



Bắt đầu

HP Elite Slice

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P.

Windows là thương hiệu đã được đăng ký hoặc thương hiệu của Microsoft Corporation tại Hoa Kỳ và/hoặc các quốc gia khác.

Thông tin trong tài liệu này có thể thay đổi mà không cần phải thông báo trước. Bảo hành chỉ dành cho các sản phẩm và dịch vụ của HP được quy định trong giấy bảo hành cụ thể kèm theo các sản phẩm và dịch vụ đó. Không có điều khoản nào trong tài liệu này được hiểu là thiết lập bảo hành bổ sung. HP sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý đối với những lỗi hoặc thiếu sót về mặt kỹ thuật hoặc biên tập có trong tài liệu này.

Ấn bản lần hai: Tháng 7 năm 2018

Ấn bản lần đầu: Tháng 6 năm 2016

Số bộ phận của Tài liệu: 904511-EP2

## Thông báo về sản phẩm

Hướng dẫn này mô tả các tính năng phổ biến cho hầu hết các model. Một số tính năng có thể không có trên máy tính của bạn.

Không phải tất cả các tính năng đều có sẵn trong mọi phiên bản Windows. Các hệ thống này có thể yêu cầu phần cứng, trình điều khiển, phần mềm hoặc bản cập nhật BIOS được nâng cấp và/hoặc được mua riêng để tận dụng hết các chức năng của Windows. Windows 10 được cập nhật tự động và tính năng này luôn bật. ISP có thể tính phí và có thể có các yêu cầu khác theo thời gian đối với các bản cập nhật. Truy cập <http://www.microsoft.com> để biết chi tiết.




Để truy cập hướng dẫn sử dụng mới nhất, truy cập <http://www.hp.com/support>, và làm theo các hướng dẫn để tìm sản phẩm của bạn. Sau đó chọn **User Guides** (Hướng dẫn sử dụng).

## Điều khoản về phần mềm

Bằng việc cài đặt, sao chép, tải xuống hoặc sử dụng theo cách khác bất kỳ sản phẩm phần mềm nào được cài đặt sẵn trên máy tính này, bạn đồng ý ràng buộc với các điều khoản của Thỏa thuận Cấp phép Người dùng cuối (EULA) của HP. Nếu bạn không chấp nhận các điều khoản cấp phép này, biện pháp khắc phục duy nhất 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 hàng.

Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu hoàn trả đầy đủ tiền máy tính, xin vui lòng liên hệ với người bán hàng.

## Về cuốn sách này

- 
-  **CẢNH BÁO!** Phần nội dung được trình bày theo cách này cho biết nếu không thực hiện theo các hướng dẫn có thể dẫn đến tổn hại cho cơ thể hoặc thiệt mạng.
  -  **THẬN TRỌNG:** Phần nội dung được trình bày theo cách này cho biết nếu không thực hiện theo các hướng dẫn có thể dẫn đến hư hỏng thiết bị hoặc mất thông tin.
  -  **GHI CHÚ:** Bản hướng dẫn này cung cấp thông tin bổ sung quan trọng.
-



---


# Mục lục

<b>Bắt đầu .....</b>	<b>1</b>
Kích hoạt và tùy chỉnh phần mềm .....	1
Kích hoạt Hệ điều hành Windows .....	1
Tải về bản cập nhật Windows .....	1
Tùy chỉnh màn hình hiển thị .....	2
Tắt máy tính .....	2
Tìm thêm thông tin .....	2
Cài đặt BIOS quan trọng .....	2
Nếu bạn gặp sự cố .....	3
Tiến hành xử lý sự cố cơ bản .....	3
Kiểm tra trực quan: Không khởi động, không có nguồn, không có tín hiệu video .....	3
Mã đèn nhấp nháy hoặc tiếng bíp: Giải thích đèn LED panel mặt sau và mã âm thanh chẩn đoán POST .....	4
Sử dụng HP PC Hardware Diagnostics Windows .....	4
Tải xuống HP PC Hardware Diagnostics Windows .....	5
Sử dụng HP PC Hardware Diagnostics UEFI .....	5
Tải về HP PC Hardware Diagnostics (Chẩn đoán Phần cứng Máy tính HP) (UEFI) về thiết bị USB .....	6
Trước khi bạn gọi cho bộ phận hỗ trợ .....	6
Sao lưu, phục hồi và khôi phục trong Windows 10 .....	7
Tạo phương tiện khôi phục và bản sao lưu .....	7
Sử dụng các công cụ của Windows .....	8
Phục hồi và khôi phục .....	8




# Bắt đầu

## Kích hoạt và tùy chỉnh phần mềm

 **GHI CHÚ:** Trên một số sản phẩm nhất định, máy tính không khởi động vào Windows 10. Để thực hiện việc này, bạn phải thoát khỏi hệ thống hiện tại. Để biết thêm thông tin, xem <https://docs.microsoft.com/en-us/skypeforbusiness/manage/skype-room-systems-v2/room-systems-v2-operations#AdminMode>.


Thông tin bổ sung có sẵn trong trợ giúp trực tuyến sau khi bạn kích hoạt hệ điều hành.

 **GHI CHÚ:** Hãy đảm bảo rằng đã chừa khoảng hở 10,2 cm (4 inch) ở mặt sau của thiết bị và phía trên màn hình để cho phép luồng không khí được yêu cầu.

## Kích hoạt Hệ điều hành Windows

Khi lần đầu tiên bạn bật máy tính, hệ điều hành sẽ được thiết lập và kích hoạt tự động. Quá trình này mất khoảng 5 đến 10 phút. Đọc kỹ và làm theo các hướng dẫn trên màn hình để hoàn tất việc kích hoạt.

Chúng tôi khuyến cáo bạn nên đăng ký máy tính của mình với HP trong quá trình thiết lập hệ điều hành để bạn có thể nhận được các bản cập nhật phần mềm quan trọng, được trợ giúp các câu hỏi hỗ trợ và đăng ký các ưu đãi đặc biệt. Bạn cũng có thể đăng ký máy tính của mình với HP bằng cách dùng ứng dụng **Register with HP** (Đăng ký với HP) trên màn hình Bắt đầu.

 **THẬN TRỌNG:** Sau khi quá trình kích hoạt đã bắt đầu, **KHÔNG ĐƯỢC TẮT MÁY TÍNH CHO ĐẾN KHI QUÁ TRÌNH NÀY HOÀN TẤT**. Tắt máy tính trong quá trình kích hoạt có thể làm hỏng phần mềm chạy máy tính hoặc ngăn chặn việc cài đặt bình thường của máy.

## Tải về bản cập nhật Windows

Microsoft có thể phát hành các bản cập nhật cho hệ điều hành. Để giúp máy tính hoạt động tối ưu, HP khuyến cáo bạn nên kiểm tra các bản cập nhật mới nhất trong quá trình cài đặt ban đầu và định kỳ trong suốt thời gian sử dụng máy tính.

Chạy Windows Update càng sớm càng tốt sau khi bạn cài đặt máy tính.

1. Từ thanh tác vụ, nhập vào `Windows Update` (Cập nhật Windows), rồi từ cửa sổ Search (Tìm kiếm), hãy chọn **Check for updates** (Kiểm tra cập nhật).
2. Chọn **Update & recovery** (Cập nhật & phục hồi), rồi sau đó chọn **Check for updates** (Kiểm tra cập nhật).
3. Chạy Cập nhật Windows hàng tháng sau đó.  
– hoặc –
  1. Chọn biểu tượng dấu hỏi trong thanh tác vụ.
  2. Chọn **My Notebook** (Notebook của tôi), chọn tab **Updates** (Cập nhật), sau đó chọn **Check for updates and messages** (Kiểm tra cập nhật và thông báo).
  3. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.

## Tùy chỉnh màn hình hiển thị

Nếu muốn, bạn có thể chọn hoặc thay đổi tốc độ làm mới màn hình, độ phân giải màn hình, cài đặt màu, cỡ chữ và cài đặt quản lý nguồn điện.

Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo tài liệu trực tuyến đi kèm với tiện ích bộ điều khiển đồ họa hoặc tài liệu đi kèm với màn hình của bạn.

- ▲ Nhấp phải lên màn hình nền Windows, sau đó chọn **Personalize** (Cá nhân hóa) hoặc **Display Settings** (Cài đặt hiển thị) để thay đổi các cài đặt hiển thị.

– hoặc –


Chọn biểu tượng **Start** (Bắt đầu), chọn **Settings** (Cài đặt), sau đó chọn **Personalization** (Cá nhân hóa) hoặc **System** (Hệ thống).

## Tắt máy tính

Để tắt máy tính đúng cách, đóng các phần mềm hệ điều hành.

- ▲ Chọn biểu tượng **Start** (Bắt đầu), chọn biểu tượng **Power** (Nguồn điện) rồi sau đó chọn **Shut down** (Tắt máy).

## Tìm thêm thông tin


 **GHI CHÚ:** Một số hoặc tất cả các tài liệu sau đây có sẵn trên ổ đĩa cứng của máy tính.

- *Bắt đầu*—Giúp bạn kết nối máy tính và các thiết bị ngoại vi cũng như thiết lập phần mềm được cung cấp sẵn khi xuất xưởng; ngoài ra cũng bao gồm thông tin xử lý sự cố cơ bản nếu bạn gặp phải bất kỳ sự cố nào trong quá trình khởi động ban đầu.
- *Hướng dẫn Tham khảo Phần cứng*—Cung cấp thông tin tổng quan về phần cứng sản phẩm, cũng như các hướng dẫn nâng cấp dòng sản phẩm máy tính này; bao gồm thông tin về pin RTC, bộ nhớ và nguồn điện.
- *Hướng dẫn Bảo trì và Bảo dưỡng* (chỉ có bằng tiếng Anh)—Cung cấp thông tin về việc tháo và thay thế các bộ phận, xử lý sự cố, Quản lý Màn hình nền, các tiện ích thiết lập, an toàn, chăm sóc định kỳ, gán chân đầu nối, các thông báo lỗi POST, đèn chỉ báo chẩn đoán và các mã lỗi.
- *Thông báo về Quy định, An toàn và Môi trường*—Cung cấp thông tin về an toàn và quy định để đảm bảo tuân thủ các quy định của Hoa Kỳ, Canada và các quy định quốc tế khác.

## Cài đặt BIOS quan trọng

Các cài đặt sau đây trong BIOS yêu cầu bạn phải tắt máy tính để có được cấu hình thích hợp. Các cài đặt này không được bật theo mặc định.


Để đảm bảo các cài đặt này hoạt động bình thường, hãy bật cài đặt trong BIOS và tắt máy tính.

 **GHI CHÚ:** Nếu máy tính không trải qua quá trình tắt máy bình thường, cài đặt đã bật sẽ không hoạt động.


**S5 Maximum Power Savings** (Tiết kiệm điện năng tối đa S5). Khi được đặt thành “enable” (bật), máy tính được định cấu hình dưới 0,5 W khi ở trạng thái tắt. Để thực hiện được mức công suất thấp hơn này, hầu hết các nguồn báo thức đều bị tắt và một số nguồn điện phụ trợ sẽ bị tắt.



**Power On from Keyboard** (Bật nguồn từ bàn phím). Khi được đặt thành “enable” (bật), hai cổng USB type A phía sau vẫn được cấp nguồn khi hệ thống tắt (S4 hoặc S5). Nhấn bất kỳ phím nào trên bàn phím để bật máy tính.

 **GHI CHÚ:** Tính năng này không sử dụng được khi đang bật tùy chọn **S5 Maximum Power Savings** (Tiết kiệm điện năng tối đa S5).

**Power On from Cover Buttons** (Bật nguồn từ nút trên nắp máy). Khi được đặt thành “enable” (bật), các nút trên Nắp kết hợp có thể bật nguồn máy tính.

 **GHI CHÚ:** Tính năng này không sử dụng được khi đang bật tùy chọn **S5 Maximum Power Savings** (Tiết kiệm điện năng tối đa S5).

Tính năng này đòi hỏi rằng tùy chọn **Power On from Keyboard** (Bật nguồn từ bàn phím) được đặt ở “enable” (bật).

Khi **Power On from Keyboard** (Bật nguồn từ bàn phím) hoặc **Power On from Cover Buttons** (Bật nguồn từ nút trên nắp máy) được bật, tùy chọn **After Power Loss** (Sau khi mất điện) sẽ được đổi thành **Power On** (Bật nguồn). Điều này có nghĩa rằng nếu máy tính bị mất điện, khi có điện trở lại, máy tính sẽ tự động bật. Máy tính sau đó có thể được tắt bình thường để khôi phục cài đặt nguồn điện ban đầu.

## Nếu bạn gặp sự cố

Có một số phương tiện để chẩn đoán và giải quyết các vấn đề tiềm ẩn. HP cung cấp một số công cụ chẩn đoán độc quyền nhưng khuyến cáo nên dùng phương pháp xử lý sự cố theo trình tự để giải quyết từ nguyên nhân cốt lõi cơ bản nhất cho đến phức tạp hơn. Các bước bao gồm:

- Kiểm tra trực quan
- Mã đèn nhấp nháy hoặc tiếng bíp
- Chẩn đoán HP PC Hardware Diagnostics
- Hỗ trợ HP
- Khôi phục hệ thống
- Phục hồi hệ thống

## Tiến hành xử lý sự cố cơ bản

Bạn có thể tìm thông tin xử lý sự cố trong *Maintenance and Service Guide* (Hướng dẫn Bảo trì và Bảo dưỡng) toàn diện (chỉ có bằng tiếng Anh) ở thư viện tham khảo tại <http://www.hp.com/support>. Chọn quốc gia và ngôn ngữ của bạn, chọn **Product Support & Troubleshooting** (Hỗ trợ sản phẩm & xử lý sự cố), nhập vào số model của máy tính và chọn **Search** (Tìm kiếm).

### Kiểm tra trực quan: Không khởi động, không có nguồn, không có tín hiệu video

Nếu bạn gặp sự cố với máy tính, màn hình hoặc phần mềm, hãy xem danh sách các đề xuất chung sau đây trước khi thực hiện thêm hành động:

- Kiểm tra rằng máy tính và màn hình đều được cắm vào ổ cắm điện đang hoạt động.
- Kiểm tra rằng máy tính được bật và đèn nguồn điện đang bật.
- Kiểm tra rằng màn hình được bật và đèn màn hình đang bật.
- Chỉnh tăng các nút điều khiển độ sáng và độ tương phản của màn hình nếu màn hình bị mờ.

- Nếu hệ thống không khởi động, hãy nhấn và giữ phím bất kỳ. Nếu hệ thống phát ra tiếng bíp, thì bàn phím đang hoạt động chính xác.
- Kiểm tra tất cả các kết nối cáp xem có bị lỏng hoặc kết nối không chính xác không.
- Đánh thức máy tính bằng cách nhấn bất kỳ phím nào trên bàn phím hoặc nhấn nút nguồn. Nếu hệ thống vẫn ở chế độ ngủ, hãy tắt máy tính bằng cách nhấn và giữ nút nguồn trong ít nhất bốn giây. Sau đó nhấn nút nguồn một lần nữa để khởi động lại máy tính. Nếu hệ thống không tắt máy, hãy rút dây điện, chờ vài giây rồi cắm lại. Máy tính sẽ khởi động lại nếu tùy chọn tự động khởi động khi mất nguồn được cài đặt trong Computer Setup (Thiết lập Máy tính). Nếu máy tính không khởi động lại, hãy nhấn nút nguồn.
- Cấu hình lại máy tính của bạn sau khi cài đặt một bo mạch mở rộng không có tính năng Plug and Play hoặc tùy chọn khác.
- Đảm bảo rằng tất cả các trình điều khiển thiết bị cần thiết đã được cài đặt. Ví dụ: nếu đang sử dụng máy in, bạn cần có trình điều khiển cho model máy in đó.
- Tháo bất kỳ phương tiện (CD/DVD hoặc thiết bị USB) có thể khởi động nào khỏi hệ thống trước khi bật máy.
- Nếu bạn đã cài đặt hệ điều hành khác với hệ điều hành được cài đặt sẵn khi xuất xưởng, hãy kiểm tra để đảm bảo rằng hệ điều hành đó được hỗ trợ trên hệ thống.

**⚠ THẬN TRỌNG:** Khi máy tính được cắm vào nguồn điện AC, điện áp sẽ luôn được cấp cho bo mạch hệ thống. Để giảm nguy cơ hư hỏng bo mạch hệ thống hoặc linh kiện, hãy luôn ngắt kết nối dây điện khỏi nguồn điện trước khi mở máy tính.

## Mã đèn nhấp nháy hoặc tiếng bíp: Giải thích đèn LED panel mặt sau và mã âm thanh chẩn đoán POST

Nếu bạn thấy đèn LED nhấp nháy ở mặt sau máy tính hoặc nghe thấy tiếng bíp, hãy xem *Maintenance and Service Guide* (Hướng dẫn Bảo trì và Bảo dưỡng) (chỉ có bằng tiếng Anh) để biết cách diễn giải và hành động được khuyến cáo.

## Sử dụng HP PC Hardware Diagnostics Windows

HP PC Hardware Diagnostics là tiện ích dựa trên Windows cho phép bạn chạy kiểm tra chẩn đoán để xác định xem phần cứng máy tính có đang hoạt động tốt hay không. Công cụ chạy trong hệ điều hành Windows để chẩn đoán lỗi phần cứng.


Nếu HP PC Hardware Diagnostics Windows không được cài đặt trên máy tính của bạn, trước tiên bạn phải tải xuống và cài đặt nó. Để tải xuống HP PC Hardware Diagnostics Windows, xem [Tải xuống HP PC Hardware Diagnostics Windows thuộc trang 5](#)

Sau khi HP PC Hardware Diagnostics Windows được cài đặt, làm theo các bước sau để truy cập từ Trợ giúp và Hỗ trợ HP.

1. Để truy cập HP PC Hardware Diagnostics Windows từ Trợ giúp và Hỗ trợ HP:

- a. Chọn nút **Start** (Bắt đầu), và sau đó chọn **HP Help and Support** (Trợ giúp và Hỗ trợ HP).
  - b. Nhấp chuột phải vào **HP PC Hardware Diagnostics Windows**, chọn **More** (Thêm) và sau đó chọn **Run as administrator** (Chạy với tư cách là Quản trị viên).
2. Khi công cụ mở ra, chọn loại kiểm tra chẩn đoán mà bạn muốn chạy, sau đó làm theo các chỉ dẫn trên màn hình.

---

 **GHI CHÚ:** Nếu bạn muốn dừng kiểm tra chẩn đoán bất cứ lúc nào, chọn **Cancel** (Hủy).

---

3. Khi HP PC Hardware Diagnostics Windows phát hiện một sự thất bại mà đòi hỏi phải thay thế phần cứng, một mã ID thất bại 24 chữ được tạo ra. Để được hỗ trợ trong việc xử lý sự cố, liên hệ với bộ phận hỗ trợ và sau đó cung cấp mã ID Thất bại.

## Tải xuống HP PC Hardware Diagnostics Windows

- Các chỉ dẫn tải xuống HP PC Hardware Diagnostics Windows chỉ được cung cấp bằng tiếng Anh.
- Bạn phải sử dụng máy tính Windows để tải xuống công cụ này vì chỉ các file .exe được cung cấp.

Để tải xuống HP PC Hardware Diagnostics Windows, làm theo các bước sau:

1. Truy cập <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags>. Trang chủ Chẩn đoán PC HP sẽ được hiển thị.
2. Chọn **Download HP Diagnostics Windows** (Tải về HP Diagnostics Windows), và sau đó chọn một vị trí trên máy tính hoặc ổ đĩa flash USB của bạn.


Công cụ được tải xuống vị trí đã chọn.

## Sử dụng HP PC Hardware Diagnostics UEFI

HP PC Hardware Diagnostics (Chẩn đoán Phần cứng Máy tính HP) là Unified Extensible Firmware Interface (Giao diện Phần mềm Điều khiển Mở rộng Hợp nhất) (UEFI) cho phép bạn chạy kiểm tra chẩn đoán để xác định xem phần cứng máy tính có đang hoạt động tốt hay không. Công cụ hoạt động ngoài hệ điều hành để có thể ngăn hỏng phần cứng khỏi những vấn đề xảy ra do hệ điều hành hoặc các cấu phần phần mềm khác.

Khi HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) phát hiện một sự thất bại mà đòi hỏi phải thay thế phần cứng, một thất bại ID 24-chữ được tạo ra. Mã ID này sau đó có thể được cung cấp để hỗ trợ để giúp xác định làm thế nào để khắc phục sự cố.

---

 **GHI CHÚ:** Để bắt đầu chẩn đoán trên một máy tính có thể chuyển đổi, máy tính của bạn phải ở chế độ máy tính xách tay và bạn phải sử dụng bàn phím đi kèm.

---


Để khởi động HP PC Hardware Diagnostics (UEFI), hãy làm theo các bước sau:

1. Bật hoặc khởi động lại máy tính, và nhanh chóng nhấn phím **esc**.
2. Nhấn phím **f2**.

BIOS tìm kiếm 3 nơi hoạt động cho các công cụ chẩn đoán, theo thứ tự sau:

- a. Ổ đĩa flash USB được kết nối

---

 **GHI CHÚ:** Để tải công cụ HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) về ổ đĩa flash USB, xem [Tải về HP PC Hardware Diagnostics \(Chẩn đoán Phần cứng Máy tính HP\) \(UEFI\) về thiết bị USB thuộc trang 6](#).

---

b. Ổ đĩa cứng

c. BIOS

3. Khi công cụ chẩn đoán mở ra, chọn loại kiểm tra chẩn đoán mà bạn muốn chạy, sau đó làm theo các chỉ dẫn trên màn hình.


---

 **GHI CHÚ:** Nếu bạn muốn dừng kiểm tra chẩn đoán, nhấn **esc**.

---

## Tải về HP PC Hardware Diagnostics (Chẩn đoán Phần cứng Máy tính HP) (UEFI) về thiết bị USB

---

 **GHI CHÚ:** Chỉ dẫn tải xuống HP PC Hardware Diagnostics (UEFI) chỉ có bằng tiếng Anh và bạn phải sử dụng máy tính Windows để tải xuống và tạo môi trường hỗ trợ HP UEFI vì chỉ có các tệp .exe được cung cấp.

---

Có hai tùy chọn tải xuống HP PC Hardware Diagnostics vào thiết bị USB.

### Tải xuống phiên bản UEFI mới nhất

1. Truy cập <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags>. Trang chủ Chẩn đoán PC HP sẽ được hiển thị.
2. Chọn **Download HP Diagnostics UEFI** (Tải về HP Diagnostics UEFI), rồi chọn **Run** (Chạy).


### Tải xuống HP PC Hardware Diagnostics UEFI theo tên hoặc số hiệu sản phẩm (chỉ một số sản phẩm)

Tải HP PC Hardware Diagnostics UEFI theo tên hoặc số hiệu sản phẩm (chỉ một số sản phẩm) về ổ đĩa flash USB:

1. Truy cập <http://www.hp.com/support>.
2. Nhập tên hoặc số sản phẩm, chọn máy tính của bạn và sau đó chọn hệ điều hành.
3. Trong mục **Diagnostic** (Chẩn đoán), làm theo các hướng dẫn trên màn hình để chọn và tải xuống phiên bản UEFI Diagnostics cụ thể cho máy tính của bạn.

## Trước khi bạn gọi cho bộ phận hỗ trợ

---

 **CẢNH BÁO!** Khi máy tính được cắm vào nguồn điện AC, điện áp luôn được cấp cho bo mạch hệ thống. Để giảm nguy cơ gặp thương tích cá nhân do điện giật và/hoặc bề mặt nóng, nhớ rút dây nguồn ra khỏi ổ cắm điện và để các thành phần bên trong hệ thống nguội đi trước khi bạn chạm vào chúng.

---

Nếu bạn đang gặp sự cố với máy tính, thử các giải pháp thích hợp như mô tả trong các phần trước và trong phần tóm tắt dưới đây để cố gắng cô lập vấn đề chính xác trước khi gọi đến bộ phận hỗ trợ kỹ thuật.

- Kiểm tra đèn LED nguồn ở phía sau máy tính để xem nó có nhấp nháy hay không và lắng nghe một loạt tiếng bip phát ra từ máy tính. Đèn nhấp nháy và/hoặc các tiếng bip là các mã lỗi sẽ giúp bạn chẩn đoán sự cố. Tham khảo *Hướng dẫn Bảo trì và Bảo dưỡng* (chỉ có bằng tiếng Anh) để biết chi tiết.
- Nếu màn hình trống, cắm dây nối màn hình vào một cổng video khác trên máy tính, nếu có. Hoặc, thay màn hình đó bằng một màn hình đang hoạt động tốt mà bạn biết.
- Nếu bạn đang làm việc trên mạng:

- Sử dụng dây cáp mạng khác để kết nối máy tính của bạn với mạng.
- Kết nối một máy tính khác với mạng bằng dây cáp khác.

Nếu sự cố của bạn không được giải quyết, thì giắc cắm mạng trên máy tính của bạn hoặc trên tường có thể bị lỏng.

- Nếu bạn mới thêm phần cứng mới, tháo phần cứng đó.
- Nếu bạn mới cài đặt phần mềm mới, gỡ cài đặt phần mềm đó.
- Hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến toàn diện cũng có sẵn tại <http://www.hp.com/support>.
- Nếu máy tính sẽ bật nhưng không khởi động vào hệ điều hành, bạn có thể chạy HP PC Hardware Diagnostics, tiện ích chẩn đoán “trước khi khởi động”. Tham khảo [Sử dụng HP PC Hardware Diagnostics UEFI thuộc trang 5](#) để biết thêm thông tin.


Bạn cũng có thể truy cập Business Support Center (Trung tâm hỗ trợ Doanh nghiệp, BSC) tại <http://www.hp.com/go/bizsupport> để có thông tin hỗ trợ trực tuyến, phần mềm và trình điều khiển mới nhất, thông báo chủ động và tiếp cận với cộng đồng các đồng nghiệp trên toàn thế giới cũng như các chuyên gia của HP.

Hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến toàn diện cũng có sẵn tại <http://www.hp.com/support>.

Nếu cần gọi điện để được hỗ trợ kỹ thuật, hãy chuẩn bị thực hiện các bước sau để đảm bảo rằng cuộc gọi dịch vụ của bạn sẽ được xử lý đúng cách:

- Trước khi gọi điện:
  - Tháo gỡ bất kỳ phần cứng nào mới đây đã được thêm vào hệ thống của bạn.
  - Gỡ bỏ bất kỳ phần mềm nào đã được cài đặt gần đây.
  - Ghi lại số ID sản phẩm, số sê-ri của máy tính và màn hình, và ID lỗi được tạo ra bằng cách chạy tiện ích chẩn đoán, nếu có.
- Sẵn sàng ngay trước máy tính của bạn khi bạn gọi điện.
- Dành thời gian xử lý sự cố với kỹ thuật viên bảo trì.

---

 **GHI CHÚ:** Để biết thông tin bán hàng và phần nâng cấp bảo hành (Gói Chăm sóc khách hàng của HP), gọi điện đến đại lý hoặc nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền tại địa phương của bạn.

---


## Sao lưu, phục hồi và khôi phục trong Windows 10

Phần này cung cấp thông tin về các quy trình sau. Thông tin trong phần này là quy trình tiêu chuẩn cho hầu hết các sản phẩm.

- Tạo phương tiện khôi phục và bản sao lưu
- Phục hồi và khôi phục hệ thống của bạn

Để biết thêm thông tin và các bước, xem ứng dụng **Get Help** (Trợ giúp).

---

 **GHI CHÚ:** Bạn phải kết nối Internet để truy cập ứng dụng **Get Help** (Trợ giúp).

---


- ▲ Chọn nút **Start** (Bắt đầu), và sau đó chọn ứng dụng **Get help** (Trợ giúp).

## Tạo phương tiện khôi phục và bản sao lưu

Phương pháp tạo phương tiện khôi phục và bản sao lưu sau chỉ sử dụng được với một số sản phẩm nhất định. Hãy chọn phương pháp dành cho model máy tính của bạn.

- Sử dụng các công cụ của Windows để tạo các điểm khôi phục hệ thống và tạo các bản sao lưu thông tin cá nhân.

---

 **GHI CHÚ:** Nếu dung lượng lưu trữ là 32 GB hoặc ít hơn, Microsoft System Restore (Khôi phục Hệ thống của Microsoft) sẽ bị tắt theo mặc định.

---

Để biết thêm thông tin, xem [Sử dụng các công cụ của Windows thuộc trang 8](#).

### Tạo phương tiện Khôi phục HP (chỉ với một số sản phẩm nhất định)

Nếu bạn không thể tự tạo phương tiện phục hồi, liên hệ với bộ phận hỗ trợ để có được đĩa phục hồi. Truy cập <http://www.hp.com/support>, chọn quốc gia hoặc khu vực của bạn rồi làm theo các chỉ dẫn trên màn hình.


Để tạo phương tiện Khôi phục HP:

- ▲ Lắp phương tiện Khôi phục HP, sau đó khởi động lại máy tính.

### Sử dụng các công cụ của Windows

Bạn có thể tạo phương tiện khôi phục, các điểm khôi phục hệ thống và tạo bản sao lưu thông tin cá nhân bằng các công cụ của Windows.

---

 **GHI CHÚ:** Nếu dung lượng lưu trữ là 32 GB hoặc ít hơn, Microsoft System Restore (Khôi phục Hệ thống của Microsoft) sẽ bị tắt theo mặc định.

---

Để biết thêm thông tin và các bước, xem ứng dụng **Get Help** (Trợ giúp).

---

 **GHI CHÚ:** Bạn phải kết nối Internet để truy cập ứng dụng **Get Help** (Trợ giúp).

---

- ▲ Chọn nút **Start** (Bắt đầu), và sau đó chọn ứng dụng **Get help** (Trợ giúp).

### Phục hồi và khôi phục

Có một vài tùy chọn để khôi phục hệ thống. Chọn phương thức phù hợp nhất với trường hợp và kiến thức chuyên môn của bạn:

---

 **QUAN TRỌNG:** Không phải tất cả phương pháp đều có sẵn ở tất cả các sản phẩm.

---

### Những điều bạn cần biết trước khi bắt đầu

- Phải sử dụng phương tiện Khôi phục HP nếu ổ đĩa cứng máy tính bị hỏng. Nếu bạn chưa tạo phương tiện khôi phục, xem [Tạo phương tiện Khôi phục HP \(chỉ với một số sản phẩm nhất định\) thuộc trang 8](#).
- Để sử dụng tùy chọn Factory Reset (Đặt lại dữ liệu của Nhà sản xuất) (chỉ với một số sản phẩm nhất định), bạn phải sử dụng phương tiện Khôi phục HP. Nếu bạn chưa tạo phương tiện khôi phục, xem [Tạo phương tiện Khôi phục HP \(chỉ với một số sản phẩm nhất định\) thuộc trang 8](#).
- Nếu máy tính không cho phép tạo phương tiện Khôi phục HP hoặc nếu phương tiện Khôi phục HP không hoạt động, bạn có thể nhận phương tiện khôi phục cho hệ thống của bạn từ bộ phận hỗ trợ. Xem sách nhỏ *Worldwide Telephone Numbers* (Danh bạ Toàn cầu) đi kèm với máy tính. Bạn cũng có thể tìm thông tin liên hệ trên trang web HP. Truy cập <http://www.hp.com/support>, chọn quốc gia hoặc khu vực của bạn và làm theo các chỉ dẫn trên màn hình.

## Sử dụng phương tiện Khôi phục HP để khôi phục

Bạn có thể sử dụng phương tiện Khôi phục HP để khôi phục hệ thống ban đầu.

1. Nếu có thể, hãy sao lưu tất cả các tệp cá nhân.
2. Lắp phương tiện Khôi phục HP, sau đó khởi động lại máy tính.
3. Thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình.

## Thay đổi thứ tự khởi động của máy tính

Nếu máy tính của bạn không tự động khởi động lại khi sử dụng phương tiện phục hồi HP (HP Recovery media), bạn có thể thay đổi thứ tự khởi động của máy tính. Đây là thứ tự của các thiết bị được liệt kê trong BIOS, nơi máy tính tìm kiếm thông tin khởi động. Bạn có thể thay đổi lựa chọn sang ổ đĩa quang hoặc ổ đĩa flash USB, tùy thuộc vào vị trí của phương tiện Phục hồi HP của bạn.

Để thay đổi thứ tự khởi động:

1. Lắp phương tiện Khôi phục HP.
2. Truy cập vào menu **Startup** (Bắt đầu) của hệ thống:
  - ▲ Bật hoặc khởi động lại máy tính, bấm nhanh phím **esc**, sau đó bấm **f9** để vào tùy chọn khởi động.
3. Chọn ổ đĩa quang hoặc ổ đĩa flash USB mà bạn muốn khởi động từ đó, và sau đó làm theo các hướng dẫn trên màn hình.