



随身查

电脑常见故障排查

丛书编委会 编著

350多个实用故障排查技巧

涵盖硬件和软件问题

让您轻松应对电脑常见故障

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



随身查

电脑

常见故障排查

丛书编委会 编著

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电脑常见故障排查 / 丛书编委会编著.

—北京: 人民邮电出版社, 2006.11

(随身查)

ISBN 7-115-15060-5

I. 电... II. 丛... III. 电子计算机—故障修复 IV. TP306

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 107062 号

随 身 查 电脑常见故障排查

◆ 编 著 丛书编委会

责任编辑 贾鸿飞

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 700 × 1000 1/32

印张: 8.25

字数: 264 千字

印数: 1—11 000 册

2006 年 11 月第 1 版

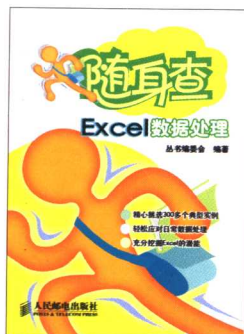
2006 年 11 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-15060-5/TP · 5586

定价: 11.80 元

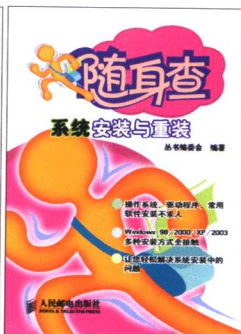
读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223

随时随地 查你所需



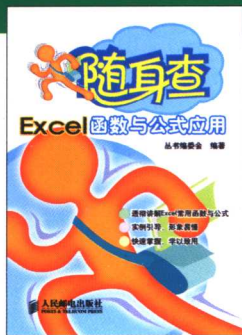
Excel数据处理
书号: 15057

- 精心挑选 300 多个典型实例
- 轻松应对日常数据处理
- 充分挖掘 Excel 的潜能



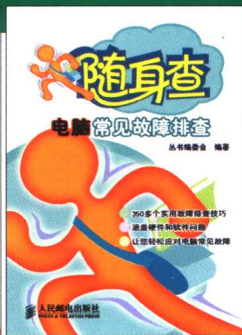
系统安装与重装
书号: 15056

- 操作系统、驱动程序、常用软件安装不求人
- Windows 98/2000/XP/2003 多种安装方式全接触
- 让您轻松解决系统安装中的问题



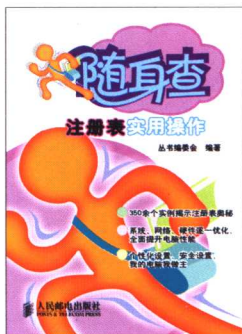
Excel函数与公式应用 书号: 15059

- 透彻讲解 Excel 常用函数与公式
- 实例引导, 形象易懂
- 快速掌握, 学以致用



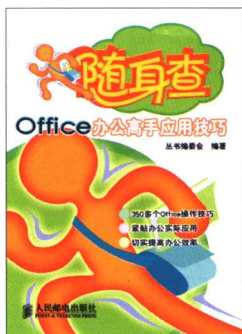
电脑常见故障排查 书号: 15060

- 350 多个实用故障排查技巧
- 涵盖硬件和软件问题
- 让您轻松应对电脑常见故障



注册表实用操作 书号: 15058

- 350 余个实例揭示注册表奥秘
- 系统、网络、硬件逐一优化, 全面提升电脑性能
- 个性化设置、安全设置, 我的电脑我做主



Office办公高手应用技巧 书号: 15061

- 350 多个 Office 操作技巧
- 紧贴办公实际应用
- 切实提高办公效率

内 容 提 要

本书精选了日常使用电脑过程中容易出现的电脑故障，并从故障现象入手，对每个故障的形成原因进行分析，然后提出完整的解决方案。本书所介绍的内容分为主机硬件故障、外设故障、操作系统故障、常用软件故障和网络故障5个大类，其中又细分为主板故障、硬盘故障、显示器故障、打印机故障、Windows 2000故障、Windows XP故障、办公软件故障、影音播放软件故障、网页浏览故障和上传下载故障等20多个小类。

本书内容丰富、例子典型、语言浅显易懂，适合广大电脑初级、中级用户和家庭用户参考学习，同时也是电脑管理维护人员的理想备查手册。

丛书编委会

主编：姚康臣

编委：

周治苹 廖水芬 章 华

周 丽 唐 敏 李 勇

唐 渝 王振东 曹 延

廖文贵

丛书序

经常有朋友向我咨询一些电脑方面的问题，例如，输入法图标不见了怎么办？如何在Word中连续使用格式刷？如何重新安装WindowsXP？如何使自己的电脑更加个性化？在Excel中如何使数字的首位为“0”……

这些朋友当中有相当一部分都是大学毕业生，甚至有的曾经还是学计算机的，虽然丢开课本已有多年，但他们的自学能力和对基础知识的掌握都应当不错，怎么也会被这些简单的问题难住？

通过与他们的交流发现，影响他们学习电脑技术的因素主要有3个：一是太忙碌，往往拿到一本厚厚的电脑书就没有时间看下去；二是很多图书理论性和系统性太强，大篇幅的理论介绍、按部就班的知识点，都使这些书显得索然无味；三是在他们的眼中，目前计算机图书的价格普遍有些偏高。

其实上述情况只是一个很小的缩影，针对这部分读者所反映的情况，我们作了大量的调查与研究，并精心策划了这套“随身查”系列图书。

本系列图书主要有以下特点。

1. 实用性和操作性强。精选应用中的热点和难点，摒弃枯燥的理论介绍，全部以一个一个的实例进行讲解，有利于读者理解并掌握。
2. 精致美观、便于携带。双色印刷让人感觉耳目一新，精致小巧的开本便于您随身携带。
3. 超值实用、便于查询。版式紧凑，内容丰富，定价实惠；本书中的每个知识点都相对独立，并以条目式进行编排，便于读者查询。

前 言

本书精选了日常使用电脑过程中容易出现的电脑故障，并从故障现象入手，对每个故障的形成原因进行分析，然后提出完整的解决方案。

本书主要内容简要介绍如下。

第1章 主机硬件故障，主要介绍主板故障、CPU故障、内存故障、硬盘故障、显卡故障以及声卡故障。

第2章 外设故障，主要介绍显示器故障、鼠标与键盘故障、光驱与刻录机故障、打印机故障。

第3章 操作系统故障，主要介绍Windows 98故障、Windows 2000故障、Windows XP故障、Windows Server 2003故障以及多操作系统故障。

第4章 常用软件故障，主要介绍办公软件故障、影音播放软件故障、图像处理软件故障以及其他常用软件故障。

第5章 网络故障，主要介绍网页浏览故障、上传下载故障以及电子邮件故障。

目 录

第1章 主机硬件故障 1

1.1 主板故障 2

- 例1 开机后不能通过自检 2
- 例2 主板防病毒功能导致不能安装 Windows 3
- 例3 刷新主板 BIOS 造成部分 I/O 接口失效 3
- 例4 为何 BIOS 不能正常工作 3
- 例5 更换硬盘后出现硬盘故障 5
- 例6 CMOS 设置经常失效 5
- 例7 主板上的 USB 端口不能正常工作 5
- 例8 主板积尘后引起电脑死机 6
- 例9 为何连接电源后电脑自动开机 6
- 例10 BIOS 升级失败后应如何进行恢复 7
- 例11 每次进入 BIOS 设置都会提示错误随后死机 9
- 例12 老主板没有集成 USB 接口怎么办 10
- 例13 开机自检时内存信息总显示为“127MB+1MB” 11
- 例14 主板不支持 USB2.0 接口 11
- 例15 为何电脑进入休眠状态后就死机 12
- 例16 系统 BIOS 缓存设置不当引起死机 12

1.2 CPU 故障 13

- 例17 CPU 散热不良导致死机 13
- 例18 CPU 频率自动降低的处理 14
- 例19 CPU 针脚生诱导致系统无法启动 14
- 例20 CPU 超频后开机无显示 15
- 例21 CPU 超频造成电脑频繁死机 15
- 例22 BIOS 显示 CPU 温度很高而电脑工作正常 16
- 例23 升级 P4 后出现的死机故障 16
- 例24 CPU 相关参数显示不正确 17
- 例25 超频 CPU 在挂起模式下被烧毁 17

1.3 内存故障 18

- 例26 内存接触不良导致开机无显示 18
- 例27 Windows 经常自动进入安全模式 19
- 例28 内存不兼容导致 Windows 注册损坏 19
- 例29 开机自检时内存容量与实际容量不符 19
- 例30 DDR400 内存的工作电压是多少 20
- 例31 增加内存后系统资源反而降低 20
- 例32 内存故障引起不能开机 21
- 例33 增加 DDR333 内存条后死机 22

1.4 硬盘故障

..... 26

例 34	内存问题会导致哪些系统故障	22
例 35	电脑总是提示没有足够的可用内存	23
例 36	安装单条 512MB 的内存只识别出 256MB	24
例 37	内存过热导致死机	24
例 38	双通道内存带来的问题	25
例 39	为什么开机找不到硬盘	26
例 40	安装双硬盘后只能识别一个硬盘	26
例 41	为什么无法找到 C 盘	28
例 42	硬盘出现坏道的处理	28
例 43	硬盘零磁道损坏的处理	31
例 44	硬盘格式化无法完成	34
例 45	硬盘格式化完成到 100% 时喇叭响个不停	34
例 46	为何分区后硬盘容量减少	35
例 47	解决双硬盘符号交错的问题	35
例 48	开机自检时总出现 “no 80 conductor” 的提示	37
例 49	为何出现 “Disk I/O error Rep lace the disk” 的提示	38
例 50	修复主引导记录损坏的硬盘	39
例 51	怎样给 120GB 的大硬盘分区	40
例 52	硬盘散热不良引起死机	40
例 53	不能对硬盘进行低级格式化	41
例 54	如何安装 Ultra DMA/100 硬盘线	44
例 55	安装新硬盘后老硬盘丢失	44
例 56	硬盘读取指示灯长亮	45
例 57	DOS 下看不到第二块硬盘	45
例 58	硬盘引导故障导致不能进入 Windows	46
例 59	为何每次开机都要扫描磁盘	46
例 60	解决硬盘 “逻辑锁” 故障	47
例 61	修复硬盘分区表	49
例 62	为何找不到注释移动硬盘	51
例 63	整理磁盘碎片时出错	51
例 64	硬盘经常会发出 “咔” 的声音	52
例 65	电脑开机无显示	52
例 66	电脑使用一段时间后就黑屏	53
例 67	更换显卡后经常死机	54
例 68	显卡驱动程序自动丢失	54
例 69	AGP 4X 显卡只能工作在 AGP 2X 模式下	55
例 70	显示器只能显示 16 色	55
例 71	显卡 BIOS 升级失败的处理	56
例 72	AGP 显卡与集成显卡冲突	56

1.5 显卡故障

..... 52

例 73	驱动程序正常但显卡工作在 AGP 2X 模式下	57
例 74	安装显卡驱动程序时出错	57
例 75	显卡风扇的噪音很大	58
例 76	无法调整显示刷新频率	58
例 77	换新显卡后电脑启动困难	59
例 78	更换显卡后出现 OpenGL 问题	59
例 79	更换显卡后关机变重启	60
例 80	玩游戏时系统无故重启	60
例 81	玩游戏时提示显卡电力不足	61
例 82	解决声卡发声不正常的问题	61
例 83	安装声卡后引起死机	62
例 84	无法安装声卡驱动程序	62
例 85	声卡在 Windows 98 中不能正常使用	62
例 86	进行硬盘操作时声音有间断现象	63
例 87	为何“设备音量”栏呈灰色	64
例 88	安装声卡驱动后任务栏没有音量控制图标	64
例 89	不能提高 AC'97 声卡回放效果	65
例 90	放 VCD 正常而播放 CD 无声	66
例 91	转到睡眠模式后会造出声卡冲突	67
例 92	如何实现 64 复音回放	68
例 93	PCI 声卡在 DOS 下无声	69
例 94	声卡发出的噪音过大	69
例 95	安装集成声卡驱动出现的问题	70
例 96	超频后集成声卡不能正常使用	70
1.6 声卡故障 61		

第 2 章 外设故障 73

2.1 显示器故障 74		
例 97	显示器电源指示灯不亮	74
例 98	开机后没有任何显示	74
例 99	显示器有较大面积的青紫色块	75
例 100	显示器上有两条水平细线	75
例 101	显示器上出现一条竖线	76
例 102	显示器颜色有些失真	76
例 103	开机后显示器一直红屏	77
例 104	显示器无法从休眠状态下被唤醒	77
例 105	开机后显示画面先大后小	78
例 106	开机后显示器由模糊变清晰	78
例 107	关于显示器刷新率的问题	79
例 108	为什么屏幕画面向左偏移	79
例 109	为何显示器边缘闪烁	79

2.2 鼠标与键盘故障	83
例 110 为什么显示器内部发出“吧哒”声	80
例 111 屏幕保护后电脑“死机”	80
例 112 显示器经常短暂黑屏	81
例 113 显示器四周有一圈黑框	81
例 114 显示器接电视盒后屏幕有拖影	82
例 115 为什么偶尔开机后鼠标会失灵	83
例 116 开机后找不到鼠标	83
例 117 为什么偶尔鼠标会乱动	84
例 118 不能热插拔 PS/2 接口的键盘与鼠标	84
例 119 鼠标左键和右键的操作相反	84
例 120 为什么关机后光电鼠标还会亮	85
例 121 光标与鼠标移动不同步	86
例 122 为什么鼠标按键失灵	86
例 123 键盘和鼠标都不能使用	87
例 124 键盘指示灯不亮, 按键无反应	87
例 125 键盘部分按键不灵	88
例 126 开机后检测不到键盘	88
例 127 换键盘后不能开机	89
例 128 按下一个键却显示多个字符	89
例 129 键入的字符与显示不一致	90
例 130 部分键有问题, 换键盘后故障依旧	90
例 131 键盘总是出现“卡键”故障	90
例 132 开机自检时不能正确显示光驱型号	91
例 133 在“我的电脑”中看不到光驱盘符	92
例 134 放入光盘后光驱没有反应	92
例 135 更换 IDE 接口后光驱出现故障	93
例 136 光驱读盘时死机	93
例 137 放入光盘后电脑自动重启	93
例 138 为什么播放 CD 没有声音	94
例 139 为何只能显示光盘内的目录	95
例 140 光驱盘符图标不能自动刷新	95
例 141 光驱弹出弹进的按钮失灵	96
例 142 在 Windows 98 安全模式下找不到光驱盘符	97
例 143 光驱老化导致读盘故障	97
例 144 为何播放 DVD 易死机	98
例 145 放入光盘后将被弹出	99
例 146 刻录光盘时出现错误提示	99
例 147 刻录进行到 99% 时总是报错	99
例 148 为何刻录的 CD 不能在 CD 机上播放	100



例 149	刻录机无法自动打开托盘	100
例 150	文件数量过多时出现刻录失败	101
例 151	刻录过程中无法创建文件	101
例 152	刻录机无法格式化 CD-RW 碟片	102
例 153	通电后打印机指示灯不亮	103
例 154	打印时字迹一半清晰一半模糊	103
例 155	如何避免打印机断针	104
例 156	打开文本文档后就自动打印	105
例 157	如何解决喷头被堵	106
例 158	不能在 Windows 98 下双向打印	106
例 159	为何打印出现空行现象	107
例 160	更换新墨盒后指示灯仍然亮着	107
例 161	打印颜色和屏幕颜色不一致	108
例 162	加注兼容墨水后出现打印断线	108
例 163	偶尔打印出乱码或不能打印	109
例 164	激光打印机打印效果偏淡	110
例 165	打印图像时纸面上出现横纹	110
例 166	打印字符残缺不全	111
例 167	打印机为何出现“漏打”现象	111
例 168	打印机任务无法停止	112
例 169	为何打印的图像前后错位	112

第 3 章 操作系统故障 115

3.1 Windows 98 故障 116	例 170	解决注册表损坏引起的死机故障	116
3.2 Windows 2000 故障 117	例 171	安装 Windows 2000 过程中无法启动	117
	例 172	安装 Windows 2000 后分区丢失	118
	例 173	安装系统时提示 ACPI 有问题	118
	例 174	安装 SP4 时出现无法验证的错误	119
	例 175	安装 SP4 服务包后 ASP.NET 无法运行	120
	例 176	升级 SP4 后网络访问速度慢	120
	例 177	找不到指定的系统文件	121
	例 178	安装某些程序时提示 _INS5576._MP.exe 产生错误	121
	例 179	升级后出现“你的 spoolsv.exe 出现错误日志”	122
	例 180	启动时出现服务或驱动程序错误	122
	例 181	Windows 2000 为何不能正常关机	122
	例 182	运行程序时出现 msvbvm60.dll 错误	123

例 183	不能正常运行 MMC 控制台	123
例 184	安装 Windows 2000 后软关机功能失效	124
例 185	无法删除文件或文件夹	125
例 186	打开 IE 时发生内存出错	125
例 187	启动后出现“Explorer 出错即将关闭”提示	126
例 188	Windows 2000 出现 WMI 的错误信息	127
例 189	解决程序停止响应的问题	128
例 190	系统打印服务没有启用	129
例 191	无法将 SP2 系统升级至更高版本	129
例 192	安装系统过程中复制文件时报错	130
例 193	安装系统时出现 DPMI 错误	130
例 194	Windows XP 启动速度特别慢	131
例 195	进入登录画面后系统就蓝屏并重启	132
例 196	启动时提示 ntsystem.exe 出错	132
例 197	系统 DLL 文件失效的解决办法	133
例 198	Windows XP 不能完成磁盘碎片整理	133
例 199	启动 Windows XP 时提示 Winlogon.exe 损坏	134
例 200	快速关闭停止响应的程序	135
例 201	Windows XP 无法正常关机	136
例 202	打开 IE 后总是自动拨号	137
例 203	Windows XP 总是出现“内存不足”的提示	137
例 204	在 Windows XP 下不能安装软件	138
例 205	不能恢复输入法图标	139
例 206	不能恢复误删除的 boot.ini 文件	140
例 207	不能在 Windows XP 中进行繁体字输入	141
例 208	为何不能使用“搜索”功能	141
例 209	为何更改硬件配置就出现死机现象	142
例 210	为什么 Windows XP 系统中磁盘可用空间不断减少	142
例 211	禁止磁盘空间报告	143
例 212	更改设置后不重启也可生效	144
例 213	不能显示进程的用户名	145
例 214	为何在 DOS 下安装 Windows XP 时速度非常慢	146
例 215	如何解决任务栏无法操作的现象	146
例 216	Windows Update 下载安装被阻止	147
例 217	如何避免电脑自动进入睡眠状态	148
例 218	在 Windows XP 系统中播放 AVI 文件无响应	148
例 219	弹出“ActiveX 控件不安全”的提示	148
例 220	系统总是弹出错误报告窗口	149

3.3 Windows XP 故障

129

例 221	“帮助和支持中心”功能无法使用了	150
例 222	Windows XP 关机时会自动重启	150
例 223	在 Windows XP 中安装程序时出错	151
例 224	关机时提示应用程序初始化失败	152
例 225	升级 Windows XP 时出现 STOP 信息	152
例 226	安装 Windows Server 2003 时提示病毒侵入	153
例 227	启动时找不到服务程序	154
例 228	不能启用界面主题服务	154
例 229	禁用自动记录打开的文件	155
例 230	在 Windows Server 2003 中不能使用双硬盘	155
例 231	为何无法加装视频压缩	156
例 232	运行大型软件速度迟缓	157
例 233	关机时不用输入相关注释	158
例 234	开启 Windows Server 2003 中显卡的硬件加速	158
例 235	解决 Windows MediaPlayer 无法播放 MP3 的问题	159
例 236	堵住页面交换隐患	159
例 237	找不到“用户账号”窗口	160
例 238	禁止使用用户切换功能	160
例 239	恢复丢失的启动菜单	161
例 240	不能从双系统中进入 Windows 98 的安全模式	161
例 241	升级一个系统导致另一系统无法启动	162
例 242	使 Windows 98 与 Windows 2000 并存存在同一台电脑上	162
3.4 Windows Server 2003 故障		153
3.5 多操作系统故障		161

第 4 章 常用软件故障 163

4.1 办公软件故障		164
例 243	安装 Office 2003 时出错	164
例 244	运行 Office 2003 时提示插入安装盘	164
例 245	打开 Word 文档时死机	165
例 246	Word 经常出现“执行了错误程序”的提示	165
例 247	不能彻底删除 Office 2003	166
例 248	恢复 Word 窗口右边的滚动条	167
例 249	取消 Word 自动的连线	168
例 250	在 Word 中输入大于 10 的数字符号	169
例 251	Word 中不能去掉分隔线	169
例 252	在没有 Word 程序的电脑上打开 Word 文档	170
例 253	Word 中插入的图片显示不全	170
例 254	无法正常编辑 Word 文档	171
例 255	禁止 Word 自动将网址转换为超级链接	172

例 256	将 Word 表格转换成 Excel 表格	173
例 257	将 Word 文档转换成幻灯片	173
例 258	Word 中部分文字隐藏在表格单元格内无法看到	174
例 259	如何在 Word 文档中输入直引号	174
例 260	Word 中去掉网址或邮件信箱地址的括号	175
例 261	Word 自动添加数字序号	176
例 262	如何恢复 Word 的默认设置	176
例 263	部分文档页眉或页脚不同	177
例 264	Word 中经常自动加载项目符号	177
例 265	Word 中的“另存为”菜单项消失	178
例 266	为何 Word 文档只能保存为 DOT 格式	178
例 267	Word 打印图片时出现实线	179
例 268	在 Word 打印预览模式下编辑文字内容	179
例 269	不能取消无法继续的打印任务	179
例 270	防止 Word 打印信封时打偏	180
例 271	Word 中编制的宏无效	181
例 272	在 Word 中打印时页面边框线不能正常显示	182
例 273	Word 中艺术汉字无法打印	182
例 274	在 Word 中打印文档提示“文档字体错误”	183
例 275	如何统计 Word 的字数	183
例 276	如何去掉 Word 文档页面顶部的空白	183
例 277	Excel 中不能一次打开多个工作簿	184
例 278	Excel 出现“无效页面”错误	185
例 279	Excel 中不能输入欧元单位	185
例 280	Excel 中不能做临时求和运算	186
例 281	Excel 的自动输入功能无法使用	186
例 282	如何找到导致公式错误的单元格	187
例 283	编辑电子表格时不能批量输入行号	188
例 284	Excel 中不能实现小数转换为中文大写金额	188
例 285	意外损坏的 Excel 文档无法挽救	189
例 286	恢复 PowerPoint 的母版	190
例 287	制作的 PowerPoint 演示文稿太大	191
例 288	在 PowerPoint 中单击超链接没有反应	191
例 289	PowerPoint 不能插入公式	191
例 290	PowerPoint 不能对齐多个对象	192
例 291	PowerPoint 不能复制幻灯片	192
例 292	为 PowerPoint 幻灯片添加切换效果	193
4.2 影音播放软件故障		
例 293	运行 Windows Media Player 时出现屏保	193
例 294	取消媒体库的自动添加功能	194