

疑難排解與維護手冊



Hewlett-Packard 產品和服務的唯一擔保列於隨產品和服務所附的明示保證聲明中。本文件的任何部分都不可構成任何額外的擔保。HP 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

對於在非 HP 提供的設備上使用其軟體的情況下，HP 概不負責。

本文件包含的專屬資訊受到著作權法所保護。未經 HP 事先書面許可，不得影印、複製本文件之任何部分，或將其翻譯成其他語言。

Hewlett-Packard Company
P.O. Box 4010
Cupertino, CA 95015-4010
USA

Copyright © 2005–2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

本產品採用受美國專利權和智慧財產權保護的版權保護技術。此版權保護技術的使用需經 Macrovision 授權，且僅限於家庭和其他受限的收費觀賞使用。未經 Macrovision 授權，不得在其他場合使用。嚴格禁止反工程或反向組譯。

Microsoft 和 Windows 為 Microsoft Corporation 的美國註冊商標。

Windows 標誌是 Microsoft Corporation 在美國和 / 或其他國家 / 地區的商標或註冊商標。

HP 支持您合法使用科技，但不認可或鼓勵在違反著作權法的情況下使用我方產品。

本文件所包含之資訊可隨時更改，恕不另行通知。

目錄

維護	1
製作資料備份光碟	1
建立系統復原光碟	1
移除不使用的程式	2
使用 Windows Update	2
檢查開機時自動執行的程式	2
執行磁碟清理程式	2
手動執行磁碟清理	2
排定自動執行磁碟清理的時間	2
執行磁碟重組工具程式	3
檢查硬碟錯誤	3
了解硬碟空間	3
保持電腦遠離灰塵	4
清潔電腦和顯示器	4
清潔鍵盤和滑鼠	4
電腦問題疑難排解	5
音訊	5
CD 和 DVD 光碟機	7
視訊	9
螢幕（顯示器）	10
硬碟	11
硬體安裝	11
連線上網	13
鍵盤和滑鼠	15
電源	18
效能	19
藍芽無線裝置	20
其他事項	21
修復軟體問題	22
軟體修復簡介	22
重新開機	22
關閉電腦	22
更新驅動程式	22
Microsoft 系統還原	23
重新安裝軟體程式與硬體驅動程式	23
系統復原	24
建立復原光碟	24
系統復原選項	25
從硬碟啟動系統復原	25
從復原光碟啟動系統復原	26

維護

爲了協助您確保您的電腦運作順暢，以及若未來發生問題時您也可輕易地復原電腦上的重要資訊，本節提供相關作業的資訊。

製作資料備份光碟

使用您電腦上安裝的 CD 或 DVD 錄製（或燒錄）軟體（例如：CyberLink Power2Go）來製作重要資訊的備份光碟，其中包括個人檔案、電子郵件訊息以及網站書籤。您也可以將資料移動到外接式硬碟。

以下程序只是備份資料的一種方法，請參閱 [說明及支援] 以取得更多資訊。

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕] 、[所有程式]，然後按一下 [CyberLink DVD Suite]。

接著會開啓 CyberLink 註冊視窗。您可以現在或稍後註冊。

- 2 按一下視窗頂端的 [資料] 圖示 。
- 3 按一下 [製作資料 DVD] 或 [製作資料 CD]。

接著會開啓 Power2Go 視窗，其中列出您的資料夾。

- 4 反白選取您要移動的檔案或資料夾，然後按一下

[新增] 圖示 。

- 若要移除某一個檔案，請選取該檔案，然後按

一下 [刪除資料夾] 圖示 。

- 若要移除所有檔案，請按一下 [刪除所有資料

夾] 圖示 。

- 若要在目錄中新建一個資料夾，請按一下 [新

增資料夾] 圖示 。

接著會在目前的目錄中建立資料夾。

- 5 完成新增檔案後，請按一下 [燒錄光碟] 圖示。
接著會在 [燒錄] 標籤中開啓 [配置 / 資訊] 視窗，以便您設定您的燒錄配置。請使用預設設定。
- 6 將會出現提示您插入光碟的訊息，請依照指示執行動作。
Power2Go 會開始將資料錄製到光碟，並顯示進度列。
- 7 出現「資料光碟：成功完成」訊息時，請按一下 [確定]。
接著會自動退出光碟。
- 8 從光碟機取出光碟，標示光碟，然後將光碟置於安全的地方。

寫入資料至備份光碟時，請使用包含「寫入驗證」功能的軟體（CyberLink Power2Go 軟體具有此功能）。此功能可比較您硬碟中的資料與複製到光碟中的資料，以確保備份內容正確無誤。視您使用的光碟燒錄軟體而定，您可能需要手動啓用此功能（請參閱軟體說明文件）。

如果在燒錄時出現問題，請嘗試使用其他媒體（不同類型或其他廠牌的媒體）。另外，請使用 [Windows 檔案總管] 工具來檢視您的檔案，並確認已完成複製內容。若要開啓 [Windows 檔案總管]，請在 [Windows Vista 開始按鈕] 按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [檔案總管]。

建立系統復原光碟

在您的電腦運作正常時，僅需執行一次此程序。如果您的電腦之後發生問題，您可以使用您建立的系統復原光碟，將電腦還原到原廠設定。

建立系統復原光碟前，請先閱讀第 24 頁的「系統復原」。

移除不使用的程式

不使用的程式會佔用記憶體空間，且會減緩電腦運作的速度。如果您有不使用的程式，請按照以下步驟來解除安裝這些程式。

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [控制台]。
- 2 按一下 [移除安裝程式]。接著會開啓 [程式和功能] 視窗。
- 3 選取您要移除的程式，然後按一下 [解除安裝]。
- 4 按照螢幕上的指示進行操作。

注意事項：某些程式擁有它們自己的解除安裝功能。如果您無法從 [控制台] 解除安裝某個程式，請參閱該程式的說明文件或線上說明。

使用 Windows Update

檢查更新或排定每月自動更新。（如需詳細資訊，請參閱《開始使用手冊》。）

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後選取 [控制台]。
- 2 在 [安全性] 下，按一下 [檢查更新] 按鈕。
- 3 按一下 [安裝更新]。

檢查開機時自動執行的程式

將「啟動程式」功能設定為僅開啓必要的軟體程式，以改善系統速度與效能：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]，然後按一下 [Windows Defender]。
- 2 按一下 [工具]。
- 3 按一下 [軟體總管]。
- 4 在 [類別] 清單中，選取 [啟動程式]。
- 5 選取您不想在啟動時執行的程式，然後按一下 [停用]。

執行磁碟清理程式

「磁碟清理」程式會藉由移除暫存與不使用的檔案（包括暫存的網際網路檔案與資源回收筒中的檔案）來釋放您的硬碟空間。您可以手動執行「磁碟清理」，或是設定為自動執行。

手動執行磁碟清理

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後再按一下 [磁碟清理]。

「磁碟清理」功能會搜尋並刪除檔案，然後計算可節省的磁碟空間。

- 2 勾選您要刪除檔案類型的核取方塊。
- 3 按一下 [確定]，然後按一下 [刪除檔案] 以刪除選取的檔案。

排定自動執行磁碟清理的時間

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後再按一下 [工作排程器]。
- 2 按一下 [動作]，然後按一下 [建立基本工作]。
- 3 為該工作輸入名稱與說明（可選擇是否輸入）。
- 4 按一下 [下一步]，接著再按一下 [下一步]。
- 5 選取執行週期，接著按一下 [下一步]。
- 6 選取執行「磁碟清理」的時間，接著按一下 [下一步]。執行「磁碟清理」可能需要一段很長的時間，因此建議您選取電腦開機但未使用的時間。
- 7 選取 [啟動程式]，接著按一下 [下一步]。
- 8 在 [程式或指令碼] 下，按一下 [瀏覽]。
- 9 鍵入 `cleanmgr.exe`，然後按一下 [開啓] 和 [下一步]。
- 10 檢查您設定好的排程摘要。完成後，按一下 [完成]。系統會在您設定的時間執行「磁碟清理」。

執行磁碟重組工具程式

Microsoft® Windows Vista® 作業系統在您的硬碟上儲存檔案時，經常會將檔案分成許多片段（或稱零散區段），以將檔案適當放入硬碟上的可用空間。開啓分散的檔案時，會需要較長的時間來執行開啓程序，因為必須從多個地方擷取該檔案。

「磁碟重組工具」程式會將您硬碟上分散的檔案重組在一起，以改善電腦效能。這不會影響您電腦上檔案和資料夾的位置編排。

注意事項：「磁碟重組工具」程式需要一段較長的時間來完成。您可以在晚上執行這個工作，且無需看守。

- 1 儲存您的作業並關閉所有開啓的程式。
- 2 同時按 **Ctrl-Alt-Delete** 鍵。
- 3 按一下 [**啓動工作管理員**]。
- 4 在 [**應用程式**] 標籤上，選取所有列出的程式，然後按一下 [**結束工作**]。關閉工作管理員。
- 5 按一下 [**Windows Vista 開始按鈕**]、[**所有程式**]、[**附屬應用程式**]、[**系統工具**]，然後按一下 [**磁碟重組工具**]。
- 6 按一下 [**立即重組**]。

如果「磁碟重組工具」重複啓動，則表示有背景程式仍在存取硬碟。在「安全模式」下重新啓動電腦，然後再次執行「磁碟重組工具」程式。

- 1 按一下 [**Windows Vista 開始按鈕**]，按一下 [**鎖定**] 按鈕旁的  按鈕，接著按一下 [**重新啓動**]。
- 2 第一個標誌畫面出現時馬上按下 **F8** 鍵。
- 3 在 [**Windows 進階選項**] 功能表中，使用方向鍵選取 [**安全模式**]，接著按 **Enter**。
- 4 Windows Vista 啓動後，請使用上述程序執行「磁碟重組工具」程式。
- 5 若要關閉「安全模式」，請重複步驟 1。

檢查硬碟錯誤

執行下列程序檢查 Windows Vista 中的硬碟完整性。開始執行硬碟檢查以前，請關閉所有開啓的程式。

- 1 按一下 [**Windows Vista 開始按鈕**]，接著按一下 [**電腦**]。
- 2 在您要檢查的硬碟上按一下滑鼠右鍵，然後再按一下 [**內容**]。
- 3 按一下 [**工具**] 標籤。
- 4 在 [**檢查錯誤**] 下按一下 [**立即檢查**]。
- 5 若有需要，請勾選 [**自動修正檔案系統錯誤**] 和 [**掃描和嘗試恢復損毀的磁區**] 核取方塊。
- 6 按一下 [**開始**]。如果系統提示您重新啓動電腦，請按一下 [**是**]。
電腦會重新啓動，並檢查硬碟是否有錯誤。

了解硬碟空間

預先安裝 Windows Vista 作業系統的 Hewlett-Packard 和 Compaq 電腦，其硬碟可能比產品規格、說明文件或包裝箱上所陳述的規格還小。製造商所描述及宣稱的硬碟空間是以十進制 (**base 10**) 來計算的。Windows Vista 與其他程式（例如：FDISK）則是使用二進制 (**base 2**) 計算系統。

在十進位記數法中，1 個 Megabyte (MB) 等於 1,000,000 個位元組，而 1 個 Gigabyte (GB) 等於 1,000,000,000 個位元組。在二進位記數系統中，1 個 Megabyte 等於 1,048,576 個位元組，而 1 個 Gigabyte 等於 1,073,741,824 個位元組。因為記數系統不同，所以 Windows Vista 記錄的大小與製造商宣稱的不同。其實兩者所描述的硬碟儲存空間是相同的。

Windows Vista 在 [**Windows 檔案總管**] 工具與 [**電腦**] 視窗中報告的容量較小，因為它一次只顯示硬碟上一個分割區的資料。其中一個磁碟分割區會包含系統復原資訊。

保持電腦遠離灰塵

保持電腦遠離灰塵可延長電腦使用壽命。灰塵、動物毛髮和其他塵埃會不斷堆積，因而產生毛毯效應，如此一來，電腦組件會過熱，且將無法順利且有效率地使用鍵盤和滑鼠。請每個月檢查一次您的系統，查看是否明顯覆蓋一層灰塵和堆積物，並大約每三個月清潔一次。

清潔電腦和顯示器

- 1 拔下電腦的電源線。
- 2 拔下顯示器的電源線。
- 3 使用乾淨的乾布來擦除電腦外殼和顯示器上的灰塵。
- 4 使用以溫水沾溼的乾淨濕布來擦拭電腦外殼和顯示器外殼。

請勿用水清潔顯示器螢幕。

注意事項：如果電腦或顯示器外殼上有撕除貼紙痕跡或濺到液體，請使用異丙醇或外用酒精和不含絨毛的布擦拭。

- 5 使用乾淨的布擦乾電腦與顯示器外殼。
- 6 使用乾淨的乾布清潔顯示器螢幕，或者使用防靜電螢幕清潔劑和乾淨的布來加強清潔。

清潔通風孔

通風孔可以冷卻電腦和顯示器的溫度。若要維持通風孔的效用，請使用電池式小型吸塵器來清潔通風孔。（電池式吸塵器可減少電擊的危險性。）

- 1 使用吸塵器清潔電腦外殼和顯示器外殼的通風孔。
- 2 吸除任何堆積在電腦連接埠（例如：乙太網路與 USB 連接埠）周圍的堆積物。

清潔鍵盤和滑鼠

清潔鍵盤時，請使用設為低速的電池式吸塵器，以防按鍵上蓋與彈簧脫落。

- 1 在鍵盤按鍵間沿著溝槽吸除灰塵。
- 2 使用乾淨的乾布和異丙醇酒精來清潔鍵盤按鍵上以及按鍵邊緣的堆積物。
- 3 使用清潔抹布或布與清潔劑來擦拭滑鼠與滑鼠連接線。

如果您使用的是滾球式滑鼠，請清潔滾球和滾輪內部：

- 1 將滑鼠的底部朝上。
- 2 以逆時針方向旋轉滾球蓋以取下外蓋和滾球。
- 3 使用肥皂溫水沖洗滾球。
- 4 使用沾異丙酮酒精的棉花棒清潔滑鼠內的滾輪。
- 5 滾球與滾輪完全乾燥後，裝回滾球與滾球外蓋。

電腦問題疑難排解

疑難排解表格會以下列順序出現：

- 音訊
- CD 和 DVD 光碟機
- 視訊
- 螢幕（顯示器）
- 硬碟
- 硬體安裝
- 連線上網
- 鍵盤和滑鼠
- 電源
- 效能
- 藍芽無線裝置
- 其他事項

如需更多關於顯示器問題的資訊，或是與您的印表機相關的特定問題，請參閱該產品製造商所提供的說明文件。

音訊

徵兆	可能的解決方法
無法發出聲音。	<p>按鍵盤上的 [Mute] 按鈕，檢查是否啟動「靜音」功能。</p> <p>或</p> <ol style="list-style-type: none">1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [控制台]。2 按一下 [硬體和音效]，接著按一下 [調整系統音量]。3 如果程式變成靜音，請按一下 [靜音] 按鈕解除靜音。 <hr/> <p>如果您使用內建的顯示器喇叭，那麼請使用顯示器前面板的音量按鈕來調整音量。使用前面板按鈕進入螢幕視控顯示 (OSD) 以確保已開啓音訊且適當設定音量。</p> <hr/> <p>按一下工作列上的 [音量] 圖示 ()，或者使用鍵盤控制鍵來提高音量。</p> <hr/> <p>請確定已開啓有電源鈕的（主動式）喇叭。</p> <hr/> <p>關閉電腦並重新連接喇叭。確定喇叭已連接到音訊連接埠，而不是連接到 Line In 或耳機連接埠。</p> <hr/> <p>按下 [Sleep] 按鈕（僅限部分型號）或鍵盤上的 Esc 鍵以離開睡眠模式。</p> <hr/> <p>若有耳機連接在電腦上，請拔下耳機。</p>

音訊（續上頁）

徵兆

播放某些音訊檔案時出現轉碼器錯誤訊息。

可能的解決方法

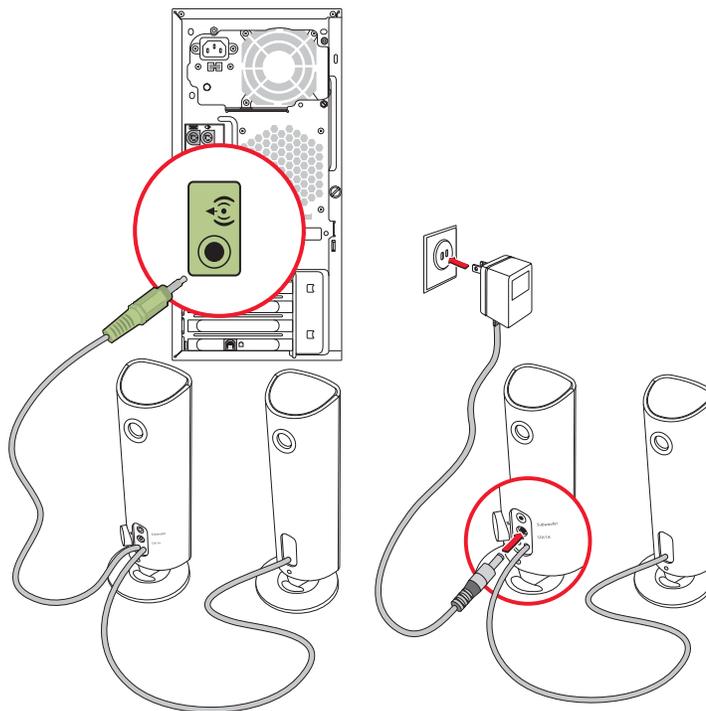
在 Windows Media Player 中開啓檔案。請確認已將 Windows Media Player 設定為自動下載轉碼器。

- 若有正確的轉碼器，便可播放檔案。請注意，您必須連線到網際網路才能下載轉碼器檔案。
- 若沒有正確的轉碼器，請檢查 Windows Media Player 是否可取得更新。

如需更多相關資訊，請開啓 Windows Media Player 說明，然後搜尋「轉碼器」。

音量太小或音質不佳。

分離式無電源喇叭（沒有個別電源線的喇叭）無法產生令人滿意的聲音。請以有電源的喇叭來取代無電源喇叭。有電源的喇叭具有電源線和電源按鈕，而且必須連接到電腦背面的音訊輸出（綠色）接頭。



CD 和 DVD 光碟機

徵兆	可能的解決方法
CD 或 DVD 光碟機無法讀取光碟或是過了許久仍未啓動。	<p>請確定已放入光碟，且標籤朝上，置中放在托槽中。</p> <hr/> <p>至少等候 30 秒，讓光碟機辨識媒體類型。</p> <hr/> <p>使用大部分電腦商店都有販售的光碟清潔套件來清潔光碟。</p> <hr/> <p>驅動程式已毀壞或過期。如需還原和更新驅動程式的詳細資訊，請參閱第 22 頁的「更新驅動程式」。</p>
我無法取出 CD 或 DVD。	<p>開啓電腦並按 [Eject] 按鈕開啓托槽。</p> <p>如果您懷疑問題出在 [Eject] 按鈕本身：</p> <ol style="list-style-type: none">1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [電腦]。2 在您要開啓的 CD 或 DVD 光碟機上按一下滑鼠右鍵。3 從功能表中選取 [退出]。
我的迷你光碟掉入電腦中。	<p>在所有 Slimline 電腦中，CD/DVD 光碟機皆以垂直方向安裝。標準大小的 CD 和 DVD 可以垂直放入光碟機中，但如果您使用迷你光碟，在您插入迷你光碟之前，必須先將電腦調整為平放。</p> <ol style="list-style-type: none">1 面向電腦正面，並且將電腦往右側平放。2 按一下 [Eject] 按鈕開啓 CD/DVD 托槽。3 將迷你光碟放入托槽的凹槽中，接著再按 [Eject] 按鈕以關閉托槽。
我無法建立（錄製）光碟。	<p>請確定已放入光碟，且標籤朝上，置中放在托槽中。</p> <hr/> <p>請確認光碟機上使用的光碟類型（媒體）是正確的。請試用其他廠牌的光碟。</p> <hr/> <p>確定光碟是乾淨且未損毀的。如果在某錄製階段中停止錄製，那麼光碟可能已經毀損，請使用另一張光碟。</p> <hr/> <p>根據您要錄製的檔案類型，使用正確的光碟類型。</p> <hr/> <p>使用 CD-R 光碟錄製音樂時，請確定它是空白的；使用 CD-R 光碟錄製資料時，請確定它是空白的或是可附加的（有空間加入更多資料檔案）。</p> <hr/> <p>在製作光碟副本時，請確定您使用的是正確的光碟類型。有些錄製程式只能錄製到與來源相同的光碟類型。例如，您只可以將 DVD 錄製到 DVD+R/-R 或 DVD+RW/-RW 光碟，而且只能將 CD 錄製到 CD-R 或 CD-RW 光碟。</p> <hr/> <p>確定光碟放在正確的光碟機中，與您在 CD 或 DVD 錄製軟體中所指定的是同一個光碟機。</p>

CD 和 DVD 光碟機（續上頁）

徵兆	可能的解決方法
我無法建立（錄製）光碟。 （續上頁）	<p>為燒錄機選取較慢的寫入速度（如果可以的話）。</p> <hr/> <p>如果曲目超出光碟的可用空間，錄製軟體不會允許您加入曲目。將檔案錄製到光碟之前，您可以從清單移除一個或數個曲目以換取可用空間。</p> <hr/> <p>在錄製之前，請關閉所有的軟體程式及視窗。</p> <hr/> <p>確定您的硬碟有足夠可用空間可儲存此內容的暫時副本。</p> <p>按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [電腦]。在硬碟上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [內容] 檢視可用空間。</p> <hr/> <p>如果您可以連線，請先將檔案從網路磁碟機複製到硬碟上，然後再將檔案錄製到光碟。</p> <hr/> <p>關閉所有程式和視窗，然後重新開機。</p>
我無法將資料增加至 DVD。	確定在您的 DVD 燒錄軟體中設定正確的錄製選項（附加或新增資料檔案）。
CD 不會顯示歌曲名稱。	<p>如果要在播放音樂 CD 時顯示演唱者、歌曲名稱和曲目資訊，電腦必須連線到網際網路。這些資料不會錄製到光碟上。</p> <hr/> <p>不是每一張 CD 都有曲目資訊。</p>
擷取視訊時出現錯誤訊息。	如果您的電腦同時擁有類比與數位視訊擷取裝置，那麼您可能必須選取視訊擷取裝置。若要了解如何變更視訊裝置的選擇，請參閱視訊擷取程式中的 [說明] 功能表。
我無法在 DVD 播放器上播放 DVD 影片。	DVD 播放器無法播放以資料檔案形式錄製到 DVD 上的視訊檔案。若要正確地播放影片，請使用視訊錄製程式。某些視訊檔案可在電腦上觀看，但無法以家庭用 DVD 視訊播放器播放。

視訊

徵兆	可能的解決方法
某些視訊檔案無法播放。	您的檔案可能已損毀，或者是不支援的格式。在視訊編輯器中開啓視訊檔案，接著將檔案重新儲存為支援的格式。
播放某些視訊檔案時，會顯示轉碼器錯誤訊息。	<p>在 Windows Media Player 中開啓檔案。請確認已將 Windows Media Player 設定為自動下載轉碼器。</p> <ul style="list-style-type: none">■ 若有正確的轉碼器，便可播放檔案。請注意，您必須連線到網際網路才能下載轉碼器檔案。■ 若沒有正確的轉碼器，請檢查 Windows Media Player 是否可取得更新。 <p>如需更多相關資訊，請開啓 Windows Media Player 說明，然後搜尋「轉碼器」。</p>
錯誤訊息：要顯示的視訊檔案遺失或毀損。	<ol style="list-style-type: none">1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，在 [電腦] 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [內容]。2 在 [工作] 下，按一下 [裝置管理員]。3 按一下 [音效、視訊及遊戲控制器] 旁的加號 (+)。4 在 [電視調諧器] 上按一下滑鼠右鍵（僅限部分型號），然後按一下 [更新驅動程式軟體]。5 選取 [自動搜尋更新的驅動程式軟體]。6 請依照指示更新驅動程式。7 如果系統出現提示，請重新開機。

螢幕（顯示器）

除了此處所列出的資訊以外，請同時參閱顯示器隨附的說明文件。

徵兆	可能的解決方法
螢幕變黑，且顯示器電源燈並未亮起。	重新接好在顯示器背面和牆上插座兩端的電源插頭。 按下顯示器前面的電源按鈕。
螢幕變黑。	按下鍵盤上的空白鍵或是移動滑鼠讓螢幕再度顯示畫面。 按下 [Sleep] 按鈕（僅限部分型號）或鍵盤上的 Esc 鍵以離開睡眠模式。 按一下電源按鈕啟動電腦。 檢查顯示器視訊接頭的針腳是否彎曲： <ul style="list-style-type: none">■ 若發現任何彎曲的針腳，請更換顯示器接頭連接線。■ 如果未發現彎曲的針腳，請重新將顯示器接頭連接線連接到電腦。
螢幕上的影像太大、太小或模糊不清。	調整 Windows Vista 中的顯示器解析度設定： <ol style="list-style-type: none">1 在桌面按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [個人化]。2 按一下 [顯示設定]。3 依需求調整 [解析度]。

硬碟

徵兆	可能的解決方法
電腦似乎被鎖定且沒有回應。	使用 [Windows 工作管理員] 關閉任何沒有回應的程式，或重新開機： <ol style="list-style-type: none">1 同時按下鍵盤上的 Ctrl-Alt-Delete 鍵。2 按一下 [啓動工作管理員]。3 選取沒有回應的程式，接著按一下 [結束工作]。 如果無法關閉程式，請重新開機： <ol style="list-style-type: none">1 同時按下鍵盤上的 Ctrl-Alt-Delete 鍵。2 按一下紅色 [關機] 按鈕旁的箭頭，然後按一下 [重新啓動]。 或 <ol style="list-style-type: none">1 按住電源按鈕約 5 秒鐘或更長的時間以關閉電腦。2 按電源按鈕啓動電腦。
錯誤訊息：硬碟錯誤。	按下鍵盤上的 [Help ?] 按鈕以開啓 [說明及支援中心]，或請參閱《有限保固及支援手冊》以連絡支援中心。

硬體安裝

徵兆	可能的解決方法
系統無法辨識新增的裝置。	使用裝置隨附的 CD 來安裝驅動程式，或從該裝置的製造商網站下載並安裝驅動程式。 您可能需要適用於 Windows Vista 的更新版驅動程式。請直接洽詢裝置製造商以取得更新版驅動程式。 如果是 HP 的週邊設備，請造訪 HP 的網站。如需詳細資訊，請參閱《有限保固及支援手冊》。 請確定所有連接線已正確並牢牢地接妥，且連接線或接頭上的針腳沒有彎曲。 請關閉電腦、開啓外接式裝置的電源，然後開啓電腦以整合該裝置與電腦。 將電腦重新開機，然後依照指示接受變更。 請在作業系統中停用此卡的自動設定，並且選擇不會造成資源衝突的基本配置。 您也可以重新設定或停用裝置以解決資源衝突的問題。

硬體安裝（續上頁）

徵兆

可能的解決方法

新裝置無法運作。

若要安裝或解除安裝裝置驅動程式，您必須使用有管理權限的使用者登入。如果必須切換使用者，請按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，接著按一下 [鎖定] 按鈕旁的 [箭號] 按鈕，接著按一下 [切換使用者]。選擇有管理權限的使用者。



安裝新的裝置後，裝置無法運作。

若要解決裝置衝突，您可能需要停用其中一項裝置或解除安裝舊的裝置驅動程式：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，在 [電腦] 上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [內容]。
- 2 在 [工作] 下，按一下 [裝置管理員]。
- 3 按一下問題裝置旁的加號 (+) 並檢查裝置圖示附近黃圓圈中是否有驚嘆號。如果有驚嘆號，表示發生裝置衝突或是該裝置發生問題。裝置無法正常運作時，驚嘆號不見得一定會出現。
- 4 如果您已移除硬體裝置，而該裝置驅動程式仍列於 [裝置管理員] 中，這可能會造成裝置衝突。若要解除安裝舊的驅動程式，讓新的裝置驅動程式可正常運作，請在該裝置上按一下滑鼠右鍵，按一下 [解除安裝]，接著按一下 [確定]。
- 5 連接兩下裝置名稱，接著選取 [內容]。
- 6 按一下 [資源] 標籤，檢查是否發生裝置衝突。
- 7 按一下 [一般] 標籤，查看您的裝置是否已啟用且正常運作。如果有 [疑難排解] 按鈕，請按一下此按鈕，然後按照裝置疑難排解精靈中的螢幕指示進行操作。
- 8 重新開機。按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，按一下 [鎖定] 按鈕旁的 [箭頭] 按鈕，接著按一下 [重新啟動]。



連線上網

徵兆

可能的解決方法

我無法連線上網。

請檢查網際網路設定，或連絡您的網際網路服務供應商 (ISP) 以取得協助。

請檢查您的網際網路連線類型是否使用正確的連接線。您的電腦可能會有一組數據機與乙太網路配接卡（亦稱為網路介面卡或 NIC）。數據機是使用標準的電話線來進行撥接連線。NIC 則使用網路線來連接區域網路 (LAN)。請勿將電話線連接到 NIC 上。請勿將網路線插入電話服務線路中，否則可能會損壞 NIC。

如需更多關於連接上網的資訊，請按下鍵盤上的 [Help ?] 按鈕以開啓 [說明及支援中心]。

請確認您已安裝並設定好網頁瀏覽器，可與您的 ISP 搭配使用。

執行無線網路安裝精靈：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [網路]。
- 2 在 [網路] 視窗中按一下 [網路和共用中心]。
- 3 在 [網路和共用中心] 視窗中，按一下 [設定連線或網路] 以開啓精靈。
- 4 按照螢幕上的指示進行操作。

如果您的系統有外接式天線，請試著將天線移到更好的收訊位置。如果為內建天線，請嘗試移動機器。

稍後再試著連接網路，或是連絡您的 ISP 以尋求協助。

我無法自動啓動網際網路程式。

登入到您的 ISP，然後啓動要使用的程式。

網頁載入速度緩慢。

請確認是否已選取正確的數據機速度和 COM 連接埠：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [控制台]。
- 2 按一下 [硬體和音效]。
- 3 連接兩下 [電話和數據機選項]。
- 4 按一下 [數據機] 標籤，接著按一下 [內容] 按鈕。
- 5 在 [裝置狀態] 區域中，檢查數據機是否正常運作。

請注意，網頁載入的速度並非隨時都可與您載入電腦上已儲存檔案的速度一樣快。如果當時該網站有高度的瀏覽需求，那麼載入網頁的速度也可能很慢。

連線上網（續上頁）

徵兆	可能的解決方法
沒有使用 AOL 程式，但它卻開啓了。	<p>您可能想要移除 AOL 程式。</p> <p>若要解除安裝 AOL：</p> <ol style="list-style-type: none">1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [控制台]。2 按一下 [移除安裝程式]。3 選取 [America Online]，按一下 [解除安裝]，接著按照螢幕上的指示進行操作。 <p>注意事項： 移除 AOL 程式並不會取消您的 AOL 帳戶。</p>
我的網際網路瀏覽器首頁變成我不想要的內容。	<p>您的電腦中可能有間諜程式。間諜程式是一種通常在電腦背景中悄悄執行的軟體，它會收集您本身以及您電腦使用情況的相關資訊，並將這些資訊傳送到網際網路上的其他人或系統。</p> <p>您可以使用任何一種針對找出並移除間諜軟體所設計的軟體程式，將間諜軟體趕出您的電腦，這些軟體包括 Windows Defender。</p> <p>若要使用 Windows Defender 掃描間諜程式：</p> <ol style="list-style-type: none">1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]，然後按一下 [Windows Defender]。2 按一下 [掃描]。 <p>許多有名的防毒程式都有一些工具可掃描並移除電腦中的間諜軟體。</p> <p>若要避免間諜軟體出現在您的電腦中：</p> <ul style="list-style-type: none">■ 當您不確定某程式是否來自聲譽良好的公司時，請不要安裝該程式。仔細查看公司網站以得知該程式隨附物件的資訊。■ 下載視窗詢問是否要在您的電腦安裝程式時，請勿自動按下 [是]。請閱讀視窗中的訊息，並確認這是您真正想要的軟體程式。
連線上網時，電腦出現不想看到的快顯廣告。	<p>這種情形通常是廣告軟體或是支援廣告的軟體所造成的。</p> <p>您可以將您的網頁瀏覽器設定為封鎖快顯。舉例來說，您可以在 Internet Explorer 中按一下 [工具]，然後按一下 [快顯封鎖程式]。</p> <p>您可以使用電腦隨附的反間諜軟體 / 廣告軟體程式（僅限部分型號），或是使用一些可以移除廣告軟體程式的軟體程式，來移除您電腦上的廣告軟體。</p> <p>許多有名的防毒程式都有一些工具可掃描並移除電腦中的廣告軟體。</p>

鍵盤和滑鼠

徵兆	可能的解決方法
電腦無法辨識透過鍵盤輸入的指令及文字。	使用滑鼠關閉電腦，將鍵盤重新連接到電腦背面，然後再啓動電腦。
鍵盤上的 [Print] 按鈕沒有作用。	使用程式中的 [列印] 功能表項目（通常位於 [檔案] 功能表）。

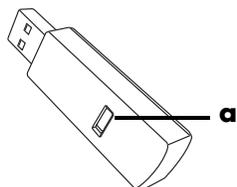
無法使用或偵測不到無線鍵盤或滑鼠。

檢查下列問題：

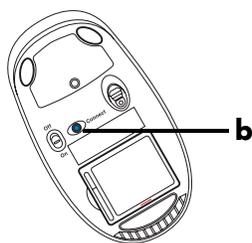
- 確認滑鼠和鍵盤位於接收器的範圍內。
- 更換鍵盤和滑鼠的電池。
將裝置反過來，開啓電池蓋，將舊電池取出，然後裝入新的鹼性電池。請勿使用充電電池。
- 滑鼠在停止使用 20 分鐘後會進入暫停模式，請確定滑鼠不是處於暫停模式。按一下滑鼠左鍵使其重新啓動。

將鍵盤和滑鼠重新與接收器同步化：

- 1 將接收器插入電腦的 USB 連接埠。
如果可以，請使用電腦前面的 USB 連接埠。
- 2 按住接收器上的 [Connect] 按鈕 **(a)**（也是 LED 燈）5 到 10 秒，直到藍色燈開始閃爍。



- 3 確定滑鼠已啓動，然後按住滑鼠背面的 [Connect] 按鈕 **(b)**，直到接收器上的藍色 LED 燈停止閃爍。



注意事項：接收器的連線逾時時間為 60 秒。若要確定已建立連線且接收器未逾時，請移動滑鼠以檢查是否有回應。

鍵盤和滑鼠（續上頁）

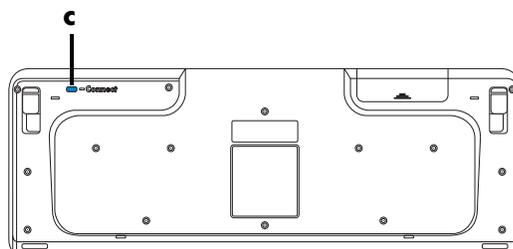
徵兆

可能的解決方法

無法使用或偵測不到無線鍵盤或滑鼠。
(續上頁)

建立滑鼠連線後，請重複上述步驟建立鍵盤連線：

- 1 按住接收器上的 [Connect] 按鈕 5 到 10 秒，直到藍色燈開始閃爍。
- 2 按住鍵盤背面的 [Connect] 按鈕 (c)，直到接收器上的藍色 LED 燈停止閃爍。



請參閱鍵盤和滑鼠隨附的說明文件。

無法使用或偵測不到有線滑鼠。

拔除並重新連接滑鼠連接線至您的電腦。

如果仍偵測不到滑鼠，請關閉電腦、重新連接滑鼠連接線，接著重新開機。

游標無法對滑鼠移動做出回應。

使用鍵盤重新開機：

- 1 同時按下鍵盤上的 Alt 和 Tab 鍵以瀏覽開啓的應用程式。
- 2 同時按下鍵盤上的 Ctrl 和 S 鍵可儲存選定程式中的變更 (Ctrl+S 是最常見的「儲存」功能鍵盤快捷鍵—但不是所有一程式都適用)。
- 3 儲存所有已開啓程式中的變更後，請同時按下鍵盤上的 Ctrl 和 Esc 鍵以顯示 [Windows 開始功能表]。
- 4 使用方向鍵選取 [鎖定] 按鈕旁的 [箭頭] 按鈕。選擇 [關機]，然後按下鍵盤上的 Enter 鍵。
- 5 關閉電腦後，請將滑鼠接頭重新連接至電腦後方，接著開啓電腦。



游標對滑鼠移動的回應速度緩慢。

如果您使用的是滾球式滑鼠，請清理滾球。如需詳細的清潔資訊，請至：
<http://www.hp.com/support> 選擇您的國家 / 地區和語言，搜尋您的電腦型號，然後搜尋關鍵字「清潔」。

使用有滾球的滑鼠時，請在滑鼠墊或其他粗糙表面上使用滑鼠。使用光學滑鼠時，請在較不反光的表面上使用滑鼠。

鍵盤和滑鼠（續上頁）

徵兆	可能的解決方法
無法使用數字鍵盤上的方向鍵移動游標。	按一下 Num Lock 鍵。如果您想使用數字鍵盤上的方向鍵，Num Lock 燈不應亮起。
游標僅能垂直或水平移動（或無法順暢地在螢幕上移動）。	請取下滑鼠底部的滾球蓋（以逆時針方向旋轉），取出滾球，用不含絨毛的濕布清潔滾球（請勿用紙擦拭）。請同時清潔滾球滾動處的滾輪。
光學滑鼠追蹤游標的效能不佳。	將滑鼠放在滑鼠墊上或一張白紙上使用，或用不含絨毛的布來擦拭滑鼠底部的光學感應板（請勿用紙擦拭）。
游標移動太快或太慢。	調整游標速度： <ol style="list-style-type: none">1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[控制台]、[硬體和音效]，然後按一下 [滑鼠]。2 按一下 [指標設定] 標籤。3 往 [慢] 或 [快] 方向調整 [速度] 滑桿，以減緩或加快游標對滑鼠活動回應的速度。4 按一下 [確定]。

電源

徵兆	可能的解決方法
電腦無法開機或啓動。	<p>確認已插妥將電腦連接至外部電源的連接線。</p> <p>將電腦連接到外部電源的連接線插妥且牆上插座也運作正常時，電腦背面的綠色電源供應器指示燈應會亮起；如果指示燈沒有亮起，請參閱《有限保固及支援手冊》連絡支援中心。</p> <p>如果螢幕（顯示器）沒有畫面，則表示顯示器可能沒有接好。將顯示器連接到電腦，插好之後再開啓電源。請參閱第 10 頁的「螢幕（顯示器）」。</p> <p>將電線電壓選項設定為適用您國家 / 地區的正确設定，或請參閱《有限保固及支援手冊》連絡支援中心。</p> <p>將不同的電源裝置連接到牆上插座以測試插座是否故障。</p> <p>可能安裝不相容的記憶體 (RAM)。請重新安裝舊的記憶體，讓您的電腦返回原本的狀態。如需相關說明，請參閱《升級與維護手冊》。</p> <p>重新接妥硬碟的資料和電源線。如需相關說明，請參閱《升級與維護手冊》。</p>
錯誤訊息：無效系統磁碟或非系統磁碟或磁碟錯誤。	<p>當磁碟機作業停止時，請取出磁碟並按下鍵盤上的空白鍵，即可啓動電腦。</p>
按下電源按鈕時電腦不會關機。	<p>按住電源按鈕直到電腦關機為止。</p>
電腦自動關機。	<p>電腦可能處於超高溫的環境。請讓它冷卻一下。</p> <p>確定電腦通風口未受阻塞且內部風扇有在運作。請注意，您的電腦不一定有內部風扇。</p>
電腦顯示錯誤的日期與時間。	<p>即時時鐘 (RTC) 電池可能需要更換。電池壽命大約有 7 年。</p> <p>更換電池以前，請先使用 [控制台] 重新設定您作業系統中的日期和時間。如果問題持續出現，請更換電池。如需相關說明，請參閱《升級與維護手冊》。</p>
電腦顯示的處理器速度低於預期。	<p>處理器自動在省電狀態中執行時會這種情況，因為執行應用程式並不需要最大的電力來進行處理。</p>

效能

徵兆

軟體程式和檔案花了更多時間開啓或回應。

可能的解決方法

如果您在電腦上建立了多個使用者帳號，請確定其他使用者沒有登入。如果有多個使用者同時登入，那麼系統資源必須在多個使用者之間共用。

執行「磁碟清理」程式可從您的硬碟刪除不想要的檔案（包括暫存的網際網路檔案、您不再使用的已安裝元件和程式以及在資源回收筒中的檔案）：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後按一下 [磁碟清理]。
- 2 選擇您要清理的磁碟機。
- 3 勾選您要刪除檔案類型的核取方塊。
- 4 按一下 [確定]，然後按一下 [是] 以永久刪除該檔案。

執行「磁碟重組工具」程式，將您硬碟上分散的檔案重組在一起以改善電腦效能。這不會影響您電腦上檔案和資料夾的位置編排。

注意事項：「磁碟重組工具」程式需要一段較長的時間來完成。在晚上執行此程式是不錯的選擇。

- 1 儲存您的作業並關閉所有其他程式。
- 2 同時按 Ctrl-Alt-Delete 鍵。
- 3 按一下 [啓動工作管理員]。
- 4 在 [應用程式] 標籤上選取所有列出的程式，然後按一下 [結束工作]。
- 5 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[附屬應用程式]、[系統工具]，然後按一下 [磁碟重組工具]。
- 6 按一下 [立即重組]。

移除不使用的程式：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後選取 [控制台]。
- 2 按一下 [移除安裝程式]。接著會開啓 [程式和功能] 視窗。
- 3 選取您要移除的程式，然後按一下 [解除安裝]。
- 4 按照螢幕上的指示進行操作。

效能（續上頁）

徵兆	可能的解決方法
軟體程式和檔案花了更多時間開啓或回應。 (續上頁)	檢查硬碟錯誤： <ol style="list-style-type: none">1 關閉所有開啓的程式及視窗。2 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [電腦]。3 在您想要檢查的硬碟上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 [內容]。接著會開啓 [系統內容] 視窗。4 按一下 [工具] 標籤。5 按一下 [檢查錯誤] 下的 [立即檢查]。6 (選用) 請勾選 [自動修正檔案系統錯誤] 和 [掃描和嘗試恢復損毀的磁區] 核取方塊。7 按一下 [開始]。如果系統提示您重新開機，請按一下 [是]。

藍芽無線裝置

徵兆	可能的解決方法
藍芽裝置無法運作。	<p>確定該裝置與您的電腦間的距離適當—不會太遠或太近。若要了解正確的距離，請參閱裝置說明。</p> <p>移除裝置，接著重新安裝裝置：</p> <ol style="list-style-type: none">1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [控制台]。2 按一下 [硬體和音效]，然後按一下 [藍芽裝置]。3 選取不在運作中的裝置，然後按一下 [移除]。4 按一下 [新增]，按下裝置上的重設按鈕，勾選 [我的裝置已設定且可搜尋] 核取方塊，然後按一下 [下一步]。5 請按照螢幕上精靈的指示進行操作。 <p>該裝置有太多連線。等到裝置較不忙碌的時候，或者設定其他裝置，使其無法被找到。如需如何關閉可搜尋功能的資訊，請參閱裝置說明。</p> <p>請確定使用無線頻率的其他裝置（例如：微波爐、無線電話和 802.11 無線網路）不會產生干擾。嘗試移動無法運作的裝置，使其遠離其他裝置。</p>

其他事項

徵兆

錯誤訊息：記憶體不足。

可能的解決方法

關閉所有開啓的程式，接著再嘗試執行所要進行的工作，或重新啓動您的電腦（按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，按一下 [鎖定] 按鈕旁的 [箭號] 按鈕，接著按一下 [重新啓動]）。如果再次顯示該訊息，請考慮購買並安裝額外的記憶體。



遙控感應器接收不到遙控器的訊息（僅限部分型號）。

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，在 [電腦] 上按一下滑鼠右鍵，然後選取 [內容]。
- 2 在 [工作] 下，按一下 [裝置管理員]。
- 3 按一下 [通用序列匯流排控制器] 旁的加號 (+)。
- 4 如果在 [通用序列匯流排控制器] 下有列出 [eHome Infrared Receiver]，就表示 Windows Vista 可以偵測紅外線接收器。如果沒有列出此選項，請至下一個步驟。
- 5 從電腦拔除遙控感應器上 USB 連接線的其中一端，然後再插回相同的 USB 連接埠。
- 6 中斷連接所有其他 USB 裝置，只留下遙控感應器，然後重新開機。當 [裝置管理員] 視窗出現遙控感應器後，再連接其他 USB 裝置。

讀卡機（僅限部分型號）無法讀取我的記憶卡。

請勿在使用中燈號仍閃爍時插入或移除記憶卡。這麼做可能會導致資料遺失或讀卡機永久損壞。

某些記憶卡有「讀 / 寫」或「安全」開關。嘗試寫入資料到記憶卡前，請先確定開關設定為「啓用寫入」。

確定儲存的資料量尚未超出記憶卡的儲存限制。

確定記憶卡屬於以下其中一種支援類型：CompactFlash (I、II 和 Microdrive)、Memory Stick、Memory Stick Pro、MultiMedia、Secure Digital、SmartMedia 或 xD。某些型號可支援其他類型。

確定記憶卡已完全插入正確的插槽。

檢查記憶卡的各端，查看是否有灰塵或有東西蓋住接孔或金屬接點是否損壞。使用不含絨毛的布，沾少許異丙醇酒精來清潔接點。如有需要，請更換記憶卡。

修復軟體問題

電腦在正常作業期間會使用作業系統及安裝的軟體程式。如果您的電腦運作不正常，或因軟體的問題而停止運作，您應該能夠進行修復。

有些軟體修復動作就和啟動電腦一樣容易，而有些修復動作則需要從硬碟上的檔案執行系統復原。

重要： 您必須依序執行本文件中說明的電腦維修方法。

軟體修復簡介

本節列出當您的軟體發生問題時，可用來修復電腦的方法。下列各節則提供每個方法的詳細說明。您必須依序執行在此簡介中列出的程序：

- 1 重新開機
- 2 關閉電腦
- 3 更新驅動程式
- 4 Microsoft 系統還原
- 5 重新安裝軟體程式與硬體驅動程式
- 6 系統復原

注意事項： 如果您要更換硬碟，則只需執行系統復原。

重新開機

重新開機是修復電腦最簡單的方法。在重新開機時，電腦會將作業系統和軟體重新載入其記憶體。

若要重新開機：

- 1 關閉所有開啓的程式及視窗。
- 2 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，按一下 [鎖定] 按鈕旁的 [箭頭] 按鈕，接著按一下 [重新啓動]。



關閉電腦

當您關閉電腦然後再重新開機時，電腦會在您的強制下將作業系統重新載入記憶體，並清除某些追蹤資訊。這應該能夠減少某些在執行重新開機後仍持續發生的問題。

若要關閉電腦：

- 1 關閉所有開啓的程式及視窗。
- 2 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，按一下 [鎖定] 按鈕旁的 [箭頭] 按鈕，接著按一下 [關機]。
- 3 按下電源按鈕可啓動電腦。



更新驅動程式

驅動程式為可讓您的電腦與附接裝置（例如：印表機、硬碟、滑鼠或鍵盤）進行通訊的一種軟體程式。

請完成下列程序更新驅動程式；或者，若新的驅動程式無法解決您的問題，請回復為舊版的驅動程式。

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，在 [電腦] 上按一下滑鼠右鍵，然後選取 [內容]。
- 2 在 [工作] 下，按一下 [裝置管理員]。
- 3 按一下加號 (+) 展開您要更新或回復的裝置類型（例如：DVD/CD-ROM 光碟機）。
- 4 連按兩下特定的項目（例如：HP DVD Writer 640b）。
- 5 按一下 [驅動程式] 標籤。
- 6 若要更新驅動程式，請按一下 [更新驅動程式] 並按照螢幕上指示進行操作。
或
若要回復到較早的版本，請按一下 [回復驅動程式]，並按照螢幕上指示進行操作。

Microsoft 系統還原

Microsoft Windows Vista 包含一項功能，可讓您將電腦設定回復到之前還沒有發生目前軟體問題的時間。這個功能是藉由建立可記錄特定時間及日期的電腦設定的還原點所達成的。

安裝新的程式時，作業系統會自動在新增軟體前建立還原點。您也可以手動設定還原點。

如果您遇到可能和電腦軟體有關的問題，請使用「系統還原」將電腦還原到先前的還原點。

注意事項：在您使用「系統還原」程式前，請務必使用此「系統還原」程序。

若要啟動系統還原：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]，然後按一下 [附屬應用程式]。
- 3 選擇 [系統工具]、[系統還原]，然後按一下 [下一步]。
- 4 按照螢幕上的指示進行操作。

若要手動新增還原點：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後選取 [控制台]。
- 3 按一下 [系統及維護]，然後按一下 [系統]。
- 4 按一下 [系統保護]。
- 5 在 [自動還原點] 下選取您要建立還原點的磁碟。
- 6 按一下 [建立]。
- 7 按照螢幕上的指示進行操作。

如需關於軟體還原點的更多資訊：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，接著按一下 [說明及支援]。
- 2 在 [搜尋] 欄位中輸入系統還原，然後按一下 [搜尋]。

重新安裝軟體程式與硬體驅動程式

如果某個原廠安裝的軟體程式或硬體驅動程式損毀，您可以使用 Recovery Manager 程式來重新安裝程式（僅限部分型號）。

注意事項：請勿使用 Recovery Manager 程式重新安裝電腦包裝箱中隨附 CD 或 DVD 上的軟體程式。請直接從 CD 或 DVD 重新安裝這些程式。

解除安裝某一程式前，請確定您知道如何重新安裝該程式。確認該程式仍可從您原本進行安裝的位置（例如：光碟或網際網路）取得。或者確認該程式出現在可由 Recovery Manager 重新安裝的程式清單中。

若要確認 Recovery Manager 中可安裝的程式清單：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[PC 說明和工具]，接著按一下 [Recovery Manager]。
- 2 按一下 [高級選項]，[重新安裝隨附於您電腦的軟體程式]，然後按一下 [下一步]。
- 3 在歡迎畫面按一下 [下一步]。
接著會開啓程式清單。確定您的程式是否出現在清單中。

若要解除安裝程式：

- 1 關閉所有軟體程式及資料夾。
- 2 解除安裝毀損的程式：
 - a 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後選取 [控制台]。
 - b 在 [程式集] 下，按一下 [移除安裝程式]。
 - c 選取您要移除的程式，然後按一下 [解除安裝]。
 - d 如果您想繼續解除安裝程序，請按一下 [是]。

若要使用 Recovery Manager 重新安裝程式：

- 1 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[PC 說明和工具]，接著按一下 [**Recovery Manager**]。
- 2 按一下 [高級選項]，[重新安裝隨附於您電腦的軟體程式]，然後按一下 [下一步]。
- 3 在歡迎畫面按一下 [下一步]。
- 4 選擇您要安裝的程式，按一下 [下一步]，然後按照螢幕上的指示進行操作。
- 5 完成重新安裝後，請重新開機。

注意事項：請勿省略最後一個步驟。您必須在復原軟體程式或硬體驅動程式後重新開機。

系統復原

在試過上述提及的電腦修復方法後，您才可以執行系統復原來重新安裝原廠隨附的作業系統、軟體程式和硬體驅動程式。這是最後的方法。

系統復原會完全清除及重新格式化硬碟，並同時刪除您建立的所有資料檔案。系統復原會重新安裝作業系統、程式與驅動程式。不過，您必須重新安裝所有非原廠安裝的軟體。這包含了電腦配件箱中 CD 隨附的軟體，以及在您購買電腦後所安裝的軟體程式。

您必須選擇下列其中一個方法來執行系統復原：

- 復原映像—從儲存在您硬碟的復原映像執行系統復原。復原映像是包含原始原廠隨附軟體副本的檔案。若要從復原映像執行系統復原，請參閱第 25 頁的「從硬碟啓動系統復原」。

注意事項：復原映像會佔用硬碟空間，所以這個空間無法用來儲存資料。

- 復原光碟—從一組復原光碟（CD 或 DVD）執行系統復原，這些光碟是您為儲存在硬碟的檔案所建立的光碟。若要建立復原光碟，請參閱下節。

建立復原光碟

完成本節所述的程序，即可從儲存在硬碟的復原映像建立復原光碟組。此映像包含您電腦原廠安裝的作業系統和軟體程式檔案。

您只能為電腦建立一組復原光碟。再者，您建立的復原光碟僅能用於您的電腦。

建立復原光碟後，如果您想要增加硬碟可用空間，您可以刪除復原映像。

注意事項：除非您已經製作復原光碟，否則請勿刪除復原映像。

選擇復原光碟

建立復原光碟時，使用 DVD 而不使用 CD 有以下幾項優點：

- DVD 比 CD 具有更大的容量，所以在燒錄和儲存時用到的光碟片較少。
- 建立 DVD 復原光碟的時間比建立 CD 復原光碟的時間還短。

若要建立復原光碟，您的電腦必須有 CD 或 DVD 燒錄機，或者其他可以燒錄 CD 或 DVD 的光碟機。

DVD+RW、DVD-RW 和 CD-RW 光碟無法用來建立復原光碟。

您必須使用高品質的光碟。因為製作復原光碟組非常重要，所以這個程序使用極高的檢查標準。您可能看到錯誤訊息，例如「寫入光碟時發生錄製錯誤」或「檢查光碟時偵測到錯誤」。

如果您的光碟有問題，則會退出該光碟。系統會提示您插入新的空白光碟，重新再試一次。可能會退出某些光碟，這個情況是正常的。

復原光碟組的光碟數量需視您電腦的型號而定。建立復原光碟組時，程式會告訴您需要使用多少片空白光碟。下表提供所需光碟數量的概念。

光碟機	光碟種類	所需空白光碟數量
DVD	DVD-R、 DVD+R	1-3 片光碟
DVD	雙層 DVD+R	1-2 片光碟
CD	CD-R	7-16 片光碟
沒有 CD 或 DVD 光碟機		請連絡 HP 支援中心

此程序需要一些時間來確認寫入到光碟的資訊是否正確。您可以隨時結束這個程序。當您下次執行此程式時，它會從您上次結束的地方重新開始。

若要建立復原光碟：

- 1 關閉所有開啓的程式。
- 2 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[PC 說明和工具]，接著按一下 [建立復原光碟]。
- 3 按照螢幕上的指示進行操作。建立光碟時，請標示每片光碟（例如：Recovery 1、Recovery 2）。
- 4 將復原光碟置於安全的地方。

系統復原選項

您應該按照以下順序嘗試執行系統復原：

- 1 透過硬碟，從 [Windows Vista 開始] 功能表。
- 2 透過硬碟，在系統啓動時按鍵盤上的 F11 鍵。
- 3 透過您建立的復原光碟。
- 4 透過從 HP 支援中心購買復原光碟。若要購買復原光碟，請移至 <http://www.hp.com/support> 並參閱適合您電腦型號的 [下載驅動程式及軟體] 頁面。

從硬碟啓動系統復原

選擇下列其中一種程序，從硬碟上的復原映像重新安裝軟體：

- 從 [Windows Vista 開始] 功能表啓動系統復原
- 系統啓動時執行系統復原

從 [Windows Vista 開始] 功能表啓動系統復原

如果電腦正常運作中且 Windows Vista 發出回應，請使用這些步驟來執行系統復原。

注意事項：系統復原會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料和程式。因此，請確定您已將所有要保留的資料備份到卸除式磁碟。

- 1 關閉電腦。
- 2 中斷所有和電腦連接的週邊裝置（顯示器、鍵盤和滑鼠除外）。
- 3 開啓電腦。
- 4 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[PC 說明和工具]，接著按一下 [**Recovery Manager**]。

- 5 在 [歡迎使用 Recovery Manager] 視窗中，按一下 [高級選項] 按鈕。
- 6 選取可將您的電腦恢復到原始出廠狀態的系統復原選項，然後按一下 [下一步]。
- 7 在下一個提示視窗出現時，請依照指示按一下 [下一步]。
接著會重新開機。

注意事項：如果您的系統沒有偵測到復原磁碟分割區，則會提示您插入復原光碟。

- 8 在歡迎視窗中，按一下 [下一步]。
- 9 出現執行系統復原的提示時，請按一下 [否]，然後按一下 [下一步]。
- 10 按一下 [是] 執行系統復原，然後按一下 [下一步]。
- 11 如果系統提示您備份檔案且您還沒有備份檔案，請按一下 [是]。否則，請按一下 [否]，接著按一下 [下一步]。
接著會開始進行系統復原。完成系統復原後，電腦會重新開機。
- 12 完成註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。
- 13 關閉電腦、重新連接所有週邊裝置，然後再重新開機。
- 14 執行第 27 頁的「執行復原後程序」的程序。

系統啟動時執行系統復原

如果 Windows Vista 沒有回應，但電腦正常運作中，請使用這些步驟來執行系統復原：

注意事項：系統復原會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料和程式。因此，請確定您已將所有要保留的資料備份到卸除式磁碟。

- 1 關閉電腦。如有需要，請按住電源按鈕直到電腦關閉為止。
- 2 中斷所有和電腦連接的週邊裝置（顯示器、鍵盤和滑鼠除外）。

- 3 按一下電源按鈕啟動電腦。
- 4 接著，當您看見原廠公司標誌畫面出現時，請重複按鍵盤上的 F11 鍵，直到 Recovery Manager 視窗開啓為止。
- 5 按一下 [高級選項]。
- 6 在 [高級選項] 視窗中，按一下 [系統恢復]，然後按一下 [下一步]。
- 7 如果系統提示您備份檔案且您已備份檔案，請按一下 [否]，然後按一下 [下一步]。
接著會開始進行系統復原。完成系統復原後，電腦會重新開機。
- 8 完成註冊程序，然後等到看見桌面出現為止。
- 9 關閉電腦、重新連接所有週邊裝置，然後再重新開機。
- 10 執行第 27 頁的「執行復原後程序」的程序。

從復原光碟啓動系統復原

本節包含使用您按照第 24 頁的「建立復原光碟」說明所建立的復原光碟，來執行系統復原的程序。

注意事項：系統復原會刪除您在購買電腦後所建立或安裝的所有資料和程式。因此，請確定您已將所有要保留的資料備份到卸除式磁碟。

若要使用復原光碟執行系統復原程式：

- 1 如果電腦正常運作中，請建立備份 CD 或 DVD，其中包含所有您要儲存的資料檔案。完成備份後，請從光碟機托槽取出備份光碟。



警告事項：將會刪除硬碟上的所有資料。如果您沒有備份，資料將會遺失。

- 2 將復原光碟 #1 插入正確的光碟機托槽（CD 或 DVD），然後關閉托槽。

- 3 如果電腦正常運作，請按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，按一下 [鎖定] 按鈕旁的 [箭頭] 按鈕，接著按一下 [關機]。



或

如果電腦沒有回應，請按住電源按鈕約 5 秒鐘或者直到電腦關機為止。

- 4 中斷所有和電腦連接的週邊裝置（顯示器、鍵盤和滑鼠除外）。
- 5 按一下電源按鈕啟動電腦。
接著會出現一個視窗，提示您選擇從光碟或硬碟執行系統復原。
- 6 選擇從復原光碟執行系統復原，然後按一下 [下一步]。
- 7 在歡迎視窗中，按一下 [下一步]。
- 8 出現執行系統復原的提示時，請按一下 [否]，然後按一下 [下一步]。
- 9 按一下 [是] 執行系統復原，然後按一下 [下一步]。
- 10 如果系統提示您備份檔案且您還沒有備份檔案，請按一下 [是]。否則，請按一下 [否]，接著按一下 [下一步]。
- 11 插入下一片復原光碟（如果系統提示您執行此動作）。
- 12 結束 Recovery Manager 後，請取出最後一片復原光碟。
- 13 按一下 [結束] 重新開機。

執行復原後程序

- 1 在 [歡迎使用 Microsoft Windows] 畫面，依照螢幕上的設定指示進行操作，然後在最後一個畫面按一下 [開始] 以顯示 Windows 桌面。
- 2 設定您的網際網路連線。
- 3 將電腦關機、重新連接原本連接到電腦的所有週邊裝置，然後重新啟動電腦。
- 4 重新安裝電腦包裝箱中原本隨附的軟體，以及您所購買的任何其他軟體。
 - 系統復原軟體可能已經安裝某些隨附於包裝箱中的軟體。
 - 若您安裝過任何軟體程式的更新，請重新安裝這些更新。您通常可以從軟體製造商的網站下載這些更新。
- 5 使用 Windows Update 取得 Microsoft 的重大更新：
 - a 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]，然後按一下 [控制台]。
 - b 在 [安全性] 下，按一下 [檢查更新] 按鈕。
 - c 按一下 [安裝更新]。
- 6 重新開機。（有些更新需等到重新開機後才會完成安裝）。
- 7 使用 HP Update 取得 HP 的重大更新：
 - a 按一下 [Windows Vista 開始按鈕]、[所有程式]、[HP] 資料夾，接著按一下 [HP Update]。
 - b 依照螢幕指示下載驅動程式和軟體更新。
- 8 如果您在系統復原之前執行備份，請將備份資料檔案從備份媒體複製到您的硬碟。
- 9 請確定您的系統是執行最新的安全防護軟體。

www.hp.com

Printed in



5 9 9 2 - 3 5 5 1