

# INSPIRON™

安装指南






# INSPIRON™

## 安装指南

法规型号: D11M

法规类型: D11M001

# 注、警告和严重警告

 **注：**“注”表示可以帮助您更好地使用计算机的重要信息。

 **警告：**“警告”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **严重警告：**“严重警告”表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

---

本文中的信息如有更改，恕不另行通知。

© 2011 Dell Inc. 版权所有，翻印必究。

未经 Dell Inc. 书面许可，严禁以任何形式复制这些材料。

本文中使用的商标：Dell™、DELL 徽标、Inspiron™、Solution Station™ 和 DellConnect™ 是 Dell Inc. 的商标；Intel®、Celeron® 和 Pentium® 是 Intel Corporation 在美国和其它国家和地区的注册商标，Core™ 是 Intel Corporation 在美国和其它国家和地区的商标；Microsoft®、Windows® 和 Windows 开始按钮徽标是 Microsoft Corporation 在美国和/或其它国家和地区的商标或注册商标；Blu-ray Disc™ 是 Blu-ray Disc Association 的商标；Bluetooth® 是 Bluetooth SIG, Inc. 拥有的注册商标，并授权 Dell 使用。

本文中可能使用其它商标和商品名称提及拥有相应商标和商品名称的实体或其制造的产品。Dell Inc. 对其它公司的商标和商品名称不拥有任何所有权。

# 目录

<b>安装您的 Inspiron 台式机.....</b>	<b>5</b>	Dell DataSafe Online 备份 .....	25
安装计算机之前 .....	5	Dell Stage .....	25
连接显示器 .....	6	<b>解决问题.....</b>	<b>28</b>
连接键盘和鼠标 .....	8	哔声代码.....	28
连接网络电缆（可选） .....	9	网络问题.....	29
连接电源电缆 .....	10	电源问题.....	30
按电源按钮 .....	10	内存问题 .....	31
设置操作系统 .....	11	锁定和软件问题 .....	32
创建系统恢复介质（建议） .....	12	<b>使用支持工具.....</b>	<b>34</b>
设置电视调谐器（可选） .....	13	Dell Support Center .....	34
连接到 Internet（可选） .....	13	My Dell Downloads .....	35
<b>使用您的 Inspiron 台式机.....</b>	<b>16</b>	系统信息.....	36
正面视图部件 .....	16	硬件疑难解答 .....	38
背面视图部件 .....	20	Dell Diagnostics .....	38
背面板连接器 .....	22		
软件功能 .....	24		

## 目录

<b>还原操作系统</b> .....	<b>41</b>	<b>查找更多信息和资源</b> .....	<b>56</b>
系统还原 .....	42	<b>规格</b> .....	<b>58</b>
Dell DataSafe Local Backup .....	43	<b>附录</b> .....	<b>63</b>
系统恢复介质 .....	45	NOM（即墨西哥官方标准）信息 （仅适用于墨西哥） .....	63
Dell Factory Image Restore .....	46	<b>索引</b> .....	<b>64</b>
<b>获得帮助</b> .....	<b>48</b>		
技术支持和客户服务 .....	49		
DellConnect .....	49		
在线服务 .....	50		
订单状态自动查询服务 .....	51		
产品信息 .....	51		
退回项目以进行保修或退款 .....	52		
致电之前 .....	53		
与 Dell 联络 .....	55		

# 安装您的 Inspiron 台式机

本节提供有关安装 Dell Inspiron 620 台式机的信息。



**严重警告：开始执行本节中的任何步骤之前，请阅读计算机附带的安全信息。有关其它最佳安全操作信息，请参阅 [www.dell.com/regulatory\\_compliance](http://www.dell.com/regulatory_compliance) 上的合规主页。**

## 安装计算机之前

在摆放您的计算机时，请确保计算机靠近电源、有良好的通风条件，并将计算机放置在平坦的表面上。

计算机周围通风不畅会导致计算机过热。为防止过热，请确保在计算机的背面至少留出 10.2 厘米（4 英寸）空间，并在所有其它面至少留出 5.1 厘米（2 英寸）空间。计算机运行时，请勿将其放置在密闭空间（例如机柜或抽屉）中。

## 连接显示器


如果您已购买可选的独立图形卡，请使用独立图形卡上的连接器连接显示器。否则，请使用集成 VGA 或 HDMI 连接器连接显示器。

 **注：**如果您的计算机配备了独立图形卡，则集成 VGA 和 HDMI 连接器会被禁用并被盖上护盖。

根据您的计算机和显示器上的连接器选择相应的电缆。如果显示器上和独立图形卡上的连接器不匹配，您可能需要使用相应的适配器（DVI 转 VGA 适配器或 HDMI 转 DVI 适配器）来将显示器连接至独立图形卡。


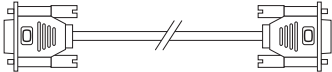
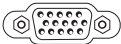

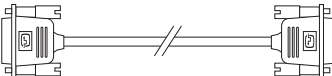


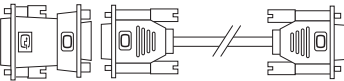
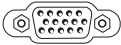




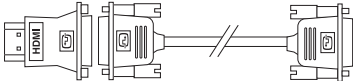

您可以通过 [www.dell.com](http://www.dell.com) 购买 DVI 转 VGA 适配器、HDMI 转 DVI 适配器和附加的 HDMI 或 DVI 电缆。

 **注：**连接一台显示器时，请仅将显示器连接至计算机上的一个连接器。

 **注：**您的计算机支持 Intel 多显示器功能（默认为禁用）。此功能使您可以同时将计算机连接至多台显示器。要启用此功能，请进入系统设置 (BIOS) 公用程序，然后在 Advanced Graphic Configuration（高级图形配置）部分中，将 Intel Multiple Monitor Feature（Intel 多显示器功能）设置为 Auto（自动）。



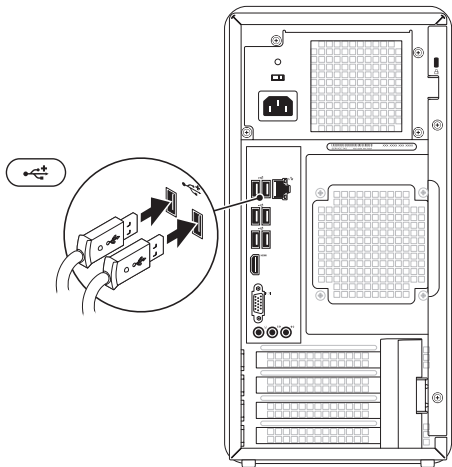
请参阅下表，确定您计算机和显示器上的连接器。

连接类型	计算机	电缆	显示器
VGA 转 VGA (VGA 电缆)			
DVI 转 DVI (DVI 电缆)			
DVI 转 VGA (DVI 转 VGA 适配器 + VGA 电缆)			
HDMI 转 HDMI (HDMI 电缆)			
HDMI 转 DVI (HDMI 转 DVI 适配器 + DVI 电缆)			

安装您的 Inspiron 台式机


## 连接键盘和鼠标

将 USB 键盘和鼠标连接至计算机背面板上的 USB 连接器。

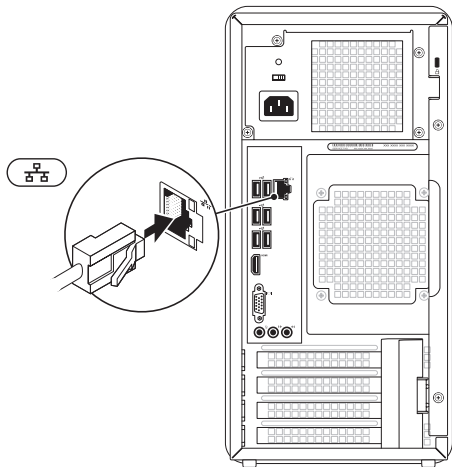


## 连接网络电缆（可选）

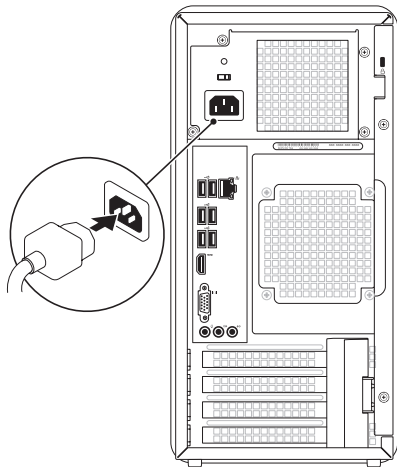
网络连接对于完成您计算机的安装不是必需的，但如果当前有使用电缆连接（例如宽带设备或以太网插孔）的网络或 Internet 连接，您可以立即进行网络连接。

 **注：**仅可使用以太网电缆（RJ45 连接器）连接到网络连接器。请勿将电话线（RJ11 连接器）插入网络连接器。

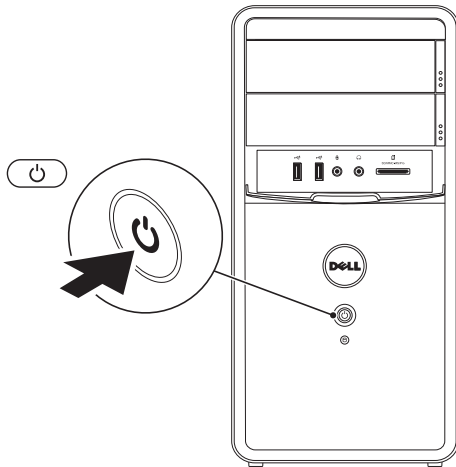
要将计算机连接至网络或宽带设备，请将网络电缆的一端连接至网络端口或宽带设备。将网络电缆的另一端连接至计算机背面板上的网络连接器（RJ45 连接器）。听到咔嗒声表示网络电缆已连接稳固。



## 连接电源电缆




## 按电源按钮



## 设置操作系统

您的 Dell 计算机已预先配置了 Microsoft Windows 操作系统。要对 Windows 进行初次设置，请按照屏幕上的说明进行操作。这些步骤是必需的，可能需要花一些时间才能完成。Windows 设置屏幕上的说明将指导您完成多个步骤，其中包括接受许可协议、设置首选项以及设置 Internet 连接。

 **警告：** 请勿中断操作系统的设置过程。否则可能会导致计算机无法使用，并且您将需要重新安装操作系统。

-  **注：** 为获得最佳的计算机性能，建议您下载并安装适用于您计算机的最新 BIOS 和驱动程序（可在 [support.dell.com](http://support.dell.com) 上获得）。
-  **注：** 有关操作系统及功能的详细信息，请访问 [support.dell.com/MyNewDell](http://support.dell.com/MyNewDell)。

### 创建系统恢复介质（建议）

 **注：**建议您在设置 Microsoft Windows 后立即创建系统恢复介质。

系统恢复介质可用于将计算机还原到您购买计算机时它所处的运行状态，同时保留数据文件（不需要使用**操作系统**光盘）。如果在更改硬件、软件、驱动程序或其它系统设置后计算机进入了不理想的运行状态，您便可以使用系统恢复介质进行恢复。


创建系统恢复介质需要使用以下工具：

- Dell DataSafe Local Backup
- 容量至少为 8 GB 的 USB 闪存或 DVD-R/DVD+R/Blu-ray Disc


 **注：**Dell DataSafe Local Backup 不支持可重写光盘。

要创建系统恢复介质，请：


1. 将光盘或 USB 闪存插入计算机。
2. 单击**开始**  → “所有程序” → “Dell DataSafe Local Backup”。
3. 单击“**Create Recovery Media**”（**创建恢复介质**）。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。

 **注：**有关使用系统恢复介质还原操作系统的信息，请参阅第 47 页上的“系统恢复介质”。

## 设置电视调谐器（可选）

 **注：**电视调谐器的可用性可能因地区而异。

要设置电视调谐器，请：

1. 将电视/数字天线电缆或电缆适配器连接至计算机上的天线输入连接器。
2. 打开计算机。
3. 单击开始  → “所有程序” → “Windows Media Center” → “任务” → “设置” → “电视”。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。

## 连接到 Internet（可选）


要连接到 Internet，您需要一个外部调制解调器或网络连接及 Internet 服务提供商 (ISP)。

如果您最初订购计算机时未同时订购外部 USB 调制解调器或 WLAN 适配器，则可以从 [www.dell.com](http://www.dell.com) 上购买。

### 设置有线连接


- 如果您要使用拨号连接，请在设置 Internet 连接之前，先将电话线连接至外部 USB 调制解调器（可选）和墙上的电话插孔。
  - 如果您使用 DSL 或电缆/卫星调制解调器连接，请与您的 ISP 或蜂窝式电话服务部门联络以获得设置说明。
- 要完成有线 Internet 连接的设置，请按照第 14 页上“设置 Internet 连接”中的说明进行操作。

### 设置无线连接

 **注：**要设置无线路由器，请参阅路由器附带的说明文件。

需要先连接到无线路由器，然后才能使用无线 Internet 连接。

要设置与无线路由器的连接，请：

1. 保存并关闭所有打开的文件，然后退出所有打开的程序。
2. 单击**开始**  → “**控制面板**”。
3. 在搜索框中，键入**网络**，然后单击“**网络和共享中心**” → “**连接到网络**”。
4. 按照屏幕上的说明完成设置。

### 设置 Internet 连接


ISP 和 ISP 所提供的服务因国家和地区而异。请与您的 ISP 联络，以了解在您所在的国家和地区提供的服务。

如果您无法连接到 Internet，但过去曾经成功连接，则可能是 ISP 服务已停止。请与您的 ISP 联络以确定服务状态，或稍后再尝试连接。


请准备好您的 ISP 信息。如果您没有 ISP，“**连接到 Internet**”向导可以帮助您获得一个。



要设置 Internet 连接，请：

1. 保存并关闭所有打开的文件，然后退出所有打开的程序。
2. 单击开始  → “控制面板”。
3. 在搜索框中，键入网络，然后单击“网络和共享中心” → “设置新的连接或网络” → “连接到 Internet”。

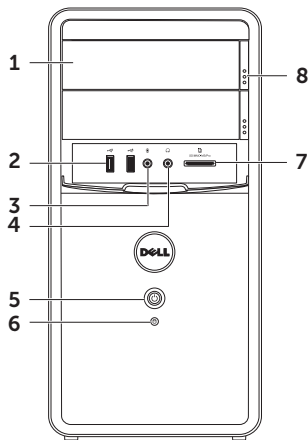
系统将显示“连接到 Internet”窗口。



-  **注：**如果您无法确定要选择哪种连接类型，请单击“帮助我选择”或与您的 ISP 联络。
4. 按照屏幕上的说明，使用 ISP 提供的设置信息完成设置。

# 使用您的 Inspiron 台式机


本节提供有关您的 Inspiron 台式机上具有的部件的信息。



## 正面视图部件



- 1 **光盘驱动器 (2 个)** — 播放或刻录 CD、DVD 和 Blu-ray Disc (可选)。
- 2 **USB 2.0 连接器 (2 个)** — 连接 USB 设备, 例如鼠标、键盘、打印机、外部驱动器或 MP3 播放器。
- 3  **麦克风或输入连接器** — 连接麦克风或输入信号, 以与音频程序配合使用。
- 4  **耳机连接器** — 连接一对耳机。

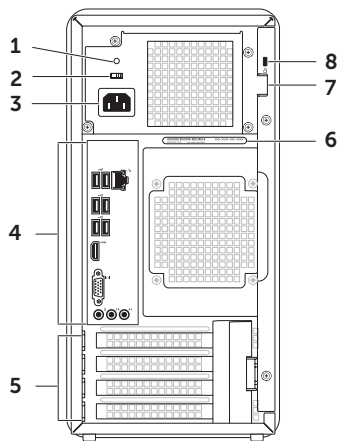
**注:** 要连接有源扬声器或声音系统, 请使用计算机背面的输出连接器。

- 5  **电源按钮和指示灯** — 按该按钮可打开或关闭计算机。此按钮中心的指示灯指示电源状态:
    - 不亮 — 表示计算机已关闭、处于休眠模式或未接通电源。
    - 呈白色稳定亮起 — 表示计算机已打开。
    - 呈琥珀色稳定亮起 — 表示计算机处于睡眠/待机模式, 或者可能是系统板或电源设备出现问题。请与 Dell 联络 (请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”) 以获得帮助。
    - 呈琥珀色闪烁 — 可能是系统板或电源设备出现问题。请与 Dell 联络 (请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”) 以获得帮助。
- 注:** 有关电源问题的信息, 请参阅第 30 页上的“电源问题”。

- 6  **硬盘驱动器活动指示灯** — 在计算机读取或写入数据时亮起。呈白色闪烁表示硬盘驱动器处于活动状态。  
 **警告：为避免数据丢失，切勿在硬盘驱动器活动指示灯闪烁时关闭计算机。**
- 7 **介质卡读取器** — 提供一种快捷的方式来查看和共享存储在介质卡上的数码照片、音乐和视频。
- 8 **光盘驱动器弹出按钮（2 个）** — 按该按钮可打开光盘驱动器托盘。



## 背面视图部件



**1 电源设备指示灯** — 指示电源设备的电源可用性。

**注：**并非所有计算机上都有电源设备指示灯。

**2 电压选择器开关** — 可让您选择适合您所在地区的额定电压。

**3 电源连接器** — 连接电源电缆。此连接器的外观可能会有所不同。

**4 背面板连接器** — 将 USB、音频、视频和其它设备连接至相应的连接器。

**5 扩充卡插槽** — 用于连接所有已安装 PCI Express 卡的连接器。

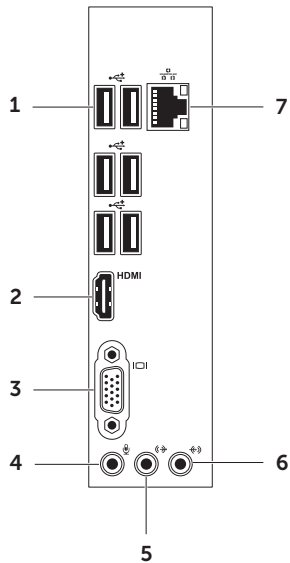
**6 服务标签和快速服务代码** — 当您访问 Dell 支持 Web 站点或致电技术支持部门时，用于识别您的计算机。

**7 挂锁插槽** — 可让您连接标准挂锁，防止他人未经授权拆装计算机内部组件。








**8 安全缆线孔** — 用于将市面上购买的安全缆线连接到计算机。

**注：**购买安全缆线前，请确保其能够与计算机的安全缆线孔配合使用。

## 背面板连接器





- 1  **USB 2.0 连接器 (6 个)** — 连接 USB 设备，例如鼠标、键盘、打印机、外部驱动器或 MP3 播放器。
- 2  **HDMI 连接器** — 连接显示器或电视上的 HDMI 连接器。
- 3  **VGA 连接器** — 连接显示器或投影机。
- 4  **麦克风连接器** — 连接麦克风以将语音输入或连接音频电缆以将音频输入。
- 5  **正面 L/R 输出连接器** — 连接正面 L/R 扬声器。
- 6  **输入连接器** — 连接录音或播放设备，例如麦克风、磁带播放机、CD 播放器或 VCR。
- 7  **网络连接器和指示灯** — 如果您使用的是有线网络，该连接器用于将您的计算机连接到网络或宽带设备。连接器旁边的两个指示灯指示有线网络连接的状态和活动。

## 软件功能

### 工作效率和通信

您可以使用计算机制作演示文稿、小册子、贺卡、传单和电子表格。您也可以编辑和查看数码照片和图像。检查安装在您计算机上的软件订单。


连接到 Internet 后，您可以访问 Web 站点、设置电子邮件帐户及上传或下载文件。


### 娱乐和多媒体

您可以使用计算机观看视频、玩游戏、制作自己的 CD/DVD/Blu-ray Disc（可选）、听音乐及收听广播电台。您的光盘驱动器可支持多种光盘介质格式，包括 CD、DVD 和 Blu-ray Disc（可选）。

您可以从便携式设备（例如数码相机和移动电话）下载或复制图片和视频文件。可选软件应用程序使您可以组织并创建可刻录到光盘、保存在便携式产品（例如 MP3 播放器和掌上娱乐设备）上，或直接在已连接的电视、投影机和家庭影院设备上播放并观看的音乐和视频文件。


## Dell DataSafe Online 备份

 **注：**并非所有地区都提供 Dell DataSafe Online。

 **注：**建议使用宽带连接，以获得较快的上传/下载速度。


Dell DataSafe Online 是一种自动备份和恢复服务，可帮助保护您的数据和其它重要文件，使其免受盗窃、火灾或自然灾害等灾难性事件的损坏。您可以在计算机上使用受密码保护的帐户来访问该服务。有关详细信息，请访问 [DellDataSafe.com](http://DellDataSafe.com)。


要安排备份，请：

1. 在桌面的通知区域双击“Dell DataSafe Online”图标 .
2. 按照屏幕上的说明进行操作。

## Dell Stage

Dell Stage 软件可让您访问最喜欢的媒体和多点触控应用程序。

要启动 Dell Stage，请单击**开始**  → “**所有程序**” → “**Dell Stage**” → “**Dell Stage**”。


 **注：**Dell Stage 中的某些应用程序可直接通过“**所有程序**”菜单启动。

您可以自定义 Dell Stage，如下所示：

- 重新排列应用程序快捷方式 — 选择并按住应用程序快捷方式直至其闪烁，然后将其拖动至 Dell Stage 中所需的位置。
- 最小化 — 将 Dell Stage 窗口拖动至屏幕底部。
- 个性化 — 选择设置图标，然后选择所需的选项。

## 使用您的 Inspiron 台式机

以下内容是 Dell Stage 中提供的应用程序：

-  **注：**根据您在购买计算机时所做的选择，您的计算机可能不包括某些应用程序。
- “MUSIC”（音乐）— 播放音乐或者按照唱片集、艺术家或歌曲标题浏览音乐文件。您还可以收听全球的 Internet 广播电台。连接到 Internet 后，您可以使用可选的 Napster 应用程序下载歌曲。
  - “DOCUMENTS”（文档）— 可让您快速访问计算机中的“**文档**”文件夹。
  - “PHOTO”（照片）— 查看、组织或编辑您的图片。您可以创建图片的幻灯片和集合，并在连接到 Internet 后将它们上传到 **Facebook** 或 **Flickr**。
  - “DELL WEB” — 使您可以预览最多四张您最喜欢的 Web 页面。单击或轻击 Web 页面预览可在 Web 浏览器中打开 Web 页面。
  - “VIDEO”（视频）— 观看视频。连接到 Internet 后，可选的 CinemaNow 应用程序使您可以购买或租借电影和电视节目。
  - “SHORTCUTS”（快捷方式）— 可让您快速访问常用的程序。
  - “Web Tile”（Web 平铺项）— 使您可以预览最多四张您最喜欢的 Web 页面。通过平铺项，您可以添加、编辑或删除 Web 页面预览。单击 Web 页面预览可在 Web 浏览器中打开 Web 页面。您还可以通过 Apps Gallery 创建多个 Web 平铺项。



# 解决问题

本节提供计算机的故障排除信息。如果使用以下原则仍无法解决问题，请参阅第 35 页上的“使用支持工具”或第 57 页上的“与 Dell 联络”。

**⚠ 严重警告：只有经过培训的维修人员才能卸下主机盖。有关高级服务的说明，请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的服务手册。**

## 哔声代码

如果计算机在启动过程中出现错误或问题，计算机可能会发出一连串哔声。通过这一连串哔声（称为哔声代码）可识别出现的问题。如果出现这种情况，请记录下哔声代码，并与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

**✍ 注：要更换部件，请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的服务手册。**

### 哔声代码      可能的问题

一声	系统板可能出现故障 — BIOS ROM 校验和故障
两声	未检测到 RAM <b>注：</b> 如果您安装或更换了内存模块，请确保内存模块已正确安插到位。
三声	系统板可能出现故障 — 芯片组错误
四声	RAM 读取/写入故障
五声	实时时钟故障
六声	视频卡或芯片故障
七声	处理器故障

# 网络问题

## 无线连接


**如果网络连接断开** — 表示无线路由器已脱机或已禁用计算机上的无线功能。

- 请检查您的无线路由器，确保其已在运行并已连接到数据源（电缆调制解调器或网络集线器）。
- 重新连接至无线路由器（请参阅第 14 页上的“设置无线连接”）。
- 干扰可能会阻挡或中断无线连接。请尝试将计算机移到距离无线路由器更近的位置。

## 有线连接

**如果网络连接断开** — 表示网络电缆松动或损坏。

- 请检查网络电缆，确保其连接妥当并且未损坏。
- 集成网络连接器上的链路完整性指示灯可让您验证连接是否正常，并提供有关状态的信息：
  - 绿色（左侧）— 计算机与 10/100 Mbps 网络连接良好。
  - 琥珀色（左侧）— 计算机与 1000 Mbps 网络连接良好。
  - 不亮 — 计算机未检测到与网络的物理连接。

 **注：**网络连接器上的链路完整性指示灯只适用于有线连接。链路完整性指示灯不提供无线连接的状态信息。

# 电源问题

**如果电源指示灯不亮** — 表示计算机已关闭、处于休眠模式或未接通电源。

- 按电源按钮。如果计算机已关闭或处于休眠模式，则可恢复正常运行状态。
- 将电源电缆重新插入计算机上的电源连接器和电源插座。
- 如果计算机已连接至配电盘，请确保配电盘已连接至电源插座且配电盘已打开。
- 暂时不使用电源保护设备、配电盘和电源延长电缆，以验证计算机是否能够正常开机。
- 使用其它设备（例如台灯）检测电源插座，确保电源插座能够正常工作。
- 确保计算机背面的电源设备指示灯呈亮起状态。如果指示灯不亮，则可能是电源设备或电源电缆出现问题。
- 如果问题仍然存在，请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）。

**如果电源指示灯呈白色稳定亮起，而计算机没有响应** — 表示可能未连接显示器或者未打开显示器电源。

- 确保正确连接显示器然后将其关闭，再打开。

- 如果问题仍然存在，请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）。

**如果电源指示灯呈琥珀色稳定亮起** —

表示计算机处于睡眠/待机模式，或者可能是系统板或电源设备出现问题。

- 按键盘上的任意键、移动连接的鼠标或按电源按钮均可恢复到正常运行状态。
- 如果问题仍然存在，请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）。

**如果电源指示灯呈琥珀色闪烁** — 表示计算机在 POST 期间检测到错误。可能是系统板或电源设备出现问题。要获得帮助，请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）。

**如果遇到阻碍计算机接收信号的干扰** — 表示不需要的信号中断或阻挡其它信号，从而造成干扰。某些可能的干扰因素包括：

- 电源延长电缆、键盘延长电缆和鼠标延长电缆。
- 连接到配电盘的设备过多。
- 多个配电盘连接到同一个电源插座。



## 内存问题

### 如果收到内存不足的信息 —

- 请保存并关闭所有打开的文件，然后退出所有已打开但未在使用中的程序，看能否解决问题。
- 请参阅软件说明文件，以了解最低内存要求。如果有必要，请安装附加内存（请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的 **服务手册**）。
- 重置内存模块（请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的 **服务手册**），以确保计算机可与内存成功通信。
- 如果问题仍然存在，请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）。

### 如果遇到其它内存问题 —

- 确保遵循内存安装原则（请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的 **服务手册**）。
- 检查内存模块是否与您的计算机兼容。您的计算机支持 DDR3 内存。有关您的计算机支持的内存类型的详细信息，请参阅第 60 页上的“规格”。
- 运行 Dell Diagnostics（请参阅第 39 页上的“Dell Diagnostics”）。
- 重置内存模块（请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的 **服务手册**），以确保计算机可与内存成功通信。
- 如果问题仍然存在，请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）。


## 锁定和软件问题

**如果计算机无法启动** — 请确保电源电缆已稳固连接至计算机和电源插座。


**如果程序停止响应** — 请终止程序：

1. 同时按 <Ctrl>、<Shift> 和 <Esc> 键。
2. 单击“应用程序”。
3. 单击不再响应的程序。
4. 单击“结束任务”。

**如果程序反复崩溃** — 请查看软件说明文件。如果有必要，请卸载该程序，然后再重新安装。

 **注：**软件安装说明通常包含在软件的说明文件中或 CD 上。


**如果计算机停止响应或持续显示蓝屏** —

 **警告：** 如果无法执行关闭操作系统的操作，则可能会导致数据丢失。


如果按键盘上的任意键或移动鼠标都没有响应，请按住电源按钮至少 8 至 10 秒钟，直至计算机关机，然后重新启动计算机。

**如果某个程序专用于较早的 Microsoft Windows 操作系统** — 请运行“程序兼容性向导”。“程序兼容性向导”可对程序进行配置，使其在类似于早期版本的 Microsoft Windows 操作系统的环境中运行。

要运行“程序兼容性向导”，请：

1. 单击**开始**  → “控制面板” → “程序” → “运行为以前版本的 Windows 编写的程序”。
2. 在欢迎屏幕上，单击“下一步”。
3. 按照屏幕上的说明进行操作。

**如果有其它软件问题** —

- 请立即备份文件。
- 使用病毒扫描程序检查硬盘驱动器或 CD。
- 保存并关闭所有打开的文件或程序，然后通过**开始**  菜单关闭计算机。

- 查看软件说明文件或与软件制造商联络，以获得故障排除信息：
  - 确保程序与计算机上安装的操作系统兼容。
  - 确保计算机符合运行软件所需的最低硬件要求。有关信息，请参阅软件说明文件。
  - 确保已正确安装和配置程序。
  - 确保设备驱动程序不与程序相冲突。
  - 如果有必要，请卸载该程序，然后再重新安装。
  - 记录下屏幕上显示的所有错误信息，以便在与 Dell 联络时帮助进行故障排除。

# 使用支持工具

## Dell Support Center

所有您需要的支持 – 都可以在同一处方便地获得。

Dell Support Center 可提供系统警报、性能改进服务、系统信息和连接其它 Dell 工具和诊断服务的链接。

要启动该应用程序，请单击**开始**  → “**所有程序**” → “**Dell**” → “**Dell Support Center**” → “**Launch Dell Support Center**” (启动 Dell Support Center)。

Dell Support Center 主页会显示计算机的型号、服务标签、快速服务代码、保修状态和有关改进计算机性能的警报。

该主页还提供访问以下各项的链接：

“**PC Checkup**” — 运行硬件诊断程序、查看哪个程序占用了硬盘驱动器的最大内存以及跟踪计算机每天发生的更改。

### PC Checkup 公用程序

- “**Drive Space Manager**” (驱动器空间管理程序) — 通过直观表示每种类型的文件占用的空间来管理您的硬盘驱动器。
- “**Performance and Configuration History**” (性能和配置历史) — 监测系统事件和随着时间推移发生的更改。此公用程序将显示每天发生的所有硬件扫描、检测、系统更改、重要事件以及还原点。

“Detailed System Information”（**详细的系统信息**）— 查看有关硬件和操作系统配置的详细信息；了解服务合同复印件、保修信息和延保选项。


“Get Help”（**获得帮助**）— 查看 Dell 技术支持选项、客户支持、概览和培训、在线工具、用户手册、保修信息、常见问题等。

“Backup and Recovery”（**备份和恢复**）— 创建恢复介质、启动恢复工具以及在线文件备份。

“System Performance Improvement Offers”（**系统性能改进服务**）— 获得硬件和软件解决方案，可帮助提高您的系统性能。

要了解有关 **Dell Support Center** 的详细信息以及下载和安装可用的支持工具，请访问 [DellSupportCenter.com](http://DellSupportCenter.com)。

## My Dell Downloads

 **注：**并非所有地区都提供 My Dell Downloads。


新 Dell 计算机上预安装的某些软件不包括备份 CD 或 DVD。此类软件只能从 My Dell Downloads Web 站点上找到。从此 Web 站点，您可以下载可用软件，用于重新安装或创建您自己的备份介质。

要注册并使用 My Dell Downloads，请：

1. 访问 [DownloadStore.dell.com/media](http://DownloadStore.dell.com/media)。
2. 按照屏幕上的说明注册和下载软件。
3. 重新安装软件或创建备份介质，以备将来使用。

## 系统信息

如果您的计算机出现问题或错误，则可能会显示一则系统信息，以帮助您确定原因及解决问题所需的措施。

 **注：**如果以下示例中未包括您看到的信息，请参阅信息出现时所运行的操作系统或程序的说明文件，或者与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

**Alert! Previous attempts at booting this system have failed at checkpoint [nnnn]. For help in resolving this problem, please note this checkpoint and contact Dell Technical Support (警告！先前尝试引导此系统在检验点 [nnnn] 处失败。要获得解决此问题的帮助，请记住此检验点并与 Dell 技术支持部门联络)** — 计算机连续三次因为同一错误无法完成引导例行程序。请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

**CMOS checksum error or RTC is reset, BIOS Setup default has been loaded (CMOS 校验和错误或 RTC 已重设，已加载默认 BIOS 设置)** — 可能是系统板出现故障或 RTC 电池电量不足。更换电池（请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的服务手册），或者与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

**CPU fan failure (CPU 风扇故障)** — CPU 风扇发生故障。需要更换 CPU 风扇。请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的服务手册。

**Hard-disk drive failure (硬盘驱动器故障)** — 可能是 POST 期间硬盘驱动器出现故障。请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

**Hard-disk drive read failure (硬盘驱动器读取故障)** — 可能是 HDD 引导检测期间硬盘驱动器出现故障。请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

**Keyboard failure (键盘故障)** — 更换键盘或检查电缆连接是否松动。

**No boot device available (无可用的引导设备)** — 硬盘驱动器上没有可引导分区、硬盘驱动器电缆松动或不存在可引导设备。

- 如果硬盘驱动器是您的引导设备，请确保电缆已连接妥当，并且驱动器已正确安装并分区为引导设备。
- 进入系统设置程序并确保引导顺序信息正确（请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的 **服务手册**）。

**No timer tick interrupt (无计时器嘀嗒信号中断)** — 可能是系统板上的芯片出现故障或系统板出现故障，请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的 **服务手册** 或与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。


**USB over current error (USB 过电流错误)** — 请断开 USB 设备的连接。您的 USB 设备需要更多电量才能正常工作。请使用外部电源连接 USB 设备，或者如果您的设备有两条 USB 电缆，请将它们都连接上。

**CAUTION - Hard Drive SELF MONITORING SYSTEM has reported that a parameter has exceeded its normal operating range. Dell recommends that you back up your data regularly. A parameter out of range may or may not indicate a potential hard drive problem (警告 - 硬盘自我监控系统报告参数超出了正常范围。建议您定期备份数据。超出范围的参数表示可能存在潜在的硬盘驱动器问题，也可能不存在)** — S.M.A.R.T 错误，可能是硬盘驱动器出现故障。请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

## 硬件疑难解答


如果在操作系统设置过程中未检测到某个设备，或者虽然已检测到该设备但配置不正确，则可以使用“**硬件疑难解答**”来解决不兼容问题。

要启动“硬件疑难解答”，请：

1. 单击**开始**  → “**帮助和支持**”。
2. 在搜索字段中键入硬件疑难解答，然后按 <Enter> 键开始搜索。
3. 在搜索结果中，选择最能说明问题的选项，然后按照其余的故障排除步骤进行操作。

## Dell Diagnostics

如果您的计算机出现问题，请在与 Dell 联络寻求技术帮助之前，执行“**锁定和软件问题**”（请参阅第 32 页）中的检查步骤，并运行 Dell Diagnostics。

 **注：**Dell Diagnostics 仅适用于 Dell 计算机。


确保您要检测的设备显示在系统设置公用程序中并且已经激活。要进入系统设置 (BIOS) 公用程序，请打开（或重新启动）您的计算机，并在系统显示 DELL 徽标后按 <F2> 键。



## 启动 Dell ePSA Diagnostics

增强型预引导系统检测 (ePSA) 用于检测多种设备（例如系统板、键盘、显示器、内存、硬盘驱动器等等）。

1. 打开（或重新启动）计算机。
2. 系统显示 DELL 徽标时，请立即按 <F12> 键。

 **注：**如果等待时间过长，系统上已显示操作系统徽标，则请继续等待，直至看到 Microsoft Windows 桌面；然后关闭计算机并再试一次。

3. 从引导菜单中选择 **Diagnostics（诊断程序）**，然后按 <Enter> 键。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。

如果某设备检测失败，则测试将停止，并且计算机将发出哔声。请记录下屏幕上显示的哔声代码，并与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。

- 要停止 ePSA 并重新启动计算机，请按 <N> 键。
- 要继续下一个检测程序，请按 <Y> 键。
- 要对检测失败的设备进行重新检测，请按 <R> 键。


如果 ePSA 成功完成，系统将显示以下信息：“Do you want to run the remaining memory tests? This will take about 30 minutes or more. Do you want to continue? (Recommended).”（是否要运行剩下的内存检测程序？这将花费大约 30 分钟或更长时间。是否要继续？[建议]。）

如果您遇到内存问题，请按 <Y> 键，否则，请按 <N> 键。系统将显示以下信息：“Enhanced Pre-boot System Assessment Complete.”（增强型预引导系统检测完成。）

5. 单击“**Exit**”（退出）可重新启动计算机。

## 启动 Dell PC Checkup

Dell PC Checkup 可扫描和检测您的计算机硬件。它可以自动修复常见的配置问题。

1. 单击开始  → “所有程序” → “Dell” → “Dell Support Center” → “Launch PC Checkup”（启动 PC Checkup）。
2. 选择要运行的检测程序，然后按照屏幕上的说明进行操作。  
 **注：**如果检测完成后系统报告失败，则记录下设备和失败的检测程序。请与 Dell 联络（请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”）以获得帮助。
3. 关闭窗口以退出 PC Checkup。

# 还原操作系统

您可以使用以下任意选项来还原计算机上的操作系统：

 **警告：** 使用 Dell Factory Image Restore 或光盘还原操作系统会永久删除计算机上的所有数据文件。如果可能，请在使用这些选项之前备份数据文件。

选项	用法
系统还原	作为首选解决方案
Dell DataSafe Local Backup	当系统还原无法解决您的问题时
系统恢复介质	当操作系统的故障导致系统还原和 DataSafe Local Backup 无法使用时 在新安装的硬盘驱动器上安装 Dell 出厂时安装的软件时
Dell Factory Image Restore	用于将您的计算机还原到您购买该计算机时它所处的运行状态
操作系统光盘	用于仅在计算机上重新安装操作系统



 **注：** 您的计算机可能未附带操作系统光盘。

# 系统还原

Microsoft Windows 操作系统提供了系统还原选项。如果在更改计算机硬件、软件或其它系统设置后计算机进入不希望出现的运行状态，该选项使您可以将计算机恢复至先前的运行状态（不影响数据文件）。系统还原对计算机所做的任何更改都是完全可逆的。


 **警告：请定期备份数据文件。系统还原不会监测数据文件，也不会恢复数据文件。**


## 启动系统还原

1. 单击**开始** .
2. 在搜索框中，键入系统还原并按 <Enter> 键。  
 **注：**系统可能会显示“**用户帐户控制**”窗口。如果您是计算机管理员，请单击“**继续**”；否则，请与管理员联络以继续执行所需操作。
3. 单击“**下一步**”，然后按照屏幕上的说明进行操作。

如果系统还原没有解决问题，您可以撤销上次系统还原。


## 撤销上次系统还原


 **注：**撤销上次系统还原之前，请保存并关闭所有打开的文件，并退出所有打开的程序。系统还原完成之前，请勿变更、打开或删除任何文件或程序。

1. 单击**开始** .
2. 在搜索框中，键入系统还原并按 <Enter> 键。
3. 单击“撤销我上次的恢复”，然后单击“下一步”。

## Dell DataSafe Local Backup

 **警告：**使用 Dell DataSafe Local Backup 还原操作系统会永久删除您在收到计算机之后安装的所有程序或驱动程序。请先创建您需要在计算机上安装的应用程序备份介质，然后再使用 Dell DataSafe Local Backup。仅当系统还原无法解决操作系统问题时，才可使用 Dell DataSafe Local Backup。

 **警告：**尽管 Dell DataSafe Local Backup 设计为保留计算机上的数据文件，但我们建议您先备份数据文件，然后再使用 Dell DataSafe Local Backup。

 **注：**并非所有地区都提供 Dell DataSafe Local Backup。

## 还原操作系统

 **注：**如果 Dell DataSafe Local Backup 在您的计算机上无法使用，请使用 Dell Factory Image Restore（请参阅第 48 页上的“Dell Factory Image Restore”）还原操作系统。

您可以使用 Dell DataSafe Local Backup 将硬盘驱动器还原至购买计算机时它所处的运行状态，且保留数据文件。


Dell DataSafe Local Backup 使您可以：

- 备份计算机，并将计算机还原至先前的运行状态
- 创建系统恢复介质（请参阅第 12 页上的“创建系统恢复介质 [建议]”）


## Dell DataSafe Local Backup Basic


要还原操作系统和 Dell 出厂时安装的软件并保留数据文件，请：

1. 关闭计算机。
2. 断开与计算机相连的所有设备（USB 驱动器、打印机等）的连接，并删除新添加的所有内部硬件。
3. 打开计算机。
4. 屏幕上显示 DELL 徽标时，请连接几次 <F8> 键以访问“高级启动选项”窗口。


 **注：**如果等待时间过长，系统上已显示操作系统徽标，则请继续等待，直至看到 Microsoft Windows 桌面；然后关闭计算机并再试一次。

5. 选择“修复计算机”。
6. 从“系统恢复选项”菜单中选择“Dell DataSafe Restore and Emergency Backup”（Dell DataSafe 还原和紧急备份），然后按照屏幕上的说明进行操作。

 **注：**还原过程可能需要一个小时或更长时间，视要还原的数据大小而定。

 **注：**有关详细信息，请参阅 [support.dell.com](http://support.dell.com) 上的知识库文章 353560。


## 升级至 Dell DataSafe Local Backup Professional

 **注：**如果您在购买计算机时已订购 Dell DataSafe Local Backup Professional，则其可能已安装在您的计算机上。


Dell DataSafe Local Backup Professional 提供其它功能，使您可以：

- 根据文件类型备份和还原计算机
- 将文件备份至本地存储设备
- 安排自动备份

要升级至 Dell DataSafe Local Backup Professional，请：

1. 在桌面的通知区域双击“Dell DataSafe Local Backup”图标 .
2. 单击“UPGRADE NOW!”（立即升级!）
3. 按照屏幕上的说明进行操作。

## 系统恢复介质

 **警告：**尽管系统恢复介质设计为保留计算机上的数据文件，但我们建议您先备份数据文件，然后再使用系统恢复介质。


您可以使用通过 Dell DataSafe Local Backup 创建的系统恢复介质，来将硬盘驱动器还原至您购买该计算机时它所处的运行状态，并保留数据文件。

请在发生以下情况时使用系统恢复介质：

- 操作系统的故障导致计算机上安装的恢复选项无法使用。
- 硬盘驱动器的故障导致数据无法恢复。

## 还原操作系统

要使用系统恢复介质还原计算机上的操作系统和 Dell 出厂时安装的软件，请：

1. 插入系统恢复光盘或 USB 闪存，然后重新启动计算机。
2. 系统显示 DELL 徽标时，立即按 <F12> 键。  
 **注：**如果等待时间过长，系统上已显示操作系统徽标，则请继续等待，直至看到 Microsoft Windows 桌面；然后关闭计算机并再试一次。
3. 从列表中选择适当的引导设备，然后按 <Enter> 键。
4. 按照屏幕上的说明进行操作。

## Dell Factory Image Restore



**警告：**使用 Dell Factory Image Restore 还原操作系统会永久删除硬盘驱动器上的所有数据，以及您收到计算机之后所安装的任何程序或驱动程序。如果可能，请在使用此选项之前备份数据。仅当系统还原无法解决操作系统问题时，才可使用 Dell Factory Image Restore。



**注：**在某些国家和地区，或者在某些计算机上可能无法使用 Dell Factory Image Restore。




**注：**如果 Dell Factory Image Restore 在您的计算机上无法使用，请使用 Dell DataSafe Local Backup（请参阅第 44 页上的“Dell DataSafe Local Backup”）还原操作系统。



仅将 Dell Factory Image Restore 作为还原操作系统的最后选择。此选项会将您的硬盘驱动器还原至购买计算机时它所处的运行状态。您在收到计算机之后添加的所有程序或文件（包括数据文件）都会从硬盘驱动器上被永久删除。数据文件包括文档、电子表格、电子邮件、数码照片、音乐文件等。如果可能，请在使用 Dell Factory Image Restore 之前备份所有数据。

## 启动 Dell Factory Image Restore


1. 打开计算机。
2. 屏幕上显示 DELL 徽标时，请连按几次 <F8> 键以访问“高级启动选项”窗口。  
 **注：**如果等待时间过长，系统上已显示操作系统徽标，则请继续等待，直至看到 Microsoft Windows 桌面；然后关闭计算机并再试一次。
3. 选择“修复计算机”。  
系统将显示“系统恢复选项”窗口。
4. 选择键盘布局并单击“下一步”。
5. 要使用恢复选项，请以本地用户身份登录。要访问命令提示符，请在“用户名”字段中键入 administrator，然后单击“确定”。


6. 单击“Dell Factory Image Restore”。  
系统将显示“Dell Factory Image Restore”欢迎屏幕。  
 **注：**根据您的配置，您可能需要选择“Dell Factory Tools”（Dell 工厂工具），然后选择“Dell Factory Image Restore”。
7. 单击“Next”（下一步）。  
系统将显示“Confirm Data Deletion”（确认数据删除）屏幕。  
 **注：**如果您不想继续运行 Factory Image Restore，请单击“Cancel”（取消）。
8. 选择复选框以确认您要继续重新格式化硬盘驱动器，并将系统软件还原至出厂状态，然后单击“Next”（下一步）。  
系统将开始还原过程，完成此过程可能需要五分钟或更长的时间。在操作系统和出厂时安装的应用程序还原至出厂状态后，系统会显示一则信息。
9. 单击“Finish”（完成）重新启动计算机。

## 获得帮助


如果您的计算机出现问题，可以完成以下步骤来诊断问题并对问题进行故障排除：

1. 有关您的计算机遇到问题的信息和故障排除步骤，请参阅第 28 页上的“解决问题”。
2. 有关如何运行 Dell Diagnostics 的步骤，请参阅第 39 页上的“Dell Diagnostics”。
3. 填写第 56 页上的“诊断程序核对表”。
4. 要获得有关安装和故障排除步骤的帮助，请使用 Dell 支持 ([support.dell.com](http://support.dell.com)) 上的多种 Dell 在线服务。有关更详尽的 Dell 在线支持列表，请参阅第 52 页上的“在线服务”。
5. 如果上述步骤无法解决问题，请参阅第 55 页上的“致电之前”。

 **注：**致电 Dell 支持部门时，请通过计算机呼叫或使用计算机旁边的电话，以便支持人员可以帮助您完成所有必要步骤。

 **注：**并非在所有国家和地区均可使用 Dell 的快速服务代码系统。

当 Dell 的自动电话系统提示您输入快速服务代码时，请照做以便将您的电话直接转给相应的支持人员。如果您没有快速服务代码，请打开“Dell Accessories”（Dell 附件）文件夹，双击“Express Service Code”（快速服务代码）图标，然后按照提示进行操作。

 **注：**部分服务并非在美国本土以外的所有地区都提供。有关其可用性的信息，请致电当地的 Dell 代表。

## 技术支持和客户服务

Dell 的支持服务部门可以解答有关 Dell 硬件的问题。我们的支持人员使用基于计算机的诊断程序来快速准确地解答问题。

要与 Dell 的支持服务部门联络，请参阅第 55 页上的“致电之前”，然后查看您所在地区的联络信息或访问 [support.dell.com](http://support.dell.com)。

## DellConnect

DellConnect 是一种简单的在线访问工具，通过该工具，Dell 服务和支持人员可以在您的监督下，通过宽带连接访问您的计算机、诊断问题并进行修复。有关详细信息，请访问 [www.dell.com/DellConnect](http://www.dell.com/DellConnect)。

## 在线服务

您可以从以下 Web 站点了解 Dell 产品和服务：

- [www.dell.com](http://www.dell.com)
- [www.dell.com/ap](http://www.dell.com/ap)（仅限于亚太国家和地区）
- [www.dell.com/jp](http://www.dell.com/jp)（仅限于日本）
- [www.euro.dell.com](http://www.euro.dell.com)（仅限于欧洲）
- [www.dell.com/la](http://www.dell.com/la)（仅限于拉丁美洲和加勒比海国家和地区）
- [www.dell.ca](http://www.dell.ca)（仅限于加拿大）

您可以通过以下 Web 站点和电子邮件地址访问 Dell 支持：

### Dell 支持 Web 站点

- [support.dell.com](mailto:support.dell.com)
- [support.jp.dell.com](mailto:support.jp.dell.com)（仅限于日本）
- [support.euro.dell.com](mailto:support.euro.dell.com)（仅限于欧洲）
- [supportapj.dell.com](mailto:supportapj.dell.com)（仅限于亚太国家和地区）

### Dell 支持电子邮件地址

- [mobile\\_support@us.dell.com](mailto:mobile_support@us.dell.com)
- [support@us.dell.com](mailto:support@us.dell.com)
- [la-techsupport@dell.com](mailto:la-techsupport@dell.com)（仅限于拉丁美洲和加勒比海国家和地区）
- [apsupport@dell.com](mailto:apsupport@dell.com)（仅限于亚太国家和地区）

### Dell 市场营销和销售部门电子邮件地址

- [apmarketing@dell.com](mailto:apmarketing@dell.com)（仅限于亚太国家和地区）
- [sales\\_canada@dell.com](mailto:sales_canada@dell.com)（仅限于加拿大）

### 匿名文件传输协议 (FTP)

- <ftp.dell.com>

以 `anonymous` 用户身份登录，并使用您的电子邮件地址作为密码。

## 订单状态自动查询服务

要查看您已订购的 Dell 产品的状态，可以访问 [support.dell.com](http://support.dell.com)，或致电订单状态自动查询服务部门。电话录音将提示您提供查找和报告订单所需的信息。

如果订单有问题，例如缺少部件、装错部件或帐单错误，请与 Dell 联络以获得客户帮助。致电时，请准备好发票或装箱单。


要获得适用于您所在地区的电话号码，请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”。

## 产品信息

如果您需要有关 Dell 提供的其它产品的信息，或者想要订购产品，请访问 [www.dell.com](http://www.dell.com)。要获得适用于您所在地区或者致电专业销售人员所需的电话号码，请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”。


## 退回项目以进行保修或退款


无论您是要求进行维修还是退款，均请按照以下说明准备好所有要退回的项目：

 **注：**将产品退回 Dell 之前，请确保对产品中的硬盘驱动器和其它所有存储设备上的数据进行备份。删除所有保密信息、专有信息和个人信息，并取出可移动介质（例如 CD 和介质卡）。Dell 不对以下任何内容或后果负责：保密信息、专有信息或个人信息；丢失或损坏数据；损坏或丢失的退回产品可能附带的可移动介质。


1. 致电 Dell 获得退回材料授权号，并在包装箱外侧的显著位置清楚地注明此号码。要获得适用于您所在地区的电话号码，请参阅第 57 页上的“与 Dell 联络”。
2. 附上发票复印件与说明退回原因的信函。
3. 附上一份诊断程序核对表（请参阅第 56 页上的“诊断程序核对表”）的复印件，其中应填写您运行过的检测程序和 Dell Diagnostics（请参阅第 39 页上的“Dell Diagnostics”）报告的所有错误信息。

4. 如果您要求退款，请附上要退回项目的所有附件（交流适配器电缆、软件和指南等）。
5. 使用原来（或同等）的包装材料包装要退回的设备。

 **注：**您负责支付运费。同时还必须为退回的所有产品投保，并承担在运送至 Dell 过程中发生灭失的风险。本公司不接受以货到付款 (C.O.D.) 方式寄送的包裹。

 **注：**如果退回的项目不满足上述全部要求，Dell 的接收部门将拒绝接收并将其退回给您。

## 致电之前

 **注：**致电时，请准备好您的快速服务代码。此代码可以帮助 Dell 的自动支持电话系统更加快速地转接您的电话。还可能会要求您提供服务标签（位于计算机背面）。

### 找到服务标签和快速服务代码

您可以从计算机背面的标签上找到计算机的服务标签和快速服务代码（请参阅第 20 页上的“背面视图部件”）。

请记住填写以下诊断程序核对表。如果可能，请在致电 Dell 寻求帮助之前打开您的计算机，并通过计算机呼叫或使用计算机旁边的电话。我们可能会要求您在键盘上键入某些命令、转述操作过程中的详细信息，或者尝试其它只能在该计算机上执行的故障排除步骤。请确保准备好计算机说明文件。

## 获得帮助

### 诊断程序核对表

- 姓名:
- 日期:
- 地址:
- 电话号码:
- 服务标签和快速服务代码（位于计算机背面的标签上）:
- 退回材料授权号（如果 Dell 的技术支持人员已提供给您）:
- 操作系统及版本:
- 设备:
- 扩充卡:
- 计算机是否已连接到网络？是/否
- 网络、版本和网络适配器:
- 程序及版本:


请参阅操作系统说明文件，以确定计算机启动文件的内容。如果计算机已连接到打印机，请打印所有文件。否则，请在致电 Dell 之前记下每份文件的内容。

- 错误信息、哔声代码或诊断代码:
- 问题说明和已执行的故障排除步骤:



## 与 Dell 联络

对于美国的客户，请致电 800-WWW-DELL (800-999-3355)。

 **注：**如果没有激活的 Internet 连接，您可以在购货发票、装箱单、帐单或 Dell 产品目录上找到联络信息。

Dell 提供若干在线以及电话支持和服务选项。可用性会因国家和地区以及产品而异，某些服务可能在您所在的地区不可用。

若因为销售、技术支持或客户服务问题要与 Dell 联络，请：

1. 访问 [www.dell.com/ContactDell](http://www.dell.com/ContactDell)。
2. 选择您所在的国家或地区。
3. 根据您的需要选择相应的服务或支持链接。
4. 选择方便与 Dell 联络的方式。

# 查找更多信息和资源

## 如果您需要：

---

重新安装操作系统

---

运行适用于您计算机的诊断程序

---

重新安装系统软件

---

有关 Microsoft Windows 操作系统及功能的详细信息

---

利用新组件或附加组件（例如新的硬盘驱动器）升级您的计算机

---

重新安装或者更换磨损或有故障的部件

## 请参阅：

---

第 47 页上的“系统恢复介质”

---

第 39 页上的“Dell Diagnostics”

---

第 36 页上的“My Dell Downloads”

---

[support.dell.com](http://support.dell.com)

---

[support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的**服务手册**



**注：**在某些国家和地区，拆开计算机和更换计算机部件可能会导致保修失效。在拆装计算机内部组件之前，请查看您的保修和退回规定。

## 如果您需要：

查找计算机的最佳安全操作信息

查看保修信息、条款和条件（仅限于美国）、安全说明、法规信息、人机工程学信息和最终用户许可协议

查找您的服务标签/快速服务代码 — 必须使用服务标签来在 **support.dell.com** 上识别您的计算机或者与技术支持部门联络

查找驱动程序和下载；自述文件

访问技术支持和产品帮助

查看新购买产品的订单状态

查找常见问题的解决方案和解答

找到有关计算机技术更改的最新更新信息或为技术人员或有经验的用户提供的高级技术参考资料

## 请参阅：



计算机随附的安全与法规文档，并请参阅 **www.dell.com/regulatory\_compliance** 上的合规主页

计算机背面  
第 35 页上的“Dell Support Center”

**support.dell.com**

# 规格

本节提供在安装计算机、更新计算机的驱动程序和升级计算机时可能需要的信息。

 **注：**所提供的内容可能会因地区而异。有关计算机配置的详细信息，请参阅 Dell Support Center 中“**Detailed System Information**”（**详细的系统信息**）部分。要启动 Dell Support Center，请单击**开始**  → “**所有程序**” → “**Dell**” → “**Dell Support Center**” → “**Launch Dell Support Center**”（**启动 Dell Support Center**）。

## 计算机型号

---

Dell Inspiron 620

## 处理器

---

类型	Intel Core i3
	Intel Core i5
	Intel Celeron
	Intel Pentium 双核

## 系统芯片组

---

类型	Intel H61
----	-----------

## 驱动器

---

内部可抽换	两个 3.5 英寸托架，用于 SATA 硬盘驱动器
外部可抽换	两个 5.25 英寸托架，用于托盘式 SATA DVD+/-RW/Blu-ray Disc 组合驱动器（可选）/ Blu-ray Disc 可重写驱动器（可选）

## 内存

---

内存模块连接器	两个用户可抽换的连接器
内存模块容量	1 GB、2 GB 和 4 GB
内存类型	仅 1333 MHz DDR3 非 ECC 内存
最小内存	1 GB
最大内存	8 GB
可能的内存配置	2 GB、3 GB、4 GB、6 GB 和 8 GB

 **注：**有关升级内存的说明，请参阅 [support.dell.com/manuals](http://support.dell.com/manuals) 上的**服务手册**。

## 音频

---

音频控制器	集成 5.1 声道；高保真音频
-------	-----------------

## 视频

---

### UMA

视频控制器	Intel HD Graphics
-------	-------------------

### 独立

视频控制器	AMD Radeon HD 6450 AMD Radeon HD 6670 NVIDIA Geforce G420
-------	---

## 规格

### 内部连接器

---

PCI Express x1	三个 36 针连接器
PCI Express x16	一个 164 针连接器
SATA	四个 7 针连接器

### 外部连接器

---

#### 音频:

前面板	一个立体声耳机/扬声器连接器和一个麦克风输入连接器
背面板	三个连接器，用于支持 5.1 声道
网络适配器	一个 RJ45 连接器

### 外部连接器

---

USB	USB 2.0 兼容连接器 (前面板上两个，背面板上六个)
VGA	一个 15 孔连接器
HDMI	一个 19 针连接器
介质卡读取器	一个 8 合 1 卡读取器

### 电池

---

类型	3 V CR-2032 锂币电池
----	---------------------

## 电源

---

交流电源设备

功率	300 W
输入电压	100-127 VAC/ 200-240 VAC
输入频率	50/60 Hz
输入电流	9 A (8 A)/4.5 A

## 通信

---

网络适配器	10/100/1000 以太网 LAN（位于系统板上）
无线（可选）	Wi-Fi

## 物理规格

---

高度	368.20 毫米 (14.50 英寸)
宽度	182.80 毫米 (7.20 英寸)
厚度	448.80 毫米 (17.67 英寸)
重量	8.94 千克 (19.71 磅)

## 计算机环境

---

温度范围：

运行时            10°C 至 35°C  
                          (50°F 至 95°F)

存放时            -40°C 至 65°C  
                          (-40°F 至 149°F)

相对湿度（最大值）    20% 至 80%（非冷凝）

最大撞击（运行时 — 在硬盘驱动器上运行 Dell Diagnostics 和 2 毫秒半正弦波脉冲的情况下测量；非运行时 — 在硬盘驱动器磁头位和 2 毫秒半正弦波脉冲的情况下测量）：

运行时            在 2 毫秒半正弦波脉冲和 20 英寸/秒（51 厘米/秒）的速度变化下，为 40 G

非运行时        在 26 毫秒半正弦波脉冲和 320 英寸/秒（813 厘米/秒）的速度变化下，为 50 G

## 计算机环境

---

最大振动（使用模拟用户环境的随机振动频谱测量）：

运行时            0.25 GRMS

非运行时        2.20 GRMS

海拔高度（最大值）：

运行时            -15.2 至 3048 米  
                          (-50 至 10,000 英尺)

存放时            -15.2 至 10,668 米  
                          (-50 至 35,000 英尺)

气载污染物级别    G2 或更低（根据 ISA-S71.04-1985 定义）



# 附录

## NOM（即墨西哥官方标准）信息（仅适用于墨西哥）

按照墨西哥官方标准 (NOM) 的要求，在本文中介绍的设备里提供了以下信息：

### 进口商：

Dell México S.A. de C.V.

Paseo de la Reforma 2620 – Flat 11°

Col. Lomas Altas

11950 México, D.F.

法规型号	法规类型	输入电压	输入频率	额定输入电流
D11M	D11M001	115 V/230 VAC	50/60 Hz	7 A/4 A 或 6 A/2.1 A

有关详细信息，请阅读计算机附带的安全信息。

有关其它最佳安全操作信息，请参阅 [www.dell.com/regulatory\\_compliance](http://www.dell.com/regulatory_compliance)。

# 索引

## 英文

CD, 播放和制作 24

DataSafe Local Backup 43

DellConnect 49

Dell Diagnostics 38

Dell Factory Image Restore 46

Dell Stage 25

DVD, 播放和制作 24

FTP 登录, 匿名登录 50

HDMI 连接器 23

Internet 连接 13

ISP

Internet 服务提供商 13

USB 2.0

背面连接器 23

Windows

程序兼容性向导 33

## A

安全缆线孔 21

## B

帮助

获得帮助和支持 48

保修退回 52

## C

查找更多信息 56

产品

信息与采购 51

## D

电视调谐器 13

电子邮件地址

技术支持 50

## F

服务标签 53

## G

规格 58

## H

还原出厂映像 46

## J

计算机功能 24

解决问题 28

## K

客户服务 49

## L

连接

    可选网络电缆 9

    显示器 6

    连接到 Internet 13

## N

内存问题

    解决 31

## Q

前端连接器 16

驱动程序和下载 57

## R

软件功能 24

软件问题 32

## W

网络连接

    修复 29

网络连接器

    位置 23

问题, 解决 28

无线网络连接 29

## 索引

### X

系统重新安装选项 **41**

系统还原 **42**

系统恢复介质 **45**

系统信息 **36**

### Y

硬件问题

    诊断 **38**

硬件疑难解答 **38**

硬盘驱动器活动指示灯 **18**

运送产品

    用于退回或维修 **52**

### Z

在线与 Dell 联络 **55**

诊断程序核对表 **54**

支持电子邮件地址 **50**

支持站点

    全球 **50**

致电 Dell **53**

资源, 查找更多 **56**

