

我要学电脑系列丛书

精华版便利书

我要学

电脑常见故障 诊断与排除

杰诚文化 编著

小开本 大智慧

全面▶	251个实例涵盖硬件、软件、系统、网络故障等方面
便捷▶	122个提示技巧+创新开本=畅享“移动生活”新体验
索引▶	内容速查索引+一步一图重点标注=快速定位重点难点
超值▶	知识量高度浓缩,1本书的价格=2本同类书的内容
功能▶	兼备详尽的学习指南与问题查询手册两者功能于一体



中国青年出版社

中国青年电子出版社

<http://www.21books.com> <http://www.cqchina.com>



中青雄狮

我要学电脑系列丛书

精华版便利书

我要学

电脑常见故障 诊断与排除

杰诚文化 编著

 中国青年出版社
中国青年电子出版社
<http://www.21books.com> <http://www.cqchina.com>

 中青雄狮

律师声明

北京市邦信阳律师事务所谢青律师代表中国青年出版社郑重声明：本书由著作权人授权中国青年出版社独家出版发行。未经版权所有人和中国青年出版社书面许可，任何组织机构、个人不得以任何形式擅自复制、改编或传播本书全部或部分内容。凡有侵权行为，必须承担法律责任。中国青年出版社将配合版权执法机关大力打击盗印、盗版等任何形式的侵权行为。敬请广大读者协助举报，对经查实的侵权案件给予举报人重奖。

侵权举报电话：

全国“扫黄打非”工作小组办公室

010-65233456 65212870

<http://www.shdf.gov.cn>

中国青年出版社

010-59521255

E-mail: law@21books.com

MSN: chen_wenshi@hotmail.com

图书在版编目(CIP)数据

我要学电脑常见故障诊断与排除 / 杰诚文化编著. —北京: 中国青年出版社, 2008
(我要学电脑)

ISBN 978-7-5006-8327-8

I. 我... II. 杰... III. ①电子计算机—故障诊断②电子计算机—故障修复

IV. TP306

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第114369号

我要学电脑

——我要学电脑常见故障诊断与排除

杰诚文化 编著

出版发行:  中国青年出版社

地 址: 北京市东四十二条21号

邮政编码: 100708

电 话: (010) 59521188 / 59521189

传 真: (010) 59521111

企 划: 中青雄狮数码传媒科技有限公司

责任编辑: 肖 辉 沈 莹 张海玲

封面设计: 刘洪涛 穆珊娜

印 刷: 北京新丰印刷厂

开 本: 889 × 1194 1/48

总 印 张: 53

版 次: 2008年11月北京第1版

印 次: 2008年11月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5006-8327-8

总 定 价: 170.00元(共10分册)

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 59521188

读者来信: reader@21books.com

如有其他问题请访问我们的网站: www.21books.com

“北京北大方正电子有限公司”授权本书使用如下方正字体。

封面用字包括: 方正兰亭黑体、方正兰亭粗黑体、方正兰亭特黑体、方正兰亭纤黑体。

Preface

前言

写在前面

不止一个人曾经问过这样的问题：“学了电脑能做什么？”

事实上，当你对电脑的了解越多，就会觉得要回答这样一个看似简单的问题并不是一件容易的事情，因为电脑总能在适当的时候给你带来惊喜，做到一些原本你认为不可能的事情，让工作中的难题瞬间灰飞烟灭。

电脑到底能做什么呢？

如果面对这个问题的人是我，我只好耸耸肩，带着歉意地回答：“那你说，电脑不能做什么呢？”

当今科技时代多少人发出“我要学电脑！”的响亮呼声，我们的丛书就是在这种形势下诞生了。本丛书摒弃市面上入门图书的传统形式与内容，采用便于携带的尺寸，内容体例上集合了讲解详尽与查找方便的双重优势，是我们用心为入门读者打造的系列丛书。

丛书内容

编 号	书 名
①	我要学Excel电子表格制作
②	我要学Excel公式与函数
③	我要学电脑入门必备基础
④	我要学DV视频编辑
⑤	我要学摄影与数码照片处理
⑥	我要学系统安装与重装
⑦	我要学网上购物与开店
⑧	我要学五笔打字
⑨	我要学电脑常见故障诊断与排除
⑩	我要学光盘刻录

丛书特色

全面：电脑入门、五笔打字、Excel表格、公式与函数、系统安装、故障排除、光盘刻录、数码照片处理、DV编辑、网上开店……

本丛书涵盖了入门基础、办公专业技能、软硬件故障、时尚数码生活4大领域，您想知道的里面都有了！

便捷：创新型开本，方便携带，可以置于口袋中随时随地翻阅，畅享“移动学习”新体验！

直观：一步一图，直观分析各项技能，帮助读者轻松攻克重点难点；将书中提示提炼出索引，帮助读者迅速查询操作技巧。

本书导读

本书主要分为11章，内容主要包括：第一部分即第1章，电脑故障的基础知识和排除电脑故障的基本方法；第二部分由第2章到第7章组成，分类介绍电脑的硬件故障知识，包括CPU故障、主板故障、内存故障、硬盘故障、其他主机硬件及外部设备故障。第三部分由第8章和第9章组成，第8章主要介绍开关机与蓝屏的诊断方法，第9章着重讲解XP与Vista操作系统常见故障。第四部分即第10章，主要介绍工具软件常见的故障。第五部分即第11章，主要介绍网络故障，包括局域网、拨号、IE以及QQ的常见故障。

适用人群

1. 对电脑故障方面初学的读者。本书步骤讲解详细，图片明了易懂，外行也能一学就会。
2. 想学电脑但时间紧促的上班族。本套丛书携带方便，无论是在公车上、等客户还是吃饭时间都可以随时翻阅。
3. 喜欢追求科技时尚的学生们。有别于传统开本的厚重和知识结构的沉旧，开本新颖、内容新鲜的图书更符合潮流品味。

寄语

学习电脑就像生活一样，有新奇乐趣也有烦恼困惑，但是最可贵的是要不断地练习、提高才能使得困惑越来越少，当您跟随本书找到学习电脑的正确方向时，相信您就像驾驭了生活一般感到无比的轻松、快乐，坚持到底！

本书力求严谨细致，但由于水平有限，书中难免出现疏漏与不妥之处，敬请广大读者批评指正。

作者

Contents

目录

Chapter 01

电脑故障概述

1.1 认识电脑	16
01 电脑硬件系统	16
02 电脑软件系统	20
1.2 认识电脑故障	23
03 电脑故障产生的原因	23
04 电脑故障的分类	24
05 电脑故障的诊断工具	25
06 诊断电脑故障的注意事项	26
1.3 故障诊断原则与排除方法	27
07 电脑故障诊断与排除应遵循的基本原则	27
08 电脑故障的诊断方法	28

Chapter 02

CPU 故障诊断与排除

2.1 CPU 散热问题引发的故障	38
01 开机一段时间后蓝屏	38
02 频繁出现蓝色警告窗口	39
03 安装半导体制冷片两个月后开机黑屏	42
04 运行游戏软件时死机	42
05 主板温度监测不准确	43
06 电脑反复重启	43
07 运行游戏时主机报警	44
08 启动时 CPU 风扇需要停转一次才能正常启动	44
2.2 CPU 设置问题引发的故障	45
09 CPU 的频率显示不固定	45



10 CPU 超频后电脑无法启动	45
11 挂起模式造成 CPU 烧毁	46
12 超频引起注册表损坏	46
13 CPU 占用率瞬间达到 100%	47
14 AMD 双核电脑无故重启	47
2.3 CPU 其他常见故障	48
15 按下电源开关后电脑没有反应	48
16 兼容机无法启动	48
17 清洁电脑后无法启动	49
18 风扇转速显示为 0	49
19 开机后系统在自检处停止运行	50
20 电脑性能持续下降	50

Chapter 03

主板故障诊断与排除

3.1 主板常见故障诊断与排除	54
01 电脑关机后时间停止	54
02 更换为 SATA 硬盘后无法开机	54
03 开机黑屏且无任何蜂鸣声	54
04 使用集成网卡无法上网	55
05 清扫主板后主板电源灯不亮	55
06 电脑运行一段时间后机箱内有打火声	56
07 无法使用鼠标唤醒休眠的电脑	56
08 开机电脑黑屏	58
3.2 BIOS 故障诊断与排除	60
09 常见 BIOS 开机报警声含义	60
10 电脑通电后自动启动	62
11 升级 BIOS 解决电脑重启故障	63
12 电池不足导致 BIOS 自检异常	64
13 无法安装系统	65
14 BIOS 时间被修改无法安装系统	65
15 电脑自动重启	65

Chapter 04

内存故障诊断与排除

4.1 内存条与主板接触不良导致的故障	68
01 开机黑屏并带有蜂鸣声	68
02 运行游戏时感觉很卡	68
4.2 内存不兼容导致的故障	69
03 添加内存条后开机黑屏	70
04 三根同品牌内存无法一起使用	70
4.3 内存设置不当导致的故障	71
05 运行程序时提示内存不足	71
06 增加内存后 C 盘显示剩余空间不足	72
07 电脑开机需要启动两次	75
4.4 其他内存故障	75
08 使用不同颜色插槽组建双通道	75
09 无法安装 Windows XP	76
10 进入 Windows 后出现注册表错误	77
11 内存显示容量与实际内存容量不相符	77
12 电脑运行时提示“内存不可读”	78
13 内存不能读写	79
14 电脑频繁死机	80
15 加大内存后无法使用休眠功能	80

Chapter 05

硬盘故障诊断与排除

5.1 检测不到硬盘的故障	82
01 长时间停留在自检状态	82
02 添加 IDE 光驱后无法检测到硬盘	82
03 添加双硬盘后无法检测到硬盘	82
04 重新安装硬盘后无法检测到硬盘	84
05 添加外接设备后无法检测到硬盘	84
06 开机提示 PRESS A KEY RESTRAT	84



5.2 硬盘坏道引发的故障	86
07 硬盘坏道的判断	86
08 利用磁盘扫描标记逻辑坏道	88
09 利用低级格式化修复逻辑坏道	89
10 利用 PQ 屏蔽物理坏道	92
5.3 硬盘其他常见故障	93
11 无法进入系统	93
12 增加新硬盘后出现盘符交错问题	94
13 硬盘重新分区时提示出错	94
14 误格式化硬盘数据的恢复	95
15 使用 Easy Recovery 恢复误删的数据	95
16 检测不到 USB 硬盘	97
17 FDISK 不支持大容量硬盘的分区	99
5.4 预防硬盘故障	99
18 使用硬盘的注意事项	99
19 硬盘出现故障的征兆	101

Chapter 06

其他主机硬件故障诊断与排除

6.1 光驱故障诊断与排除	104
01 光驱内没有光盘时无法弹出	104
02 系统检测不到光驱	106
03 放入光盘无反应	106
04 光驱指示灯不停闪烁	107
05 DVD 光驱只能读 VCD	107
06 光驱无法读盘且不能从光驱启动	107
07 在 DOS 下不能从光驱启动	108
08 出现“设备没准备好”的提示	108
6.2 显卡故障诊断与排除	109
09 开机无显示	109
10 自检后黑屏	110
11 进入 Windows 时死机	111

6.3 声卡故障诊断与排除	112
12 XP 下安装显卡驱动导致电脑无声	112
13 无法查看通知区域的声音图标	113
14 出现爆音现象	114
15 声卡不发声	115
16 语音聊天声音断断续续	115
17 播放 MIDI 文件无声	115
18 更换操作系统后无法使用声卡	116
6.4 网卡故障诊断与排除	116
19 安装网卡后电脑启动时间变长	117
20 网卡与其他设备冲突	117
21 无法连接到局域网	117
22 重新接插网卡后无法上网	118
6.5 电源故障诊断与排除	119
23 XP 电源管理导致电脑频繁重启	119
24 多次按电源开关才能启动电脑	120
25 电脑频繁死机	121
26 关机后电源风扇仍在转动	121
27 电脑漏电	122
28 电脑需要“预热”才能启动	122

Chapter 07

外部设备故障诊断与排除

7.1 显示器故障诊断与排除	124
01 显示器上下不能调整到全屏	124
02 开机后图像显示模糊	124
03 显示器颜色暗淡	125
04 显示器画面抖动	125
05 显示器刷新率不对	126
06 显示器颜色偏红	126
07 显示器屏幕四周有色斑	127
08 显示器发出异响	127
09 显示器在休眠后出现花屏	128



10	关机后屏幕上有亮点	128
7.2	音箱故障诊断与排除	128
11	音箱突然失声	128
12	插接麦克风配件出现噪声	129
13	USB 音箱不能播放音频 CD	129
14	音箱损坏后失声	130
7.3	鼠标故障诊断与排除	130
15	鼠标指针无法移动	130
16	鼠标定位不准	131
17	鼠标移动速度太快	132
18	鼠标在某个方向上失灵	132
19	鼠标按键失灵	133
20	鼠标移动不灵活	134
21	开机检测不到鼠标	134
22	关机后鼠标仍然发光	135
23	某些网页禁止使用鼠标右键	135
7.4	键盘故障诊断与排除	136
24	按键按下后不能弹起	136
25	键盘的某些按键失灵	137
26	键盘出现一键多字现象	137
27	键盘自检时报错	137
28	键盘输入与屏幕显示的字符不一致	138
29	按下大写键时键盘发声	138
30	开机检测不到键盘	139
31	键盘进水后按键失灵	139
7.5	U 盘故障诊断与排除	140
32	U 盘无法读取	140
33	双击 U 盘变为自动播放	140
34	无法识别 U 盘	141
35	双击 U 盘提示“磁盘还没有格式化”	141
36	无法安全删除 U 盘	141

Chapter 08

开机与蓝屏故障诊断与排除

8.1 开机故障诊断与排除	146
01 开机需要按下 F1 键才能进入	146
02 进入 Windows 时跑圈太多	147
03 每次开机都要自检	148
04 进入 Windows 以后等待时间过长	150
05 开机加载 dll 文件失败	151
06 开机提示 Boot.ini 文件出错无法进入系统	152
07 安装 XP 系统后 Vista 系统无法启动	153
08 电脑反复重启后才能正常开机	154
8.2 关机故障诊断与排除	154
09 关机时弹出非法窗口	155
10 声音文件损坏导致不能正常关机	155
11 确认关机后自动重启	156
12 运行游戏时出现蓝屏	158
8.3 系统蓝屏代码解析	158

Chapter 09

操作系统故障诊断与排除

9.1 Windows XP 故障诊断与排除	166
01 安装 XP 时提示无法复制安装文件	166
02 安装系统时提示未知硬件错误	166
03 无法使用安全身份远程访问 Vista	168
04 去掉任务栏右下角的盗版提示	168
05 进入系统后桌面图标消失	169
06 Windows XP 安装完补丁后自动重启	169
07 删除故障恢复控制台启动菜单	171
08 系统托盘图标无法显示	172
09 按下 Ctrl+Alt+Del 不出现“Windows 安全”对话框	173
10 无法运行 CMD 命令	174
11 无法删除回收站里的文件	175



12	误删 rundll32.exe 文件	175
13	无法关闭“使用简单文件共享”	176
14	“搜索助理”消失	177
15	恢复显示上次登录用户名	178
16	无法使用“Windows 图片和传真查看器”	179
17	磁盘可用空间不断减少	179
18	任务栏的反应变慢	180
19	任务管理器的进程不显示用户名	182
20	系统还原点丢失	183

9.2 Windows Vista 故障诊断与排除 183

21	安装 Vista 时提示空间不足	184
22	每次开机的系统时间自动改变	184
23	控制面板组件消失	184
24	无法使用 Shift 和 Ctrl 快捷键	185
25	无法隐藏“.EXE”扩展名	186
26	无法使用 Telnet 命令	187
27	下载大于 4GB 的文件时提示磁盘空间不足	188
28	Svchost.exe 进程导致 CPU 占用率过高	189
29	恢复记事本的“状态栏”	190
30	打开含视频的文件夹时报错	191
31	关闭 Vista 的打开文件安全警告	192
32	拷贝文件需要时间过长	193
33	无法双击打开驱动器	195
34	“设置管理器”里的硬件列表消失	195
35	安装卡巴斯基后 Vista 蓝屏	196
36	开机后自动登录 Windows Vista	197
37	删除文件右键菜单的关联程序	199
38	固定时刻出现狂读硬盘的现象	199
39	找回消失的“运行”命令	200
40	登录 Windows 时弹出提示框	201

Chapter 10

工具软件故障诊断与排除

10.1	输入法软件故障诊断与排除	204
------	--------------	-----

01 关机时弹出输入法错误提示对话框	204
02 语言栏呈灰色	204
03 默认输入法变为汉字输入法	205
04 汉字输入法的状态条消失	206
05 语言栏消失	206
06 关闭程序时弹出错误提示对话框	208
07 金山词霸音标成乱码	208
10.2 多媒体软件故障诊断与排除	209
08 使用 Wmplayer 播放 DVD 时影片没有声音	209
09 在原有基础上安装 Real 新版本后不能启动	209
10 自动清除暴风影音的播放记录	210
11 无法播放 MOV 文件	210
12 暴风影音无法记住上次播放的时间	210
13 Realplayer 11 播放 RMVB、RM 文件时没有声音	211
14 Wmplayer 在线观看影片不流畅	211
15 暴风影音截取的画面不够精确	212
16 千千静听歌词不同步	213
17 Real 播放影音文件时声音图像不同步	214
10.3 其他工具软件故障诊断与排除	214
18 解压 ZIP 文件时提示文件损坏	215
19 分卷压缩的文件不能正常解压	215
20 卸载软件时提示“找不到指定模块”	216
21 压缩文件被损坏无法解压	216
22 无法清除 ACDSee 的搜索记录	217

Chapter 11

网络故障诊断与排除

11.1 局域网故障诊断与排除	220
01 找不到其他联网电脑	220
02 无法共享分区	221
03 输入正确的账户名和密码后无效	222
04 局域网与 Internet 不能同时使用	223
05 可以访问但无法 Ping 通	224
06 无法读取局域网中其他电脑的数据	225



11.2 拨号上网故障诊断与排除	227
07 ADSL 间断性地无法获得 IP 地址	227
08 拨号即出现死机	227
09 拨号连接无法保存帐户名和密码	228
10 开机后两分钟才能拨号	229
11 新建连接向导为灰色	230
12 无法进入路由器配置画面	232
11.3 IE 浏览器故障诊断与排除	232
13 无法在 IE 中查看源文件	232
14 在线播放电影时 CPU 占用率达 100%	233
15 IE 主页总被修改	233
16 网页内容转为文本文件后为乱码	234
17 常常不能访问网站	234
18 关闭 IE 浏览器的安全警告	235
19 无法自动与 Internet 时间服务器同步	236
20 IE 发生内部错误, 窗口被关闭	237
21 输入任何网址都显示同一网站	238
22 网页自动跳转	239
23 出现运行错误	239
24 IE 工具栏中有非法添加的按钮	240
11.4 QQ 故障诊断与排除	241
25 无法显示自定义表情	241
26 使用 QQ 聊天时信息通过服务器转发	241
27 QQ 群不显示 QQ 表情、贴图	242
28 文字丢失现象	242
29 使用 QQ 总收到陌生人发送的信息	242
30 好友分组错乱	243
31 无法查看 QQ 用户资料	244
32 提示热键冲突	244
33 无法使用 QQ 视频	245
34 在 Vista 下使用 QQ 出现蓝屏	246
11.5 电子邮件故障排除	247
35 邮件发送失败的原因	247
36 邮件接收失败的原因	248
37 电子邮件被无故退回	249

Index

索引

电脑故障概述	15
Award BIOS 的设置方法	30
驱动程序的其他升级方法	32
CPU 故障诊断与排除	37
导热硅脂的作用	39
CPU 风扇噪声太大	42
CPU 针脚断裂也会导致电脑黑屏	42
判断机箱散热性能良好的标准	43
静电的排放方法	50
主板故障诊断与排除	53
接插信号线的注意事项	60
升级 BIOS 的注意事项	63
内存故障诊断与排除	67
内存条未全部插入	69
解决兼容性故障的方法	70
常见主板制造商网址	71
不同频率内存也可以组建双通道	76
硬盘故障诊断与排除	81
修复逻辑坏道	89
低级格式化的注意事项	92
屏蔽物理坏道的小技巧	93
硬盘坏道也可导致无法进入系统	93
常用的数据恢复软件	95
Easy Recovery 没有恢复时间限制	97
其他主机硬件故障诊断与排除	103
屏幕出现异常杂点或图案	110
文字、画面显示不完全	112



重新接插网卡无法上网的另一解决方法	118
电压不稳的解决方案	120
电源线老化也容易引起传输故障	120
外部设备故障诊断与排除	123
使用全屏运行游戏时两边黑屏	124
散热问题也易引发显示器抖动	126
潮湿问题引发显示器异响	127
由鼠标垫引发的鼠标故障	132
关闭自动播放	140
开关机与蓝屏故障诊断与排除	145
“数值数据”文本框中数字的含义	148
XP 和 Vista 双系统安装顺序	154
更换其他音乐	156
操作系统故障诊断与排除	165
XP 故障恢复控制台条目	172
临时文件过多也会导致磁盘可用空间减少	180
Telnet 命令解说	188
svchost.exe 进程解说	190
记事本解说	191
计算机配置低也会导致拷贝文件时间过长	193
磁盘碎片产生的原因	200
工具软件故障诊断与排除	203
显示语言工具栏	208
更新操作系统	209
解决在线观看影片不流畅的常用妙招	212
网络故障诊断与排除	219
用户权限不够也可能无法读取其他电脑的数据	226
启动加载项过多导致不能即时拨号	230
优化软件关闭了 Telephony 服务	231
杀毒软件误杀导致无法进入路由器配置画面	232
最好不要关闭 IE 浏览器安全警告	237
阻止添加非法按钮的方法	240
进行 QQ 系统设计	243
好友分组错乱的其他解决办法	244