

# 疑難排解指南 - dx7500 機型

## HP Compaq Business PC

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 此文件所包含資訊如有更改，恕不另行通知。

Microsoft、Windows 與 Windows Vista 是 Microsoft Corporation 在美國及（或）其他國家/地區的商標或註冊商標。

HP 產品與服務的保固僅列於隨產品及服務所附的明確保固聲明中。本文件的任何部分都不可構成任何額外的保固。HP 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

本文件包含的專屬資訊受到著作權法所保護。未經 Hewlett-Packard Company 書面同意，不得複印、複製本文件的任何部分，或將本文件的任何部分翻譯成其他語言。

## **疑難排解指南**

HP Compaq Business PC

dx7500 機型

第 1 版（2008 年 8 月）

文件編號：498185-AB1

## 有關本書

- 
- △ **警告!** 以此方式標示的文字代表若不依照指示方法操作，可能會導致人身傷害或喪失生命。
  - △ **注意：** 以此方式標示的文字代表若不依照指示方法操作，可能會導致設備損壞或資料遺失。
  - ☞ **附註：** 以此方式強調之文字提供重要的補充資訊。
-



# 目錄

## 1 電腦診斷程式功能

HP Insight Diagnostics .....	1
存取 HP Insight Diagnostics .....	1
調查 (Survey) 標籤 .....	2
測試 (Test) 標籤 .....	2
狀態 (Status) 標籤 .....	3
記錄 (Log) 標籤 .....	4
說明 (Help) 標籤 .....	4
在 HP Insight Diagnostics 中儲存和列印資訊 .....	5
下載最新版本的 HP Insight Diagnostics .....	5
保護軟體 .....	5
HP Backup and Recovery Manager .....	6

## 2 不含診斷的疑難排解

安全與舒適 .....	7
尋求技術支援之前的準備 .....	7
好用的提示 .....	8
解決一般問題 .....	10
解決電源的問題 .....	13
解決磁片問題 .....	14
解決硬碟問題 .....	17
解決媒體卡讀取裝置的問題 .....	19
解決顯示器問題 .....	21
解決音效問題 .....	25
解決印表機問題 .....	27
解決鍵盤與滑鼠問題 .....	28
解決硬體安裝問題 .....	30
解決網路問題 .....	32
解決記憶體問題 .....	35
解決 CD-ROM 和 DVD 問題 .....	37
解決 USB 快閃磁碟機問題 .....	39
解決正面面板組件的問題 .....	40
解決網際網路存取問題 .....	41

解決軟體問題 .....	43
解譯 POST 警示聲 .....	44
重設密碼跳線 .....	45
重設 CMOS 跳線 .....	46
聯絡客戶支援中心 .....	47

索引 .....	48
----------	----

# 1 電腦診斷程式功能

## HP Insight Diagnostics


 **附註：** HP Insight Diagnostics 只隨附於某些電腦機型的光碟上。

HP Insight Diagnostics 公用程式能讓您檢視關於電腦硬體組態的資訊，並針對電腦的子系統執行硬體診斷測試。此公用程式能有效地簡化辨識、診斷和隔離硬體問題的程序。

當您呼叫 HP Insight Diagnostics 時，會顯示「調查」標籤。此標籤會顯示電腦目前的組態，透過「調查」標籤，可存取數種類別的電腦資訊，也可以透過其他標籤，檢視包含診斷測試選項和測試結果的相關資訊。此公用程式各個畫面中的資訊都可以儲存為 html 檔案，並儲存在磁片或 USB 快取磁碟機中。


您可以使用 HP Insight Diagnostics 判斷系統是否能辨識安裝在電腦中的所有裝置，以及這些裝置是否都能正常運作。雖然是選擇性的作法，但還是建議您在安裝或連接新裝置之後執行測試。

您應該進行測試、儲存測試結果，並且加以列印，以便在您準備撥電話給客戶支援中心之前，即已擁有書面報表可以使用。

 **附註：** 協力廠商裝置可能無法以 HP Insight Diagnostics 加以偵測。


## 存取 HP Insight Diagnostics

如果要存取 HP Insight Diagnostics，您必須建立「復原光碟組」，然後開機到含有此公用程式的 CD。HP Insight Diagnostics 也可以從 <http://www.hp.com> 下載。如需詳細資訊，請參閱 [5 頁的下載最新版本](#) 的 HP Insight Diagnostics。


 **附註：** HP Insight Diagnostics 僅以部分復原光碟組的型式隨附於某些電腦機型。

如果您已經建立復原光碟組，請開始進行下列步驟 4 的程序。

1. 按一下「開始」>「HP Backup and Recovery」>「HP Backup and Recovery Manager」，開啓 Backup and Recovery 精靈，然後按「下一步」。
2. 選取「建立一組復原光碟（建議）」，然後按「下一步」。
3. 遵循精靈中的指示，建立復原光碟組。
4. 利用 Windows 檔案總管從 `compaq\hpdia` 目錄搜尋 CD 的復原光碟組。
5. 當電腦開機時，將 CD 插入電腦的光碟機中。
6. 關閉作業系統，並將電腦關機。
7. 啓動電腦。系統將會以光碟開機。

 **附註：** 如果系統未以光碟機中的光碟開機，您必須在電腦設定 (F10) 公用程式中變更開機順序，以便系統在以硬碟機開機之前先以光碟機開機。如需詳情，請參閱《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

8. 選擇適當的語言，並按一下「**繼續**」。

 **附註：** 除非您要測試特定的鍵盤，否則 HP 建議您接受您的語言所預設的鍵盤。

9. 如果您同意「使用者授權合約」頁面中的條款，請按一下「**同意**」。HP Insight Diagnostics 公用程式便會啟動，並顯示「**調查**」標籤中的內容。

## 調查 (Survey) 標籤

「**調查 (Survey)**」標籤顯示重要的系統組態資訊。

您可以在「**檢視層級 (View level)**」欄位中，選取「**摘要 (Summary)**」檢視以查看有限的組態資料，或選取「**進階 (Advanced)**」檢視以查看選定類別中的所有資料。

您可以在「**類別 (Category)**」欄位中，選取下列資訊類別以顯示：

**全部 (All)** — 列出與電腦相關的所有資訊類別。

**總覽 (Overview)** — 列出與電腦相關的一般資訊。

**架構 (Architecture)** — 提供系統 BIOS 以及 PCI 裝置的資訊。

**資源控制 (Asset Control)** — 顯示產品名稱、資源標籤、系統序號以及處理器資訊。

**通訊 (Communication)** — 顯示與電腦並列 (LPT) 和序列 (COM) 埠設定相關的資訊，以及 USB 和網路控制卡的資訊。

**圖形 (Graphics)** — 顯示電腦圖形控制器的相關資訊。

**輸入裝置 (Input Devices)** — 顯示連接到電腦之鍵盤、滑鼠與其他輸入裝置的相關資訊。

**記憶體 (Memory)** — 顯示電腦中全部記憶體的相關資訊。其中包含主機板上的記憶體插槽和所有安裝的記憶體模組。

**其他 (Miscellaneous)** — 顯示 HP Insight Diagnostics 的版本資訊、電腦組態記憶體 (CMOS) 資訊、主機板資料以及系統管理 BIOS 資料。

**儲存 (Storage)** — 顯示連接到電腦之儲存媒體的相關資訊。此清單包含所有固定式磁碟、磁碟機和光碟機。

**系統 (System)** — 顯示電腦機型、處理器、機殼、BIOS、內建式喇叭及 PCI 匯流排的相關資訊。

## 測試 (Test) 標籤

「**測試 (Test)**」標籤可讓您選擇系統的不同部分進行測試。您也可以選擇測試類型和測試模式。



您有三種測試類型可以選擇：

- 「**快速測試 (Quick Test)**」— 提供預設的指令檔，在其中執行各硬體元件的取樣，且無論是在「無人監控模式 (Unattended)」或「互動模式 (Interactive)」下都不需要與使用者互動，鍵盤與滑鼠裝置除外。
- **完整測試 (Complete Test)**— 提供預設的指令檔，其中每個硬體元件都會經過完整的測試。您可以在「互動模式 (Interactive)」下執行更多項測試，但是這些測試需要使用者介入才能執行。
- **自訂測試 (Custom Test)**— 提供最具控制彈性的系統測試。「自訂測試 (Custom Test)」模式讓您能選取要執行測試的特定裝置、要執行的測試和測試參數。

對於每種測試類型，您可以從中選擇兩種測試模式：

- **互動模式 (Interactive Mode)**— 提供測試程序的完全控制。在測試期間，診斷軟體會提示您輸入所需的資訊。您也可以判斷此測試是否成功或失敗。
- **無人監控模式 (Unattended Mode)**— 不顯示提示，也不需要互動。如果找到錯誤，則會在測試完成後顯示錯誤。

若要開始測試：

1. 選取「**測試 (Test)**」標籤。
2. 選取要執行之測試類型的標籤：「**快速 (Quick)**」、「**完整 (Complete)**」或「**自訂 (Custom)**」。
3. 選取「**測試模式 (Test Mode)**」：「**互動 (Interactive)**」或「**無人監控 (Unattended)**」。
4. 選擇您要執行測試的方式，可選擇「**重複次數 (Number of Loops)**」或「**總測試時間 (Total Test Time)**」。在選擇要以指定的重複次數來執行測試時，請輸入要執行的重複次數。如果您想要診斷測試進行一段指定的時間，請輸入以分鐘為單位的時間。
5. 如果要執行「快速測試 (Quick Test)」或「完整測試 (Complete Test)」，請從檢查清單中選取受測裝置。如果要執行「自訂測試 (Custom Test)」，請按一下「**展開 (Expand)**」按鈕並選取受測裝置，或按一下「**核取全部 (Check All)**」按鈕以選取所有裝置。
6. 按一下畫面右下角的「**開始測試 (Begin Testing)**」按鈕開始進行測試。「**狀態 (Status)**」標籤會在測試程序進行期間自動顯示，它讓您監控測試的進度。測試完成時，「**狀態 (Status)**」標籤會顯示裝置是否通過測試或是失敗。
7. 如果發現錯誤，請移至「**記錄 (Log)**」標籤，並按一下「**錯誤記錄 (Error Log)**」，以顯示更詳細的資訊及建議執行的動作。

## 狀態 (Status) 標籤

「**狀態 (Status)**」標籤會顯示選定測試的狀態，也會顯示所執行測試的類型（「**快速 (Quick)**」、「**完整 (Complete)**」或「**自訂 (Custom)**」）。主要進度列則會顯示目前測試組合的完成百分比。當測試正在進行時，畫面上會出現「**取消測試 (Cancel Testing)**」按鈕，若您要取消測試，只要按一下該按鈕即可。

測試完成之後，「**重新測試 (Retest)**」按鈕便會取代「**取消測試 (Cancel Testing)**」按鈕出現。「**重新測試 (Retest)**」按鈕可以用來執行上次執行的測試組合。這樣您便可以直接重新執行此測試組合，而不需在「**測試 (Test)**」標籤中重新輸入資料。

「**狀態 (Status)**」標籤也會顯示：

- 被測試的裝置
- 每個受測裝置的測試狀態（執行中、通過或失敗）
- 所有受測裝置的整體測試進度
- 每個受測裝置的測試進度
- 每個受測裝置的測試經過時間

## 記錄 (Log) 標籤

「**記錄 (Log)**」標籤包含「**測試記錄 (Test Log)**」標籤和「**錯誤記錄 (Error Log)**」標籤。

「**測試記錄 (Test Log)**」會顯示已經執行的所有測試、執行次數、失敗次數以及完成每項測試所耗費的時間。「**清除測試記錄 (Clear Test Log)**」按鈕可以用來清除「**測試記錄 (Test Log)**」的內容。

「**錯誤記錄 (Error Log)**」會顯示在診斷測試進行期間測試失敗的裝置，並包含下列幾欄的資訊。

- 「**裝置 (Device)**」區域會顯示已經過測試的裝置。
- 「**測試 (Test)**」區域會顯示執行的測試類型。
- 「**說明 (Description)**」區段說明診斷測試發現的錯誤。
- 「**建議修復 (Recommended Repair)**」會提供應該執行的建議動作，以解決測試失敗的硬體問題。
- 「**失敗次數 (Failed Count)**」表示裝置經過測試失敗的次數。
- 「**錯誤碼 (Error Code)**」會提供代表失敗的數字代碼。這些錯誤碼會在「**說明 (Help)**」標籤中加以定義。

「**清除錯誤記錄 (Clear Error Log)**」按鈕會清除「**測試記錄 (Error Log)**」的內容。

## 說明 (Help) 標籤

「**說明 (Help)**」標籤包含「**HP Insight Diagnostics**」標籤、「**錯誤碼 (Error Codes)**」標籤和「**測試組件 (Test Components)**」標籤。

「**HP Insight Diagnostics**」標籤包含說明主題，其中也包括搜尋和索引功能。


「**錯誤碼 (Error Codes)**」標籤會提供每個數字錯誤代碼的說明，這些錯誤代碼會出現在「**記錄 (Log)**」標籤的「**錯誤記錄 (Error Log)**」標籤中。每個錯誤碼都具有對應的錯誤「**訊息 (Message)**」和「**建議修復 (Recommended)**」動作，以協助解決問題。若要迅速找出錯誤碼的說明，可以在標籤頂端的方塊中輸入代碼，並按一下「**搜尋錯誤碼 (Find Error Codes)**」按鈕。

「**測試組件 (Test Components)**」標籤會顯示所執行測試的低階資訊。


## 在 HP Insight Diagnostics 中儲存和列印資訊

您可以在 HP Insight Diagnostics 的「調查 (Survey)」和「記錄 (Log)」標籤中，將顯示的資訊儲存在磁片或 USB 2.0 快閃磁碟機 (64 MB (含) 以上)；但無法儲存在硬碟中。系統會自動建立 html 檔案，這個檔案儲存的資訊畫面會與畫面上顯示的資訊相同。

1. 插入磁片或 USB 2.0 快閃磁碟機 (容量必須為 64 MB (含) 以上)。不支援 USB 1.0 快閃磁碟機。
2. 按一下畫面右下角的「儲存 (Save)」。
3. 選取「儲存至磁片 (Save to the floppy)」或「儲存至 USB Key (Save to USB key)」。
4. 在「檔案名稱 (File Name)」方塊中輸入檔案名稱，並按一下「儲存 (Save)」按鈕，將 html 檔案儲存至插入的磁片或 USB 快閃磁碟機中。


 **附註：** 在出現訊息，指出已經將 html 檔案寫入媒體之前，請勿移除磁片或 USB Key。

5. 從儲存資訊的儲存裝置中列印資訊。

 **附註：** 如果要結束 HP Insight Diagnostics，請按一下畫面左下角的「結束 Diagnostics」按鈕，然後從光碟機取出光碟。

## 下載最新版本的 HP Insight Diagnostics

1. 前往 <http://www.hp.com>。
2. 按一下「支援及載驅動程」連結。
3. 選取「下載驅動程式與軟體 (及韌體)」。
4. 在文字方塊中輸入產品編號 (例如 dx7500)，並按下 **Enter** 鍵。
5. 選取您的電腦機型。
6. 選取您的作業系統。
7. 按一下「診斷」連結。
8. 按一下「HP Insight Diagnostics Offline Edition」。
9. 按一下「下載」按鈕。

 **附註：** 下載的項目包括如何建立可開機光碟的指示。

## 保護軟體

若要避免軟體遺失或損壞，您應該備份所有的系統軟體、應用程式，以及存放在硬碟中的相關檔案。請參閱作業系統或備份公用程式的說明文件，以取得製作資料檔案備份的相關說明。

# HP Backup and Recovery Manager

HP Backup and Recovery Manager 是簡單易用的多功能應用程式，可讓您備份及復原電腦上的主要硬碟。該應用程式在 Windows 內運作，可建立 Windows、所有應用程式及所有資料檔案的備份。您可以安排指定的時間間隔，讓備份動作自動發生，或以手動的方式進行備份。重要檔案則可以和平常的備份分開封存。

HP Backup and Recovery Manager 預先安裝於 C: 磁碟機，並且建立復原分割區。


在所有備份都複製到網路或次要硬碟的同時，可將還原點和檔案備份複製到 CD 或 DVD 光碟片。

HP 強烈建議您，在使用電腦排定自動定期建立復原點備份之前，先立即建立復原光碟組。

若要建立復原光碟組：

1. 按一下「**開始**」>「**HP Backup and Recovery**」>「**HP Backup and Recovery Manager**」，開啓 Backup and Recovery 精靈，然後按「**下一步**」。
2. 選取「**建立一組復原光碟（建議）**」，然後按「**下一步**」。
3. 請遵循精靈中的指示。

如需有關使用 HP Backup and Recovery Manager 的詳細資訊，請選取「**開始**」>「**HP Backup and Recovery**」>「**HP Backup and Recovery Manager Manual**」，參閱《HP Backup and Recovery Manager 使用指南》。

 **附註：** 您可致電 HP 支援中心，向 HP 訂購「復原光碟組」。移至下列網站、選擇您的地區/國家，然後按一下「**致電 HP**」標題下的「**產品售後技術支援專線**」連結，取得當地的支援中心電話號碼。

[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html)

## 2 不含診斷的疑難排解

本章內容提供您如何識別及修正如磁碟機、硬碟、光碟機、圖形、音效、記憶體及軟體問題等次要問題的相關資訊。您的電腦若是遇到問題，請參閱本章裡的表格，找出可能的原因和建議的解決方法。

### 安全與舒適

- △ **警告!** 不當使用電腦或無法建立安全舒適的工作環境，會導致不適或嚴重的傷害。如需有關選擇工作空間及建立安全與舒適工作環境的詳細資訊，請參閱《安全舒適操作指南》，網址為 <http://www.hp.com/ergo>。根據 FCC 法規第 15 部分的規定，本項設備已經過測試，並符合 Class B 數位裝置的規範。如需詳細資訊，請參閱《安全性與規定資訊》指南。

### 尋求技術支援之前的準備

若您的電腦發生問題，請在尋求技術支援之前先嘗試下列解決方法，並視情況排除確切問題。

- 執行 HP 診斷工具。
- 在「電腦設定 (Computer Setup)」中執行硬碟機自動測試。如需詳情，請參閱《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。
- 聆聽電腦發出的嗶叫聲。嗶叫聲代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱 [44 頁的解譯 POST 警示聲](#)，以取得詳細資訊。
- 如果螢幕一片空白，請將顯示器纜線連接到電腦上另一個可用的視訊連接埠。或者更換一台確定可正常運作的顯示器。
- 如果您在網路上作業，請將配備另一條纜線的別台電腦接上網路連線。網路插座或纜線可能有問題。
- 如果您最近剛新增硬體，請移除該硬體再檢查電腦是否運作正常。
- 如果您最近剛安裝新軟體，請解除安裝該軟體再檢查電腦是否運作正常。
- 將電腦開機並進入「安全模式」，看看電腦開機時是否不會載入所有驅動程式。啓動作業系統時，請使用「上次正常組態 (Last Known Configuration)」。
- 請參閱 <http://www.hp.com/support> 上的完整線上技術支援說明。
- 請參閱本指南中 [8 頁的好用的提示](#)。

為協助您在線上解決問題，HP Instant Support Professional Edition 提供了自助疑難排解診斷工具。如果您需要聯絡 HP 技術支援中心，請使用 HP Instant Support Professional Edition 的線上聊天功能。HP Instant Support Professional Edition 取得位址：<http://www.hp.com/go/ispe>。

您可以從「商務支援中心」(BSC) 取得最新的線上支援資訊、軟體與驅動程式、主動通知及同儕與 HP 專家全球社群，位址在 <http://www.hp.com/go/bizsupport>。

如果仍需要請求技術協助，請準備好進行下列各項動作，確保您的請求服務電話能得到正確處理：

- 於電洽時坐在電腦旁。
- 撥電話前先記下電腦序號、產品 ID 號碼，以及顯示器序號。
- 挪出與技術服務人員進行疑難排解問題所需花費的時間。
- 移除系統最近新增的任何硬體。
- 移除系統最近安裝的任何軟體。
- 從您建立的復原光碟組還原系統，或者將系統還原到其在 HP Backup and Recovery Manager 中的原始出廠狀態。

△ **注意：** 還原系統會將硬碟上所有的資料清除。在執行還原程序之前，務必先備份所有的資料檔案。

🔗 **附註：** 如需銷售資訊和保固問題升級資訊 (Care Packs)，請聯絡您當地的授權服務供應商或代理商。

## 好用的提示

如果電腦、顯示器或軟體發生問題，在採取進一步動作之前請先參閱下列一般建議：

- 檢查電腦及顯示器是否插入作用中電源插座。
- 檢查確定電壓選擇切換開關（某些機型）設定在當地的正確電壓（115V 或 230V）。
- 檢查電腦是否開啓電源，且綠色的電源指示燈已亮起。
- 檢查顯示器是否已開啓，以及顯示器指示燈是否亮著。
- 聆聽電腦發出的嗶叫聲。嗶叫聲代表錯誤碼，可協助您診斷問題。請參閱 [44 頁的解譯 POST 警示聲](#)，以取得詳細資訊。
- 如果顯示器螢幕太暗，請調高顯示器的亮度和對比控制。
- 按住任意鍵。如果系統發出嗶聲，表示鍵盤運作正常。
- 檢查所有纜線的連接情形，看看是否連接鬆脫或連接有誤。
- 按下鍵盤上的任一鍵或按下電源按鈕來喚醒電腦。如果系統持續處於暫停模式，請按住電源按鈕至少四秒鐘以關閉電腦，然後再按一次電源按鈕重新啓動電腦。若系統沒有關閉，請拔除電源線並等待數秒鐘再插上。如果電腦設定為自動開機，則一旦在「電腦設定 (Computer Setup)」中還原電源之後，電腦即會立即重新啓動。如果沒有，請按電源按鈕以啓動電腦。
- 在安裝非隨插即用的擴充卡或其他選購項目之後，請重新設定電腦。請參閱 [30 頁的解決硬體安裝問題](#) 以取得相關說明。
- 確認已經安裝全部所需的裝置驅動程式。例如，若您使用印表機，就需要該型號印表機的驅動程式。
- 開機前先取出系統中所有的可開機媒體（磁片、光碟或 USB 裝置）。

- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查確認系統支援該作業系統。
- 如果系統安裝了多個視訊來源（例如嵌入式、PCI 或 PCI-Express 介面卡；嵌入式視訊僅適用部分機型），而顯示器只有一部，顯示器必須插接到選取為主要 VGA 介面卡之來源上的顯示器接頭。在開機期間，其他的顯示器接頭都會停用；如果顯示器連接到停用的連接埠，該顯示器將無法運作。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」裡選取以哪個來源做為預設 VGA 來源。

△ **注意：** 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。您必須在打開電腦之前先從電源插座拔除電源線，以免主機板或組件受損。

---



## 解決一般問題

您或許可以輕鬆地解決本節所說明的一般問題。如果問題仍然存在，而您無法自行解決或執行操作不順利，請聯絡授權代理商或經銷商。

- ⚠ **警告!** 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。

### 表格 2-1 解決一般問題

按下電源按鈕時電腦呈現鎖定狀態，無法關機。

原因	解決方案
電源開關的軟體控制沒有作用。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 按住電源按鈕至少 4 秒，直到電腦關機為止。</li><li>2. 將電源線從電源插座拔除。</li></ol>

電腦對於 USB 鍵盤或滑鼠的操作沒有回應。

原因	解決方案
電腦正處於待機模式。	若要從待機模式恢復執行，請按下電源按鈕或按任意鍵。 <b>注意：</b> 嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。
系統已經鎖定。	重新啟動電腦。

電腦日期和時間顯示不正確。

原因	解決方案
可能需要更換 RTC（即時時鐘）電池。 <b>附註：</b> 將電腦插到有電的 AC 插座可以延長 RTC 電池的壽命。	首先，在「 <b>控制台</b> 」中重設日期和時間（亦可使用「電腦設定 (Computer Setup)」更新 RTC 日期和時間）。如果問題仍然存在，請更換 RTC 電池。請參閱《硬體參考指南》中有關安裝新電池的指示，或聯絡授權代理商或零售商來更換 RTC 電池。

使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。

原因	解決方案
Num Lock 鍵可能已啓用。	按下 Num Lock 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 Num Lock 指示燈不應該亮著。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用（或啓用）Num Lock 鍵。



## 表格 2-1 解決一般問題 (續)

### 沒有聲音或音量太小。

原因	解決方案
系統音量可能設定太小或靜音。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢查 F10 BIOS 設定以確認系統內建喇叭並未靜音 (此設定不會影響外接式喇叭)。</li><li>2. 確定外接式喇叭已連接妥當並開啓電源, 而且喇叭的音量控制設定無誤。</li><li>3. 使用作業系統提供的系統音量控制, 確認喇叭並未靜音或調高音量。</li></ol>

### 無法拆下電腦外殼或存取面板。

原因	解決方案
某些電腦上所配備的智慧型外殼鎖已鎖住。	使用電腦設定 (Computer Setup) 解除鎖定智慧型外殼鎖。  智慧型外殼萬能鑰匙是 HP 提供之可手動停用智慧型外殼鎖的裝置。萬一忘記密碼、斷電或電腦損壞時, 便需要用到萬能鑰匙。板手型鑰匙適用於訂購產品編號 PN 166527-001, 而螺絲起子位元密鑰則適用於 PN 166527-002。

### 出現效能變差的狀況。

原因	解決方案
處理器過熱。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 確定沒有任何東西擋住電腦附近的空氣流通。在電腦的所有通風孔側面和顯示器上方各留 10.2 公分 (4 英吋) 的空隙, 以讓空氣流通。</li><li>2. 確定風扇已連接並且運作正常 (某些風扇只有在需要時才會運作)。</li><li>3. 確定處理器散熱槽已正確安裝。</li></ol>
硬碟已滿。	從硬碟中傳輸出資料, 以便在硬碟上清出更多的空間。
記憶體不足。	加入更多記憶體。
硬碟資料配置過於分散。	重組硬碟。
過去存取的程式沒有將保留的記憶體釋放回系統。	重新啓動電腦。
硬碟上有病毒。	執行防毒保護程式。
執行太多應用程式。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 關閉不必要的應用程式, 以釋放記憶體。</li><li>2. 加入更多記憶體。有些應用程式會在背景執行, 在工作匣中用滑鼠右鍵按一下這些應用程式的對應圖示, 便可以將其關閉。若要避免啓動時啓動這些應用程式, 請到「開始」&gt;「執行」(Windows XP) 或「開始」&gt;「附屬應用程式」&gt;「執行」(Windows Vista), 並輸入 msconfig。在「系統設定公用程式」中的「啓動」標籤中, 取消您希望不要自動啓動的應用程式。</li></ol>

表格 2-1 解決一般問題（續）

出現效能變差的狀況。

原因	解決方案
某些軟體應用程式會對圖形子系統造成負載，特別是電腦遊戲	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 針對目前的應用程式降低顯示器解析度，或參閱應用程式隨附的說明文件，以便瞭解如何調整應用程式的參數以改善效能。</li><li>2. 加入更多記憶體。</li><li>3. 升級圖形解決方案。</li></ol>
不明原因。	重新啟動電腦。

系統未開機。

原因	解決方案
系統無法開機。	<p>按住電源按鈕 4 秒以內。如果硬碟 LED 變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢查某些機型之電源供應器背後的電壓選擇器是否已設定正確的電壓。正確的電壓設定因國家/地區而異。</li><li>2. 一次拆下一片擴充卡，並查看系統電源是否已開啓。</li><li>3. 更換主機板。</li></ol> <p>或</p> <p>按住電源按鈕 4 秒以內。如果硬碟 LED 未變成綠燈，則：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢查確定本機電源插頭插在有電的 AC 插座中。</li><li>2. 打開罩蓋，檢查確定電源按鈕線束正確地連接至主機板。</li><li>3. 檢查確定兩條電源供應器纜線都正確地連接至主機板。</li><li>4. 更換電源按鈕線束。</li><li>5. 更換電源供應器。</li><li>6. 更換主機板。</li></ol>

# 解決電源的問題

下表列出造成電源問題的常見原因和解決方法。

表格 2-2 解決電源的問題

## 電源供應器間歇性關閉。


原因	解決方案
電腦機箱背面的電壓選擇器開關（部分機型），未切換至正確線路電壓（115V 或 230V）。	使用選擇器開關選取正確的 AC 電壓。
電源供應器不開啓，因為內部電源供應器故障。	聯絡授權的服務供應商來更換電源供應器。

## 電腦會自動關機。

原因	解決方案
處理器溫度保護已啓動： 風扇可能受阻或未開啓， 或 未將散熱槽妥善連接到處理器。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 確定電腦通風孔沒有阻塞，而且處理器的冷卻風扇運轉中。</li><li>2. 打開罩蓋，按下電源按鈕，檢查處理器風扇是否旋轉。如果處理器風扇未旋轉，請確定風扇的纜線有插在主機板頂蓋上。</li><li>3. 若風扇已插入但是卻未旋轉，請更換散熱槽/風扇組合套件。</li><li>4. 聯絡授權經銷商或服務供應商。</li></ol>
電源故障（電源供應器超載）。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢查電源供應器（某些機型）背後的電壓選擇器是否已設定正確的電壓。正確的電壓設定因國家/地區而異。</li><li>2. 打開罩蓋，確定電源供應器纜線安置在主機板上的接頭裡。</li><li>3. 拆下所有附加的裝置（例如硬碟機、磁碟機、光碟機和擴充卡），檢查是否為裝置造成的問題。然後啓動系統。如果系統能進入 POST，請關閉電源，然後一次更換一種裝置，重複此一程序，直到發生故障為止。更換造成故障的裝置。繼續一次新增一種裝置，確保所有裝置都正常動作。</li><li>4. 更換電源供應器。</li><li>5. 更換主機板。</li></ol>

# 解決磁片問題

下表列出造成磁片問題的常見原因和解決方法。

 **附註：** 當您新增或移除硬體（例如其他磁碟機），請務必重新設定電腦。請參閱 [30 頁的解決硬體安裝問題](#) 以取得相關說明。

## 表格 2-3 解決磁片問題

軟碟機指示燈一直亮著。

原因	解決方案
磁片已受損。	在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「 <b>開始</b> 」，再按一下「 <b>檔案總管</b> 」，然後選取一部磁碟機。選取「 <b>檔案</b> 」>「 <b>內容</b> 」>「 <b>工具</b> 」。在「 <b>檢查錯誤</b> 」底下，按一下「 <b>立即檢查</b> 」。  在 Microsoft Windows Vista 中，用滑鼠右鍵按一下「 <b>開始</b> 」，按一下「 <b>檔案總管</b> 」，然後以滑鼠右鍵按選磁碟機。選取「 <b>內容</b> 」，然後選取「 <b>工具</b> 」。在「 <b>檢查錯誤</b> 」底下，按一下「 <b>立即檢查</b> 」。
磁片插入錯誤。	取出磁片並重新插入。
磁碟機纜線連接不正確。	重新連接磁碟機纜線。務必確定磁碟電纜的所有四個針腳都已連接到磁碟機。

找不到磁碟機。

原因	解決方案
纜線已鬆脫。	重新安置磁碟機資料排線和電源線。
抽取式磁碟機未正確安置。	重新安置磁碟機。
「電腦設定 (Computer Setup)」已停用該裝置。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，確定「 <b>主畫面 (Main)</b> 」功能表中的「 <b>磁片 A (Floppy Diskette A)</b> 」未「 <b>停用 (Disabled)</b> 」。

磁碟機無法寫入磁片。

原因	解決方案
磁片未格式化。	將磁片格式化。  <ol style="list-style-type: none"><li>1. 自 Windows 檔案總管選取 <b>(A)</b> 磁碟機。</li><li>2. 以滑鼠右鍵按一下磁碟機代號，然後選取「<b>格式化</b>」。</li><li>3. 選取需要的選項，然後按一下「<b>開始</b>」，開始進行磁片格式化。</li></ol>
磁片有防寫功能。	使用另一片磁片，或者移除寫入防護功能。
寫入錯誤的磁碟機。	檢查路徑聲明中的磁碟機代號。

表格 2-3 解決磁片問題 (續)

磁碟機無法寫入磁片。

原因	解決方案
磁片的可用空間不足。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 請使用另一片磁片。</li><li>2. 刪除磁片上不需要的檔案。</li></ol>
磁片已受損。	更換受損的磁片。

磁片無法格式化。

原因	解決方案
已報告無效的媒體。	在 MS-DOS 中進行磁片格式化時，您需要指定磁片容量。例如，若進行 1.44 MB 磁片格式化，請在 MS-DOS 提示欄位輸入下列指令：  <b>FORMAT A: /F:1440</b>
磁碟有防寫功能。	在磁片上開啓鎖定的裝置。

發生磁碟異動問題。

原因	解決方案
目錄結構不正確或檔案有問題。	在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，再按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。  在 Microsoft Windows Vista 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，按一下「檔案總管」，然後以滑鼠右鍵按選磁碟機。選取「內容」，然後選取「工具」。在「檢查錯誤」底下，按一下「立即檢查」。

磁碟機無法讀取磁碟。

原因	解決方案
磁碟機類型使用的是錯誤的磁碟類型。	檢查您使用的磁碟機類型，並使用正確的磁碟類型。
您讀取的是錯誤的磁碟機。	檢查路徑聲明中的磁碟機代號。
磁片已受損。	換上新的磁片。

隨即顯示下列「系統磁片無效 (Invalid system disk)」訊息：

原因	解決方案
磁碟機中未放入需用來啓動電腦的磁片（含系統檔案）。	當磁碟機活動停止時，取出磁片，並按空白鍵。應該啓動電腦。
發生磁碟錯誤。	按下電源按鈕以重新啓動電腦。

表格 2-3 解決磁片問題（續）

無法開機到磁片。

原因	解決方案
磁片無法開機。	換上可開機磁片。
「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用磁片開機。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「開機 (Boot)」&gt;「開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)」&gt;「磁碟群組開機優先順序 (Floppy Group Boot Priority)」中變更可抽換式媒體開機優先順序。</li><li>2. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」，並且在「開機 (Boot)」&gt;「開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)」中變更磁碟開機優先順序。</li></ol>

# 解決硬碟問題

表格 2-4 解決硬碟問題

## 發生硬碟錯誤。

原因	解決方案
硬碟出現損壞磁區或失效。	<ol style="list-style-type: none"><li>在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，再按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」&gt;「內容」&gt;「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。  在 Microsoft Windows Vista 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，按一下「檔案總管」，然後以滑鼠右鍵按選磁碟機。選取「內容」，然後選取「工具」。在「檢查錯誤」底下，按一下「立即檢查」。</li><li>使用公用程式尋找及防止使用損壞磁區，並視需要重新格式化硬碟。</li></ol>

## 磁碟異動問題。

原因	解決方案
目錄結構不正確或檔案有問題。	在 Microsoft Windows XP 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，再按一下「檔案總管」，然後選取一部磁碟機。選取「檔案」>「內容」>「工具」。在「檢查錯誤」之下，按一下「立即檢查」。  在 Microsoft Windows Vista 中，用滑鼠右鍵按一下「開始」，按一下「檔案總管」，然後以滑鼠右鍵按選磁碟機。選取「內容」，然後選取「工具」。在「檢查錯誤」底下，按一下「立即檢查」。

## 找不到磁碟機（已識別）。

原因	解決方案
纜線可能鬆脫。	檢查纜線連接。
系統可能未自動識別出新安裝的裝置。	請參閱 30 頁的解決硬體安裝問題一節中的重新設定說明。若系統仍無法識別新裝置，請檢查裝置是否列入「電腦設定 (Computer Setup)」。如果有列出，可能是驅動程式問題。如果沒有列出，可能是硬體問題。
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了接上 SATA 連接埠的裝置。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，確定「進階 (Advanced)」功能表中的「SATA1 控制器 (SATA1 Controller)」已「啓用 (Enabled)」。

## 非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。

原因	解決方案
系統正嘗試從非可開機的磁片啓動。	從磁碟機取出磁片。

表格 2-4 解決硬碟問題 (續)

非系統磁碟/NTLDR 遺失 (Nonsystem disk/NTLDR missing) 訊息。

原因	解決方案
系統嘗試從硬碟啟動，但硬碟可能已受損。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將可開機磁片放入磁碟機，然後重新啟動電腦。</li> <li>2. 使用 <b>fdisk</b> 檢查硬碟格式：若是 NTFS 格式，請使用協力廠商讀取器來評估磁碟機。若是 FAT32 格式，則無法存取硬碟。</li> </ol>
系統檔遺失或安裝錯誤。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將可開機磁片放入磁碟機，然後重新啟動電腦。</li> <li>2. 使用 <b>Fdisk</b> 檢查硬碟格式：若是 NTFS 格式，請使用協力廠商讀取器來評估磁碟機。若是 FAT32 格式，則無法存取硬碟。</li> <li>3. 安裝適當作業系統的系统檔。</li> </ol>
需在「電腦設定 (Computer Setup)」中變更硬碟開機優先順序。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並且在「 <b>開機 (Boot)</b> 」>「 <b>開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)</b> 」中變更開機優先順序。
多重硬碟配置中第一個連接的硬碟不是可開機硬碟。	如果嘗試從硬碟開機，請確定硬碟已連接到標示為 SATA 0 的主機板接頭。
「開機順序」所列的第一選項不是可開機硬碟的控制器。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並且在「 <b>開機 (Boot)</b> 」>「 <b>開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)</b> 」>「 <b>硬碟群組開機優先順序 (Hard Drive Group Boot Priority)</b> 」中變更硬碟開機順序。

電腦不會從硬碟開機。

原因	解決方案
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了接上 SATA 連接埠的裝置。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，確定「 <b>進階 (Advanced)</b> 」功能表中的「 <b>SATA1 控制器 (SATA1 Controller)</b> 」已「 <b>啟用 (Enabled)</b> 」。
開機順序不正確。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並且在「 <b>開機 (Boot)</b> 」>「 <b>開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)</b> 」中變更開機順序。
硬碟已受損。	請參閱《全球有限保固》中的條款。

電腦可能已經鎖定。

原因	解決方案
使用中程式已停止對指令回應。	請嘗試執行正常的 Windows「關機」程序。如果失敗，請按下電源按鈕 4 秒或更久時間，以關閉電腦電源。若要重新啟動電腦，請再按一次電源按鈕。



# 解決媒體卡讀取裝置的問題

## 表格 2-5 解決媒體卡讀取裝置的問題

媒體卡在 Microsoft Windows XP 或 Microsoft Windows Vista 中經過格式化之後，便無法在數位相機中運作。

原因	解決方案
根據預設，對於所有容量大於 32 MB 的媒體卡，Windows XP 和 Windows Vista 都會使用 FAT32 的格式進行格式化。大部分數位相機都是使用 FAT (FAT16 與 FAT12) 格式，而且無法使用以 FAT32 格式進行格式化的媒體卡。	您可以使用數位相機格式化媒體卡，或是在 Windows XP 或 Windows Vista 電腦中，選取 FAT 檔案系統來格式化媒體卡。

在嘗試對媒體卡進行寫入時，發生寫入保護或遭到鎖定的錯誤。

原因	解決方案
媒體卡遭到鎖定。鎖定媒體卡是一種安全措施，可以避免對 SD/Memory Stick/PRO 媒體卡寫入資料，或避免其中的資料遭到刪除。	如果是使用 SD 卡，請確認位於 SD 卡右邊的鎖定卡榫不在鎖定的位置。如果使用的是 Memory Stick/PRO 卡，請確認位於 Memory Stick/PRO 卡底端的鎖定卡榫不在鎖定的位置。

無法寫入媒體卡。

原因	解決方案
此媒體卡是唯讀記憶體 (ROM) 卡。	請參閱媒體卡隨附的製造商文件，檢查其是否可寫入。請參閱前面章節，以取得相容媒體卡的清單。
媒體卡遭到鎖定。鎖定媒體卡是一種安全措施，可以避免對 SD/Memory Stick/PRO 媒體卡寫入資料，或避免其中的資料遭到刪除。	如果是使用 SD 卡，請確認位於 SD 卡右邊的鎖定卡榫不在鎖定的位置。如果使用的是 Memory Stick/PRO 卡，請確認位於 Memory Stick/PRO 卡底端的鎖定卡榫不在鎖定的位置。

在將媒體卡插入插槽後，無法存取其中的資料。

原因	解決方案
媒體卡沒有正確插入、插入錯誤的插槽，或不受到支援。	請確認已將媒體卡正確地插入，並且金色接觸點位於正確的一端。如果有正確插入，綠色 LED 燈便會亮起。

不了解如何正確取出媒體卡。

原因	解決方案
您可以使用電腦的軟體，安全地退出媒體卡。	開啓「我的電腦」(Windows XP) 或「電腦」(Windows Vista)，在對應的磁碟機圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選取「退出」。接著將媒體卡抽離插槽。
	<b>附註：</b> 請勿在綠色 LED 燈閃爍時取出媒體卡

**表格 2-5 解決媒體卡讀取裝置的問題（續）**

在安裝媒體卡讀取裝置並開機進入 Windows 後，電腦無法辨識讀取裝置和插入的媒體卡。

原因	解決方案
如果剛剛才將讀取裝置安裝在電腦中，並首次開啓電腦時，作業系統需要時間來辨識此裝置。	請等待數秒鐘，讓作業系統辨識讀取裝置和可用的連接埠，然後再辨識插入讀取裝置中的媒體。

將媒體卡插入讀取裝置之後，電腦嘗試從媒體卡來開機。

原因	解決方案
插入的媒體卡具有開機能力。	若您不想從媒體卡開機，請在開機時取出卡片，或是在開機過程中，不要選取從插入的媒體卡開機的選項。

# 解決顯示器問題

如果遇到顯示器問題，請參閱顯示器所附的文件以及下表所列的常見原因和解決方法。

**表格 2-6 解決顯示器問題**

## 空白螢幕（沒有視訊）。

原因	解決方案
顯示器未開啓，顯示器指示燈未亮。	開啓顯示器並檢查顯示器指示燈是否亮著。
顯示器故障。	嘗試使用另一台顯示器。
纜線連接不正確。	檢查顯示器與電腦以及與電源插座的纜線連接。
您可能已安裝螢幕空白公用程式，或已啓用省電裝置功能。	按任一鍵或按一下滑鼠按鈕，並輸入密碼（如果有設定）。
您使用的是固定式同步顯示器，但此顯示器在目前選取的解析度下無法同步。	確定顯示器可接受與選擇的解析度一樣的水平掃描速度。
電腦正處於 <b>待機</b> 模式。	按下電源按鈕可從 <b>待機</b> 模式恢復執行。 <b>注意：</b> 嘗試從 <b>待機</b> 模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。
顯示器纜線連接到錯誤的接頭。	如果電腦系統中同時有內建圖形控制器和擴充圖形卡控制器，請將顯示器纜線插入電腦背後的圖形卡控制器。
電腦中的顯示器設定與顯示器不相容。	<ol style="list-style-type: none"><li>在 Windows XP「控制台」中按兩下「<b>顯示器</b>」圖示，然後選取「<b>設定</b>」標籤。 在 Windows Vista「控制台」的「<b>外觀及個人化</b>」底下，選取「<b>調整螢幕解析度</b>」。</li><li>使用滑動控制項重設解析度。</li></ol>
顯示器已設為使用非主動式的輸入。	使用顯示器的螢幕功能表控制項，以選取系統驅動的輸入。請參閱顯示器使用文件有關螢幕控制項與設定的說明，以取得詳細資訊。

## 安裝 PCI Express 圖形介面卡之後，無法啓用整合式圖形的功能。

原因	解決方案
在裝有 Intel 整合式圖形的系統上，在安裝 PCI Express x16 之後無法啓用整合式圖形。	若有安裝 PCI Express x1 圖形介面卡，就能在「電腦設定 (Computer Setup)」中啓用整合式圖形，但是如果 PCI Express x16 插槽中有圖形介面卡，就不能這麼做了。

## 空白螢幕和電腦發出 1 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲。

原因	解決方案
前置視訊記憶體錯誤。	<ol style="list-style-type: none"><li>重新安置 DIMM。然後啓動系統。</li><li>一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。</li><li>將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。</li><li>更換主機板。</li></ol>

**表格 2-6 解決顯示器問題 (續)**

空白螢幕和電腦發出 2 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲。

原因	解決方案
前置視訊圖形錯誤。	有圖形介面卡的系統： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 重新安置圖形介面卡。然後啟動系統。</li><li>2. 更換圖形介面卡。</li><li>3. 更換主機板。</li></ol> 使用整合式圖形的系統，請更換主機板。

顯示器與省電裝置功能一起使用時運作不正常。

原因	解決方案
無省電裝置功能的顯示器卻啓用省電裝置功能。	停用顯示器省電裝置功能。

灰暗字元。

原因	解決方案
亮度和對比控制設定不正確。	調整顯示器亮度和對比控制。
纜線連接不正確。	檢查圖形纜線有牢固地連接到圖形介面卡與顯示器。

模糊的視訊或要求的解析度無法設定。

原因	解決方案
如果圖形控制器已升級，可能是未載入正確的圖形驅動程式。	安裝升級套件中所附的視訊驅動程式。
顯示器無法顯示要求的解析度。	變更所要求的解析度。
圖形介面卡故障。	更換圖形介面卡。

圖片分離、捲曲、跳動或閃爍。

原因	解決方案
顯示器連接不完整或顯示器未正確調整。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 確定顯示器纜線牢固地連接到電腦上。</li><li>2. 在雙顯示器系統上或另一台顯示器很接近時，把兩台顯示器分開，以免干擾彼此的電磁場。</li><li>3. 日光燈或風扇可能太靠近顯示器。</li></ol>
顯示器必須消磁。	為顯示器進行消磁。請參閱顯示器隨附的說明文件，以取得相關說明。

表格 2-6 解決顯示器問題 (續)

影像偏離中央。

原因	解決方案
位置可能需要調整。	按下顯示器的「功能表 (Menu)」按鈕即可使用 OSD 功能表。選取「 <b>影像控制/水平位置 (ImageControl/Horizontal Position)</b> 」或「 <b>垂直位置 (Vertical Position)</b> 」，以調整影像的水平或垂直位置。

螢幕顯示「未連接，請檢查訊號纜線 (No Connection, Check Signal Cable)」。

原因	解決方案
顯示器視訊纜線未連接。	以視訊纜線連接顯示器和螢幕。 <b>注意：</b> 連接視訊纜線時，請確定電腦電源已經關閉。

螢幕顯示「超出範圍 (Out of Range)」。

原因	解決方案
視訊解析度和 (或) 更新率的設定已超出顯示器所能支援的範圍。	重新啟動電腦並進入「安全模式」，將設定變更為受支援的設定，然後再重新啟動電腦讓新設定生效。

CRT 顯示器電源開啓時，內部發出震動或喀喀聲。

原因	解決方案
顯示器消磁線圈已啓動。	無。顯示器電源開啓時，消磁線圈啓動是正常現象。

CRT 顯示器內部發出喀喀雜音。

原因	解決方案
顯示器內部的電子繼電器啓動。	無。某些顯示器在開啓和關閉時、進入和離開待機模式時或在變更解析度時發出喀喀聲是正常現象。

平板面板顯示器內部發出尖銳的雜音。

原因	解決方案
亮度和/或對比設定太高。	降低亮度和/或對比設定。

**表格 2-6 解決顯示器問題 (續)**

對焦模糊、條紋、重疊影像、陰影效果、水平渦形細紋、模糊垂直線條，或無法將圖片對正畫面中心（僅限於使用類比 VGA 輸入連接的平板顯示器）。

原因	解決方案
平面板顯示器的內部數位轉換電路可能無法正確地解譯圖形介面卡的輸出同步。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 從顯示器的螢幕內建顯示功能表選取顯示器的「自動調整 (Auto-Adjustment)」選項。</li><li>2. 手動同步「時脈 (Clock)」和「時脈相位 (Clock Phase)」螢幕內建顯示功能。</li></ol>
圖形介面卡未正確安置或故障。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 重新安置圖形介面卡。</li><li>2. 更換圖形介面卡。</li></ol>

某些輸入的符號無法正確顯示。

原因	解決方案
您使用的字型不支援該特定符號。	使用「字元對應表」尋找並選取適當的符號。按一下「開始」>「所有程式」>「附屬應用程式」>「系統工具」>「字元對應表」。您便可以從「字元對應表」，將符號複製到文件中。

## 解決音效問題

如果電腦具有音效功能且發生音效問題，請參閱下表列出的常見原因和解決方法。

表格 2-7 解決音效問題

### 聲音忽有忽無。

原因	解決方案
其他開啓的應用程式正使用處理器資源。	關閉所有大量使用處理器資源的已開啓應用程式。
直接聲音延遲，常見於許多媒體播放器應用程式。	僅在 Windows XP 中： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 從「控制台」選取「音效及音訊裝置」。</li><li>2. 在「音訊」標籤上，從「音效播放」清單中選取裝置。</li><li>3. 按一下「進階」按鈕，然後選取「效能」標籤。</li><li>4. 將「硬體加速」滑桿拖曳到「無」，再將「取樣頻率轉換品質」滑桿拖曳到「好」，然後重新測試音效。</li><li>5. 將「硬體加速」滑桿拖曳到「最大」，再將「取樣頻率轉換品質」滑桿拖曳到「最好」，然後重新測試音效。</li></ol>

### 喇叭或耳機沒有聲音。

原因	解決方案
軟體音量控制已調低或靜音。	連按兩下工作列上的喇叭圖示，確定未選取「靜音」，並使用音量滑桿調整音量。
外接式喇叭未打開。	打開外接式喇叭。
音訊裝置可能連接到錯誤接頭。	請確定該裝置已經連接到電腦的正確接頭。喇叭應接到背面輸出接頭，而耳機則應接到前面耳機接頭。
外接式喇叭插入最近才安裝音效卡上的錯誤音效接頭。	請參閱音效卡文件，以瞭解正確的喇叭連接方法。
數位 CD 音效未啓用。	啓用數位 CD 音效。在「裝置管理員」中，以滑鼠右鍵按一下 CD/DVD 裝置，然後選取「內容」。確定已核取「啓用這個 CD-ROM 的數位 CD 音訊」。
連接到輸出接頭的耳機或裝置會使內建式喇叭靜音。	打開並使用耳機或外接式喇叭（若已連接），或切斷外接式喇叭。
電腦正處於待機模式。	按下電源按鈕可從待機模式恢復執行。 <b>注意：</b> 嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。
「電腦設定 (Computer Setup)」中已停用內建喇叭。	在「電腦設定 (Computer Setup)」中啓用內建喇叭。選取「進階 (Advanced)」>「內建喇叭 (Internal Speaker)」。

### 耳機裡的聲音不清楚或者很模糊。

原因	解決方案
耳機目前接在背面音訊輸出接頭。但背面音訊輸出接頭是用來連接啓動的音訊裝置，不是爲耳機的使用而設計的。	將耳機插入電腦前端的耳機接頭。

**表格 2-7 解決音效問題（續）**

錄音時電腦出現鎖定的情形。

原因	解決方案
硬碟可能已滿。	在開始錄音之前，請確認硬碟中有足夠的空間。您也能嘗試以壓縮的格式來錄製音訊檔案。



# 解決印表機問題

如果您遇到印表機問題，請參考印表機隨附的說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

## 表格 2-8 解決印表機問題

### 印表機不能列印。

原因	解決方案
印表機未開啓及連線。	開啓印表機並確定它有連線。
未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 安裝應用程式的正確印表機驅動程式。</li><li>2. 嘗試使用 MS-DOS 命令進行列印：  DIR C:\ &gt; [printer port]  其中 [printer port] 是使用中之印表機的位址。如果印表機可以運作，請重新載入印表機驅動程式。</li></ol>
如果您在網路上，則可能是沒有與印表機連線。	與印表機建立適當的網路連線。
印表機可能失效。	執行印表機自動測試。

### 印表機不開啓。

原因	解決方案
纜線可能未連接妥當。	重新連接全部纜線並檢查電源線及電源插座。

### 印表機列印出亂碼。

原因	解決方案
未安裝應用程式的正確印表機驅動程式。	安裝應用程式的正確印表機驅動程式。
纜線可能未連接妥當。	重新連接全部纜線。
印表機記憶體可能超載。	關閉印表機 1 分鐘後再開啓，藉此重設印表機。

### 印表機離線。

原因	解決方案
印表機紙張用完。	請檢查紙匣，如果紙匣是空的，請重新裝紙。選取連線。

# 解決鍵盤與滑鼠問題

如果您遇到鍵盤或滑鼠問題，請參閱設備隨附的說明文件，以及下表所列的常見原因和解決方法。

**表格 2-9 解決鍵盤問題**

電腦無法辨認鍵盤指令與輸入。

原因	解決方案
鍵盤接頭未正確連接。	<ol style="list-style-type: none"><li>在 Windows XP 的桌面上，按一下「開始」&gt;「關機」。</li><li>在 Windows Vista 桌面上，按一下「開始」，按一下「開始」功能表右下角的箭頭，然後選取「關機」。</li><li>關機完畢之後，重新將鍵盤連接到電腦背面，然後重新啟動電腦。</li></ol>
使用中程式已停止對指令回應。	使用滑鼠關閉電腦，然後重新啟動電腦。
鍵盤需要修復。	請參閱《全球有限保固》中的條款。
電腦正處於待機模式。	按下電源按鈕可從待機模式恢復執行。 <b>注意：</b> 嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。

使用鍵盤上的方向鍵無法使游標移動。

原因	解決方案
可以啓用 Num Lock 鍵。	按下 Num Lock 鍵。如果您想要使用方向鍵，則 Num Lock 指示燈不應該亮著。您可以在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用 (或啓用) Num Lock 鍵。

**表格 2-10 解決滑鼠問題**

滑鼠沒有回應動作或速度太慢。

原因	解決方案
滑鼠接頭沒有正確插入電腦後端。	使用鍵盤關閉電腦。 <ol style="list-style-type: none"><li>同時按住 Ctrl 和 Esc 鍵 (或按 Windows 標誌鍵)，以顯示「開始」功能表。</li><li>使用方向鍵選取「關機」，然後按 Enter 鍵。</li><li>關機完畢之後，請將滑鼠接頭插到電腦背面 (或鍵盤)，然後重新啟動電腦。</li></ol>
使用中程式已停止對指令回應。	請使用鍵盤關閉電腦，然後重新啟動電腦。
滑鼠需要清潔。	取下滑鼠的滾球蓋，然後清潔內部組件。
滑鼠需要修復。	請參閱《全球有限保固》中的條款。
電腦正處於待機模式。	按下電源按鈕可從待機模式恢復執行。 <b>注意：</b> 嘗試從待機模式恢復執行時，請勿按住電源按鈕超過 4 秒鐘。否則電腦將會關機，您將失去未存檔的資料。

**表格 2-10 解決滑鼠問題（續）**

滑鼠只能上下或左右移動，或移動時產生顛簸現象。

原因	解決方案
滑鼠滾球或是與滾球接觸的轉動編碼軸太髒。	取下滑鼠底部的滾球蓋，並使用大部分電腦商店都有販售的滑鼠清潔套件來清潔滾球。

# 解決硬體安裝問題

當您新增或移除硬體（例如其他磁碟機或擴充卡），請務必重新設定電腦。如果安裝的是隨插即用裝置，Windows 會自動辨識裝置並設定電腦。如果您安裝了非隨插即用裝置，必須在新硬體安裝完成後重新設定電腦組態。在 Windows 中，使用「**新增硬體精靈**」並遵循畫面上的指示進行。

- ⚠ **警告!** 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。

**表格 2-11 解決硬體安裝問題**

新裝置未能辨識為系統的一部分。

原因	解決方案
裝置未安置或未連接妥當。	確定裝置已正確且牢固地連接，而且連接器上的針腳未彎曲。
新外接式裝置的纜線鬆脫或電源纜線被拔除。	確定全部纜線已正確且牢固地連接，而且纜線或連接器上的針腳並未彎曲。
新外接式裝置的電源開關未開啓。	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系統。
當系統通知您組態變更時，您並未接受。	將電腦重新開機，然後依照指示接受變更。
如果預設組態與其他裝置發生衝突，則新增的隨插即用卡就可能無法自動設定。	使用 Windows「裝置管理員」取消選取該機板的自動設定，並選擇不會造成資源衝突的基本組態。您也可以使用「電腦設定 (Computer Setup)」重新設定或停用裝置來解決資源衝突。
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了電腦的 USB 連接埠。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」(F10) 並啓用「 <b>進階 (Advanced)</b> 」>「 <b>USB 連接埠 (USB Ports)</b> 」中的 USB 連接埠。
在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用電腦的 1394 連接埠。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」(F10) 並啓用「 <b>進階 (Advanced)</b> 」>「 <b>Onboard 1394</b> 」中的 1394 連接埠。

電腦無法啓動。

原因	解決方案
在升級時使用錯誤的記憶體模組，或記憶體模組安裝在錯誤位置。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢視系統所附的說明文件，以判斷使用的記憶體模組是否正確，並確認安裝是否正確。 <b>附註：</b> DIMM 1 必須一直安裝著。</li><li>2. 聆聽電腦發出的嗶叫聲。嗶聲表示發生特定問題。</li><li>3. 如果仍然無法解決問題，請聯絡客戶支援中心。</li></ol>

表格 2-11 解決硬體安裝問題（續）

電腦發出 1 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲。

原因	解決方案
記憶體安裝錯誤或損壞。	<p><b>注意：</b> 為避免 DIMM 或主機板受損，您必須先拔除電腦的電源線，才能重新安置、安裝或移除 DIMM。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 重新安置 DIMM。然後啟動系統。</li><li>2. 一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。</li></ol> <p><b>附註：</b> DIMM 1 必須一直安裝著。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。</li><li>4. 更換主機板。</li></ol>

電腦發出 2 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲。

原因	解決方案
圖形介面卡未正確安置或損壞，或主機板損壞。	<p>有圖形介面卡的系統：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 重新安置圖形介面卡。然後啟動系統。</li><li>2. 更換圖形介面卡。</li><li>3. 更換主機板。</li></ol> <p>使用整合式圖形的系統，請更換主機板。</p>

# 解決網路問題

下表列出造成網路問題的常見原因和解決方法。這些指南不會討論網路佈線的除錯程序。

表格 2-12 解決網路問題

Wake-on-LAN 功能沒有作用。

原因	解決方案
Wake-on-LAN 功能未啟用。	<p>若要在 Windows XP 中啟用 Wake-on-LAN：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 選取「開始」&gt;「控制台」。</li><li>2. 連接兩下「網路連線」。</li><li>3. 連接兩下「區域連線」。</li><li>4. 按一下「內容」。</li><li>5. 按一下「設定」。</li><li>6. 按一下「電源管理」標籤，然後選取「允許這個裝置重新啟動待命狀態的電腦」核取方塊。</li></ol> <p>若要在 Windows Vista 中啟用 Wake-on-LAN：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 選取「開始」&gt;「控制台」。</li><li>2. 在「網路和網際網路」底下選取「檢視網路狀態及工作」。</li><li>3. 在「工作」清單中，選取「管理網路連線」。</li><li>4. 連接兩下「區域連線」。</li><li>5. 按一下「內容」按鈕。</li><li>6. 按一下「設定」按鈕。</li><li>7. 按一下「電源管理」標籤，然後選取「允許這個裝置喚醒電腦」核取方塊。</li></ol> <p><b>附註：</b> 只有 S1、S3 和 S4 狀態支援 Wake-on-LAN。S5 狀態不支援。</p>

網路驅動程式不會偵測網路控制卡。

原因	解決方案
網路控制卡已停用。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」並啟用「進階 (Advanced)」&gt;「Onboard LAN」中的網路控制器。</li><li>2. 透過「裝置管理員」啓用作業系統中的網路控制卡。</li></ol>
不正確的網路驅動程式。	檢查網路控制卡說明文件尋找正確驅動程式，或從製造商網站取得最新驅動程式。

表格 2-12 解決網路問題（續）

網路狀態指示燈不會閃爍。

附註： 有網路活動時，網路狀態指示燈應該會閃爍。

原因	解決方案
未偵測到作用中網路。	檢查佈線及網路設備是否正確連接。
網路控制卡未正確設定。	在 Windows 中檢查裝置狀態，例如使用「裝置管理員」查看載入的驅動程式，以及「網路連線」小程式查看 Windows 中的連結狀態。
網路控制卡已停用。	<ol style="list-style-type: none"><li>執行「電腦設定 (Computer Setup)」並啟用「進階 (Advanced)」&gt;「Onboard LAN」中的網路控制器。</li><li>透過「裝置管理員」啓用作業系統中的網路控制卡。</li></ol>
網路驅動程式未適當載入。	重新安裝網路驅動程式。
系統無法自動感應網路。	停用自動感應功能並強制系統進入正確操作模式。

診斷程式報告失敗。

原因	解決方案
纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路接頭，且纜線另一端已牢固地連接到正確裝置。
纜線連接至不正確接頭。	確定纜線連接至正確接頭。
纜線或纜線另一端的裝置有問題。	確定纜線及另一端的裝置正確運作。
網路控制卡有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。

診斷通過，但電腦未與網路通訊。

原因	解決方案
網路驅動程式未載入，或驅動程式參數不符合目前的組態。	請確定網路驅動程式已載入，且驅動程式參數符合網路控制卡的組態。 確定已安裝正確網路用戶端與通訊協定。
未設定此電腦的網路控制卡。	選取「控制台」裡的「網路」圖示，然後設定網路控制卡。

網路控制卡停止運作，原因不明。

原因	解決方案
包含網路驅動程式的檔案已毀損。	使用從硬碟的復原分割區建立的復原光碟組，重新安裝網路驅動程式。
纜線未連接牢固。	確定纜線有牢固地連接到網路接頭，且纜線另一端已牢固地連接到正確裝置。
網路控制卡有瑕疵。	聯絡授權的服務供應商。

表格 2-12 解決網路問題 (續)

新的網路卡無法開機。

原因	解決方案
新網路卡可能損毀或不符合產業標準規格。	安裝有效的產業標準 NIC，或變更開機順序，從其他來源開機。

嘗試遠端系統安裝時無法連接至網路伺服器。

原因	解決方案
網路控制卡未正確設定。	檢查網路連接性，確認有 DHCP 伺服器，而且遠端系統安裝伺服器包含您 NIC 的 NIC 驅動程式。

系統設定公用程式報告，有未程式化的 EEPROM。

原因	解決方案
未程式化的 EEPROM。	聯絡授權的服務供應商。



# 解決記憶體問題

如果遇到記憶體問題，下表列出一些常見原因和解決方法。

- △ **注意：** 當電腦關機時，電源可能會繼續供電給 DIMM。為避免 DIMM 或主機板受損，您必須先拔除電腦的電源線，才能重新安置、安裝或移除 DIMM。

對於支援 ECC 記憶體的系統，HP 並不支援混合的 ECC 和非 ECC 記憶體。否則，電腦將無法啓動作業系統。

## 表格 2-13 解決記憶體問題

安裝額外的記憶體模組之後，系統無法開機或動作不正常。

原因	解決方案
記憶體模組未安裝在 XMM1（或 DIMM1）插槽中。	請確定記憶體模組已安裝在主機板的藍色 XMM1（或 DIMM1）插槽中。。這個插槽中必須插入記憶體模組。
記憶體模組不是正確的類型或是與系統支援的速度不同，或是記憶體模組未正確安置。	請以具有正確工業規格的裝置，為電腦更換記憶體模組。對於某些模組，ECC 和非 ECC 記憶體模組無法一併混用。

### 記憶體不足的錯誤。

原因	解決方案
記憶體組態未正確設定。	使用裝置管理員檢查記憶體組態。
記憶體不足，無法執行應用程式。	查看應用程式說明文件以判斷記憶體需求。

### POST 期間的記憶體計數錯誤。

原因	解決方案
記憶體模組未正確安裝。	檢查確定記憶體模組已正確安裝，並且使用正確的模組。
整合式繪圖可能使用系統記憶體。	不需要動作。

### 操作期間發生記憶體不足的錯誤。

原因	解決方案
安裝了太多記憶體常駐程式 (Terminate and Stay Resident programs, TSR)。	刪除不需要的 TSR。
對於您的應用程式來說記憶體不足。	檢查應用程式的記憶體需求或新增更多記憶體到電腦上。

### 電腦發出 1 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲。

原因	解決方案
記憶體安裝錯誤或損壞。	<ol style="list-style-type: none"><li>重新安置 DIMM。然後啓動系統。</li><li>一次更換一條 DIMM，以隔離故障的模組。</li></ol>

**表格 2-13 解決記憶體問題（續）**

電腦發出 1 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲。

原因	解決方案
	3. 將協力廠商的記憶體換成 HP 記憶體。
	4. 更換主機板。

# 解決 CD-ROM 和 DVD 問題

如果遇到 CD-ROM 或 DVD 問題，請參閱下表所列的常見原因和解決方法，或參閱隨選購裝置隨附的說明文件。

## 表格 2-14 解決 CD-ROM 和 DVD 問題

系統無法從 CD-ROM 或 DVD 光碟機開機。

原因	解決方案
連接到 SATA 連接埠的裝置已經遭到「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式停用。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，確定「 <b>進階 (Advanced)</b> 」功能表中的「 <b>SATA1 控制器 (SATA1 Controller)</b> 」已「 <b>啟用 (Enabled)</b> 」。
光碟機內有非開機光碟。	嘗試在光碟機裡插入可開機光碟。
開機順序不正確。	<ol style="list-style-type: none"><li>執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並且在「<b>開機 (Boot)</b>」&gt;「<b>開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)</b>」&gt;「<b>CD-ROM 光碟機群組開機優先順序 (CD-ROM Group Boot Priority)</b>」中變更光碟機開機順序。</li><li>執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並且在「<b>開機 (Boot)</b>」&gt;「<b>開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)</b>」中變更開機群組順序。</li></ol>

找不到磁碟機（已識別）。

原因	解決方案
纜線可能鬆脫。	檢查纜線連接。
系統可能未自動識別出新安裝的裝置。	請參閱 <a href="#">30 頁的解決硬體安裝問題</a> 一節中的重新設定說明。若系統仍無法識別新裝置，請檢查裝置是否列入「電腦設定 (Computer Setup)」。
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了接上 SATA 連接埠的裝置。	如果有列出，可能是驅動程式問題。如果沒有列出，可能是硬體問題。 執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，確定「 <b>進階 (Advanced)</b> 」功能表中的「 <b>SATA1 控制器 (SATA1 Controller)</b> 」已「 <b>啟用 (Enabled)</b> 」。

未偵測到 CD-ROM 或 DVD 裝置，或未載入驅動程式。

原因	解決方案
光碟機未連接妥當或未設定正確。	請參閱隨選購的裝置所附的說明文件。

無法在 DVD 光碟機播放影片。

原因	解決方案
影片可能僅適用於不同國家/地區。	請參閱隨 DVD 光碟機所附的說明文件。
未安裝解碼程式軟體。	安裝解碼程式軟體。
媒體已損壞。	更換媒體。

表格 2-14 解決 CD-ROM 和 DVD 問題（續）

無法在 DVD 光碟機播放影片。

原因	解決方案
分級鎖鎖定影片等級。	使用 DVD 軟體移除分級鎖。
安裝的媒體正反面倒置。	重新安置媒體。

無法退出光碟片（托盤載入裝置）。

原因	解決方案
光碟片未正確置入光碟機中。	關閉電腦，將細金屬條插入緊急退出孔並用力推。接著緩慢將托盤從裝置抽出直到完全取出為止，然後取出光碟片。

CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 光碟機無法讀取光碟，或太久才開始讀取。

原因	解決方案
插入的媒體正反面倒置。	重新插入媒體，標籤面朝上。
DVD-ROM 光碟機需要較長時間才開始讀取，因為它必須確認要播放媒體的類型，例如音效或視訊。	請等待至少 30 秒，讓 DVD-ROM 光碟機判斷所要播放的媒體類型。如果光碟仍未開始播放，請參閱本主題所列出的其他解決方法。
CD 或 DVD 光碟太髒。	使用大部分電腦商店都有販售的 CD 光碟清潔套件來清潔 CD 或 DVD 光碟。
Windows 沒有偵測到 CD-ROM 或 DVD-ROM 光碟機。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 請使用「裝置管理員」移除或解除安裝此裝置。</li><li>2. 重新啟動電腦，並讓 Windows 偵測 CD 或 DVD 光碟機。</li></ol>

很難或無法錄製或複製光碟片。

原因	解決方案
媒體類型錯誤或品質不良。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 錄製時請嘗試放慢速度。</li><li>2. 確認光碟機上使用的媒體是正確的。</li><li>3. 嘗試不同廠牌的媒體。各製造商的品質差異極大。</li></ol>

# 解決 USB 快閃磁碟機問題

如果遇到 USB 快閃磁碟機問題，下表列出常見原因和解決方法。

表格 2-15 解決 USB 快閃磁碟機問題

Windows 未顯示 USB 快閃磁碟機的磁碟機代號。

原因	解決方案
最後一部實體磁碟機之後的磁碟機代號無法使用。	在 Windows 中變更快閃磁碟機的預設磁碟機代號。

找不到 USB 快閃磁碟機（已識別）。

原因	解決方案
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了接上 USB 連接埠的裝置。	執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，確定「 <b>進階 (Advanced)</b> 」功能表中的「 <b>USB 連接埠 (USB Ports)</b> 」已「 <b>啟用 (Enabled)</b> 」。
裝置並未在開啓電源前正確安置。	請確認將電源接上系統之前，裝置已穩固插入 USB 連接埠中。

系統不會從 USB 快閃磁碟機開機。

原因	解決方案
開機順序不正確。	<ol style="list-style-type: none"><li>執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並且在「<b>開機 (Boot)</b>」&gt;「<b>開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)</b>」&gt;「<b>磁碟群組開機優先順序 (Floppy Group Boot Priority)</b>」中變更可抽換式媒體開機優先順序。</li><li>執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，並且在「<b>開機 (Boot)</b>」&gt;「<b>開機裝置優先順序 (Boot Device Priority)</b>」中變更開機群組順序。</li></ol>
裝置中的影像無法開機。	請依照《服務參考指南》的「製設定檔」一節中所描述的程序執行。

電腦會在製作可開機快閃磁碟機之後，以 DOS 開機。

原因	解決方案
快閃磁碟機可開機。	請在作業系統開機後再安裝快閃磁碟機。

# 解決正面面板組件的問題

如果您遇到裝置連接到正面面板的問題，請參閱下表所列的常見原因和解決方法。

**表格 2-16 解決正面面板組件的問題**

電腦未辨識出 USB 裝置、1394 裝置、耳機或麥克風。

原因	解決方案
裝置未正確連接。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 關閉電腦。</li><li>2. 將裝置重新連接到電腦前端，並重新啟動電腦。</li></ol>
裝置沒有電源。	如果 USB 裝置需要使用 AC 電源，請確定一端連接到裝置，而另一端連接到通電的插座。
未安裝正確的裝置驅動程式。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 安裝正確的裝置驅動程式。</li><li>2. 您可能需要重新啟動電腦。</li></ol>
裝置連接至電腦的纜線無法運作。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 如果可能，請更換纜線。</li><li>2. 重新啟動電腦。</li></ol>
裝置未運作。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 更換裝置。</li><li>2. 重新啟動電腦。</li></ol>
從「電腦設定 (Computer Setup)」停用了電腦的 USB 連接埠。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」(F10) 並啟用「 <b>進階 (Advanced)</b> 」>「 <b>USB 連接埠 (USB Ports)</b> 」中的 USB 連接埠。
在「電腦設定 (Computer Setup)」中停用電腦的 1394 連接埠。	進入「電腦設定 (Computer Setup)」(F10) 並啟用「 <b>進階 (Advanced)</b> 」>「 <b>Onboard 1394</b> 」中的 1394 連接埠。

# 解決網際網路存取問題

如果遇到網際網路存取問題，請洽詢網際網路服務供應商(ISP)，或參閱下表中所列的常見原因和解決方法。

**表格 2-17 解決網際網路存取問題**

## 無法連上網際網路。

原因	解決方案
網際網路服務供應商 (ISP) 帳戶未正確地設定。	請驗證網際網路設定，或洽詢 ISP 以取得協助。
數據機未正確地設定。	重新連接數據機。使用快速設定說明文件，驗證連線是否正確。
Web 瀏覽器未正確地設定。	確認 Web 瀏覽器已安裝且設定為使用 ISP。
有線電視寬頻/DSL 數據機未插上。	插上有線電視寬頻/DSL 數據機。您應該會看到有線電視寬頻/DSL 數據機前方的「電源」LED 燈亮起。
有線電視寬頻/DSL 服務可能因為天氣惡劣而無法使用或中斷。	稍後再嘗試連線至網際網路，或洽詢您的 ISP（在有線電視寬頻/DSL 服務連線後，位於有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「有線電視寬頻 (cable)」LED 指示燈便會亮起）。
未連接 CAT5 UTP 纜線。	在有線電視寬頻數據機與電腦 RJ-45 接頭之間連接 CAT5 UTP 纜線（若連線狀況良好，位於有線電視寬頻/DSL 數據機前面的「PC」LED 指示燈便會亮起）。
未正確設定 IP 位址。	向 ISP 洽詢正確的 IP 位址。
Cookie 損毀（「Cookie」是由 Web 伺服器暫時儲存在 Web 瀏覽器上的少量資訊。瀏覽器會記住某些特定的資訊，讓 Web 伺服器稍後可以方便存取）。	<b>Windows Vista</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 選取「開始」&gt;「控制台」。</li><li>2. 按一下「網路和網際網路」。</li><li>3. 按一下「網際網路選項」。</li><li>4. 在「一般」標籤的「瀏覽歷程記錄」下，按一下「刪除」按鈕。</li><li>5. 按一下「刪除 Cookie」按鈕。</li></ol> <b>Windows XP</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 選取「開始」&gt;「控制台」。</li><li>2. 連接兩下「網際網路選項」。</li><li>3. 在「一般」標籤上，按一下「刪除 Cookie」按鈕。</li></ol>

## 無法自動開啓網際網路程式。

原因	解決方案
您必須先登入 ISP 之後，一些程式才會啓動。	登入您的 ISP 並啓動想要的程式。

表格 2-17 解決網際網路存取問題 (續)

網際網路下載網站的時間太長。

原因	解決方案
數據機未正確地設定。	<p>驗證數據機已連線且溝通正常。</p> <p><b>Windows XP</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 選取「開始」&gt;「控制台」。</li><li>2. 連按兩下「系統」。</li><li>3. 按一下「硬體」標籤。</li><li>4. 在「裝置管理員」區域中，按一下「裝置管理員」按鈕。</li><li>5. 連按兩下「數據機」。</li><li>6. 連按兩下「Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem」。</li><li>7. 在「一般」標籤上，按一下「診斷」。</li><li>8. 按一下「查詢數據機」。「成功」回應表示數據機已連線且運作正常。</li></ol> <p><b>Windows Vista</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 選取「開始」&gt;「控制台」。</li><li>2. 按一下「系統及維護」。</li><li>3. 按一下「系統」。</li><li>4. 在「工作」清單中，選取「裝置管理員」。</li><li>5. 連按兩下「數據機」。</li><li>6. 連按兩下「Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem」。</li><li>7. 在「一般」標籤上，按一下「診斷」。</li><li>8. 按一下「查詢數據機」。「成功」回應表示數據機已連線且運作正常。</li></ol>



## 解決軟體問題

大部分軟體問題是因下列情形而發生：

- 應用程式未安裝或正確設定。
- 沒有足夠記憶體可以執行應用程式。
- 應用程式之間發生衝突。
- 確認已經安裝全部所需的裝置驅動程式。
- 如果安裝的作業系統不是原廠安裝的作業系統，請檢查確定您的系統支援此作業系統。

如果遇到軟體問題，請參閱下表所列的適用解決方式。

**表格 2-18 解決軟體問題**

電腦將停止運作，且不會出現 HP 標誌。

原因	解決方案
發生 POST 錯誤。	請參閱《還原套件》或《全球有限保固》中的條款。

出現 HP 標誌後，電腦將停止運作。

原因	解決方案
系統檔案可能已經損毀。	使用復原光碟來掃描硬碟的錯誤。

顯示「發生無效作業」的錯誤訊息。

原因	解決方案
使用的軟體不是 Microsoft 認證的 Windows 版本。	請確認軟體有 Microsoft 認證，且適合您的 Windows 版本（請看程式包裝上的資訊）。
組態檔損毀。	如果可能，請儲存全部資料，關閉全部程式，然後重新啟動電腦。

## 解譯 POST 警示聲

本章節涵蓋在執行 POST 之前或期間可能產生的警示聲，這些警示聲未必有相關的錯誤碼或文字訊息。

- ⚠ **警告!** 電腦一旦插上 AC 電源，主機板就會通電。為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。

嗶聲	含意	建議動作
在 1 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲	記憶體損壞或記憶體組態錯誤。	檢查確定記憶體模組已正確安裝，並且使用正確的模組。
在 2 次短促的嗶聲後暫停三秒鐘，接著發出 1 長聲	未安裝圖形介面卡，或圖形介面卡初始化失敗。	有圖形介面卡的系統： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 重新安置圖形介面卡。然後啟動系統。</li><li>2. 更換圖形介面卡。</li><li>3. 更換主機板。</li></ol> 使用整合式圖形的系統，請更換主機板。
在 3 次短促的嗶聲後間隔三秒鐘接著發出 1 長聲	CPU 組態錯誤，或者在圖形介面卡初始化之前偵測到無效的 CPU。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 升級 BIOS 到適當版本。</li><li>2. 更換處理器。</li></ol>
在 1 次短促的嗶聲後接著停頓一秒鐘	沒有發現舊型軟碟機或光碟機。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢查纜線連接。</li><li>2. 執行「電腦設定 (Computer Setup)」公用程式，確定裝置連接埠已經啟用。</li></ol>
在 2 次短促的嗶聲後接著停頓三秒鐘	沒有發現磁碟片或 CD。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 檢查您使用的磁碟機類型，並使用正確的媒體類型。</li><li>2. 換上新的磁片或 CD。</li></ol>
在 3 次短促的嗶聲後接著停頓三秒鐘	快閃尚未就緒（遺失公用程式或 BIOS 影像檔等等）。	升級 BIOS 到適當版本。
在 4 次短促的嗶聲後接著停頓三秒鐘	快閃作業失敗（檢查碼錯誤、影像損毀等等）。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 確認正確 ROM。</li><li>2. 如有必要，快閃 ROM。</li><li>3. 如果最近有新增擴充卡，請拆下擴充卡並檢查是否還有問題。</li><li>4. 清除 CMOS</li><li>5. 如果訊息消失，表示擴充卡可能有問題。</li><li>6. 更換主機板。</li></ol>
在 5 次短促的嗶聲後接著停頓三秒鐘	BIOS 復原成功	不需要動作。

## 重設密碼跳線

若要停用開機或設定密碼功能，或清除開機或設定密碼，請完成下列步驟：

1. 正確關閉作業系統，然後關閉電腦和任何外接式裝置，並從電源插座拔掉電源線。
2. 拔除電源線之後，再次按下電源按鈕，以耗盡系統的剩餘電力。

⚠ **警告!** 爲了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。

⚠ **注意：** 電腦一旦插上電源，即使關閉電腦，主機板也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。

靜電會損壞個人電腦或選購設備的電子組件。開始上述步驟之前，請確保您已短暫接觸接地金屬物件釋放出靜電。請參閱《硬體參考指南》以取得詳細資訊。

3. 拆下電腦外殼或存取面板。
4. 尋找標示 **E69** 的頂蓋和跳線。

🔍 **附註：** 密碼跳線爲藍色，很容易找到。如需協助尋找密碼跳線和其他主機板組件，請參閱該特定系統的「圖解零件及服務配置圖 (IPSM)」。您可以從 <http://www.hp.com/support> 下載 IPSM。

5. 從針腳 3 及針腳 5 取下跳線，再將跳線放置在針腳 1 及針腳 3。
6. 拆下電腦外殼或存取面板。
7. 重新連接外接式設備。
8. 插上電腦電源並開啓電源。這時便會啓動作業系統。這麼做會清除目前的密碼，並停用密碼功能。
9. 若要建立新密碼，請重複步驟 1 到步驟 4，將密碼跳線重新放置在針腳 3 及針腳 5 上，然後重複步驟 6 到步驟 8。在「電腦設定 (Computer Setup)」中建立新密碼。如需有關「電腦設定 (Computer Setup)」的指示，請參閱《電腦設定 (F10) 公用程式指南》。

## 重設 CMOS 跳線

1. 關閉電腦和外接式裝置，從電源插座拔掉電源線。必須從系統中斷電源才能清除 CMOS。
2. 中斷連接電腦的鍵盤、顯示器及其他外接式設備。

△ **警告!** 為了減低人員觸電和/或因表面過熱而燙傷的危險，請務必將電源線從插座拔除，並等待內部系統組件冷卻後再行接觸。

△ **注意：** 電腦一旦插上電源，即使關閉電腦，主機板也一直會有電源供應器的電壓。沒有拔掉電源線可能會損壞系統。

靜電會損壞個人電腦或選購設備的電子組件。開始上述步驟之前，請確保您已短暫接觸接地金屬物件釋放出靜電。請參閱《硬體參考指南》以取得詳細資訊。

3. 拆下電腦外殼或存取面板。

△ **注意：** 重設 CMOS 會將電腦還原為原廠預設值，且將刪除任何自訂的資訊，包括密碼、資產編號及特別的設定。

4. 尋找標示 **E69** 的頂蓋和跳線。

🔍 **附註：** 確定您已經從牆壁的電源插座拔除 AC 電源線。如果有連接電源線，將不會清除 CMOS。

**附註：** CMOS 密碼跳線為藍色，很容易找到。如需協助尋找 CMOS 跳線和其他主機板組件，請參閱該特定系統的「圖解零件及服務配置圖 (IPSM)」。您可以從 <http://www.hp.com/support> 下載 IPSM。

5. 從針腳 4 及針腳 6 上取下 CMOS 跳線，再將跳線放在針腳 2 及針腳 4 上。如此便能清除 CMOS。
6. 再將跳線放回針腳 4 及針腳 6 上。
7. 拆下電腦外殼或存取面板。
8. 重新連接外接式裝置。
9. 插上電腦電源並開啓電源。

🔍 **附註：** 請使用「電腦設定 (Computer Setup)」重設任何含有日期與時間的特殊系統設定。

如需有關「電腦設定 (Computer Setup)」的指示，請參閱電腦設定 (F10) 公用程式指南。

## 聯絡客戶支援中心

如需協助和服務，請聯絡授權經銷商或代理商。若要尋找您附近的經銷商或代理商，請造訪 <http://www.hp.com>。

☞ **附註：** 如果您將電腦送到授權經銷商、代理商或服務供應商修理，記得要提供設定密碼和開機密碼（如果有設定）。

如需尋求技術協助，請參閱本保固或《支援服務電話》指南中所列的電話號碼。

# 索引

- C**
  - CD-ROM 或 DVD 問題 37
  - CMOS
    - 重設跳線 46
- I**
  - Insight Diagnostics 1
- P**
  - POST 錯誤代碼 44
- W**
  - Wake-on-LAN 功能 32
- 一畫**
  - 一般問題 10
- 五畫**
  - 正面面板的問題 40
- 六畫**
  - 光碟機問題 37
  - 印表機問題 27
  - 好用的提示 8
  - 存取面板, 已鎖定 11
  - 安全與舒適 7
- 七畫**
  - 快閃硬碟機問題 39
- 九畫**
  - 客戶支援中心 7, 47
  - 音效問題 25
- 十畫**
  - 記憶體問題 35
- 十一畫**
  - 問題
    - CD-ROM 或 DVD 37
    - 一般 10
    - 正面面板 40
    - 印表機 27
    - 快閃磁碟機 39
    - 音效 25
    - 記憶體 35
    - 軟碟 14
    - 軟體 43
    - 媒體卡讀取裝置 19
    - 硬碟 17
    - 硬體安裝 30
    - 滑鼠 28
    - 電源 13
    - 網路 32
    - 網際網路存取 41
    - 鍵盤 28
    - 顯示器 21
- 十二畫**
  - 媒體卡讀取裝置的問題 19
  - 硬碟問題 17
  - 硬體安裝問題 30
  - 診斷公用程式 1
- 十三畫**
  - 滑鼠問題 28
  - 跳線
    - CMOS 46
    - 密碼 45
  - 電源問題 13
- 十四畫**
  - 嗶聲, 錯誤代碼 44
  - 磁片問題 14
- 網路問題 32
- 網際網路存取問題 41
- 十六畫**
  - 錯誤代碼 44
- 十七畫**
  - 鍵盤問題 28
- 二十三畫**
  - 顯示器問題 21