



# 故障排除和维护指南

## 版权和许可

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本文档中的内容可随时更改，恕不另行通知。

Hewlett-Packard 产品和服务的所有保修限于这些产品与服务所附带的明确声明。本文的任何条款都不应视为构成保修声明的附加条款。HP 不对本文的技术性错误、编印错误或疏漏负任何责任。

对于在非 HP 提供的设备上 HP 软件的使用和可靠性，HP 概不负责。

本文档包含的所有权信息均受版权保护。未经 HP 事先书面许可，不得将本文档的任何部分影印、复制或翻译成其他语言。

Hewlett-Packard Company

P.O. Box 4010

Cupertino, CA 95015-4010

USA

本产品采用了版权保护技术，此技术受美国专利和其他知识产权保护。在使用此版权保护技术之前必须得到 Macrovision 公司的授权，且只能作为家用和其他受限的观看用途，除非得到 Macrovision 公司的授权才能另作他用。禁止反编译。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和其他国家/地区的商标。

HP 支持科技产品在法律允许范围内的使用，我们不认可、也不鼓励我们的产品被用于著作权法所不允许的目的。

本文档中的内容可能随时更改，恕不另行通知。

## 了解硬盘空间

在预装了 Microsoft® Windows® 操作系统的 Hewlett-Packard 和 Compaq 电脑上，实际的硬盘容量可能会小于产品规格、文档或包装箱上所标注的硬盘容量。制造商是以十进制（以 10 为基数）的方式来计算和标称其硬盘容量的。而 Microsoft Windows 和其他程序（例如 FDISK）则采用二进制（以 2 为基数）的计数体系。

在十进制计数体系中，一兆字节 (MB) 等于 1,000,000 字节，一吉字节 (GB) 等于 1,000,000,000 字节。在二进制计数体系中，一兆字节 (MB) 等于 1,048,576 字节，一吉字节 (GB) 等于 1,073,741,824 字节。由于计数体系不同，您会看到 Microsoft Windows 所报告的容量与制造商标称的容量不一致。硬盘的存储容量以制造商标称的容量为准。

在“Windows 资源管理器”工具和“计算机”窗口中，由于 Microsoft Windows 一次只显示硬盘上一个分区的信息，因此它所报告的容量稍小。其中一个分区包含了系统恢复信息。

### 有关利用 4 GB 内存配置的系统的注意事项

对于具有 32 位操作系统的电脑，由于系统资源的要求，并非所有超出 3 GB 的内存均可使用。

此限制不限于 HP 和 Compaq 系统。超出 3 GB 的内存会用作系统资源。

### 确认内存总量

系统 BIOS 会显示已安装的全部 4 GB 内存。

1. 启动电脑。
2. 按 F10。将显示 BIOS 菜单。确认安装的内存总量。

Part Number: 671281-AA1

---

# 目录

<b>1 保护您的电脑</b> .....	<b>1</b>
计算机的安全保护功能 .....	1
<b>2 故障排除</b> .....	<b>2</b>
电脑无法启动 .....	2
电源 .....	3
屏幕（显示器） .....	3
键盘和鼠标（有线） .....	3
键盘和鼠标（无线） .....	4
扬声器和声音 .....	5
Internet 访问 .....	5
软件故障排除 .....	6
<b>3 系统恢复</b> .....	<b>8</b>
选择系统恢复方法 .....	8
系统恢复选项 .....	8
恢复介质 .....	10
<b>4 维护</b> .....	<b>12</b>
计划和任务 .....	12
确保电脑免受灰尘、污垢和高温的侵害 .....	12
清洁电脑和显示器 .....	12
清洁电脑通风口 .....	13
清洁键盘和鼠标 .....	13
清洁触摸屏（仅适用于部分型号） .....	13



---

# 1 保护您的电脑

您的电脑包含各种有助于保护系统完整性，使其数据免受未经授权的访问的功能。请查看这些功能，确保正确使用。

## 计算机的安全保护功能

---

电脑可能遇到的风险	电脑功能
未经授权使用您的电脑或用户帐户	用户密码 <i>密码是您用于确保电脑信息安全的一组字符。</i>
未经授权访问设置实用程序、BIOS 设置以及其他系统标识信息	管理员密码
电脑病毒	防病毒软件 <i>电脑中预装了免费试用的防病毒软件，可检测大多数病毒并将其清除，多数情况下还可修复病毒造成的损坏。为避免电脑在免费试用期过后遭受新病毒的攻击，请购买扩展的更新服务。</i>
未经授权的数据访问以及电脑面临的威胁	防火墙软件 <ul style="list-style-type: none"><li>• 您的电脑预装了带有防火墙软件的 Windows 7 系统。</li><li>• 电脑预装的防病毒程序包含防火墙软件。</li></ul>
	Windows 7 的重要安全更新 <i>Microsoft 会不断更新 Windows 7 操作系统。</i>

---

## 2 故障排除

有关外围设备特定问题（如，显示器或打印机的问题）的信息，请参阅产品制造商提供的文档。下表提供了您在安装、启动或使用电脑时可能遇到的一些问题以及可能的解决方法。

有关更多信息或其他故障排除选项，请参见您电脑附带的《快速安装手册》，也可以访问 <http://www.hp.com/support>，搜索您的电脑型号。

### 电脑无法启动

症状	可能的解决方法
错误消息：“硬盘错误”。	重新启动电脑。 <ol style="list-style-type: none"><li>1. 同时按下键盘上的 [Ctrl]+[Alt]+[Delete] 组合键。</li><li>2. 单击红色<b>关机</b>按钮旁边的<b>箭头</b>按钮，然后单击<b>重新启动</b>。 或者，按住电脑上的<b>电源</b>按钮至少 5 秒钟，直到电脑关闭，然后再按一下<b>电源</b>按钮重新启动电脑。</li><li>3. 如果 Windows 可以启动，请立即将所有重要数据备份到备用硬盘上。</li><li>4. 无论能否启动 Windows，都要与技术支持人员联系； 因为可能需要更换硬盘或系统主板。</li></ol>
电脑无法通电开机或启动。	确保电脑连接外部电源的电缆已正确插入。如果电脑与外部电源之间的连接电缆已正确插入到插座中，并且插座能正常使用，电脑背面的绿色电源指示灯应亮起；如果指示灯不亮，请联系技术支持。  如果屏幕（显示器）无显示，则您可能没有正确连接显示器。将显示器连接到电脑，接通显示器电源并打开显示器。请参见第 3 页的屏幕（显示器）。  将另一个用电设备连接到该插座，测试该插座是否通电。
电脑好像被锁定了，没有任何反应。	使用 <b>Windows 任务管理器</b> 关闭所有停止响应的程序，或重新启动电脑： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 同时按下键盘上的 [Ctrl]+[Alt]+[Delete] 组合键。</li><li>2. 单击<b>启动任务管理器</b>。</li><li>3. 选择停止响应的程序，然后单击<b>结束任务</b>。</li></ol> 如果无法关闭程序，请重新启动电脑： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 同时按下键盘上的 [Ctrl]+[Alt]+[Delete] 组合键。</li><li>2. 单击红色<b>关机</b>按钮旁边的<b>箭头</b>按钮，然后单击<b>重新启动</b>。 或者，按住电脑上的<b>电源</b>按钮至少 5 秒钟，直到电脑关闭，然后再按一下<b>电源</b>按钮重新启动电脑。</li></ol>
错误消息：“无效的系统磁盘”、“非系统磁盘”或“磁盘错误”。	当光驱停止读取后，取出光盘并按键盘上的空格键。此时电脑应能够顺利启动。

# 电源

症状	可能的解决方法
当按下主机上的“电源”按钮时，电脑无法关闭。	按住 <b>电源</b> 按钮直到电脑关闭。 检查电源设置。
电脑自动关闭。	<ul style="list-style-type: none"><li>电脑所处的环境温度过高。冷却电脑。</li><li>确保电脑通风孔未被堵塞，并且内部风扇运转正常 — 请参见第 12 页的<b>确保电脑免受灰尘、污垢和高温的侵害</b>。（您的电脑可能没有内部风扇。）</li></ul>

# 屏幕（显示器）

症状	可能的解决方法
屏幕无显示，显示器电源指示灯不亮。	重新将电源线一头插入显示器背面，另一头插入电源插座。 按下显示器上的 <b>电源</b> 按钮。
屏幕无显示。	按键盘上的空格键或移动鼠标使屏幕重新显示出画面。 按键盘上的 <b>睡眠</b> 按钮（仅适用于部分型号）或 [Esc] 键，退出睡眠模式。 按 <b>电源</b> 按钮启动电脑。 检查显示器视频接头头上是否有弯曲的针脚： <ul style="list-style-type: none"><li>如果有弯曲的针脚，请更换显示器连接电缆。</li><li>如果无针脚弯曲，请将显示器连接电缆重新连接到电脑。</li></ul>
屏幕上的图像太大或太小，或图像模糊不清。	在 Windows 7 中调节显示器分辨率设置： <ol style="list-style-type: none"><li>单击<b>开始</b>，然后单击<b>控制面板</b>。</li><li>在<b>外观和个性化设置</b>中，单击<b>调整屏幕分辨率</b>。</li><li>根据需要调节分辨率，然后单击<b>应用</b>。</li></ol>



**注：** 除了此处列出的信息外，您还可以参阅随您的显示器附带的文档。

# 键盘和鼠标（有线）

症状	可能的解决方法
电脑无法识别键盘命令和输入。	用鼠标关闭电脑，拔出键盘电缆，再重新连接到电脑背面，然后重新启动电脑。
鼠标（带有电缆）无法使用或未被系统检测到。	先拔下连接至电脑的鼠标线，然后再重新连接鼠标。 如果仍未检测到鼠标，请关闭电脑，拔出鼠标电缆再重新连接，然后重新启动电脑。

症状	可能的解决方法
用数字键盘上的箭头键无法移动光标。	按键盘上的 [Num Lock] 键关闭 Num Lock 指示灯，便可以使用数字键盘上的箭头键。
移动鼠标时光标无响应。	使用键盘保存在所有打开程序中所做的更改，然后重新启动电脑： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同时按下键盘上的 [Alt]+[Tab] 组合键，导航至某个打开的程序。</li> <li>2. 同时按下 [Ctrl]+[S] 组合键，保存您在选定程序中所做的更改（对于大多数（并非全部）程序来说，[Ctrl]+[S] 组合键是执行“保存”操作的键盘快捷方式）。</li> <li>3. 重复步骤 1 和步骤 2，保存所有打开的程序中所做的更改。</li> <li>4. 在所有打开程序中保存完更改后，同时按下键盘上的 [Ctrl]+[Esc] 组合键，可显示 Windows “开始”菜单。</li> <li>5. 使用箭头键选择关机按钮旁边的箭头按钮。选择<b>关机</b>，然后按 [Enter] 键。</li> <li>6. 电脑完全关闭后，将鼠标插头拔出并重新连接到电脑背面，然后重新启动电脑。</li> </ol>

## 键盘和鼠标（无线）

症状	可能的解决方法
无线键盘或鼠标无法使用或未被系统检测到。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 确保您在接收器的有效接收范围内使用无线键盘或无线鼠标，有效接收范围如下：常规使用的范围是大约 10 米之内，初始设置或重新同步的范围是 30 厘米之内。</li> <li>• 确保鼠标未处于挂起模式，如果 20 分钟内没有使用鼠标，鼠标就会进入挂起模式。单击鼠标左键重新激活鼠标。</li> <li>• 更换键盘和鼠标中的电池。</li> <li>• 按照以下步骤将键盘和鼠标与接收器重新同步。</li> </ul> <p>下图显示的接收器、无线键盘和无线鼠标仅仅是示例；您的型号可能与之不同。<b>重要提示：</b>在这些步骤中，请将无线键盘和无线鼠标放置在与接收器相同的水平面上，在距离接收器 30 厘米的范围内且远离其他设备的干扰。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先从电脑 USB 接口拔出接收器，然后再重新连接到该接口。您的电脑型号可能提供了专用的接收器接口。如果您可以选择，请使用位于电脑正面的 USB 接口。</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 检查鼠标是否已启动 (A)，按住鼠标底面的 <b>Connect</b> (连接) 按钮 (B) 5 到 10 秒钟，直到接收器上的 LED 指示灯亮起或停止闪烁。如果持续时间超过 60 秒钟，接收器连接会话将超时。要确认当前已建立连接，且接收器未超时，请移动鼠标来检查它在屏幕上是否响应。</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 建立鼠标连接后，继续按照下面的步骤对键盘重复该操作过程。</li> <li>4. 按住键盘底面的 <b>Connect</b> (连接) 按钮 (C) 5 到 10 秒钟，直到接收器上的 LED 指示灯亮起或停止闪烁。</li> </ol> 



# 扬声器和声音

症状	可能的解决方法
音量太低或不合适。	确保您已将扬声器连接到电脑背面的“音频输出”接口（浅绿色）。（其他音频接口用于连接多声道扬声器。） 分离式无源扬声器，即没有独立电源（例如电池或电源线）的扬声器，无法提供令人满意的音效。请用有源扬声器代替无源扬声器。
不出声音。	对于 Windows 7： <ol style="list-style-type: none"><li>依次单击<b>开始</b>、<b>控制面板</b>、<b>操作中心</b>和<b>疑难解答</b>。</li><li>在<b>硬件和声音</b>下，单击<b>音频播放疑难解答</b>。</li></ol> <p>如果您使用显卡的高清多媒体接口 (High Definition Multimedia Interface, HDMI)（仅适用于部分型号）将显示器连接到电脑，且希望在电脑初始设置阶段听到声音，则还应将模拟扬声器连接至电脑的“音频线路输出”接口。要连接模拟扬声器，请参阅《快速安装手册》。</p> <p>如果您使用的是内置显示器扬声器，请使用显示器前面板上的“音量”按钮来调节音量。使用前面板上的按钮进入屏幕显示 (OSD)，确保已启用音频，且音量适度。</p> <p>确保您已经连接了接通电源（有源）的扬声器，并且扬声器已打开。</p> <p>关闭电脑，然后拔掉扬声器电缆，再重新连接扬声器。确保将扬声器连接至音频接口，而不是“线路输入”或耳机接口。</p> <p>要退出睡眠模式，请按<b>睡眠</b>按钮（仅适用于部分型号）或 [Esc] 键。</p> <p>如果电脑（或扬声器系统）上连接了耳机，请将其拔出。</p>

# Internet 访问

症状	可能的解决方法
Internet 程序无法自动启动。	登录到您的 ISP，然后启动所需的程序。
无法连接到 Internet。	对于 Windows 7： <ol style="list-style-type: none"><li>依次单击<b>开始</b>、<b>控制面板</b>、<b>操作中心</b>和<b>疑难解答</b>。</li><li>在<b>网络和 Internet</b> 下，单击<b>连接到 Internet</b>。</li></ol> <p>检查 Internet 连接类型所使用的电缆是否正确。您的电脑可能配有拨号调制解调器和以太网适配器（亦称为网络接口卡或 NIC）。调制解调器使用标准的电话线连接局域网 (LAN)，而网络适配器使用网络电缆连接局域网。请不要将电话线连接到网络适配器，也不要将网络电缆插入电话线；执行这些操作可能会损坏网络适配器。</p> <p>运行<b>无线设置向导</b>：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>依次单击<b>开始</b>、<b>控制面板</b>、<b>网络和 Internet</b> 以及<b>网络和共享中心</b>。</li><li>在<b>网络和共享中心</b>窗口中，单击<b>设置连接或网络</b>打开向导，然后按照屏幕说明进行操作。</li></ol> <p>如果您的系统具有外部天线，请尝试将天线移动到一个更好的位置。如果是内置天线，请尝试移动电脑。</p> <p>稍后请尝试再次连接，或者联系您的 Internet 服务提供商 (ISP) 以寻求帮助。</p>

# 软件故障排除

---

要修复软件问题，请尝试以下方法：

- 将电脑完全关闭，稍后再重新启动。这是最简单（有时也是最好）的方法。
  - 更新驱动程序（请参见下面的“更新设备驱动程序”）。
  - 使用 Microsoft“系统还原”软件程序和硬件驱动程序重新安装过程（请参见本表下面的“Microsoft 系统还原”）— 将电脑还原到其在安装该软件之前所处的配置状态。
  - 重新安装软件程序或硬件驱动程序（请参见本表下面的“重新安装软件程序和硬件驱动程序”）— 将软件（如果本产品附带该软件）或硬件驱动程序还原为出厂默认设置。
  - 系统恢复（请参见第 8 页的系统恢复）— 删除硬盘上的内容并将硬盘重新格式化，然后重新安装操作系统、程序和驱动程序。这会删除您创建的所有数据文件。
- 

**更新设备驱动程序** 通过执行以下步骤更新驱动程序，或者返回到先前某个版本的驱动程序（如果新驱动程序无法解决您的问题）：

1. 单击**开始**。
  2. 在**开始搜索**框内输入**设备管理器**，然后单击**设备管理器**打开设备管理器窗口。
  3. 单击加号 (+) 展开您希望更新或回滚的设备类型。（例如 DVD/CD-ROM 光驱）。
  4. 双击特定项目（例如 HP DVD Writer 640b）。
  5. 单击**驱动程序**选项卡。
  6. 要更新某个驱动程序，请单击**更新驱动程序**，然后按照屏幕上的说明进行操作。  
或者，要恢复到旧版本的驱动程序，请单击**回滚驱动程序**，然后按照屏幕上的说明进行操作。
- 

**Microsoft 系统还原** 如果您遇到的问题可能由电脑上安装的软件引起，请使用“系统还原”将电脑还原到上一个还原点。也可以手动设置还原点。

**注：** 在使用“系统恢复”程序之前，请首先使用“系统还原”功能。

某些功能在未预装 Microsoft Windows 版本的系统上可能不适用。

---

要启动**系统还原**，请执行以下操作：

1. 关闭所有打开的程序。
  2. 单击**开始**，右键单击**计算机**，然后选择**属性**。
  3. 依次单击**系统保护**、**系统还原**和**下一步**，然后按照屏幕上的说明进行操作。
- 

要手动添加还原点，请：

1. 关闭所有打开的程序。
  2. 单击**开始**，右键单击**计算机**，然后依次单击**属性**和**系统保护**。
  3. 在**保护设置**下，选择您要为其创建还原点的磁盘。
  4. 单击**创建**，然后按照屏幕上的说明进行操作。
-

---

重新安装软件程序和  
硬件驱动程序

如果某个出厂时预装的软件程序或硬件驱动程序损坏，您可以使用“恢复管理器”程序重新安装损坏的程序（仅适用于部分型号）。

**注：** 请勿使用“恢复管理器”程序重新安装电脑包装箱中随附 CD 或 DVD 上的软件程序。请直接使用 CD 或 DVD 重新安装这些程序。

卸载程序之前，请确保您有办法重新安装该程序。检查以确保您最初安装该程序的来源（例如，光盘或 Internet）仍然可用。或者检查以确保该程序在可从“恢复管理器”重新安装的程序列表之内。

**注：** 某些功能在未预装 Microsoft Windows 版本的系统上可能不适用。

---

要查看“恢复管理器”中可安装的程序列表，请执行以下操作：

1. 依次单击**开始、所有程序、恢复管理器**，然后单击**恢复管理器**。如果弹出提示，请单击**是**允许程序继续运行。
  2. 单击**即刻需要帮助下的软件程序重新安装**。
  3. 在“欢迎”屏幕上单击**下一步**。程序列表会打开。查看您的程序是否在此列表之中。
- 

要使用**恢复管理器**重新安装程序，请执行以下操作：


1. 依次单击**开始、所有程序、恢复管理器**，然后单击**恢复管理器**。
  2. 单击**软件程序重新安装**，然后在欢迎屏幕上单击**下一步**。
  3. 选择您希望安装的程序，单击**下一步**，然后按照屏幕说明进行操作。
  4. 重新安装完成之后，重新启动电脑。**不要跳过最后一步**。恢复软件程序或硬件驱动程序之后，必须重新启动电脑。
- 

要卸载程序，请执行以下操作：

1. 关闭所有软件程序和文件夹。
  2. 单击**开始**，然后单击**控制面板**。
  3. 单击**程序**下的**卸载程序**。
  4. 选择希望删除的程序，然后单击**卸载**。
-

## 3 系统恢复

系统恢复程序会彻底删除硬盘上的内容并将硬盘重新格式化，删除您创建的所有数据文件，然后重新安装操作系统、程序和驱动程序。但是，您必须重新安装电脑出厂时未预装的所有软件。这包括电脑附件盒中所包含的介质上附带的软件，以及购买电脑后您自行安装的各类软件程序。


 **注：** 在使用“系统恢复”程序之前，请务必先按照“系统还原”步骤进行操作 — 请参见第 6 页的软件故障排除中的 *Microsoft 系统还原*。

某些功能在未预装 Microsoft Windows 版本的系统上可能不适用。

### 选择系统恢复方法

您必须选择以下一种方式来执行系统恢复：

- 恢复映像 — 使用您硬盘上存储的恢复映像运行系统恢复。恢复映像是一种包含出厂预装软件副本的文件。要使用恢复映像执行系统恢复，请参见第 8 页的从 *Windows 7 “开始” 菜单启动系统恢复*。

 **注：** 恢复映像会占用硬盘的部分存储空间，这部分空间无法再存储数据。


- 恢复介质 — 使用恢复介质运行系统恢复，您可以使用硬盘上存储的文件制作恢复介质，也可以单独购买恢复介质。要创建恢复介质，请参见第 10 页的*制作恢复介质*。

### 系统恢复选项

应尝试按下列顺序进行**系统恢复**：

1. 使用 Windows 7 “开始” 菜单从硬盘恢复。
2. 在系统启动过程中按下键盘上的 [F11] 键，从硬盘中进行恢复。
3. 使用您制作的恢复介质进行恢复。
4. 使用从 HP 技术支持部门购买的恢复光盘进行恢复。要购买恢复光盘，请访问 <http://www.hp.com/support>。


### 从 Windows 7 “开始” 菜单启动系统恢复

 **注意：** “系统恢复” 将会删除您创建的所有数据和安装的所有程序。请将所有重要数据备份到可移动的光盘或 USB 闪存驱动器中。

如果电脑正在运行，且 Windows 7 能作出响应，请按照以下步骤执行**系统恢复**。


1. 关闭电脑。
2. 将除显示器、键盘和鼠标之外的所有外围设备与电脑断开连接。
3. 启动电脑。
4. 依次单击**开始、所有程序、恢复管理器**，然后单击**恢复管理器**。如果弹出提示，请单击是允许程序继续运行。
5. 单击**即刻需要帮助下的系统恢复**。

6. 选择**是**，然后单击**下一步**。您的电脑将重新启动。

 **注意：** 如果系统未检测到恢复分区，则会提示您插入恢复介质。请插入光盘或 USB 闪存驱动器，选择**是**并单击**下一步**以重新启动电脑，然后从恢复光盘或恢复 USB 闪存驱动器运行“恢复管理器”。如果使用光盘，请在系统提示时插入下一张系统恢复光盘。

7. 当电脑重新启动时，您会再次看到“恢复管理器”欢迎屏幕。选择**立刻需要帮助下的系统恢复**。如果系统提示您备份文件且您尚未执行备份，请选择**首先备份您的文件（推荐）**按钮，然后单击**下一步**。在其他情况下，请选择**恢复系统，但不备份文件**，然后单击**下一步**。
8. 系统恢复即会开始。系统恢复完成后，单击**完成**重新启动电脑。
9. 完成注册过程，然后等到电脑桌面显示出来。
10. 关闭电脑，重新连接所有外围设备，然后重新启动电脑。


## 在系统启动时执行系统恢复

 **注意：** “系统恢复”将会删除您创建的所有数据和安装的所有程序。请将所有重要数据备份到可移动的光盘或 USB 闪存驱动器中。

如果 Windows 7 没有响应，但电脑正在运行，请执行以下步骤进行**系统恢复**。

1. 关机。如有必要，请按住**电源**按钮直至电脑关闭。
2. 将除显示器、键盘和鼠标之外的所有外围设备与电脑断开连接。
3. 按**电源**按钮启动电脑。
4. 当您看到电脑屏幕开始显示公司徽标时，立即反复按键盘上的 [F11] 键，直到屏幕上显示 **Windows 正在加载文件...** 消息。
5. 单击**立刻需要帮助下的系统恢复**。
6. 如果系统提示您备份文件且您尚未执行备份，请选择**首先备份您的文件（推荐）**按钮，然后单击**下一步**。在其他情况下，请选择**恢复系统，但不备份文件**，然后单击**下一步**。
7. 系统恢复即会开始。系统恢复完成后，单击**完成**重新启动电脑。
8. 完成注册过程，然后等到电脑桌面显示出来。
9. 关闭电脑，重新连接所有外围设备，然后重新启动电脑。

## 使用恢复介质执行系统恢复

 **注意：** “系统恢复”将会删除您创建的所有数据和安装的所有程序。请将所有重要数据备份到可移动的光盘或 USB 闪存驱动器中。

要创建恢复介质，请参见第 10 页的**制作恢复介质**。


要使用恢复介质执行**系统恢复**，请执行以下步骤：

1. 如果电脑正在运行，请您希望保存的所有数据文件创建备份 DVD 或备份 USB 闪存驱动器，然后从光驱托盘中取出备份介质。
2. 如果使用的是恢复 DVD，请将编号为 1 的恢复光盘插入 DVD 光驱托盘，然后关闭托盘。如果使用恢复 USB 闪存驱动器，请将其插入 USB 端口。
3. 如果电脑能正常运行，请依次单击**开始**、关机按钮旁的箭头按钮，然后单击**关机**。如果电脑没有响应，请按住**电源**按钮约 5 秒钟，直到电脑关闭。
4. 将除显示器、键盘和鼠标之外的所有外围设备与电脑断开连接。

5. 按**电源**按钮启动电脑。 如果使用的是恢复 DVD, 电脑会从光盘自动运行“恢复管理器”。请跳到第 7 步。
6. 如果使用 USB 闪存驱动器运行“系统恢复”, 当电脑开机时, 请按 [Esc] 键调出引导菜单。 使用箭头键选择 USB 设备, 然后按 [Enter] 键以从该设备进行引导。
7. 如果系统提示您选择从介质执行系统恢复、还是从硬盘执行系统恢复, 请选择介质, 然后单击下一步。
8. 单击**即刻需要帮助下的恢复出厂设置**。
9. 如果系统提示您备份文件且您尚未执行备份, 请选择**首先备份您的文件(推荐)**, 然后单击下一步。 在其他情况下, 请选择**恢复系统, 但不备份文件**, 然后单击下一步。
10. 如果系统提示您插入下一张恢复光盘, 请插入该光盘。
11. 完成“恢复管理器”操作后, 请从系统中取出所有恢复光盘。
12. 单击**完成**重新启动电脑。


## 恢复介质

可以使用空白 DVD 光盘或 USB 闪存驱动器(其中任意一种, 不能同时使用两种)制作恢复介质。 应该使用电脑硬盘上存储的恢复映像制作恢复介质。 该映像包含电脑出厂时预装的操作系统和软件程序文件。 您仅可以为您的电脑制作一套恢复介质, 这套介质**只能**在本机上使用。 请将恢复介质存放在安全的地方。


 **注:** 某些功能在未预装 Microsoft Windows 版本的系统上可能不适用。

## 选择恢复介质

- 要制作恢复光盘, 您的电脑必须有 DVD 刻录机, 您只能使用高品质的空白 DVD+R 或 DVD-R 光盘。

 **注:** **不能使用** CD 或 DVD+RW、DVD-RW、DVD+RW DL、DVD-RW DL、DVD+R DL 或 DVD-R DL 光盘制作恢复光盘。

- 如果要制作恢复光盘, 请务必使用高质量的光盘制作一套恢复光盘。 如果光盘存在缺损, 系统可能会拒绝写盘, 并且会提示您插入新的空白光盘重试。
- 恢复光盘集包含的光盘数量取决于您的电脑型号(通常有 1 到 3 张 DVD 光盘)。 恢复光盘制作程序会告诉您制作一套恢复光盘所需空白光盘的具体数目。
- 您也可以使用高品质空白 USB 驱动器制作恢复 USB 闪存驱动器。 如果您正在使用 USB 闪存驱动器, 该程序会告诉您存储所有数据所需的驱动器大小(最小 8 GB)。

 **注:** 在制作恢复介质的过程中, 还需要花费一段时间验证写在介质上的信息是否正确。 在此过程中您可以随时退出。 下次运行该程序时, 它会从您上次退出的位置继续。

## 制作恢复介质

要制作恢复光盘, 请执行以下操作:


1. 关闭所有打开的程序。
2. 依次单击**开始 > 所有程序**, 然后依次选择**恢复管理器**和**恢复媒体创建**。 如果弹出提示, 请单击**是**允许程序继续运行。

3. 选择**使用空白 DVD 创建恢复介质**，然后单击**下一步**。
4. 按照屏幕上的说明操作。制作过程中，为每一张光盘贴上标签，例如：恢复光盘 1、恢复光盘 2。

要制作恢复 USB 闪存驱动器：

1. 关闭所有打开的程序。
2. 将 USB 闪存驱动器插入电脑上的 USB 端口中。
3. 依次单击**开始 > 所有程序**，然后依次选择**恢复管理器**和**恢复媒体创建**。
4. 选择**使用 USB 闪存驱动器创建恢复介质**，然后单击**下一步**。
5. 从介质列表中选择 USB 闪存驱动器。该程序会告知您制作恢复驱动器所需的存储空间。如果 USB 闪存驱动器没有足够的存储容量（最小 8 GB），它会在屏幕中显示为灰色。单击**下一步**。


---

 **注：**“恢复媒体创建”会格式化闪存驱动器，并删除其中的所有文件。

---

6. 按照屏幕上的说明操作。确保给 USB 闪存驱动器贴标签并将其存放在安全的地方。

---

 **注：**请勿使用介质卡制作恢复介质。系统可能无法从介质卡启动，并且您可能无法运行系统恢复。

---

## 4 维护

对电脑执行简单的维护很重要，这样可以确保电脑以最佳的性能工作。

### 计划和任务

根据以下说明按推荐的时间间隔进行适当的维护。

每周	软件清理	使用 <b>磁盘清理</b> 或安全的第三方清理工具可删除垃圾文件和临时文件；若不清理这些文件，它们会不断累积，从而降低系统性能。另外，还应检查不再需要的程序，将其卸载。
	碎片整理	运行 <b>磁盘碎片整理程序</b> ，可使您的硬盘保持良好状态并提高系统性能。经常执行此任务不会损坏系统。
	病毒扫描	每周执行一次完整的病毒扫描，可以捕获未发现的病毒隐患。大多数防病毒产品都具有定时查毒的功能，这样可以自动进行病毒扫描。
每月	硬件清洁	彻底地清洁电脑的内外部件。
	软件更新	使用 <b>Windows Update</b> 可以修复操作系统缺陷并提高性能。另外，还应检查有无硬件驱动程序的更新，以及常用程序的最新版本。
	Windows Update	每月运行一次 <b>Windows Update</b> 以安装更新。
	硬盘诊断	使用 <b>硬盘诊断</b> 有时可以事先发现出现故障的硬盘。
每年	系统恢复	如果电脑的使用情况不佳，系统可能仍会崩溃。使用 <b>系统恢复</b> 可以清理 Windows 操作系统，将系统还原到初次启动时的原始配置。 <b>执行系统恢复之前，确保已备份重要的数据文件。</b> 有关更详细的信息，请参见第 8 页的系统恢复。
在需要时	备份您的数据	使用电脑上安装的 CD 或 DVD 刻录软件制作（或烧录）重要信息的备份光盘，这些信息包括个人文件、电子邮件以及网站书签。也可以将数据转移到外部硬盘中。


### 确保电脑免受灰尘、污垢和高温的侵害

确保电脑免受灰尘、污垢和高温的侵害，可延长电脑使用寿命。灰尘、毛发及其他微粒会堆积起来阻止正常散热，从而导致过热现象；如果堆积在键盘和鼠标中，则会使这些设备无法顺利工作。请每月检查系统是否有明显的灰尘和碎屑堆积，并每隔三个月清洁一次。要了解其他的清理说明，请访问 [www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)。

### 清洁电脑和显示器

按照以下步骤清洁电脑和显示器：

1. 断开电脑和显示器的电源。
2. 用一块洁净的干布清洁显示器屏幕。**请不要用水擦拭显示器的屏幕。**如果要进行更彻底的清洁，请使用洁净布和防静电屏幕清洁剂。
3. 用一块洁净的干布，擦去电脑机箱和显示器外壳上的灰尘。

 **注：**要清洁电脑机箱或显示器外壳上的标签粘痕或溅污，请使用异丙醇或消毒酒精和不起毛的软布进行擦拭。



## 清洁电脑通风口

通风孔可以确保电脑不会过热。使用由电池供电的小型真空吸尘器来清洁这些通风口。（由电池供电的真空吸尘器可以避免电击的风险。）

1. 用真空吸尘器清扫电脑机箱上的通风口。
2. 消除在电脑接口（例如，以太网接口和 USB 接口）中及周围堆积的尘屑。

## 清洁键盘和鼠标

清洁键盘按键时，请使用由电池供电的真空吸尘器上的低档，以免吸走键帽和弹簧。

1. 键盘按键之间和凹槽附近的空隙。
2. 用一块洁净的干布和异丙醇或消毒酒精，清洁键盘按键及其边缘堆积的尘垢。
3. 使用清洁布来擦拭鼠标和鼠标电缆。

如果您的鼠标带有滚球，请清洁滚球和内部滚轴：

1. 使鼠标正面朝下，逆时针方向旋转滚球环盖，取下环盖并释放滚球。
2. 使用肥皂和温水清洗滚球。
3. 使用蘸有异丙醇或消毒酒精的棉签清洁鼠标内部滚轴。
4. 待滚球和滚轴完全干燥后，再装回滚球和滚球环盖。

## 清洁触摸屏（仅适用于部分型号）

**△ 注意：** 请不要将清洁剂直接喷射或擦涂在屏幕上；而应在软布上喷洒清洁剂，然后轻轻擦拭触摸屏的各个侧面及表面。

清洁屏幕侧面或表面时，请不要使用研磨性的清洁剂或布料，因为此类材料可能会损坏触摸屏。

请遵循以下步骤清洁触摸屏：

1. 关闭电脑。单击**开始**按钮，然后单击**关机**。
2. 从插座上拔下电源线。
3. 在柔软的清洁布上喷洒少量中性玻璃清洁剂来清洁触摸屏。
4. 擦拭触摸屏表面及左右两侧，清除所有灰尘、指纹或其他可能影响屏幕触摸识别功能的附着物。