

# Hướng dẫn Sử dụng

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Microsoft và Windows là các thương hiệu đã đăng ký tại Hoa Kỳ của tập đoàn Microsoft.

Thông tin chứa trong tài liệu này có thể thay đổi mà không thông báo. Bảo hành duy nhất cho sản phẩm và dịch vụ của HP được quy định trong bản điều khoản bảo hành đi kèm với sản phẩm và dịch vụ như vậy. Không điều nào trong tài liệu này được coi là cấu thành bảo hành bổ sung. HP không chịu trách nhiệm cho lỗi hoặc thiếu sót về kỹ thuật hoặc biên tập có trong tài liệu này.

Ấn bản lần đầu: Tháng 11/2014

Số bộ phận của Tài liệu: 800889-EP1

## Thông báo về sản phẩm

Hướng dẫn này mô tả những tính năng phổ biến ở hầu hết các kiểu sản phẩm. Một số tính năng có thể không có trên máy tính của bạn.

Không phải mọi tính năng đều có sẵn trong tất cả các phiên bản Windows. Máy tính này có thể yêu cầu nâng cấp và/hoặc mua riêng phần cứng, trình điều khiển và/hoặc phần mềm để tận dụng tối đa chức năng của Windows. Vào mục <http://www.microsoft.com> để biết chi tiết.

Để truy cập hướng dẫn sử dụng mới nhất, vui lòng truy cập <http://www.hp.com/support>, và chọn quốc gia của bạn. Chọn **Trình điều khiển và Tải xuống** và sau đó thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.

## Điều khoản phần mềm

Bằng việc cài đặt, sao chép, tải xuống hoặc sử dụng bất cứ sản phẩm phần mềm nào được cài đặt sẵn trên máy tính này, bạn đồng ý tuân theo các điều khoản của Thỏa thuận Cấp phép Người dùng cuối của HP (EULA). Nếu bạn không chấp nhận các điều khoản cấp phép này, biện pháp khắc phục duy nhất của bạn là hoàn trả toàn bộ sản phẩm chưa sử dụng (phần cứng và phần mềm) trong vòng 14 ngày để được hoàn tiền đầy đủ theo chính sách hoàn trả của người bán.

Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu hoàn trả toàn bộ mức giá của máy tính, vui lòng liên hệ với người bán của bạn.

---

# Mục lục

<b>1 Nhận thông tin .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Cài đặt máy tính của bạn .....</b>	<b>3</b>
Kết nối với Internet (chỉ có ở một số kiểu nhất định) .....	4
<b>3 Điều hướng màn hình .....</b>	<b>5</b>
Sử dụng thao tác cảm ứng .....	5
Sử dụng bàn phím và chuột .....	5
<b>4 Bảo vệ máy tính của bạn .....</b>	<b>8</b>
Các tính năng bảo mật máy tính .....	8
<b>5 Khắc phục sự cố .....</b>	<b>9</b>
Máy tính không khởi động .....	9
Nguồn điện .....	10
Màn hình (chỉ với một số kiểu nhất định) .....	10
Bàn phím và chuột (có dây cáp) .....	11
Bàn phím và chuột (không dây) .....	11
Loa và âm thanh .....	12
Truy cập internet .....	13
Khắc phục sự cố phần mềm .....	14
<b>6 Phục hồi Hệ thống .....</b>	<b>16</b>
Chọn một phương pháp phục hồi hệ thống .....	16
Tùy chọn phục hồi hệ thống .....	16
Phương tiện phục hồi .....	18
<b>7 Bảo trì .....</b>	<b>20</b>
Lịch trình và tác vụ .....	20
Làm sạch máy tính của bạn .....	21
<b>8 Sử dụng HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) .....</b>	<b>23</b>
Tải xuống HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) vào một thiết bị USB .....	23

<b>9 Thông số kỹ thuật .....</b>	<b>25</b>
Thông số kỹ thuật vận hành .....	25
<b>10 Thông tin hỗ trợ .....</b>	<b>26</b>
Cách nhận trợ giúp .....	26
Nơi nhận trợ giúp .....	26
Hỗ trợ khách hàng cho việc sửa chữa .....	27
Trước khi nâng cấp phần cứng của bạn .....	27
<b>Bảng chú dẫn .....</b>	<b>28</b>

# 1 Nhận thông tin

Nhiệm vụ	Hướng dẫn
<ul style="list-style-type: none"><li>Cài đặt máy tính của bạn</li></ul>	Áp phích <i>Hướng dẫn Cài đặt</i> hoặc <i>Cài đặt nhanh</i> – hoặc – Xem <a href="#">Cài đặt máy tính của bạn thuộc trang 3</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Kết nối với Internet</li></ul>	Xem <a href="#">Kết nối với Internet (chỉ có ở một số kiểu nhất định) thuộc trang 4</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Khôi phục cài đặt xuất xưởng</li></ul>	Xem <a href="#">Phục hồi Hệ thống thuộc trang 16</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Xem video hướng dẫn về việc sử dụng các tính năng của máy tính của bạn</li></ul>	Vào mục <a href="http://www.hp.com/support/videos">http://www.hp.com/support/videos</a> (chỉ có tiếng Anh).
<ul style="list-style-type: none"><li>Tìm hiểu cách sử dụng hệ điều hành Windows®</li><li>Tìm thông tin mật khẩu Windows</li><li>Tìm liên kết đến các bản cập nhật trình điều khiển</li><li>Đọc các câu hỏi thường gặp</li></ul>	Trợ giúp và Hỗ trợ: Từ màn hình Start, nhập <code>help</code> và sau đó chọn <b>Help and Support</b> . Để được hỗ trợ tại Hoa Kỳ, vui lòng truy cập <a href="http://www.hp.com/go/contactHP">http://www.hp.com/go/contactHP</a> . Để được hỗ trợ trên toàn thế giới, vui lòng truy cập <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Khắc phục sự cố cho các vấn đề thường gặp nhất về phần cứng và phần mềm máy tính</li></ul>	Xem <a href="#">Khắc phục sự cố thuộc trang 9</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Tìm hướng dẫn sử dụng và thông số kỹ thuật dạng tài liệu điện tử cho kiểu máy tính của bạn</li><li>Đặt hàng các bộ phận và tìm thêm trợ giúp khắc phục sự cố</li></ul>	Truy cập <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Nâng cấp hoặc thay thế các cầu phần máy tính của bạn</li></ul>	Truy cập <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Tìm thông tin về bảo hành máy tính</li></ul>	Hướng dẫn <i>Bảo hành có Giới hạn và Hỗ trợ Kỹ thuật Toàn cầu của HP</i> . Từ màn hình Start, nhập <code>support</code> và sau đó chọn <b>HP Support Assistant</b> . Chọn <b>My computer</b> , rồi sau đó chọn <b>Bảo hành và dịch vụ</b> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Nhận thông tin cập nhật và hỗ trợ từ cộng đồng Windows</li></ul>	Truy cập <a href="http://www.hp.com/support/consumer-forum">http://www.hp.com/support/consumer-forum</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Kết nối với TV (chỉ có ở một số kiểu nhất định)</li></ul>	Truy cập <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Duy trì máy tính của bạn</li></ul>	Từ màn hình Start, nhập <code>support</code> và sau đó chọn <b>HP Support Assistant</b> . Hoặc từ màn hình nền của Windows, hãy nhấp vào biểu tượng dấu hỏi trong vùng thông báo, ở tận cùng bên phải thanh tác vụ. HP Support Assistant sẽ duy trì hiệu năng máy tính của bạn và giải quyết các sự cố nhanh chóng bằng cách sử dụng các bản cập nhật tự động, công cụ chẩn đoán và hỗ trợ hướng dẫn. – hoặc – Xem <a href="#">Bảo trì thuộc trang 20</a> .
<ul style="list-style-type: none"><li>Tìm thông báo về an toàn và quy định</li></ul>	<i>Thông báo về Quy định, An toàn và Môi trường.</i>

---

Nhiệm vụ	Hướng dẫn
	<p>Từ màn hình Start, nhập <code>support</code> và sau đó chọn <b>HP Support Assistant</b>. Hoặc từ màn hình nền của Windows, hãy nhấp vào biểu tượng dấu hỏi trong vùng thông báo, ở tận cùng bên phải thanh tác vụ. Chọn <b>My computer</b>, rồi sau đó chọn <b>Hướng dẫn sử dụng</b>.</p> <p>– hoặc –</p> <p>Truy cập <a href="http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html">http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html</a>.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tìm thông tin về công thái học</li></ul>	<p><i>Hướng dẫn An toàn và Tiện nghi.</i></p> <p>Từ màn hình Start, nhập <code>support</code> và sau đó chọn <b>HP Support Assistant</b>. Hoặc từ màn hình nền của Windows, hãy nhấp vào biểu tượng dấu hỏi trong vùng thông báo, ở tận cùng bên phải thanh tác vụ. Chọn <b>My computer</b>, rồi sau đó chọn <b>Hướng dẫn sử dụng</b>.</p> <p>– hoặc –</p> <p>Truy cập <a href="http://www.hp.com/ergo">http://www.hp.com/ergo</a>.</p>

---

## 2 Cài đặt máy tính của bạn

**⚠ CẢNH BÁO!** Để giảm nguy cơ bị điện giật hoặc hư hỏng thiết bị của bạn:

- Đặt máy tính ở vị trí cách xa nước, bụi, hơi ẩm và bồ hóng. Các yếu tố môi trường này có thể làm tăng nhiệt độ bên trong máy tính của bạn, hoặc gây hỏa hoạn hoặc điện giật.
- Không vô hiệu hóa chân nối đất của dây điện. Chân nối đất là một tính năng an toàn quan trọng.
- Cắm dây điện vào ổ cắm điện AC mà bạn luôn có thể tiếp cận dễ dàng.
- Ngắt nguồn điện khỏi thiết bị bằng cách rút phích cắm dây điện khỏi ổ cắm điện AC. Để tránh tiếp xúc trực tiếp với tia laser, không tìm cách mở hộp ổ đĩa CD hoặc DVD.
- Nguồn điện được đặt sẵn cho quốc gia hoặc khu vực nơi bạn mua máy tính. Nếu bạn chuyển đi, hãy kiểm tra các yêu cầu điện áp cho địa điểm mới của bạn trước khi cắm máy tính vào ổ cắm điện AC.


Để giảm nguy cơ thương tích nghiêm trọng hãy đọc *Hướng dẫn An toàn và Tiện nghi*. Để xem hướng dẫn này, vui lòng truy cập <http://www.hp.com/ergo>.


1. Đặt máy tính sao cho tất cả các lỗ thông gió không bị chắn và dây cáp không nằm trên lối đi hoặc ở nơi có thể bị dẫm lên hoặc bị hư hỏng do đặt đồ đạc lên trên.
2. Khi kết nối tất cả các dây điện từ màn hình, máy tính và các phụ kiện vào bộ cấp điện liên tục (UPS), chúng tôi khuyến cáo bạn nên sử dụng thiết bị phát hiện bảo vệ quá áp. Nếu máy tính có bộ chỉnh TV, hoặc kết nối modem hoặc điện thoại, hãy bảo vệ máy tính bằng cách sử dụng bảo vệ quá áp với các ngõ vào tín hiệu đó. Nối cáp truyền hình hoặc đường dây điện thoại vào thiết bị bảo vệ quá áp và sau đó nối thiết bị với máy tính.
3. Tải xuống và cài đặt các bản cập nhật hệ điều hành.
  - a. Tìm hiểu hệ điều hành và phiên bản nào đang chạy trên máy tính của bạn.

Từ màn hình Start, nhập `control panel` và sau đó chọn **Control Panel**. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn **Control Panel**. Chọn **System and Security**, sau đó chọn **System**.
  - b. Mở trình duyệt internet của bạn và sau đó truy cập [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).
  - c. Nếu cần, hãy nhấp vào quốc gia và ngôn ngữ của bạn, nhấp **Support** và sau đó nhấp vào **Download drivers**.
  - d. Nhập tên và số kiểu máy tính của bạn trong **Find by product field** và sau đó nhấp vào **Go**.
  - e. Nếu cần, hãy chọn kiểu máy tính của bạn từ **Product search results**.
  - f. Chọn hệ điều hành máy tính của bạn.
  - g. Nhấp vào **Download** bên cạnh mỗi bản cập nhật bạn muốn tải xuống.
  - h. Làm theo các hướng dẫn trên màn hình để cài đặt bản cập nhật đã tải xuống.
4. Tìm trong hộp máy tính các tài liệu chi tiết hoặc cập nhật bổ sung dạng bản in.

Sau khi hoàn thành công việc cài đặt máy tính ban đầu, bạn có thể muốn cài đặt các thiết bị phần cứng hoặc phần mềm bổ sung. Kiểm tra các yêu cầu về hệ điều hành, bộ nhớ và các yêu cầu khác


được liệt kê cho các mục này trước khi mua cho máy tính của bạn. Thực hiện theo các hướng dẫn của nhà sản xuất phần mềm để cài đặt phần mềm mới.

 **GHI CHÚ:** Chỉ sử dụng phần mềm gốc đã được cấp phép. Cài đặt phần mềm sao chép có thể dẫn đến việc cài đặt không ổn định, lây nhiễm virus sang máy tính, hoặc là việc bất hợp pháp.

 **GHI CHÚ:** Giải pháp bảo mật được thiết kế với vai trò là biện pháp ngăn chặn, nhưng giải pháp này không thể ngăn chặn hành vi trộm cắp, sử dụng sai hoặc các cuộc tấn công phần mềm.


## Kết nối với Internet (chỉ có ở một số kiểu nhất định)


Để kết nối với mạng không dây:

 **GHI CHÚ:** Để thiết lập một mạng nội bộ không dây (WLAN) và kết nối với Internet, bạn cần modem băng thông rộng (DSL hoặc cáp) (mua riêng), dịch vụ Internet tốc độ cao được mua từ một nhà cung cấp dịch vụ Internet và một bộ định tuyến không dây (mua riêng).

1. Từ màn hình Start hoặc màn hình nền của Windows, hãy trở đến góc trên bên phải hoặc góc dưới bên phải màn hình để hiển thị các nút.
2. Chọn **Settings** và sau đó nhấp vào biểu tượng trạng thái mạng.
3. Chọn mạng WLAN của bạn từ danh sách.
4. Nhấp vào **Connect**.

Nếu đây là mạng WLAN bảo mật, bạn sẽ được nhắc nhập mã bảo mật. Nhập mã và sau đó nhấp vào **Sign in** để hoàn tất kết nối.

 **GHI CHÚ:** Nếu không có mạng WLAN nào trong danh sách, bạn có thể nằm ngoài phạm vi phủ sóng của bộ định tuyến hoặc điểm truy cập không dây.

 **GHI CHÚ:** Nếu bạn không thấy mạng WLAN mà bạn muốn kết nối đến, từ màn hình nền Windows, hãy nhấp chuột phải vào biểu tượng trạng thái mạng và sau đó chọn **Open Network and Sharing Center**. Nhấp vào **Set up a new connection or network**. Một danh sách các tùy chọn sẽ được hiển thị, cho phép bạn tìm kiếm theo cách thủ công và kết nối với mạng hoặc tạo một kết nối mạng mới.


5. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình để hoàn tất việc kết nối.

Sau khi thực hiện kết nối, hãy đặt con trỏ chuột trên biểu tượng trạng thái mạng trong vùng thông báo, ở tận cùng bên phải thanh tác vụ, để kiểm tra tên và trạng thái của kết nối.

Để biết thêm thông tin về công nghệ không dây, hãy xem thông tin và liên kết trang web được cung cấp trong phần Trợ giúp và Hỗ trợ. Từ màn hình Start, nhập `help` và sau đó chọn **Help and Support**.

Để kết nối với mạng có dây:

1. Cắm cáp RJ-45 (mạng) 8 chân vào giắc mạng trên máy tính.
2. Cắm đầu kia của cáp mạng vào giắc mạng trên tường hoặc bộ định tuyến.

 **GHI CHÚ:** Nếu cáp mạng có mạch chống nhiễu, giúp chống nhiễu từ bộ thu sóng TV và radio, hãy hướng đầu mạch của dây cáp về phía máy tính.

Nếu bạn gặp vấn đề khi kết nối với Internet, hãy xem [Truy cập internet thuộc trang 13](#).



## 3 Điều hướng màn hình

Bạn có thể điều hướng màn hình máy tính theo những cách sau:

- Sử dụng thao tác cảm ứng (chỉ với một số kiểu nhất định)
- Sử dụng bàn phím và chuột


Một số kiểu máy tính nhất định có các phím thao tác đặc biệt hoặc chức năng phím nóng trên bàn phím để thực hiện các tác vụ thường xuyên.

### Sử dụng thao tác cảm ứng

Bạn có thể tùy chỉnh các thao tác cảm ứng bằng cách thay đổi các cài đặt, cấu hình nút, tốc độ nhấp và các tùy chọn con trỏ.

Từ màn hình Start, nhập `control panel` và sau đó chọn **Control Panel**. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn **Control Panel**. Chọn **Hardware and Sound**. Tại mục **Devices and Printers**, chọn **Mouse**.

---



 **GHI CHÚ:** Thao tác cảm ứng không được hỗ trợ trong tất cả các ứng dụng.

---


### Sử dụng bàn phím và chuột

Bàn phím và chuột cho phép bạn nhập, chọn mục, cuộn và thực hiện các chức năng tương tự như khi sử dụng các thao tác cảm ứng. Bàn phím cũng cho phép bạn sử dụng các phím thao tác và phím nóng để thực hiện các chức năng cụ thể.

---

 **CHỈ DẪN:** Phím Windows  trên bàn phím cho phép bạn nhanh chóng quay lại màn hình Start từ một ứng dụng đang mở hoặc màn hình nền Windows. Nhấn lại phím Windows sẽ đưa bạn trở về màn hình trước đó.

---

 **GHI CHÚ:** Tùy thuộc vào quốc gia hoặc khu vực, các phím và chức năng bàn phím của bàn phím có thể khác với những gì được thảo luận trong mục này.

---

### Sử dụng các phím thao tác hoặc phím nóng

Bạn có thể nhanh chóng truy cập thông tin hoặc thực hiện các chức năng bằng cách sử dụng một số phím và tổ hợp phím nhất định.


- Phím thao tác—Thực hiện một chức năng đã gán. Các biểu tượng trên các phím chức năng ở trên cùng bàn phím minh họa chức năng được gán cho phím đó.





Để sử dụng một chức năng phím thao tác, hãy nhấn và giữ phím.

- Phím nóng—Sự kết hợp giữa phím `fn` và phím `esc`, phím `spacebar` hoặc phím thao tác thích hợp.


Để sử dụng phím nóng, hãy nhấn nhanh phím `fn` và sau đó nhấn nhanh phím thứ hai của tổ hợp.

Tùy thuộc vào kiểu máy tính, bàn phím của bạn có thể hỗ trợ các phím sau.

Biểu tượng	Mô tả
	Liệt kê các ứng dụng đang mở.
	Đỉnh các ứng dụng đang mở.
	Chuyển giữa các ứng dụng đang mở.
	Hiển thị các lệnh có sẵn trong một ứng dụng đang mở.
	Ẩn hoặc hiện màn hình nền.
	Mở nút Tìm kiếm.
	Mở nút Chia sẻ.
	Mở nút Thiết bị.
	Mở nút Cài đặt.
	Phát bài hát trước đó của đĩa CD âm thanh hoặc phần trước đó của đĩa DVD hoặc BD.
	Bắt đầu, tạm dừng, hoặc tiếp tục phát lại đĩa CD âm thanh, DVD hoặc BD.
	Phát bài hát tiếp theo của đĩa CD âm thanh hoặc phần tiếp theo của đĩa DVD hoặc BD.
	Dừng phát lại âm thanh hoặc video của đĩa CD âm thanh, DVD hoặc BD.
	Mở cửa sổ Tùy chọn In.
	Dán nội dung của Bảng tạm.
	<p>Khởi tạo chế độ Ngủ và chế độ này sẽ lưu các thông tin của bạn trong bộ nhớ hệ thống. Màn hình và các cấu phần hệ thống khác sẽ tắt và nguồn điện được bảo toàn.</p> <p>Để thoát chế độ Ngủ, nhấn nhanh nút nguồn.</p>

Biểu tượng	Mô tả
	<b>THẬN TRỌNG:</b> Để giảm thiểu nguy cơ mất thông tin, hãy lưu công việc của bạn trước khi bắt đầu chế độ Ngủ.
	Tắt tiếng hoặc khôi phục âm thanh loa.
	Giảm âm lượng loa theo cấp độ tăng dần khi bạn giữ phím.
	Tăng âm lượng loa theo cấp độ tăng dần khi bạn giữ phím.
	Hiển thị các tùy chọn cho một đối tượng đã chọn.

## Sử dụng các phím tắt của Windows

Windows cung cấp các phím tắt để bạn có thể thực hiện nhanh các thao tác. Nhấn riêng phím Windows  hoặc kết hợp với một phím cụ thể để thực hiện một hành động đã định.

## 4 Bảo vệ máy tính của bạn

Máy tính của bạn bao gồm các tính năng giúp bảo vệ sự toàn vẹn của hệ thống cũng như dữ liệu tránh sự truy cập trái phép. Hãy xem xét các tính năng này nhằm đảm bảo sử dụng đúng cách.

### Các tính năng bảo mật máy tính

Rủi ro máy tính	Tính năng máy tính
Sử dụng trái phép máy tính hoặc tài khoản người dùng	Mật khẩu người dùng <i>Mật khẩu</i> là một nhóm các ký tự do bạn chọn. Phải nhập các ký tự này vào để cho phép truy cập thông tin máy tính của bạn.
Truy cập trái phép Setup Utility, cài đặt BIOS và các thông tin định danh hệ thống khác	Mật khẩu người quản trị
Virus máy tính	Phần mềm diệt virus Phần mềm diệt virus dùng thử miễn phí được cài đặt sẵn trên máy tính của bạn có thể phát hiện hầu hết các loại virus, xóa bỏ chúng, và trong hầu hết các trường hợp sẽ sửa chữa các hư hỏng do virus gây ra. Để bảo vệ chống lại các loại virus mới sau thời gian dùng thử, hãy đặt mua dịch vụ có thời gian lâu hơn.
Truy cập trái phép dữ liệu và các mối đe dọa liên tục với máy tính	Phần mềm tường lửa <ul style="list-style-type: none"><li>Windows có phần mềm tường lửa được cài đặt sẵn trên máy tính.</li><li>Phần mềm diệt virus được cài đặt sẵn trên máy tính thường bao gồm phần mềm tường lửa.</li></ul> Các bản cập nhật bảo mật quan trọng của Windows Các bản cập nhật cho hệ điều hành Windows

## 5 Khắc phục sự cố

Nếu bạn có vấn đề khi sử dụng bất cứ thiết bị ngoại vi nào như màn hình hoặc máy in với máy tính của bạn, để biết cách xử lý sự cố toàn diện hơn hãy tham khảo tài liệu đi kèm của nhà sản xuất sản phẩm. Các bảng sau đây trình bày một số vấn đề bạn có thể gặp phải trong khi cài đặt, khởi động hoặc sử dụng máy tính của bạn cũng như đề xuất các giải pháp có thể.

Để biết thêm thông tin hoặc các tùy chọn khắc phục sự cố khác, hãy truy cập [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html) và sau đó tìm kiếm máy tính của bạn.

### Máy tính không khởi động

Triệu chứng	Giải pháp có thể
Thông báo lỗi: lỗi ổ cứng	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Khởi động lại máy tính.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Nhấn <b>ctrl+alt+delete</b>.</li><li>b. Chọn biểu tượng <b>Power</b> ở góc dưới bên phải màn hình và sau đó chọn <b>Restart</b>. – hoặc – Nhấn và giữ nút nguồn trên máy tính trong 5 giây hoặc lâu hơn để tắt máy tính và sau đó nhấn nút để bật máy tính.</li></ol></li><li>2. Nếu Windows xuất hiện, ngay lập tức hãy sao lưu tất cả dữ liệu quan trọng vào một ổ đĩa cứng dự phòng.</li><li>3. Liên hệ với bộ phận hỗ trợ (bất kể Windows có khởi động hay không).</li></ol>
Máy tính không bật hoặc khởi động	<p>Đảm bảo rằng các dây cáp kết nối máy tính với ổ cắm điện AC được cắm đúng cách. Đèn nguồn điện màu xanh lá trên máy tính bật. Nếu nó không bật, hãy thử một ổ cắm điện AC khác. Nếu bạn vẫn gặp trục trặc, hãy liên hệ với bộ phận hỗ trợ.</p> <p>Đảm bảo rằng điện áp vận hành của ổ cắm điện phù hợp với điện áp của máy tính.</p> <p>Kiểm tra ổ cắm điện AC bằng cách cắm một thiết bị điện khác vào đó.</p> <p>Nếu có thể, hãy tháo mọi bộ lọc và bộ ổn áp của ổ cắm, sau đó cắm trực tiếp phích cắm điện vào ổ cắm điện.</p> <p>Ngắt kết nối tất cả các thiết bị ngoại vi, sau đó nhấn và giữ nút nguồn trong ít nhất 15 giây. Nhấn nút nguồn để bật máy tính.</p> <p>Nếu màn hình vẫn trắng, màn hình có thể chưa được kết nối đúng cách. Kết nối màn hình với máy tính, cắm dây nguồn vào ổ cắm điện AC và sau đó bật màn hình. Xem <a href="#">Màn hình (chỉ với một số kiểu nhất định) thuộc trang 10</a>.</p>
Máy tính không phản hồi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nhấn <b>ctrl+alt+delete</b>.</li><li>2. Chọn <b>Task Manager</b>.</li><li>3. Chọn bất cứ chương trình nào không phản hồi và sau đó nhấp vào <b>End task</b>.</li></ol> <p>Nếu việc đóng chương trình không giải quyết được vấn đề, hãy khởi động lại máy tính.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nhấn <b>ctrl+alt+delete</b>.</li><li>2. Chọn biểu tượng <b>Power</b> ở góc dưới bên phải màn hình và sau đó chọn <b>Restart</b>. – hoặc –</li></ol>

Triệu chứng	Giải pháp có thể
	Bấm và giữ nút nguồn trên máy tính trong 5 giây hoặc lâu hơn để tắt máy tính và sau đó nhấn nút nguồn để bật máy tính.
Thông báo lỗi: Đĩa hệ thống không hợp lệ hoặc không phải là đĩa hệ thống hoặc lỗi đĩa	Khi hoạt động ổ đĩa dừng lại, hãy tháo đĩa quang bên trong ổ đĩa quang ra và sau đó nhấn phím <b>space</b> trên bàn phím.

## Nguồn điện

Triệu chứng	Giải pháp có thể
Máy tính không tắt khi nhấn nút nguồn	Bấm và giữ nút nguồn cho đến khi máy tính tắt. Sau đó bật lại máy tính.
Máy tính tự động tắt nguồn	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máy tính có thể ở trong một môi trường rất nóng. Để máy tính nguội xuống.</li> <li>Đảm bảo rằng các lỗ thông khí của máy tính không bị tắc nghẽn. Xem <a href="#">Làm sạch máy tính của bạn thuộc trang 21</a>.</li> </ul> <p><b>GHI CHÚ:</b> Nếu máy tính của bạn có quạt bên trong, hãy đảm bảo rằng quạt bên trong đang chạy.</p>

## Màn hình (chỉ với một số kiểu nhất định)

Triệu chứng	Giải pháp có thể
Màn hình trắng và đèn nguồn màn hình không sáng	<p>Nối lại cáp điện vào mặt sau màn hình và vào ổ cắm điện AC.</p> <p>Nhấn nút nguồn trên màn hình.</p>
Màn hình trắng	<p>Bấm phím <b>space</b> trên bàn phím hoặc di chuyển chuột để hiển thị lại ảnh màn hình.</p> <p>Bấm nút Sleep (chỉ với một số kiểu nhất định), hoặc <b>esc</b> để tiếp tục chạy từ chế độ Ngủ.</p> <p>Nhấn nút nguồn để bật máy tính.</p> <p>Kiểm tra cáp màn hình xem các chân cắm có bị cong không.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nếu bất cứ chân cắm nào bị cong, hãy thay thế cáp màn hình.</li> <li>Nếu không có chân cắm nào bị cong, hãy kết nối lại cáp màn hình với máy tính.</li> </ul>
Hình ảnh trên màn hình quá lớn hoặc quá nhỏ, hoặc hình ảnh bị mờ	<p>Điều chỉnh cài đặt độ phân giải màn hình trong Windows.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nhấp chuột phải vào vùng trống trên màn hình nền và sau đó nhấp vào <b>Screen resolution</b>.</li> <li>Chọn một độ phân giải khác từ menu thả xuống.</li> <li>Nhấp vào <b>Apply</b> và sau đó nhấp vào <b>Keep changes</b>.</li> </ol>

**GHI CHÚ:** Ngoài các thông tin được trình bày ở đây, cũng cần tham khảo tài liệu đi kèm với màn hình của bạn.

## Bàn phím và chuột (có dây cáp)

Triệu chứng	Giải pháp có thể
Máy tính không nhận ra các lệnh bàn phím và thao tác gõ phím	Sử dụng chuột để tắt máy tính. Ngắt kết nối và kết nối lại bàn phím vào mặt sau máy tính của bạn và sau đó khởi động lại máy tính.
Chuột (có dây cáp) không hoạt động hoặc không được phát hiện	Ngắt kết nối và kết nối lại dây cáp chuột vào máy tính của bạn. Nếu vẫn không phát hiện được chuột, hãy tắt máy tính, ngắt kết nối và kết nối lại dây cáp chuột và sau đó khởi động lại máy tính.
Con trỏ không phản hồi với các phím mũi tên trên bàn phím số	Nhấn phím <b>num lock</b> trên bàn phím để tắt chế độ khóa bàn phím số, khi đó có thể sử dụng các phím mũi tên trên bàn phím số.
Con trỏ không phản hồi với chuyển động của chuột	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bấm <b>alt + tab</b> để di chuyển đến một chương trình đang mở.</li><li>2. Bấm <b>ctrl+s</b> để lưu các thay đổi của bạn trong chương trình đã chọn (<b>ctrl+s</b> là phím tắt bàn phím cho lệnh Lưu trên hầu hết các chương trình, nhưng không phải là tất cả).</li><li>3. Lặp lại bước 1 và bước 2 để lưu các thay đổi trong tất cả các chương trình đang mở.</li><li>4. Bấm nút nguồn để tắt máy tính.</li><li>5. Sau khi tắt máy xong, hãy ngắt kết nối và kết nối lại dây cáp chuột vào mặt sau máy tính và sau đó khởi động lại máy tính.</li></ol>

## Bàn phím và chuột (không dây)

Triệu chứng	Giải pháp có thể
Bàn phím hoặc chuột không dây không hoạt động hoặc không được phát hiện	<ul style="list-style-type: none"><li>• Đảm bảo rằng bạn đang sử dụng bàn phím hoặc chuột không dây trong phạm vi của đầu thu phát, khoảng 10 mét (32 foot) khi sử dụng bình thường và trong vòng 30 cm (12 inch) khi cài đặt ban đầu hoặc đồng bộ lại.</li><li>• Đảm bảo rằng chuột không ở trong chế độ Tạm dừng, xảy ra sau 20 phút không hoạt động. Nhấp vào nút chuột trái để kích hoạt lại chuột.</li><li>• Thay pin trong bàn phím và/hoặc chuột.</li><li>• Đồng bộ lại bàn phím và chuột với đầu thu phát bằng các bước sau.</li></ul> <p><b>GHI CHÚ:</b> Tùy vào kiểu máy tính của bạn, đầu thu phát có thể được cài đặt sẵn trong cổng USB, vốn không nhìn thấy được từ bên ngoài máy tính.</p> <p>Đầu thu phát, bàn phím không dây và chuột không dây được hiển thị trong hình minh họa sau đây chỉ là ví dụ; kiểu máy của bạn có thể thay đổi.</p> <p><b>QUAN TRỌNG:</b> Trong khi thực hiện các bước này, hãy đặt bàn phím không dây và chuột không dây trên cùng cao độ với đầu thu phát, trong phạm vi 30 cm (12 inch) từ đầu thu phát và tránh nhiều từ các thiết bị khác.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ngắt kết nối đầu thu phát khỏi cổng USB trên máy tính và sau đó kết nối lại. Kiểu máy tính của bạn có thể có một cổng dành riêng cho đầu thu phát.</li></ol> <p><b>GHI CHÚ:</b> Đầu thu phát của bàn phím và chuột có thể nhìn hơi khác so với hình được chụp.</p>



2. Xác nhận rằng chuột trên (A), rồi nhấn và giữ nút **Connect (B)** ở mặt dưới của chuột từ 5 đến 10 giây cho đến khi đèn LED trên đầu thu phát bật sáng hoặc ngừng nhấp nháy. Phiên kết nối với đầu thu phát có thời gian chờ 60 giây. Để xác nhận rằng kết nối đã được thiết lập và đầu thu phát không bị hết thời gian chờ, hãy di chuyển chuột và sau đó kiểm tra xem có phản hồi trên màn hình hay không.



3. Nếu bàn phím không phản hồi, hãy nhấn và giữ nút **Connect (C)** ở mặt dưới của bàn phím từ 5 đến 10 giây, cho đến khi đèn LED trên đầu thu phát bật sáng hoặc ngừng nhấp nháy.



## Loa và âm thanh

Âm lượng rất thấp hoặc không đạt yêu cầu

Hãy đảm bảo rằng bạn đã kết nối loa với giắc âm thanh ra (màu đen) cắm ở mặt sau của máy tính. (Giắc âm thanh bổ sung được sử dụng cho loa đa kênh.) Các loại loa không được cấp nguồn dạng tháo rời (loa không có nguồn điện riêng, ví dụ như pin hoặc dây điện) không tạo ra âm thanh đáp ứng yêu cầu. Hãy thay thế loa không được cấp nguồn bằng loa được cấp nguồn.

Không có âm thanh nào được tạo ra

1. Từ màn hình Start, nhập `control panel` và sau đó chọn **Control Panel**. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn **Control Panel**. Chọn **System and Security**.
2. Tại mục **Action Center**, hãy chọn **Troubleshoot common computer problems** và sau đó chọn **Troubleshoot audio playback**.

Đảm bảo rằng bạn đã kết nối loa được cấp nguồn và loa đang bật.



Triệu chứng	Giải pháp có thể
	Tắt máy tính của bạn, và sau đó ngắt kết nối và kết nối lại loa. Đảm bảo rằng các loa được kết nối với giắc âm thanh, chứ không phải giắc micro hoặc tai nghe.
	Để tiếp tục lại từ chế độ Ngủ, nhấn nút Sleep (chỉ với một số kiểu nhất định), hoặc nhấn <b>esc</b> .
	Rút tai nghe ra nếu tai nghe kết nối với máy tính của bạn (hoặc hệ thống loa).

## Truy cập internet

Triệu chứng	Giải pháp có thể
Không thể kết nối với Internet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>control panel</code> và sau đó chọn <b>Control Panel</b>. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn <b>Control Panel</b>.</li> <li>2. Tại mục <b>Network and Internet</b>, chọn <b>Connect to the Internet</b>.</li> </ol> <p>Kiểm tra xem bạn có đang sử dụng dây cáp thích hợp cho loại kết nối Internet của bạn hay không. Máy tính của bạn có thể có modem quay số và một bộ điều hợp mạng Ethernet (còn được gọi là cạc giao diện mạng, hoặc NIC). Modem thường sử dụng cáp điện thoại tiêu chuẩn, còn bộ điều hợp mạng sử dụng cáp mạng, để kết nối với mạng cục bộ (LAN). Không kết nối cáp điện thoại với bộ điều hợp mạng và không kết nối cáp mạng với đường điện thoại; làm như vậy có thể gây hư hỏng cho bộ điều hợp mạng.</p> <p>Chạy chương trình hướng dẫn cài đặt không dây.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>control panel</code> và sau đó chọn <b>Control Panel</b>. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn <b>Control Panel</b>. Chọn <b>Network and Internet</b>, sau đó chọn <b>Network and Sharing Center</b>.</li> <li>2. Trong cửa sổ <b>Network and Sharing Center</b>, chọn <b>Set up a new connection or network</b> để mở trình hướng dẫn và sau đó thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.</li> </ol> <p>Nếu hệ thống của bạn có ăng-ten ngoài, hãy tìm cách di chuyển ăng-ten đến vị trí tốt hơn. Nếu ăng-ten là loại gắn trong, hãy tìm cách di chuyển máy tính.</p> <p>Thử kết nối lại sau, hoặc liên hệ với ISP của bạn để được hỗ trợ.</p>
Không thể kết nối với Internet nhưng không có thông báo lỗi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Từ màn hình nền của Windows, nhấp chuột phải vào biểu tượng trạng thái mạng trong vùng thông báo, ở tận cùng bên phải thanh tác vụ.</li> <li>2. Chọn <b>Troubleshoot problems</b>.</li> </ol>
Không có biểu tượng kết nối mạng trong vùng thông báo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>repair</code>.</li> <li>2. Chọn <b>Identify and repair network problems</b> và sau đó thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.</li> </ol>


# Khắc phục sự cố phần mềm

Triệu chứng	Giải pháp có thể
Để khắc phục các vấn đề với phần mềm, hãy thử các phương pháp sau:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tắt máy tính hoàn toàn, sau đó bật lại.</li><li>• Cập nhật trình điều khiển. Xem mục “Cập nhật trình điều khiển thiết bị” trong mục tiếp theo.</li><li>• Khôi phục lại máy tính của bạn về một cấu hình đã được sử dụng trước khi cài đặt phần mềm. Xem mục “Khôi phục hệ thống Microsoft” trong bảng này.</li><li>• Cài đặt lại chương trình phần mềm hoặc trình điều khiển phần cứng. Xem mục “Cài đặt lại chương trình phần mềm và trình điều khiển phần cứng” trong bảng này.</li><li>• Xóa và định dạng lại ổ đĩa cứng, và sau đó cài đặt lại hệ điều hành, các chương trình và trình điều khiển. Quá trình này sẽ xóa tất cả các tệp dữ liệu mà bạn đã tạo ra. Xem <a href="#">Phục hồi Hệ thống thuộc trang 16</a>.</li></ul>
Chương trình phần mềm phản hồi chậm	<ul style="list-style-type: none"><li>• Đóng các chương trình phần mềm không cần thiết.</li><li>• Chạy chương trình quét virus và các công cụ hệ thống khác khi không sử dụng máy tính.</li></ul> <p>Ngăn không cho nạp các ứng dụng khởi động (chẳng hạn như phần mềm nhắn tin và các ứng dụng đa phương tiện).</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>msconfig</code> và sau đó chọn <b>msconfig</b>. <b>GHI CHÚ:</b> Nếu bạn được nhắc nhập mật khẩu người quản trị hoặc xác nhận, hãy nhập mật khẩu vào hoặc cung cấp xác nhận.</li><li>2. Từ tab <b>General</b>, chọn <b>Selective startup</b>.</li><li>3. Nhấp vào tab <b>Startup</b> và sau đó nhấp vào <b>Open Task Manager</b>.</li><li>4. Chọn các mục khởi động mà bạn muốn ngăn không cho nạp và sau đó nhấp vào <b>Disable</b>. <b>GHI CHÚ:</b> Nếu bạn không chắc chắn về một mục, không vô hiệu hóa mục này.</li><li>5. Nếu được nhắc, nhấp vào <b>Restart</b> để khởi động lại máy tính. <b>GHI CHÚ:</b> Để cho phép một chương trình nạp lúc khởi động, khởi động lại máy tính và thực hiện ngược lại các bước sau.</li></ol> <p>Vô hiệu hóa khả năng đồ họa không cần thiết.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>File Explorer</code> và sau đó chọn <b>File Explorer</b>. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn <b>File Explorer</b>.</li><li>2. Nhấp vào menu <b>Computer</b>, rồi sau đó chọn <b>Properties</b>.</li><li>3. Nhấp vào <b>Advanced system settings</b>. <b>GHI CHÚ:</b> Nếu bạn được nhắc nhập mật khẩu người quản trị hoặc xác nhận, hãy nhập mật khẩu vào hoặc cung cấp xác nhận.</li><li>4. Tại mục Performance, nhấp vào <b>Settings</b>.</li><li>5. Từ tab <b>Visual Effects</b>, chọn <b>Adjust for best performance</b> và sau đó nhấp vào <b>OK</b>.</li></ol>
Cập nhật trình điều khiển thiết bị	<p>Hoàn tất quy trình sau đây để cập nhật một trình điều khiển, hoặc để trở lại phiên bản cũ của trình điều khiển nếu phiên bản mới không giải quyết được vấn đề của bạn.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>device manager</code> và sau đó chọn <b>Device Manager</b>. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn <b>Device Manager</b>.</li><li>2. Chọn mũi tên để mở rộng danh sách loại thiết bị bạn muốn cập nhật hoặc quay ngược lại (ví dụ: ổ đĩa DVD/CD-ROM).</li><li>3. Nhấp đúp vào mục cụ thể (ví dụ: HP DVD Writer 640b).</li><li>4. Chọn tab <b>Driver</b>.</li></ol>

Triệu chứng	Giải pháp có thể
	<p>5. Để cập nhật một trình điều khiển, chọn <b>Update Driver</b> và sau đó thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.</p> <p>– hoặc –</p> <p>Để trở lại phiên bản cũ của một trình điều khiển, chọn <b>Roll Back Driver</b> và sau đó thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.</p>
Khôi phục Hệ thống Microsoft	<p>Nếu bạn gặp một vấn đề có thể do phần mềm mà bạn đã cài đặt trên máy tính của bạn gây ra, hãy sử dụng chức năng Khôi phục Hệ thống để đưa máy tính trở lại một điểm khôi phục trước đó. Bạn cũng có thể thiết lập các điểm khôi phục theo cách thủ công.</p> <p><b>QUAN TRỌNG:</b> Luôn sử dụng quy trình Khôi phục Hệ thống này trước khi sử dụng chương trình Phục hồi Hệ thống.</p> <p>Để bắt đầu khôi phục hệ thống hoặc để thêm các điểm khôi phục theo cách thủ công:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đóng tất cả các chương trình đang mở.</li> <li>2. Từ màn hình Start, nhập <code>control panel</code> và sau đó chọn <b>Control Panel</b>. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn <b>Control Panel</b>.</li> <li>3. Chọn <b>System and Security</b>, chọn <b>System</b> và sau đó chọn <b>System protection</b>.</li> <li>4. Chọn tab <b>System protection</b> trên màn hình System Properties.</li> <li>5. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.</li> </ol>
Cài đặt lại chương trình phần mềm và trình điều khiển phần cứng	<p>Nếu bất kỳ chương trình phần mềm hoặc trình điều khiển phần cứng nào được cài đặt khi xuất xưởng bị hỏng, bạn có thể cài đặt lại chúng bằng cách sử dụng HP Recovery Manager (chỉ với một số kiểu nhất định).</p> <p><b>GHI CHÚ:</b> Không sử dụng HP Recovery Manager để cài đặt lại chương trình phần mềm được cung cấp trên đĩa CD hoặc DVD đi kèm trong hộp máy tính. Cài đặt lại các chương trình này trực tiếp từ đĩa CD hoặc DVD.</p> <p>Trước khi gỡ cài đặt một chương trình, hãy chắc chắn rằng bạn có cách để cài đặt lại chương trình này. Hãy xác nhận rằng chương trình vẫn có sẵn từ nguồn ban đầu (ví dụ: đĩa hoặc Internet). Hoặc xác nhận rằng chương trình nằm trong danh sách các chương trình mà bạn có thể cài đặt lại từ HP Recovery Manager (xem các bước ngay bên dưới).</p> <p><b>GHI CHÚ:</b> Một số tính năng có thể không có sẵn trên các hệ thống được xuất xưởng không có phiên bản Microsoft Windows.</p> <p>Để kiểm tra danh sách các chương trình có thể cài đặt hoặc để cài đặt lại một chương trình trong HP Recovery Manager:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>recovery</code> và sau đó chọn <b>Recovery Manager</b>. Nếu được nhắc, hãy nhấp <b>Yes</b> để cho phép chương trình tiếp tục.</li> <li>2. Nhấp vào <b>Software Program Reinstallation</b> hoặc <b>Hardware Driver Reinstallation</b> và sau đó thực hiện theo hướng dẫn trên màn hình.</li> </ol> <p>Để gỡ cài đặt một chương trình:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đóng tất cả các chương trình phần mềm và thư mục.</li> <li>2. Từ màn hình Start, nhập <code>control panel</code> và sau đó chọn <b>Control Panel</b>. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, sau đó chọn <b>Control Panel</b>.</li> <li>3. Tại mục <b>Programs</b>, chọn <b>Uninstall a program</b>.</li> <li>4. Chọn chương trình bạn muốn gỡ bỏ và sau đó chọn <b>Uninstall</b>.</li> </ol>

## 6 Phục hồi Hệ thống

Chức năng Phục hồi Hệ thống sẽ xóa và định dạng lại ổ cứng, xóa tất cả các tệp dữ liệu bạn đã tạo ra và sau đó cài đặt lại hệ điều hành, các chương trình và trình điều khiển đã được cài đặt khi xuất xưởng. Vì vậy, bạn phải cài đặt lại theo cách thủ công bất cứ phần mềm nào đã được cài đặt sau khi máy tính xuất xưởng.


 **GHI CHÚ:** Luôn sử dụng quy trình Khôi phục Hệ thống trước khi sử dụng chương trình Phục hồi Hệ thống. Xem mục “Phục hồi Hệ thống Microsoft” tại [Khắc phục sự cố phần mềm thuộc trang 14](#).

Một số tính năng có thể không có sẵn trên các hệ thống được xuất xưởng không có phiên bản Microsoft Windows.

### Chọn một phương pháp phục hồi hệ thống

Bạn phải chọn một trong các phương pháp sau để thực hiện phục hồi hệ thống:

- Bản sao dữ liệu phục hồi—Chạy Phục hồi Hệ thống từ một bản sao dữ liệu phục hồi được lưu trữ trên ổ cứng của bạn. Bản sao dữ liệu phục hồi là một tệp chứa bản sao của phần mềm khi xuất xưởng ban đầu. Để thực hiện Phục hồi Hệ thống từ bản sao dữ liệu phục hồi, xem [Phục hồi hệ thống từ màn hình Start của Windows thuộc trang 16](#)

 **GHI CHÚ:** Bản sao dữ liệu phục hồi sử dụng một phần của ổ cứng và không thể sử dụng phần này để lưu trữ dữ liệu.


- Phương tiện phục hồi—Chạy Phục hồi Hệ thống từ phương tiện phục hồi mà bạn tạo ra từ các tệp được lưu trữ trên ổ cứng của bạn hoặc được mua riêng. Để tạo phương tiện phục hồi, xem [Tạo phương tiện phục hồi thuộc trang 19](#).

### Tùy chọn phục hồi hệ thống

Bạn nên thử phục hồi hệ thống theo thứ tự sau:

1. Thông qua ổ cứng, từ màn hình Start của Windows.
2. Thông qua ổ cứng, bằng cách nhấn **f11** khởi động hệ thống.
3. Thông qua phương tiện phục hồi do bạn tạo ra.
4. Thông qua đĩa phục hồi mua từ HP. Để mua đĩa phục hồi, vui lòng truy cập [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).


### Phục hồi hệ thống từ màn hình Start của Windows

 **THẬN TRỌNG:** Chức năng Phục hồi Hệ thống sẽ xóa tất cả dữ liệu và chương trình mà bạn đã tạo hoặc cài đặt. Sao lưu mọi dữ liệu quan trọng vào đĩa lưu động hoặc ổ đĩa flash USB.

Nếu máy tính đang hoạt động và Windows vẫn phản hồi, hãy sử dụng các bước sau để phục hồi hệ thống:

1. Tắt máy tính.
2. Ngắt kết nối tất cả các thiết bị ngoại vi khỏi máy tính ngoại trừ màn hình (chỉ với một số kiểu nhất định), bàn phím và chuột.
3. Bật máy tính.
4. Từ màn hình Start, nhập *recovery* và sau đó chọn **HP Recovery Manager**. Nếu được nhắc, hãy nhấp **Yes** để cho phép chương trình tiếp tục.
5. Chọn **HP Recovery Environment**, rồi nhấp **OK** để bắt đầu lại.
6. Chọn **System Recovery**.
7. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.

---


 **GHI CHÚ:** Nếu hệ thống của bạn *không* phát hiện một phân vùng phục hồi, hệ thống sẽ nhắc bạn đưa phương tiện phục hồi vào. Đưa đĩa hoặc ổ đĩa flash USB, chọn **Yes** và sau đó nhấp **Next** để khởi động lại máy tính và chạy HP Recovery Manager từ đĩa phục hồi hoặc ổ đĩa flash USB. Nếu sử dụng đĩa, hãy đưa đĩa phục hồi hệ thống vào sau khi được nhắc.

---

8. Khi phục hồi hoàn tất, hãy tắt máy tính, kết nối lại tất cả các thiết bị ngoại vi và bật máy tính trở lại.

## Phục hồi hệ thống khi khởi động hệ thống

---

 **THẬN TRỌNG:** Chức năng Phục hồi Hệ thống sẽ xóa tất cả dữ liệu và chương trình mà bạn đã tạo hoặc cài đặt. Sao lưu mọi dữ liệu quan trọng vào đĩa lưu động hoặc ổ đĩa flash USB.


---

Nếu Windows không phản hồi, nhưng máy tính đang hoạt động, hãy thực hiện theo các bước sau để phục hồi hệ thống:

1. Tắt máy tính. Nếu cần thiết, hãy nhấn và giữ nút nguồn cho đến khi máy tính tắt.
2. Ngắt kết nối tất cả các thiết bị ngoại vi khỏi máy tính ngoại trừ màn hình (chỉ với một số kiểu nhất định), bàn phím và chuột.
3. Nhấn nút nguồn để bật máy tính.
4. Ngay sau khi thấy màn hình logo của công ty ban đầu xuất hiện, hãy nhấn liên tục phím **F11** cho đến khi **Boot Options Menu** xuất hiện trên màn hình.
5. Chọn **Troubleshoot**.
6. Chọn **System Recovery**.
7. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.
8. Khi phục hồi hoàn tất, hãy tắt máy tính, kết nối lại tất cả các thiết bị ngoại vi và sau đó bật máy tính trở lại.

## Phục hồi hệ thống từ phương tiện phục hồi

---

 **THẬN TRỌNG:** Chức năng Phục hồi Hệ thống sẽ xóa tất cả dữ liệu và chương trình mà bạn đã tạo hoặc cài đặt. Sao lưu mọi dữ liệu quan trọng vào đĩa lưu động hoặc ổ đĩa flash USB.

---

Để tạo phương tiện phục hồi, xem [Tạo phương tiện phục hồi thuộc trang 19](#).


Để thực hiện phục hồi hệ thống bằng phương tiện phục hồi:

1. Nếu máy tính đang hoạt động, hãy tạo đĩa DVD sao lưu hoặc ổ đĩa flash USB sao lưu chứa tất cả các tệp dữ liệu bạn muốn lưu và sau đó lấy phương tiện sao lưu khỏi máy tính.
2. Nếu sử dụng đĩa DVD phục hồi, hãy đưa đĩa phục hồi # 1 vào khay ổ đĩa DVD và sau đó đóng khay lại. Nếu bạn đang sử dụng ổ đĩa flash USB phục hồi, hãy đưa ổ đĩa flash vào cổng USB.
3. Nếu máy tính đang hoạt động, từ màn hình Start, di chuyển con trỏ đến góc dưới bên phải màn hình để hiển thị thanh công cụ nút, chọn **Settings**, chọn biểu tượng **Power** và sau đó chọn **Shut Down**. Hoặc từ màn hình nền Windows, nhấp chuột phải vào nút Start, chọn **Shut down** hoặc đăng xuất và sau đó chọn **Shut down**.  
– hoặc –  
Hoặc nếu máy tính không phản hồi, hãy nhấn và giữ nút nguồn trong khoảng 5 giây hoặc cho đến khi máy tính tắt.
4. Ngắt kết nối tất cả các thiết bị ngoại vi khỏi máy tính ngoại trừ màn hình (chỉ với một số kiểu nhất định), bàn phím và chuột.
5. Nhấn nút nguồn để bật máy tính. Nếu bạn đang sử dụng đĩa DVD phục hồi, máy tính sẽ tự động chạy HP Recovery Manager từ đĩa. Chuyển đến bước 7.
6. Nếu bạn đang chạy Phục hồi Hệ thống từ ổ đĩa flash USB, nhấn phím **esc** khi máy tính đang bật nguồn để vào menu khởi động. Sử dụng các phím mũi tên để chọn thiết bị USB và sau đó nhấn **enter** để khởi động từ thiết bị đó.
7. Nếu bạn được nhắc lựa chọn chạy Phục hồi Hệ thống từ phương tiện hoặc từ ổ cứng, chọn **media** và sau đó nhấn **Next**.
8. Chọn **Factory Reset**.
9. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.

## Phương tiện phục hồi


Phương tiện phục hồi có thể được tạo ra trên đĩa DVD trắng hoặc ổ đĩa flash USB (một trong hai loại, nhưng không phải cả hai). Tạo phương tiện phục hồi từ bản sao dữ liệu phục hồi được lưu trữ trên ổ cứng của bạn. Bản sao dữ liệu này chứa hệ điều hành và các tệp chương trình phần mềm đã được cài đặt lúc đầu trên máy tính của bạn khi xuất xưởng. Bạn chỉ có thể tạo một bộ phương tiện phục hồi cho máy tính của bạn và *chỉ* có thể sử dụng phương tiện đó với máy tính này. Lưu trữ phương tiện phục hồi ở nơi an toàn.

---


 **GHI CHÚ:** Một số tính năng có thể không có sẵn trên các hệ thống được xuất xưởng không có phiên bản Microsoft Windows.

---

## Lựa chọn phương tiện phục hồi

- Để tạo các đĩa phục hồi, máy tính của bạn phải có ổ ghi DVD và bạn chỉ được sử dụng các đĩa trắng DVD+R hoặc DVD-R chất lượng cao.
- 
-  **GHI CHÚ:** Bạn *không thể* sử dụng đĩa CD hoặc DVD+RW, DVD-RW, DVD+RW DL hoặc DVD-RW DL để tạo đĩa phục hồi.
- 
- Nếu bạn đang tạo các đĩa phục hồi, hãy chắc chắn sử dụng đĩa có chất lượng cao để tạo bộ đĩa phục hồi của bạn. Đĩa sẽ bị từ chối nếu có lỗi, điều này là bình thường. Bạn sẽ được yêu cầu đưa vào đĩa trắng mới để thử lại.

- Số lượng đĩa trong bộ đĩa phục hồi phụ thuộc vào kiểu máy tính của bạn (thường từ một đến năm đĩa DVD). Chương trình Recovery Disc Creator sẽ cho bạn biết số lượng đĩa trắng cụ thể cần thiết để tạo bộ đĩa phục hồi.
- Thay vì sử dụng đĩa DVD, bạn có thể chọn tạo một ổ đĩa flash USB phục hồi, sử dụng ổ đĩa flash USB trắng có chất lượng cao. Nếu bạn đang sử dụng ổ đĩa flash USB, chương trình sẽ cho bạn biết kích thước của ổ đĩa cần thiết để lưu trữ toàn bộ dữ liệu (tối thiểu 16 GB).

 **GHI CHÚ:** Quá trình tạo phương tiện phục hồi sẽ mất một thời gian để xác minh rằng thông tin được ghi trên phương tiện đó là chính xác. Bạn có thể thoát quá trình này bất cứ lúc nào. Lần tiếp theo chạy chương trình, chương trình sẽ tiếp tục ở nơi đã thoát ra.


## Tạo phương tiện phục hồi

Để tạo các đĩa phục hồi:


1. Đóng tất cả các chương trình đang mở.
2. Từ màn hình Start, nhập `recovery` và sau đó chọn **HP Recovery Manager**. Nếu được nhắc, hãy nhấp **Yes** để cho phép chương trình tiếp tục.
3. Chọn **Create recovery media using blank DVD(s)**, rồi chọn **Next**.
4. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình. Ghi nhãn từng đĩa khi bạn tạo ra đĩa (ví dụ: Phục hồi 1, Phục hồi 2).

Để tạo ổ đĩa flash USB phục hồi:

1. Đóng tất cả các chương trình đang mở.
2. Kết nối ổ đĩa flash USB vào cổng USB trên máy tính.
3. Từ màn hình Start, nhập `recovery` và sau đó chọn **HP Recovery Manager**. Nếu được nhắc, hãy nhấp **Yes** để cho phép chương trình tiếp tục.
4. Chọn **Create recovery media**, rồi chọn **USB flash drive**, sau đó chọn **Next**.
5. Chọn ổ đĩa flash USB từ danh sách các phương tiện. Chương trình sẽ cho bạn biết cần bao nhiêu dung lượng lưu trữ để tạo ổ đĩa phục hồi. Nếu ổ đĩa flash USB không đủ dung lượng lưu trữ (tối thiểu 16 GB), ổ đĩa sẽ mờ đi trên màn hình và bạn không thể tiếp tục. Nhấp vào **Next**.

 **GHI CHÚ:** Recovery Media Creation sẽ định dạng ổ đĩa flash và xóa tất cả các tệp trên đó.

6. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình. Đảm bảo ghi nhãn ổ đĩa flash USB và bảo quản ở nơi an toàn.

 **GHI CHÚ:** Không sử dụng thẻ nhớ để tạo phương tiện phục hồi. Hệ thống không thể khởi động từ thẻ nhớ và bạn không thể chạy Phục hồi Hệ thống.

# 7 Bảo trì

Một việc quan trọng là thực hiện việc bảo trì đơn giản cho máy tính của bạn nhằm đảm bảo rằng máy tính hoạt động với hiệu suất tối đa.

## Lịch trình và tác vụ

Thực hiện theo các hướng dẫn này theo chu kỳ khuyến cáo nhằm bảo trì một cách thích hợp.

Hàng tuần	Dọn dẹp phần mềm	Sử dụng Disk Cleanup hoặc các công cụ dọn dẹp an toàn của bên thứ ba để xóa bỏ các tệp rác và tệp tạm thời tích lũy lại và làm chậm hệ thống của bạn. Ngoài ra, hãy kiểm tra các chương trình mà bạn không cần nữa và gỡ cài đặt các chương trình này.  Để chạy Disk Cleanup: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Từ màn hình Start, nhập <code>disk</code> và sau đó chọn <b>Uninstall apps to free up disk space</b>.</li><li>2. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.</li></ol>
	Khử phân mảnh và tối ưu hóa	Sử dụng Disk Defragmenter để khử phân mảnh và tối ưu hóa ổ cứng của bạn nhằm giữ cho ổ cứng luôn trong tình trạng tốt và cải thiện hiệu suất hệ thống. Thường xuyên thực hiện tác vụ này không gây hại cho hệ thống của bạn.  Để chạy Disk Defragmenter: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kết nối máy tính vào nguồn điện AC.</li><li>2. Từ màn hình Start, nhập <code>disk defrag</code> và sau đó chọn <b>disk defrag</b>.</li><li>3. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.</li></ol>
	Quét virus	Thực hiện việc quét virus toàn bộ mỗi tuần để phát hiện virus đã bị nhiễm mà không phát hiện ra. Hầu hết các sản phẩm diệt virus đều có tính năng lập lịch trình để tự động theo dõi việc này.
Hàng tháng	Vệ sinh phần cứng	Làm sạch bên ngoài của máy tính của bạn thật kỹ.
	Cập nhật phần mềm	Sử dụng <b>Windows Update</b> để sửa lỗi hệ điều hành và cải thiện hiệu suất hoạt động. Ngoài ra, hãy kiểm tra các bản cập nhật trình điều khiển cho phần cứng và phiên bản mới của các chương trình yêu thích của bạn.
	Windows Update	Chạy <b>Windows Update</b> để cài đặt các bản cập nhật.
Hàng năm	Phục hồi Hệ thống	Theo thời gian, hệ thống của bạn vẫn có thể bị chậm đi, tùy thuộc vào cách sử dụng máy tính. Sử dụng <b>System Recovery</b> để xóa sạch bản cài đặt hệ điều hành Windows, khôi phục hệ thống về cấu hình ban đầu khi bạn lần đầu tiên khởi động hệ thống của bạn. <b>Tạo bản sao lưu các tệp dữ liệu quan trọng trước khi tiến hành Phục hồi Hệ thống</b> . Xem <a href="#">Phục hồi Hệ thống thuộc trang 16</a> để biết thêm chi tiết.
Khi cần thiết	Sao lưu dữ liệu của bạn	Sử dụng phần mềm ghi CD hoặc DVD được cài đặt trên máy tính của bạn để tạo (hoặc “ghi”) các đĩa sao lưu cho thông tin quan trọng, bao gồm các tệp dữ liệu cá nhân, e-mail và thẻ đánh dấu trang web. Bạn cũng có thể di chuyển dữ liệu vào một ổ cứng gắn ngoài.



## Làm sạch máy tính của bạn

Sử dụng các sản phẩm sau để làm sạch máy tính của bạn một cách an toàn:

- Dimethyl benzyl ammonium chloride nồng độ tối đa 0,3 phần trăm (ví dụ: khăn lau dùng một lần, có theo nhiều thương hiệu)
- Dung dịch vệ sinh kính không chứa cồn
- Dung dịch nước với xà phòng nhẹ
- Vải lau vi sợi khô hoặc da dê (vải không tĩnh điện không chứa dầu)
- Khăn lau bằng vải không tĩnh điện

**⚠ THẬN TRỌNG:** Tránh các dung môi làm sạch mạnh có thể làm hỏng vĩnh viễn máy tính của bạn. Nếu bạn không chắc chắn một sản phẩm làm sạch có an toàn cho máy tính của bạn không, hãy kiểm tra thành phần sản phẩm để đảm bảo rằng các thành phần như cồn, acetone, amoni clorua, methylene chloride và hydrocarbon không có trong sản phẩm.

Các vật liệu dạng sợi, chẳng hạn như khăn giấy, có thể làm xước máy tính. Theo thời gian, các hạt bụi và chất tẩy rửa có thể bị mắc kẹt trong các vết xước.

## Quy trình làm sạch

Thực hiện theo các quy trình trong mục này để làm sạch máy tính của bạn một cách an toàn.

**⚠ CẢNH BÁO!** Để tránh bị điện giật hoặc gây hư hỏng cho các thành phần, không tìm cách làm sạch máy tính khi máy tính đang bật.

- Tắt máy tính.
- Ngắt kết nối nguồn điện AC.
- Ngắt kết nối tất cả các thiết bị bên ngoài có điện.

**⚠ THẬN TRỌNG:** Để tránh gây hư hỏng cho các thành phần bên trong, không phun chất tẩy rửa hoặc chất lỏng trực tiếp lên bất kỳ bề mặt nào của máy tính. Chất lỏng đọng lại thành giọt trên bề mặt có thể gây hư hỏng vĩnh viễn cho các thành phần bên trong.

## Làm sạch màn hình

**⚠ THẬN TRỌNG:** Không phun hoặc sử dụng chất làm sạch trực tiếp trên màn hình.

Nhẹ nhàng lau các mặt bên và bề mặt màn hình bằng một miếng vải mềm không có xơ được làm ẩm bằng chất làm sạch kính không chứa cồn.

## Làm sạch các lỗ thông hơi của máy tính

Các lỗ thông hơi giữ độ mát cho máy tính. Làm sạch các lỗ thông hơi này bằng máy hút bụi nhỏ chạy pin. (Máy hút bụi chạy pin sẽ loại bỏ nguy cơ điện giật.)

1. Hút bụi các lỗ thông hơi trên vỏ máy tính.
2. Loại bỏ các mảnh vụn tích tụ bên trong và xung quanh các đầu nối máy tính (ví dụ: đầu nối Ethernet và USB).

## Làm sạch bàn phím hoặc chuột

---

**⚠ CẢNH BÁO!** Để giảm nguy cơ bị điện giật hoặc gây hư hỏng cho các thành phần bên trong, không sử dụng phụ kiện máy hút bụi để làm sạch bàn phím. Máy hút bụi có thể để lại mảnh vụn rác sinh hoạt lên bề mặt bàn phím.

**⚠ THẬN TRỌNG:** Để tránh gây hư hỏng cho các thành phần bên trong, không để chất lỏng nhỏ giọt giữa các phím.

---

- Để làm sạch bàn phím hoặc chuột, hãy sử dụng một miếng vải vi sợi mềm hoặc da dê được làm ẩm bằng một trong các dung dịch làm sạch đã liệt kê ở trên hoặc sử dụng loại khăn lau sử dụng một lần có thể chấp nhận.
- Để tránh các phím bị dính và loại bỏ bụi, xơ và các hạt khỏi bàn phím, hãy sử dụng bình khí nén có đầu thổi nổi dài.

Nếu bạn có chuột bi lăn, hãy làm sạch bi và các trục lăn bên trong.

1. Lật ngược chuột và xoay nắp bi ngược chiều kim đồng hồ để tháo vòng và lấy bi ra.
2. Rửa sạch bi lăn bằng xà phòng và nước ấm.
3. Làm sạch các trục lăn bên trong chuột bằng que tăm bông thấm đẫm cồn isopropyl (cọ xát).
4. Sau khi bi lăn và các trục lăn đã khô hoàn toàn, hãy lắp lại bi lăn và vòng nắp bi.

# 8 Sử dụng HP PC Hardware Diagnostics (UEFI)


HP PC Hardware Diagnostics là một Giao diện Phần mềm Điều khiển Mở rộng Hợp nhất (Unified Extensible Firmware Interface - UEFI) cho phép bạn chạy bước kiểm tra chẩn đoán nhằm xác định xem phần cứng máy tính có hoạt động tốt hay không. Công cụ này chạy bên ngoài hệ điều hành để có thể cách ly các lỗi phần cứng ra khỏi các vấn đề do hệ điều hành hoặc các cấu phần phần mềm khác gây ra.

Để khởi động HP PC Hardware Diagnostics UEFI:

1. Bật hoặc khởi động lại máy tính, nhấn nhanh phím **esc** và sau đó nhấn **f2**.

BIOS sẽ tìm kiếm các công cụ chẩn đoán tại ba nơi, theo thứ tự sau:


- a. Ổ đĩa USB đã kết nối

 **GHI CHÚ:** Để tải xuống công cụ HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) vào ổ đĩa USB, xem [Tải xuống HP PC Hardware Diagnostics \(UEFI\) vào một thiết bị USB thuộc trang 23](#).


- b. Ổ cứng

- c. BIOS

2. Khi công cụ chẩn đoán chạy lên, hãy sử dụng các phím mũi tên trên bàn phím để chọn loại kiểm tra chẩn đoán bạn muốn thực hiện và sau đó thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.

 **GHI CHÚ:** Nếu bạn cần dừng một thao tác kiểm tra chẩn đoán, nhấn phím **esc**.

## Tải xuống HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) vào một thiết bị USB

 **GHI CHÚ:** Hướng dẫn tải xuống HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) chỉ được cung cấp bằng tiếng Anh.

Có hai tùy chọn để tải xuống HP PC Hardware Diagnostics vào một thiết bị USB:

**Tùy chọn 1: Trang chủ HP PC Diagnostics**—Cho phép truy cập phiên bản UEFI mới nhất

1. Truy cập <http://hp.com/go/techcenter/pcdiags>.
2. Nhấp vào liên kết **UEFI Download** và sau đó chọn **Run**.

**Tùy chọn 2: Các trang Hỗ trợ và Trình điều khiển**—Cung cấp các bản tải xuống cho một sản phẩm cụ thể cho các phiên bản trước đó và sau này

1. Truy cập <http://www.hp.com>.
2. Trỏ đến mục **Support** ở đầu trang và sau đó nhấp vào **Download Drivers**.
3. Trong hộp văn bản, nhập tên sản phẩm và sau đó nhấp **Go**.


– hoặc –

Nhấp vào **Find Now** để HP tự động phát hiện sản phẩm của bạn.

4. Chọn kiểu máy tính của bạn và sau đó chọn hệ điều hành của bạn.
5. Trong mục **Diagnostic**, nhấp vào **HP UEFI Support Environment**.  
– hoặc –  
Nhấp vào **UEFI Download** và sau đó chọn **Run**.

## 9 Thông số kỹ thuật

### Thông số kỹ thuật vận hành

 **GHI CHÚ:** Để xác định các giá trị định mức điện chính xác của máy tính của bạn, hãy tham khảo các nhãn ghi giá trị định mức của máy tính, nằm ở mặt bên ngoài máy tính.

Hệ số	Hệ mét	Hệ Anh Mỹ
Nhiệt độ vận hành	<b>5°C đến 35°C</b>	41°F đến 95°F
Nhiệt độ bảo quản	<b>-20°C đến 60°C</b>	-22°F đến 149°F
Độ ẩm vận hành	<b>15% đến 80% @ 26°C</b>	15% đến 80% @ 78°F
Độ cao vận hành	<b>0 m đến 2000 m</b>	0 ft đến 6561 ft
Độ cao bảo quản	<b>0 m đến 4572 m</b>	0 ft đến 15000 ft

# 10 Thông tin hỗ trợ

## Cách nhận trợ giúp

Hỗ trợ của HP có thể giúp bạn có được lợi ích tối đa từ máy tính của bạn. Bạn sẽ tìm thấy những gì bạn cần với các công cụ có trên máy tính và các thông tin có sẵn trên mạng, qua điện thoại, hoặc thông qua nhà bán lẻ tại địa phương của bạn.

Trước khi liên hệ với bộ phận hỗ trợ của HP, bạn cần chuẩn bị sẵn các thông tin sau:

- Số kiểu
- Số sản phẩm
- Số sê-ri
- Số bản dựng phần mềm
- Hệ điều hành
- Ngày mua

Hãy dành một chút thời gian ghi lại thông tin sản phẩm của bạn để tham khảo sau này.

Có thể xem bốn mục đầu tiên trong danh sách (số kiểu, số sản phẩm, số sê-ri và số bản dựng phần mềm) thông qua HP Support Information. Từ màn hình Start, nhập `support` và sau đó chọn **HP Support Information**.

Hãy nhớ đăng ký tại <http://www.hp.com/apac/register>.

## Nơi nhận trợ giúp

- Sử dụng Windows Help and Support để được trợ giúp cho những thắc mắc về phần cứng và phần mềm. Từ màn hình Start, nhập `help` và sau đó chọn **Help and Support**.
- Sử dụng HP Support Assistant. Từ màn hình Start, nhập `support` và sau đó chọn **HP Support Assistant**. HP Support Assistant cung cấp các thông tin khắc phục sự cố và chẩn đoán hữu ích và bao gồm:
  - Trò chuyện trực tuyến với kỹ thuật viên của HP
  - Các số điện thoại hỗ trợ
  - Các địa điểm trung tâm dịch vụ của HP
- Để được trợ giúp trực tuyến, vui lòng truy cập [http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html).

Hỗ trợ qua điện thoại để giúp bạn thiết lập và vận hành máy nằm trong phạm vi của dịch vụ trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ khi bạn mua máy tính. Sau ba mươi (30) ngày, có thể có một khoản phí, nhưng dịch vụ hỗ trợ hữu ích vẫn luôn sẵn sàng.

## Hỗ trợ khách hàng cho việc sửa chữa

Nếu máy tính của bạn cần sửa chữa hoặc cần thay thế linh kiện, bạn có hai lựa chọn:

- Bạn có thể thay thế dễ dàng nhiều linh kiện máy tính thuộc loại linh kiện có thể thay thế bởi người dùng. Đây là phương pháp sửa chữa nhanh nhất, bởi chúng tôi hầu như có thể gửi linh kiện trực tiếp đến nhà hoặc công ty của bạn trong một vài ngày. (Lựa chọn này có thể không có sẵn ở tất cả các quốc gia hoặc khu vực).
- Nếu cần phải sửa chữa, bộ phận hỗ trợ của HP sẽ thu xếp để sửa chữa máy tính của bạn.

Các dịch vụ này được chi trả trong thời gian bảo hành.

Có một số hạn chế và loại trừ đối với bảo hành (cũng như một số chi tiết quan trọng), được mô tả trong hướng dẫn *Bảo hành có Giới hạn và Hỗ trợ Kỹ thuật Toàn cầu của HP*.

## Trước khi nâng cấp phần cứng của bạn

Nếu bạn có ý định nâng cấp bất kỳ phần cứng nào của bạn, chỉ thực hiện việc này sau khi bạn đã cài đặt máy tính mới của bạn. Để biết các hướng dẫn cài đặt máy tính của bạn, vui lòng xem áp phích *Hướng dẫn Cài đặt* hoặc *Cài đặt Nhanh* hay [Cài đặt máy tính của bạn thuộc trang 3](#). Nếu bạn gặp bất cứ sự cố nào với việc cài đặt hệ thống của bạn và khi bật máy, hãy liên hệ ngay lập tức với bộ phận hỗ trợ của HP thông qua các quy trình được nêu ở trên trong chương này. Phải thực hiện việc này đầu tiên trước khi tìm cách nâng cấp hệ thống của bạn.

Bằng việc phá vỡ niêm phong bảo mật ở mặt sau của máy tính, bạn xác nhận rằng máy tính đó đã hoạt động bình thường trước khi bạn tìm cách nâng cấp hệ thống của bạn. Sau khi niêm phong bảo mật đã bị phá vỡ, máy tính của bạn khi đó, trong phạm vi cho phép của luật pháp địa phương, sẽ được bảo hành theo các điều khoản và điều kiện được trình bày trong hướng dẫn *Bảo hành có Giới hạn và Hỗ trợ Kỹ thuật Toàn cầu*.

---

# Bảng chú dẫn

## B

bảo trì, lịch trình và tác vụ 20

## C

các phương pháp  
    phục hồi hệ thống 16  
các tính năng  
    bảo mật máy tính 8  
các tính năng bảo mật 8

## CH

chăm sóc máy tính của bạn 21

## H

hỗ trợ 26

## I

internet, kết nối 4

## KH

khắc phục sự cố  
    bàn phím và chuột (có dây cáp) 11  
    bàn phím và chuột (không dây) 11  
    loa và âm thanh 12  
    màn hình 10  
    máy tính 9  
    máy tính không khởi động 9  
    nguồn điện 10  
    phần mềm 14  
    truy cập Internet 13

## L

làm sạch máy tính của bạn 21  
lựa chọn  
    phương tiện phục hồi 18

## PH

phím fn 5  
phím nóng 5  
phím thao tác 5

## S

Sử dụng HP PC Hardware  
Diagnostics (UEFI) 23

## T

Tải xuống HP PC Hardware  
Diagnostics (UEFI) 23  
Trợ giúp và Hỗ trợ 1, 26  
tạo  
    phương tiện phục hồi 19  
tùy chọn  
    phục hồi hệ thống 16

## TH

thông số kỹ thuật vận hành 25