

# 故障排除

文档部件号：383067-AA3

2005 年 12 月

---

# 目录

## 1 快速核对清单

笔记本电脑不启动。.....	1-2
笔记本电脑屏幕黑屏。.....	1-3
软件工作不正常。.....	1-5
笔记本电脑已开启，但不响应。.....	1-6
笔记本电脑过热。.....	1-7
外接设备不工作。.....	1-8
笔记本电脑无法连接到无线网络 (WLAN)。.....	1-9

## 2 客户服务中心

联系客户服务中心前的准备工作 .....	2-1
通过电子邮件或电话与客户服务中心联系 .....	2-2
将笔记本电脑送到服务合作伙伴处维修 .....	2-2

---

## 快速核对清单

如果您的笔记本电脑出现了问题，请执行下面的故障排除步骤。

1. 请参阅本章中的信息。
2. 通过访问 **Help and Support Center**（帮助和支持中心）获得关于笔记本电脑以及网站链接的其它信息。



虽然许多检查和修复工具都要求连接 Internet，但也有其它工具可以帮助您在笔记本电脑脱机的情况下修复问题。

3. 与客户服务中心联系，获得进一步的帮助。请参阅本指南中的 [“客户服务中心”](#) 一章。

## 笔记本电脑不启动。

要打开笔记本电脑，请按电源按钮。笔记本电脑启动时，电源指示灯会亮起。

如果按下电源按钮后笔记本电脑未启动，电源指示灯也未亮起，则可能是计算机供电不足。

下面建议的操作可能有助于您判断笔记本电脑不启动的原因：

- 如果笔记本电脑的电源线已插入交流电源插座上，请将其它电气设备也连接到这个插座上，观察该插座能否正常供电。
- 如果笔记本电脑是使用电池供电或者与外部电源相连而不是连到交流电源插座上，则请使用交流电源适配器将计算机连到交流电源插座上。请确保电源线和交流电源适配器连接牢固。
- 如果笔记本电脑使用电池供电，请执行以下操作：
  - 取出主电池组和旅行电池（如果有的话），并用交流电源适配器将笔记本电脑连接到交流电源插座上。如果此时笔记本电脑可以启动，则说明其中一个电池组需要更换。
  - 如果笔记本电脑前端的电池指示灯在闪烁，说明电池组电量过低，可能会使笔记本电脑无法启动。请使用交流电源适配器将笔记本电脑连接到交流电源插座上，这样可以启动计算机并给电池充电。

## 笔记本电脑屏幕黑屏。

如果笔记本电脑未关闭而显示黑屏，则可能是以下一个或多个原因引起的：

- 笔记本电脑可能处于等待或休眠模式。
- 笔记本电脑可能未被设置为在计算机屏幕上显示图像
- 显示屏开关或环境光线传感器（仅限某些机型）工作不正常。

下面建议的操作可能有助于您判断笔记本电脑显示黑屏的原因：

- 要从等待模式或休眠模式中恢复，请按下电源按钮。

等待和休眠属于可关闭显示屏的节能功能。等待和休眠模式可以由系统启动，同时笔记本电脑处于 Microsoft® Windows® 操作系统中，但没有使用或进入电池电量不足的状态。要更改这些设置以及其它电源设置，请选择 **Start（开始） > Control Panel（控制面板） > Performance and Maintenance（性能和维护） > Power Options（电源选项）**。

- 要让笔记本电脑屏幕显示图像，请按 **fn+f4** 键。

对大多数笔记本电脑机型而言，当可选外接显示设备（如显示器）连接到该笔记本电脑时，可以在计算机屏幕、外接显示屏或在这两者上同时显示图像。当您反复按 **fn+f4** 时，图像将在笔记本电脑显示屏、一台或多台外接显示设备以及所有设备上的同步显示屏之间交替显示。

- 按笔记本电脑上的显示屏开关，确认它可以自由切换显示。

显示屏开关通常位于键盘的左上角。

- 如果笔记本电脑有一个磁性显示屏开关（仅限某些机型），确保不要将笔记本电脑放在靠近强磁场的地方，也不要将磁化物品（例如磁化改锥）放在笔记本电脑上。
- 如果笔记本电脑具有环境光线传感器（仅限某些机型），请确保该传感器未被阻塞。

环境光线传感器通常位于显示屏的左下角。

## 软件工作不正常。

如果软件没有响应或者无法正常响应，请执行以下操作：

■ 重新启动笔记本电脑：

- 在 Windows XP Home 中，选择 **Start (开始) > Turn Off Computer (关闭计算机) > Restart (重新启动)**。
- 在 Windows XP Professional 中，选择 **Start (开始) > Turn Off Computer (关闭计算机) > Restart (重新启动) > OK (确定)**。（如果您已经注册到某个域，则单击 **Shut Down (关机)**，而不是 **Turn Off Computer (关闭计算机)**。）

如果使用上述步骤无法重新启动笔记本电脑，请参阅下一节 [“笔记本电脑已开启，但不响应。”](#)。

■ 运行病毒扫描程序。

■ 如果笔记本电脑过热，请等待其冷却至室温。有关笔记本电脑过热的详细信息，请参阅本指南后面的 [“笔记本电脑过热。”](#)。

■ 如果您使用的是无线鼠标选件，请确保鼠标电池电量充足。

## 笔记本电脑已开启，但不响应。

如果笔记本电脑已经开启，但对软件应用程序或键盘命令没有响应，请先尝试按照您的操作系统的关机步骤关闭笔记本电脑，方法是选择 **Start（开始） > Turn Off Computer（关闭计算机） > Turn Off（关闭）**。（如果您已经注册到某个域，则单击 **Shut Down（关机）**，而不是 **Turn Off Computer（关闭计算机）**。）

如果笔记本电脑仍然没有响应，请按以下顺序尝试紧急关闭步骤：

1. 如果笔记本电脑处于 Windows 操作系统下，请按 **ctrl+alt+delete** 组合键。然后选择 **Shut Down（关机） > Turn Off（关闭）**。
2. 如果使用 **ctrl+alt+delete** 键不能关闭笔记本电脑，请至少按住电源按钮 5 秒钟。
3. 如果无法使用电源按钮关闭笔记本电脑，请断开笔记本电脑与外部电源的连接，并取出电池组。



如果关闭笔记本电脑后无法使之再启动，请参阅 [“笔记本电脑不启动。”](#)

---



## 笔记本电脑过热。

在使用笔记本电脑的过程中，触摸笔记本电脑会感到发热，这属于正常现象。但是，如果用手触摸笔记本电脑感到**异常热**，则可能是由于通风孔被阻塞而导致的。

如果您怀疑笔记本电脑过热，请等待笔记本电脑散热并降至室温。然后确保在使用笔记本电脑时，所有通风孔都未被阻塞。



**注意：**为了防止过热，请不要阻塞通风孔。使用时，应将笔记本电脑放置在坚固的平面上。不要让坚硬物体（例如打印机）或柔软物体（例如枕头、厚毛毯或衣物）阻挡空气流通。

---



笔记本电脑内部的风扇自动启动以冷却内部组件，防止过热。在笔记本电脑正常运行期间，内部风扇通常会循环打开和关闭。

---

## 外接设备不工作。

如果外接设备不能实现其预期功能，请执行以下操作：

- 按照设备的用户指南中的说明开启设备。某些设备（例如显示器和打印机）不由笔记本电脑供电，因此必须在开启笔记本电脑之前开启。
- 确保：
  - 所有设备都连接牢固。
  - 设备已接通电源。
  - 设备与您的操作系统兼容。有关兼容性的信息，请访问设备生产商的网站。
  - 安装并更新正确的驱动程序。驱动程序可以从设备附带的 CD 上获得，也可在设备生产商的网站上找到。

## 笔记本电脑无法连接到无线网络 (WLAN)。

### ■ 确认无线设备已启用。

- ❑ 确认笔记本电脑上的无线设备指示灯已亮起。如果指示灯熄灭，按下无线设备开关按钮将其打开。
- ❑ 确保正确安装无线硬件，方法是确认 Device Manager（设备管理器）中的设备名称旁边没有红色或黄色的标记。
  1. 选择 **Start（开始） > My Computer（我的电脑）**。
  2. 在窗口中右击，选择 **Properties（属性） > Hardware（硬件）** 标签 > **Device Manager（设备管理器）**。



如果关闭无线设备按钮或者在计算机设置实用程序中禁用 Bluetooth 或 WWAN 设备，则这些设备就不会出现在 Device Manager（设备管理器）中。

- ❑ 打开 Wireless Assistant，确认已经启用并打开了无线设备。选择 **Start（开始） > HP Info Center（HP 信息中心） > HP Wireless Assistant**。
- ❑ 确保在计算机设置实用程序或设置实用程序中启用了无线设备。
  1. 打开计算机设置实用程序或设置实用程序，方法是打开或重新启动笔记本电脑，当屏幕左下角显示“F10 = ROM Based Setup”（F10 = 基于 ROM 的设置实用程序）或“Press <F10> to enter setup”（按 F10 进入设置实用程序）消息时，按 **f10** 键，以打开设置实用程序。
  2. 使用箭头键选择 **Advanced（高级） > Device options（设备选项）**，或选择 **Advanced（高级）**，然后按 **enter** 键。

- 确保 Windows 无线网络连接窗口能够显示网络。
  - ❑ 单击 **Refresh（刷新）** 按钮以便 Windows 扫描可用接入点的所有通道。
  - ❑ 确认笔记本电脑位于无线路由器（接入点）的最佳范围内。
  - ❑ 确认笔记本电脑的无线天线周围没有障碍物。
  - ❑ 如果 Wireless Network Connection（无线网络连接）窗口显示“Windows cannot configure this wireless connection”（Windows 无法配置此无线连接）消息，或者 Wireless Network Connection Properties（无线网络连接属性）窗口没有出现 Wireless Networks（无线网络标签）或标签不可用，请检查是否安装了第三方实用程序。大多数第三方配置实用程序禁用 Windows 配置实用程序。如果安装了第三方实用程序，请使用第三方实用程序来配置无线网络，或者卸载第三方实用程序，然后使用 Windows 配置实用程序来配置无线网络。
  - ❑ 确保 Windows 无线网络广播网络名称 (SSID)。默认情况下，大多数无线路由器（接入点）设置为广播 SSID。如果出于加强安全保护禁用了 SSID 广播，请暂时重新启用它以确认 Windows 正在检测网络。当禁用 SSID 广播时，Windows 将无法检测网络，并且在可用网络列表中不会显示无线网络。
- 通过确认笔记本电脑和无线路由器（接入点）使用相同的安全设置，确认加密设置正确。

- 确保您获得有效的 IP 地址。
  - 确保将笔记本电脑 TCP/IP 配置为自动获取 IP 地址：
    1. 选择 **Start**（开始）> **Control Panel**（控制面板）> **Network and Internet Connections**（网络和 Internet 连接）> **Network Connections**（网络连接）。
    2. 右击网络连接，然后选择 **Properties**（属性）。
    3. 单击 **Internet Protocol (TCP/IP)**（Internet 协议 [TCP/IP]），然后单击 **Properties**（属性）。
    4. 确保选中 **Obtain an IP address automatically**（自动获取 IP 地址）。
    5. 单击 **OK**（确定）。
  - 确保无线路由器（接入点）启用了 DHCP。
  - 使用 ipconfig 实用程序更新 IP 地址。
    1. 选择 **Start**（开始）> **Run**（运行）。
    2. 键入 cmd。
    3. 在提示符下，键入 ipconfig，然后按 **enter** 键。
    4. 要更新 IP 地址，请键入 ipconfig/release，然后按 **enter** 键。接下来，键入 ipconfig/renew，然后按 **enter** 键。
    5. 键入 exit。
- 确保您有无线路由器（接入点）的最新固件。
- 确保无线路由器（接入点）活动指示灯亮起。如果活动指示灯未亮，则拔下路由器电源线，然后重新插入电源插座。

- 确保在无线路由器（接入点）周围没有其他电子设备，比如无绳电话、传真机或微波炉。
- 确保无线路由器（接入点）的四周没有大面积的金属表面。
- 确保无线路由器（接入点）放置在室内尽可能高的地方，比如书柜顶上。
- 检查无线路由器（接入点）的功能和设置。
  - 暂时禁用无线加密功能以查看笔记本电脑能否连接到无线网络。如果在禁用加密时笔记本电脑能够连接到无线网络，请验证笔记本电脑和无线路由器（接入点）使用相同的安全设置（网络身份验证、数据加密、网络密钥和密钥索引）。
  - 更改无线路由器（接入点）上的无线信道。一般情况下，信道 3、6 和 11 是最佳信道，因为它们不会互相重叠。但是，如果在附近检查到多个网络，而且不只一个网络使用同一信道，则可能会有干扰。

有关详细信息，请参阅 <http://www.hp.com/go/techcenter/wireless>。

---

## 客户服务中心

如果通过 Help and Support Center（帮助和支持中心）找不到所需的帮助，您最好与客户服务中心联系。

### 联系客户服务中心前的准备工作

为了使问题尽快得到解决，请在致电或发送电子邮件时准备好笔记本电脑和以下信息：

- 位于显示屏或键盘上的产品名称。
- 服务标记上列出的序列号 (S/N)。
  - 位于笔记本电脑底部的服务标记标签。
  - 要在计算机屏幕上显示服务标记信息，请在 Help and Support Center（帮助和支持中心）中单击 **My Computer（我的电脑）**。
- 购买笔记本电脑的日期。
- 出现问题的情况。
- 显示的错误消息。
- 笔记本电脑连接的硬件的生产商及型号。
- 操作系统版本号和注册号。

要显示操作系统版本号和注册号，请在 Help and Support Center（帮助和支持中心）中单击 **My Computer（我的电脑）**。（在某些机型上，操作系统表可能会将注册号标识为 *产品 ID*。）

## 通过电子邮件或电话与客户服务中心联系

如果笔记本电脑已连接到 Internet，您可以利用 Help and Support（帮助和支持）通过电子邮件或者拨打客户服务中心的电话来获得帮助。

## 将笔记本电脑送到服务合作伙伴处维修

如果客户服务中心建议您将笔记本电脑送到服务合作伙伴处进行维修，请务必向服务合作伙伴提供本章前面的“[联系客户服务中心前的准备工作](#)”中列出的信息。此外，

- 请务必删除所有密码或向服务合作伙伴提供所有密码，以使其能够访问您的笔记本电脑。
- 将所有信息备份到硬盘驱动器上。
- 必要时为服务合作伙伴提供执行系统恢复的权限。



© 版权所有 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

本文档中包含的信息如有更改，恕不另行通知。随 HP 产品和服务附带的明示有限保修声明中阐明了此类产品和服务的全部保修服务。本文档中的任何内容均不应理解为构成任何额外保证。HP 对本文档中出现的技术错误、编辑错误或遗漏之处不承担责任。

**故障排除**

2005 年 12 月，第三版

2005 年 5 月，第一版

文档部件号：383067-AA3