

SONY®

個人電腦

使用說明書 – 疑難排除和還原指南

使用電腦前請閱讀以下資訊並將文檔放於近處以備參考。



重要事項

建議您在購買電腦後，立即建立系統還原光碟，因為新購的電腦並未隨附系統還原光碟。有關於如何建立系統還原光碟，請參閱第 15 頁上的「建立系統還原光碟 (Recovery Media Kit)」。

目錄

本指南簡介	5
-------------	---

疑難排除

疑難排除.....	8
如果電腦無法啟動，應該怎麼做？	8
如果電源指示燈為綠色亮起但螢幕沒有影像，應該怎麼做？	9
如果電腦或軟體停止回應，應該怎麼做？	9
為什麼我的電腦不會進入待命或休眠模式？	10
如果充電指示燈快速閃爍且電腦無法啟動，應該怎麼做？	10
如果出現訊息視窗，提示電池不相容或安裝不正確， 然後電腦就進入了休眠模式，應該怎麼做？	10
如果開機時系統不接受我的密碼，且出現訊息 Enter Onetime Password，應該怎麼做？	11
如果忘記開機密碼，應該怎麼做？	11

還原 VAIO 系統

使用電腦之前	14
第一步怎麼做	14
建立系統還原光碟 (Recovery Media Kit)	15
若要建立系統還原光碟	16
查詢電腦萬一故障時應該怎麼做	17
如果電腦無法正常運作	17
還原 VAIO 系統	18
開始還原之前	18
在 Windows 可以啟動時還原 VAIO 系統	20
若要還原 C 磁碟機	20
在 Windows 無法啟動時還原 VAIO 系統	21
若要從還原分割區還原電腦系統	21
若要使用系統還原光碟還原電腦系統	21
變更分割區大小	22
有關於硬碟分割	22
建立硬碟分割區	22
若要建立分割區	22
刪除還原分割區	23

本指南簡介

本指南包含以下重要部分：

疑難排除

本節包含常見問題之外其他問題的解決方法。請參閱第 8 頁上的「疑難排除」。

若有本節未涵蓋的其他問題，請參閱電子版**硬體指南**的「疑難排除」一節。

有關於疑難排除的更多主題，請參閱 Sony 線上網站：

- ❑ <http://www.sony-asia.com/support/vaio/>（英文）
- ❑ <http://scs.sony.co.kr/>（韓文）
- ❑ <http://service.sony.com.tw/>（繁體中文）
- ❑ <http://service.sony.com.cn/vaio/>（簡體中文）


以電話聯絡 VAIO Helpdesk 之前，請先閱讀隨附的說明文件，並造訪其他 Sony 網站，嘗試能否解決問題。



若需要後續服務，請洽詢 Sony 服務中心，詳細資訊請洽詢**保證書**上所列的服務聯絡點。

保證書可能隨附於電腦或公佈於 VAIO 線上網站，視國家或地區而定。

您也可以使用**說明及支援中心**搜尋詳細資訊。**說明及支援中心**是一種全方位的資源，提供實用的建議、教學課程與示範，可協助您學習使用電腦。使用搜尋功能、索引或目錄檢視所有 Windows 說明資源，包括網際網路上的資源。

若要存取**說明及支援中心**，請依序按一下**開始與說明及支援**，或是按住 Microsoft Windows 鍵  並按下 **F1** 鍵。

還原 VAIO 系統

使用電腦時，必須能夠還原系統或應用程式，這一點非常重要。本節說明還原系統的所有細節，使用電腦或嘗試還原任何資料之前，請務必先閱讀本節說明。請參閱第 14 頁上的「使用電腦之前」。



視您所購買的機型而定，電腦可能配備固態硬碟，而非硬碟機。不過，本指南中所有內建儲存裝置都稱為硬碟。

疑難排除

疑難排除

如果電腦無法啟動，應該怎麼做？

- ❑ 電腦應確實連接電源並開啟，且電源指示燈亮起。
- ❑ 請檢查電池* 是否正確安裝並充電。
- ❑ 若有任何外部 USB 裝置，請全部移除，再重新啟動電腦。
- ❑ 移除自您購買電腦之後插入的所有記憶體模組，再重新啟動電腦。
- ❑ 電腦若連接延長線或不斷電系統 (UPS)，延長線或 UPS 必須接上電源並開啟。
- ❑ 若使用外部顯示器，請確實連接電源並開啟。請檢查亮度及對比設定是否適當。詳細資訊請參閱顯示器隨附的使用說明書。
- ❑ 拔除電源線或交流電源轉接器，並移除電池*。等候三到五分鐘。重新裝上電池，插上電源線或交流電源轉接器，再按電源按鈕或撥動電源開關，以啟動電腦。
- ❑ 濕氣可能導致電腦故障，這種情況請等候至少一小時後再使用電腦。
- ❑ 請檢查您是否使用隨附的 Sony 電源線或交流電源轉接器。為了您的安全，請務必使用 Sony 專為 VAIO 電腦所提供的 Sony 原廠充電電池* 及電源線或交流電源轉接器。

* 僅適用於筆記型電腦。

如果電源指示燈為綠色亮起但螢幕沒有影像，應該怎麼做？

- 按數下 **Alt+F4** 鍵，關閉應用程式視窗。可能發生了應用程式錯誤。
- 如果 **Alt+F4** 鍵無作用，請按**開始**、**關機**，再按**重新開機**。
- 按住電源按鈕或撥動電源開關按住四秒以上，將電腦關閉。拔除電源線或交流電源轉接器，讓電腦閒置約五分鐘。然後插上電源線或交流電源轉接器，重新啟動電腦。



使用電源按鈕 / 開關關機，可能遺失尚未儲存的資料。

如果電腦或軟體停止回應，應該怎麼做？

- 如果執行軟體應用程式時電腦停止回應，請按 **Alt+F4** 鍵，關閉應用程式視窗。
- 如果 **Alt+F4** 鍵無作用，請按**開始**、**關機**，再按**關機**。
- 如果電腦無法關機，請按 **Ctrl+Alt+Delete** 鍵，然後從**關機**功能表選擇**關機**。
- 如果電腦仍無法關閉，請按住電源按鈕或撥動電源開關並按住，直到電腦關機為止。



使用 **Ctrl+Alt+Delete** 鍵或電源按鈕 / 開關將電腦關閉，可能遺失尚未儲存的資料。

- 拔除電源線或交流電源轉接器，並移除電池*。等候三到五分鐘。重新裝上電池，插上電源線或交流電源轉接器，再按電源按鈕或撥動電源開關，以啟動電腦。
- 可嘗試重新安裝軟體。
- 如需技術支援，請洽詢軟體製造商或指定供應商。

* 僅適用於筆記型電腦。

為什麼我的電腦不會進入待命或休眠模式？

電腦尚未完全進入待命或休眠模式之前，如果變更作業模式，可能導致電腦不穩定。

若要電腦恢復正常模式

- 1 關閉所有已開啟的程式。
- 2 按一下**開始**、**關機**，再按**重新開機**。
- 3 如果電腦無法重新啟動，請按 **Ctrl+Alt+Delete** 鍵，然後從**關機**功能表選擇**重新開機**。
- 4 如果電腦仍無法關閉，請按住電源按鈕或撥動電源開關並按住，直到電腦關機為止。



使用 **Ctrl+Alt+Delete** 鍵或電源按鈕 / 開關將電腦關閉，可能遺失尚未儲存的資料。

如果充電指示燈快速閃爍且電腦無法啟動，應該怎麼做？

- ❑ 這個問題可能是因為電池未正確安裝。若要解決這個問題，請將電腦關機並移除電池，再將電池裝回電腦。詳細資訊請參閱電子版**硬體指南**。
- ❑ 如果執行以上程序後問題仍無法解決，表示安裝的電池不相容。請取出電池，並洽詢 **VAIO Helpdesk**。

如果出現訊息視窗，提示電池不相容或安裝不正確，然後電腦就進入了休眠模式，應該怎麼做？

- ❑ 這個問題可能是因為電池未正確安裝。若要解決這個問題，請將電腦關機並移除電池，再將電池裝回電腦。詳細資訊請參閱電子版**硬體指南**。
- ❑ 如果執行以上程序後問題仍無法解決，表示安裝的電池不相容。請取出電池，並洽詢 **VAIO Helpdesk**。

*如果開機時系統不接受我的密碼，且出現訊息 **Enter Onetime Password**，應該怎麼做？*

如果開機密碼連續三次輸入錯誤，會出現 **Enter Onetime Password** 訊息，且 Windows 無法啟動。

按住電源按鈕或撥動電源開關按住四秒以上，直到電源指示燈確實熄滅。等候 10 到 15 秒，然後重新啟動電腦，並輸入正確的密碼。

輸入密碼時，請檢查數字鎖定指示燈和大寫鎖定指示燈是否為熄滅。若有指示燈亮起，請按 **Num Lk**（或 **Num Lock**）鍵或 **Caps Lock** 鍵將指示燈熄滅，再次輸入密碼。

如果忘記開機密碼，應該怎麼做？

如果忘記開機密碼，請洽詢 **VAIO Helpdesk** 重設；重設須另外收費。

還原 VAIO 系統

使用電腦之前

本節說明電腦萬一故障時，如何使用 **VAIO Recovery Utility** 軟體或 Windows 功能解決問題、備份資料及還原 Sony VAIO® 電腦系統。

第一步怎麼做

萬一電腦中毒、故障或誤刪資料，請預先準備下列各項資料：

1 建立系統還原光碟

建議您在購買電腦後，立即建立系統還原光碟，因為新購的電腦並未隨附系統還原光碟。

有關於如何建立系統還原光碟，請參閱第 15 頁上的「建立系統還原光碟 (Recovery Media Kit)」。

2 備份您的資料

還原電腦系統會刪除之前儲存於硬碟的所有資料，因此還原系統之前，請務必先備份您的資料。

務必將您的資料複製到光碟或外部儲存裝置（例如硬碟機）來備份資料。

建立系統還原光碟 (Recovery Media Kit)

系統還原光碟可將電腦還原至原本狀態。可以使用 **VAIO Recovery Utility** 軟體建立系統還原光碟。

如果遇有下列情況，請還原電腦系統：

- 電腦遭病毒感染。
- 電腦使用情形不穩定。
- 電腦系統出現疑難排除無法解決的問題。
- 您不慎將電腦的 C 磁碟機格式化。

雖然您可以從還原分割區還原電腦系統，但視電腦的狀態而定，可能需要系統還原光碟。



系統還原光碟僅與建立光碟的電腦相容，您電腦的系統還原光碟無法供其他電腦使用。

下列情況由於還原分割區已修改，可能無法使用還原分割區還原電腦系統。

- 您使用軟體修改了還原分割區。
- 您另外安裝的操作系統，並非電腦預先安裝的操作系統。
- 您沒有使用 **VAIO Recovery Utility** 軟體而將硬碟格式化。

以上情況，請使用系統還原光碟還原電腦系統。如果您尚未建立系統還原光碟，則需要另外購買，或自費維修電腦。

若要建立系統還原光碟

- 1 請先準備以下空白媒體之一：DVD-R、DVD-R DL、DVD+R 或 DVD+R DL 光碟。



您的光碟機不一定支援上述所有媒體。有關於光碟機所支援的媒體類型，請參閱電子版**硬體指南**。

無法使用 Blu-ray Disc™ 媒體、DVD-RAM、DVD-RW、DVD+RW、CD-R、CD-RW 光碟建立系統還原光碟。

請勿觸摸或弄髒光碟的表面，若有手指印或灰塵，可能導致讀取 / 寫入錯誤。



建立系統還原光碟之前，建議您先使用 **VAIO Update** 下載並安裝最新的更新。若要下載並安裝更新，電腦必須連線到網際網路。有關於電腦如何連線到網際網路，詳細資訊請參閱電子版**硬體指南**。

- 2 如果電腦未配備內建光碟機，請連接外部光碟機（未隨附）。
- 3 按一下**開始**，指向**所有程式**、**VAIO Recovery Tool**，再按 **VAIO Recovery Utility**。
- 4 選擇**建立 Recovery Media Kit**，再按**確定**。
- 5 依螢幕指示操作。



在光碟確認視窗中，可以確認建立系統還原光碟所需的光碟數目與媒體類型。



此步驟的目前狀態，可能需要一段時間後才會顯示。

建立系統還原光碟時請勿按下光碟機退出按鈕，否則步驟可能失敗。

系統還原光碟建立完成後，請依螢幕指示於光碟標籤寫下光碟名稱。請使用油性的軟頭筆書寫，例如麥克筆，硬頭筆可能刮傷光碟表面。

查詢電腦萬一故障時應該怎麼做

本節說明電腦萬一故障時，如何將電腦恢復正常，而無需使用系統還原。

如果電腦無法正常運作

下列情況，電腦可能變得不穩定或速度變慢：

- 電腦遭病毒感染。
- 變更 Windows 設定。
- 安裝的軟體或軟體驅動程式與電腦不相容。

視 Windows 能否啟動而定，可能需要使用不同的程序將電腦恢復正常。Windows 可以啟動時，請執行以下步驟。

1 如果尚未建立系統還原光碟，請先建立系統還原光碟（請參閱第 15 頁）。



2 備份您的重要資料。



3 移除與電腦不相容的軟體或軟體驅動程式，或將預先安裝軟體或軟體驅動程式還原至出廠狀態。



4 如果電腦仍無法正常運作，請還原電腦系統。請參閱第 20 頁上的「在 Windows 可以啟動時還原 VAIO 系統」。



還原電腦系統會刪除之前儲存於硬碟的所有資料，建議您在系統還原後，應使用 **VAIO Update** 更新電腦。

還原 VAIO 系統

本節說明如何還原電腦系統。

開始還原之前

什麼是系統還原？

系統還原可將電腦還原至出廠狀態。如果遇有下列情況，請執行系統還原：

- 電腦遭病毒感染。
- 電腦使用情形不穩定。
- 電腦系統出現疑難排除無法解決的問題。
- 您不慎將電腦的 C 磁碟機格式化。

您可以從硬碟（還原分割區）或系統還原光碟還原電腦系統。

什麼是還原分割區？

還原分割區位於硬碟上，包含系統還原及應用程式還原所需的資料。一般情況下，還原分割區的資料無法修改或刪除。然而，使用專用於修改分割區資訊的市售軟體，可以修改或刪除資料。修改或刪除資料可能導致系統還原無法使用。



還原電腦系統只能還原預先安裝的軟體（特定軟體除外）。在您購買電腦後所建立的資料或自行安裝的應用程式，皆無法還原。

還原電腦系統無法只還原 Windows 作業系統。

有些預先安裝的軟體應用程式包含移除或安裝選項，軟體應用程式若使用此類選項安裝或解除安裝，則可能無法在電腦正常運作。

安裝修改分割區大小的軟體應用程式，可能導致系統還原或系統還原光碟無法使用。建議您在購買電腦後，立即建立系統還原光碟，請參閱第 15 頁上的「建立系統還原光碟 (Recovery Media Kit)」。

還原程序所需的時間可能長達數小時。

有關於還原選項

共有三個還原選項可供選擇。

一般情況下，建議您執行 **C 磁碟機還原（建議使用）** 步驟。

C 磁碟機還原（建議使用）

C 磁碟機目前的所有資料都會刪除，並還原至出廠狀態。

還原分割區以及您所建立的分割區，其中的資料並不會刪除。

C 和 D 磁碟機還原（變更分割區大小）

電腦目前的所有分割區和資料都會刪除，C 磁碟機和 D 磁碟機大小都重新設定。

完成還原（復原還原分割區）

電腦目前的所有資料都會刪除，包括還原分割區在內的所有分割區，都會還原至出廠狀態。若要變更分割區大小，或無法使用還原 C 磁碟機時，請選擇這個還原選項。

開始還原程序之前

還原電腦系統會刪除硬碟上的所有資料，重要資料請務必備份。

配備指紋感測器的機型，還原電腦系統會刪除硬碟上的所有指紋範本。請參閱規格，查看您的機型是否配備指紋感測器。

還原電腦系統之前，除了電源線或交流電源轉接器外，請移除所有的週邊裝置。

還原電腦系統會將所有設定還原至出廠預設狀態。

請務必同時執行系統還原與應用程式還原。若未執行應用程式還原，電腦可能變得不穩定。

如果設定密碼保護資料，請先輸入密碼，否則無法進行還原。請寫下密碼，切勿忘記。

如果忘記密碼而無法啟動還原程序，請洽詢 VAIO Helpdesk 重設；重設須另外收費。

在 Windows 可以啟動時還原 VAIO 系統

如果 Windows 可以啟動，即可從硬碟上的還原分割區還原電腦系統。還原電腦系統共有兩個選項：還原 C 磁碟機或還原整個電腦系統。Windows 無法啟動時，請參閱第 21 頁上的「在 Windows 無法啟動時還原 VAIO 系統」。



執行下列步驟之前，請確實從光碟機中移除光碟。

若要還原 C 磁碟機

- 1 按一下**開始**，指向**所有程式、VAIO Recovery Tool**，再按**VAIO Recovery Utility**。
隨即出現主功能表。
- 2 選擇**復原您的電腦**，再按**確定**。
- 3 閱讀備份注意事項，如果已備份資料，請按**是**。
隨即出現**Recovery Wizard** 視窗。
- 4 按**下一步**，然後閱讀並接受使用者授權合約書。
隨即出現**還原功能表**視窗。
- 5 選擇**C 磁碟機還原（建議使用）**，再按**下一步**。



如果變更分割區大小，且在硬碟機上建立 C 磁碟機以外的其他分割區，則電腦系統還原後，其他分割區的資料不會受影響。

如需建立硬碟分割區的指示，請參閱第 22 頁上的「建立硬碟分割區」。

如果選擇**C 和 D 磁碟機還原（變更分割區大小）**，請參閱第 22 頁上的「建立硬碟分割區」。

如果選擇**完成還原**，目前作用中的所有分割區會刪除，且硬碟會重設為出廠狀態。

- 6 依螢幕指示操作。
此時仍可選擇放棄。

完成還原程序後，請使用備份資料還原您的資料。

在 Windows 無法啟動時還原 VAIO 系統

如果 Windows 無法啟動，可選擇下列兩個選項：

- 使用還原分割區還原電腦系統。
使用硬碟上的還原分割區，還原速度較快，所需時間少於使用系統還原光碟。
- 使用系統還原光碟還原電腦系統。
如果還原分割區資料受損或已清除，可使用系統還原光碟還原電腦系統。但是，所需時間會多於使用還原分割區。

若要從還原分割區還原電腦系統

- 1 啟動電腦。
- 2 出現 VAIO 標誌時，請按 **F2** 鍵。
隨即出現 BIOS 設定畫面。若未出現，請重新啟動電腦，在出現 VAIO 標誌時按數下 **F2** 鍵。
- 3 按 **←** 或 **→** 鍵，選擇 **Exit**，選擇 **Get Default Values**，再按 **Enter** 鍵。
出現確認提示時，選擇 **Yes**，再按 **Enter** 鍵。
- 4 選擇 **Exit Setup**，再按 **Enter** 鍵。
出現確認提示時，選擇 **Yes**，再按 **Enter** 鍵。
- 5 出現 VAIO 標誌時，請按 **F10** 鍵。
隨即出現 **Recovery Wizard** 視窗。
- 6 請依第 20 頁上的「在 Windows 可以啟動時還原 VAIO 系統」中的步驟 4 至 6 操作。

若要使用系統還原光碟還原電腦系統

- 1 如果電腦未配備內建光碟機，請連接外部光碟機（未隨附）。
- 2 請依上述「若要從還原分割區還原電腦系統」中的步驟 1 至 3 操作。
- 3 將系統還原光碟插入光碟機。
- 4 選擇 **Exit Setup**，再按 **Enter** 鍵。
出現確認提示時，選擇 **Yes**，再按 **Enter** 鍵。
- 5 出現 VAIO 標誌時，請按 **F10** 鍵。如果您正在使用外部光碟機（未隨附），請按 **F11** 鍵。
隨即出現 **Recovery Wizard** 視窗。
- 6 請依第 20 頁上的「在 Windows 可以啟動時還原 VAIO 系統」中的步驟 4 至 6 操作。

變更分割區大小

本節說明如何變更分割區大小。

有關於硬碟分割

分割硬碟是指將硬碟劃分為不同的分割區，將資料或軟體放置於不同的分割區，便於組織管理。

預設設定下，電腦只有一個分割區（C 磁碟機）。硬碟可以重新分割為兩個分割區：C 磁碟機與 D 磁碟機，並將備份資料儲存於 D 磁碟機。有關於如何建立分割區，請參閱以下的「建立硬碟分割區」。

建立硬碟分割區

以下的步驟說明如何使用硬碟分割變更 C 磁碟機的大小，並建立另一個分割區。



如果減少 C 磁碟機的大小，可能因為硬碟空間不足，而無法建立系統還原光碟或完成還原程序。

若要使用系統還原光碟建立分割區，必須還原電腦系統。還原電腦系統會刪除之前儲存於硬碟的所有資料。

若要使用系統還原光碟，在未配備內建光碟機的機型建立分割區，必須連接外部光碟機（未隨附）。

若要建立分割區

- 1 請依第 20 頁上的「若要還原 C 磁碟機」中的步驟 1 至 4 操作。
- 2 選擇 **C 和 D 磁碟機還原（變更分割區大小）** 旁邊的按鈕，再按下一步。
- 3 從下拉式清單中選擇所需的硬碟配置，再按下一步。



選擇**自訂磁碟機大小**，可在預定範圍內指定所需的磁碟機大小。

- 4 請詳細閱讀螢幕指示，再按**開始**，即開始進行程序。
- 5 依螢幕指示操作。

刪除還原分割區



如果尚未建立系統還原光碟，請先建立。

有關於如何建立系統還原光碟，第 16 頁上的「若要建立系統還原光碟」。

如果刪除還原分割區，則無法從硬碟還原電腦系統。若要在此情況下還原系統，請先使用系統還原光碟，執行**完成還原（復原還原分割區）**，以復原還原分割區。

執行**刪除還原分割區**，會刪除硬碟上的所有資料，重要資料請務必備份。

若要在未配備內建光碟機的機型刪除還原分割區，必須連接外部光碟機（未隨附）。

- 1 請依第 21 頁上的「若要使用系統還原光碟還原電腦系統」中的步驟 1 至 4 操作。
- 2 選擇 **C** 和 **D** 磁碟機還原（變更分割區大小），再按下一步。
- 3 選擇**刪除還原分割區**，再按下一步。
- 4 按一下**是**以確認。
隨即出現分割區功能表視窗。
- 5 請詳細閱讀螢幕指示，再按下一步。
- 6 按一下**是**以確認。
- 7 依螢幕指示操作。

© 2009 Sony Corporation / Printed in China
4-147-496-41 (1)

