



故障排除指南

商用台式机

文档部件号：312969-AA2

2003 年 5 月

本指南提供了一些有关排除上述产品的故障以及可能发生的软、硬件故障的有用提示与解决方法。

© 2003 Hewlett-Packard Company
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP、Hewlett Packard 和 Hewlett-Packard 徽标是 Hewlett-Packard Company 在美国和其它国家（地区）的商标。

Compaq 和 Compaq 徽标是 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 在美国和其它国家（地区）的商标。

Microsoft、MS-DOS 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和其它国家（地区）的商标。

此处提及的所有其它产品名称可能是其各自所属公司的商标。

Hewlett-Packard Company 对本文中出现的技術错误、编辑错误或遗漏之处概不负责；对于因本资料的供应、表现或使用而导致的偶发性或继发性损失也不承担任何责任。本文档中的信息按“原样”提供而不作任何担保，包括（但不限于）对适销性、特殊适用性的隐含担保，如有变动，恕不另行通知。HP 产品附带的有限保修声明中阐明了此类产品的保修服务。本文档中的任何内容均不应理解为构成任何额外保证。

本文档包含的所有权信息受版权法保护。事先未经 Hewlett-Packard Company 书面许可，不得影印、复制本文档的任何部分或将其翻译成其它语言。



警告：以这种方式出现的文字表示如果不按照指示操作，可能会造成人身伤害或带来生命危险。



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

故障排除指南

商用台式机

第二版（2003 年 5 月）
文档部件号：312969-AA2

目录

1 计算机诊断功能

Diagnostics for Windows	1-1
检测 Diagnostics for Windows.....	1-2
安装 Diagnostics for Windows.....	1-2
使用 Diagnostics for Windows 中的类别.....	1-3
运行 Diagnostics for Windows 中的诊断测试.....	1-7
配置记录.....	1-9
安装配置记录	1-10
运行配置记录	1-10
可启用代理程序的远程诊断程序.....	1-11
安装或升级可启用代理程序的远程诊断程序	1-12
运行可启用代理程序的远程诊断程序	1-12
保护软件.....	1-12
恢复软件.....	1-12

2 在不使用诊断程序的情况下排除故障

安全与舒适操作事宜.....	2-1
提请技术支持之前的准备工作.....	2-2
有用的提示.....	2-3
解决常见问题.....	2-5
解决电源问题.....	2-8
解决软盘问题.....	2-11
解决硬盘驱动器问题.....	2-14
解决显示问题.....	2-17
解决音频问题.....	2-21
解决打印机问题.....	2-24
解决键盘和鼠标问题.....	2-25
解决硬件安装问题.....	2-27
解决网络问题.....	2-29

解决内存问题.....	2-31
解决处理器问题.....	2-32
解决 CD-ROM 和 DVD 问题.....	2-33
解决 DiskOnKey 问题.....	2-35
解决 Internet 访问问题.....	2-35
解决软件问题.....	2-39
与客户支持部门联系.....	2-40

A 开机自测错误信息

开机自测的数字代码和文本信息.....	A-2
POST 诊断期间前面板 LED 指示灯以及发出的声音所代表的含义.....	A-12

B 密码安全保护和重置 CMOS

重置密码跳线.....	B-2
清除和重置 CMOS.....	B-3
使用 CMOS 按钮.....	B-3
使用计算机设置实用程序重置 CMOS.....	B-5

C 驱动器保护系统 (DPS)

通过 Diagnostics for Windows 访问 DPS.....	C-2
通过计算机设置实用程序访问 DPS.....	C-3

D 设置模拟/数字音频输出

Microsoft Windows 2000.....	D-1
Microsoft Windows XP.....	D-2

索引

计算机诊断功能

Diagnostics for Windows

您可以使用 Diagnostics for Windows (DFW) 实用程序查看运行 Microsoft Windows（Microsoft Windows 2000 和 Microsoft Windows XP）的计算机的硬件配置和软件配置。该组件还可用于测试计算机子系统上的软、硬件。

调用 Diagnostics for Windows 后，即可显示 Overview（概述）屏幕，说明该计算机的当前配置。在 Overview（概述）屏幕上，可以访问若干类别的计算机信息以及 **Test（测试）** 标签。该实用程序中的所有屏幕上的信息均可保存到文件中或打印出来。



要测试所有子系统，则必须以管理员身份进行登录。如果不以管理员身份进行登录，则无法测试某些子系统。表明无法测试子系统的方式如下：在 Test（测试）窗口中的子系统名称下显示错误消息，或者复选框灰显，从而无法选中。

请在以下情况下使用 Diagnostics for Windows:

- 确定安装在计算机中的所有设备是否能够被系统识别并正常工作。运行测试程序为可选操作，但是在安装或连接新设备后，建议您运行该程序。
- 系统可能无法检测到 HP 不支持的第三方设备。如果出现上述情况，请保存、打印或显示由实用程序生成的信息。致电客户支持中心之前，您应该运行测试程序并准备好打印的报告。

检测 Diagnostics for Windows

某些计算机在出厂时提供了 Diagnostics for Windows，但并未进行预安装。您可能是在早些时候安装其它实用程序时一并安装了该程序，也可能是由其它用户安装的。

要确定是否已安装了 Diagnostics for Windows，请执行以下操作：

1. 根据以下具体情况，找到诊断程序图标所在的位置：
 - ❑ 在 Windows 2000 Professional 中，选择 **Start（开始） > Settings（设置） > Control Panel（控制面板）**。
 - ❑ 在 Windows XP Home 或 Windows XP Professional 中，选择 **Start（开始） > Control Panel（控制面板） > Performance and Maintenance（性能和维护）**。
2. 浏览所显示的图标。
 - ❑ 如果其中有 Configuration Record（配置记录）和 Diagnostics for Windows 的图标，则说明已经安装了 Diagnostics for Windows 实用程序。
 - ❑ 如果其中没有 Configuration Record（配置记录）和 Diagnostics for Windows 的图标，则说明可能装载了 Diagnostics for Windows 实用程序，但并未安装。

安装 Diagnostics for Windows

如果计算机没有预装 Diagnostics for Windows，您可以从以下网站下载 Diagnostics for Windows SoftPak：

www.hp.com/support

只有在已将该诊断程序软件装载到硬盘驱动器中但尚未安装时，才需要执行以下操作。

1. 关闭所有 Windows 应用程序。

2. 安装 **Diagnostics for Windows** 实用程序（根据下列具体情况，执行相应的操作）：
 - ❑ 在 Windows XP 中，请选择 **Start（开始） > Setup Software（安装软件）** 图标。选择 **Diagnostics for Windows > Next（下一步）** 按钮，然后按照屏幕上的说明操作。
 - ❑ 在 Windows 2000 中，请在桌面上选择 **Setup Software（安装软件）** 图标 > **Diagnostics for Windows > Next（下一步）** 按钮，然后按照屏幕上的说明操作。
 - ❑ 在 Windows XP 或 Windows 2000 中，如果桌面上或 Start（开始）菜单中没有 Setup Software（安装软件）图标，请从目录 **C:\CPQAPPS\DIAGS** 中运行 Setup（安装）程序，或者选择 **Start（开始） > Run（运行）**，然后在命令行中键入下列内容：**C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP**。
3. 单击 **Next（下一步）** 安装 **Diagnostics for Windows**。
4. 程序安装完毕之后，系统可能会提示您重新启动计算机，也可能会自动重新启动。如果出现提示，请单击 **Finish（完成）** 重新启动计算机，或者单击 **Cancel（取消）** 退出该程序。必须重新启动计算机，才能完成 **Diagnostics for Windows** 的安装。



如果要升级计算机上已安装的 **Diagnostics for Windows** 的现有版本，请访问网站 www.hp.com/support，查找并下载最新版本的 **Diagnostics for Windows SoftPaq**。

使用 **Diagnostics for Windows** 中的类别

要使用该程序的类别，请执行以下操作：

1. 单击 **Start（开始） > HP Information Center（HP 信息中心） > Diagnostics for Windows**。也可以选择控制面板中的 **Diagnostics for Windows** 图标。

此时屏幕将会显示计算机硬件和软件的概述。

- ❑ 在 Windows 2000 Professional 中, 请选择 **Start (开始) > Settings (设置) > Control Panel (控制面板)**, 然后选择 **Diagnostics for Windows**。
 - ❑ 在 Windows XP Home 和 Windows XP Professional 中, 选择 **Start (开始) > Control Panel (控制面板) > Performance and Maintenance (性能和维护)**, 然后选择 **Diagnostics for Windows**。
2. 有关特定的硬件和软件信息, 请从 **Categories (类别)** 下拉式菜单中选择一个类别, 也可以选择工具栏中的相应图标。
-



当您把光标移到工具栏的图标上后, 光标旁边将显示相应的类别名称。

3. 要显示所选类别的详细信息, 请单击位于该窗口左下角的 **Information Level (信息级别)** 框中的 **More (详细信息)**, 还可以单击屏幕最上方的 **Level (级别)**, 然后选择 **More (详细信息)**。
4. 根据需要查看、打印和 (或) 保存此类信息。
-



要打印信息, 请单击 **File (文件)**, 然后选择 **Print (打印)**。请选择以下选项之一: **Detailed Report (详细报告, 所有类别)**、**Summary Report (摘要报告, 所有类别)** 或 **Current Category (当前类别)**。单击 **OK (确定)**, 打印您选择的报告。



要保存信息, 请单击 **File (文件)**, 然后选择 **Save As (另存为)**。请选择以下选项之一: **Detailed Report (详细报告, 所有类别)**、**Summary Report (摘要报告, 所有类别)** 或 **Current Category (当前类别)**。单击 **OK (确定)**, 保存您选择的报告。

5. 要退出 Diagnostics for Windows, 请单击 **File (文件)**, 然后单击 **Exit (退出)**。

菜单栏 — 文件、类别、浏览、级别、标签、帮助

Menu Bar（菜单栏）位于 Diagnostics for Windows 屏幕的最上方，由以下六个下位式菜单组成：

- File（文件）— Save As（另存为）、Print（打印）、Printer Setup（打印机设置）、Exit（退出）
- Categories（类别）— 请参见以下一节中的类别列表
- Navigation（浏览）— 上一类别（**F5**）、下一类别（**F6**）
- Level（级别）— Less（简短信息，**F7**）、More（详细信息，**F8**）<屏幕信息>
- Tab（标签）— Overview（概述）、Test（测试）、Status（状态）、Log（日志）、Error（错误）
- Help（帮助）— Contents（目录）、How to use Help（如何使用帮助）、About（关于）

工具栏 — 各类信息的图标

位于菜单栏下方的工具栏中包含了一排图标，用于表示该计算机的以下各类信息：

- System（系统）— 主板、ROM、日期和时间信息
- Asset Control（资产控制）— 资产标签、系统序列号和处理器信息
- Input Devices（输入设备）— 键盘信息、鼠标信息和游戏杆信息
- Communication（通信）— 系统上的端口及其相关信息
- Storage（存储器）— 系统中的存储驱动器及其相关信息
- Graphics（图形）— 图形系统信息
- Memory（内存）— 主板和 Windows 内存信息
- Multimedia（多媒体）— 光学存储器（CD、DVD 等）和音频信息

- Windows — Windows 信息
- Architecture（体系结构）— PCI 设备信息
- Resources（资源）— IRQ、I/O 和内存映射信息
- Health（运行状况）— 系统温度和硬盘驱动器的状态
- Miscellaneous（其它）— CMOS、DMI、BIOS、系统、产品名称和序列号

标签 — 概述、测试、状态、日志、错误

在工具栏下方有以下五个标签：

- Overview（概述）— Overview（概述）窗口通常用于显示计算机概述的一般信息。在您首次启动该实用程序后，即显示此窗口。该窗口的左侧显示硬件信息，右侧则显示软件信息。
- Test（测试）— Test（测试）窗口可用于选择各种要测试的系统部件。还可以用它来选择测试的类型和测试模式。
- Status（状态）— Status（状态）窗口用于显示所有正在进行的测试的状态。单击 **Cancel Testing（取消测试）** 按钮，即可取消测试。
- Log（日志）— Log（日志）窗口可显示每台设备的测试日志。
- Error（错误）— Error（错误）窗口可显示在测试设备的过程中出现的任何错误。该窗口可列出正在测试的设备、错误的类型和数目以及错误代码。

运行 Diagnostics for Windows 中的诊断测试

要运行诊断测试，请执行以下操作：

1. 单击 **Start (开始) > HP Information Center (信息中心) > Diagnostics for Windows**。也可以选择控制面板中的 **Diagnostics for Windows** 图标。
 - 在 Windows 2000 Professional 中，请选择 **Start (开始) > Settings (设置) > Control Panel (控制面板)**，然后选择 **Diagnostics for Windows**。
 - 在 Windows XP Home 和 Windows XP Professional 中，请选择 **Start (开始) > Control Panel (控制面板) > Performance and Maintenance (性能和维护)**，然后选择 **Diagnostics for Windows**。

此时屏幕将会显示计算机硬件和软件的概述。在这行图标的下方显示以下五个标签：**Overview (概述)**、**Test (测试)**、**Status (状态)**、**Log (日志)** 和 **Error (错误)**。

2. 单击 **Test (测试)** 标签或屏幕最上方的 **Tab (标签)**，并选择 **Test (测试)**。
3. 请选择以下选项之一：
 - Quick Test (快速测试)** — 对每台设备进行快速常规测试。一旦选择了 **Unattended Mode (无人看管模式)**，就无需用户干预。
 - Complete Test (完整测试)** — 对每台设备进行最大程度的测试。用户可以选择 **Interactive Mode (交互模式)** 或 **Unattended Mode (无人看管模式)**。
 - Custom Test (自定义测试)** — 只运行您选择的测试。要选择特定的设备或测试，请在列表中找到该设备，然后选中每个测试旁边的复选框。选中后，复选框中将显示一个红色的复选标记。所选的某些测试可能需要用户干预。



要测试所有子系统，则必须以管理员身份进行登录。如果不以管理员身份进行登录，则无法测试某些子系统。无法测试子系统的表示方式如下：在 **TEST**（测试）窗口中的子系统名称下显示错误消息，或者复选框灰显，从而无法选中。

4. 选择 **Interactive Mode**（交互模式）或 **Unattended Mode**（无人看管模式）。在交互模式中，诊断软件将在测试过程中提示您输入所需的信息。某些测试需要用户参与，如果选择在无人看管模式下进行测试，将显示错误或者停止测试。
 - Interactive Mode**（交互模式）可最大限度地控制测试过程。此时可以确定测试是否合格，以及系统是否会提示您装入或取出设备。
 - Unattended Mode**（无人看管模式）则不显示提示。如果发现错误，测试完毕后将显示这些错误。
5. 单击窗口底部的 **Begin Testing**（开始测试）按钮。此时屏幕上将显示 **Test Status**（测试状态），以指明每个测试的进度和结果。要了解有关运行测试的详细信息，请单击 **Log**（日志）标签，也可以单击屏幕最上方的 **Tab**（标签），然后选择 **Log**（日志）。
6. 要查看测试报告，请选择以下标签：
 - Status**（状态）标签，概述当前测试会话期间运行的合格和不合格测试。
 - Log**（日志）标签，列出系统中运行的测试、每项测试已运行的次数、每项测试中发现的错误数以及每项测试的总运行时间。
 - Error**（错误）标签，列出在计算机中发现的所有错误及其错误代码。
7. 要保存测试报告，请执行以下操作：
 - 选择 **Log**（日志）标签中的 **Save**（保存）按钮，保存日志标签报告。
 - 选择 **Error**（错误）标签中的 **Save**（保存）按钮，保存错误标签报告。

8. 要打印测试报告，请执行以下操作：
 - ❑ 如果报告位于 **Log**（日志）标签上，请选择 **File**（文件）> **Save As**（另存为），然后从所选文件夹中打印该文件。
 - ❑ 如果报告位于 **Error**（错误）标签上，请选择 **Error**（错误）标签上的 **Print**（打印）按钮。
9. 如果出现错误，请单击 **Error**（错误）标签以显示更详细的信息和建议采取的措施。您可以根据建议来采取相关的措施以解决某些问题。
10. 单击 **Print**（打印）或保存错误信息，以便在需要与授权代理商、经销商或服务提供商联系帮助事宜时使用。
11. 要退出 **Diagnostics for Windows**，请单击 **File**（文件），然后单击 **Exit**（退出）。

配置记录

配置记录实用程序是一个与其它管理工具类似的基于 windows 的信息收集工具。该工具可从不同的计算机子系统中收集重要的软硬件信息，从而提供有关计算机的完整情况。配置记录实用程序不仅提供了自动识别和比较配置更改的方法，而且能够维护配置历史记录。它可按多个时间段来保存信息的历史记录。

开发此实用程序的目的是为了在不中断计算机工作的情况下解决问题，以便最充分地使用计算机。使用此实用程序获取的信息不仅有助于排除系统故障，而且可以快速、简便地识别系统配置（这是解决服务问题的第一步），从而改进服务流程。

配置记录实用程序可自动收集硬件和操作系统软件的信息，进而显示系统的综合情况。该实用程序可收集诸如以下各项信息：**ROM**、资产标签、处理器、物理驱动器、**PCI** 设备、内存、图形、操作系统版本号、操作系统参数和操作系统启动文件等，并将这些信息显示出来。如果在 *cpqdiags* 目录中存在原始的 *Base.log* 文件，该文件 (*Base.log*) 就会出现在 *Now.log* 文件旁边的拆分窗口中，并以红色高亮度显示二者之间的差异。

安装配置记录

配置记录实用程序是 Diagnostics for Windows 的一部分。无论何时安装 Diagnostics for Windows，均会同时安装配置记录实用程序。

运行配置记录

要运行此程序，请执行以下操作：

1. 单击 **Start**（开始） > **HP Information Center**（HP 信息中心） > **Configuration Record**（配置记录）。也可以选择控制面板中的 **Configuration Record**（配置记录）图标。
 - ❑ 在 Windows 2000 Professional 中，选择 **Start**（开始） > **Settings**（设置） > **Control Panel**（控制面板），然后选择 **Configuration Record**（配置记录）。
 - ❑ 在 Windows XP Home 和 Windows XP Professional 中，选择 **Start**（开始） > **Control Panel**（控制面板） > **Performance and Maintenance**（性能和维护），然后选择 **Configuration Record**（配置记录）。



配置记录实用程序含有以下两个查看选项：**Show Changed Items Only**（只显示已更改项目）和 **Show All**（显示全部）。由于 **Show Changed Items Only**（只显示已更改项目）是默认的查看选项，而它只显示相关的差异，因此所有文本都以红色显示。切换到 **Show All**（全部显示）后即可显示完整的系统综合情况。

2. 默认的查看选项是 **Show Changed Items Only**（只显示已更改项目）。要查看由配置记录实用程序收集的全部信息，请单击窗口顶部的 **View**（查看），然后选择 **Show All**（全部显示），也可以单击 **Show All Items**（显示所有项目）图标。

3. 要保存左窗口或右窗口中的信息，请选择 **File（文件） > Save Window File（保存窗口文件）**，然后选择 **Left Window File（左窗口文件）** 或 **Right Window File（右窗口文件）**。



要保留配置的历史记录，用户只需定期保存计算机的配置。一旦系统出现了需要调试的问题，该历史记录将有助于服务提供商解决相关问题。

4. 要退出配置记录，请单击 **File（文件）**，然后单击 **Exit（退出）**。

可启用代理程序的远程诊断程序

开发此实用程序的目的是为了快速解决各类问题，既无需访问某站点，也无需脱机工作，并可最充分地使用计算机。使用此实用程序获取的信息不仅有助于排除计算机故障，还可以快速、简便地识别计算机故障，从而改进服务流程。



只有在安装了 **Diagnostics for Windows** 后，才能使用可启用代理程序的远程诊断程序。

可启用代理程序的远程诊断程序为 **Diagnostics for Windows** 提供了一个 **Web 浏览器** 界面。这样不仅实现了对该诊断程序的远程控制，而且使远程计算机和服务提供商之间的信息传输更加便捷。

可启用代理程序的远程诊断程序不仅可以捕获硬件配置，而且具备远程执行测试的功能，可用于诊断计算机故障。此外，可启用代理程序的远程诊断程序还可识别由 **HP Management Agents（HP 管理代理程序）** 指明的所有计算机硬件设备故障。可启用代理程序的远程诊断程序可自动选择这些硬件设备进行测试。

使用可启用代理程序的远程诊断程序后，不仅可以缩短执行硬件诊断任务所需的时间，而且能使之更加简便。可启用代理程序的远程诊断程序可让服务人员直接访问计算机硬件诊断工具，利用它所提供的计算机硬件设备情况和测试情况，使用单一工

具轻而易举地查出硬件故障。因为在出现故障时，几乎无需花时间访问某站点或与用户进行电话联络，所以采用这种方法不仅缩短了解决故障的时间，还最大程度地减少了管理资源。



大多数计算机都预装载了可启用代理程序的远程诊断程序，该程序可从网址 www.hp.com/support 下载 SoftPaq 获得。

安装或升级可启用代理程序的远程诊断程序

要安装可启用代理程序的远程诊断程序或更新现有版本，请访问网址 www.hp.com/support，查找并下载最新版本的可启用代理程序的远程诊断程序 SoftPaq。

运行可启用代理程序的远程诊断程序

1. 选择控制面板中的 **Remote Diagnostics**（远程诊断程序）图标。



使用可启用代理程序的远程诊断程序，可以在浏览器窗口中运行 **Diagnostic Test**（诊断测试）或 **Configuration Record**（配置记录）。上述两个实用程序既可以远程运行，也可以本地运行。

2. 要退出远程诊断程序，请单击 **File**（文件），然后单击 **Close**（关闭）。

保护软件

为了防止软件丢失或损坏，应对存储在硬盘上的所有系统软件、应用程序和相关文件进行备份。有关制作数据文件备份的说明，请参阅操作系统或备份实用程序的文档。

恢复软件

使用 **Restore Kit**（恢复套件），可将 **Windows** 操作系统和软件恢复到您购买计算机时的原始状态。有关使用此功能的完整说明，请参阅“恢复套件”。

在不使用诊断程序的情况下排除故障

本章提供了有关如何识别和纠正一些小问题的信息，如软盘驱动器、硬盘驱动器、光盘驱动器、图形、音频、内存和软件的问题。如果遇到与计算机有关的问题，请参阅本章中的表格，以了解可能的原因及建议采取的解决方法。



有关在启动时进行开机自测 (POST) 期间可能出现在屏幕上的特定的错误信息，请参阅附录 A，“开机自测错误信息”。

安全与舒适操作事宜



警告：如果误用个人计算机或未能建立安全舒适的工作区，可能会造成身体不适或严重的人身伤害。有关选择工作区和创建安全舒适的工作环境的信息，请参阅文档库 CD 上的 *安全与舒适操作指南*，该指南可以从以下网址下载：www.hp.com/ergo。

此设备经测试证明符合 FCC 规则第 15 部分中关于 B 类数字设备的限制规定。有关详细信息，请参阅文档库 CD 中的 *安全保护与管制信息*。

提请技术支持之前的准备工作

如果您的计算机出现问题，请在提请技术支持之前试用以下几种解决方法。

- 运行 **Diagnostics for Windows** 实用程序。有关详细信息，请参阅第 1 章，“计算机诊断功能”。
- 运行计算机设置实用程序中的驱动器保护系统 (DPS) 自测工具。有关详细信息，请参阅 *计算机设置 (F10) 实用程序指南*。
- 观察计算机前面表示特定问题的 LED 指示灯的闪烁状态。有关详细信息，请参阅附录 A，“开机自测错误信息”。
- 如果屏幕变黑，请将显示器插入计算机上其它的视频端口中（如果有）。您还可以用能够正常工作的显示器来更换该显示器。
- 如果您要使用网络，请使用其它电缆将另一台计算机连接到网络上。有可能是网络插头或电缆存在问题。
- 如果您近期添加了新硬件，请将该硬件取出，看看计算机能否正常工作。
- 如果您近期安装了新软件，请将该软件卸载，看看计算机能否正常工作。
- 通过以下网址，还可获得综合性联机技术支持：
www.hp.com/support
- 请参阅本指南中的**有用的提示**一节。
- 运行 *Restore Plus! CD*。

如果必须提请技术支持 (1-800-652-6672)，请作好下述准备工作以确保您的服务请求能够及时得到响应：

- 提请技术支持之前，应将计算机摆在面前。
- 在提请技术支持之前，记下计算机和显示器的序列号。
- 需要花费一定的时间来排除故障（在技术人员的帮助下）。

- 卸下所有最近添加到系统中的硬件。
- 卸载所有最近安装的软件。
- 运行 *Restore Plus!* CD。



要获取销售信息和保修升级 (CarePac), 请致电 1-800-282-6672。

有用的提示

如果计算机、显示器或软件方面出现一些小问题, 请在采取进一步措施之前参考以下一般性建议:

- 检查计算机和显示器的电源插头是否已插入正常供电的电源插座。
- 检查是否已将电压选择开关设置为适合您所在地区的电压值 (115V 或 230V)。
- 检查计算机是否已开启以及电源指示灯是否呈绿色亮起。
- 检查显示器是否已开启以及显示器指示灯是否呈绿色亮起。
- 观察计算机前面的 LED 指示灯的闪烁状态。指示灯的闪烁状态可帮助您诊断问题的原因。有关详细信息, 请参阅[附录 A, “开机自测错误信息”](#)。
- 如果显示器偏暗, 则应调高显示器的亮度和对比度。
- 按住任意键。如果系统发出哔声, 表示键盘工作正常。
- 检查所有电缆连接是否松动或误接。
- 通过按键盘上的任意键或按电源按钮唤醒计算机。如果系统仍处于挂起模式, 请按住电源按钮至少四秒钟将计算机关闭, 然后再次按下电源按钮重新启动计算机。如果不能关闭系统, 请拔出电源线插头, 等候数秒钟后再次将其插入插座中。如果在 BIOS 中设置了掉电时自动启动, 计算机将重新启动。如果计算机没有重新启动, 则按下电源按钮启动它。

- 安装了非即插即用扩展卡或其它选件后，需要重新配置计算机。有关说明，请参阅[解决硬件安装问题](#)。
- 确保已安装了所有必需的设备驱动程序。例如，如果您要使用打印机，则需要安装相关型号打印机的驱动程序。
- 在开机前，应从中取出所有软盘。
- 如果您安装的操作系统与计算机出厂时安装的操作系統不同，请确保您的计算机支持该操作系统。
- 如果您的计算机中安装了多个视频设备（嵌入式、PCI 或 AGP 适配器，只有某些机型支持嵌入式视频设备），却只安装了一个显示器，则必须将该显示器插入选作主 VGA 适配器的视频设备上的显示器连接器中。在引导过程中，其它的显示器连接器都处于禁用状态；如果将该显示器连接到这些端口中，它就无法正常工作。您可以在计算机设置 (F10) 实用程序中选择作为默认 VGA 设备的视频设备。





注意：当计算机与交流电源相连时，主板始终带电。在打开计算机之前，必须断开电源线插头与电源的连接，以防主板或组件受损。

解决常见问题

您可以轻而易举地自行解决本小节中所述的常见问题。如果问题仍然存在，而您自己又无法解决或者对自己执行相关操作感到不放心，请与授权的代理商或经销商联系。

解决常见问题

问题	原因	解决方法
计算机似乎被锁定，按下电源按钮后也无法将其关闭。	电源开关的软件控制失效。	按住电源按钮至少四秒钟，直至计算机关闭。
计算机对 USB 键盘或鼠标无响应。	计算机处于等待模式。	按下电源按钮即可从等待模式中恢复过来。
<p> 注意：尝试从等待模式中恢复时，请不要持续按住电源按钮超过 4 秒钟。否则，计算机将会关闭，而且您的数据也会丢失。</p>		
计算机显示的日期和时间不正确。	<p>可能需要更换 RTC（实时时钟）电池。</p> <p> 将计算机连接到有电的交流电源插座上，以延长 RTC 电池的寿命。</p>	首先在 Control Panel（控制面板） 中重新设置日期和时间，也可以使用计算机设置实用程序来更新 RTC 的日期和时间。如果问题仍然存在，请更换 RTC 电池。有关安装新电池的说明，请参阅 <i>硬件参考指南</i> ，还可以与授权代理商或经销商联系以便更换 RTC 电池。
计算机似乎周期性地暂停。	装载了网络驱动程序，但是未建立网络连接。	建立网络连接，或者使用计算机设置实用程序或 Microsoft Windows 设备管理器禁用网络控制器。
无法使用小键盘上的箭头键来移动光标。	Num Lock 键可能处于开启状态。	按下 Num Lock 键。如果要使用箭头键，Num Lock 指示灯不应亮起。在计算机设置实用程序中可以禁用（或启用） Num Lock 键。

解决常见问题 (续)

问题	原因	解决方法
无法卸下计算机机盖或访问面板。	某些计算机上配有智能机盖锁，该锁已锁定。	使用计算机设置实用程序打开智能机盖锁。 HP 提供了智能机盖防故障钥匙 (Smart Cover FailSafe Key)，这是一种以手动方式禁用智能机盖锁的装置。万一您忘记了密码，或者计算机掉电以及出现了故障，就需要用到防故障钥匙。
性能很差。	处理器发烫。	<ol style="list-style-type: none">1. 确保计算机周围的空气能够自由流动。2. 确保风扇已连接妥当，而且能够正常运转（某些风扇仅在需要时运转）。3. 确保已正确安装了处理器散热片。
	硬盘驱动器已满。	从硬盘驱动器中移出一些数据，以腾出更多的磁盘空间。
计算机自动关闭，而且电源 LED 指示灯呈红色闪烁两次（一秒一次），然后暂停两秒钟。	激活了处理器的热保护功能： 风扇可能被堵塞或无法运转。 或 散热片与处理器的连接不当。	<ol style="list-style-type: none">1. 确保计算机通风孔未被遮挡，而且处理器散热风扇正在运转。2. 打开机盖，然后按下电源按钮，观察处理器风扇是否转动。如果处理器风扇没有转动，请确保已将风扇的电缆连接到主板的接头上。确保风扇已完全固定或安装妥当。3. 如果已将风扇接好并安装妥当，可是风扇并不转动，那么应更换处理器风扇。4. 重新固定处理器散热片，并检查风扇装置是否连接妥当。5. 与授权经销商或服务提供商联系。

解决常见问题 (续)

问题	原因	解决方法
无法接通计算机电源，而且计算机前面的 LED 指示灯不闪烁。	无法接通计算机的电源。	<p>按住电源按钮，但时间不要超过 4 秒钟。如果硬盘驱动器 LED 指示灯呈绿色，则执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 检查是否已将电压选择器（位于电源后面）设置为适当的电压值。请根据您所在的地区来设置适当的电压值。2. 逐一卸下各个扩展卡，直至主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯亮起为止。3. 更换主板。 <p>或</p> <p>按住电源按钮，但时间不要超过 4 秒钟。如果硬盘驱动器 LED 指示灯并没有呈绿色，则执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 检查是否已将计算机的电源插头插入能够正常供电的交流电源插座中。2. 打开机盖，检查是否已将电源按钮的导线正确连接到主板上。3. 检查是否已将两条电源电缆正确连接到主板上。4. 观察主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯是否亮起。如果此灯亮起，请更换电源按钮导线。5. 如果主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯并未亮起，则更换电源。6. 更换主板。

解决电源问题

解决电源问题

问题	原因	解决方法
电源间歇性关闭。	计算机机箱背面的电压选择器开关未切换至正确的线路电压（115V 或 230V）。	使用选择器开关选择正确的交流电压。
	由于内部电源发生故障，因此无法打开电源。	与授权的服务提供商联系以更换电源。
计算机自动关闭，而且电源 LED 指示灯呈红色闪烁两次（一秒一次），然后暂停两秒钟。	激活了处理器的热保护功能： 风扇可能被堵塞或无法运转。 或 散热片/风扇装置与处理器的连接不当。	<ol style="list-style-type: none">1. 确保计算机通风孔未被遮挡，而且处理器散热风扇正在运转。2. 打开机盖，然后按下电源按钮，观察处理器风扇是否转动。如果处理器风扇没有转动，请确保已将风扇的电缆连接到主板的接头上。确保风扇已完全固定或安装妥当。3. 如果已将风扇接好并安装妥当，可是风扇并不转动，那么应更换处理器风扇。4. 重新固定处理器散热片，并检查风扇装置是否连接妥当。5. 与授权经销商或服务提供商联系。

解决电源问题 (续)

问题	原因	解决方法
电源 LED 指示灯呈红色闪烁 (两秒钟一次)。 或 电源 LED 指示灯呈红色闪烁四次 (一秒一次), 然后停顿两秒钟。	电源故障 (电源过载)。	<ol style="list-style-type: none">1. 检查是否已将电压选择器 (位于电源后面) 设置为适当的电压值。请根据您所在的地区来设置适当的电压值。2. 打开机盖, 检查是否已将 4 线电源电缆连接到主板的连接器中。3. 卸下所有连接的设备 (如硬盘驱动器、软盘驱动器或光盘驱动器以及扩展卡), 以便查明哪个设备出了故障。接通系统电源。如果系统进入 POST (开机自测) 程序, 则关闭系统, 重新逐一安装每个设备。重复上述过程, 直到出现故障为止。更换引发故障的设备。继续逐一添加设备, 以确保所有设备都能正常运行。4. 与授权的服务提供商联系以更换电源。5. 更换主板。

解决电源问题 (续)

问题	原因	解决方法
无法接通计算机的电源，而且 LED 指示灯也不闪烁。	无法接通计算机的电源。	<p>按住电源按钮，但时间不要超过 4 秒钟。如果硬盘驱动器 LED 指示灯呈绿色，则执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 检查是否已将电压选择器（位于电源后面）设置为适当的电压值。请根据您所在的地区来设置适当的电压值。2. 逐一卸下各个扩展卡，直至主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯亮起为止。3. 更换主板。 <p>或</p> <p>按住电源按钮，但时间不要超过 4 秒钟。如果硬盘驱动器 LED 指示灯并没有呈绿色，则执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 检查是否已将计算机的电源插头插入能够正常供电的交流电源插座中。2. 打开机盖，检查是否已将电源按钮的导线正确连接到主板上。3. 检查是否已将两条电源电缆正确连接到主板上。4. 观察主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯是否亮起。如果此灯亮起，请更换电源按钮导线。5. 如果主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯并未亮起，则更换电源。6. 更换主板。

解决软盘问题

下表列出了软盘问题常见的原因和解决方法。



添加或卸下硬件（例如额外的软盘驱动器）后，可能需要重新配置计算机。有关说明，请参阅[解决硬件安装问题](#)。

解决软盘问题

问题	原因	解决方法
软盘驱动器指示灯一直亮着。	软盘已损坏。	在 Microsoft Windows 2000 和 Microsoft Windows XP 中，右击 Start （开始），单击 Explore （资源管理器），然后选择一个驱动器。选择 File （文件）> Properties （属性）> Tools （工具）。在 Error-checking （错误检测）下，单击 Check Now （立即检查）。
	未正确插入软盘。	取出软盘，然后重新插入。
	未按下驱动器按钮。	按下驱动器按钮。
	软盘上的文件已损坏。	检查程序软盘。
未找到驱动器。	驱动器电缆未正确连接。	重新连接驱动器电缆。确保所有 4 个插针均已连好。
	电缆松动。	重新连接好软盘驱动器的数据电缆和电源电缆。
	未正确安装可移动驱动器。	重新安装驱动器。
	您试图热插拔已启用驱动器锁安全保护功能的可移动硬盘驱动器。（只有某些机型支持此功能。）	关闭 Windows，然后关闭计算机。将驱动器插入多功能插槽（如果尚未插入）。打开计算机。

解决软盘问题 (续)

问题	原因	解决方法
软盘驱动器不能对软盘进行写操作。	软盘未格式化。	格式化软盘。
	软盘被写保护。	使用另一张软盘或取消写保护。
	写入的驱动器不正确。	检查路径语句中的驱动器盘符是否正确。
	软盘上的剩余空间不足。	使用另一张软盘。
	启用了软盘写控制功能。	使用计算机设置实用程序检查是否禁用了存储器安全保护功能。
无法格式化软盘。	软盘已损坏。	更换损坏的磁盘。
	报告介质无效。	在 MS-DOS 下格式化磁盘时，需要指定软盘容量。例如，要格式化 1.44MB 软盘，请在 MS-DOS 提示符下键入以下命令： FORMAT A: /F:1440
磁盘事务出现问题。	目录结构错误或文件有问题。	在 Windows 2000 和 Windows XP 中，右击 Start (开始)，单击 Explore (资源管理器)，然后选择一个驱动器。选择 File (文件) > Properties (属性) > Tools (工具)。在 Error-checking (错误检测) 下，单击 Check Now (立即检查)。
软盘驱动器不能读取软盘。	软盘未格式化。	格式化软盘。 1. 在 Windows 资源管理器中，选择磁盘 (A) 驱动器。 2. 右击驱动器盘符，然后选择 Format (格式化)。 3. 选择所需的选项，然后单击 Start (开始) 开始格式化软盘。

解决软盘问题 (续)

问题	原因	解决方法
软盘驱动器不能读取软盘。 (续)	使用的软盘不适合此类类型的驱动器。	检查您使用的驱动器类型，并使用类型正确的软盘。
	读取的驱动器不正确。	检查路径语句中的驱动器盘符是否正确。
	软盘已损坏。	将该软盘替换成新的软盘。
显示“Invalid system disk (无效的系统盘)”消息。	插入驱动器的软盘中不含启动计算机所必需的系统文件。	驱动器的活动停止后，取出软盘，再按 空格键 。此时，计算机将会启动。
	软盘出错。	按电源按钮重新启动计算机。
出现 Nonsystem disk/NTLDR missing (非系统盘 /NTLDR 丢失) 消息。	系统正试图从非引导软盘启动。	从驱动器中取出软盘。
无法从软盘引导。	软盘不是可引导盘。	更换为可引导软盘。
	在计算机设置实用程序中禁用了软盘引导功能。	运行计算机设置实用程序，并在 Storage (存储器) > Boot Order (引导顺序) 中启用 diskette boot (软盘引导)。
	在计算机设置实用程序中禁用了可移动介质引导功能。	运行计算机设置实用程序并在 Storage (存储器) > Storage Options (存储器选项) 中启用可移动介质引导。
	启用了软盘 MBR 验证。	运行计算机设置实用程序，并在 Storage (存储器) > Storage Options (存储器选项) 中禁用软盘 MBR 验证。

解决硬盘驱动器问题

解决硬盘驱动器问题

问题	原因	解决方法
出现硬盘驱动器错误。	硬盘上有坏扇区或者出现故障。	使用实用程序查找并阻止使用损坏的扇区。根据需要，将硬盘重新格式化。
磁盘事务问题。	目录结构错误或文件存在问题。	在 Windows 2000 和 Windows XP 中，右击 Start （开始），单击 Explore （资源管理器），然后选择一个驱动器。选择 File （文件）> Properties （属性）> Tools （工具）。在 Error-checking （错误检测）下，单击 Check Now （立即检查）。
未找到（或无法识别）驱动器。	电缆可能松动。	检查电缆的连接。
	系统可能未自动识别新安装的设备。	请参阅 解决硬件安装问题 一节中有关重新配置的说明。如果系统仍然不能识别新设备，请查看计算机设置实用程序中是否列出了该设备。如果已列出，可能是驱动程序有问题。如果未列出，原因可能是硬件有问题。 如果该设备是新安装的驱动器，请进入计算机设置实用程序，然后尝试在 Advanced （高级）> Power-On （开机）下增加开机自测（POST）延时。
	驱动器跳线设置可能有误。	如果安装的驱动器为次驱动器，并且与主驱动器安装在相同的电缆上，请检查两个驱动器的跳线是否均已正确设置。
	在计算机设置实用程序中禁用了驱动器的 IDE (ATA) 控制器。	运行计算机设置实用程序，并在 Storage （存储器）> Storage Options （存储器选项）中启用主 IDE (ATA) 控制器和次 IDE (ATA) 控制器。

解决硬盘驱动器问题 (续)

问题	原因	解决方法
未找到 (或无法识别) 驱动器。(续)	开机后驱动器立即响应缓慢。	运行计算机设置实用程序, 并在 Advanced (高级) > Power-On Options (开机选项) 中增加开机自测 (POST) 延时。
出现 Nonsystem disk/NTLDR missing (非系统盘 /NTLDR 丢失) 消息。	系统正试图从不可引导的软盘启动。	从软盘驱动器中取出软盘。
	系统正试图从硬盘启动, 但硬盘可能已损坏。	将一张可引导软盘插入软盘驱动器中, 然后重新启动计算机。 如果通过软盘引导并启用了 MBR 安全保护功能之后, 仍然不能访问硬盘驱动器, 可以尝试恢复以前保存的 MBR 映像。要恢复 MBR 映像, 请进入设置实用程序, 然后选择 Security (安全保护) > Restore Master Boot Record (恢复主引导记录) 。
	系统文件丢失或者安装不当。	插入一张可引导系统软盘, 然后重新启动。请检查是否已对硬盘进行了分区和格式化。如果需要, 请安装相应操作系统的系统文件。
	在计算机设置实用程序中禁用了硬盘引导功能。	运行计算机设置实用程序, 并在 Storage (存储器) > Boot Order (引导顺序) 列表中启用硬盘驱动器项。
第二块 Ultra ATA 硬盘驱动器未能发挥最佳性能。	使用的电缆不适合此类类型的驱动器。	使用 80 芯电缆重新安装第二块 Ultra ATA 硬盘驱动器。80 芯电缆是某些机型的标准电缆。
	慢速和快速 UATA 设备都连接在相同的数据电缆上。	改用单独的数据电缆将慢速 UATA 设备连接到主板的次 IDE (ATA) 控制器上。

解决硬盘驱动器问题 (续)

问题	原因	解决方法
计算机无法启动。	硬盘驱动器已损坏。	仔细聆听计算机发出的哔声并观察计算机前面的 LED 指示灯的状态。请参阅附录 A, “开机自测错误信息” 以确定可能的原因。 有关详细信息, 请参阅 “全球有限保修” 声明。
计算机似乎被锁定。	使用中的程序已停止对命令进行响应。	尝试使用 Windows 的 “关闭系统” 命令正常关机。如果不行, 按住电源按钮达 4 秒钟以上即可关闭电源。要重新启动计算机, 需再按一次电源按钮。

解决显示问题

如果遇到显示问题，请参阅随显示器提供的说明文档以及下表中列出的常见原因和解决方法。

解决显示问题

问题	原因	解决方法
黑屏（没有视频）。	显示器未打开，而且显示器指示灯未亮起。	打开显示器，并检查显示器指示灯是否亮起。
	电缆连接有误。	检查显示器与计算机以及显示器与电源插座之间的电缆连接。
	您可能安装了使屏幕变为黑屏的实用程序或者启用了节能功能。	按任意键或单击鼠标键。如果设置了密码，请键入密码。
	系统 ROM 已损坏；系统正在 Failsafe Boot Block（防故障引导块）模式（以八次哔声表示）下运行。	使用 ROMPaq 软盘重新快擦写 ROM。有关详细信息，请参阅 <i>桌面管理指南</i> 中的“ROM 防故障引导块”一节。
	您使用的是固定同步显示器，但在选定的分辨率下并不同步。	确保显示器可以接受与选定的分辨率相同的水平扫描率。
计算机处于等待模式。	按下电源按钮即可从等待模式中恢复过来。	



注意：尝试从等待模式中恢复时，请不要持续按住电源按钮超过 4 秒钟。否则，计算机将会关闭，而且您的数据也会丢失。

解决显示问题 (续)

问题	原因	解决方法
黑屏 (没有视频)。 (续)	显示器电缆插入了错误的连接器中。 计算机中的显示器设置与显示器不兼容。	如果计算机系统中同时配备了集成图形连接器和 AGP 卡连接器, 请将显示器电缆插入计算机背面的扩展卡区域内的 AGP 卡连接器中。 1. 重新启动计算机, 在启动过程中屏幕的右下角出现 “Press F8” (按 F8 键) 提示时按 F8 键。 2. 使用键盘上的箭头键, 选择 Enable VGA Mode (启用 VGA 模式) 后, 按下 Enter 键。 3. 在 Windows 的 Control Panel (控制面板) 中, 双击 Display (显示) 图标, 并选择 Settings (设置) 标签。 4. 使用滑块控件来重新设置分辨率。
电源 LED 指示灯呈红色闪烁六次 (一秒一次), 然后暂停两秒钟, 而且计算机还发出 6 次哔声。	先前安装的视频图形设备出错。	对于使用图形卡的系统而言, 应执行以下操作: 1. 重新安装图形卡, 然后接通系统电源。 2. 更换图形卡。 3. 更换主板。 对于那些集成了图形设备的系统, 应更换主板。
显示器在使用节能功能时不能正常工作。	在不具备节能功能的显示器上启用了节能功能。	禁用显示器的节能功能。
字符暗淡。	未正确设置亮度和对比度。 电缆未正确连接。	调节显示器的亮度和对比度控制钮。 检查是否已将图形设备电缆牢固地连接在图形卡和显示器上。

解决显示问题 (续)

问题	原因	解决方法
图像模糊或不能设置为所要求的分辨率。	如果升级了图形控制器，可能未装载正确的图形驱动程序。	安装升级套件中的视频驱动程序。
	显示器达不到所需的分辨率。	更改所需的分辨率。
画面不完整、滚动、跳动或闪烁。	显示器未完全连接好或调节不当。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保将显示器电缆牢固地连接到计算机上。 2. 在双显示器系统中，或者附近还有其它显示器的情况下，应加大显示器之间的距离，防止其电磁场相互干扰。 3. 荧光灯或风扇可能靠显示器太近。
	显示器需要消磁。	对显示器进行消磁。请参阅随显示器附带的说明文档。
开机后，CRT 显示器内部发出振动声或咔嚓声。	显示器消磁线圈已激活。	无打开显示器后，如果激活了消磁线圈，则属于正常现象。
CRT 显示器内部发出咯噔声。	已激活了显示器内部的电子继电器。	无对于某些显示器而言，启动或关闭、进入或退出等待模式以及更改分辨率时都会发出咯噔声，这属于正常现象。
平板显示器内部发出音调很高的噪音。	亮度和/或对对比度的设置过高。	调低亮度和/或对对比度设置。

解决显示问题 (续)

问题	原因	解决方法
焦点模糊；条纹、重影或阴影效果；水平滚动条；暗淡的垂直线；或图像无法居中。 (仅限使用模拟 VGA 输入连接的平板显示器)	平板显示器的内部数字转换电路可能无法正确地解释图形卡的输出同步。	<ol style="list-style-type: none">1. 在显示器的屏上显示菜单中选择显示器的 Auto-Adjustment (自动调整) 选项。2. 手动同步 Clock (时钟) 和 Clock Phase (时钟相位) 屏上显示功能。要下载帮助您进行同步的 SoftPaq, 请访问下面的网站, 选择适当的显示器, 并下载 SP20930 或 SP22333: www.hp.com/support
无法正确显示某些键入的符号。	您使用的字体不支持上述特殊符号。	使用 Character Map (字符映射) 来查找并选择适当的符号。单击 Start (开始) > All Programs (所有程序) > Accessories (附件) > System Tools (系统工具) > Character Map (字符映射) 。您可以将该符号从 Character Map (字符映射) 复制到某个文档中。

解决音频问题

如果计算机具有音频功能并且出现音频问题，请参阅下表中列出的常见原因和解决方法。

解决音频问题

问题	原因	解决方法
扬声器或耳机不发出声音。	调低了软件中的音量控制。	双击任务栏上的 Speaker （扬声器）图标，确保未选中 Mute （静音）并使用音量滑块来调整音量。
	外部扬声器未打开。	打开外部扬声器。
	将外部扬声器插入了错误的音频插孔。	要正确连接扬声器，请参阅声卡的说明文档。
	未连接音频电缆。	连接 CD 或 DVD-ROM 驱动器与主板之间的音频电缆。
	未启用 CD 数字音频。	要启用 CD 数字音频，请执行以下操作： <ol style="list-style-type: none"> 1. 在 Control Panel（控制面板）中，选择 System（系统）。 2. 在 Hardware（硬件）标签上，单击 Device Manager（设备管理器）按钮。 3. 右击 CD/DVD 设备，然后选择 Properties（属性）。 4. 在 Properties（属性）标签中，确保选中了“Enable digital CD audio for this CD-ROM device（启用该 CD-ROM 设备的 CD 数字音频）”。
耳机或其它连接到线路输出连接器上的设备会使内部扬声器静音。	如果连接了耳机或外部扬声器，请打开并使用它们，否则请断开耳机或外部扬声器的连接。	

解决音频问题 (续)


问题	原因	解决方法
扬声器或耳机不发出声音。 (续)	已经静音。	<ol style="list-style-type: none">1. 在 Control Panel (控制面板) 程序中, 单击 Sound, Speech and Audio Devices (声音、语音和音频设备), 然后单击 Sounds and Audio Devices (声音和音频设备)。2. 单击 Mute (静音) 复选框, 去掉该框中的复选标记。
	计算机处于等待模式。	按下电源按钮即可从等待模式中恢复过来。



注意: 尝试从等待模式中恢复时, 请不要持续按住电源按钮超过 4 秒钟。否则, 计算机将会关闭, 而且您的数据也会丢失。

扬声器或耳机发出噪音或不发出声音。	计算机可能未检测到正确的扬声器/耳机类型或输出, 或者未使用模数转换自动感测功能。	<ol style="list-style-type: none">1. 如果您要使用带有立体声插孔的数字式扬声器, 并且希望系统可以自动切换到数字模式, 请使用立体声-单声道适配器以便正确使用自动感测功能。2. 如果没有立体声-单声道适配器, 请利用多媒体设备属性手动将音频信号从模拟切换到数字。3. 如果耳机有单声道插孔, 请利用多媒体设备属性将系统切换成模拟输出。 <p>有关如何更改音频 Output Mode (输出模式) 的详细信息, 请参阅附录 D, “设置模拟 / 数字音频输出”。</p>
-------------------	---	--

解决音频问题 (续)

问题	原因	解决方法
 如果将 Output Mode (输出模式) 设置为数字，则内部扬声器和外部模拟扬声器将不再输出音频，直到您又切换回自动感测或模拟模式。		
	如果将 Output Mode (输出模式) 设置为模拟，则外部数字扬声器将不工作，直到您将输出模式又切换回自动感测或数字模式。	
	有关详细信息，请参阅附录 D，“设置模拟 / 数字音频输出”。	
声音断断续续。	其它打开的应用程序正在使用处理器资源。	关闭所有打开的耗用处理器资源的应用程序。
录制音频时，计算机似乎被锁定。	硬盘可能已满。	录制音频之前，确保硬盘上有足够的可用空间。也可以尝试以压缩格式录制音频文件。

解决打印机问题

如果您遇到打印机问题，请参阅随打印机附带的说明文档以及下表中列出的常见原因和解决方法。


解决打印机问题

问题	原因	解决方法
打印机不能打印。	打印机未打开或未联机。	打开打印机并确保其处于联机状态。
	未安装应用程序所需的正确的打印机驱动程序。	1. 安装应用程序所需的正确的打印机驱动程序。 2. 尝试使用下面的 MS-DOS 命令进行打印： DIR C:\ > [打印机端口] 其中， [打印机端口] 是现用打印机的地址。如果打印机能够打印，请重新装载打印机驱动程序。
	如果通过网络打印，可能未与网络打印机建立连接。	确保打印机的网络连接正确。
不能打开打印机。	打印机可能出现故障。	进行打印机自测。
	电缆可能未正确连接。	重新连接所有电缆，并检查电源线和电源插座。
打印机打印出混乱的信息。	未安装应用程序所需的正确的打印机驱动程序。	安装应用程序所需的正确的打印机驱动程序。
	电缆可能未正确连接。	重新连接所有电缆。
	打印机内存可能过载。	重置打印机。方法是：关闭打印机一分钟，然后再重新将其打开。
打印机处于脱机状态。	打印机可能缺纸。	检查打印纸托盘，如果托盘中无纸，请放入打印纸。选择联机。

解决键盘和鼠标问题


如果您遇到键盘问题或鼠标问题，请参阅随设备附带的说明文档以及下表中列出的常见原因和解决方法。

解决键盘问题

问题	原因	解决方法
计算机不识别键盘命令和输入内容。	键盘连接器未正确连接。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在 Windows 桌面上单击 Start (开始)。 2. 单击 Shut Down (关闭系统)。出现 Shut Down Windows (关闭系统) 对话框。 3. 选择 Shut Down (关闭计算机)。 4. 计算机关闭后，将键盘重新连接到计算机的背面，然后重新启动计算机。
	所用程序已停止对命令做出响应。	使用鼠标关闭计算机，然后重新启动计算机。
	键盘需要修理。	有关详细信息，请参阅“全球有限保修”声明。
	计算机处于等待模式。	按下电源按钮即可从等待模式中恢复过来。
<p> 注意：尝试从等待模式中恢复时，请不要持续按住电源按钮超过 4 秒钟。否则，计算机将会关闭，而且您的数据也会丢失。</p>		
无法使用小键盘上的箭头键来移动光标。	Num Lock 键可能处于开启状态。	按下 Num Lock 键。如果要使用箭头键，Num Lock 指示灯不应亮起。在计算机设置实用程序中可以禁用（或启用） Num Lock 键。

解决鼠标问题

问题	原因	解决方法
鼠标不响应移动，或响应太慢。	鼠标连接器未正确插到计算机背面。	使用键盘关闭计算机。 <ol style="list-style-type: none">1. 同时按 Ctrl 和 Esc 键（或按 Windows 徽标键），显示 Start（开始）菜单。2. 使用上下箭头键选择 Shut Down（关闭系统），然后按 Enter 键。3. 使用上下箭头键选择 Shut Down（关闭系统）选项，然后按 Enter 键。4. 计算机关闭后，将鼠标连接器插入计算机的背面（或键盘上），然后重新启动计算机。
	所用程序已停止对命令做出响应。	使用键盘关闭计算机，然后重新启动计算机。
	鼠标需要修理。	有关详细信息，请参阅“全球有限保修”声明。
	计算机处于等待模式。	按下电源按钮即可从等待模式中恢复过来。

 **注意：**尝试从等待模式中恢复时，请不要持续按住电源按钮超过 4 秒钟。否则，计算机将会关闭，而且您的数据也会丢失。

鼠标只能垂直或水平移动，或者移动不畅。	鼠标滚动球太脏。	从鼠标底部取下滚动球的圆盖，然后用鼠标清洁套件清洗。鼠标清洁套件在大多数计算机商店有售。
---------------------	----------	--

解决硬件安装问题

添加或卸下硬件（例如额外的软盘驱动器）后，可能需要重新配置计算机。如果您安装的是即插即用设备，Windows 2000 和 Windows XP 将自动识别该设备并配置计算机。如果安装的不是即插即用设备，则必须在新硬件安装完毕后重新配置计算机。在 Windows 2000 中，选择 **Control Panel（控制面板）** 中的 **Add New Hardware（添加新硬件）** 图标（在 Windows XP 中，则使用 **Add Hardware Wizard（添加硬件向导）**），然后按照屏幕上的说明进行操作。

解决硬件安装问题

问题	原因	解决方法
系统未能将新设备识别为系统的一部分。	设备安装或连接不当。	确保已将本设备连接妥当，而且连接器的插针未弯曲。
	新增的外部设备的电缆松动，或者并未将其电源电缆插入电源插座中。	确保已正确、牢固地连接了所有电缆，而且电缆或连接器的插针未弯曲。
	未打开新增的外部设备的电源开关。	关闭计算机，打开外部设备，然后再打开计算机，将该设备融入计算机系统。
	当系统建议您更改配置时，您并没有接受。	重新引导计算机，并按照说明接受各项更改。
	添加了即插即用电路板之后，如果它的默认配置与其它设备相冲突，则无法自动配置该电路板。	使用 Windows 2000 或 Windows XP 中的 Device Manager（设备管理器）可取消选择该电路板的自动设置，并选择不会导致资源冲突的基本配置。您还可以使用计算机设置实用程序重新配置或禁用相关设备，以解决资源冲突问题。

解决硬件安装问题 (续)

问题	原因	解决方法
计算机无法启动。	在升级过程中使用了错误的内存模块，或者内存模块的安装位置不对。	<ol style="list-style-type: none">1. 查看系统附带的说明文档，以确定所使用的内存模块是否正确并检查其安装是否妥当。2. 仔细聆听计算机发出的哔声并观察计算机前面的 LED 指示灯的状态。请参阅附录 A，“开机自测错误信息”以确定可能的原因。3. 如果您仍然无法解决上述问题，请与客户支持部门联系。
电源 LED 指示灯呈红色闪烁五次（一秒一次），然后暂停两秒钟，而且计算机还发出 5 次哔声。	内存安装不当或已经损坏。	<ol style="list-style-type: none">1. 重新安装 DIMM。接通系统电源。2. 逐一更换 DIMM，以便查出有故障的模块。3. 用 HP 生产的内存替换第三方生产的内存。4. 更换主板。
电源 LED 指示灯呈红色闪烁六次（一秒一次），然后暂停两秒钟，而且计算机还发出 6 次哔声。	视频卡未接好或已经损坏，或许主板已损坏。	<p>对于使用图形卡的系统而言，应执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 重新安装图形卡，然后接通系统电源。2. 更换图形卡。3. 更换主板。 <p>对于那些集成了图形设备的系统，应更换主板。</p>

解决网络问题

下表列出了一些网络问题的常见原因和解决方法。这些准则将不讨论网络电缆连接的调试过程。

解决网络问题

问题	原因	解决方法
局域网唤醒功能不起作用。	未启用局域网唤醒功能。	使用网络控制应用程序启用局域网唤醒功能。请参阅 <i>桌面管理指南</i> 。
网络驱动程序未检测到网络控制器。	禁用了网络控制器。	运行计算机设置实用程序并启用网络控制器。
	网络驱动程序不正确。	查看网络控制器说明文档，找到正确的驱动程序，或者从生产商的网站上获得最新的驱动程序。
 网络状态链路指示灯未亮起或未闪烁。 当网络处于活动状态时，网络状态指示灯应闪烁。	未检测到活动网络。	检查电缆和网络设备的连接是否妥当。
	网络控制器设置不当。	使用网络控制应用程序来检查设备是否工作正常。请参阅 <i>网络通信指南</i> 。
	网络驱动程序未正确装载。	重新安装网络驱动程序。请参阅 <i>网络通信指南</i> 。
	系统无法自动感测到网络。	禁用自动感测功能，强迫系统进入正确的操作模式。请参阅 <i>网络通信指南</i> 。
诊断程序报告出现故障。	电缆未连接牢固。	确保电缆的一端牢固地连接在网络连接器上，另一端牢固地连接在正确的设备上。
	电缆连接在错误的连接器上。	确保将电缆连接在正确的连接器上。
	电缆或电缆另一端的设备出现问题。	确保电缆和电缆另一端的设备能够正常工作。
	网络控制器与扩展板共享中断。	在计算机设置实用程序的 Advanced （高级）菜单中，更改扩展板的资源设置。
	网络控制器有问题。	与授权的服务提供商联系。

解决网络问题 (续)

问题	原因	解决方法
计算机通过了诊断测试，但无法与网络通信。	未装载网络驱动程序，或者驱动程序参数不符合当前配置。	确保已装载了网络驱动程序，而且驱动程序参数与网络控制器的配置相符。 确保安装了正确的网络客户机和协议。
	网络控制器的配置不适合于此计算机。	选择 Control Panel (控制面板) 中的 Network (网络) 图标，然后配置网络控制器。
在计算机中添加了扩展板后，网络控制器停止工作。	网络控制器与扩展板共享中断。	在计算机设置实用程序的 Advanced (高级) 菜单中，更改扩展板的资源设置。
	网络控制器需要驱动程序。	请检查是否在安装新扩展板的驱动程序时无意中删除了该驱动程序。
	安装的扩展板是一个网卡 (NIC)，与嵌入式网卡发生冲突。	在计算机设置实用程序的 Advanced (高级) 菜单中，更改扩展板的资源设置。
网络控制器无故停止工作。	包含网络驱动程序的文件已损坏。	使用 <i>Restore Plus!</i> CD 重新安装网络驱动程序。
	电缆未连接牢固。	确保电缆的一端牢固地连接在网络连接器上，另一端牢固地连接在正确的设备上。
	网络控制器出现故障。	与授权的服务提供商联系。
新网卡不能引导。	新网卡可能有问题或者不符合工业标准规范。	安装功能正常、符合工业标准的网卡，或更改引导顺序，通过其它的引导设备引导。
在试图进行远程系统安装时无法连接至网络服务器。	网络控制器未正确配置。	检查网络连接、确保有 DHCP 服务器，而且执行远程系统安装的服务器的设备中含有与您的网卡相适应的网卡驱动程序。
系统设置实用程序报告 EEPROM 未编程。	EEPROM 未编程。	与授权的服务提供商联系。

解决内存问题

如果您遇到内存问题，请参阅下表中列出的一些常见原因和解决方法。



注意：对于那些支持 ECC 内存的系统，HP 不支持将 ECC 内存和非 ECC 内存混用。否则，系统将不会引导操作系统。

解决内存问题

问题	原因	解决方法
安装了额外的内存模块后，系统不能引导或无法正常工作。	内存模块的类型不正确；或者速度等级不适合该系统；或许新的内存模块未正确固定。	使用适用于本计算机且符合工业标准的模块进行更换。 在某些机型上，ECC 内存和非 ECC 内存模块不能混用。
内存不足错误。	内存配置可能未正确设置。	使用 Device Manager（设备管理器）检查内存配置。
	您没有足够的内存用于运行应用程序。	查阅应用程序说明文档以确定所需的内存。
开机自测期间显示的内存数有误。	内存模块的安装不当。	检查内存模块是否正确安装以及是否使用了正确的模块。
操作时出现内存不足错误。	安装了过多的内存驻留 (TSR) 程序。	删除不需要的内存驻留程序。
	您没有足够的内存来运行应用程序。	检查应用程序的内存需求，或者在计算机中添加更多的内存。
电源 LED 指示灯呈红色闪烁五次（一秒一次），然后暂停两秒钟，而且计算机还发出 5 次哔声。	内存安装不当或已经损坏。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安装 DIMM。接通系统电源。 2. 逐一更换 DIMM，以便查出有故障的模块。 3. 用 HP 生产的内存替换第三方生产的内存。 4. 更换主板。

解决处理器问题

如果遇到处理器问题，请参阅下表中列出的常见原因和解决方法。

解决处理器问题

问题	原因	解决方法
性能很差。	处理器发烫。	<ol style="list-style-type: none">1. 确保计算机周围的空气能够自由流动。2. 确保风扇已连接妥当，而且能够正常运转（某些风扇仅在需要时运转）。3. 确保已正确安装了处理器散热片。
电源 LED 指示灯呈红色并一直亮着。 或 电源 LED 指示灯呈红色闪烁三次（一秒一次），然后停顿两秒钟。	处理器安装不当或者尚未安装。	<ol style="list-style-type: none">1. 检查是否安装了处理器。2. 重新安装处理器。

解决 CD-ROM 和 DVD 问题

如果您遇到 CD-ROM 或 DVD 问题，请参阅下表中列出的常见原因和解决方法，还可以参阅随可选设备提供的说明文档。

解决 CD-ROM 和 DVD 问题

问题	原因	解决方法
系统不能通过 CD-ROM 或 DVD 驱动器引导。	未通过计算机设置实用程序启用 CD-ROM 或 DVD 的引导功能。	运行计算机设置实用程序，启用通过可移动介质引导功能，并检查引导顺序的设置。
	驱动器中的 CD 不是引导盘。	将可引导 CD 放入驱动器中，再试一次。
未检测到 CD-ROM 或 DVD 设备，或者未装载驱动程序。	驱动器的连接或配置不当。	请参阅随可选设备提供的说明文档。
影片不能在 DVD 驱动器中播放。	影片的地区代码设置可能适用于其它国家（地区）。	请参阅随 DVD 驱动器提供的说明文档。
	未安装解码器软件。	安装解码器软件。
无法弹出光盘（托盘装置）。	驱动器中的光盘未放好。	关闭计算机，然后将细金属针插入紧急弹出孔，并平稳推入。从驱动器中慢慢拉出托盘，直至托盘完全伸出，然后取出光盘。
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 驱动器不能读光盘，或启动时间太长。	CD 放反了。	重新插入 CD，标签朝上。
	DVD-ROM 驱动器的启动时间较长，因为它必须确定要播放的媒体类型，例如，要播放的是音频还是视频。	至少等待 30 秒，让 DVD-ROM 驱动器确定要播放的媒体类型。如果光盘仍不能启动，请阅读按本主题列出的其它解决方法。

解决 CD-ROM 和 DVD 问题 (续)

问题	原因	解决方法
CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM 或 DVD-R/RW 驱动器不能读光盘，或启动时间太长。(续)	CD 或 DVD 光盘脏了。	使用 CD 清洁套件清洁 CD 或 DVD，清洁套件在多数计算机商店有售。
	Windows 检测不到 CD-ROM 或 DVD-ROM 驱动器。	<ol style="list-style-type: none">1. 使用 Device Manager (设备管理器) 来删除或卸载有问题的设备。2. 重新启动计算机，让 Windows 检测 CD 或 DVD 驱动程序。
不能录制 CD，或录制困难。	介质类型有误或质量太差。	<ol style="list-style-type: none">1. 尝试以较低速度进行录制。2. 检查所用的介质是否适用于该驱动器。3. 试用不同品牌的介质。由不同生产商生产的介质存在着很大的质量差异。

解决 DiskOnKey 问题

如果遇到 DiskOnKey 问题，请参阅下表中列出的常见原因和解决方法。

解决 DiskOnKey 问题

问题	原因	解决方法
在 Windows XP 中，并未将 DiskOnKey 视为驱动器的盘符。	最后一个物理驱动器之后的驱动器盘符不可用。	在 Windows XP 中更改 DiskOnKey 的默认驱动器盘符。
制作好可引导的 DiskOnKey 后，计算机引导至 DOS。	DiskOnKey 可以引导。	操作系统引导之后再安装 DiskOnKey。

解决 Internet 访问问题

如果遇到 Internet 访问方面的问题，请咨询 Internet 服务提供商 (ISP) 或参阅下表中列出的常见原因和解决方法。

解决 Internet 访问问题

问题	原因	解决方法
无法连接到 Internet。	Internet 服务提供商 (ISP) 的帐户设置不当。	检查 Internet 设置或与您的 ISP 联系以获得帮助。
	调制解调器设置不当。	重新连接调制解调器。查阅快速安装文档，检查连接是否正确。
	Web 浏览器设置不当。	检查是否安装了 Web 浏览器，并在您的 ISP 的指导下完成设置。
	未接通有线/DSL 调制解调器的电源。	接通有线/DSL 调制解调器的电源。此时，您应看到位于有线/DSL 调制解调器前面的 power（电源）LED 指示灯亮起。

解决 Internet 访问问题 (续)

问题	原因	解决方法
无法连接到 Internet。 (续)	有线服务/DSL 服务不可用或因天气恶劣而中断。	稍后重新尝试连接到 Internet 或者与您的 ISP 联系。(连通有线/DSL 服务后, 位于有线/DSL 调制解调器前面的“有线”LED 指示灯便会亮起。)
	CAT5 10/100 电缆断开连接。	通过 CAT5 10/100 电缆连接有线调制解调器与计算机的 RJ-45 连接器。(连接妥当后, 位于有线/DSL 调制解调器前面的“PC”LED 指示灯将亮起。)
	IP 地址配置不当。	与您的 ISP 联系以获得正确的 IP 地址。
	Cookie 已损坏。 (“cookie”是 Web 服务器临时存储的、与 Web 浏览器有关的一小段信息。它有助于浏览器记住一些特定信息, 以便 Web 服务器以后检索相关信息。)	<p><i>Windows 2000</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 选择 Start (开始) > Settings (设置) > Control Panel (控制面板)。 2. 双击 Internet Options (Internet 选项)。 3. 在 General (常规) 标签上, 单击 Delete Cookies (删除 Cookies) 按钮。 <p><i>Windows XP</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 选择 Start (开始) > Control Panel (控制面板)。 2. 双击 Internet Options (Internet 选项)。 3. 在 General (常规) 标签上, 单击 Delete Cookies (删除 Cookies) 按钮。
无法自动启动 Internet 程序。	您必须先登录到 ISP, 方可启动某些程序。	登录到 ISP 后, 再启动所需的程序。

解决 Internet 访问问题 (续)

问题	原因	解决方法
通过 Internet 下载网站的时间过长。	调制解调器设置不当。	<p>检查调制解调器的速度是否正确，以及所选的 COM 端口是否正确。</p> <p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none">1. 选择 Start (开始) > Settings (设置) > Control Panel (控制面板)。2. 双击 System (系统)。3. 单击 Hardware (硬件) 标签。4. 在 Device Manager (设备管理器) 区域中，单击 Device Manager (设备管理器) 按钮。5. 双击 Ports (COM & LPT) (端口 (COM & LPT))。6. 右击调制解调器使用的 COM 端口，然后单击 Properties (属性)。7. 在 Device status (设备状态) 下，检查调制解调器是否工作正常。8. 在 Device usage (设备用法) 下，检查是否已启用了调制解调器。9. 如果还有问题，请单击 Troubleshoot (故障排除) 按钮并按照屏幕上的说明操作。

解决 Internet 访问问题 (续)

问题	原因	解决方法
通过 Internet 下载网站的时间过长。(续)	调制解调器设置不当。(续)	<p>检查调制解调器的速度是否正确，以及所选的 COM 端口是否正确。 (续)</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. 选择 Start (开始) > Control Panel (控制面板)。2. 双击 System (系统)。3. 单击 Hardware (硬件) 标签。4. 在 Device Manager (设备管理器) 区域中，单击 Device Manager (设备管理器) 按钮。5. 双击 Ports (COM & LPT) (端口 (COM & LPT))。6. 右击调制解调器使用的 COM 端口，然后单击 Properties (属性)。7. 在 Device status (设备状态) 下，检查调制解调器是否工作正常。8. 在 Device usage (设备用法) 下，检查是否已启用了调制解调器。9. 如果还有问题，请单击 Troubleshoot (故障排除) 按钮并按照屏幕上的说明操作。

解决软件问题

大多数软件问题的原因有以下几种：

- 应用程序的安装或配置不当。
- 没有足够的内存用于运行应用程序。
- 应用程序之间存在冲突。
- 确保已安装了所有必需的设备驱动程序。
- 如果您安装的操作系统与计算机出厂时安装的操作系统不同，请确保您的计算机支持该操作系统。

如有可能，请运行 **Configuration Record**（配置记录）实用程序以确定是否对可能导致问题的软件进行了更改。有关详细信息，请参阅文档库 CD 中的 *桌面管理指南*。

如果遇到软件问题，请参阅下表中列出的可行的解决方法。

解决软件问题

问题	原因	解决方法
计算机无法启动。	系统文件可能已损坏。	仔细聆听计算机发出的哔声并观察计算机前面的 LED 指示灯的状态。请参阅附录 A，“ 开机自测错误信息 ”以确定可能的原因。 有关详细信息，请参阅“Compaq 恢复套件”或“全球有限保修”声明。
显示“ Illegal Operation has Occurred （执行了非法操作）”错误消息。	所使用的软件未经 Microsoft 认证，不适用于您的 Windows 版本。	检查该软件是否经 Microsoft 认证适用于您的 Windows 版本（请查看软件包装上的信息）。
	配置文件已损坏。	如果可能，请保存所有数据，关闭所有程序，然后重新启动计算机。

与客户支持部门联系

要获得帮助和服务，请与授权经销商或代理商联系。要找到您附近的经销商或代理商，请访问网站 www.hp.com。



如果您在计算机上设置了设置密码和开机密码，将计算机送交授权经销商、代理商或服务提供商处进行维修时，请记住提供这些密码。

开机自测错误信息

本附录列出了在开机自测 (POST) 或计算机重新启动期间可能会遇到的错误代码、错误信息、各种指示灯的亮起情况、发出声音的顺序，以及导致这些问题的可能原因和解决相关问题的方法。

在 **POST Message Disabled**（禁用开机自测信息）模式下，将不显示开机自测过程中的大部分系统信息，例如内存容量和不属于错误的文本信息。如果出现开机自测错误，屏幕上将显示相关的错误信息。要在开机自测期间手动切换到 **POST Messages Enabled**（启用开机自测信息）模式，请按任意键（**F10** 或 **F12** 键除外）。默认模式为 **POST Message Disabled**（禁用开机自测信息）。

计算机装载操作系统的速度和计算机的测试范围由选择的开机自测模式决定。

Quick Boot（快速引导）是一种快速启动过程，它不会运行所有系统级测试，例如内存测试。**Full Boot**（全面引导）运行所有基于 **ROM** 的系统测试，需要较长的时间才能完成。

还可以设定每 1 到 30 天定期运行一次全面引导。要建立引导计划，请使用计算机设置实用程序，将计算机重新配置为 **Full Boot Every x Days**（每 x 天进行一次全面引导）模式。



有关计算机设置实用程序的详细信息，请参阅 *文档库 CD* 中的 *计算机设置 (F10) 实用程序指南*。

开机自测的数字代码和文本信息

本节中包括了那些带有数字代码的开机自测 (POST) 错误。其中还包括某些可能在开机自测 (POST) 期间出现的文本信息。



屏幕上显示开机自测 (POST) 文本信息后，计算机会发出一次哔声。

数字代码和文本信息

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
101-Option ROM Error (ROM 选件错误)	系统 ROM 或扩展板选件的 ROM 校验和。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查 ROM 是否正确。 2. 如果需要，快擦写 ROM。 3. 如果最近添加了扩展板，将其取下，看看是否仍有问题。 4. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 5. 如果信息消失，问题可能与扩展卡有关。 6. 更换主板。
102-System Board Failure (主板故障)	DMA 或计时器。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 2. 取下扩展板。 3. 更换主板。
103-System Board Failure (主板故障)	DMA 或计时器。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 2. 取下扩展板。 3. 更换主板。
150-SafePost Active (SafePost 处于活动状态)	PCI 扩展卡没有响应。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新启动计算机。 2. 禁用 SafePost。 3. 如果该扩展卡没有响应，请更换该卡。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
162-System Options Not Set (未设置系统选项)	配置不正确。 可能需要更换 RTC (实时时钟) 电池。	运行计算机设置实用程序。 在 Control Panel (控制面板) 中重新设置日期和时间。如果问题仍然存在, 请更换 RTC 电池。有关安装新电池的说明, 请参阅 <i>硬件参考指南</i> , 还可以与授权代理商或经销商联系以便更换 RTC 电池。
163-Time & Date Not Set (未设置时间和日期)	配置存储器中的时间或日期无效。 可能需要更换 RTC (实时时钟) 电池。	在 Control Panel (控制面板) 中重新设置日期和时间 (也可以使用计算机设置实用程序来更新 RTC 的日期和时间)。如果问题仍然存在, 请更换 RTC 电池。有关安装新电池的说明, 请参阅 <i>硬件参考指南</i> , 还可以与授权代理商或经销商联系以便更换 RTC 电池。
	可能未正确安装 CMOS 跳线。	检查是否正确安装了 CMOS 跳线。
164-Memory Size Error (内存大小错误)	内存配置不正确。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运行计算机设置实用程序或 Microsoft Windows 实用程序。 2. 确保已正确安装了内存模块。 3. 如果添加了第三方内存, 请使用 HP 专用内存进行测试。 4. 检查内存模块的类型是否正确。
183-Invalid Processor Jumper Setting (处理器跳线设置无效)	主板跳线设置不当。	重新设置主板跳线, 使处理器与总线速度相匹配 (某些机型)。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
201-Memory Error (内存错误)	RAM 故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运行计算机设置实用程序或 Windows 实用程序。 2. 确保已正确安装了内存和连续性模块。 3. 检查内存模块的类型是否正确。 4. 逐一拆装各个内存模块，以便查出有故障的模块。 5. 更换有故障的内存模块。 6. 如果更换了内存模块后仍然有错误，请更换主板。
202-Memory Type Mismatch (内存类型不匹配)	内存模块之间互不匹配。	使用匹配的内存模块组更换内存模块。
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y,y,... (内存模块插槽 y, y, ... 中出现由 ECC 纠正的单比特错误)	ECC 单比特错误。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查内存模块的类型是否正确。 2. 试用其它内存插槽。 3. 如果问题仍然存在，请更换内存模块。
212-Failed Processor (处理器故障)	处理器无法初始化。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将处理器重新固定在处理器插槽中。 2. 如果处理器没有响应，请更换处理器。
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ... (内存插槽 X, X, ... 中的内存模块不兼容)	由错误信息指明的内存插槽中的内存模块要么丢失了关键的 SPD 信息，要么与芯片集不兼容。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查内存模块的类型是否正确。 2. 试用其它内存插槽。 3. 使用符合 SPD 标准的模块更换 DIMM。
214-Memory Device Failure (内存设备故障)。错误代码: XX, 内存模块插槽: XX	标出的插槽中安装的内存设备出现某种错误。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查内存模块的类型是否正确。 2. 试用其它内存插槽。 3. 如果问题仍然存在，请更换内存模块。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
301-Keyboard Error (键盘错误)	键盘故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 关机后重新连接键盘。 2. 检查连接器插针是否弯曲或缺针。 3. 确保没有按键被卡住。 4. 更换键盘。
303-Keyboard Controller Error (键 盘控制器错误)	I/O 板键盘控制器。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 关机后重新连接键盘。 2. 更换主板。
304-Keyboard or System Unit Error (键盘或系统部件错 误)	键盘故障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 关机后重新连接键盘。 2. 确保没有按键被卡住。 3. 更换键盘。 4. 更换主板。
401-Parallel Port 1 Address Assignment Conflict (并行端口 1 地址分配冲突)	IRQ 地址与另一设备发 生冲突。	重新设置 IRQ。
402-Parallel Port 2 Address Assignment Conflict (并行端口 2 地址分配冲突)	IRQ 地址与另一设备发 生冲突。	重新设置 IRQ。
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected (检测到 并行端口 3 地址冲 突)	IRQ 地址与另一设备发 生冲突。	重新设置 IRQ。
404-Parallel Port Address Conflict Detected (检测到 并行端口地址冲突)	外部和内部端口均被分 配给并行端口 X。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 取下所有并行端口扩展卡。 2. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 3. 重新配置插卡资源和/或运行计算机设置实用程序。
410-Audio Interrupt Conflict (音频中断 冲突)	IRQ 地址与另一设备发 生冲突。	重新设置 IRQ。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (网络接口卡中断冲突)	IRQ 地址与另一设备发生冲突。	重新设置 IRQ。
501-Display Adapter Failure (显示适配器故障)	图形显示控制器。	<ol style="list-style-type: none"> 重新固定图形卡 (如果适用)。 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 检查是否连接并打开了显示器。 更换图形控制器。
510-Splash Screen Image Corrupted (启动屏幕图像损坏)	启动屏幕图像有错误。	安装最新版本的 ROMPaq 以恢复图像。
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (未检测到 CPU 风扇、CPUA 风扇或 CPUB 风扇)	CPU 风扇未连接或可能出现故障。	<ol style="list-style-type: none"> 重新固定 CPU 风扇。 更换 CPU 风扇。
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected (未检测到机箱风扇、后机箱风扇或前机箱风扇)	机箱风扇、后机箱风扇或前机箱风扇未连接或可能出现故障。	<ol style="list-style-type: none"> 重新固定机箱风扇、后机箱风扇或前机箱风扇。 更换机箱风扇、后机箱风扇或前机箱风扇。
514-CPU or Chassis Fan not Detected (未检测到 CPU 风扇或机箱风扇)	CPU 风扇或机箱风扇未连接或可能出现故障。	<ol style="list-style-type: none"> 重新固定 CPU 风扇或机箱风扇。 更换 CPU 风扇或机箱风扇。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
601-Diskette Controller Error (软盘控制器错误)	软盘控制器电路或软盘驱动器电路不正确。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运行计算机设置实用程序。 2. 检查和/或更换电缆。 3. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 4. 更换软盘驱动器。 5. 更换主板。
602-Diskette Boot Record Error (软盘引导记录错误)	驱动器 A 中的软盘不是可引导盘。	更换软盘。
605-Diskette Drive Type Error (软盘驱动器类型错误)	驱动器类型不匹配。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运行计算机设置实用程序。 2. 断开其它所有软盘控制器设备 (磁带驱动器) 的连接。 3. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。)
610-External Storage Device Failure (外部存储设备故障)	未连接外部磁带驱动器。	重新安装磁带驱动器, 或按 F1 键使系统在无磁带驱动器的情况下重新配置。
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (主软盘端口地址分配冲突)	配置错误。	运行计算机设置实用程序。
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (次软盘端口地址分配冲突)	配置错误。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运行计算机设置实用程序。 2. 卸下扩展卡。 3. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。)
660-Display cache is detected unreliable (检测到显示高速缓存不可靠)	集成图形控制器显示高速缓存工作不正常, 因此将被禁用。	如果稍微降低图形质量会有问题, 请更换主板。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (自上次系统启动后有人卸下过计算机机盖)	自上次系统启动后有人卸下过计算机机盖。	无需采取措施。
914-Hood Lock Coil is not Connected (机盖锁环未连接)	智能机盖锁机械装置丢失或未连接。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新连接或更换机盖锁机械装置。 2. 重新连接或更换机盖锁机械装置缆索。
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not Connected (处理器散热片的热感器未连接)	处理器散热片电缆未连接至主板。	重新连接或更换与主板相连的处理器散热片电缆。
917-Expansion Riser not Detected (未检测到扩展竖板)	竖板未固定或未安装。	如果缺少竖板, 请安装竖板; 或者卸下竖板, 然后再重新安装以确保连接妥当。
919-Front Panel, Multi-Port, and/or Multi-Bay Riser(s) not Detected. Unplug Machine and Install Riser(s). (未检测到前面板、多端口和/或多功能插槽竖板。切断计算机电源, 然后安装竖板。)	竖板卡已被卸下或者未能将其重新正确安装在系统中。	重新插入竖板卡。
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (检测到串行端口 A 地址冲突)	外部和内部串行端口均被分配给 COM1。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 卸下所有串行端口扩展卡。 2. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 3. 重新配置插卡资源和/或运行计算机设置实用程序及 Windows 实用程序。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (检测到串行端口 B 地址冲突)	外部和内部串行端口均被分配给 COM2。	<ol style="list-style-type: none"> 卸下所有串行端口扩展卡。 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 重新配置插卡资源和/或运行计算机设置实用程序及 Windows 实用程序。
1155-Serial Port Address Conflict Detected (检测到串行端口地址冲突)	外部和内部串行端口被分配给相同的 IRQ。	<ol style="list-style-type: none"> 卸下所有串行端口扩展卡。 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 重新配置插卡资源和/或运行计算机设置实用程序或 Windows 实用程序。
1201-System Audio Address Conflict Detected (检测到系统音频地址冲突)	设备的 IRQ 地址与另一设备发生冲突。	重新设置 IRQ。
1202-MIDI Port Address Conflict Detected (检测到 MIDI 端口地址冲突)	设备的 IRQ 地址与另一设备发生冲突。	重新设置 IRQ。
1203-Game Port Address Conflict Detected (检测到游戏端口地址冲突)	设备的 IRQ 地址与另一设备发生冲突。	重新设置 IRQ。
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (SMART 硬盘驱动器检测到即将发生的故障)	硬盘驱动器即将出现故障。(某些硬盘驱动器具有一些可以修复不正确的错误信息的固件补码。)	<ol style="list-style-type: none"> 确定硬盘驱动器给出的错误信息是否正确。运行驱动器保护系统测试(如果有的话)。 如果适用,应用固件补码。(请访问网址 www.hp.com/support) 备份硬盘中的内容并更换硬盘。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
1782-Disk Controller Failure (磁盘控制器故障)	硬盘驱动器电路出错。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运行计算机设置实用程序。 2. 清除 CMOS。(请参阅附录 B, “密码安全保护和重置 CMOS”。) 3. 检查电缆插接/跳线设置。 4. 运行硬盘驱动器诊断程序。 5. 断开其它驱动器的连接。 6. 运行驱动器保护系统测试 (如果有的话)。 7. 更换硬盘驱动器。 8. 更换主板。
1800-Temperature Alert (温度警报)	内部温度超出规定的范围。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查计算机通风孔是否被遮挡, 以及处理器散热风扇是否运转。 2. 检查处理器的速度选项。 3. 更换处理器。 4. 更换主板。
1801-Microcode Patch Error (微码补丁错误)	ROM BIOS 不支持该处理器。	将 BIOS 升级至正确的版本。
1998-Master Boot Record has been Lost. (主引导记录已丢失。)	以前保存的 MBR 备份已损坏。	运行计算机设置实用程序并保存当前可引导磁盘的 MBR。
1999-Master Boot Record has Changed. (主引导记录已更改。)	当前的 MBR 与以前保存的 MBR 备份不相符。	应特别注意。由于正常的磁盘维护活动 (磁盘管理、磁盘分区或格式化), MBR 可能已更新。在这种情况下, 更换以前保存的 MBR 可能会导致数据损失。如果您确信 MBR 的更改是无意的或意外的 (例如, 由于病毒的原因), 请运行计算机设置实用程序, 恢复以前保存的 MBR 备份。否则, 请运行计算机设置程序, 然后禁用 MBR 安全保护或保存当前可引导磁盘的 MBR。

数字代码和文本信息 (续)

代码/信息	可能的原因	建议采取的措施
2000-Master Boot Record Hard Drive has Changed. (主引导记录硬盘驱动器已更改。)	当前的可引导硬盘驱动器不是启用 MBR 安全保护时所使用的硬盘驱动器。	请运行计算机设置实用程序，然后禁用 MBR 安全保护或保存当前可引导磁盘的 MBR。
Invalid Electronic Serial Number. (电子序列号无效。)	电子序列号已损坏。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 运行计算机设置实用程序。如果在设置程序中，该字段上已经有数据或者不允许输入序列号，请从 www.hp.com 下载并运行 SP5572.EXE (SNZERO.EXE)。 2. 运行计算机设置实用程序，尝试在 Security (安全保护) 的 System ID (系统标识) 下输入序列号，然后保存更改。
ECC Multiple Bit Error Detected in Memory Module. (ECC 在内存模块中检测到多比特错误。)	芯片集在内存阵列的一个四字节长字 (64 位) 中检测到多个坏位。	更换内存模块。
Parity Check 2 (奇偶校验 2)	RAM 奇偶校验出错。	运行计算机设置实用程序和诊断实用程序。

POST 诊断期间前面板 LED 指示灯以及发出的声音所代表的含义

本节将介绍在开机自测 (POST) 之前或者在此期间前面板 LED 指示灯所代表的含义以及发出的声音所代表的含义，它们未必有相关的错误代码或文本信息。



如果看到 PS/2 键盘上的 LED 指示灯闪烁，请查看计算机前面板上的 LED 指示灯的闪烁情况，并参照下表来确定前面板 LED 指示灯所代表的含义。



下表中列出了建议采取的措施，其排列顺序即是在实际应用过程当中应遵循的顺序。

诊断期间前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义

活动	哔声	可能的原因	建议采取的措施
电源 LED 指示灯呈绿色亮起。	无	计算机处于开机状态。	无
电源 LED 指示灯呈绿色闪烁（两秒一次）。	无	计算机处于内存挂起模式（仅限于某些机型）或处于正常挂起模式。	无
电源 LED 指示灯呈绿色闪烁四次（一秒一次）。	无	计算机处于“磁盘挂起”或“休眠”模式。	无

诊断期间前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义 (续)

活动	哔声	可能的原因	建议采取的措施
电源 LED 指示灯呈红色闪烁两次（一秒一次），然后暂停两秒。	无	激活了处理器的热保护功能： 风扇可能被堵塞或无法运转。 或者 散热片/风扇装置与处理器的连接不当。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确保计算机通风孔未被遮挡，而且处理器散热风扇正在运转。 2. 打开机盖，然后按下电源按钮，观察处理器风扇是否转动。如果处理器风扇没有转动，请确保已将风扇的电缆连接到主板的接头上。确保风扇已完全固定或安装妥当。 3. 如果已将风扇接好并安装妥当，可是风扇并不转动，那么应更换处理器风扇。 4. 重新安装处理器散热片，并确认风扇已正确固定。 5. 与授权的经销商或服务提供商联系。
电源 LED 指示灯始终呈红色。 或者 电源 LED 指示灯呈红色闪烁三次（一秒一次），然后暂停两秒。	无	未安装处理器（并未表示处理器已坏）。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查是否安装了处理器。 2. 重新安装处理器。

诊断期间前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义 (续)

活动	哔声	可能的原因	建议采取的措施
<p>电源 LED 指示灯呈红色闪烁 (两秒钟一次)。</p> <p>或者</p> <p>电源 LED 指示灯呈红色闪烁四次 (一秒一次), 然后暂停两秒。</p>	无	电源故障 (电源过载)。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查是否已将电压选择器 (位于电源后面) 设置为适当的电压值。请根据您所在的地区来设置适当的电压值。 2. 打开机盖, 检查是否已将 4 线电源电缆连接到主板的连接器中。 3. 取出所有附加设备 (例如硬盘驱动器、软盘驱动器或光盘驱动器, 以及扩展卡), 检查问题是否由某个设备引起。接通系统电源。如果系统进入开机自测状态, 那么关闭计算机, 然后逐一更换设备, 重复该过程, 直至发生故障。更换引发故障的设备。继续逐一添加设备, 以确保所有设备都能正常运行。 4. 更换电源。 5. 更换主板。
<p>电源 LED 指示灯呈红色闪烁五次 (一秒一次), 然后暂停两秒钟。</p>	5	先前安装的视频内存出错	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安装 DIMM。接通系统电源。 2. 一次更换一个 DIMM, 以查出有故障的模块。 3. 用 HP 生产的内存替换第三方生产的内存。 4. 更换主板。
<p>电源 LED 指示灯呈红色闪烁六次 (一秒一次), 然后暂停两秒钟。</p>	6	先前安装的视频图形设备出错。	<p>对于使用图形卡的系统而言, 应执行以下操作:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 重新安装图形卡, 然后接通系统电源。 2. 更换图形卡。 3. 更换主板。 <p>对于那些集成了图形设备的系统, 应更换主板。</p>

诊断期间前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义 (续)

活动	哔声	可能的原因	建议采取的措施
电源 LED 指示灯呈红色闪烁七次（一秒一次），然后暂停两秒钟。	7	主板故障（在检测视频设备之前检测到 ROM 故障）。	更换主板。
电源 LED 指示灯呈红色闪烁八次（一秒一次），然后暂停两秒。	8	ROM 校验和出错，从而失效。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用 ROMPaq 软盘重新快擦写 ROM。请参阅 <i>桌面管理指南</i> 中的“ROM 快擦写”一节。 2. 更换主板。

诊断期间前面板 LED 指示灯和发出的声音所代表的含义 (续)

活动	哔声	可能的原因	建议采取的措施
无法接通计算机的电源，而且 LED 指示灯也不闪烁。	无	无法接通计算机的电源。	<p>按住电源按钮，但时间不要超过 4 秒钟。如果硬盘驱动器 LED 指示灯呈绿色，则执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 检查是否已将电压选择器（位于电源后面）设置为适当的电压值。请根据您所在的地区来设置适当的电压值。 2. 逐一卸下各个扩展卡，直至主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯亮起为止。 3. 更换主板。 <p>或者</p> <p>按住电源按钮，但时间不要超过 4 秒钟。如果硬盘驱动器 LED 指示灯并没有呈绿色，则执行以下操作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 检查计算机的电源插头是否已插入正常供电的交流电源插座。 2. 打开机盖，检查是否已将电源按钮的导线正确连接到主板上。 3. 检查是否已将两条电源电缆正确连接到主板上。 4. 观察主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯是否亮起。如果此灯亮起，请更换电源按钮导线。 5. 如果主板上的 3.3 伏辅助电源指示灯并未亮起，则更换电源。 6. 更换主板。

密码安全保护和重置 CMOS

本计算机支持安全保护密码功能，通过计算机设置实用程序菜单即可设定相关功能。

在本计算机中，可通过计算机设置实用程序菜单设定以下两个安全保护密码：设置密码和开机密码。如果只设定设置密码，则任何用户都可以访问计算机中的全部信息（计算机设置实用程序除外）。如果只设定开机密码，则必须使用开机密码才能访问计算机设置实用程序和计算机中的其它信息。如果同时设定了两个密码，也只能使用设置密码来访问计算机设置实用程序。

如果同时设置了两个密码，则可以使用设置密码代替开机密码，登录到计算机中。对网络管理员而言，该功能特别有用。

如果您忘记了计算机的密码，可使用以下两种方法来清除密码，以便能够访问计算机中的信息：

- 重置密码跳线
- 使用清除 CMOS 按钮



注意：按下 CMOS 按钮会将 CMOS 值重置为出厂默认值，并会删除所有自定义信息，包括密码、资产编号和特殊设置等。在重置计算机的 CMOS 设置之前，请务必进行备份以便今后使用。使用计算机设置实用程序即可轻而易举地完成备份操作。有关备份 CMOS 设置的信息，请参阅 *计算机设置 (F10) 实用程序指南*。

重置密码跳线

要禁用开机密码或设置密码功能，或者要清除开机密码或设置密码，请完成以下各步操作：

1. 正常关闭操作系统后，关闭计算机及所有外部设备，然后将电源线插头从电源插座中拔出。
2. 将键盘、显示器和所有其它连接到计算机上的外部设备断开。



警告：为减少由电击和（或）灼热的表面造成人身伤害的危险，请务必从墙上的插座中拔下电源线插头，等到系统内部组件冷却后再去触摸。



注意：如果计算机的电源插头仍插在电源插座上，即使设备已关闭，主板也始终带电。不拔下电源线插头可能会导致系统损坏。



注意：静电会损坏计算机或可选设备的电子元件。在开始这些步骤之前，请确保先触摸接地的金属物体以释放静电。有关详细信息，请参阅**安全保护与管制信息指南**。

3. 卸下计算机机盖或访问面板。
4. 找到接头和跳线。



密码跳线为绿色，所以很容易识别。为便于查找密码跳线和其它主板组件，请参阅特定系统的部件图解插图 (IPM)。

5. 拔下插针 1 和 2 上的跳线。然后将跳线插在插针 1 或 2 上（但不要同时插在两个插针上），以防跳线丢失。
6. 重新盖上计算机机盖或访问面板。
7. 重新连接外部设备。
8. 插上计算机电源插头并打开电源。启动操作系统。这将清除当前密码并禁用密码功能。
9. 要设置新的密码，请重复步骤 1 到 4，将密码跳线插回插针 1 和 2，然后重复步骤 6 到 8。在计算机设置实用程序中设定新密码。有关计算机设置实用程序的说明，请参阅**文档库 CD 中的计算机设置 (F10) 实用程序指南**。

清除和重置 CMOS

计算机的配置内存 (CMOS) 可用于存储密码信息和有关计算机配置的信息。

使用 CMOS 按钮

1. 关闭计算机和所有外部设备，并从电源插座中拔下电源线插头。
2. 将键盘、显示器和所有其它连接到计算机上的外部设备断开。



警告：为减少由电击和（或）灼热的表面造成人身伤害的危险，请务必从墙上的插座中拔下电源线插头，等到系统内部组件冷却后再去触摸。



注意：如果计算机的电源插头仍插在电源插座上，即使设备已关闭，主板也始终带电。不拔下电源线插头可能会导致系统损坏。



注意：静电会损坏计算机或可选设备的电子元件。在开始这些步骤之前，请确保先触摸接地的金属物体以释放静电。有关详细信息，请参阅 *安全保护与管制信息指南*。

3. 卸下计算机机盖或访问面板。

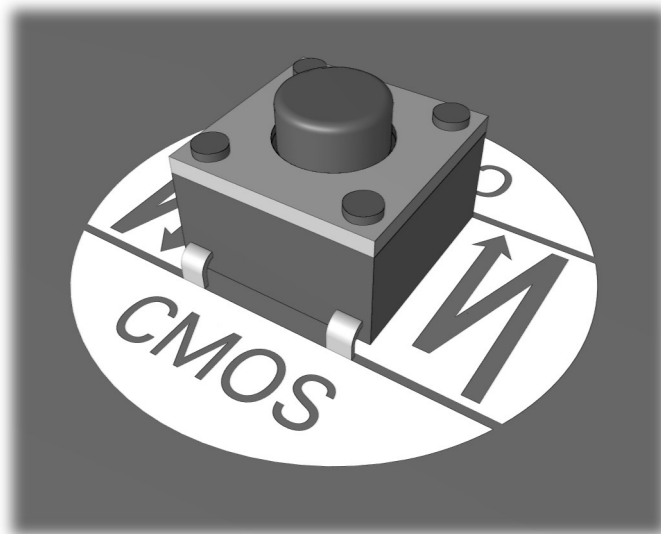


注意：按下 CMOS 按钮会将 CMOS 值重置为出厂默认值，并会删除所有自定义信息，包括密码、资产编号和特殊设置等。在重置计算机的 CMOS 设置之前，请务必进行备份以便今后使用。使用计算机设置实用程序即可轻而易举地完成备份操作。有关备份 CMOS 设置的信息，请参阅 *计算机设置 (F10) 实用程序指南*。

4. 找到 CMOS 按钮，并按住该按钮达 5 秒钟。



务必从墙上插座中拔下电源线插头。如果并未断开电源线与电源的连接，将无法使用 CMOS 按钮来清除 CMOS。



CMOS 按钮



为便于查找 CMOS 按钮和其它主板组件，请参阅特定系统的部件图解插图 (IPM)。

5. 重新盖上计算机机盖或访问面板。

6. 重新连接外部设备。

7. 插上计算机电源插头并打开电源。



您需要重新设置密码和所有特殊的系统设置以及日期和时间。

有关重新设定密码的进一步说明，请参阅 *桌面管理指南*。有关计算机设置实用程序的说明，请参阅 *计算机设置 (F10) 实用程序指南*。

使用计算机设置实用程序重置 CMOS

要使用计算机设置实用程序来重置 CMOS，您必须先访问计算机设置实用程序菜单。

当屏幕的右下角显示出“计算机设置”信息时，按 **F10** 键。您也可以根据需要在按下 **Enter** 键跳过标题屏幕。



如果您看到此信息后并未按下 **F10** 键，则必须先关机，然后再再次开机才能访问该实用程序。

计算机设置实用程序菜单中将显示以下五个标题以供选择：**File**（文件）、**Storage**（存储）、**Security**（安全保护）、**Power**（电源）和 **Advanced**（高级）。

要将 CMOS 重置为出厂默认值，请首先设置时间和日期，然后使用箭头键或 **Tab** 键来选择 **File**（文件）> **Set Defaults and Exit**（设置默认值并退出）。此操作将重置包括引导顺序和其它出厂设置在内的软设置。但不会强行重新检测硬件。

有关重新设定密码的进一步说明，请参阅 *桌面管理指南*。有关计算机设置实用程序的说明，请参阅 *计算机设置 (F10) 实用程序指南*。

驱动器保护系统 (DPS)

驱动器保护系统 (DPS) 是一个诊断工具，内置于某些计算机上安装的硬盘中。DPS 设计用于帮助您诊断由于更换不当的硬盘驱动器所引起的问题。

装配这些系统时，安装的每个硬盘驱动器均经过 DPS 测试，并在驱动器上写入了重要信息的永久记录。每次运行 DPS 软件时，均会将测试结果写入硬盘驱动器。您的服务供应商可以使用此信息，帮助您诊断是何种状况使您运行 DPS 软件。

运行 DPS 不会影响硬盘驱动器中存储的任何程序或数据。测试始终驻留在硬盘驱动器固件中，即使在计算机不能引导到操作系统时也可以执行测试。执行测试所需的时间因硬盘驱动器的生产商和容量而有所不同。大多数情况下，每 GB 容量大约需要 2 分钟时间进行测试。

如果怀疑硬盘驱动器有问题，可以使用 DPS 进行测试。如果计算机报告“SMART Hard Drive Detect Imminent Failure (SMART 硬盘驱动器检测到即将发生的故障)”消息，则不必运行 DPS，而应备份硬盘驱动器中的信息，并与服务提供商联系，准备更换硬盘驱动器。

通过 Diagnostics for Windows 访问 DPS

要通过 Diagnostics for Windows 访问 DPS，请执行以下各步操作：

1. 打开计算机，然后选择 **My Computer**（我的电脑） > **Control Panel**（控制面板） > **Diagnostics for Windows**。

此时 **Diagnostics**（诊断程序）屏幕中将显示以下五个标题供您选择：**Overview**（概述）、**Test**（测试）、**Status**（状态）、**Log**（日志）和 **Error**（错误）。

2. 选择 **Test**（测试） > **Type of Test**（测试类型）。

此时将出现以下三类测试供您选择：**Quick Test**（快速测试）、**Complete Test**（完整测试）和 **Custom Test**（自定义测试）。

3. 选择 **Custom Test**（自定义测试）。

此时将提供以下两种测试方式：**Interactive Mode**（交互模式）和 **Unattended Mode**（无人看管模式）。

4. 选择 **Interactive Test**（交互测试） > **Storage**（存储器） > **Hard Drives**（硬盘驱动器）。

5. 选择要测试的特定驱动器，然后选择 > **Drive Protection System Test**（驱动器保护系统测试） > **Begin Testing**（开始测试）。

测试完毕后，对于所测试的每个驱动器，都会显示以下三种信息之一：

- **Test Succeeded**（测试成功）。Completion Code 0（完成代码为 0）。
- **Test Aborted**（测试终止）。Completion Code 1 or 2（完成代码为 1 或 2）。
- **Test Failed**（测试失败）。Drive Replacement Recommended（建议更换驱动器）。Completion Code 3 through 14（完成代码为 3 到 14）。

如果测试失败，请记下完成代码并报告给您的服务供应商，以便在诊断计算机问题时有所帮助。

通过计算机设置实用程序访问 DPS

如果计算机未正常开机，应使用 **Computer Setup**（计算机设置）实用程序访问 **DPS** 程序。要访问 **DPS**，请执行以下步骤：

1. 开启或重新启动计算机。
2. 在屏幕右下角显示 **F10 Setup**（**F10** 设置）信息时，按 **F10** 键。



如果显示此信息时未按下 **F10** 键，则必须先关机，然后再次开机才能进入该实用程序。

Computer Setup Utilities（计算机设置实用程序）菜单中将显示五个标题以供选择：**File**（文件）、**Storage**（存储）、**Security**（安全保护）、**Power**（电源）和 **Advanced**（高级）。

3. 选择 **Storage**（存储）> **IDE DPS Self-Test**（**IDE DPS** 自测）。

屏幕上将显示计算机上安装的具有 **DPS** 功能的硬盘驱动器的列表。



如果未安装具有 **DPS** 功能的硬盘驱动器，屏幕上将不会显示 **IDE DPS Self-Test**（**IDE DPS** 自测）选项。

4. 选择要测试的硬盘驱动器，并按照屏幕上的提示完成测试过程。

测试完毕后，屏幕将显示以下三种信息之一：

- **Test Succeeded**（测试成功）。Completion Code 0（完成代码为 0）。
- **Test Aborted**（测试终止）。Completion Code 1 or 2（完成代码为 1 或 2）。
- **Test Failed**（测试失败）。Drive Replacement Recommended（建议更换驱动器）。Completion Code 3 through 14（完成代码为 3 到 14）。

如果测试失败，请记下完成代码并报告给您的服务供应商，以便在诊断计算机问题时有所帮助。

设置模拟/数字音频输出

某些计算机可能具有集成的音频解决方案，可以支持模拟的或数字的外部立体声扬声器。这些系统能够自动感测扬声器类型并输出正确的信号。要在模拟、数字和自动感测模式之间进行手动切换，请完成下列各步操作（具体情况视操作系统而定）。



如果将 **Output Mode（输出模式）** 设置为数字，则内部扬声器和外部模拟扬声器将不再输出音频，直到您又切换回自动感测或模拟模式为止。如果将 **Output Mode（输出模式）** 设置为模拟，则外部数字扬声器将不起作用，直到您将输出模式又切换回自动感测或数字模式为止。

Microsoft Windows 2000

1. 单击 **Start（开始） > Settings（设置） > Control Panel（控制面板）**，然后双击 **System（系统）** 图标，打开 **System Properties（系统属性）** 面板。
2. 从 **System Properties（系统属性）** 面板中选择 **Device Manager（设备管理器）**。
3. 单击 **Sound, Video and Game Controllers（声音、视频和游戏控制器）** 旁边的“+”号，将其展开。
4. 双击相应的音频设备即可打开其 **Properties（属性）** 面板。
5. 在 **Settings（设置）** 标签的 **Configuration（配置）** 区域，将 **Output Mode（输出模式）** 更改为所需的设置。
6. 单击 **OK（确定）** 关闭 **Properties（属性）** 面板。
7. 关闭 **System Properties（系统属性）** 面板。
8. 关闭 **Control Panel（控制面板）**。

Microsoft Windows XP

1. 单击 **Start**（开始） > **Control Panel**（控制面板），然后双击 **Sounds, Speech, and Audio Devices**（声音、语音和音频设备）图标。
2. 选择 **Hardware**（硬件）标签。
3. 高亮度显示相应的音频设备。
4. 单击 **Properties**（属性）打开 **Device Properties**（设备属性）面板。
5. 单击 **Properties**（属性）标签。
6. 单击 **Audio Devices**（音频设备）旁边的“+”，将其展开。
7. 单击相应的驱动程序，令其高亮度显示。
8. 单击 **Properties**（属性）。
9. 单击 **Settings**（设置）。
10. 将 **Output Mode**（输出模式）更改为所需的设置。
11. 单击 **OK**（确定）关闭 **Properties**（属性）面板。
12. 关闭 **Control Panel**（控制面板）。

字母

CD-ROM 或 DVD 问题 2-33

CMOS

按钮 B-1, B-3

备份 B-1

清除和重置 B-3

Diagnostics for Windows

安装 1-2

菜单栏 1-5

概述 1-1

工具栏 1-5

检测 1-2

运行测试 1-7

LED 指示灯

PS/2 键盘闪烁 A-12

电源指示灯闪烁 A-12

LED 指示灯闪烁 A-12

MIDI 端口 A-9

RTC 电池 A-3

SMART 硬盘驱动器 A-9

A

安全保护密码 B-1

B

并行端口 A-5

C

常见问题 2-5

重置

CMOS B-1

密码跳线 B-1

处理器错误代码 A-4, A-8

串行端口 A-8

磁盘控制器故障 A-10

错误代码 A-1

D

打印机问题 2-24

电池, 实时时钟 2-5

G

光驱问题 2-33

H

黑屏 2-17

J

计算机暂停 2-5

键盘

测试 2-3

错误代码 A-5

解决问题 2-25

局域网唤醒功能 2-29

K

开机密码 B-1

开机自测

错误信息 A-1

模式 A-1

可启用代理程序的远程诊断程序

安装 1-12

概述 1-11

运行 1-12

客户支持 2-2, 2-40

快速引导 A-1

M

密码

功能 B-1

开机 B-1

清除 B-1

设置 B-1
重置跳线 B-2

N

内存

错误代码 A-3, A-4
解决问题 2-31

P

配置记录实用程序

安装 1-10
概述 1-9
运行 1-10

Q

驱动器保护系统 (DPS)

访问 C-2
概述 C-1

全面引导 A-1

R

日期和时间的显示 2-5
软件, 保护和恢复 1-12
软件问题 2-39
软盘端口 A-7

S

设置密码 B-1
声音的含义 A-12
鼠标问题 2-25
数字代码 A-2

T

跳线设置 2-14

W

网络问题 2-29
问题
CD-ROM 和 DVD 2-33

DiskOnKey 2-35

Internet 访问 2-35

安装硬件 2-27

常见 2-5

打印机 2-24

电源 2-8

光盘驱动器 2-33

键盘 2-25

内存 2-31

软件 2-39

软盘 2-11

鼠标 2-26

网络 2-29

显示 2-17

小 2-3

音频 2-21

硬盘驱动器 2-14

X

显示器

黑屏 2-17

检查连接 2-4

图像模糊 2-19

字符暗淡 2-18

Y

音频输出 D-1

音频问题 2-21

引导选项

快速引导 A-1

全面引导 A-1

游戏端口 A-9

有用的提示 2-3

Z

主板, 错误代码 A-2