

信息技术服务手册

中国石油 信息管理部 编
信息技术服务中心

石油工业出版社

信息技术服务手册

中国石油 信 息 管 理 部 编
信息技术服务中心

石油工业出版社

内 容 提 要

本书系统介绍办公计算机使用过程中的常见问题及解决方法。全书共分三部分二十九章。第一部分针对办公计算机日常出现的问题进行分析和解答；第二部分介绍桌面系统、办公专网和门户网站的相关操作设置；第三部分是当前热点的信息技术。

本书可作为解决计算机常见问题的速查手册，也可作为企业信息技术人员解决用户计算机问题的参考用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

信息技术服务手册/中国石油信息管理部，中国石油信息技术服务中心编. —北京：石油工业出版社，2011.1

ISBN 978-7-5021-8199-4

I. 信…

II. ①中…②中…

III. 石油工业-信息工作-中国-手册

IV. TE-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 254661 号

出版发行：石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号 100011)

网 址：www.petropub.com.cn

编辑部：(010) 64523561 发行部：(010) 64210392

经 销：全国新华书店

印 刷：石油工业出版社印刷厂

2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 开本：1/16 印张：15.5

字数：300 千字

定 价：10.10 元

(如出现印装质量问题，我社发行部负责调换)

版权所有，翻印必究

前 言

目前,计算机已成为人们日常办公所必需的工具之一。在计算机使用过程中,不可避免地会出现软件、硬件等问题,掌握这些问题的解决方法以及相关操作方法,有利于更好地使用计算机。因此,我们针对日常办公计算机常见问题,分门别类地进行了分析和解答,既可作为学习计算机软硬件基础知识的辅助材料,也可作为及时处理计算机故障的速查手册。

由于计算机类软硬件产品门类繁多,本书只挑选了日常办公最为常用的内容。软件包括:Windows XP 操作系统、Internet Explorer、Office 2003、诺顿防病毒软件、SMS 补丁分发、Nero6.0、金山词霸、Windows Messenger、7zip、暴风影音等;硬件包括:台式机、笔记本、打印机、扫描仪等。

为方便阅读,本书分为三部分:第一部分为常见问题及解决方法,按日常办公对计算机使用的顺序,从开机登录到浏览网页、办公软件、电子邮件、即时通讯软件、操作系统、杀毒软件、专网机器、打印机、视频会议共十章,每章包含若干问题,每个问题包括常见问题描述、原因分析和处理方法三方面,使用户既能明了解决问题的方法,又能知晓故障原因,以便举一反三,解决更多问题。第二部分为操作规程,包括桌面系统、办公专网、门户网站三章,主要内容是给出一些软件配置和应用的标准流程,以使用户独立完成一些常规操作。第三部分为专题技术,主要介绍一些当前热点的信息技术。

问题是无法穷举的,特别是随着硬件的更新和软件的升级,问题也不断出现。所以若您遇到其他解决不了的计算机问题,请致电中国石油信息技术服务中心服务热线 2299 或登录我们的网站(IT.CNPC),您的需要,我的责任!

在本书出版过程中,李健、苏斐、蒙萌、张凌云、俞中、姚强、余学锋、王巨杉等同志在组织、统稿、审核和校对上花费了大量的心血,借此机会对他们所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。

书中难免存在疏漏或错误,敬请读者批评指正。

目 录

第一部分 常见问题处理方法

第一章 开机登录	3
1. 开机自动检测硬盘并报错	3
2. 计算机自动重启	3
3. 开机登录操作系统后，立即被注销返回登录界面	4
4. 开机弹出错误提示窗口	4
5. 开机提示发现新硬件，但无法自动安装	4
6. 内网与专网计算机切换后黑屏	4
7. 计算机开机无显示	5
8. 显示器屏闪	5
9. 开机后显示器花屏	6
10. 笔记本开机提示“FAN ERROR”	6
11. 安装声卡驱动后任务栏没有音量控制图标	6
12. 声卡发声不正常	6
13. 桌面音量图标消失	7
14. 开机后找不到鼠标	7
15. 笔记本触摸板无反应	8
16. 主板积尘引起死机	8
17. 主板散热不良引起死机	8
第二章 浏览网页	10
1. 如何设置 IE 浏览器主页	10
2. 打开 IE 浏览器，浏览器窗口没有全屏显示	10
3. 使用 IE 浏览网页时无法显示图片	10
4. IE 浏览器背景颜色不正常	11
5. 网页的字体不正常	11
6. 设置 IE 浏览器不保存填写过的用户名等内容	11

7. IE 浏览器收藏夹如何备份	12
8. IE7 或 IE8 中找不到菜单栏	12
9. 双击 IE 浏览器后在桌面上多出一个快捷图标	12
10. IE 浏览器代理服务器的设置无法保存	13
11. IE 浏览器中下载文件时弹出迅雷等下载软件，但无法进行下载	13
12. IE 浏览器菜单中多出谷歌等工具栏，内部网站无法登录	13
13. IE 不是默认浏览器	14
14. 部门网页无法登录，但其他计算机可以登录	14
15. 邮件（EMS）收发系统无法正常使用	14
16. 打开工商银行网页时报内存错误，无法登录	15
17. 内网机不能登录内网（搜索引擎插件导致访问异常）	15
18. 内网机不能上网（本地连接显示百兆）	15
19. 内网机不能上网（杀毒软件冲突）	15
20. 内网机不能上网（IP 地址绑定）	16
21. 无法访问特殊端口网站	16
22. 笔记本不停地弹出拨号连接，不能上网	16
23. 浏览器窗口在任务栏中叠放	17
第三章 办公软件	18
1. 如何在 Word 里输入特殊符号	18
2. Word 工具栏中常用按钮不显示	18
3. Word 文件加密后仍可以打开查看	19
4. 如何将 Excel 中的表格导入 Word	19
5. “格式刷”工具的使用技巧	20
6. Word 文档段落的开始和结尾出现乱码	20
7. 打开 Word 文档时提示“只读”	21
8. 如何自定义页眉和页脚	21
9. Word 文档页眉中下划线无法删除	22
10. 如何调整 Word 文档行间距	23
11. 如何更改 Word 文档默认保存路径	23
12. 键入英文为大写字母，无法切换	23
13. 无法自动创建文档的目录	24
14. 工具栏按钮不显示说明功能的文字	24
15. 如何在 Word 中快速插图	25

16. Word 文档菜单中“打印”按钮无法正常使用	25
17. 桌面出现多个虚的 Word 文档图标，疑似病毒.....	25
18. Word 文档页码异常	26
19. Word 文档字体显示不清晰	26
20. Word 文档部分字体显示异常	27
21. Word 文档修改时自动删除光标后面的文字	27
22. 无法打印出 Word 文档的边框.....	27
23. 超出页边界的 Word 文档内容，无法打印.....	28
24. Word 文档中粘贴的网页文字打印异常	28
25. Word 文档如何双面打印	29
26. Word 文档打印时末尾页为空白页	29
27. 从网页上拷贝文字信息至 Word 文档中的文本包含很多“硬回车”	30
28. Word 文档公式显示红叉	30
29. Word 文档输入文字显示在页面中间	31
30. 如何使用 Word “替换字体”功能	31
31. 输入的网址总是被自动加上下划线	32
32. Word 文档中插入的所有图片都显示红叉	32
33. Word 文档中如何调整纵向排列字的字符间距	32
34. Word 文档输入英文后首字母显示为大写	33
35. Word 文档中如何微移图形对象	33
36. Word 文档中如何为图片快速编号	33
37. Word 文档中文字符与英文的间距无法调整	35
38. Word 文档中无法修改字符间距	35
39. Word 选择单倍行距和双倍行距一样	35
40. 设置 Word 自动保存的时间.....	36
41. Word 文档中如何快速输入常用信息	36
42. 如何使 Word 文档双栏显示且标题居中.....	36
43. 如何在 Word 2003 中恢复丢失的文件	37
44. 打开某 Word 文档后计算机死机.....	39
45. 如何修复被损坏的 Word 文档.....	40
46. 无法打开 Excel 表格.....	40
47. 如何快速输入货币符号	41
48. Excel 表格中数据长度超过单元格宽度	41

49. Excel 表格中 15 位以上的数字如何正常显示	42
50. Excel 表格中如何避免带 “/” 的数据自动变成日期	42
51. Excel 单元格中输入的字符不会自动换行	42
52. Excel 表格中含公式的单元格显示错误信息	43
53. 在 Excel 表格中快速输入具备共同特征的数据	43
54. 在 Excel 中自动选择输入法	44
55. 如何调整 Excel 表格中文字字形	44
56. 如何一次性删除 Excel 表格中的空行	45
57. 在 Excel 中不能自动进行求和运算	45
58. 在 Excel 中出现 “#NAME?” 错误信息	46
59. Excel 中打印界面表头和标题锁定	46
60. 打印时去掉 Excel 中的网格线	46
61. PowerPoint 中无法插入 Flash 动画	47
62. 如何更改 PowerPoint 中默认的项目符号图样	47
63. 在 PowerPoint 中多幅图片无法同时动作	48
64. 在 PowerPoint 中闪烁字如何设置为连续闪烁状态	48
65. PowerPoint 文件无法转换成 Word 文件	49
66. PPT 文档过大, 无法通过邮件传送	49
67. PPT 做幻灯片演示时无法使用指针中的荧光笔选项	49
68. PPT 讲义打印时, 页边距无法调整	50
69. 如何使用 PPT 控件	50
第四章 电子邮件	53
1. Outlook 2003 无法正常打开	53
2. Outlook 2003 创建新邮件时提示 “exsec32. dll 文件损坏”	53
3. 如何在 Outlook 2003 中配置帐户, 同时接收集团、股份的邮件	53
4. Outlook 2003 中的文件 (EML 格式) 默认打开模式被更改	54
5. 无法找到 Outlook 2003 中的联系人	55
6. 文件不能通过右键点击发送的方式发送	55
7. Outlook 无法正常发送邮件	55
8. Outlook 2003 发件箱中的邮件无法删除	56
9. Outlook 2003 总是提示在发送邮件, 却无法完成操作	56
10. 发送的邮件被退回, 提示对方邮箱已满	56
11. Outlook 收邮件时提示邮箱已满	57

12. 如何查看最近发送或接收的邮件	57
13. Outlook 2003 经常同时收到两封相同邮件	57
14. 如何在外地登录邮箱查看邮件	58
15. 如何修改 cnpc 和 petrochina 邮箱密码	58
16. Outlook 2007 如何设置在服务器上保留邮件副本	58
第五章 即时通讯软件	60
1. MSN 无法正常安装	60
2. 如何修改 MSN 中的联系人设置	61
3. 如何阻止/取消阻止 MSN 中的联系人	61
4. 无法找到 MSN 联系人列表中的联系人	61
5. MSN 报“错误 80048820”	62
6. MSN 报“错误 81000395”	62
7. MSN 报“错误 81000303”	63
8. MSN 报“错误 81000362”或“错误 80048869”	63
9. MSN 报“错误 81000314”	63
10. MSN 报“错误 80072EE6”	64
11. MSN 报“错误 80EE0088”或错误“80EF01F8”	64
12. MSN 报“错误 80004005”	64
13. MSN 报“错误 0XC0000005”	65
14. 使用内部 MSN 无法发送文件	65
15. 无法运行内部 MSN	65
16. QQ 无法正常登录	66
第六章 操作系统	67
1. 桌面壁纸无法修改	67
2. 双击“我的电脑”或文件夹不能打开	67
3. 系统提示“磁盘空间低，C 盘的磁盘空间不足”	68
4. 计算机突然没有声音	68
5. 计算机中文件的文件名有的是蓝色，有的是黑色	68
6. 操作系统设置开机或更改密码	69
7. 控制面板的管理工具无法打开	69
8. C 盘下面有许多名字为 Found. 001, Found. 002 等文件夹，疑似病毒	70
9. 打开我的电脑左侧出现的不是常见任务而是资源管理器的导航条	70

10. 桌面任务栏安全删除硬件的图标消失	70
11. 桌面上“我的文档”“我的电脑”“网上邻居”等系统图标消失	71
12. 桌面任务栏输入法图标不显示，但可以用快捷键切换	71
13. 桌面任务栏消失	72
14. 无法播放影音文件	72
15. 计算机系统提示网上有重名	73
16. 计算机系统提示 IP 地址冲突	73
17. 桌面图标显示异常	73
18. 显示器显示异常（字体、图标拉长或拉宽）	74
19. 360 安全卫士提示需要安装更新补丁，但部分补丁无法安装	74
20. 安装系统软件时内存报错，无法继续安装	74
21. NAS 无法登录	75
22. 移动硬盘不能使用	75
23. 手机通讯簿不能导出	75
24. 扫描仪扫描图像时，整幅图像只有一小部分被获取	76
25. 工商银行 U 盾不能使用	76
26. 桌面图标双击后变透明	76
27. “.tif”文件无法打开	77
第七章 杀毒软件	78
1. 如何删除诺顿隔离区的病毒文件	78
2. 诺顿图标被禁用	78
3. 诺顿防病毒软件任务栏图标不显示	78
4. 病毒定义库无法升级	79
5. 点击“立即扫描”无反应	80
6. 每个盘符下都有 autorun.inf 文件	81
7. “1KB 文件夹”快捷方式病毒	81
8. IE 浏览器主页被篡改	81
9. 诺顿与 360 杀毒软件冲突	81
10. 无法删除诺顿防病毒检查出来的文件	82
11. 诺顿日志过大，导致 C 盘过满	82
12. 安装诺顿时报错	82
13. 遇到诺顿无法查杀的病毒如何处理	83
14. 诺顿失去与 LiveUpdate 服务器的连接	83

第八章 专网计算机	84
1. 系统提示“计算机已被锁定，请插入令牌开始”	84
2. 修改专网令牌（USB Key）登录密码	85
3. 计算机启动后显示器黑屏	85
4. 计算机启动后显示 DISK ERROR	86
5. 计算机反复重启，无法进入 Windows 系统	86
6. 计算机反复重启，chkdsk 修复硬盘无效	86
7. 安全 U 盘内无“安全 U 盘管理平台”图标	87
8. 计算机无法识别安全 U 盘	87
9. 安全 U 盘无法正常使用	87
10. 安全 U 盘拷贝后的文件较原文件变小	88
11. 安全 U 盘锁定	88
12. 安全 U 盘损坏或者提示数据出错	88
13. 计算机无法上网	89
14. 鼠标键盘没有信号	89
15. 专网邮箱问题	90
16. 中间机使用故障	90
17. RTX 登录异常	90
18. 公章盘异常	91
19. 盖章异常	91
20. 传阅件打印异常	91
21. 公文无法双面打印	91
22. 公文打印提示“打印机缺纸或卡纸”	92
23. 普通文档打印异常	92
24. 专网机无法正常关机	93
第九章 打印机	94
1. 打印文件与预览文件有差异或无法打印	94
2. 打印机不能双面打印	94
3. 打印机打印时提示 offline	94
4. 打印机只能打印偶数页	95
5. 设置共享打印机	95
6. 打印机设置项被锁定无法修改	95
7. 添加打印机提示无法完成操作	96

8. 打印机无法打印, 每次必须要按一下打印机的确认键	96
9. 打印机打印的文件有黑边	96
10. 打印机报热凝器错误	97
11. 打印机打印出的文件有错别字	97
12. 打印机提示缺纸	97
13. 点击扫描仪的扫描按钮后无反应	98
第十章 视频会议	99
1. 如何通过手拉手话筒或鹅颈话筒播放电脑声音	99
2. 投影机无法正常显示图像	99
3. 会显屏不能正常显示会议内容	101
4. 投影仪与笔记本的连接	101

第二部分 操 作 规 程

第一章 桌面系统	105
1. 如何设置 IP 地址	105
2. 如何设置 IE 代理服务器	106
3. 如何安装网络打印机	108
4. 如何安装 Office 2003	111
5. 如何安装暴风影音	116
6. 如何配置 Outlook 2003	120
7. 如何配置内部 MSN	124
8. 如何在内部 MSN 中添加联系人	126
9. 如何配置 Office 浏览器 communicator	126
第二章 办公专网	129
1. 什么是专网计算机登录令牌	129
2. 什么是专网计算机安全 U 盘	129
3. 什么是多电脑切换器 (KVM)	129
4. 什么是中间机	130
5. 如何登录办公专网首页	130
第三章 门户网站	132
1. 如何登录门户	132
2. 如何解决 CMS 新闻编辑页面中工具栏不能正常显示的问题	132

3. 如何解决点击插入图片按钮无法弹出窗口	133
4. 如何发布新闻	135
5. 如何在新闻中插入图片	137
6. 如何在新闻中增加附件	137
7. 如何更改新闻标题	138
8. 如何更改新闻发布日期	138
9. 如何创建图片新闻	139
10. 如何在文档库中创建文件夹	140
11. 如何在文档库中添加文件	140
12. 如何在文档库中编辑文件	141
13. 如何在文档库中删除文件	142
14. 如何用 ACDSee 软件裁切图片	142
15. 集团公司内网和外网的区别	144
16. 及时得到网站新闻更新的方法	144

第三部分 专题技术

第一章 Windows 7 操作系统介绍	147
1. Windows 7 的由来	147
2. Windows 7 的设计理念	147
3. Windows 7 新功能介绍	148
4. Windows 7 相对于 XP 的优势	155
第二章 抓图截图软件介绍	157
1. 抓图方式	157
2. 抓图软件	158
第三章 使用 ACDSee 进行简单的照片处理	166
1. 图片大小调整	166
2. 图片剪裁	168
3. 亮度、饱和度调整和模糊处理	169
4. 常见特效制作	171
第四章 Juniper 防火墙网络地址转换总结及应用案例	174
1. Juniper 防火墙网络地址转换功能总结	174
2. Juniper 防火墙网络地址转换应用案例	175

第五章 RADIUS 协议及在网络交换机用户登陆认证的应用	178
1. RADIUS 协议介绍	178
2. RADIUS 应用案例	179
第六章 利用地址绑定技术预防 ARP 病毒	182
1. 基本原理	182
2. 攻击形式	182
3. 解决方案	185
第七章 企业门户基本介绍	187
1. 门户	187
2. 企业门户	188
3. 实现关键点	190
第八章 信息技术基础架构库 (ITIL) 介绍	192
1. ITIL 的定义	192
2. ITIL 的特点	192
3. ITIL 的核心流程	193
第九章 ERP 知识	195
1. ERP 是什么?	195
2. ERP 发展历程是什么?	195
3. ERP 系统的主要特点	196
4. ERP 能解决企业经营管理的所有问题吗?	196
5. 国内外石油公司实施 ERP 系统的情况如何?	197
6. SAP 实施方法论是什么?	197
7. 项目准备阶段的主要工作有哪些?	198
8. 业务蓝图阶段的主要工作有哪些?	198
9. 系统实现阶段的主要工作有哪些?	199
10. 最后准备阶段的主要工作有哪些?	199
11. 什么叫 ERP 系统上线?	200
12. ERP 系统上线后如何提供后续支持?	200
13. ERP 项目实施成功的关键因素是什么?	200
14. 如何理解 ERP 系统建设过程的“微笑曲线”?	202
第十章 浅析裸设备存储	204
1. 什么是裸设备?	204
2. 裸设备有什么作用?	204

3. 使用裸设备有什么好处?	205
4. 使用裸设备有什么坏处?	205
5. 什么时候选用裸设备?	205
6. 如何在裸设备上进行数据备份?	206
7. 如何基于裸设备建立 Oracle 数据库?	206
8. Windows 是否支持裸设备?	206
第十一章 在办公专网中实现 SOA 架构的方案设想	207
1. SOA 架构的本质	207
2. 办公专网的应用现状	207
3. 在办公专网中建设 SOA 架构的设想	208
4. SOA 架构的几个原则	209
5. 办公专网中实现 SOA 架构的实施建议	209
第十二章 什么是三网融合	211
1. 何谓三网	211
2. 三网的发展现状	211
3. 三网融合的概念	212
4. 国外三网融合的启示	212
5. 三网融合业务	213
6. 融合而不是合一	214
第十三章 漫谈 3G 移动通信	215
第十四章 高清视频会议技术及发展趋势	219
第十五章 物联网技术浅析	223
第十六章 云计算基础知识介绍	227
参考文献	230

第一部分

常见问题处理方法

