

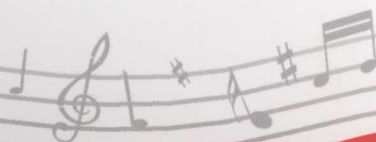
全方位的功能讲解 ● 全程图解的易学模式 ● 注重实用的实例演练 ● 良心品质

轻松学习 实例演练 良心品质

轻松学

九天科技 编著

电脑维护与 故障排除



全彩印刷+多媒

高品质的全彩图书

全方位的功能讲解、全程图解的易学模式、注重实用的实例演练

超丰富的视频光盘

120分钟超长播放的多媒体视听教学光盘，一套生动鲜明的“活教材”

买一送二超值附赠

赠送《轻松学电脑办公》和《轻松学黑客攻防》全部教学视频



买书参加抽奖赢取iPad



DVD

长达120分钟的视频教学

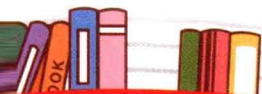
中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

轻松学习 案例演练 良心品质

轻松学

九天科技 编著

电脑维护与 故障排除



买书参加抽奖赢取iPad

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书是指导初学者快速掌握电脑维护与故障排除的入门书籍。书中详细介绍了初学者必须掌握的电脑日常维护与故障排除方法,并针对初学者在电脑日常维护与故障排除时经常会遇到的各种问题进行了专家级的指导,使初学者在起步阶段即能掌握正确的方法和技巧。

本书可作为电脑初学者、电脑办公人员、电脑维修人员及IT从业人员等学习电脑维护的参考书,也可作为大中专院校和各种电脑培训班的学习教材,还可作为对电脑维护感兴趣的广大读者的自学参考书。

图书在版编目(C I P)数据

轻松学电脑维护与故障排除/九天科技编著. —北京:
中国铁道出版社, 2011. 5
ISBN 978-7-113-12637-7

I. ①轻… II. ①九… III. ①电子计算机—维修②电子
计算机—故障修复 IV. TP307

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第029479号

书 名: 轻松学电脑维护与故障排除
作 者: 九天科技 编著

责任编辑: 苏 茜
特邀编辑: 李新承
封面设计: 张 丽
责任印制: 李 佳

读者热线电话: 400-668-0820
编辑助理: 张 丹
封面制作: 郑少云

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: 北京米开朗优威印刷有限责任公司
版 次: 2011年5月第1版 2011年5月第1次印刷
开 本: 880mm×1 230mm 1/32 印张: 8 字数: 260千
书 号: ISBN 978-7-113-12637-7
定 价: 28.00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,请与本社发行部联系调换。



前言

Foreword

在日常生活使用电脑的过程中，难免会遇到各种各样的软硬件故障，这会给用户带来极大的不便。如果有适当的辅助手段并结合一定的电脑故障排除知识，完全可以自行解决这些问题。本书正是综合了众多电脑应用高手与专业电脑故障排除人员的操作经验和“独门绝技”，并配合大量的实际案例，以全程图解的方式逐项讲解故障的起因、诊断及排除方法。

本书是指导初学者快速掌握电脑维护与故障排除的入门书籍。书中详细介绍了初学者必须掌握的电脑日常维护与故障排除方法，并针对初学者在电脑日常维护与故障排除时经常会遇到的各种问题进行了专家级的指导，使初学者在起步阶段即能掌握正确的方法和技巧。

本书共分为 16 章，其中：第 1 章介绍系统维护；第 2 章介绍电脑硬件维护；第 3 章介绍电脑故障排除基础；第 4 章介绍开关机故障排除；第 5 章介绍死机蓝屏故障排除；第 6 章介绍系统运行故障排除；第 7 章介绍 Office 软件故障排除；第 8 章介绍局域网与拨号上网故障排除；第 9 章介绍网上冲浪故障排除；第 10 章介绍系统安全防护故障排除；第 11 章介绍 CPU 故障排除；第 12 章介绍主板故障排除；第 13 章介绍内存与硬盘故障排除；第 14 章介绍机箱与电源故障排除；第 15 章介绍显卡与光驱故障排除；第 16 章介绍外部设备故障排除。

本书的配套 DVD 是一张专业级的多媒体教学光盘，提供累计时间长达 120 分钟的多媒体教学视频，全程语音讲解、情景式教学等方式对书中知识点进行深入讲解，逐步使读者掌握电脑办公的各种操作与应用。此外，还附赠《轻松学电脑办公》和《轻松学黑客攻防》的全部光盘资料，绝对物超所值。

本书可作为电脑初学者、电脑办公人员、电脑维修人员和 IT 从业人员等学习电脑维护的参考书，也可作为大中专院校和各种电脑培训班的学习教材及对电脑维护感兴趣的广大读者的自学参考书。

如果读者在使用本书的过程中遇到问题或者有好的意见或建议，可以通过发送电子邮件（E-mail：jtbook@yahoo.cn）或者在线 QQ：843688388 联系我们，我们将及时予以回复，并尽最大努力为读者提供学习上的指导与帮助。

编者

2011 年 2 月



多媒体光盘使用说明

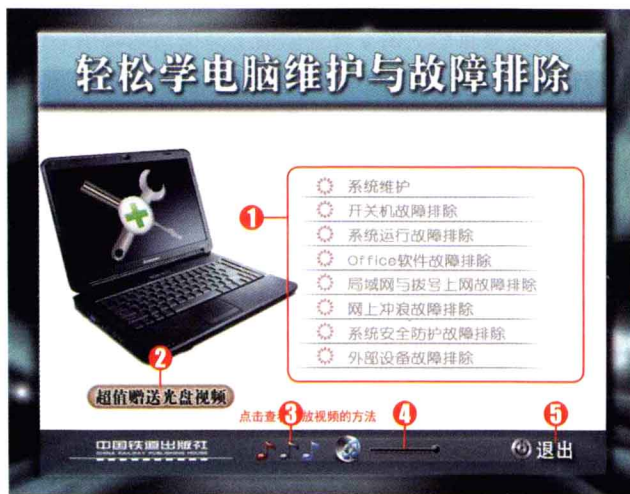
How to use the DVD-ROM

多媒体教学光盘的内容简介

本书配套的多媒体教学光盘内容包括 100 个视频教程，视频教程对应书中各章节的内容安排，为各章节内容的操作步骤配备演示视频，播放时间长达 120 分钟。读者可以先阅读图书再浏览光盘，也可以直接通过光盘学习电脑的维护与故障排除。

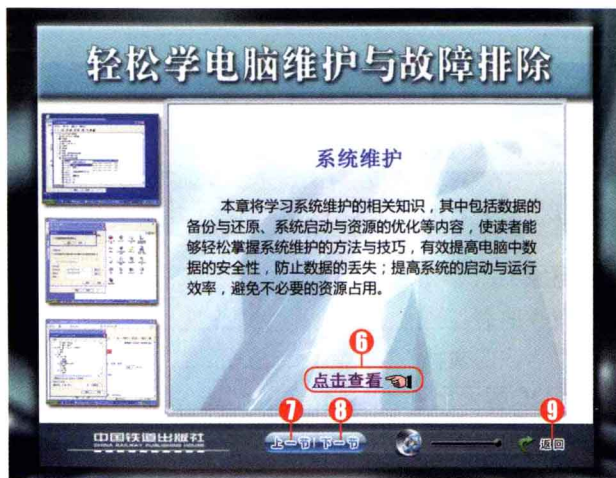
多媒体教学光盘的播放方法

将本书的配套光盘放入光驱后会自动运行多媒体程序，并进入光盘的主界面，如下图所示。如果光盘没有自动运行，只需在“我的电脑”中双击 DVD 光驱的盘符进入配套光盘，然后双击 Autorun.exe 文件即可。



- 1 光盘目录导航
- 2 赠送光盘视频
- 3 选择背景音乐
- 4 音量控制滑块
- 5 退出光盘

光盘主界面中显示各章的链接，单击进入本章的二级界面，如下图(上)所示。单击“点击查看”按钮，即可打开视频教程所在的文件夹，如下图(下)所示，双击选择需要播放的视频文件，即可观看视频。

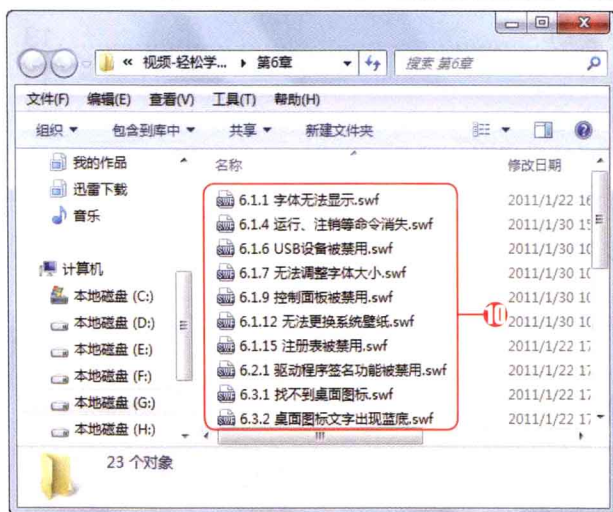


6 点击查看视频

7 返回上一节

8 进入下一节

9 返回主界面



10 双击观看视频

光盘超值附赠视频

- 《轻松学电脑办公》光盘视频
长达 180 分钟多媒体教学视频，全面介绍了电脑办公的必备操作技能和方法。
- 《轻松学黑客攻防》光盘视频
长达 120 分钟多媒体教学视频，帮助新手学习电脑安全及黑客攻防的相关知识。

光盘最佳运行环境

- CPU：Pentium 4 及以上。
- 内存：215MB 及以上。
- 硬盘剩余空间：200MB 及以上。
- 屏幕分辨率：1024×768（像素）。
- 其他：4 倍以上 DVD 光驱。



目录 · Contents >>>

第1章 系统维护..... 1



视频教程

1.1 数据备份与还原.....2

1.1.1 备份与还原注册表..... 2

1.1.2 备份与还原“我的文档”..... 3

1.1.3 备份与还原QQ聊天记录..... 6

1.1.4 创建还原点与系统还原..... 8

1.1.5 Windows 7下的备份与还原..... 10



视频教程

1.2 优化系统启动.....13

1.2.1 关闭多余服务..... 13

1.2.2 关闭多余启动项..... 14

1.2.3 取消显示欢迎界面..... 15



视频教程

1.3 优化系统资源.....15

1.3.1 取消视觉特效..... 15

1.3.2 关闭自动更新..... 16

1.3.3 禁用休眠功能..... 17

1.3.4 停用设备..... 17

1.3.5 关闭Dr.Watson..... 18

第2章 电脑硬件维护..... 19

2.1 硬件的维护.....20

2.1.1 硬盘与光驱维护..... 20

2.1.2 液晶显示器维护..... 21

2.1.3 键盘与鼠标维护..... 21

2.1.4 音箱维护..... 22

2.1.5 注意硬件温度与环境湿度..... 22

2.1.6 日常使用维护..... 23

2.2 硬件的清洁.....24

2.2.1 除尘方法与注意事项	24
2.2.2 常用的除尘工具	25

第3章 电脑故障排除基础 26

3.1 常见电脑故障类型	27
3.1.1 硬件故障	27
3.1.2 软件故障	27
3.2 常用故障排除工具	28
3.2.1 硬件工具	28
3.2.2 软件工具	28
3.3 常用故障排除方法	29
3.3.1 观察法	29
3.3.2 清洁法	29
3.3.3 替换法	29
3.3.4 敲击法	29
3.3.5 插拔法	30
3.3.6 病毒查杀法	30
3.3.7 最小系统法	30
3.3.8 升温降温法	30

第4章 开关机故障排除 31



视频教程

4.1 开机故障排除	32
4.1.1 NTLDR文件损坏或丢失	32
4.1.2 hal.dll文件损坏或丢失	33
4.1.3 Winlogse.exe文件损坏	34
4.1.4 缺少Svchost.exe文件	35
4.1.5 跳出启动画面后死机	35
4.1.6 系统启动时间较长	35
4.1.7 登录界面无法正常显示	36
4.1.8 “添加或删除程序”无法启动	37



视频教程

4.2 关机故障排除	37
4.2.1 声音文件损坏引起的关机故障	37



4.2.2 硬件问题引起的关机故障	38
4.2.3 找不到“关机”命令	38
4.2.4 USB设备引起的关机故障	39

第5章 死机蓝屏故障排除 40

5.1 死机故障排除	41
5.1.1 系统资源不足导致死机	41
5.1.2 劣质硬件导致死机	41
5.1.3 BIOS设置错误导致死机	41
5.1.4 程序失去响应导致死机	42
5.1.5 系统感染病毒导致死机	42
5.1.6 热插拔设备导致死机	43
5.1.7 劣质光驱或光盘导致死机	43
5.1.8 显卡出现问题导致死机	44
5.2 蓝屏故障排除	44
5.2.1 系统感染病毒导致蓝屏	44
5.2.2 问题应用程序导致蓝屏	45
5.2.3 问题硬件导致蓝屏	45
5.2.4 分析转储文件查找蓝屏原因	45
5.2.5 0x0000000A错误导致蓝屏	46
5.2.6 0x0000001A错误导致蓝屏	46
5.2.7 0x00000023错误导致蓝屏	47
5.2.8 0x0000002E错误导致蓝屏	47
5.2.9 0x00000051错误导致蓝屏	47
5.2.10 0x00000077错误导致蓝屏	48
5.2.11 0x000000EA错误导致蓝屏	48
5.2.12 0x0000009F错误导致蓝屏	48

第6章 系统运行故障排除 49



视频教程

6.1 注册表故障排除	50
6.1.1 字体无法显示	50
6.1.2 任务栏无法显示	51
6.1.3 系统出现中文乱码	51

6.1.4	运行、注销等命令消失	51
6.1.5	系统热键无法使用	52
6.1.6	USB设备被禁用	52
6.1.7	无法调整字体大小	53
6.1.8	命令提示符被禁用	53
6.1.9	控制面板被禁用	54
6.1.10	“我的电脑”属性被禁用	54
6.1.11	光驱被禁用	55
6.1.12	无法更换系统壁纸	55
6.1.13	无法打开系统帮助信息	56
6.1.14	遗忘系统安装密码	56
6.1.15	注册表被禁用	57



视频教程

6.2 驱动程序故障排除

6.2.1	驱动程序签名功能被禁用	58
6.2.2	屏幕出现水波纹	58
6.2.3	无法更改屏幕刷新频率	59
6.2.4	无法安装HD集成声卡驱动	59
6.2.5	缺少总线驱动程序	60
6.2.6	Audio HD Driver安装失败	60



视频教程

6.3 设置不当引起的故障排除

6.3.1	找不到桌面图标	61
6.3.2	桌面图标文字出现蓝底	61
6.3.3	通知区域不显示音量图标	62
6.3.4	无法录制声音	62
6.3.5	录制的声音音量太小	63
6.3.6	鼠标指针移动过快	64
6.3.7	鼠标双击故障	65
6.3.8	“搜索”功能消失	65
6.3.9	ZIP解压缩功能失效	65
6.3.10	图片预览功能失效	66
6.3.11	“回收站”图标丢失	66
6.3.12	莫名出现Thumbs.db文件	67
6.3.13	无法删除隐藏设备	68
6.3.14	自动播放功能被禁用	69
6.3.15	不显示桌面	70



6.3.16 虚拟内存不足.....	70
--------------------	----



视频教程

6.4 Windows 7常见故障排除.....	71
--------------------------	----

6.4.1 程序兼容故障.....	71
6.4.2 系统声音被禁用.....	73
6.4.3 无法录制声音.....	74
6.4.4 C盘的可用空间较低.....	76
6.4.5 文件夹打开延迟.....	77

第7章 Office软件故障排除..... 79



视频教程

7.1 Word故障排除.....	80
-------------------	----

7.1.1 无法拖动文字.....	80
7.1.2 恢复死文档.....	80
7.1.3 程序提示宏无效.....	81
7.1.4 程序提示文件正被使用.....	81
7.1.5 文档已损坏.....	82
7.1.6 插入的图片不显示.....	82
7.1.7 空格显示为圆点.....	82
7.1.8 自动添加超链接.....	83
7.1.9 英文单词无法换行.....	84
7.1.10 字间距过大.....	84
7.1.11 设置自动恢复功能.....	85



视频教程

7.2 Excel故障排除.....	85
--------------------	----

7.2.1 “####” 错误提示.....	85
7.2.2 “#REF!” 错误提示.....	85
7.2.3 “#DIV/0!” 错误提示.....	86
7.2.4 “#NULL!” 错误提示.....	86
7.2.5 “#NAME?” 错误提示.....	86
7.2.6 程序启动缓慢.....	86
7.2.7 打开并修复文件.....	87
7.2.8 文字无法自动换行.....	87
7.2.9 按【Enter】键后光标向右移.....	87
7.2.10 无法移动计算结果.....	88
7.2.11 遗忘保护密码.....	88
7.2.12 单元格数据自动为0.....	88

7.2.13	单元格自动隐藏0	89
7.2.14	无法正常显示较长数字	89
	7.3 PowerPoint与Access故障排除	90
7.3.1	线条锯齿明显	90
7.3.2	音乐无法持续播放	91
7.3.3	配色方案无法满足要求	91
7.3.4	无法打开演示文稿	92
7.3.5	“80040e10”错误提示	92
7.3.6	“80040e21”错误提示	92
7.3.7	“80040e14”错误提示	92
7.3.8	提示数据或目标为只读	93
7.3.9	无法压缩数据库	93

第8章 局域网与拨号上网故障排除 94

8.1	局域网硬件故障排除.....	95
8.1.1	局域网故障的硬件原因	95
8.1.2	测试网卡是否正常工作	95
8.1.3	局域网故障的排除方法	96
8.1.4	路由器无法自动联机上 网.....	96
8.1.5	重启系统后找不到网卡	96
8.1.6	局域网速度变慢	96
8.1.7	显示网络已连接却无法上 网	97
8.1.8	无法收发数据.....	97
8.1.9	HUB上的电脑相互不通.....	98
8.1.10	两台HUB上的电脑相互不通.....	98
8.1.11	网络经常掉线.....	98
8.1.12	通过HUB连接外网速度 慢	98
8.1.13	网络连接时断时续	99
8.2	局域网系统故障排除.....	99
8.2.1	网卡被停用	99
8.2.2	修复本地连接.....	100
8.2.3	IP地址冲突	100
8.2.4	本地连接受限制	102
8.2.5	找不到工作组电脑	102



8.2.6 无法访问共享文档	103
8.2.7 无法共享文件夹	105
8.2.8 无法访问网上邻居	105
8.2.9 无“共享和安全”命令	106
8.2.10 不能登录路由器的设置页面	106

8.3 拨号上网硬件故障排除 107

8.3.1 ADSL故障的硬件原因	107
8.3.2 ACT指示灯不亮	108
8.3.3 Link指示灯不亮	108
8.3.4 接听电话导致ADSL掉线	108
8.3.5 使用无线网卡时网络经常中断	109
8.3.6 网络突然中断连接	109



视频教程

8.4 拨号上网系统故障排除 109

8.4.1 无法进行拨号上网	109
8.4.2 无法自动拨号上网	111
8.4.3 网络自动断开连接	112
8.4.4 无法连接网络	113
8.4.5 双网卡客户机无法打开网页	113

第9章 网上冲浪故障排除 115



视频教程

9.1 IE故障排除 116

9.1.1 首页修改被禁用	116
9.1.2 网络暂时无法连接	117
9.1.3 IE无法登录论坛	117
9.1.4 鼠标的右键功能被禁用	118
9.1.5 窗口打开后自动关闭	118
9.1.6 网页链接不显示下划线	119
9.1.7 无法用新选项卡打开链接	119
9.1.8 无法下载文件	120
9.1.9 IE非默认浏览器	120
9.1.10 遗忘监护人密码	120
9.1.11 无法自动保存密码	121
9.1.12 恢复IE初始设置	121
9.1.13 外文网站的字体显示异常	122

9.1.14	无法固定显示比例	122
9.1.15	网页字体大小异常	123
9.1.16	无法调整页面中的字体大小	123
9.1.17	工具栏不显示主页按钮	124
9.1.18	IE运行速度缓慢	124



视频教程

9.2 聊天软件故障排除

9.2.1	QQ账号异常	125
9.2.2	QQ在异地登录	125
9.2.3	QQ突然关闭	126
9.2.4	找回任务栏中的QQ图标	126
9.2.5	声音提示被关闭	127
9.2.6	屏蔽窗口抖动	127
9.2.7	文件接收后难以找到	128
9.2.8	误删QQ好友	128
9.2.9	遭到恶意骚扰	128
9.2.10	屏蔽某联系人	129
9.2.11	MSN自动运行	129
9.2.12	无法正常登录MSN	129
9.2.13	无法发送表情	130
9.2.14	修复MSN	130



视频教程

9.3 网络下载软件故障排除

9.3.1	重装系统后下载进度丢失	131
9.3.2	自动弹出迅雷资讯	131
9.3.3	迅雷自动启动	131
9.3.4	无法下载资源	132
9.3.5	下载到99%后无法完成下载	133
9.3.6	下载链接失效	133
9.3.7	网际快车下载速度慢	133
9.3.8	打开网页缓慢	134
9.3.9	无法拖动下载	134
9.3.10	添加任务后无反应	134
9.3.11	下载完成后无提示	134



视频教程

9.4 电子邮件故障排除

9.4.1	邮件发送超时	135
-------	--------------	-----



9.4.2	收发邮件时经常断网	136
9.4.3	邮件发送时报错	136
9.4.4	无法打开附件	137
9.4.5	无法双击打开附件	138
9.4.6	不显示图片	138
9.4.7	无法发送大容量邮件	138
9.4.8	附件无法打开或保存	139
9.4.9	17199错误提示	139
9.4.10	23012错误提示	140
9.4.11	邮件无法彻底删除	140
9.4.12	经常收到垃圾邮件	141

第10章 系统安全防护故障排除 142



视频教程

10.1	Windows XP系统安全防护	143
10.1.1	设置管理员账户密码	143
10.1.2	重命名管理员账户	143
10.1.3	关闭Sever服务	144
10.1.4	关闭系统的默认共享	145
10.1.5	禁止系统默认共享自动恢复	145
10.1.6	停用Guest账户	146
10.1.7	禁止“空连接”	146
10.1.8	关闭远程桌面	147
10.1.9	启用系统防火墙	147
10.1.10	防范宏病毒	148
10.1.11	防范网页恶意代码	149
10.1.12	防范U盘病毒	149
10.1.13	防范ARP病毒	150



视频教程

10.2	清除木马病毒	150
10.2.1	查杀病毒	150
10.2.2	开机查杀病毒	151
10.2.3	设置智能监控	151
10.2.4	开启自我保护功能	152
10.2.5	保护特定应用程序	152
10.2.6	开启瑞星个人防火墙	153

10.2.7	应用“QQ医生”	154
10.2.8	修复系统注册表	155
10.2.9	清理插件	155
10.2.10	文件粉碎机	156
 10.3	Windows 7系统安全防护	157
10.3.1	通过Windows Update安装补丁	157
10.3.2	配置系统防火墙	158
10.3.3	设置允许的程序和功能	159
10.3.4	Windows Defender手动扫描	159
10.3.5	自定义各项参数	161
10.3.6	加固注册表	162
10.3.7	应用AppLocker	162

第11章 CPU故障排除 165

11.1	硬件问题引发的故障排除	166
11.1.1	双核CPU运行异常	166
11.1.2	风扇转速报告为零	167
11.1.3	电脑自动重启	167
11.1.4	CPU自动降频	168
11.1.5	系统运行速度减慢	168
11.1.6	CPU针脚接触不良	168
11.1.7	系统启动异常	169
11.1.8	屏幕提示CPU Fan Error	169
11.1.9	CPU主频偏低	170
11.1.10	制冷片导致的系统故障	170
11.1.11	CPU风扇响声异常	170
11.1.12	散热硅脂引起的故障	171
11.1.13	系统突然黑屏	171
11.2	超频问题引发的故障排除	172
11.2.1	超频后出现蓝屏	172
11.2.2	超频后无故断电	172
11.2.3	超频后无法通过自检	173
11.2.4	超频后死机	173
11.2.5	用CPUCool降温	173



第12章 主板故障排除..... 175

12.1 接触不良引发的故障排除	176
12.1.1 主板发出一长两短报警声	176
12.1.2 主板检测不到硬盘	176
12.1.3 系统引导失败.....	177
12.1.4 主板连续发出报警声	177
12.2 硬件问题引发的故障排除	177
11.2.1 无法识别SATA硬盘	178
12.2.2 无法连接SATA硬盘	178
12.2.3 开机后闻到焦糊味	178
12.2.4 电脑无故死机.....	179
12.2.5 无法识别USB硬盘	179
12.3 BIOS问题引发的故障排除	179
12.3.1 设置CMOS时死机	179
12.3.2 电脑自动启动.....	180
12.3.3 出现CMOS错误提示	180
12.3.4 关机后键盘的Num Lock灯恒亮.....	181
12.3.5 无法正常安装网卡	181
12.3.6 屏幕提示Override enable-Defaults loaded	182
12.3.7 屏幕提示Invalid system configuration data?	182
12.3.8 屏幕提示Press ESC to skip memory test.....	182
12.3.9 屏幕提示Floppy disk (s) fail (40)	182
12.3.10 屏幕提示unknown flash type,system halt.....	183
12.3.11 屏幕显示CMOS Battery State Low	183
12.3.12 进入休眠后死机	183
12.3.13 无法保存BIOS	184
12.3.14 系统时间自动变慢	184
12.3.15 BIOS频繁检测内存	184
12.3.16 系统检测不到光驱	185

第13章 内存与硬盘故障排除..... 186

13.1 内存故障排除	187
-------------------	-----