



入门指南

HP 商用 PC

© 版权所有 2010, 2012-2014, 2016 HP Development Company, L.P.

Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。

本文档中包含的信息如有更改，恕不另行通知。HP 产品与服务的仅有保修已在这些产品与服务随附的书面保修声明中阐明。本文档中的任何信息均不应被视为构成额外保修。HP 不为本文档中包含的技术或编辑错误或者疏忽承担责任。

第八版：2016 年 8 月

第一版：2010 年 6 月

文档部件号：625148-AA8

## 产品通告

本用户指南介绍了大多数机型的常用功能。您的计算机上可能未提供某些功能。

并非所有版本的 Windows 中都提供所有功能。该电脑可能需要升级和/或单独购买的硬件、驱动程序和/或软件才能充分利用 Windows 功能。有关详细信息，请访问 <http://www.microsoft.com>。

要访问最新的用户指南，请转到 <http://www.hp.com/support>，然后选择您所在的国家/地区。选择**驱动程序和下载**，然后按照屏幕上的说明进行操作。

## 软件条款


如果安装、复制、下载或以其他方式使用此计算机上预安装的任何软件产品，即表明您同意受 HP 最终用户许可协议 (EULA) 条款的约束。如果您不接受这些许可条款，唯一的补救办法是在 14 天内将全部产品（硬件和软件）原封不动地退回经销商处，并依据经销商的退款政策获得全额退款。


有关任何其他信息或申请计算机的全额退款，请联系您的经销商。

## 关于本指南

---

 **警告!** 以这种方式显示的文字表示如果不按照指示操作，可能会造成人身伤害或带来生命危险。

 **注意:** 以这种方式显示的文字表示如果不按照指示操作，可能会损坏设备或丢失信息。

 **注:** 以这种方式显示的文字用以提供重要的补充信息。

---



# 目录

<b>1 Windows 7 入门</b> .....	<b>1</b>
激活与自定义软件 .....	1
激活 Windows 操作系统 .....	1
下载 Windows 7 更新 .....	1
安装或升级设备驱动程序 .....	1
自定义显示器的显示 .....	1
关闭电脑 .....	2
如果遇到问题 .....	2
执行基本的故障排除 .....	2
目视检查：无法引导、无法开机、没有视频信号 .....	2
闪烁或蜂鸣代码：明白开机自检诊断前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义 .....	3
HP Support Assistant .....	3
使用 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	3
为何运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	3
如何找到和运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	3
将 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）下载到 USB 驱动器 .....	4
在寻求技术支持之前 .....	4
Windows 7 中的备份、还原和恢复 .....	5
制作恢复介质 .....	6
系统还原 .....	8
系统恢复 .....	8
电脑的使用、更新和维护 .....	11
<b>2 Windows 8 入门</b> .....	<b>12</b>
激活与自定义软件 .....	12
激活 Windows 操作系统 .....	12
下载 Windows 8 更新 .....	12
自定义显示器的显示 .....	13
关闭电脑 .....	13
如果遇到问题 .....	13
执行基本的故障排除 .....	13
目视检查：无法引导、无法开机、没有视频信号 .....	13

闪烁或蜂鸣代码：明白开机自检诊断前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义 .....	14
HP Support Assistant .....	14
使用 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	14
为何运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	14
如何找到和运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	15
将 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）下载到 USB 驱动器 .....	15
在寻求技术支持之前 .....	16
在 Windows 8.1 或 Windows 8 中备份、还原和恢复 .....	17
创建恢复介质和备份 .....	17
Windows 响应时执行系统恢复（仅适用于部分型号） .....	17
Windows 未响应时执行系统恢复（仅适用于部分型号） .....	18
使用 HP 恢复介质执行系统恢复（仅适用于部分型号） .....	18
使用 Windows 工具进行还原和恢复 .....	18
电脑的使用、更新和维护 .....	20
<b>3 Windows 10 入门 .....</b>	<b>21</b>
激活与自定义软件 .....	21
激活 Windows 操作系统 .....	21
下载 Windows 更新 .....	21
自定义显示器的显示 .....	21
关闭电脑 .....	21
如果遇到问题 .....	22
执行基本的故障排除 .....	22
目视检查：无法引导、无法开机、没有视频信号 .....	22
闪烁或蜂鸣代码：明白开机自检诊断前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义 .....	23
HP Support Assistant .....	23
使用 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	23
为何运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	23
如何找到和运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断） .....	23
将 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）下载到 USB 驱动器 .....	24
在寻求技术支持之前 .....	24
Windows 10 中的备份、还原和恢复 .....	25
创建恢复介质和备份 .....	25
使用 Windows 工具 .....	27
还原和恢复 .....	27

<b>4 了解更多信息 .....</b>	<b>30</b>
<b>5 辅助功能 .....</b>	<b>31</b>
支持的辅助技术 .....	31
联系支持部门 .....	31







# 1 Windows 7 入门

Windows 7 不支持嵌入式的 TPM 2.0。您可以从 Microsoft 下载 hotfix 以增加此项支持，也可以降级到 TPM 1.2。

## 激活与自定义软件

如果电脑中没有预装 Windows® 操作系统，本书中的某些内容将不适用。此外，在激活完操作系统之后，您可从在线帮助中获得更多信息。


 **注意：**在成功激活操作系统之前，请勿在计算机中添加另购的硬件或第三方设备。否则，可能会导致错误并且无法正确安装操作系统。

 **注：**确保在设备后面和显示器上方留出 10.2 厘米（4 英寸）的空隙，以使空气流通。

## 激活 Windows 操作系统

首次打开电脑时，操作系统会自动进行设置和激活。此过程大约需要 5 到 10 分钟。请仔细阅读屏幕上的说明，并按照说明完成激活。

我们建议您在设置操作系统时，向 HP 注册您的计算机，以便您可以接收重要的软件更新，以及注册获得特别优惠。

 **注意：**在开始自动激活之后，完成激活之前，请勿关闭电脑。在激活过程中关闭电脑可能会损坏运行电脑的软件或者导致系统无法正常安装。

 **注：**如果计算机的硬盘驱动器中预装了多种操作系统语言，则激活过程最长可持续 60 分钟。

## 下载 Windows 7 更新

Microsoft 可能会为操作系统发布更新。为协助电脑保持最佳的运行状态，HP 建议您在初次安装系统时检查是否有可用更新，且在电脑的整个生命周期期间也应定期检查是否有更新可用。

1. 要建立 Internet 连接，请单击**开始** > **Internet Explorer**，然后按照屏幕上的说明进行操作。
2. 建立 Internet 连接后，单击**开始** > **所有程序** > Windows Update。
3. 之后每个月均运行一次 Windows Update。

## 安装或升级设备驱动程序

如果要在安装完操作系统后安装可选硬件设备，还必须为每个设备安装驱动程序。

在 Windows 7 中，如果提示您输入 i386 目录，请将路径指定替换为 c:\i386，或者使用对话框中的浏览按钮查找 i386 文件夹。此操作会引导操作系统找到相应的驱动程序。

您可以从 <http://www.hp.com/support> 获得最新的支持软件，其中包括操作系统的支持软件。选择您的国家/地区和语言，然后选择**驱动程序和软件下载**，输入电脑的型号，然后按 **Enter** 键。

## 自定义显示器的显示

您可以选择或更改显示器的刷新频率、屏幕分辨率、颜色设置、字体大小和电源管理设置。

更多信息，请参阅图形控制器实用程序附带的联机文档或显示器附带的说明文档。

若要更改显示设置，右击 Windows 桌面，然后单击**个性化**。

## 关闭电脑

要正确关闭电脑，请首先关闭操作系统软件。

- ▲ 单击 **开始 > 关机**。

## 如果遇到问题

有好几种方法可以诊断和解决潜在的问题。HP 提供好几种专用的诊断工具，但我们建议您以循序渐进的方式排除故障，先解决最基本的根本性原因，然后再解决更为复杂的问题。

1. 目视检查
2. 闪烁或蜂鸣代码
3. HP Support Assistant 故障排除
4. HP Vision Hardware Diagnostics (HP 电脑硬件诊断)
5. HP 支持
6. 系统还原
7. 系统恢复

## 执行基本的故障排除

以显示的顺序执行本节中的故障排除过程，直到您的问题得以解决。您可在 <http://www.hp.com/support> 的全面的《Maintenance and Service Guide》(维护和服务指南)(仅提供英文版)中找到更多故障排除信息。选择**查找您的产品**，输入计算机型号，然后单击**搜索**。

### 目视检查：无法引导、无法开机、没有视频信号

**⚠ 注意：**在电脑接通交流电源后，主板始终带电。为降低主板或组件受损的可能性，打开电脑前请先断开电源线与电源的连接。

如果计算机，显示器或软件方面出现问题，请在采取进一步措施之前先参考以下一般性建议：

- 确保计算机和显示器的电源插头均已插入正常工作的电源插座。
- 检查是否已将电压选择开关(某些机型)设置为适合您所在地区的电压值(115 伏或 230 伏)。
- 检查计算机是否已打开(电源指示灯已亮起)。
- 检查显示器是否已打开(显示器指示灯已亮起)。
- 如果显示器偏暗，则应调高显示器的亮度和对比度。
- 若系统无法启动，请按住键盘上的任意键。如果系统发出“嘟”声，则表示键盘可以正常使用。
- 检查所有缆线连接是否有松动或错误。
- 通过按键盘上的任意键或按电源按钮唤醒电脑。如果系统仍处于睡眠模式，请按住电源按钮至少四秒钟以关闭电脑。然后再次按下电源按钮以重新启动电脑。如果系统仍未关闭，请拔下电源线，等待几秒钟，然后重新插上。如果在 Computer Setup (计算机设置) 实用程序中设置了掉电时自动启动，电脑将重新启动。如果电脑未能重启，按下电源按钮。

- 安装完非即插即用扩展板或其他选件后，重新配置电脑。
- 请确保所需的设备驱动程序全部都已安装。例如，如果电脑连接了打印机，则需要安装相关型号打印机的驱动程序。
- 在开机之前，请从系统中取出所有可引导介质（CD/DVD 或 USB 设备）。
- 如果您安装的操作系统与计算机出厂时安装的操作系统不同，请检查以确保您的计算机支持该操作系统。
- 如果电脑安装了多个视频设备（嵌入式、PCI 或 PCI-Express 适配器，仅有某些机型支持嵌入式视频设备），却只安装了一个显示器，则必须将该显示器连接到被设置为主要输入源的视频源上的显示器端口。引导过程中，其他视频端口将被禁用；如果显示器连接到这些端口之一，显示器将无法正常工作。您可以在 Computer Setup（计算机设置）实用程序中选择或更改主要视频源。

## 闪烁或蜂鸣代码：明白开机自检诊断前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义

如果看到电脑前面的 LED 指示灯闪烁或听到“嘟”声，请参阅 *Maintenance and Service Guide*（维护和服务指南）（仅提供英文版）以了解故障说明和建议采取的措施。

## HP Support Assistant

HP Support Assistant 是一个 HP 应用程序，可通过自动更新和优化、内置诊断和引导式帮助来帮助您维护电脑性能和解决各种问题。所有采用 Windows 7 的 HP 或 Compaq 计算机中均预安装了 HP Support Assistant。

若要使用 Windows 7 上的 HP Support Assistant，双击桌面上的 **HP Support Assistant** 图标。

## 使用 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）

如果 HP Support Assistant 无法检测到问题，您可以尝试所有 HP 产品都带有的基于 UEFI 的硬件诊断解决方案。即使电脑无法进入操作系统，您仍可以使用此工具。此工具还可以诊断 HP Support Assistant 不能诊断的组件。

### 为何运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）

HP PC Hardware Diagnostic（HP 电脑硬件诊断）可以简化诊断硬件问题的过程，而且当发现问题时可以加快支持过程。该工具可以准确指出需要更换的组件，为您节省不少时间。

- **找出真正的硬件故障：**该诊断工具是在操作系统外部运行，因此能有效将硬件故障与可能是由于操作系统或其他软件组件导致的问题分离开。
- **故障 ID：**当检测到需要更换硬件的故障时，诊断工具便会生成一个 24 位的“故障 ID”。致电技术支持部门时您便可将该 ID 告诉给接线员，随后他便会为您安排支持服务时间或提供替换部件。

### 如何找到和运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）


您可以从以下三个位置之一运行该诊断工具，具体取决于您的喜好和电脑的健康状态。

1. 打开电脑并反复按 **Esc** 键，直至出现 BIOS 启动菜单。
2. 按 **F2** 键或选择 **Diagnostics (F2)**（诊断 (F2)）。

按 **F2** 键用于指示系统搜索下列位置中的诊断工具：

- a. 已连接到电脑上的 USB 驱动器（若要把诊断工具下载到 USB 驱动器，请参阅[第 4 页的将 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）下载到 USB 驱动器](#)上的说明）
- b. 硬盘驱动器
- c. 只有在检测不到 USB 或硬盘驱动器版本的诊断工具时，BIOS 中的诊断工具核心集（针对内存和硬盘驱动器）才可用。

## 将 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）下载到 USB 驱动器

 **注：** HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) 的下载说明仅提供英文版本。

可提供两种选项以用于将 HP PC Hardware Diagnostics 下载到 USB 设备。


**选项 1：HP PC Diagnostics 主页** — 提供 UEFI 最新版本的访问

1. 访问 <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>。
2. 在 **HP PC Hardware Diagnostics** 部分中，单击**下载**链接，然后选择**运行**。

**选项 2：支持与驱动程序页面** — 提供特定产品各版本下载

1. 访问 <http://www.hp.com>。
2. 指向页面顶部的**售后支持**，然后单击**下载驱动程序**。
3. 在文本框中，输入产品名称，然后单击**搜索**。  
- 或 -  
单击**立即查找**，让 HP 自动检测您的产品。
4. 选择您的计算机型号，然后选择您的操作系统。
5. 在**诊断**部分中，单击**HP UEFI 支持环境**。  
- 或 -  
单击**下载**，然后选择**运行**。

## 在寻求技术支持之前

 **警告！** 在电脑接通交流电源后，主板始终带电。为了降低电击和/或灼热表面造成人身伤害的危险，请务必从墙上电源插座中拔下电源线插头，并等待系统内部组件散热后再去触碰。

如果电脑出现问题，在提请技术支持之前，请尝试使用上述章节所提到的以及下面所总结的相应解决方法找出确切问题。

- 查看电脑前部的电源 LED 指示灯是否正在闪烁，并聆听电脑是否发出连续的“啾”声。指示灯闪烁和/或“啾”声都是错误信号，可帮助您诊断问题。更多信息，请参阅 *Maintenance and Service Guide*（维护和服务指南）（仅提供英文版）。
- 如果屏幕为空白，请将显示器的线缆插入计算机上的其他视频端口（如果有可用的其他端口），或者使用您已知工作正常的显示器替换该显示器。
- 若您正在使用网络：
  - 使用另一根网络电缆将电脑连接到网络。
  - 使用另一根电缆将另一台电脑连接到网络。

若问题仍未解决，电脑上的网络插座或网络墙上插座可能有问题。

- 若您最近加装了新硬件，请将该硬件拆除。
- 若您最近安装了新软件，请卸载该软件。
- 将电脑引导至安全模式，查看电脑在没有加载任何驱动程序的情况下是否可以引导。要将电脑引导至安全模式，请执行以下步骤：
  1. 重新启动电脑。
  2. 在操作系统启动之前按住 **F8** 键。将显示“高级启动选项”屏幕。
  3. 使用箭头键选中最近一次的正确配置，然后按 **Enter** 键引导电脑。
- 如果电脑能够启动，但不能进入操作系统，您可以尝试运行“预引导”诊断实用程序 HP PC Hardware Diagnostics。更多信息，请参阅[第 3 页的使用 HP PC Hardware Diagnostics \(HP 电脑硬件诊断\)](#)。
- 如果计算机将引导至操作系统，请使用以下任一工具。这些工具提供了自助式解决诊断和在线聊天功能（如果仍能访问 Internet）。
  - 如果电脑上安装有 HP Support Assistant，您可以通过双击 **HP Support Assistant** 图标将其打开。
  - 如果电脑上没有安装 HP Support Assistant，您可以访问 <http://www.hp.com/go/ispe> 获取 HP Instant Support Professional Edition（HP 即时支持专业版）。


如想获得最新的在线支持信息、软件和驱动程序、主动通知以及与全球同行和 HP 专家沟通，请访问业务支持中心 (BSC): <http://www.hp.com/go/bizsupport>。

网站 <http://www.hp.com/support> 提供了全面的技术支持。

如果需要提请技术支持，请做好以下工作以确保您的服务请求能够及时得到响应：

- 在打电话之前：
  - 卸下所有最近添加到系统中的硬件。
  - 卸载所有最近安装的软件。
  - 记下产品 ID 号、电脑和显示器的序列号，以及运行诊断过程中生成的故障 ID。
- 提请技术支持时，应将计算机摆在您面前。
- 需要花费一定时间来排除故障（在技术人员的帮助下）。

---

 **注：**若要获取销售信息和保修升级 (HP Care Pack)，请致电本地授权服务提供商或经销商。

---


## Windows 7 中的备份、还原和恢复

笔记本电脑中包含了 HP 提供的工具以及 Windows，有助于保护您的信息并在需要时检索这些信息。这些工具可让笔记本电脑恢复到正常的工作状态，甚至恢复到原始出厂状态，且步骤都很简单。

本节介绍以下操作流程：

- 创建恢复介质和备份
- 还原和恢复系统


---

 **注：**本节概述备份、还原和恢复选项。有关提供的 Windows 备份和恢复工具的详细信息，请参阅“帮助和支持”。要访问“帮助和支持”，请选择**开始 > 帮助和支持**。

---

系统发生故障后只能恢复到最新的备份状态。

1. 成功设置计算机后，请创建恢复介质。在硬盘受损或被更换的情况下，该介质可用于重装原始操作系统。请参阅[第 6 页的制作恢复介质](#)。
2. 在添加硬件和软件程序时，创建系统还原点。系统还原点是 Windows 系统还原在特定时间保存的某些硬盘驱动器内容的快照。系统还原点包含 Windows 使用的信息，如注册表设置。在进行 Windows 更新和其它系统维护（如软件更新、安全扫描或系统诊断）的过程中，Windows 自动创建系统还原点。也可随时手动创建系统还原点。有关创建特定操作系统还原点的详细信息和步骤，请参阅“帮助和支持”。要访问“帮助和支持”，请选择**开始 > 帮助和支持**。
3. 添加照片、视频、音乐和其他个人文件时，创建个人信息备份。如果意外删除了硬盘上的文件，且文件无法从回收站中还原，或文件已损坏，可以用备份文件还原文件。以防在发生系统故障时，可以使用备份文件来恢复电脑的内容。请参阅[第 8 页的备份数据](#)。

 **注：** HP 建议您打印恢复流程并妥善保管，以待日后系统不稳定时使用。

## 制作恢复介质


成功设置计算机后，请创建恢复介质。在硬盘受损或被更换的情况下，该介质可用于重装原始操作系统。

恢复介质有两种类型：要确定计算机要执行的操作步骤：


1. 单击**开始**按钮。
2. 单击**所有程序**。
  - 如果列出**安全和保护**，则继续执行[第 6 页的使用 HP Recovery Manager 创建恢复介质（仅特定型号）](#)中的步骤。
  - 如果列出**生产力和工具**，则继续执行[第 7 页的用 HP Recovery Disc Creator 创建恢复光盘（仅特定型号）](#)中的步骤。


### 使用 HP Recovery Manager 创建恢复介质（仅特定型号）

- 要制作恢复光盘，您的电脑必须有 DVD 刻录机。使用 DVD+R 或 DVD-R 光盘（需单独购买）。要使用的光盘将取决于您要使用的光驱类型。

 **注：** 不支持 DVD+R DL、DVD-R DL 或 DVD±RW 光盘。

- 另外，您也可以使用高品质 USB 驱动器制作恢复 USB 闪存驱动器。
- 如果要制作恢复光盘，请务必使用高品质光盘。系统拒绝有损坏的光盘属于正常现象。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 3 到 6 张 DVD）。恢复媒体创建程序会告诉您制作一套恢复介质所需空白光盘的具体数目。如果使用 USB 闪存驱动器制作恢复介质，该程序会告诉您存储所有数据所需的驱动器容量大小（不小于 8 GB）。

 **注：** 制作恢复介质的过程比较漫长。在此过程中您可以随时退出。下次启动该程序时，它会从您上次退出的位置继续。

 **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。


若要制作恢复光盘，请执行以下步骤：

1. 关闭所有打开的程序。
2. 依次单击**开始 > 所有程序 > 安全和保护 > Recovery Manager**，然后单击**创建 HP 恢复介质**。如果弹出提示，请单击是允许程序继续运行。

3. 单击 **Create recovery media using blank DVD(s)** (使用空白 DVD 创建恢复介质)，然后单击下一步。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。制作恢复光盘后请为每一张光盘加上标识 (例如，恢复 1、恢复 2)，然后将这些光盘存放在安全的地方。

要创建恢复 USB 闪存驱动器，请执行以下步骤：

---

 **注：**所使用的 USB 闪存驱动器容量不能少于 8 GB。

 **注：**“创建恢复介质”会格式化 USB 闪存驱动器，并删除其中的所有文件。

---

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 > 安全和保护 > Recovery Manager**，然后单击 **创建恢复介质**。
4. 单击 **Create recovery media with a USB flash drive** (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。该程序会告知您创建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，列表项将显示为灰色，此时您必须使用容量更大的 USB 闪存驱动器。单击“下一步”。
6. 按照屏幕上的说明进行操作。制作完成后，给 USB 闪存驱动器贴上标签并将其存放在安全的地方。

### 用 HP Recovery Disc Creator 创建恢复光盘 (仅特定型号)


HP Recovery Disc Creator 是一个软件程序，提供在所选机型上创建恢复光盘的另一种方式。成功设置计算机后，您可以使用 HP Recovery Disc Creator 创建恢复光盘。如果硬盘损坏，恢复光盘可让您重装原始操作系统以及选定的驱动程序和应用程序。HP Recovery Disc Creator 可创建两种恢复光盘：

- Windows 7 操作系统 DVD — 无需其他驱动程序或应用程序，直接安装操作系统。
- *Driver Recovery* (驱动程序恢复) DVD — 仅安装特定驱动程序和应用程序，安装方式与 HP Software Setup 实用程序安装驱动程序和应用程序的方式相同。

要制作恢复光盘，您的电脑必须有 DVD 刻录机。您可以使用以下光盘类型 (需单独购买)：DVD+R、DVD+R DL、DVD-R、DVD-R DL 或 DVD±RW。要使用的光盘将取决于您要使用的光驱类型。

### 制作恢复光盘

---

 **注：**Windows 7 操作系统 DVD 仅可创建一次。在创建 Windows DVD 之后，创建该介质的选项将不可用。

---

要创建 Windows DVD，请执行以下操作：

1. 选择 **开始 > 所有程序 > 生产力和工具 > HP Recovery Disc Creator**。
2. 选择 **Windows disk** (Windows 磁盘)。
3. 从下拉菜单中，选择要刻录恢复光盘的驱动器。
4. 单击 **创建按钮**，启动刻录程序。刻录完光盘后，在光盘上贴上标签并将其保存在安全的地方。

在创建 Windows 7 操作系统 DVD 后，创建 *Driver Recovery* (驱动程序恢复) DVD：

1. 选择 **开始 > 所有程序 > 生产力和工具 > HP Recovery Disc Creator**。
2. 选择 **Driver disk** (驱动程序磁盘)。

3. 从下拉菜单中，选择要刻录恢复光盘的驱动器。
4. 单击**创建按钮**，启动刻录程序。刻录完光盘后，在光盘上贴上标签并将其保存在安全的地方。


## 备份数据


您应在首次系统设置后立即创建初始备份。随着不断添加新的软件和数据文件，您应当继续定期备份系统以尽可能使备份保持最新。假若出现故障，最初和之后进行的备份便可以让您还原数据和设置。

您也可以将数据备份到可选外接硬盘、网络驱动器或磁盘。


备份时请注意以下事项：

- 把个人文件保存到文档库，并定期进行备份。
- 备份存储在相关目录中的模板。
- 保存窗口、工具栏或菜单栏上显示的自定义设置，具体做法是截取设置的屏幕截图。假若您需要重置各种参数，这些屏幕截图可以为您节省不少时间。
- 使用光盘进行备份时，从驱动器中取出光盘后为每张光盘编号。

 **注：**有关各种备份选项和还原选项的详细说明，请在“帮助和支持”中搜索相关内容。要访问“帮助和支持”，请选择**开始 > 帮助和支持**。

 **注：**执行特定任务时，用户账户控制可能会提示您输入权限或密码。要继续任务，请选择相应的选项。有关“用户账户控制”的信息，请参阅“帮助和支持”：选择**开始 > 帮助和支持**。


要使用“Windows 备份和还原”创建备份，请执行以下操作：

 **注：**备份过程可能需要一小时以上，具体取决于文件的大小以及电脑的运行速度。

1. 选择**开始 > 所有程序 > 维护 > 备份和还原**。
2. 按照屏幕上的说明来设置备份。

## 系统还原


如果因为计算机上安装的软件而出现问题，或者如果想要将系统还原到之前未丢失任何个人信息的状态，请使用“系统还原”将计算机还原到以前的还原点。

 **注：**在使用“系统恢复”功能之前，请首先使用“系统还原”功能。

若要启动系统还原，请执行以下步骤：

1. 关闭所有打开的程序。
2. 单击**开始按钮**，右击**计算机**，然后单击**属性**。
3. 依次单击**系统保护 > 系统还原 > 下一步**，然后按照屏幕上的说明进行操作。


## 系统恢复

 **警告！**此步骤将会删除所有用户信息。为避免信息丢失，请务必备份所有用户信息，以便在恢复系统后可以还原这些信息。

系统恢复程序会彻底删除硬盘驱动器上的内容并将其重新格式化，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。个人文件必须从备份中恢复。




如果无法创建系统恢复 DVD 或 USB 闪存驱动器，可以从支持部门订购恢复光盘。转至 <http://www.hp.com/support>，选择国家或地区，然后按照屏幕上的说明进行操作。


 **注：**在使用“系统恢复”程序之前，请首先使用“系统还原”功能。请参阅[第 8 页的系统还原](#)。

您必须选择以下一种方式来执行系统恢复：

- 恢复映像 — 使用硬盘驱动器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 9 页的在 Windows 有响应的情况下执行系统恢复](#)或[第 9 页的在 Windows 无响应的情况下执行系统恢复](#)。
- 恢复介质 — 使用恢复介质运行系统恢复。恢复介质是您使用硬盘上存储的文件自行制作或另外购买的介质。请参阅[第 10 页的使用恢复介质执行系统恢复（仅特定型号）](#)。

### 在 Windows 有响应的情况下执行系统恢复


 **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。开始前，请将重要数据备份至 CD、DVD 或 USB 闪存驱动器。

 **注：**在某些情况下，您必须使用恢复介质执行系统恢复。如果尚未创建恢复介质，请按照[第 6 页的制作恢复介质](#)中的说明操作。

如果计算机可以运行，且 Windows 7 能作出响应，请按照以下步骤执行系统恢复：

1. 关机。
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. 打开电脑。
4. 加载 Windows 之后，单击**开始**按钮，然后单击**所有程序**。
  - 如果列出了**安全和保护**，请继续执行步骤 5。
  - 如果列出了**生产力和工具**，请按照[第 9 页的在 Windows 无响应的情况下执行系统恢复](#)中的步骤执行。
5. 依次单击**安全和保护**、**Recovery Manager**，然后单击 **Recovery Manager**（恢复管理器）。如果弹出提示，请单击**是**允许程序继续运行。
6. 单击**我即刻需要帮助下的系统恢复**。
7. 选择**是**，然后单击**下一步**。您的电脑将重新启动。
8. 当电脑重新启动时，您会再次看到 Recovery Manager 的欢迎屏幕。单击**我即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**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**恢复而不备份您的文件**，然后单击**下一步**。
9. 系统恢复随即开始。系统恢复完成后，单击**完成**重新启动电脑。
10. 当 Windows 加载完成后，请关闭电脑，重新连接所有外围设备，然后再打开电脑。

### 在 Windows 无响应的情况下执行系统恢复

 **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。

如果 Windows 未作出响应，但电脑正在运行，请使用以下步骤执行系统恢复。

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. 按电源按钮打开计算机。
4. 当您看到电脑屏幕上显示 HP 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. 在 HP Recovery Manager 屏幕上，按照屏幕上的说明继续。
6. 当 Windows 加载完成后，请关闭电脑，重新连接所有外围设备，然后再打开电脑。

### 使用恢复介质执行系统恢复（仅特定型号）

如果要使用 [第 6 页的使用 HP Recovery Manager 创建恢复介质（仅特定型号）](#) 创建恢复介质，使用本节中提供的步骤。如使用 HP Recovery Disc Creator 创建 Windows 7 操作系统 DVD 和 *Driver Recovery*（驱动程序恢复）DVD，请使用 [第 10 页的使用 HP Recovery Disc（HP 恢复光盘）操作系统光盘（仅特定型号）](#) 中提供的步骤。

**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。请将重要数据备份至 CD、DVD 或 USB 闪存驱动器。

要使用恢复介质执行系统恢复，请执行以下步骤：


1. 如果使用一套 DVD，请将第一张恢复光盘插入 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。
2. 单击**开始**按钮，然后单击**关机**。  
- 或 -  
如果电脑无法响应，请按住主机上的电源按钮大约 5 秒钟，或按住该按钮直到电脑关闭。
3. 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。
4. 按电源按钮启动计算机，然后在计算机上出现启动菜单时按 **Esc** 键。
5. 使用箭头键选择启动菜单，然后按 **Enter** 键。使用箭头键选择恢复介质所插入的位置（USB 或 DVD）。按 **Enter** 键以确认由该设备进行引导。
6. 如果 Recovery Manager 询问您要使用“介质”还是“硬盘”运行“系统恢复”，请选择**介质**。在“欢迎”屏幕上，单击**我即刻需要帮助下的出厂重置**。
7. 如果系统提示您备份文件且您尚未执行备份，请选择**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**恢复而不备份您的文件**，然后单击**下一步**。
8. 如果系统提示您插入下一张恢复光盘，请插入该光盘。
9. 当 Recovery Manager 完成系统恢复后，取出电脑上的所有恢复光盘或恢复 USB 闪存驱动器。
10. 单击**完成**重新启动电脑。

### 使用 HP Recovery Disc（HP 恢复光盘）操作系统光盘（仅特定型号）


如使用 HP Recovery Disc Creator 创建 Windows 7 操作系统 DVD 和 *Driver Recovery*（驱动程序恢复）DVD，请使用本节中提供的步骤。如果使用 [第 6 页的使用 HP Recovery Manager 创建恢复介质（仅特定型号）](#) 创建了恢复介质，使用 [第 10 页的使用恢复介质执行系统恢复（仅特定型号）](#) 中的步骤操作。

如果无法使用之前由 HP Recovery Disc Creator 创建的恢复光盘（仅特定型号），则必须购买 Windows 7 操作系统 DVD 以重启计算机并修复操作系统。


要订购 Windows 7 操作系统 DVD 光盘，请联系支持部门。转至 <http://www.hp.com/support>，选择国家或地区，然后按照屏幕上的说明进行操作。

 **注意：**使用 Windows 7 操作系统 DVD 会彻底删除硬盘驱动器上的内容并将其重新格式化。您创建的所有文件以及在电脑上安装的所有软件都将被永久删除。当重新格式化完成后，恢复过程会帮助您还原操作系统，以及驱动程序、软件和实用程序。

要使用 Windows 7 操作系统 DVD 启动恢复，请执行以下步骤：

 **注：**此过程需要几分钟的时间。

1. 如果可能，请备份所有个人文件。
2. 重新启动笔记本电脑，然后在加载 Windows 操作系统之前将 Windows 7 操作系统 DVD 插入光驱。

 **注：**如果计算机未从 DVD 启动，重启计算机，在计算机上出现启动菜单时按 **Esc** 键。使用箭头键选择启动菜单，然后按 **Enter** 键。使用箭头键选择恢复 DVD 所插入的位置。按 **Enter** 键以确认由该设备进行引导。

3. 在出现提示时，按键盘上的任意键。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。
5. 单击**下一步**。
6. 选择 **Install now**（立即安装）。
7. 按照屏幕上的说明进行操作。

完成修复后：

1. 弹出 Windows 7 操作系统 DVD，然后插入 *Driver Recovery*（驱动程序恢复）DVD。
2. 按照屏幕上的说明，首先安装“硬件启用驱动程序”，然后安装推荐的应用程序。

## 电脑的使用、更新和维护

在同一个位置中，您可以执行以下任务：

- 查看或更改计算机名称和其它系统设置
- 添加设备或打印机以及更改其它系统设置
- 获得特定机型的帮助和支持
- 为计算机安装 HP 支持软件
- 购买计算机的备件和附件


要访问该位置，请单击**开始** > **设备和打印机**，然后双击您的电脑图标。

## 2 Windows 8 入门

### 激活与自定义软件

如果电脑中没有预装 Windows® 操作系统，本书中的某些内容将不适用。在激活完操作系统之后，您可从在线帮助中获得更多信息。


在激活完操作系统之后，您可从在线帮助中获得更多信息。

 **注：** 确保在设备后面和显示器上方留出 10.2 厘米（4 英寸）的空隙，以使空气流通。

### 激活 Windows 操作系统

首次打开电脑时，操作系统会自动进行设置和激活。此过程大约需要 5 到 10 分钟。请仔细阅读屏幕上的说明，并按照说明完成激活。

我们建议您在设置操作系统时，向 HP 注册您的计算机，以便您可以接收重要的软件更新，以及注册获得特别优惠。您也可以使用“开始”屏幕上的**向 HP 注册应用**向 HP 注册您的电脑。

 **注意：** 在开始自动激活之后，完成激活之前，请勿关闭电脑。在激活过程中关闭电脑可能会损坏运行电脑的软件或者导致系统无法正常安装。

### 下载 Windows 8 更新

Microsoft 可能会为操作系统发布更新。为协助电脑保持最佳的运行状态，HP 建议您在初次安装系统时检查是否有可用更新，且在电脑的整个生命周期期间也应定期检查是否有更新可用。

设置完电脑后请尽快运行 Windows Update。

1. 将鼠标光标移动到“开始”屏幕的右上角或右下角以显示超级按钮。
2. 单击**设置 > 更改电脑设置 > Windows 更新**。
3. 之后每个月均运行一次 Windows Update。

## 自定义显示器的显示

您可以为 Windows 8 上的“开始”屏幕和桌面分别自定义显示设置。

若要自定义“开始”屏幕，请执行以下步骤：

1. 将鼠标光标移动到“开始”屏幕的右上角或右下角以显示超级按钮。
2. 单击**设置** > **更改电脑设置**。
3. 单击**个性化**以更改显示设置。

若要自定义桌面，请执行以下步骤：

1. 单击“开始”屏幕上的“桌面”应用。
2. 右击桌面，然后单击**个性化**以更改显示设置。

## 关闭电脑

要正确关闭电脑，请首先关闭操作系统软件。

1. 将鼠标光标移动到“开始”屏幕的右上角或右下角以显示超级按钮，然后单击**设置**。
2. 单击**电源**图标，然后单击**关机**。

## 如果遇到问题

有好几种方法可以诊断和解决潜在的问题。HP 提供好几种专用的诊断工具，但我们建议您以循序渐进的方式排除故障，先解决最基本的根本性原因，然后再解决更为复杂的问题。

1. 目视检查
2. 闪烁或蜂鸣代码
3. HP Support Assistant 故障排除
4. HP Vision Hardware Diagnostics (HP 电脑硬件诊断)
5. HP 支持
6. 系统还原
7. 系统恢复

## 执行基本的故障排除

以显示的顺序执行本节中的故障排除过程，直到您的问题得以解决。您可在 <http://www.hp.com/support> 的全面的《*Maintenance and Service Guide*》（维护和服务指南）（仅提供英文版）中找到更多故障排除信息。选择**查找您的产品**，输入计算机型号，然后单击**搜索**。

### 目视检查：无法引导、无法开机、没有视频信号

**⚠ 注意：**在电脑接通交流电源后，主板始终带电。为降低主板或组件受损的可能性，打开电脑前请先断开电源线与电源的连接。

如果计算机，显示器或软件方面出现问题，请在采取进一步措施之前先参考以下一般性建议：

1. 确保计算机和显示器的电源插头均已插入正常工作的电源插座。
2. 检查是否已将电压选择开关（某些机型）设置为适合您所在地区的电压值（115 伏或 230 伏）。
3. 检查计算机是否已打开（电源指示灯已亮起）。
4. 检查显示器是否已打开（显示器指示灯已亮起）。
5. 如果显示器偏暗，则应调高显示器的亮度和对比度。
6. 若系统无法启动，请按住键盘上的任意键。如果系统发出“嘟”声，则表示键盘可以正常使用。
7. 检查所有缆线连接是否有松动或错误。
8. 通过按键盘上的任意键或按电源按钮唤醒电脑。如果系统仍处于睡眠模式，请按住电源按钮至少四秒钟以关闭电脑。然后再次按下电源按钮以重新启动电脑。如果系统仍未关闭，请拔下电源线，等待几秒钟，然后重新插上。如果在 Computer Setup（计算机设置）实用程序中设置了掉电时自动启动，电脑将重新启动。如果电脑未能重启，按下电源按钮。
9. 安装完非即插即用扩展板或其他选件后，重新配置电脑。
10. 请确保所需的设备驱动程序全部都已安装。例如，如果电脑连接了打印机，则需要安装相关型号打印机的驱动程序。
11. 在开机之前，请从系统中取出所有可引导介质（CD/DVD 或 USB 设备）。
12. 如果您安装的操作系统与计算机出厂时安装的操作系统不同，请检查以确保您的计算机支持该操作系统。
13. 如果电脑安装了多个视频设备（嵌入式、PCI 或 PCI-Express 适配器，仅有某些机型支持嵌入式视频设备），却只安装了一个显示器，则必须将该显示器连接到被设置为主要输入源的视频源上的显示器端口。引导过程中，其他视频端口将被禁用；如果显示器连接到这些端口之一，显示器将无法正常工作。您可以在 Computer Setup（计算机设置）实用程序中选择或更改主要视频源。

## 闪烁或蜂鸣代码：明白开机自检诊断前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义

如果看到电脑前面的 LED 指示灯闪烁或听到“嘟”声，请参阅 *Maintenance and Service Guide*（维护和服务指南）（仅提供英文版）以了解故障说明和建议采取的措施。

## HP Support Assistant

HP Support Assistant 是一个 HP 应用程序，可通过自动更新和优化、内置诊断和引导式帮助来帮助您维护电脑性能和解决各种问题。所有采用 Windows 8 的 HP 或 Compaq 计算机中均预安装了 HP Support Assistant。

若要使用 Windows 8 上的 HP Support Assistant，请双击桌面上的 **HP Support Assistant** 应用。

## 使用 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）

如果 HP Support Assistant 无法检测到问题，您可以尝试所有 HP 产品都带有的基于 UEFI 的硬件诊断解决方案。即使电脑无法进入操作系统，您仍可以使用此工具。此工具还可以诊断 HP Support Assistant 不能诊断的组件。

## 为何运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）

HP PC Hardware Diagnostic（HP 电脑硬件诊断）可以简化诊断硬件问题的过程，而且当发现问题时可以加快支持过程。该工具可以准确指出需要更换的组件，为您节省不少时间。

- **找出真正的硬件故障：**该诊断工具是在操作系统外部运行，因此能有效将硬件故障与可能是由于操作系统或其他软件组件导致的问题分离开。
- **故障 ID：**当检测到需要更换硬件的故障时，诊断工具便会生成一个 24 位的“故障 ID”。致电技术支持部门时您便可将该 ID 告诉给接线员，随后他便会为您安排支持服务时间或提供替换部件。

### 如何找到和运行 HP PC Hardware Diagnostics ( HP 电脑硬件诊断 )


您可以从以下三个位置之一运行该诊断工具，具体取决于您的喜好和电脑的健康状态。

1. 打开电脑并反复按 **Esc** 键，直至出现 BIOS 启动菜单。
2. 按 **F2** 键或选择 **Diagnostics (F2)** ( 诊断 (F2) )。

按 **F2** 键用于指示系统依照以下顺序搜索该诊断工具：

- a. 已连接到电脑上的 USB 驱动器 ( 若要把诊断工具下载到 USB 驱动器，请参阅[第 15 页的将 HP PC Hardware Diagnostics \( HP 电脑硬件诊断 \) 下载到 USB 驱动器](#)上的说明)
- b. 硬盘驱动器
- c. 只有在检测不到 USB 或硬盘驱动器版本的诊断工具时，BIOS 中的诊断工具核心集 ( 针对内存和硬盘驱动器 ) 才可用。

### 将 HP PC Hardware Diagnostics ( HP 电脑硬件诊断 ) 下载到 USB 驱动器

 **注：**HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) 的下载说明仅提供英文版本。

可提供两种选项以用于将 HP PC Hardware Diagnostics 下载到 USB 设备。

**选项 1：HP PC Diagnostics 主页** — 提供 UEFI 最新版本的访问

1. 访问 <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>。
2. 在 **HP PC Hardware Diagnostics** 部分中，单击**下载**链接，然后选择**运行**。

**选项 2：支持与驱动程序页面** — 提供特定产品各版本下载

1. 访问 <http://www.hp.com>。
2. 指向页面顶部的**售后支持**，然后单击**下载驱动程序**。
3. 在文本框中，输入产品名称，然后单击**搜索**。

– 或 –


单击**立即查找**，让 HP 自动检测您的产品。

4. 选择您的计算机型号，然后选择您的操作系统。
5. 在**诊断**部分中，单击**HP UEFI 支持环境**。

– 或 –

单击**下载**，然后选择**运行**。

## 在寻求技术支持之前

 **警告！** 在电脑接通交流电源后，主板始终带电。为了降低电击和/或灼热表面造成人身伤害的危险，请务必从墙上电源插座中拔下电源线插头，并等待系统内部组件散热后再去触碰。

如果电脑出现问题，在提请技术支持之前，请尝试使用上述章节所提到的以及下面所总结的相应解决方法找出确切问题。

- 查看电脑前部的电源 LED 指示灯是否正在闪烁，并聆听电脑是否发出连续的“啾”声。指示灯闪烁和/或“啾”声都是错误信号，可帮助您诊断问题。有关更多信息，请参阅 *Maintenance and Service Guide*（维护和服务指南）（仅提供英文版）。
- 如果屏幕为空白，请将显示器的线缆插入计算机上的其他视频端口（如果有可用的其他端口），或者使用您已知工作正常的显示器替换该显示器。

- 若您正在使用网络：

- 使用另一根网络电缆将电脑连接到网络。
- 使用另一根电缆将另一台电脑连接到网络。

若问题仍未解决，电脑上的网络插座或网络墙上插座可能有问题。

- 若您最近加装了新硬件，请将该硬件拆除。
- 若您最近安装了新软件，请卸载该软件。
- 网站 <http://www.hp.com/support> 提供了全面的技术支持。
- 如果电脑能够启动，但不能进入操作系统，您可以尝试运行“预引导”诊断实用程序 HP PC Hardware Diagnostics。更多信息，请参阅[第 3 页的使用 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）](#)。
- 如果计算机将引导至操作系统，请使用以下任一工具。这些工具提供了自助式解决诊断和在线聊天功能（如果仍能访问 Internet）。
  - 如果电脑上安装了 HP Support Assistant，您可以在“开始”屏幕依次单击 **HP Support Assistant > 我的电脑 > 诊断**。
  - 如果电脑上没有安装 HP Support Assistant，您可以访问 <http://www.hp.com/go/ispe> 获取 HP Instant Support Professional Edition（HP 即时支持专业版）。

如想获得最新的在线支持信息、软件和驱动程序、主动通知以及与全球同行和 HP 专家沟通，请访问业务支持中心 (BSC)：<http://www.hp.com/go/bizsupport>。

网站 <http://www.hp.com/support> 提供了全面的技术支持。

如果需要提请技术支持，请做好以下工作以确保您的服务请求能够及时得到响应：

- 在打电话之前：
  - 卸下所有最近添加到系统中的硬件。
  - 卸载所有最近安装的软件。
  - 记下产品 ID 号、电脑和显示器的序列号，以及运行诊断过程中生成的故障 ID。
- 提请技术支持时，应将计算机摆在您面前。
- 需要花费一定时间来排除故障（在技术人员的帮助下）。

 **注：** 若要获取销售信息和保修升级 (HP Care Pack)，请致电本地授权服务提供商或经销商。




## 在 Windows 8.1 或 Windows 8 中备份、还原和恢复

笔记本电脑中包含了 HP 提供的工具以及 Windows，有助于保护您的信息和在需要时检索这些信息。这些工具可让笔记本电脑恢复到正常的工作状态，甚至恢复到原始出厂状态，且步骤都很简单。

本节介绍以下操作流程：

- 创建恢复介质和备份
- 还原和恢复系统


 **注：**本节概述备份、还原和恢复选项。有关所提供工具的详细信息，请参阅“帮助和支持”。在“开始”屏幕上输入帮助，然后选择**帮助和支持**。

### 创建恢复介质和备份

系统发生故障后只能恢复到最新的备份状态。


1. 成功设置计算机后，请创建恢复介质。此步骤可在计算机中创建恢复分区的备份。在硬盘驱动器损坏或被更换的情况下，该备份可用于重装原始操作系统。


您将使用 USB 闪存驱动器来创建可启动的恢复光盘，该光盘用于恢复无法启动的计算机。USB 闪存驱动器可用于重新安装原始操作系统以及出厂程序。

 **注：**在创建恢复介质之前，有关 USB 闪存驱动器的任何信息都将被擦除。

- 要创建 Windows 8.1 恢复介质，请从“开始”屏幕键入恢复驱动器，然后单击**创建恢复驱动器**。按照屏幕上的说明继续。
  - 要创建 Windows 8 恢复介质，请从“开始”屏幕键入恢复管理器，然后单击**HP 恢复介质创建**。如果弹出提示，请单击是允许程序继续运行。按照屏幕上的说明继续。（仅适用于部分型号）
2. 使用 Windows 工具创建系统还原点并创建个人信息的备份。有关详细信息和步骤，请转至“帮助和支持”。在“开始”屏幕上输入帮助，然后选择**帮助和支持**。

### Windows 响应时执行系统恢复（仅适用于部分型号）

 **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。开始前，请将重要数据备份至 CD、DVD 或 USB 闪存驱动器。

 **注：**在某些情况下，您必须使用恢复介质执行系统恢复。如果尚未创建恢复介质，请按照[第 17 页的创建恢复介质和备份](#)中的说明操作。

1. 关机。
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. 打开电脑。
4. 在“开始”屏幕中，键入 `recovery manager`，然后单击 **HP Recovery Manager**。如果弹出提示，请单击是允许程序继续运行。
5. 单击 **HP 恢复环境**，然后单击**确定**以重新启动计算机。
6. 计算机重新启动后，您将看到 HP Recovery Manager 主屏幕，请单击**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**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**恢复而不备份您的文件**，然后单击**下一步**。
7. 按照屏幕上的说明继续。

## Windows 未响应时执行系统恢复（仅适用于部分型号）

**⚠ 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。

如果 Windows 未作出响应，但电脑正在运行，请使用以下步骤执行系统恢复。

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. 按电源按钮打开计算机。
4. 当您看到 HP 徽标屏幕时，立即反复按键盘上的 **F11** 键，直到屏幕上显示 **F11 HP Recovery** 消息。
5. 选择**故障排除**。
6. 选择 **Recovery Manager**。
7. 在 HP Recovery Manager 屏幕上，单击**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**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**恢复而不备份您的文件**，然后单击**下一步**。
8. 按照屏幕上的说明继续。

## 使用 HP 恢复介质执行系统恢复（仅适用于部分型号）

如果使用第 17 页的**创建恢复介质和备份**创建 HP 恢复介质，请使用本节中提供的步骤。

**⚠ 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。请将重要数据备份至 CD、DVD 或 USB 闪存驱动器。


要使用恢复介质执行系统恢复，请执行以下步骤：


1. 如果使用一套 DVD，请将第一张恢复光盘插入 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。
2. 单击**开始按钮**，然后单击**关机**。  
- 或 -  
如果电脑无法响应，请按住主机上的电源按钮大约 5 秒钟，或按住该按钮直到电脑关闭。
3. 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。
4. 按电源按钮打开计算机，然后按 **F9** 进入**引导设备选项**。
5. 使用箭头键选择启动菜单，然后按 Enter 键。使用箭头键选择恢复介质所插入的位置（USB 或 DVD）。按 Enter 键以确认由该设备进行引导。
6. 选择**从介质运行程序**。
7. 在 HP Recovery Manager 屏幕上，单击**出厂重置**。
8. 按照屏幕上的说明继续。

## 使用 Windows 工具进行还原和恢复

Windows 提供从备份还原、刷新计算机，然后重置计算机到其原始状态的数个选项。有关详细信息和步骤，请转至“帮助和支持”。在“开始”屏幕上输入帮助，然后选择**帮助和支持**。


## 在系统没有响应时使用重置

 **注：**执行特定任务时，用户账户控制可能会提示您输入权限或密码。要继续任务，请选择相应的选项。有关“用户账户控制”的信息，请参阅“帮助和支持”。在“开始”屏幕上输入帮助，然后选择**帮助和支持**。

 **切记：**“重置”选项不提供对信息的备份。在使用“重置”之前，请备份想保留的个人信息。

如果 Windows 恢复步骤不工作并且系统没有响应，请使用以下步骤操作开始重置：


1. 如果可能，请备份所有个人文件。
2. 如果可能，请检查有无 HP 恢复分区：
  - 对于 Windows 8.1，从“开始”屏幕，键入 `pc`，然后选择 **本电脑**。
  - 对于 Windows 8，从“开始”屏幕，键入 `c`，然后选择 **计算机**。

 **注：**如果未列出 HP Recovery 分区，或无法确定其是否存在，则必须使用创建的恢复介质恢复；请参阅[第 19 页的使用 Windows 恢复 USB 闪存驱动器恢复](#)。或者您必须使用 Windows 操作系统介质和 **驱动程序恢复** 介质（需单独购买）；请参阅[第 20 页的使用 Windows 操作系统介质恢复（需另外购买）](#)。

3. 如果列出了 HP 恢复分区，则重启计算机，然后在出现 HP 徽标时按 `esc` 键。随即会出现电脑启动菜单。
4. 按 `f11` 键选择“系统恢复”选项。
5. 选择键盘布局。
6. 选择**故障排除**。
7. 选择**重置**。
8. 按照屏幕上的说明继续。

## 使用 Windows 恢复 USB 闪存驱动器恢复


要使用您此前创建的恢复 USB 闪存驱动器恢复系统：

 **注：**如果未创建恢复 USB 闪存驱动器或创建的闪存驱动器无法使用，请参阅[第 20 页的使用 Windows 操作系统介质恢复（需另外购买）](#)。


1. 如果可能，请备份所有个人文件。
2. 将恢复 USB 闪存驱动器插入计算机上的 USB 端口中。
3. 重新启动电脑，看到 HP 徽标后，按 `F9` 以显示引导设备列表。使用箭头键从 UEFI 启动源列表中选择 USB 闪存驱动器。按 `Enter` 键以确认由该设备进行引导。
4. 选择键盘布局。
5. 选择**故障排除**。
6. 选择 **刷新电脑**。
7. 按照屏幕上的说明进行操作。

## 使用 Windows 操作系统介质恢复（需另外购买）

要订购 Windows 操作系统 DVD，请联系支持部门。转至 <http://www.hp.com/support>，选择国家或地区，然后按照屏幕上的说明进行操作。

 **注意：**使用 Windows 操作系统介质会彻底删除硬盘驱动器上的内容并将其重新格式。您创建的所有文件以及在电脑上安装的所有软件都将被永久删除。当重新格式化完成后，恢复过程会帮助您还原操作系统，以及驱动程序、软件和实用程序。

要使用 Windows 操作系统介质执行恢复，请执行以下步骤：

 **注：**此过程需要几分钟的时间。

1. 如果可能，请备份所有个人文件。
2. 重新启动计算机，然后按照 Windows 操作系统介质提供的说明安装操作系统。
3. 在出现提示时，按键盘上的任意键。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。

修复完成后，将显示 Windows 桌面：

1. 取出 Windows 操作系统介质，然后插入 *驱动程序恢复* 介质。
2. 首先安装“硬件启用驱动程序”，然后安装推荐的应用程序。

## 电脑的使用、更新和维护

在同一个位置中，您可以执行以下任务：

- 查看或更改计算机名称和其它系统设置
- 添加设备或打印机以及更改其它系统设置
- 获得特定机型的帮助和支持
- 为计算机安装 HP 支持软件
- 购买计算机的备件和附件


若要访问此位置，将鼠标光标移动到“开始”屏幕的右上角或右下角以显示超级按钮，然后依次单击 **设置 > 更改电脑设置**。

## 3 Windows 10 入门

### 激活与自定义软件

如果电脑中没有预装 Windows® 操作系统，本书中的某些内容将不适用。在激活完操作系统之后，您可从在线帮助中获得更多信息。


在激活完操作系统之后，您可从在线帮助中获得更多信息。

 **注：** 确保在设备后面和显示器上方留出 10.2 厘米（4 英寸）的空隙，以使空气流通。

### 激活 Windows 操作系统

首次打开电脑时，操作系统会自动进行设置和激活。此过程大约需要 5 到 10 分钟。请仔细阅读屏幕上的说明，并按照说明完成激活。

我们建议您在设置操作系统时，向 HP 注册您的计算机，以便您可以接收重要的软件更新，以及注册获得特别优惠。您也可以使用“开始”屏幕上的**向 HP 注册**应用向 HP 注册您的电脑。

 **注意：** 在开始自动激活之后，完成激活之前，请勿关闭电脑。在激活过程中关闭电脑可能会损坏运行电脑的软件或者导致系统无法正常安装。

### 下载 Windows 更新

Microsoft 可能会为操作系统发布更新。为协助电脑保持最佳的运行状态，HP 建议您在初次安装系统时检查是否有可用更新，且在电脑的整个生命周期期间也应定期检查是否有更新可用。

设置完电脑后请尽快运行 Windows Update。

1. 从任务栏中，键入 Windows 更新，然后从“搜索”窗口中，选择**检查更新**。
2. 单击**更新和恢复**，然后单击**检查更新**。
3. 之后每个月均运行一次 Windows Update。

### 自定义显示器的显示

您可以选择或更改显示器的刷新频率、屏幕分辨率、颜色设置、字体大小和电源管理设置。

有关更多信息，请参阅图形控制器实用程序附带的联机文档或显示器附带的说明文档。

▲ 要更改显示设置，请右键单击 Windows 桌面，然后单击**个性化或屏幕分辨率**。

– 或 –

依次单击**开始图标**、**设置**，然后单击**个性化**。

### 关闭电脑

要正确关闭电脑，请首先关闭操作系统软件。

▲ 依次单击**开始图标**和**电源图标**，然后选择**关机**。

– 或 –

从任务栏中，键入设置，选择**设置**，键入关闭，然后单击**关闭电脑**。

## 如果遇到问题

有好几种方法可以诊断和解决潜在的问题。HP 提供好几种专用的诊断工具，但我们建议您以循序渐进的方式排除故障，先解决最基本的根本性原因，然后再解决更为复杂的问题。

- 目视检查
- 闪烁或蜂鸣代码
- HP Support Assistant 故障排除
- HP Vision Hardware Diagnostics (HP 电脑硬件诊断)
- HP 支持
- 系统还原
- 系统恢复

## 执行基本的故障排除

以显示的顺序执行本节中的故障排除过程，直到您的问题得以解决。您可在 <http://www.hp.com/support> 的全面的《Maintenance and Service Guide》(维护和服务指南)(仅提供英文版)中找到更多故障排除信息。选择**查找您的产品**，输入计算机型号，然后单击**搜索**。

## 目视检查：无法引导、无法开机、没有视频信号

**⚠ 注意：**在电脑接通交流电源后，主板始终带电。为降低主板或组件受损的可能性，打开电脑前请先断开电源线与电源的连接。

如果计算机，显示器或软件方面出现问题，请在采取进一步措施之前先参考以下一般性建议：

- 确保计算机和显示器的电源插头均已插入正常工作的电源插座。
- 检查是否已将电压选择开关(某些机型)设置为适合您所在地区的电压值(115 伏或 230 伏)。
- 检查计算机是否已打开(电源指示灯已亮起)。
- 检查显示器是否已打开(显示器指示灯已亮起)。
- 如果显示器偏暗，则应调高显示器的亮度和对比度。
- 若系统无法启动，请按住键盘上的任意键。如果系统发出“嘟”声，则表示键盘可以正常使用。
- 检查所有缆线连接是否有松动或错误。
- 通过按键盘上的任意键或按电源按钮唤醒电脑。如果系统仍处于睡眠模式，请按住电源按钮至少四秒钟以关闭电脑。然后再次按下电源按钮以重新启动电脑。如果系统仍未关闭，请拔下电源线，等待几秒钟，然后重新插上。如果在 Computer Setup (计算机设置) 实用程序中设置了掉电时自动启动，电脑将重新启动。如果电脑未能重启，按下电源按钮。
- 安装完非即插即用扩展板或其他选件后，重新配置电脑。
- 请确保所需的设备驱动程序全部都已安装。例如，如果电脑连接了打印机，则需要安装相关型号打印机的驱动程序。
- 在开机之前，请从系统中取出所有可引导介质(CD/DVD 或 USB 设备)。

- 如果您安装的操作系统与计算机出厂时安装的操作系统不同，请检查以确保您的计算机支持该操作系统。
- 如果电脑安装了多个视频设备（嵌入式、PCI 或 PCI-Express 适配器，仅有某些机型支持嵌入式视频设备），却只安装了一个显示器，则必须将该显示器连接到被设置为主要输入源的视频源上的显示器端口。在引导过程中，其他视频端口将被禁用；如果显示器连接到这些端口之一，显示器将无法正常工作。您可以在 Computer Setup（计算机设置）实用程序中选择或更改主要视频源。

## 闪烁或蜂鸣代码：明白开机自检诊断前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义

如果看到电脑前面的 LED 指示灯闪烁或听到“嘟”声，请参阅 *Maintenance and Service Guide*（维护和服务指南）（仅提供英文版）以了解故障说明和建议采取的措施。

## HP Support Assistant

HP Support Assistant 是一个 HP 应用程序，可通过自动更新和优化、内置诊断和引导式帮助来帮助帮助您维护电脑性能和解决各种问题。所有采用 Windows 10 的 HP 或 Compaq 计算机中均预安装了 HP Support Assistant。

要在 Windows 10 中访问 HP Support Assistant，请在任务栏搜索框中键入支持，然后选择 **HP Support Assistant** 应用程序。

### 使用、更新和维护您的电脑

使用 HP Support Assistant，您可以从一个位置执行以下任务：

- 查看您的计算机名称和其他系统规格
- 查看用户文档
- 添加设备或打印机和更改其他系统设置
- 获取适用于特定型号的帮助和支持
- 安装适合您的计算机的 HP 支持软件
- 购买适合您的计算机的打印机耗材

## 使用 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）

如果 HP Support Assistant 无法检测到问题，您可以尝试所有 HP 产品都带有的基于 UEFI 的硬件诊断解决方案。即使电脑无法进入操作系统，您仍可以使用此工具。此工具还可以诊断 HP Support Assistant 不能诊断的组件。

### 为何运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）

HP PC Hardware Diagnostic（HP 电脑硬件诊断）可以简化诊断硬件问题的过程，而且当发现问题时可以加快支持过程。该工具可以准确指出需要更换的组件，为您节省不少时间。

- **找出真正的硬件故障：**该诊断工具是在操作系统外部运行，因此能有效将硬件故障与可能是由于操作系统或其他软件组件导致的问题分离开。
- **故障 ID：**当检测到需要更换硬件的故障时，诊断工具便会生成一个 24 位的“故障 ID”。致电技术支持部门时您便可将该 ID 告诉给接线员，随后他便会为您安排支持服务时间或提供替换部件。

### 如何找到和运行 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）


您可以从以下三个位置之一运行该诊断工具，具体取决于您的喜好和电脑的健康状态。

1. 打开电脑并反复按 **Esc** 键，直至出现 BIOS 启动菜单。
2. 按 **F2** 键或选择 **Diagnostics (F2)**（诊断 (F2)）。

按 **F2** 键用于指示系统依照以下顺序搜索该诊断工具：

- a. 已连接到电脑上的 USB 驱动器（若要把诊断工具下载到 USB 驱动器，请参阅 [第 15 页的将 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）下载到 USB 驱动器上的说明](#)）
- b. 硬盘驱动器
- c. 只有在检测不到 USB 或硬盘驱动器版本的诊断工具时，BIOS 中的诊断工具核心集（针对内存和硬盘驱动器）才可用。

## 将 HP PC Hardware Diagnostics（HP 电脑硬件诊断）下载到 USB 驱动器

 **注：** HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) 的下载说明仅提供英文版本。

可提供两种选项以用于将 HP PC Hardware Diagnostics 下载到 USB 设备。


**选项 1：HP PC Diagnostics 主页** — 提供 UEFI 最新版本的访问

1. 访问 <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>。
2. 在 **HP PC Hardware Diagnostics** 部分中，单击 **下载链接**，然后选择 **运行**。

**选项 2：支持与驱动程序页面** — 提供特定产品各版本下载

1. 访问 <http://www.hp.com>。
2. 指向页面顶部的 **售后支持**，然后单击 **下载驱动程序**。
3. 在文本框中，输入产品名称，然后单击 **搜索**。  
- 或 -  
单击 **立即查找**，让 HP 自动检测您的产品。
4. 选择您的计算机型号，然后选择您的操作系统。
5. 在 **诊断** 部分中，单击 **HP UEFI 支持环境**。  
- 或 -  
单击 **下载**，然后选择 **运行**。

## 在寻求技术支持之前

 **警告！** 在电脑接通交流电源后，主板始终带电。为了降低电击和/或灼热表面造成人身伤害的危险，请务必从墙上电源插座中拔下电源线插头，并等待系统内部组件散热后再去触碰。

如果电脑出现问题，在提请技术支持之前，请尝试使用上述章节所提到的以及下面所总结的相应解决方法找出确切问题。

- 查看电脑前部的电源 LED 指示灯是否正在闪烁，并聆听电脑是否发出连续的“啾”声。指示灯闪烁和/或“啾”声都是错误信号，可帮助您诊断问题。有关更多信息，请参阅 *Maintenance and Service Guide*（维护和服务指南）（仅提供英文版）。
- 如果屏幕为空白，请将显示器的线缆插入计算机上的其他视频端口（如果有可用的其他端口），或者使用您已知工作正常的显示器替换该显示器。
- 若您正在使用网络：



- 使用另一根网络电缆将电脑连接到网络。
- 使用另一根电缆将另一台电脑连接到网络。

若问题仍未解决，电脑上的网络插座或网络墙上插座可能有问题。

- 若您最近加装了新硬件，请将该硬件拆除。
- 若您最近安装了新软件，请卸载该软件。
- 网站 <http://www.hp.com/support> 提供了全面的技术支持。
- 如果电脑能够启动，但不能进入操作系统，您可以尝试运行“预引导”诊断实用程序 HP PC Hardware Diagnostics。更多信息，请参阅[第 3 页的使用 HP PC Hardware Diagnostics \(HP 电脑硬件诊断\)](#)。
- 如果计算机将引导至操作系统，请使用以下任一工具。这些工具提供了自助式解决诊断和在线聊天功能（如果仍能访问 Internet）。
  - 如果电脑上安装了 HP Support Assistant，您可以在“开始”屏幕依次单击 **HP Support Assistant > 我的电脑 > 诊断**。
  - 如果电脑上没有安装 HP Support Assistant，您可以访问 <http://www.hp.com/go/ispe> 获取 HP Instant Support Professional Edition（HP 即时支持专业版）。


如想获得最新的在线支持信息、软件和驱动程序、主动通知以及与全球同行和 HP 专家沟通，请访问业务支持中心 (BSC): <http://www.hp.com/go/bizsupport>。

网站 <http://www.hp.com/support> 提供了全面的技术支持。

如果需要提请技术支持，请做好以下工作以确保您的服务请求能够及时得到响应：

- 在打电话之前：
  - 卸下所有最近添加到系统中的硬件。
  - 卸载所有最近安装的软件。
  - 记下产品 ID 号、电脑和显示器的序列号，以及运行诊断过程中生成的故障 ID。
- 提请技术支持时，应将计算机摆在您面前。
- 需要花费一定时间来排除故障（在技术人员的帮助下）。

---

 **注：**若要获取销售信息和保修升级 (HP Care Pack)，请致电本地授权服务提供商或经销商。

---

## Windows 10 中的备份、还原和恢复

本节提供下列过程的相关信息。本节中的信息适用于大多数产品的标准流程。

- 创建恢复介质和备份
- 还原和恢复系统

有关其他信息，请转至“帮助和支持”。

- ▲ 在任务栏搜索框中，键入帮助，然后选择**帮助和支持**。

### 创建恢复介质和备份

以下创建恢复介质和备份的方法仅在部分产品中可用。根据您的计算机型号选择适用方法。

- 成功设置计算机后，使用 HP Recovery Manager 以创建 HP Recovery 介质。此步会在笔记本电脑中创建一个 HP Recovery 分区备份。在硬盘驱动器损坏或被更换的情况下，该备份可用于重装原始

操作系统。有关创建恢复介质的信息，请参阅第 26 页的[创建 HP Recovery 介质（仅限部分产品）](#)。有关使用恢复介质时可用的恢复选项的信息，请参阅第 27 页的[开始前须知](#)。

- 使用 Windows 工具创建系统还原点并创建个人信息的备份。

有关详细信息，请参阅第 27 页的[使用 Windows 工具](#)。

 **注：**如果存储容量为 32 GB 或更少，则 Microsoft 系统还原默认处于禁用状态。

### 创建 HP Recovery 介质（仅限部分产品）

如果可能，检查是否存恢复分区和 Windows 分区。从“开始”菜单中，选择[文件资源管理器](#)。

- 如果您的计算机未列出 Windows 分区和恢复分区，则可从支持部门获取系统恢复介质。请参阅计算机随附的 *Worldwide Telephone Numbers*（全球电话号码）小册子。您也可从 HP 网站查找联系信息。转至 <http://www.hp.com/support>，选择国家或地区，然后按照屏幕上的说明进行操作。

使用 Windows 工具创建系统还原点并创建个人信息的备份，请参阅第 27 页的[使用 Windows 工具](#)。

- 如果您的计算机未列出恢复分区和 Windows 分区，成功设置计算机后，您可以使用 HP Recovery Manager 创建恢复介质。如果硬盘驱动器被损坏，HP Recovery 介质可执行系统恢复。系统恢复会重装原始操作系统和出厂安装的软件程序，然后配置这些程序的设置。在更换硬盘驱动器时，HP Recovery 介质还可用于自定义系统或还原出厂映像。
  - 只能创建一组恢复介质。这些恢复工具应轻拿轻放并存放在安全的地方。
  - HP Recovery Manager 对计算机进行检测并确定所需介质的必需存储容量。
  - 要创建恢复光盘，您的计算机必须装有具备 DVD 刻录功能的光驱，而且您必须仅使用高质量空白 DVD-R、DVD+R、DVD-R DL、DVD+R DL 光盘。请勿使用可重写光盘，如 CD±RW、DVD±±W、双层 DVD±W 或 BD-RE（可重写蓝光）光盘；这些光盘与 HP Recovery Manager 软件不兼容。您也可使用高质量的空白 USB 闪存驱动器。
  - 如果您的计算机未集成具备 DVD 写入功能的光驱，但又想创建 DVD 恢复介质，则可使用外接光驱（需单独购买）创建恢复光盘，或从支持部门获取恢复光盘。若使用外接光驱，外接光驱必须直接连接到计算机的 USB 端口，而不能连接到 USB 集线器等外接设备的 USB 端口。如果您无法自己创建 DVD 介质，您可以从 HP 获取适用于计算机的恢复光盘。请参阅计算机随附的 *Worldwide Telephone Numbers*（全球电话号码）小册子。您也可从 HP 网站查找联系信息。转至 <http://www.hp.com/support>，选择国家或地区，然后按照屏幕上的说明进行操作。
  - 确保计算机已连接到交流电源，然后再开始创建恢复介质。
  - 创建过程可能需要一小时或更长时间。
  - 如有必要，可在所有恢复 DVD 创建完毕之前退出程序。HP Recovery Manager 将完成当前 DVD 的刻录。下次打开 HP Recovery Manager 时，系统将提示您继续进行该过程。

创建 HP Recovery 介质：

1. 在任务栏搜索框中，键入恢复，然后选择 **HP Recovery Manager**。
2. 如果弹出提示，请单击是允许程序继续运行。
3. 选择[驱动程序和下载](#)，然后按照屏幕上的说明进行操作。

如需恢复系统，请参阅第 27 页的[使用 HP Recovery Manager 进行恢复](#)。

## 使用 Windows 工具

使用 Windows 工具可以创建恢复介质、系统还原点和个人信息的备份。


 **注：**如果存储容量为 32 GB 或更少，则 Microsoft 系统还原默认处于禁用状态。

有关详细信息和步骤，请转至“帮助和支持”。

▲ 在任务栏搜索框中，键入帮助，然后选择“帮助和支持”。

## 还原和恢复

恢复系统有多种方法。请选择最符合您的情况和专业水平的方法：

 **切记：**某些方法在部分产品上不适用。

- Windows 提供从备份还原、刷新计算机，然后重置计算机到其原始状态的数个选项。如需详细信息，请参阅“帮助和支持”。
  - ▲ 在任务栏搜索框中，键入帮助，然后选择**帮助和支持**。
- 如需纠正预装应用程序或驱动程序的问题，可使用 HP Recovery Manager 的“重新安装驱动程序和/或应用程序”选项（仅限部分产品），重装个别应用程序或驱动程序。
  - ▲ 在任务栏搜索框中键入恢复，选择 **HP Recovery Manager**，然后选择**重新安装驱动程序和应用程序**，然后按照屏幕上的说明进行操作。
- 如果要将 Windows 分区恢复为原始出厂内容，可从 HP Recovery 分区（仅限部分产品）选择“系统恢复”选项，或使用 HP Recovery 介质。有关详细信息，请参阅[第 27 页的使用 HP Recovery Manager 进行恢复](#)。如果您尚未创建恢复介质，请参阅[第 26 页的创建 HP Recovery 介质（仅限部分产品）](#)。
- 在某些产品上，如果您想要恢复计算机的原始出厂分区和内容，或者如果您已更换硬盘驱动器，您可以使用 HP Recovery 介质中的“出厂重置”选项。有关详细信息，请参阅[第 27 页的使用 HP Recovery Manager 进行恢复](#)。
- 在部分产品上，如果要删除恢复分区以释放硬盘驱动器空间，可选择 HP Recovery Manager 的“删除恢复分区”选项。


有关详细信息，请参阅[第 29 页的删除 HP Recovery 分区（仅限部分产品）](#)。

## 使用 HP Recovery Manager 进行恢复

HP Recovery Manager 软件允许您通过使用您创建的 HP Recovery 介质或通过使用 HP Recovery 分区（仅限部分产品）将计算机恢复到其原始出厂状态。如果您尚未创建恢复介质，请参阅[第 26 页的创建 HP Recovery 介质（仅限部分产品）](#)。


### 开始前须知

- HP Recovery Manager 只能恢复出厂时安装的软件。对于此计算机未提供的软件，必须从生产商网站下载或通过生产商提供的介质重装。


 **切记：**通过 HP Recovery Manager 恢复应作为纠正计算机问题的最后措施。

- 如果计算机硬盘驱动器出现故障，必须使用 HP Recovery 介质。如果您尚未创建恢复介质，请参阅[第 26 页的创建 HP Recovery 介质（仅限部分产品）](#)。

- 要使用“出厂重置”选项（仅限部分产品），您必须使用 HP Recovery 介质。如果您尚未创建恢复介质，请参阅[第 26 页的创建 HP Recovery 介质（仅限部分产品）](#)。
- 如果您的计算机不允许创建 HP Recovery 介质，或如果 HP Recovery 介质不能用，则可从支持部门获取系统恢复介质。请参阅计算机随附的 *Worldwide Telephone Numbers*（全球电话号码）小册子。您也可从 HP 网站查找联系信息。转至 <http://www.hp.com/support>，选择国家或地区，然后按照屏幕上的说明进行操作。

 **切记：** HP Recovery Manager 不自动备份个人数据。开始恢复之前，请备份任何要保留的个人数据。

使用 HP Recovery 介质时，可以选择以下任一个恢复选项：

 **注：** 在开始恢复过程后，仅显示计算机可用的选项。

- 系统恢复 — 重装原始操作系统，然后对在出厂时安装的程序设置进行配置。
- 恢复出厂设置 — 通过删除硬盘驱动器和重新创建的分区中的所有信息将计算机还原到原始出厂状态。然后重装操作系统和出厂时安装的软件。

HP Recovery 分区（仅限部分产品）仅支持系统恢复。

### 使用 HP Recovery 分区（仅限某些产品）

使用 HP Recovery 分区时不需要恢复光盘或恢复 USB 闪存驱动器即可执行系统恢复。在硬盘驱动器仍可正常运行时才能使用此类型的恢复。


要从 HP Recovery 分区启动 HP Recovery Manager，请执行以下操作：

1. 在任务栏搜索框中键入恢复，选择 **Recovery Manager**，然后选择 **HP 恢复环境**。  
- 或 -  
在计算机启动时按 **f11**，或在按下电源按钮时按住 **f11**。
2. 从引导选项菜单中，选择**故障排除**。
3. 选择 **Recovery Manager**，选择 **System Recovery**，然后按照屏幕上的说明进行操作。

### 使用 HP Recovery 介质进行恢复

可以使用 HP Recovery 介质恢复原始系统。如果系统没有 HP Recovery 分区或者硬盘驱动器工作不正常，可使用此方法。

1. 如果可能，请备份所有个人文件。
2. 插入 HP Recovery 介质，然后重新启动计算机。

 **注：** 如果计算机不在 HP Recovery Manager 中自动重新启动，则请更改计算机的引导顺序。请参阅[第 28 页的更改计算机引导顺序](#)。

3. 按照屏幕上的说明进行操作。

### 更改计算机引导顺序


如果计算机无法在 HP Recovery Manager 中重新启动，您可以更改计算机引导顺序，即 BIOS 中所列的设备（计算机在其中查找启动信息）顺序。可将选择更改为光驱或 USB 闪存驱动器。


要更改引导顺序，请执行以下操作：

1. 插入 HP Recovery 介质。
2. 访问 BIOS：  
重新启动计算机，快速按 **esc**，然后按 **f9** 以显示引导选项。
3. 选择从中进行引导的光驱或 USB 闪存驱动器。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。

### 删除 HP Recovery 分区（仅限部分产品）

使用 HP Recovery Manager 软件可以删除 HP Recovery 分区以释放硬盘驱动器空间。


 **切记：**删除 HP Recovery 分区后，您将无法执行系统恢复或从 HP Recovery 分区创建 HP Recovery 介质。因此，移除恢复分区之前，先创建 HP 恢复介质；请参阅[第 26 页的创建 HP Recovery 介质（仅限部分产品）](#)。

 **注：**“删除恢复分区”选项仅在支持此功能的产品上才可用。

请按照以下步骤删除 HP Recovery 分区：

1. 在任务栏搜索框中，键入恢复，然后选择 **HP Recovery Manager**。
2. 选择**删除恢复分区**，然后按照屏幕上的说明执行操作。

## 4 了解更多信息

 **注：** 电脑硬盘驱动器上含有下面部分或全部文档。

- 《*Getting Started*》（入门）—解释了如何连接电脑和外围设备，并设置出厂提供的软件；还包含了基本的故障排除信息，有助于您解决初始启动过程中可能遇到的问题。
- 《*硬件参考指南*》—简要介绍了产品的硬件，并提供了升级该系列电脑的说明。还含有有关 RTC 电池、内存和电源方面的信息。
- 《*Maintenance and Service Guide*》（维护和服务指南）（仅提供英文版）—提供有关部件拆卸与更换、故障排除、桌面管理、设置实用程序、安全保护、日常维护、接口插针分配、开机自检错误消息、诊断指示灯以及错误代码的信息。
- 《*管制、安全和环境通告*》—其中包含确保与美国、加拿大以及各种国际法规相符的安全保护和管制信息。

### 查看用户指南（Windows 7 系统）

- ▲ 单击**开始 > 所有程序 > HP 帮助和支持 > HP 文档**。

### 查看用户指南（Windows 8 系统）

1. 在“开始”屏幕中，键入 support，然后选择 **HP Support Assistant** 应用程序。
2. 选择**我的电脑**，然后选择**用户指南**。

### 查看用户指南（Windows 10 系统）

1. 在任务栏搜索框中，键入 support，然后选择 **HP Support Assistant** 应用。
2. 依次选择**我的电脑**、**规格选项卡**和**用户指南**。

### 查看用户指南（Linux 系统）

双击桌面上的 **HP User Manuals**（HP 用户手册）图标。选择所使用语言对应的文件夹。选择要查看的指南。

---


## 5 辅助功能

HP 设计、生产和销售任何人都可以使用的产品和服务，其中包括残疾人士，无论是单独使用还是借助适当的辅助设备。

### 支持的辅助技术

HP 产品支持多种不同的操作系统辅助技术，并可对其进行配置以与其他辅助技术配合使用。使用设备上的“搜索”功能查找有关辅助功能的详细信息。

---


 **注：**有关特定的辅助技术产品的其他信息，请联系该产品的客户支持人员。

---

### 联系支持部门

我们不断改善本公司产品和服务的可及性，并且欢迎用户提供反馈。如果您在使用产品时出现问题，或者想要告诉我们帮助到您的可及性功能，请通过下列方式联系我们：电话 (888) 259-5707，周一至周五上午 6 点到晚上 9 点（北美山地时间）。如果您是聋人或听力困难并使用 TRS/VRS/WebCapTel，当您需要技术支持或有用户友好性问题时，请在周一至周五的上午 6 点到晚上 9 点（北美山地时间）之间通过 (877) 656-7058 与我们联系。

---

 **注：**仅提供英语支持。

---