



使用指南

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P.

Windows 是 Microsoft Corporation 在美國和/或其他國家/地區的註冊商標或商標。DisplayPort™ 和 DisplayPort™ 標誌是視訊電子標準協會 (VESA) 在美國及其他國家/地區所擁有的商標。

本文件包含的資訊可能有所變更，恕不另行通知。HP 產品與服務的保固僅列於隨產品及服務隨附的明確保固聲明中。本文件的任何部份都不可構成任何額外的保固。HP 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

第一版：2019 年 9 月

文件編號：L71202-AB1

產品聲明

本指南說明大部分產品共有的功能。您可能無法在電腦上使用某些功能。

並非所有功能在所有 Windows 版本中皆可使用。系統可能需要升級和/或另外購買硬體、驅動程式、軟體或 BIOS 更新，才能充分利用 Windows 的功能。請參閱 <http://www.microsoft.com>。

若要存取最新的使用指南，請前往 <http://www.hp.com/support>，並依照指示尋找您的產品，然後選取使用指南。

軟體條款

透過安裝、複製、下載或以其他方式使用本電腦預先安裝的任何軟體產品，即表示您同意遵守 HP 使用者授權合約 (EULA) 條款。如果您不接受這些授權條款，可於 14 天內退回完整未使用的產品（含硬體和軟體），並依據銷售商的退款原則取得全額退款，此為唯一補償形式。

欲瞭解進一步資訊，或要求該電腦的全額退款，請與銷售商聯絡。


安全警告注意事項


⚠ 警告！ 若要降低因熱所造成的傷害或電腦過熱的可能性，請勿將電腦直接放在您的膝上或遮住電腦的通風口。請僅在穩固的平面上使用電腦。請不要讓其他堅硬表面（例如旁邊的選用印表機）或柔軟表面（例如枕頭、毯子或衣服）阻礙空氣流通。此外，作業期間也請不要讓 AC 變壓器接觸到皮膚或柔軟表面（例如枕頭、地毯或衣服）。電腦與 AC 變壓器符合適用安全標準所定義的使用者可接觸表面溫度限制。


關於本指南


本指南提供使用和升級本產品的基本資訊。

 **警告！** 表示如果不避免則**可能會**導致嚴重傷害或死亡的危險情況。

 **注意：** 表示有危險狀況，如果不避免**可能會**造成輕微或中度傷害。

 **重要：** 表示與危險（例如與財產損失相關的訊息）無關的重要資訊。警告使用者如果無法完全依照所述程序執行，則可能會導致資料遺失或是硬體或軟體損壞。其中也包含說明概念或完成工作的基本資訊。

 **附註：** 包含要強調或補充本文重點的其他資訊。

 **提示：** 提供有用提示以完成工作。

目錄

1 尋找 HP 資源	1
產品資訊	1
支援	2
產品說明文件	3
產品診斷	3
產品更新	4
2 電腦功能	5
標準配置功能	5
前面板元件	6
背面面板元件	7
序號位置	7
從桌上型電腦變更為直立式電腦	8
安裝安全鎖	9
纜線鎖	9
掛鎖	9
HP 商用電腦安全鎖 V2	10
3 備份、還原和復原	15
備份資訊並建立復原媒體	16
使用 Windows 工具	16
使用 HP 雲端復原下載工具建立復原媒體 (僅限特定產品)	16
還原與復原	17
使用 Windows 工具進行還原、重設及重新整理	17
使用 HP Recovery 媒體進行復原	17
變更電腦開機順序	17
使用 HP Sure Recover (僅限特定產品)	17
4 使用 HP PC Hardware Diagnostics	19
使用 HP PC Hardware Diagnostics Windows (僅限特定產品)	19

下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows	20
下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows 的最新版本	20
依照產品名稱或編號（僅限特定產品）來下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows	20
安裝 HP PC Hardware Diagnostics Windows	20
使用 HP PC Hardware Diagnostics UEFI	20
啟動 HP PC Hardware Diagnostics UEFI	21
下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 到 USB 快閃磁碟機	21
下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 的最新版本	21
依照產品名稱或編號（僅限特定產品）來下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI	22
使用 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 設定（僅限特定產品）	22
下載 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI	22
下載 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 的最新版本	22
依照產品名稱或編號來下載 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI	22
自訂 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 設定	23
5 電腦操作準則、例行電腦維護與搬運前準備工作	24
電腦操作準則與例行維護	24
搬運前準備工作	25
6 靜電放電	26
7 無障礙	27
HP 與無障礙	27
尋找您需要的技術工具	27
HP 的承諾	27
國際無障礙專業人員協會 (IAAP)	27
尋找最佳輔助技術	28
評估您的需要	28
HP 產品的無障礙功能	28
標準及法規	29
標準	29
Mandate 376 – EN 301 549	29
網頁內容無障礙指引 (WCAG)	29
立法與規範	29
實用無障礙資源和連結	30
組織	30
教育機構	30

其他身心障礙資源	30
HP 連結	31
聯絡支援中心	31

索引	32
-----------------	-----------

1 尋找 HP 資源

請閱讀本章以瞭解可在何處找到其他 HP 資源。

產品資訊

表格 1-1 在哪裡可找到產品資訊

主題	位置
技術規格	若要尋找您產品的 QuickSpecs，請前往 http://www.hp.com/go/quickspecs ，然後按一下連結。按一下 Search all QuickSpecs （搜尋所有 QuickSpecs），在搜尋方塊中輸入您的機型名稱，然後按一下 Go （搜尋）。
《法規、安全與環境公告》	請參閱《法規、安全與環境公告》以取得產品的法規資訊。您也可以參閱機構/環境標籤。 若要取得此指南： ▲ 在工作列搜尋方塊中輸入 HP 說明文件，然後選取 HP 說明文件 。
系統主機板	系統主機板圖表在機座的內部。其他資訊可在電腦的 Maintenance and Service Guide（《維修與服務指南》）中找到，網址為 http://www.hp.com/support 。依照指示尋找您的產品，然後選取 使用指南 。
序號、機構/環境和作業系統標籤	序號、機構/環境和作業系統標籤可能位於電腦底部、電腦後面板或底蓋下方。

支援

表格 1-2 在哪裡可找到支援資訊

主題	位置
產品支援	<p>如需 HP 支援，請前往 http://www.hp.com/support。</p> <p>您可以在此處取得下列類型的支援：</p> <ul style="list-style-type: none">● 與 HP 技術人員進行線上交談● 支援電話號碼● HP 服務中心的位置
保固資訊	<p>若要取得此文件：</p> <ul style="list-style-type: none">▲ 在工作列搜尋方塊中輸入 HP 說明文件，然後選取 HP 說明文件。 <p>– 或 –</p> <ul style="list-style-type: none">▲ 前往 http://www.hp.com/go/orderdocuments。 <p>重要：您必須連線至網際網路才能取得保固的最新版本。</p> <p>您可以在產品的使用指南中找到「HP 有限保固」。HP 可能透過包裝盒隨附的 CD 或 DVD 提供保固資訊。在某些國家/地區，HP 會在包裝盒中提供書面保固。在未提供書面格式保固的國家/地區，您可以從 http://www.hp.com/go/orderdocuments 要求提供副本。對於在亞太地區購買的產品，您可以寫信給 HP，地址為：POD, PO Box 161, Kitchener Road Post Office, Singapore 912006。來函請附上您的姓名、電話號碼、郵寄地址和產品名稱。</p>

產品說明文件

表格 1-3 在哪裡可找到產品說明文件

主題	位置
HP 使用者說明文件、白皮書和協力廠商說明文件	使用者說明文件位於您的硬碟之中。在工作列搜尋方塊中輸入 HP 說明文件，然後選取 HP 說明文件 。如需最新的線上說明文件，請前往 http://www.hp.com/support ，並依照指示尋找您的產品。然後選取 使用指南 。說明文件包含本使用指南與 Maintenance and Service Guide（《維修與服務指南》）。
拆下和更換影片	若要瞭解如何拆下和更換電腦元件，請前往 http://www.hp.com/go/sml 。
產品通知	Subscriber's Choice 這款 HP 程式可讓您註冊以接收驅動程式和軟體警示、主動變更通知 (PCN)、HP 電子報、客戶諮詢建議等內容。若要註冊，請前往 https://h41369.www4.hp.com/alerts-signup.php 。
技術規格	產品公告應用程式包含 HP 電腦的 QuickSpecs。QuickSpecs 包含作業系統、電源供應器、記憶體、處理器及許多其他系統元件的相關資訊。若要取得 QuickSpecs，請前往 http://www.hp.com/go/quickspecs/ 。
公告和注意事項	若要找到諮詢建議、公告和注意事項： <ol style="list-style-type: none">1. 前往 http://www.hp.com/support。2. 依照指示尋找您的產品。3. 選取諮詢建議或公告和注意事項。

產品診斷

表格 1-4 在哪裡可找到診斷工具

主題	位置
診斷工具	如需其他資訊，請參閱電腦的 Maintenance and Service Guide（《維修與服務指南》），網址為 http://www.hp.com/support 。依照指示尋找您的產品，然後選取 使用指南 。
音效嗶聲和指示燈代碼定義	請參閱電腦的 Maintenance and Service Guide（《維修與服務指南》），網址為： http://www.hp.com/support 。依照指示尋找您的產品，然後選取 使用指南 。
POST 錯誤代碼	請參閱電腦的 Maintenance and Service Guide（《維修與服務指南》），網址為： http://www.hp.com/support 。依照指示尋找您的產品，然後選取 使用指南 。

產品更新

表格 1-5 在哪裡可找到產品更新

主題	位置
驅動程式和 BIOS 更新	前往 http://www.hp.com/support ，並選取取得軟體和驅動程式，以確認您擁有電腦的最新驅動程式。
作業系統	如需有關 Windows™ 作業系統的資訊，請前往 http://www.support.microsoft.com 。

2 電腦功能

標準配置功能

視機型而定，功能會有所不同。如需支援協助並進一步瞭解電腦機型上安裝的硬體和軟體，請執行 HP Support Assistant 公用程式。

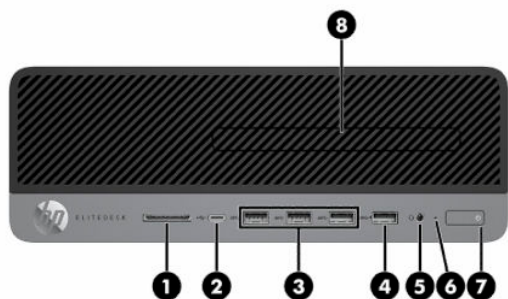
 **附註：** 您可以直立式方向或平躺式方向使用此電腦機型。

請參閱[位於第 8 頁的從桌上型電腦變更為直立式電腦](#)。



前面板元件

磁碟機組態設定會依機型而有所不同。某些機型具有可覆蓋一或多個磁碟機插槽的機殼擋板。



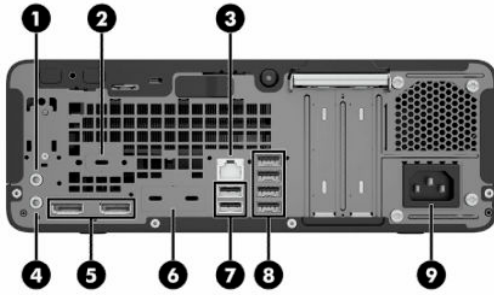
表格 2-1 識別前面板元件

前面板元件	
1 SD 卡讀卡機（選用）	5 音訊輸出（耳機）/音訊輸入（麥克風）複合式插孔
2 USB Type-C 充電埠	6 硬碟機活動指示燈
3 USB SuperSpeed 連接埠（三個）	7 電源按鈕
4 USB 連接埠，具有 HP Sleep and Charge 功能	8 超薄光碟機（選購）

附註：複合式插孔支援耳機、線路輸出裝置、麥克風、線路輸入裝置或 CTIA 式耳機。

附註：已開啟電源時，電源按鈕上的指示燈通常會顯示白色。如果指示燈閃爍紅色，電腦會顯示診斷碼以表示問題。請參閱 Maintenance and Service Guide（《維修與服務指南》）以解讀代碼。

背面面板元件



表格 2-2 識別後面板元件

背面面板元件			
1		音訊輸入插孔	6 選用連接埠
2	IOIOIA	序列埠（選購）	7  USB 連接埠（兩個）
3		RJ-45（網路）接頭	8  USB SuperSpeed 連接埠（四個）
4		插電式音訊裝置的音訊輸出接頭	9 電源線接頭
5		DisplayPort™ 顯示器接頭（兩個）	

附註：您的機型可能包括 HP 提供的其他選用連接埠。

如果已將顯示卡安裝於其中一個系統主機板插槽，您可以使用該顯示卡或系統主機板內建顯示卡的視訊接頭。安裝特定顯示卡後，軟體組態設定會判斷行為。

您可以透過在 BIOS F10 Setup 中變更設定，停用系統主機板內建顯示卡。

序號位置

每台電腦都具有唯一的序號和產品 ID 編號，其位於電腦外殼。請保存這些號碼，以供聯絡客戶服務尋求協助時使用。

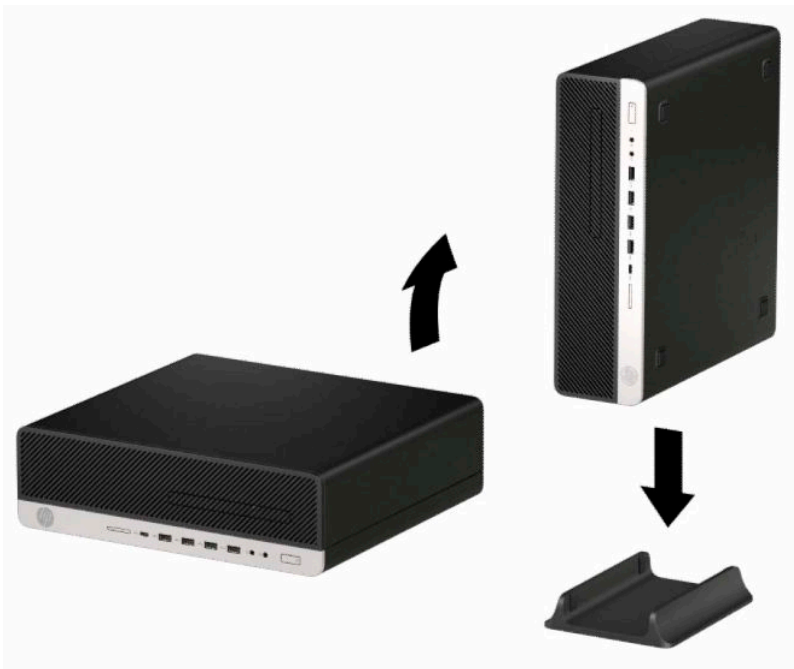


從桌上型電腦變更為直立式電腦


您可以透過選用的直立式機座（可向 HP 購買），以直立式方向使用電腦。

 **附註：**如果要將電腦固定成直立式電腦，HP 建議您選購直立機座。

1. 拆下或取出可防止打開電腦的任何安全裝置。
2. 從電腦取出所有抽取式媒體（例如 CD 和 USB 快閃磁碟機）。
3. 透過作業系統正確關閉電腦，並關閉所有外接式裝置。
4. 從 AC 插座拔除電源線，並拔除所有外接式裝置。
5. 調整電腦方向讓其右側朝上，並將電腦置於選用的機座。



6. 重新連接電源線和所有外接式裝置，然後開啟電腦。

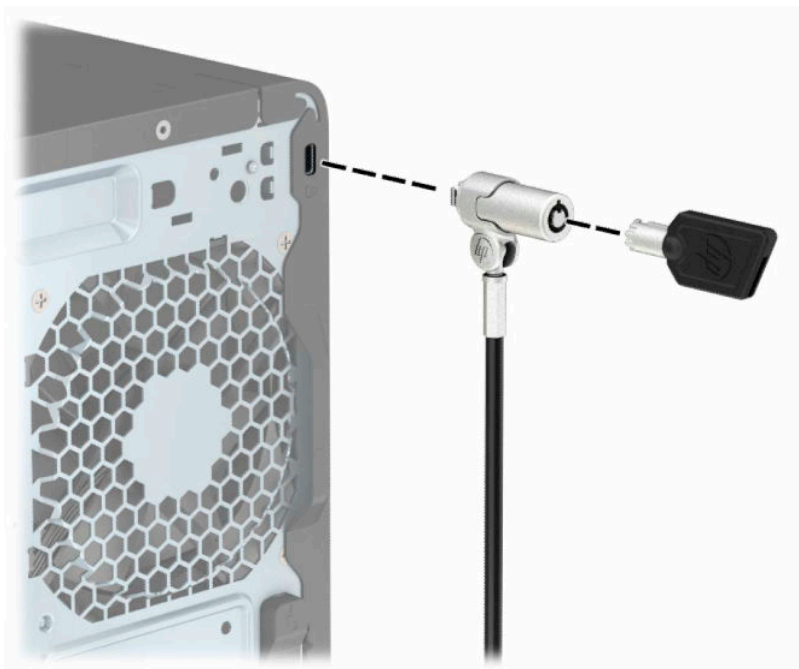
 **附註：**請務必讓電腦週遭至少 10.2 公分（4 英吋）的空間保持淨空，且沒有任何障礙物。

7. 在移動電腦前，如有任何鬆開的安全性裝置，請加以鎖定。

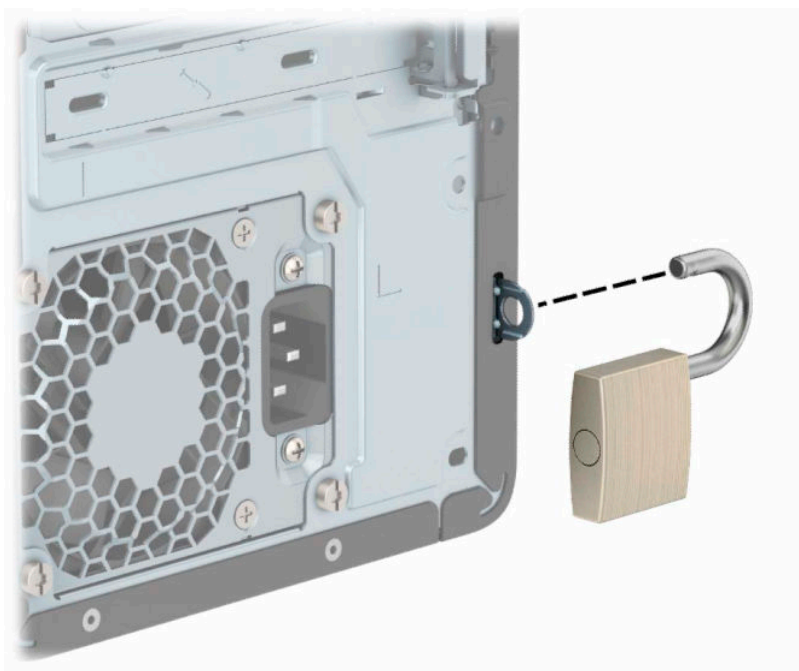
安裝安全鎖

您可以使用下列安全鎖保護電腦安全。

纜線鎖



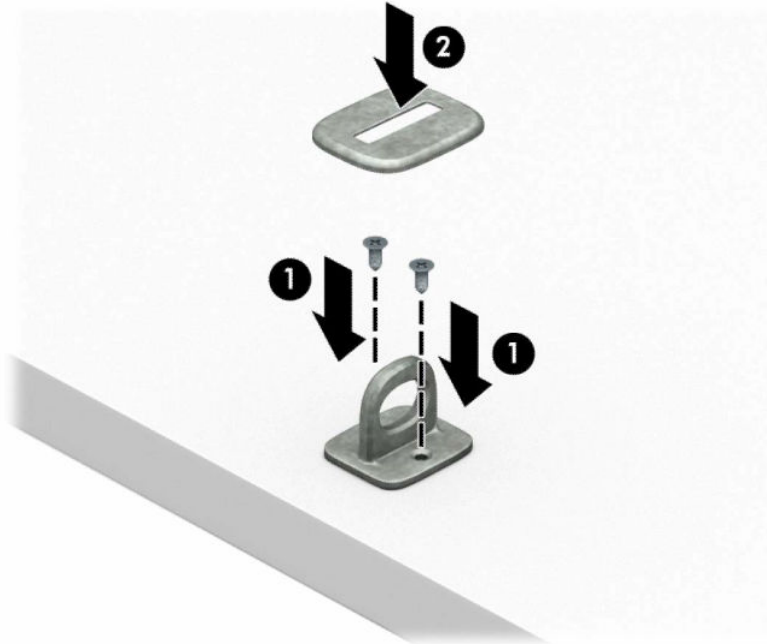
掛鎖



HP 商用電腦安全鎖 V2

HP PC Security Lock V2 經過特殊設計，能保護您工作站的所有裝置。

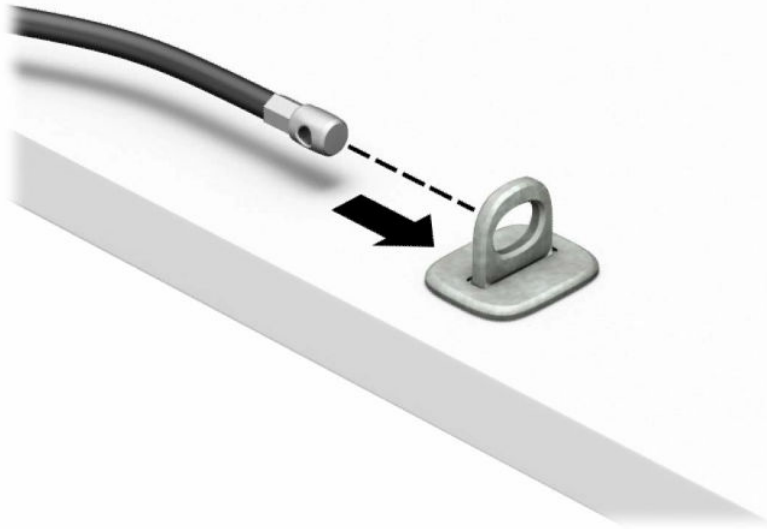
1. 使用適合環境的螺絲將安全纜線扣環連接至桌面 (1)，然後將外蓋卡至纜線扣環的底座 (2)。未隨附螺絲。



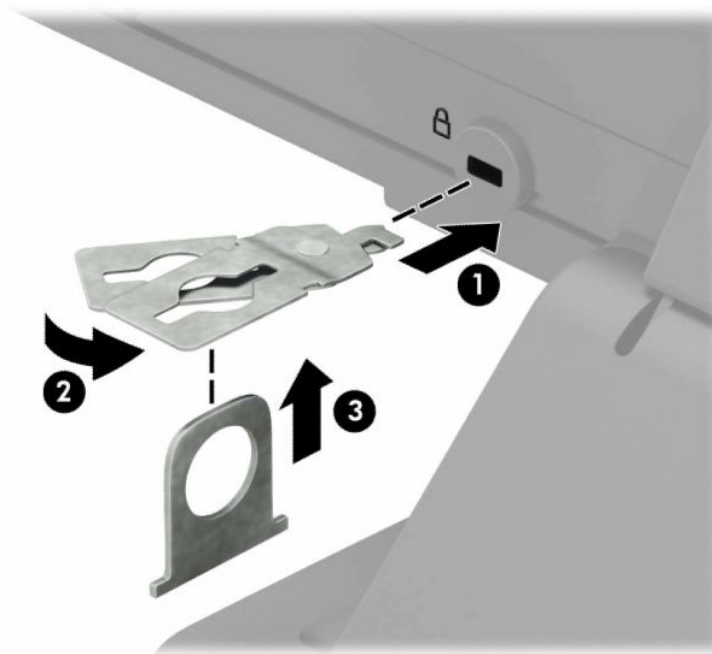
2. 將安全纜線繞於穩固的物件上。



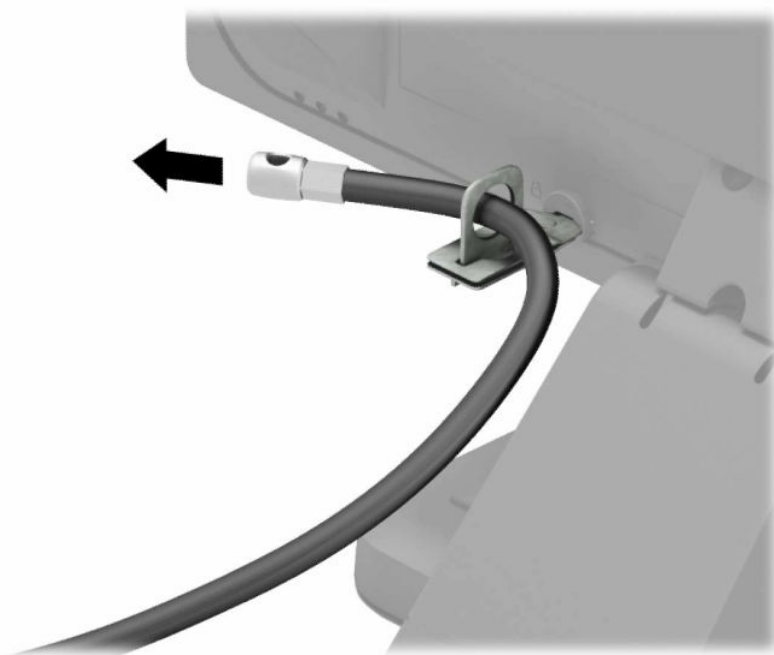
3. 將安全纜線穿過安全纜線扣環。



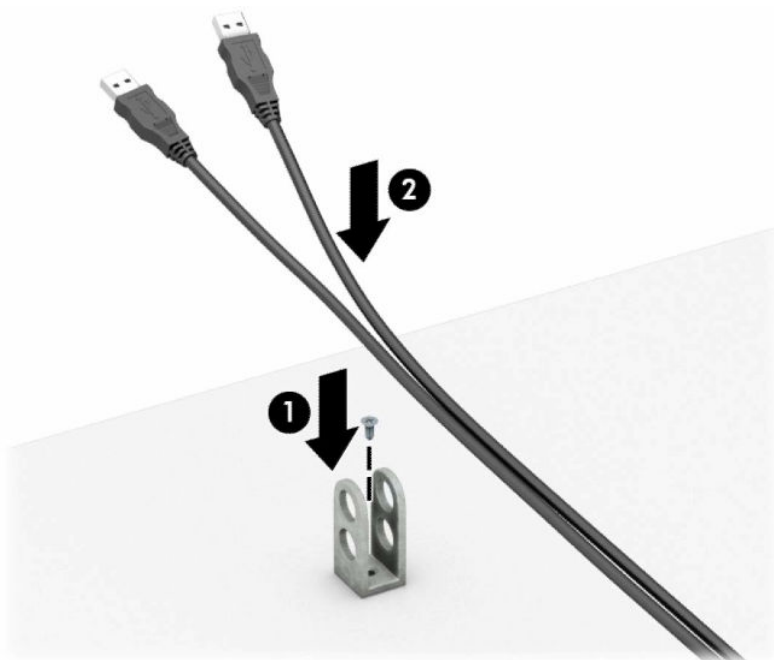
4. 拉開顯示器安全鎖的兩個剪刀鎖片，並將安全鎖插入顯示器背面的安全纜線鎖孔 (1)，將剪刀鎖片收合在一起以將安全鎖固定定位 (2)，然後將纜線導引穿過顯示器安全鎖的中央 (3)。



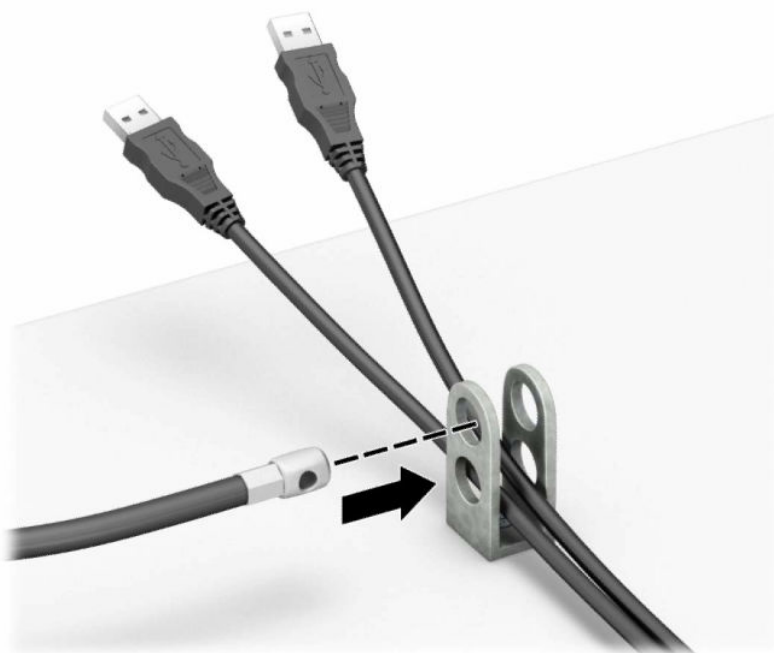
5. 將安全纜線穿過安裝在顯示器上的安全導片。



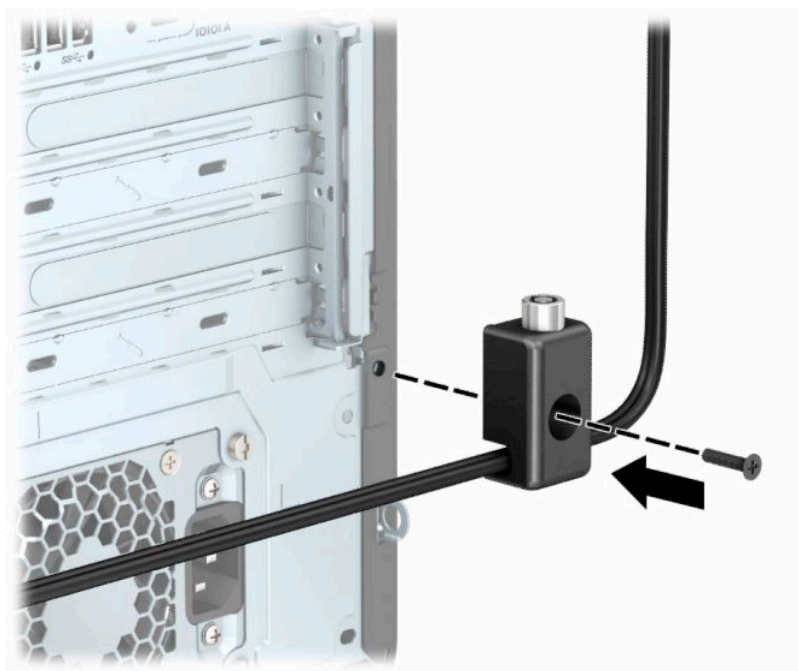
6. 使用適合環境的螺絲將配件纜線扣環連接至桌面 (1)，然後將配件纜線置於扣環的底座 (2)。未隨附螺絲。



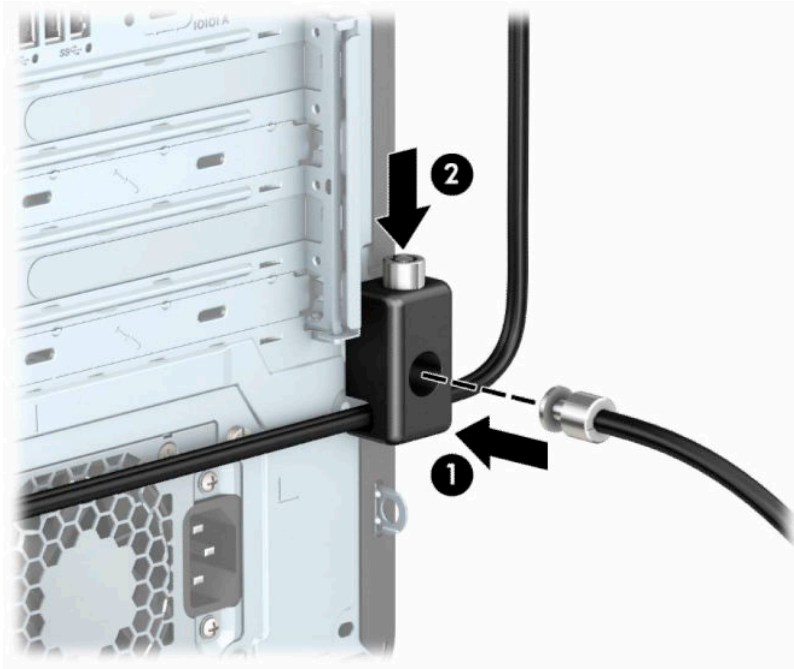
7. 將安全纜線穿過配件纜線扣環的孔。



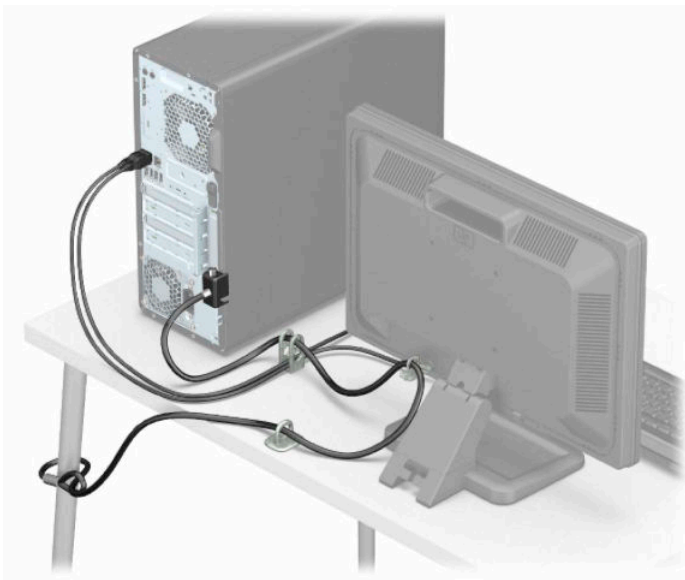
8. 使用隨附的螺絲將安全鎖固定至機殼。



9. 將安全纜線的插頭端插入鎖中 (1)，並按下按鈕 (2) 讓鎖咬合。您可以使用提供的鑰匙解鎖。




完成所有步驟時，工作站的所有裝置都會受到安全保護。



3 備份、還原和復原

本章提供有關下列程序的資訊，這些是適用於大多數產品的標準程序資訊：

- **備份您的個人資訊**—您可以使用 Windows 工具備份您的個人資訊（請參閱[位於第 16 頁的使用 Windows 工具](#)）。
- **建立還原點**—您可以使用 Windows 工具建立還原點（請參閱[位於第 16 頁的使用 Windows 工具](#)）。
- **建立復原媒體（僅限特定產品）**—您可以使用 HP 雲端復原下載工具（僅限特定產品）建立復原媒體（請參閱[位於第 16 頁的使用 HP 雲端復原下載工具建立復原媒體（僅限特定產品）](#)）。
- **還原與復原**—Windows 提供多個選項，用於從備份還原、重新整理電腦、將電腦重設為其原始狀態（請參閱[位於第 16 頁的使用 Windows 工具](#)）。

 **重要：**如果您要在平板電腦上執行復原程序，則平板電腦必須至少充至 70% 的電池電力，才能開始復原程序。

重要：針對配備可拆卸式鍵盤的平板電腦，請先將平板電腦連線至鍵盤底座，再開始任何復原程序。

備份資訊並建立復原媒體

使用 Windows 工具


 **重要：**Windows 是能讓您備份個人資訊的唯一選擇。安排定期備份，避免資訊遺失。

您可以使用 Windows 工具備份個人資訊，並建立系統還原點和復原媒體。

 **附註：**如果電腦儲存空間為 32 GB 或更小，Microsoft 系統還原預設為停用。

如需更多資訊和步驟，請參閱「取得說明」應用程式。

1. 選取**開始**按鈕，然後選取**取得說明**應用程式。
2. 輸入您想要執行的工作。

 **附註：**您必須連線至網際網路才可以存取「取得說明」應用程式。


使用 HP 雲端復原下載工具建立復原媒體（僅限特定產品）

您可以使用 HP 雲端復原下載工具，在可開機 USB 快閃磁碟機上建立 HP Recovery 媒體。

若要下載工具：

- ▲ 請前往 Microsoft Store 並搜尋 HP 雲端復原工具。

如需詳細資訊，請前往 <http://www.hp.com/support> 並搜尋 HP 雲端復原工具，接著選取「HP 電腦 – 使用雲端復原工具（Windows 10、7）」。

 **附註：**如果您無法自行建立復原媒體，請聯絡支援以取得復原光碟。請前往 <http://www.hp.com/support>，選取您的國家/地區，然後依照畫面上的指示繼續執行。


還原與復原

使用 Windows 工具進行還原、重設及重新整理

Windows 提供了多種選項，可供還原、重設，以及重新整理電腦。如需更多資訊，請參閱 [位於第 16 頁的使用 Windows 工具](#)。

使用 HP Recovery 媒體進行復原

HP 復原媒體可用來復原原始的作業系統及出廠時所安裝的軟體程式。在特定產品上，可使用 HP 雲端復原下載工具在可開機 USB 快閃磁碟機上建立該項目。如需更多資訊，請參閱 [位於第 16 頁的使用 HP 雲端復原下載工具建立復原媒體（僅限特定產品）](#)。

 **附註：**如果您無法自行建立復原媒體，請聯絡支援以取得復原光碟。請前往 <http://www.hp.com/support>，選取您的國家/地區，然後依照畫面上的指示繼續執行。

若要復原您的系統：

- ▲ 插入 HP Recovery 媒體，然後重新啟動電腦。

變更電腦開機順序

如果您的電腦無法使用 HP Recovery 媒體重新啟動，您可以變更電腦開機順序。此為 BIOS 中裝置的排列順序，而電腦會在此尋找啟動資訊。您可以將選項變更為光碟機或 USB 快閃磁碟機，視您的 HP Recovery 媒體所在位置而定。

若要變更開機順序：

 **重要：**針對配備可拆卸式鍵盤的平板電腦，請先將平板電腦連線至鍵盤底座，再開始這些步驟。

1. 插入 HP Recovery 媒體。
2. 存取系統啟動功能表。

若電腦或平板電腦已連接鍵盤：

- ▲ 開啟或重新啟動電腦或平板電腦，快速按下 **esc** 鍵，然後按下 **f9** 鍵以顯示開機選項。

對於未配備鍵盤的平板電腦：

- ▲ 開啟或重新啟動平板電腦，接著迅速按住調高音量按鈕，然後選取 **f9**。

– 或 –

開啟或重新啟動平板電腦，接著迅速按住調低音量按鈕，然後選取 **f9**。

3. 選取您想用來開機的光碟機或 USB 快閃磁碟機，接著依照畫面上的指示繼續執行。

使用 HP Sure Recover（僅限特定產品）

特定電腦機型配置了 HP Sure Recover，這是一種內建於硬體及韌體的電腦作業系統復原解決方案。HP Sure Recover 無需安裝復原軟體即可完整復原 HP 作業系統映像。

使用 HP Sure Recover，管理員或使用者可復原系統並安裝：

- 作業系統最新版本
- 平台特定裝置驅動程式
- 軟體應用程式（如有自訂映像）

若要存取 HP Sure Recover 的最新說明文件，請前往 <http://www.hp.com/support>。選取搜尋您的產品，然後依照畫面上的指示繼續執行。

4 使用 HP PC Hardware Diagnostics

使用 HP PC Hardware Diagnostics Windows (僅限特定產品)

HP PC Hardware Diagnostics Windows 是一款以 Windows 為基礎的公用程式，可讓您執行診斷測試來判斷電腦硬體是否運作正常。此工具在 Windows 作業系統內執行以診斷硬體故障。

若您的電腦上尚未安裝 HP PC Hardware Diagnostics Windows，您必須先行下載並進行安裝。若要下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows，請參閱[位於第 20 頁的下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows](#)。

在安裝 HP PC Hardware Diagnostics Windows 後，請遵循下列步驟指示，從「HP 說明及支援」或 HP Support Assistant 存取該程式。

1. 若要從「HP 說明及支援」存取 HP PC Hardware Diagnostics Windows：

- a. 選取**開始**按鈕，然後選取 **HP 說明及支援**。
- b. 選取 **HP PC Hardware Diagnostics Windows**。

– 或 –

若要從 HP Support Assistant 存取 HP PC Hardware Diagnostics Windows：


- a. 在工作列搜尋方塊中輸入 `support`，然後選取 **HP Support Assistant** 應用程式。

– 或 –

選取工作列中的問號圖示。

- b. 選取**疑難排解與修正**。
- c. 選取**診斷**，然後選取 **HP PC Hardware Diagnostics Windows**。

2. 在工具開啟時，選取要執行的診斷測試類型，然後依照畫面上的指示繼續執行。

 **附註：**無論何時，只要您想要停止診斷測試，只需選取**取消**即可。

當 HP PC Hardware Diagnostics Windows 偵測到需要更換硬體的故障時，會產生一組 24 位數的故障 ID 代碼。畫面上會顯示下列其中一種選項：

- 顯示故障 ID 連結。選取連結並依照畫面上的指示繼續執行。
- 顯示快速回應 (QR) 代碼。使用行動裝置掃描代碼，然後依照畫面上的指示繼續執行。
- 顯示致電支援的指示。請遵循這些指示。

下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows

- HP PC Hardware Diagnostics Windows 下載說明僅提供英文版。
- 您必須使用 Windows 電腦下載此工具，因為程式僅提供 .exe 檔案。

下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows 的最新版本

若要下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows，請遵循下列步驟：

1. 前往 <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags>。此時會顯示 HP PC Hardware Diagnostics 首頁。
2. 選取**下載 HP Diagnostics Windows**，然後選取電腦或 USB 快閃磁碟機上的位置。

此工具會下載至選取的位置。

依照產品名稱或編號（僅限特定產品）來下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows

 **附註：**針對部分產品，您可能需要使用產品名稱或編號來下載軟體至 USB 快閃磁碟機。

若要依照產品名稱或編號下載 HP PC Hardware Diagnostics Windows，請遵循下列步驟：

1. 前往 <http://www.hp.com/support>。
2. 選取**下載軟體和驅動程式**，選取您的產品類型，然後在顯示的搜尋方塊中輸入產品名稱或編號。
3. 在**診斷區段**中，選取**下載**，接著依照畫面上的指示選取要下載至電腦或 USB 快閃磁碟機的特定版本 Windows 診斷工具。

此工具會下載至選取的位置。

安裝 HP PC Hardware Diagnostics Windows

若要安裝 HP PC Hardware Diagnostics Windows，請遵循下列步驟：

- ▲ 瀏覽至存放已下載之 .exe 檔案的電腦資料夾或 USB 快閃磁碟機，接著按兩下.exe 檔案，然後再依照畫面上的指示繼續執行。

使用 HP PC Hardware Diagnostics UEFI

 **附註：**針對 Windows 10 S 電腦，您必須使用 Windows 電腦及 USB 快閃磁碟機來下載和建立 HP UEFI 支援環境，因為僅提供 .exe 檔案。如需更多資訊，請參閱[位於第 21 頁的下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 到 USB 快閃磁碟機](#)。

HP PC Hardware Diagnostics UEFI（整合可延伸韌體介面），可讓您執行診斷測試來判斷電腦硬體是否運作正常。此工具獨立於作業系統執行，可用於釐清硬體的故障是否由作業系統或其他軟體元件的問題導致。

如果您的電腦無法在 Windows 中啟動，您仍可使用 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 來診斷硬體問題。


當 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 偵測到需要更換硬體的故障時，會產生一個 24 位數的故障 ID 代碼。如需解決問題方面的協助：

- ▲ 選取 **Get Support** (取得支援)，接著使用行動裝置來掃描於下一個畫面中顯示的 QR 代碼。HP 客戶支援 - 服務中心頁面隨即出現，且會自動填入您的故障 ID 及產品編號。請依照畫面上的指示繼續執行。

- 或 -

聯絡支援人員，並將故障 ID 代碼提供給對方。

 **附註：**若要在可轉換電腦上啟動診斷，您的電腦必須處於筆記型電腦模式，且必須使用與筆記型電腦相連的鍵盤。

 **附註：**如果在執行診斷測試時需要將其停止，請按下 **esc** 鍵。

啟動 HP PC Hardware Diagnostics UEFI

若要啟動 HP PC Hardware Diagnostics UEFI，請遵循下列步驟：

1. 開啟或重新啟動電腦，快速按下 **esc** 鍵。
2. 按下 **f2**。

BIOS 會依照下列順序，搜尋三個位置以找出診斷工具：

- a. 已連線的 USB 快閃磁碟機

 **附註：**若要下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 工具到 USB 快閃磁碟機，請參閱 [位於第 21 頁的下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 的最新版本](#)。

- b. 硬碟
- c. BIOS

3. 在診斷工具開啟時，請選取語言，接著選取要執行的診斷測試類型，然後依照畫面上的指示繼續執行。

下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 到 USB 快閃磁碟機

在下列情況中，下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 到 USB 快閃磁碟機會相當有幫助：

- 預先安裝映像中不包括 HP PC Hardware Diagnostics UEFI。
- HP 工具分割區中不包括 HP PC Hardware Diagnostics UEFI。
- 硬碟已受損。

 **附註：**HP PC Hardware Diagnostics UEFI 下載說明僅提供英文版，您必須使用 Windows 電腦下載和建立 HP UEFI 支援環境，因為僅提供 .exe 檔案。

下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 的最新版本

若要下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 最新版本到 USB 快閃磁碟機：

1. 前往 <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags>。此時會顯示 HP PC Hardware Diagnostics 首頁。
2. 選取 **下載 HP Diagnostics UEFI**，然後選取 **執行**。

依照產品名稱或編號（僅限特定產品）來下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI

 **附註：**針對部分產品，您可能需要使用產品名稱或編號來下載軟體至 USB 快閃磁碟機。

若要依照產品名稱或編號（僅限特定產品）來下載 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 到 USB 快閃磁碟機：

1. 前往 <http://www.hp.com/support>。
2. 輸入產品名稱或編號，選擇您的電腦，然後選擇您的作業系統。
3. 在診斷區段中，依照畫面上的指示來為您的電腦選取並下載特定版本的 UEFI Diagnostics。

使用 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 設定（僅限特定產品）

Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 是一項韌體 (BIOS) 功能，可將 HP PC Hardware Diagnostics UEFI 下載至您的電腦。接著其就能在您的電腦上執行診斷，然後可能會將結果上傳至預先設定的伺服器。如需關於 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 的更多資訊，請前往 <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags>，然後選擇瞭解更多。

下載 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI


 **附註：**Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 也可做為 Softpaq，其可下載至伺服器。

下載 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 的最新版本

若要下載最新的 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 版本，請遵循下列步驟：

1. 前往 <http://www.hp.com/go/techcenter/pcdiags>。此時會顯示 HP PC Hardware Diagnostics 首頁。
2. 選取下載 **Remote Diagnostics**，然後選取執行。

依照產品名稱或編號來下載 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI

 **附註：**針對部分產品，可能需要使用產品名稱或編號來下載軟體。

若要依照產品名稱或編號來下載 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI，請遵循下列步驟：

1. 前往 <http://www.hp.com/support>。
2. 選取**下載軟體和驅動程式**，選取您的產品類型，在顯示的搜尋方塊中輸入產品名稱或編號，選取您的電腦，然後選取您的作業系統。
3. 在診斷區段中，依照畫面上的指示來為產品選取並下載合適版本的遠端 UEFI。

自訂 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 設定

在 Computer Setup (BIOS) 中使用 Remote HP PC Hardware Diagnostics 設定，您可以進行以下自訂設定：

- 設定執行自動診斷的排程。您也可以透過選取 **Execute Remote HP PC Hardware Diagnostics**（執行 Remote HP PC Hardware Diagnostics），在互動模式下立即啟動診斷。
- 設定下載診斷工具的位置。此功能提供從 HP 網站或預先設定的伺服器存取工具的權限。您的電腦不需要傳統的本機儲存裝置（例如磁碟機或 USB 快閃磁碟機）來執行遠端診斷。
- 設定測試結果的儲存位置。您也可以設定用來上傳的使用者名稱和密碼。
- 顯示先前執行的診斷狀態資訊。

若要自訂 Remote HP PC Hardware Diagnostics UEFI 設定，請遵循下列步驟：

1. 開啟或重新啟動電腦，當 HP 標誌出現時，按下 **f10** 以進入 Computer Setup（電腦設定）。
2. 選取 **Advanced**（進階），然後選取 **Settings**（設定）。
3. 進行您的自訂選取。
4. 選取 **Main**（主功能表），然後選取 **Save Changes and Exit**（儲存變更並結束），以儲存設定。

電腦重新啟動後，您的變更便會生效。

5 電腦操作準則、例行電腦維護與搬運前準備工作

電腦操作準則與例行維護

依據下列準則正確安裝及維護電腦與顯示器：

- 讓電腦遠離濕氣過重、陽光直射、過熱或過冷的環境。
- 請在穩固平坦的表面上操作電腦。在電腦所有的通風側和顯示器上方保留 10.2 公分（4 英吋）的間隙，以讓空氣流通。
- 請勿堵塞所有通風孔或進氣孔，妨礙空氣流入電腦。請勿架起鍵盤直接朝電腦正面放置，因為這樣也會阻礙空氣流通。
- 請勿在拆開存取面板或任何擴充卡插槽蓋後使用電腦。
- 請勿將多台電腦放置過近，以避免其受到彼此回流或預熱氣流的影響。
- 如果在個別機櫃中操作電腦，機櫃必須具有進氣孔和通風孔，且上述操作準則也仍適用。
- 請勿讓液體濺到電腦和鍵盤。
- 請勿使用任何材質的物品蓋住顯示器上的通風孔。
- 安裝或啟用作業系統或其他軟體的電源管理功能，包括睡眠狀態。
- 進行下列工作前，請先關閉電腦：
 - 視需要以柔軟濕布擦拭電腦外殼。清潔產品可能會導致表面處理褪色或受損。
 - 偶爾清潔電腦所有通風孔側面的通風孔。絨毛、灰塵和其他異物會堵塞通風孔，導致氣流受阻。

搬運前準備工作

準備搬運電腦時，請依循下列建議：

1. 將硬碟檔案備份至外接的儲存裝置。請確定備份媒體在存放時或搬運途中，不會暴露在電子或磁性脈衝下。



附註：在系統電源關閉時，硬碟會自動鎖定。

2. 拆下並妥善收存所有的抽取式媒體。
3. 關機並關閉外接式裝置。
4. 從 AC 插座拔除電源線，然後將其從電腦拔除。
5. 中斷系統元件和外接式裝置的電源，然後將其從電腦拔除。



附註：運送電腦前，請確定所有主機板都已正確卡入並固定於主機板插槽。

6. 將系統元件和外接式裝置裝入原本的包裝盒，或是材質足以保護的類似容器。

6 靜電放電

靜電釋放是指兩個物件接觸時釋放靜電的情況，例如，您走在地毯上或接觸金屬的門把手時，可能會受到電擊。

從手指或其他靜電導體釋放的靜電可能會損壞電子元件。

 **重要：**為避免損壞電腦、磁碟機/光碟機或遺失資訊，請遵守下列預防措施：

- 如果移除或安裝指示指引您拔下電腦的電源，請先確定有正確接地。
- 在準備安裝元件之前，將元件存放在其防靜電容器中。
- 避免觸摸接腳、引線與迴路。儘可能少觸摸電子元件。
- 使用無磁性的工具。
- 在處理元件之前，請先碰觸未上漆的金屬表面，將身上的靜電釋放掉。
- 如果取下元件，請將其放在防靜電容器中。

7 無障礙

HP 與無障礙

HP 致力於將多元性、包容性與工作/生活融入公司文化當中，期盼在日常生活舉手投足之間皆能彰顯這樣的價值。HP 努力打造包容的環境，著重在讓人們與全世界強大的科技能量相互連結。

尋找您需要的技術工具

技術能釋放人類的潛能。輔助技術除去了阻礙，幫助您在家裡、工作時以及在社群中能夠獨立自主。輔助技術有助於提升、維護並改進電子與資訊科技的各項功能。如需更多資訊，請參閱 [位於第 28 頁的尋找最佳輔助技術](#)。

HP 的承諾

HP 致力於提供殘障人士使用的無障礙產品和服務。這項承諾支持著公司的多元性目標，協助確保所有人皆能享受技術帶來的各項優勢。

HP 的無障礙目標在於設計、生產和行銷所有人都能有效使用的產品和服務，包括殘障人士在內，可獨立使用或搭配適當的輔具使用。

為了達成此目標，本無障礙政策制定了七大目標，做為 HP 採取行動的指導原則。所有 HP 主管與員工都應支持這些目標，並依自身角色與責任身體力行：

- 提升 HP 對於無障礙議題的意識，並提供訓練，因應員工設計、生產、行銷及交付無障礙產品和服務所需。
- 制定產品和服務的無障礙準則，並交由產品開發小組在競爭力、技術與經濟方面可行的情況下，負責實行這些準則。
- 讓殘障人士參與制定無障礙準則，以及設計和測試產品和服務的過程。
- 記載無障礙功能，並以容易取得的方式公開 HP 相關產品和服務的資訊。
- 與領先的輔助技術和解決方案提供者建立關係。
- 支持內部和外部研究與開發，改善與 HP 產品和服務相關的輔助技術。
- 支持業界無障礙標準與準則，並做出貢獻。

國際無障礙專業人員協會 (IAAP)

IAAP 是非營利協會，著重透過網路、教育及認證促使無障礙產業更精進。其目標在於幫助無障礙專業人員發展與精進其職涯，並且讓組織更容易將無障礙整合到其產品和基礎架構當中。

身為創始會員，HP 與其他組織共同促進無障礙領域的發展。這項承諾支持著 HP 努力的無障礙目標，以設計、生產及行銷殘障人士能夠有效利用的產品和服務。

IAAP 讓位於世界各地的個人、學生及組織能夠彼此聯繫、相互學習，使產業更茁壯。如果您有興趣瞭解更多資訊，請前往 <http://www.accessibilityassociation.org> 加入線上社群、訂閱電子報，並瞭解會員資格選項。

尋找最佳輔助技術

包括殘障人士或受到年齡相關限制的人在內，所有人都應能夠運用科技彼此溝通、自我表達，並與世界聯繫。HP 致力於在 HP 內部以及客戶和合作夥伴之間提高無障礙意識。無論是方便閱讀的大型字體、不需手動的語音辨識，或是為您的特殊狀況提供協助的任何其他輔助技術，這些各式各樣的輔助技術都讓 HP 產品更容易使用。如何選擇？

評估您的需要

技術能釋放您的潛能。輔助技術除去了阻礙，幫助您在家裡、工作時以及在社群中能夠獨立自主。輔助技術 (AT) 有助於提升、維護並改進電子與資訊科技的各項功能。

有多種 AT 產品可供您選擇。您的 AT 評估應能讓您評估數項產品、回答您的問題，並且讓您更容易選擇出最合乎您的狀況的解決方案。您會發現，有資格進行 AT 評估的專業人員來自各個不同領域，包括取得證照或認證的物理治療師、職能治療師、說話能力/語言病理學家，以及其他專業領域的人士。部分尚未取得證照或認證的人士，也能提供評估資訊。您會想知道個人經歷、專業程度及費用，以便判斷他們是否合乎您的需要。

HP 產品的無障礙功能

下列連結提供關於各種 HP 產品具備的無障礙功能及輔助技術的資訊（如適用）。這些資源將協助您選擇最合乎您的狀況的特定輔助技術功能和產品。

- [HP Elite x3 – 無障礙選項 \(Windows 10 行動裝置版\)](#)
- [HP 電腦 – Windows 7 無障礙選項](#)
- [HP 電腦 – Windows 8 無障礙選項](#)
- [HP 電腦 – Windows 10 無障礙選項](#)
- [HP Slate 7 平板電腦 – 啟用 HP 平板電腦 \(Android 4.1/Jelly Bean\) 上的無障礙功能](#)
- [HP SlateBook 電腦 – 啟用無障礙功能 \(Android 4.3, 4.2/Jelly Bean\)](#)
- [HP Chromebook 電腦 – 在 HP Chromebook 或 Chromebox \(Chrome OS\) 上啟用無障礙功能](#)
- [HP 購物 – HP 產品的周邊裝置](#)

如果您需要 HP 產品上無障礙功能的其他支援，請參閱[位於第 31 頁的聯絡支援中心](#)。

以下是外部合作夥伴和供應商的其他連結，可提供額外的協助：

- [Microsoft 無障礙資訊 \(Windows 7、Windows 8、Windows 10、Microsoft Office\)](#)
- [Google 產品無障礙資訊 \(Android、Chrome、Google Apps\)](#)
- [依障礙類型排序的輔助技術](#)
- [依產品類型排序的輔助技術](#)

- [輔助技術廠商 \(含產品描述\)](#)
- [輔助科技產業協會 \(ATIA\)](#)

標準及法規

標準

聯邦採購法規 (FAR) 第 508 部分標準是由美國無障礙委員會 (US Access Board) 所制定，其目的在於因應身體、官能或認知障礙人士對於資訊和通訊技術 (ICT) 的取得。標準包含各類型技術特定的技術規範，以及著重在所涵蓋產品運作功能方面的效能需求。特定規範涵蓋軟體應用程式及作業系統、網路資訊和應用程式、電腦、電信產品、視訊和多媒體，以及獨立式封閉型產品。

Mandate 376 – EN 301 549

EN 301 549 標準是由歐盟於 Mandate 376 內所制定，做為公開採購 ICT 產品的線上工具組所依循的基準。標準中指出適用於 ICT 產品和服務的功能無障礙需求，同時包含每一項無障礙需求的測試程序與教育方法的說明。

網頁內容無障礙指引 (WCAG)

網頁內容無障礙指引 (WCAG) 來自 W3C 的網路無障礙計畫 (WAI)，旨在協助網頁設計人員和開發人員建立更合乎殘障人士或受年齡相關限制人士需要的網站。WCAG 推動的無障礙計畫涵蓋所有網頁內容（文字、影像、音訊和視訊）及網頁應用程式。WCAG 能夠得到精準測試、容易瞭解和使用，並且讓網頁開發人員靈活創新。WCAG 2.0 也已通過 [ISO/IEC 40500:2012](#) 審核。

WCAG 具體解決了視障、聽障、身障、認知障礙及神經系統障礙人士，以及具有無障礙需要的年長網路使用者存取網路時所遭遇的阻礙。WCAG 2.0 提供的無障礙內容特色包括：

- **可感覺**（例如，因應影像的替代文字、音訊字幕、適應性呈現方式，以及色彩對比）
- **可操作**（因應鍵盤存取方式、色彩對比、輸入時限、避免發病及瀏覽能力）
- **可理解**（因應閱讀能力、預測能力及輸入輔助）
- **穩定可靠**（例如，因應輔助技術的相容性）


立法與規範

無障礙 IT 與資訊已成為提升立法重要性的層面。下方列出的連結提供關於重要立法、規範及標準的資訊。

- [美國](#)
- [加拿大](#)
- [歐洲](#)
- [英國](#)
- [澳洲](#)
- [全球](#)

實用無障礙資源和連結

下列組織有可能提供關於殘障與年齡相關限制的實用資訊。

 **附註：**這不是一份詳盡的清單。這些組織僅供參考使用。HP 對於您在網際網路上所取得的資訊和聯絡方式，概不負責。此頁面上所列內容不代表 HP 之任何背書。

組織

- 美國身心障礙者協會 (AAPD)
- 輔助技術法案計畫協會 (ATAP)
- 美國聽損協會 (HLAA)
- 資訊科技技術協助與訓練中心 (ITTATC)
- 國際光明之家 (Lighthouse International)
- 聽障協會 (National Association of the Deaf)
- 視障協會 (National Federation of the Blind)
- 北美復健工程和輔助科技協會 (RESNA)
- 耳聾與重聽電信公司 (Telecommunications for the Deaf and Hard of Hearing, Inc., TDI)
- W3C 網路無障礙計畫 (WAI)

教育機構

- 加州州立大學北嶺分校身心障礙中心 (CSUN)
- 威斯康辛大學麥迪遜分校追蹤中心
- 明尼蘇達大學電腦再設計計畫

其他身心障礙資源

- ADA (美國殘障者法案) 技術協助計畫
- ILO 全球商業與身心障礙網路
- EnableMart
- 歐洲身心障礙論壇
- 職務再設計網
- Microsoft Enable

HP 連結

[我們的聯絡網頁表單](#)

[HP 舒適與安全指南](#)

[HP 公家機關銷售](#)

聯絡支援中心

 **附註：** 僅提供英文支援。

- 聽障或聽損客戶如有任何關於 HP 產品技術支援或無障礙的疑問：
 - 請使用 TRS/VRS/WebCapTel 致電 (877) 656-7058，時間是星期一至星期五上午 6 點至晚上 9 點（北美山區時間）。
- 其他身心障礙或受到年齡相關限制的客戶，如有關於 HP 產品技術支援或無障礙的疑問，可選擇下列其中一種方式：
 - 致電 (888) 259-5707，時間是星期一至星期五上午 6 點至晚上 9 點（北美山區時間）。
 - 填寫 [殘障人士或受到年齡相關限制的人士適用的聯絡表單](#)。

索引

- A**
 - AT (輔助技術)
 - 用途 27
 - 尋找 28
- H**
 - HP PC Hardware Diagnostics UEFI
 - 下載 21
 - 使用 20
 - 啟動 21
 - HP PC Hardware Diagnostics Windows
 - 下載 20
 - 安裝 20
 - 使用 19
 - HP Recovery Manager
 - 更正開機問題 17
 - HP Recovery 媒體
 - 復原 17
 - HP Sure Recover 17
 - HP 資源 1
 - HP 輔助政策 27
- R**
 - Remote HP PC Hardware Diagnostics
 - UEFI 設定
 - 自訂 23
 - 使用 22
- W**
 - Windows
 - 系統還原點 16
 - 備份 15
 - 復原媒體 15
 - Windows 工具, 使用 16
- 四畫**
 - 支援
 - HP 資源 1
 - 一般資源 2
- 六畫**
 - 安全性
 - HP 商用電腦安全鎖 10
 - 掛鎖 9
 - 纜線鎖 9
- 七畫**
 - 序號位置 7
 - 更新 4
 - 系統還原點, 建立 16
- 八畫**
 - 直立型電腦轉換 8
- 九畫**
 - 前面板元件 6
 - 客戶支援, 無障礙 31
 - 背面面板元件 7
- 十一畫**
 - 國際無障礙專業人員協會 27
 - 產品 ID 位置 7
 - 產品資訊 1
 - 第 508 部分無障礙標準 29
 - 通風準則 24
- 十二畫**
 - 備份 15
 - 備份, 建立 15
 - 復原 15
 - HP Recovery 分割區 17
 - USB 快閃磁碟機 17
- 光碟 17
- 媒體 17
- 復原媒體
 - 使用 HP 雲端復原下載工具建立 16
 - 使用 Windows 工具建立 16
- 無障礙 27
- 無障礙需要評估 28
- 診斷 3
- 開機順序, 變更 17
- 十三畫**
 - 搬運前準備工作 25
 - 資源, 無障礙 30
 - 電腦操作準則 24
- 十四畫**
 - 說明文件 3
 - 輔助技術 (AT)
 - 用途 27
 - 尋找 28
- 十五畫**
 - 標準及法規, 無障礙 29
- 十六畫**
 - 靜電放電 26
- 十七畫**
 - 還原 15
- 十八畫**
 - 鎖
 - HP 商用電腦安全鎖 10
 - 掛鎖 9
 - 纜線鎖 9