

畅销
品牌



SO EASY TO LEARN!!

电脑常见故障诊断与排除

从新手到高手

(全新版)

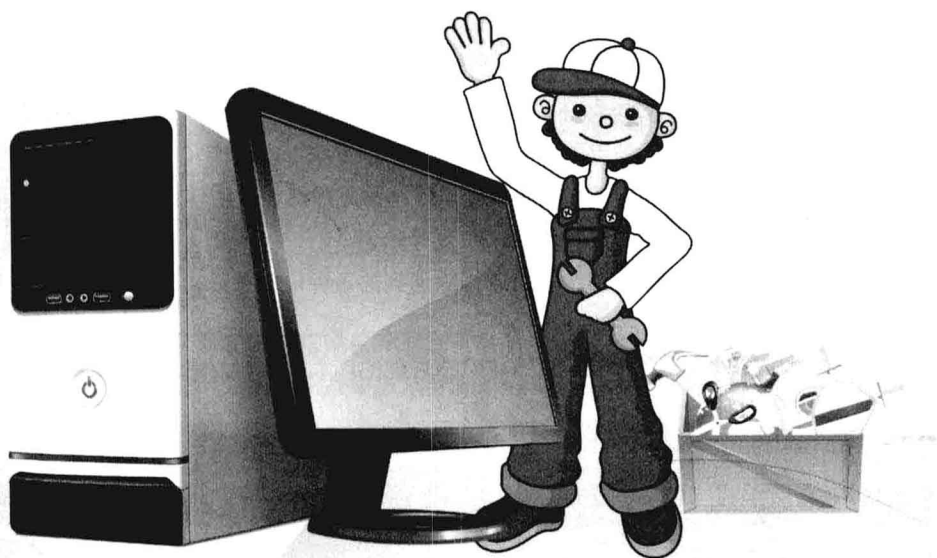
本书编委会 编著



1DVD 视频教学

■ 精选156个案例视频教学 ■ 附送2本完整视频光盘资料 ■ 320分钟案例讲解全程再现操作实况

- 12大专题细致讲解，深入剖析，一学就会
- 大量精彩实例配有全程讲解，内容丰富
- 提供多个实战应用案例 让新手更容易掌握



电脑常见故障诊断与排除

从新手到高手

(全新版)

本书编委会 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书主要针对电脑在日常应用过程中可能出现的各种故障,以解决实际问题为主旨,深入讲解了各种电脑故障的诊断与排除方法,内容涉及 BIOS 和注册表故障、电脑硬件常见故障、电脑外设常见故障、系统常见故障、常用软件故障、网络故障等,同时还介绍了系统优化与维护、数据恢复等知识。

本书不仅可以帮助读者快速排除遇到的各种电脑故障,还可以使读者迅速成为电脑应用的高手。

本书非常适合对电脑故障排除感兴趣的广大电脑爱好者阅读,也适合家庭电脑用户阅读与学习。

图书在版编目(CIP)数据

电脑常见故障诊断与排除从新手到高手:全新版/
《电脑常见故障诊断与排除从新手到高手:全新版》编
委会编著. — 北京:中国铁道出版社,2011.3
ISBN 978-7-113-12181-5

I. ①电… II. ①电… III. ①电子计算机—故障诊断
②电子计算机—故障修复 IV. ①TP306

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 221847 号

书 名: 电脑常见故障诊断与排除从新手到高手(全新版)
作 者: 本书编委会 编著

责任编辑: 苏 茜	读者热线电话: 400-668-0820
编辑助理: 王 佩	
封面设计: 张 丽	封面制作: 白 雪
责任印制: 李 佳	

出版发行: 中国铁道出版社(北京市宣武区右安门西街 8 号 邮政编码: 100054)
印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司
版 次: 2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷
开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 21.25 字数: 465 千
印 数: 3 500 册
书 号: ISBN 978-7-113-12181-5
定 价: 39.00 元(附赠光盘)

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社计算机图书批销部联系调换。

知识综述

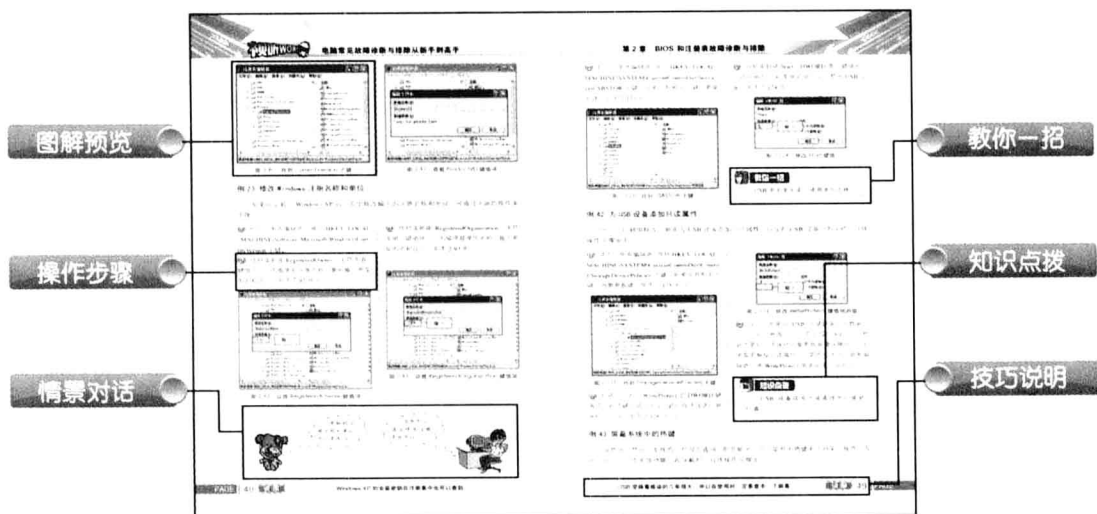
本书主要针对电脑在日常应用过程中可能出现的各种故障,以解决实际问题为主旨,深入讲解了各种电脑故障的诊断与排除方法,内容涉及 BIOS 和注册表故障、电脑硬件常见故障、电脑外设常见故障、系统常见故障、常用软件故障、网络故障等,同时还介绍了系统优化与维护、数据恢复等知识。

学习本书内容不仅可以帮助读者快速排除遇到的各种电脑故障,还可以使读者迅速成为电脑应用的高手,非常适合广大电脑初、中级读者和家庭用户阅读与学习。

内容导读

Chapter 1	电脑常见故障类型与诊断	网络故障诊断与排除	7	Chapter
Chapter 2	BIOS 和注册表故障诊断与排除	Internet 故障诊断与排除	8	Chapter
Chapter 3	电脑硬件常见故障诊断与排除	系统优化与维护	9	Chapter
Chapter 4	电脑外设常见故障诊断与排除	数据恢复诊断与排除	10	Chapter
Chapter 5	系统常见故障诊断与排除	典型故障诊断与排除	11	Chapter
Chapter 6	常用软件故障诊断与排除	电脑安全与防治	12	Chapter

本书体例





特色展示

1 精练实用、易学易用

本书摒弃了以往电脑故障书籍的理论文字描述,从实用、专业的角度出发,精心选出各个知识点。每个知识点都配合实例进行讲解,这样不但读者更加容易理解,而且可以亲手上机进行验证,得到更直观的认知。

图解教学、无师自通

2

本书讲解以图为主,基本上是一步一图(或一步多图),同时在图中添加标注,并辅以简洁明了的文字说明,直观性强,使读者一目了然,在最短的时间内掌握所介绍的知识点及操作技巧。

3 全新体例、轻松自学

书中灵活穿插了“教你一招”、“知识点拨”等小栏目,体例形式活泼、新颖,以不同的方式向读者传达各种知识点,缓解学习过程中的枯燥之感。每页页脚处还提供“技巧”或“说明”,在拓宽读者知识面的同时,也增强了读者的实际工作能力。

双栏排版、内容完备

4

采用全程图解的双栏格式排版,重点突出图形与操作步骤,以便于读者进行查找与阅读。最新流行的双栏排版更注重适合阅读与知识容量,使读者能更加有效地进行学习与操作,物超所值。

5 互动光盘、超长播放

本书配套交互式、超长播放的多媒体视听教学光盘,既是与图书知识完美结合的多媒体教学光盘,又是一套具备完整教学功能的电脑办公学习软件,为读者的学习提供了极为直观、便利的帮助。



适用读者

电脑初、中级读者和
家庭用户

电脑维护工作的在
职人员

社会相关培训机构
的学员

社会相关培训机构
的大、中专院校相关专
业的学生

其他对电脑故障排
查感兴趣的人员



网上解疑

如果读者在使用本书的过程中遇到什么问题或者有什么好的意见或建议,可以通过发送电子邮件(E-mail: jtbook@yahoo.cn)联系我们,我们将及时予以回复,并尽最大努力提供学习上的指导与帮助。



编者

2010年10月

第 1 章 电脑常见故障类型与诊断



本章将引领读者认识电脑故障的常见类型,掌握电脑故障诊断的常见方法,以及掌握故障的处理原则与步骤等基本知识。

1.1 电脑故障的几种类型	2	1.3.3 替换法	7
1.1.1 硬件故障	2	1.3.4 拔插法	7
1.1.2 软件故障	3	1.3.5 最小系统法	7
1.2 电脑故障的判断	4	1.3.6 万用表测量法	8
1.2.1 通过系统报警声确定故障类型	4	1.3.7 查找病毒法	8
1.2.2 通过系统提示确定故障类型	5	1.4 故障的处理原则与步骤	8
1.3 故障诊断的常见方法	6	1.4.1 排除故障的基本原则	8
1.3.1 直接观察法	6	1.4.2 排除故障的一般步骤	9
1.3.2 清洁法	6		

第 2 章 BIOS 和注册表故障诊断与排除



本章将引领读者学习 BIOS 和注册表故障的诊断与排除方法,并针对典型 BIOS 和注册表故障进行深入而透彻的讲解与剖析。

2.1 BIOS 自检及错误提示	12	2.4 注册表故障诊断与排除	20
2.1.1 POST 自检	12	2.4.1 注册表基础知识	20
2.1.2 POST 自检测错误提示	12	2.4.2 注册表应用案例与故障排除	24
2.1.3 根据报警声判断 BIOS 故障所在	13	例 1 备份和修复注册表	24
2.2 COMS 放电	14	例 2 利用注册表个性化设置电脑	24
2.2.1 CMOS 放电原则	14	例 3 注册表优化系统	27
2.2.2 CMOS 放电操作	15	例 4 优化关机速度	30
2.3 BIOS 故障排除案例	16	例 5 从内存卸载 DLL 文件	31
例 1 开机提示 BIOS 出错	16	例 6 设置动态链接库文件的	
例 2 设置 BIOS 后,内存		搜索顺序	31
需要检测三次	16	例 7 合理分配每个文件占用的资源	32
例 3 主板找不到 IDE 设置	17	例 8 独立的内存空间运行程序	33
例 4 BIOS 设置引起的内存故障	17	例 9 加快打开 AVI 文件夹的速度	33
例 5 BIOS 设置引起光驱丢失	18	例 10 加快菜单显示速度	34
例 6 BIOS 设置项变成灰色		例 11 加快窗口显示速度	34
无法选择	18	例 12 如何去掉“更新”选项	35
例 7 BIOS 内容自动更改故障	18	例 13 删除“添加/删除程序”中的	
例 8 跳线设置不当引起		残留项	35
的 BIOS 故障	19	例 14 关机时自动删除交换文件	35
例 9 设置 BIOS 超级用户密码	19	例 15 消除残余的软件卸载信息	36

例 16 彻底关闭 Dr.Watson.....	36	例 30 禁止改变任务栏位置.....	44
例 17 找回丢失的字体.....	37	例 31 锁定桌面设置.....	44
例 18 任务栏无法显示.....	37	例 32 禁用回收站“属性”选项.....	45
例 19 Windows 出现中文乱码.....	38	例 33 隐藏硬盘和光驱.....	45
例 20 “运行”、“注销”和 “关闭系统”命令消失.....	38	例 34 禁止访问硬盘或光驱.....	45
例 21 无法打开 Windows XP “帮助”功能.....	39	例 35 禁用我的电脑“属性”菜单.....	46
例 22 找回操作系统安装密码.....	39	例 36 禁用控制面板.....	46
例 23 修改 Windows 注册名称 和单位.....	40	例 37 禁止运行命令提示符.....	47
例 24 找回丢失的 Administrator 账户.....	41	例 38 禁止自定义显示字体大小.....	47
例 25 关闭电脑时自动清除 “我最近的文档”记录.....	41	例 39 禁止显示前一个登录者名称.....	48
例 26 隐藏“我最近的文档”菜单.....	42	例 40 指定密码最小长度.....	48
例 27 Explorer 子键中 其他键值的作用.....	42	例 41 在 Windows XP 中 禁用 USB 设备.....	48
例 28 让电脑从休眠或待机状态下 恢复时需要输入密码.....	43	例 42 为 USB 设备添加只读属性.....	49
例 29 禁止更换墙纸.....	43	例 43 屏蔽系统中的热键.....	49
		例 44 让“运行”对话框 不保留记录.....	50
		例 45 让系统在关机时 清除掉页面文件.....	51
		例 46 利用注册表清除木马病毒.....	51



第 3 章 电脑硬件常见故障诊断与排除

电脑硬件故障的种类很多,本章将详细介绍典型的主板常见故障、CPU 常见故障、硬盘常见故障,以及其他电脑硬件常见故障的诊断与排除方法。

3.1 主板常见故障诊断与排除 56

3.1.1 引发主板故障的原因..... 56

3.1.2 主板故障诊断处理方法..... 56

3.1.3 主板故障排除案例..... 57

例 1 主板电池引起系统时间变慢..... 57

例 2 主板 BIOS 自检不显示
硬盘参数..... 57

例 3 BIOS 设置失效..... 58

例 4 开机 Floppy disk (s)
fail (40) 错误..... 58

例 5 电脑频繁死机,在进行 CMOS
设置时也会出现死机现象..... 59

例 6 不用按 Power 按钮,电脑
就会启动..... 59

例 7 启动时显示 Override enable-

Defaults loaded..... 60

例 8 电脑进入休眠状态后就死机..... 60

3.2 CPU 常见故障诊断与排除 61

3.2.1 CPU 故障的引发原因..... 61

3.2.2 CPU 故障的处理方法..... 61

3.2.3 CPU 常见故障的诊断和排除..... 61

例 1 系统频繁死机..... 61

例 2 CPU 超频导致黑屏..... 62

例 3 CPU 引脚损坏导致黑屏..... 62

例 4 CPU 超频后不能通过自检..... 63

例 5 超频后经常断电..... 63

例 6 CPU 风扇引起的系统启动异常..... 63

例 7 CPU 的频率显示不固定..... 63

3.3 内存常见故障诊断与排除	64
3.3.1 内存故障引发的原因	64
3.3.2 内存故障的处理方法	64
3.3.3 内存常见故障排除案例	64
例 1 不能开机	64
例 2 开机无显示	65
例 3 电脑经常死机	65
例 4 内存容量不符	65
例 5 内存引起的注册表出错	65
例 6 系统经常出现非法操作提示	66
例 7 提示内存不足	66
3.4 硬盘常见故障诊断与排除	67
3.4.1 硬盘故障处理的基本方法	67
3.4.2 硬盘故障的诊断思路	67
3.4.3 硬盘常见故障诊断与排除案例	68
例 1 硬盘盘符交错故障	68
例 2 开机自检无法检测到硬盘	68
例 3 SATA 硬盘 BIOS 故障	68
例 4 硬盘主引导记录损坏	68
例 5 硬盘无故停转后自动启动	69
例 6 硬盘分区表损坏	69
例 7 启动时系统提示 Device error	70
例 8 硬盘出现坏道	71
3.5 显卡和显示器常见故障诊断与排除	71
3.5.1 显卡故障引发原因	71
3.5.2 显示器故障引发原因	71
3.5.3 显卡常见故障诊断与排除	72
例 1 显卡接触不良	72
例 2 更换显卡后经常死机	72
例 3 显卡驱动程序丢失	72
例 4 屏幕出现异常杂点或图案	72
例 5 正常安装显卡驱动程序后， 分辨率只能调节到 800×600	72
例 6 显卡供电不足	73
3.5.4 显示器常见故障与排除	74
例 1 显示器屏幕模糊不清	74
例 2 显示器出现色斑	74
例 3 显示器屏幕变暗	75
例 4 显示器颜色偏差	75

例 5 换用液晶显示器后无法正常 进入操作系统	75
例 6 液晶显示器无故不工作	76
例 7 在电脑关机之时，LCD 屏幕上 出现干扰杂纹	76
例 8 使用 LCD 玩游戏时，画面出现了 明显的拖尾现象，感觉很不流畅	76
3.6 声卡与音箱常见故障 诊断与排除	76
3.6.1 声卡故障引发的原因	77
3.6.2 音箱故障引发的原因	77
3.6.3 声卡常见故障诊断与排除	77
例 1 声卡无声	77
例 2 无法播放 CD 音乐	77
例 3 Windows 提示没有发现 硬件驱动程序	78
例 4 板载声卡不发声	78
例 5 安装新的 Direct X 之后， 声卡不发声	78
例 6 超频后声卡不能正常使用	79
例 7 不能正常使用四声道	79
例 8 任务栏上的声音图标不见了	79
例 9 BIOS 设置错误	79
例 10 安装网卡或者其他设备之后， 声卡不再发声	80
例 11 无法使用麦克风	80
3.6.4 音箱常见故障与排除	81
例 1 音箱无声	81
例 2 音箱声音时有时无	81
例 3 音箱音量小	81
例 4 音箱声音不均衡	82
3.7 机箱与电源常见故障 诊断与排除	82
3.7.1 电源故障现象分析	82
3.7.2 机箱与电源常见故障诊断与 排除案例	82
例 1 无法开机	82
例 2 无法关机	82
例 3 电源自动关闭	83
例 4 打开电源，电脑自动开机	83

例 5 电源电容故障	83	例 6 光电鼠标灵敏度变差	90
例 6 电脑开机后频繁自动重启	83	例 7 光电鼠标定位不准	91
例 7 休眠和唤醒功能不正常	83	3.9 光驱与刻录机常见	
例 8 要重启电脑才能进入系统	84	故障诊断与排除	92
例 9 电脑硬件升级后，		3.9.1 光驱与刻录机故障的引发原因	92
电脑经常重启	84	3.9.2 常见光驱故障诊断与排除案例	92
例 10 电源引起电脑不能自检	85	例 1 开机自检无光驱	92
例 11 机箱带电	85	例 2 光盘放反导致无法读取数据	93
3.8 键盘与鼠标常见故障		例 3 错误的数据线导致光驱“消失”	93
诊断与排除	85	例 4 光驱内光盘打滑	93
3.8.1 键盘故障的引发原因	85	例 5 光驱托盘总是卡住	94
3.8.2 鼠标故障的引发原因	86	例 6 光驱读盘能力下降	94
3.8.3 键盘常见故障诊断与排除	86	例 7 光驱挑盘	94
例 1 键盘无法插进主板接口	86	例 8 光驱读盘报错	95
例 2 “卡键”故障	86	例 9 光驱的开仓键打不开	95
例 3 键盘输入与屏幕显示的		3.9.3 常见刻录机故障诊断	
字符不一致	87	与排除案例	95
例 4 某些字符不能输入	87	例 1 安装刻录机后无法启动电脑	95
例 5 关机后键盘灯仍不熄灭	87	例 2 使用模拟刻录成功，实际刻录	
例 6 键盘引起的电脑黑屏现象	87	却失败	96
例 7 USB 键盘接口不稳定	88	例 3 无法复制游戏 CD	96
3.8.4 鼠标常见故障诊断与排除案例	88	例 4 刻录的 CD 音乐不能正常播放	96
例 1 移动鼠标时，光标反应迟钝	88	例 5 刻录软件在刻录光盘的过程中，	
例 2 鼠标按键失灵	89	有时会出现 BufferUnderrun 的	
例 3 系统提示找不到鼠标	89	错误提示信息	97
例 4 光标与橡胶球的滚动不同步	89	例 6 光盘刻录过程中，经常会出现	
例 5 光标在屏幕上固定不动	90	刻录失败	97



第 4 章 电脑外设常见故障诊断与排除

本章将通过典型案例讲解电脑外设常见故障的诊断与排除方法，其中包括打印机常见故障、扫描仪常见故障、数码设备常见故障，以及其他存储设备的常见故障等排查知识

4.1 打印机常见故障诊断与排除	100	例 3 更换新墨盒后，打印机在开机时	
4.1.1 处理打印机故障的一般步骤	100	面板上的“墨尽”灯亮	102
4.1.2 喷墨打印机常见故障诊断与		例 4 喷头硬性堵头堵塞	102
排除案例	101	例 5 打印机清洗泵嘴堵头	102
例 1 打印时墨迹稀少，		例 6 检测墨线正常而打印精度	
字迹无法辨认	101	明显变差	103
例 2 喷头软性堵头堵塞	101	例 7 行走小车错位碰头	103

例 8 断线故障	104	例 1 MP3 播放器无法播放音乐	112
例 9 更换其他品牌墨盒时 出现断线	104	例 2 MP3 播放器死机	113
例 10 往墨盒里加墨出现断线	105	例 3 歌词不能同步显示	113
4.1.3 点阵式打印机常见故障诊断与 排除案例	105	例 4 升级意外, 导致无法开机	113
例 1 打印机卡纸	105	例 5 出现“Error!Reformat Internal media with”提示信息	113
例 2 打印文本或者图片时 有白线出现	106	例 6 MP4 播放器反应速度会变慢	114
例 3 打印机正常运作, 但是在纸上的 打印为空	106	例 7 电脑提示不能连接播放器, 但播放器上有“已经准备好” 显示	114
例 4 打印乱码	106	例 8 播放文件时没有声音	114
例 5 指示灯闪个不停	107	例 9 MP3 播放器只能存储数据, 不能播放 MP3 文件	114
例 6 完全没有反应的打印机	107	4.3.3 数码相机常见故障诊断与 排除案例	114
例 7 有磨擦产生的难听杂音	107	例 1 相机无法识别存储卡	115
4.1.4 激光打印机常见故障诊断与 排除案例	108	例 2 数码相机自动关闭	115
例 1 打印出的文档模糊不清	108	例 3 液晶屏不能显示 刚拍摄的图片	115
例 2 有平行纸张长边的白线	108	4.4 其他存储设备常见故障 诊断与排除	115
例 3 打印机卡纸	108	4.4.1 其他存储设备引发故障的原因	115
例 4 清洁纸路	109	4.4.2 其他存储设备常见故障诊断与 排除案例	116
4.2 扫描仪常见故障诊断与排除	110	例 1 连接电脑时 U 盘指示灯不亮	116
例 1 整幅图像只有一小部分被获取 ...	110	例 2 看不到 U 盘的盘符	116
例 2 图像中有过多的图案 (噪声干扰)	110	例 3 卸载 U 盘时, 系统提示“现在 无法停止通用卷设备, 请稍候 再停止设备”	117
例 3 原稿颜色与屏幕颜色 差别太大	110	例 4 U 盘插入电脑提示“无法识别 的设备”	117
例 4 扫描出的整个图像变形或 出现模糊	110	例 5 拔出移动硬盘时系统报错	117
例 5 扫描的图像在屏幕显示或 打印输出时总是出现 丢失点线的现象	111	例 6 移动硬盘无法在系统中 弹出和关闭	118
例 6 扫描印刷品时, 龟纹 (交叉影像) 出现在图像的特定区域内	111	例 7 系统找不到移动硬盘	118
4.3 数码设备常见故障诊断与排除 ...	112	例 8 系统检测到 USB 设备, 但在“我的电脑”中无法看到 移动硬盘	118
4.3.1 数码设备故障的引发原因	112		
4.3.2 MP3 和 MP4 常见故障诊断与 排除案例	112		



第5章 系统常见故障诊断与排除

本章将通过典型案例讲解系统常见故障的诊断与排除方法,其中包括系统安装故障、系统启动故障、系统运行故障、系统组件故障,以及 Windows XP/Vista 应用与故障排除。

- 5.1 系统安装故障诊断与排除 120
 - 5.1.1 系统安装故障的引发原因 120
 - 5.1.2 系统安装故障诊断与排除案例 120
 - 例1 sif文件损坏或丢失 120
 - 例2 安装过程中出现蓝屏错误 120
 - 例3 找不到 SCSI 硬盘 121
 - 例4 无法复制 RUNDLL32 文件 121
 - 例5 文件无法读取 122
 - 例6 从启动画面跳出后就死机 122
- 5.2 系统启动故障诊断与排除 122
 - 5.2.1 系统启动故障的引发原因 122
 - 5.2.2 系统启动故障诊断与排除案例 122
 - 例1 双系统启动故障 122
 - 例2 Windows XP 启动项出错 123
 - 例3 出现启动画面时自动重启 123
- 5.3 系统运行故障诊断与排除 124
 - 5.3.1 系统运行故障的引发原因 124
 - 5.3.2 系统运行故障诊断与排除案例 124
 - 例1 虚拟内存过小 124
 - 例2 程序非法操作 125
 - 例3 无法正常关机 126
- 5.4 系统自带组件故障诊断与排除 126
 - 5.4.1 系统自带组件故障的引发原因 126
 - 5.4.2 系统自带组件故障诊断与排除案例 126
 - 例1 电脑系统被安装了一个恶意程序,造成 Internet Explorer 的设置首页为灰色、不能修改 126
 - 例2 在“开始”菜单中没有“关机”命令 127
 - 例3 无法查看最近打开文档的记录 127
- 5.5 Windows XP 应用与故障排除 128
 - 例1 如何实现关机时清空页面文件 128
 - 例2 如何自行配置 Windows XP 的服务 129
 - 例3 如何创建锁定计算机的快捷方式 129
 - 例4 如何关闭 Windows XP 的自动播放功能 130
 - 例5 如何恢复被破坏的系统引导文件 131
 - 例6 如何恢复误删除的 boot.ini 文件 131
 - 例7 如何删除 Windows XP 的“更新”选项 132
 - 例8 如何为 Windows XP 减肥 132
 - 例9 如何自动关闭停止响应的程序 133
- 5.6 Windows Vista 应用与故障排除 133
 - 例1 让资源管理器不再显示公用文件夹链接 133
 - 例2 在当前目录开启具有管理员权限命令行 134
 - 例3 使用卷影副本恢复文件或文件夹 135
 - 例4 重置 Windows Vista 中的 Winsock 设置 136
 - 例5 更改 Windows Vista 系统所有者 137
 - 例6 突破 Windows 系统默认用户句柄与 GDI 句柄限制 138
 - 例7 在 Windows Vista 中创建密码重设盘 139
 - 例8 关闭 UAC 或禁用 UAC 提示窗口 140
 - 例9 使用 USB 盘安装 Windows Vista 141
 - 例10 关闭“阻止某些启动程序”提示信息 142
 - 例11 自动登录 Windows Vista 143

例 12 让 Windows Vista 更为安全	144
例 13 释放系统还原与卷影复制 占用的硬盘空间	146

例 14 快速进入网络连接窗口	147
例 15 在预装 Windows Vista 的 PC 上 安装 XP 并设置双重启动	148

第 6 章 常用软件故障诊断与排除



本章将通过典型案例介绍常用软件故障的诊断与排除方法，其中包括办公软件故障、常用工具软件故障，以及多媒体软件故障的诊断排查知识。

6.1 办公软件故障诊断与排除

6.1.1 引发办公软件故障的原因

6.1.2 Word 故障诊断与排除案例

例 1 Word 文档存盘后无法正常打开

例 2 打开已损坏的 Word 文档

例 3 取消 Word 自动的连线

例 4 Word 空格故障

例 5 Word 中无法选中图片

例 6 Word 中插入的图片无法显示

例 7 取消 Word 自动添加的超链接

例 8 Word 经常出现“单击了
错误程序”的提示

例 9 Word 中编制的宏无效

例 10 打印 Word 表格中的内容
而不打印表格线

6.1.3 Excel 故障诊断与排除案例

例 1 Excel 文件不能被打开

例 2 Excel 错误提示信息

例 3 在 Excel 中出现“#DIV/0!”
错误信息

例 4 在 Excel 中出现“#NUM!”
错误信息

例 5 在 Excel 中出现“#VALUE”错误

例 6 在 Excel 中出现“#NAME?”
错误信息

例 7 在 Excel 中出现“#N/A”
错误信息

例 8 在 Excel 中出现“#NULL”
错误信息

例 9 在 Excel 中出现“#REF!”
错误信息

例 10 在 Excel 中不能进行求和运算

例 11 Excel 启动慢且自动
打开多个文件

6.2 常用工具软件故障诊断与排除

6.2.1 引发常用工具软件故障的原因

6.2.2 常用工具软件故障诊断与 排除案例

例 1 WinRAR 版本错误、压缩文件
无法打开

例 2 下载的压缩文件无法打开

例 3 Zip 文件无法解压缩

例 4 用 WinRAR 修复受损压缩文件

例 5 安装程序启动安装引擎失败

例 6 安装软件时提示“安装
ikernel.exe 时出错”

例 7 ACDSee 无法显示缩略图

例 8 无法卸载 DirectX

6.3 多媒体软件故障诊断与排除

例 1 使用 RealPlayer 播放 RM
文件时进度条无法拖动

例 2 系统启动后 RealPlayer
总是自动运行

例 3 网上的 RM 文件不能
直接单击下载

例 4 使用 RealPlayer 播放 RM
文件出现故障

例 5 安装 RealPlayer 后，部分游戏
无法正常运行

例 6 安装 RealOne Player 后，
无法播放 RM 文件

例7 使用 Windows Media Player

在线观看影片效果不好..... 168

例8 播放复制到硬盘上的 DVD 影片

时,画面和声音失真..... 168

例9 播放 ASF 和 WMV 文件时,

无法拖动进度条..... 169

例10 暴风影音无法播放流

媒体..... 169

例11 千千静听无法播放某些文件..... 169

例12 千千静听每次下载歌词时

都显示错误的请求..... 170

例13 千千静听歌词横着显示..... 170



第7章 网络故障诊断与排除

在使用网络的过程中可能经常遇到各种故障,本章将通过典型案例详细介绍局域网常见故障、ADSL 常见故障等的排查方法与技巧。

7.1 局域网常见故障诊断与排除 172

7.1.1 局域网故障引发的原因..... 172

7.1.2 局域网故障排查方法..... 172

7.1.3 常见局域网故障诊断与排除案例..... 174

例1 在“网上邻居”中看不到

“本地连接”图标..... 174

例2 系统正常,某次重启电脑后

找不到网卡..... 175

例3 网卡能找到,可驱动不正常..... 175

例4 网卡一直进行网络地址分配..... 175

例5 局域网中其他电脑找不到

本机的共享文件..... 176

例6 客户机搜索不到共享打印机..... 176

例7 两台电脑直接连接时无法访问... 176

例8 不能设置共享文件夹..... 177

例9 自动分配的 IP 总是一样..... 177

例10 安装网卡后,电脑启动的

速度变慢了..... 178

例11 未接网线却显示已启用连接..... 178

例12 网卡无法安装..... 179

例13 无法安装 USB 无线网卡..... 179

例14 双网卡组建局域网失败..... 179

例15 网络已收发数据为零..... 180

例16 系统运行一会儿就断网..... 180

例17 安装网卡后出错..... 180

例18 交换机端口故障..... 181

例19 交换机连接的所有电脑都

不能与网内其他电脑通信..... 181

例20 局域网内复制超大文件时

出现错误提示..... 181

例21 系统默认的共享方式没有

足够的安全性..... 181

例22 自动分配 IP 地址不正常..... 182

例23 打印时提示发生致命错误..... 182

7.2 ADSL 常见故障诊断与排除..... 183

7.2.1 ADSL 故障的引发原因..... 183

7.2.2 ADSL 常见故障诊断与排除案例..... 184

例1 ADSL 间歇性无法获得 IP 地址..... 184

例2 ACT 指示灯不亮..... 184

例3 Link 指示灯不亮..... 184

例4 接听电话时会导致 ADSL

上网掉线..... 185

例5 ADSL 经常断流..... 185

例6 使用宽带路由器共享上网

频繁掉线..... 186

例7 无线路由器频繁掉线..... 187

例8 无法登录至宽带路由器

设置页面..... 187

例9 接上宽带路由器不能拨号..... 188

例10 设置好路由器以后却无法使用

拨号软件进行拨号..... 188

例11 路由方式共享上网频繁掉线..... 189

例12 无线连接频繁断线..... 189

例13 宽带环境下无法打开网页..... 190

例14 局域网与 Internet 不能

同时使用..... 191



本章将通过典型案例讲解 Internet 常见故障的诊断与排除方法,其中包括 IE 常见故障、即时通信软件常见故障、邮件收发常见故障等排查方法与技巧。

8.1 IE 浏览器常见故障诊断与排除 ..194

8.1.1 IE 浏览器常见错误提示 194

8.1.2 IE 浏览器常见故障诊断与

排除案例..... 195

例 1 无法浏览网页 195

例 2 清除地址栏中浏览过的网址和

中文实名地址 198

例 3 IE 浏览器不能打开新窗口 198

例 4 鼠标右键不能使用 198

例 5 上网时经常出现“当前的脚本

发生错误”的提示 199

例 6 打开某个网站后,IE 浏览器

自动关闭 199

例 7 IE 浏览器默认首页被修改 200

例 8 IE 浏览器默认主页被修改 201

例 9 默认首页变灰色且按钮不可用 ... 201

例 10 默认 IE 浏览器搜索引擎

被修改 202

例 11 IE 8 浏览器不能使用安全控件 .. 202

例 12 IE 7 浏览器占系统内存高 202

8.1.3 上传下载软件故障排除 203

例 1 不能下载软件 203

例 2 禁止 FlashGet 的自动捕捉功能 ... 203

例 3 无法使用 FlashFXP 上传主页 203

例 4 使用迅雷 5 时 CPU

占有率极高 204

8.2 即时通信软件常见故障

诊断与排除 204

8.2.1 即时通信软件故障的引发原因 204

8.2.2 即时通信软件常见故障诊断

与排除案例 205

例 1 QQ 登录后反复掉线 205

例 2 无法输入完整的 16 位密码或

密码框不显示 205

例 3 使用 QQ 软件提示“对一未命名

文件访问时发生错误”

或 Runtime error 206

例 4 登录 QQ 软件时提示密码错误 ... 206

例 5 Windows Vista 系统下登录了

一个 QQ 号码后,登录第二个

号码一直处在登录中 207

例 6 登录 QQ 时提示号码需要激活 ... 207

例 7 QQ 登录不上去 207

例 8 Messenger 登录时

报 80048820 错误 208

例 9 MSN 联系人列表中的

联系人不见了 211

8.3 邮件收发软件常见故障

诊断与排除 212

8.3.1 电子邮件故障的原因 213

8.3.2 电子邮件常见故障排除案例 213

例 1 在 Foxmail 中不能收取、

发送电子邮件,返回

“解析服务器地址失败” 213

例 2 在 Outlook 中不能发送邮件 215

例 3 邮件变成了乱码 215

例 4 用 Foxmail 不能收取电子邮件,

反复提示输入密码 215

例 5 使用 Foxmail 不能收取电子邮件,

显示正在收取某个邮件,

但总是收不下来 216

例 6 使用 Foxmail 时,服务器上有

大量邮件,如何快速收取

其中的某个或某些邮件 216



第 9 章 系统优化与维护

本章将重点介绍系统优化与维护的方法,其中包括系统维护工具的使用、系统优化设置、系统服务维护、优化软件的使用,以及系统的备份还原等知识

9.1 系统维护工具使用	218	9.3.5 设置开机磁盘扫描等待时间	231
9.1.1 查看系统信息	218	9.4 优化软件的使用	231
9.1.2 安装系统更新程序	220	9.4.1 超级兔子魔法设置	232
9.2 系统优化设置	221	9.4.2 超级兔子驱动天使	234
9.2.1 设置虚拟内存	221	9.4.3 超级兔子升级天使	235
9.2.2 设置视觉效果	222	9.4.4 超级兔子硬件天使	236
9.2.3 设置启动和故障恢复	222	9.4.5 超级兔子清理王	236
9.2.4 设置显示属性	223	9.4.6 超级兔子反弹天使	238
9.2.5 禁用休眠功能	225	9.4.7 超级兔子上网精灵	238
9.2.6 移动临时文件夹	226	9.4.8 IE 修复专家	239
9.3 系统服务维护	227	9.5 系统备份还原	239
9.3.1 关闭开机启动程序	227	9.5.1 运行 Ghost 软件	239
9.3.2 启动 DMA 传输模式	228	9.5.2 系统分区备份	240
9.3.3 减少系统选择菜单显示时间	229	9.5.3 从镜像文件还原分区	241
9.3.4 关闭多余的服务	230		



第 10 章 数据恢复诊断与排除

在电脑重要数据丢失之后,对其进行恢复急救十分重要。本章将详细讲解有关文件和数据恢复急救、Windows XP 故障恢复控制台等相关知识与技巧。

10.1 引发数据文件丢失的原因	244	10.4.9 备份与还原收藏夹	260
10.2 数据丢失后的注意事项	244	10.4.10 备份网络设置参数	261
10.3 文件恢复	244	10.4.11 备份与还原硬盘分区表	262
10.3.1 恢复被删除文件	244	10.4.12 备份与恢复个人资料	263
10.3.2 恢复误格式化分区	246	10.5 Windows XP 故障恢复	
10.4 数据恢复急救	248	控制台	267
10.4.1 手动恢复丢失的数据	249	10.5.1 安装故障恢复控制台	267
10.4.2 修复目录故障	249	10.5.2 使用故障恢复控制台	268
10.4.3 在 DOS 下恢复误删除文件	250	10.5.3 使用故障恢复控制台命令提示符	269
10.4.4 备份和还原注册表	250	10.5.4 命令操作	270
10.4.5 Windows XP 自带备份工具	251	10.6 数据恢复的方法与技巧	273
10.4.6 Windows XP 系统还原	252	10.6.1 数据可修复的前提	273
10.4.7 备份和还原硬件驱动程序	254	10.6.2 数据修复的准备步骤	274
10.4.8 备份与还原系统字体	258	10.6.3 数据修复的注意事项及技巧	275

第 11 章 典型故障诊断与排除



本章将通过典型案例详细介绍开机故障、黑屏故障、死机故障、蓝屏故障、软硬件安装故障、关机故障等电脑典型故障的诊断排除方法及相关技巧。

11.1 开机故障诊断与排除	280	11.4 蓝屏故障诊断与排除	290
11.1.1 常见启动故障的引发原因	280	11.4.1 引发蓝屏现象的原因	290
11.1.2 开机故障提示	280	11.4.2 如何预防蓝屏	291
11.1.3 常见开机故障排除案例	282	11.4.3 常见蓝屏故障的排除方法	291
例 1 开机后不通电	282	11.4.4 蓝屏常见故障诊断与排除案例	294
例 2 开机无显示	282	例 1 安装创新声卡后关机蓝屏	294
例 3 开机显示不正常	282	例 2 使用罗技鼠标、键盘蓝屏	294
例 4 开机时出现加载 w7x2.dll	283	例 3 安装共享软件后蓝屏	294
例 5 开机按【F1】键才能启动		例 4 更新主板驱动后蓝屏	294
进入系统	283	例 5 Windows XP 的系统自身错误	295
11.2 黑屏故障诊断与排除	284	例 6 蓝屏使者导致蓝屏	295
11.2.1 引发黑屏的原因	284	11.5 软硬件安装故障诊断与排除	295
11.2.2 黑屏故障诊断与排除案例	284	11.5.1 无法完成软件安装	295
例 1 开机黑屏，电源风扇不转	284	例 1 系统硬件	295
例 2 开机长鸣报警，电脑黑屏	284	例 2 病毒侵入	295
例 3 电脑黑屏无报警声	285	例 3 安装程序出错或文件丢失	296
例 4 开机正常，显示器黑屏	285	例 4 程序之间发生冲突	296
例 5 开机后主板电源指示灯亮，		11.5.2 软件安装后无法运行	296
电源正常，但屏幕无显示	285	例 1 程序冲突	296
例 6 开机后黑屏，显示器指示灯		例 2 内存不足	296
呈橘红色或闪烁状态	285	例 3 硬件配置过低	296
例 7 开机后电源正常，但键盘 NUM		例 4 感染病毒	297
等指示灯没有闪烁，		11.5.3 软件安装后无法卸载	297
无法完成自检	286	例 1 软件正在运行	297
例 8 重新将电脑硬件安装到机箱后，		例 2 软件没有卸载程序	297
开机黑屏	286	例 3 感染病毒	297
11.3 死机故障诊断与排除	286	例 4 系统进程	298
11.3.1 死机现象引发的原因	286	11.5.4 硬件无法识别	298
11.3.2 预防电脑死机	287	例 1 插槽损坏或接触不良	298
11.3.3 解决死机现象的方法	288	例 2 系统设置与新添加的硬件设备	
11.3.4 常见死机故障排除案例	289	发生冲突	298
例 1 主板灰尘太多导致死机	289	例 3 BIOS 无法识别硬件	298
例 2 主板与散热风扇共振引起死机	289	例 4 硬件 BIOS 无法识别硬件	298
例 3 内存引起的死机	289	例 5 感染病毒	299
例 4 内存引起的蓝屏死机	290	11.5.5 硬件安装后无法正常使用	299

例 1 硬件设备发生冲突	299	例 1 Windows XP 关机不正常	300
例 2 硬件驱动程序没有正确安装	299	例 2 无法关机	300
例 3 主板无法支持硬件	299	例 3 在关机过程中出现关机蓝屏	301
例 4 硬件与软件之间发生冲突	299	例 4 Windows XP 不能自动关机	301
11.6 关机故障诊断与排除	300	例 5 一关机就死机	301
11.6.1 电脑关机的过程	300	例 6 关机后系统文件丢失	302
11.6.2 关机故障诊断与排除案例	300		



第 12 章 电脑安全与防治

电脑的安全设置与病毒防治在实际使用过程中至关重要，本章将详细介绍系统安全设置方法，如何使用病毒防治软件，以及如何进行上网安全防护等知识。

12.1 系统安全设置	304	12.2.1 金山毒霸 2008	314
12.1.1 账户安全	304	12.2.2 江民 KV2009	315
12.1.2 关闭不常用的端口	306	12.2.3 Windows 木马清道夫 2009	317
12.1.3 禁用系统远程协助功能	309	12.2.4 账户安全处理木马病毒措施	321
12.1.4 禁用 Windows XP 注册表管理器	310	12.3 上网安全防护	322
12.1.5 禁止远程修改注册表	311	12.3.1 电脑病毒的防御	322
12.1.6 禁止建立空连接	311	12.3.2 黑客入侵的常用手段及应对措施	323
12.1.7 设置用户权限	311	12.3.3 病毒的类型	324
12.1.8 设置本地安全选项	313	12.3.4 清除木马病毒	324
12.2 病毒防治软件	314		