



随书附光盘

- 语言精练 重点突出
- 深入浅出 讲解透彻
- 理论与实践完美统一
- 快速提升实战技巧
- 多媒体光盘与图书内容紧密结合

郭玲文 徐建平 朱 萍 主编

现场学

电脑常见故障排除

容全面 重点突出 讲解透彻 操作性强

上海科学普及出版社

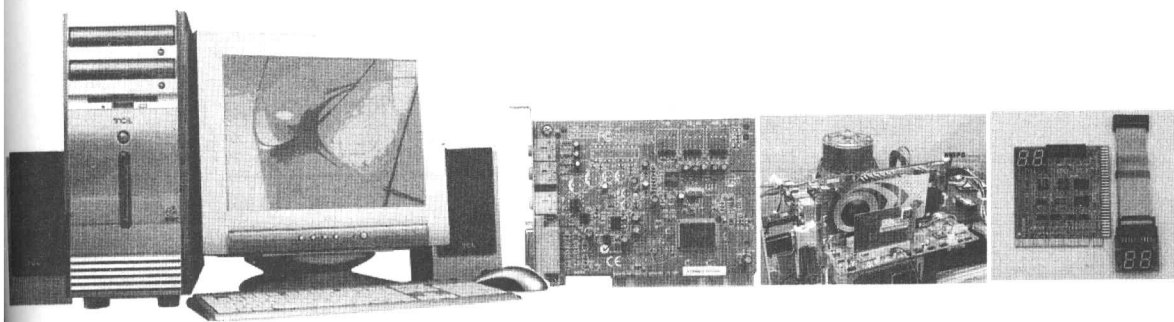


计算机职业技能培训教程
置身学习现场\轻松掌握软件

现场学

电脑常见故障排除

郭玲文 徐建平 朱 萍 主 编



上海科学普及出版社

图书在版编目(CIP)数据

现场学电脑常见故障排除 / 郭玲文、徐建平、朱萍
主编. —上海: 上海科学普及出版社, 2008. 7

ISBN 978-7-5427-4046-5

I. 现… II. ①郭…②徐…③朱… III. 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 026531 号

策 划 胡名正
责任编辑 徐丽萍

现场学电脑常见故障排除

郭玲文 徐建平 朱 萍 主编

上海科学普及出版社出版发行

(上海中山北路 832 号 邮政编码 200070)

<http://www.pspsh.com>

各地新华书店经销

北京市燕山印刷厂印刷

开本 787×1092

1/16

印张 16.25

字数 294 000

2008 年 7 月第 1 版

2008 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5427-4046-5 / TP·962

定价: 29.80 元

ISBN 978-7-900448-97-2 / TP·74 (赠多媒体教学光盘 1 张)

内 容 提 要

本书是“现场学”系列丛书之一，以问与答的形式，用精炼的语言将常见的电脑软硬件故障及排除方法清晰地呈现在读者面前。读者既能循序渐进地学习，又能速查相关知识，真正做到“一册在手，电脑故障排除不用愁”。

本书主要供需要快速查找、快速掌握电脑故障排除知识的电脑使用者阅读学习，主要包括：电脑故障类型和检修方法、电脑主机故障的排除、电脑办公设备及其外设故障的排除、数码设备故障的排除、操作系统故障的排除、办公软件使用技巧及其故障的排除、多媒体软件使用技巧及其故障的排除、局域网故障的排除、访问 Internet 故障的排除、安全故障的排除等。

前

言

本书是“现场学”系列丛书之一，以问与答的形式，用精炼的语言将常见的电脑软硬件故障及排除方法清晰地呈现在读者面前。读者既能循序渐进地学习，又能速查相关知识，真正做到“一册在手，电脑故障排除不用愁”。

本书各章内容安排如下：

第1章：介绍电脑故障类型和检修方法，为后面的学习打下基础。

第2章：介绍电脑主机常见故障的现象及排除方法，包括主板故障、CPU与风扇故障、内存故障、硬盘故障、显卡故障、声卡故障、机箱与电源故障、光驱与刻录机故障。

第3章：介绍电脑办公设备及外设故障的排除方法，包括打印机故障、复印机故障、扫描仪故障、投影仪故障、显示器故障、键盘与鼠标故障、音箱故障。

第4章：介绍数码设备故障的排除方法，包括数码相机故障、数码摄像机故障、MP3和MP4故障、笔记本电脑故障。

第5章：介绍操作系统故障的排除方法，包括操作系统的安装和启动故障及运行故障。

第6章：介绍办公软件使用技巧及其故障排除方法，包括Word、Excel、Access等软件故障的排除方法。

第7章：介绍多媒体软件使用技巧及其故障排除方法，包括Winamp、RealPlayer、Windows Media Player、暴风影音等软件故障的排除方法。

第8章：介绍局域网故障的排除方法，包括网络设备故障和网络设置故障。

第9章：介绍访问Internet时常见的故障及其排除方法，包括Internet连接故障、无线网络故障、网页浏览故障、电子信箱故障、网络聊天故障、文件下载故障。

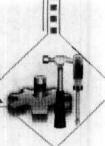
第10章：介绍安全故障，包括对病毒的认识和预防及清除病毒的方法。

本书适合初、中级电脑爱好者使用，既可系统地学习电脑故障的排除方法，也可作为速查某个故障解决办法的随身宝典。

本书由郭玲文、徐建平、朱萍主编，参与编写的还有许亮、董艳翠、刘颖等。由于时间仓促，不足之处在所难免，敬请读者批评指正，以便再版时加以修订和改进。联系网址：<http://www.china-ebooks.com>。

编者

2008年5月



目 录

第 1 章 电脑故障类型和检修方法 1

1.1 认识电脑故障 1

1. 什么是硬件故障 1
2. 什么是软件故障 1
3. 电脑故障产生原因 2

1.2 电脑故障检测思路与方法 2

1. 使用观察法检测电脑故障 2
2. 使用插拔法检测电脑故障 2
3. 使用替换法检测电脑故障 3
4. 使用程序测试法检测电脑故障 4
5. 使用最小系统法检测电脑故障 4
6. 检测故障应遵循的基本思路 4
7. 检修电脑注意事项 4

1.3 电脑故障常用检测和维修工具 6

1. 常用硬件工具 6
2. 常用软件工具 6
3. 制作超级急救光盘 7

第 2 章 主机故障 9

2.1 主板 9

1. 为何电脑会连续发出“滴滴”的声音 9
2. 电脑发出一长两短的报警声是什么意思 9
3. VIA 芯片组主板，为何系统运行不正常 10
4. 为何主板无法识别 SATA 硬盘 10
5. 为何关机后音箱发出异响 10
6. 主板和内存不兼容会导致死机吗 11
7. 为何开机后屏幕显示 CMOS Battery State Low 11
8. 为何每次启动电脑都无法正确识别硬盘 11
9. 为何系统时钟会自动变慢 11
10. 为何重装系统后电脑死机 12

11. 为何开机一分钟电脑就停止响应 12
12. 为何电脑无法识别 USB 硬盘 12
13. 为何电脑在工作时会突然黑屏 12
14. 为何电脑经常死机 13
15. 主板接口损坏怎么办 13
16. 为何关机后 Num Lock 灯依然亮 13
17. 电脑出现花屏现象怎么办 14
18. 为何玩游戏会突然死机 14
19. 为何开机自检缓存时死机 14
20. 为何提示 Override enable-Defaults loaded 14
21. 为何提示 CMOS check sum error-Defaults loaded 15
22. 如何判断系统是否能够正确识别 USB 芯片组 15
23. USB 控制器故障的解决方案 16
24. USB 控制器导致电源问题 18

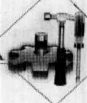
2.2 CPU 与风扇 19

1. 什么是双核 CPU 19
2. Intel 的双核 CPU 与 AMD 的有何不同 19
3. 如何解决超频导致的黑屏故障 19
4. 为何电脑噪声特别大 20
5. 为何安装制冷片后电脑无法启动 20
6. 为何涂抹导热硅脂后 CPU 温度反而升高 20
7. 为何电脑经常死机和重启 21
8. 为何安装降温软件后系统速度变慢 21
9. 为何系统运行一段时间后速度变慢 21
10. 如何有效地给 CPU 降温 22
11. 为何显示 CPU 主频偏低 22
12. 为何电脑无法启动 23
13. 为何新电脑会有很大的噪声 23
14. 为何电脑不断重启 23

15. CPU 断针后怎么办	24
16. 为何屏幕上会提示 CPU Fan Error	24
17. 为何超频后会出现蓝屏	24
2.3 内存	25
1. SDR、DDR 和 DDR2 有何区别	25
2. 什么是一级缓存、二级缓存	25
3. 为何用不同的内存会黑屏	25
4. 为何内存会导致电脑无故重启、死机	26
5. 为何安装系统时无法复制文件	26
6. 为何会提示 Memory Write/Read Failure	26
7. 为何更换损坏的内存后黑屏	27
8. 为何添加内存后系统无法启动	27
9. 电脑开机时如何显示内存容量	27
10. 为何电磁干扰会引起蓝屏故障	27
11. 为何自检时显示的内存容量偏低	28
12. 为何系统中显示的内存容量偏低	28
13. 为何会提示 System error Memory parity error detected System halted	28
14. 为何除尘后电脑无法启动	29
15. 为何显示的内存容量时常变化	29
16. 为何使用 DDR 与 SDRAM 内存会死机	29
17. 为何电脑会经常死机、蓝屏	29
18. 为何一开机系统就报警	29
19. 为何更换内存后系统不稳定	30
20. 为何安装内存后系统报警	30
21. 为何会提示 Warning: SPD not found at dimme	30
22. 为何添加不同型号内存后会死机	30
23. 为何升级内存后提示注册表出错	31
24. 内存位置的变化也会导致系统无法启动吗	31
25. 为何在安装第二条内存后电脑无法启动	31
2.4 硬盘	31
1. 串口硬盘与并口硬盘有何区别	32
2. 为何自检时显示的硬盘容量偏低	32

3. 为何会提示 SMART Failure Predicted on Primary Master:ST310210A	33
4. 为何会提示 Drive Failure Run Setup Utility	33
5. 为何会提示 Hard disk(s) Diagnosis fail	33
6. 为何会提示 Invalid Drive Specification	33
7. 为何会提示 No ROM Basic, System Halted	34
8. 为何不用硬盘时指示灯依然发亮	34
9. 为何无法进行碎片整理	34
10. 为何无法正常读取文件	35
11. 如何修复硬盘坏道	35
12. 如何修改盘符	35
13. 如何找回丢失的分区	36
14. 如何恢复误格式化的分区	36
15. 为何硬盘容量变大	36
16. 如何找回丢失的硬盘空间	37
17. 为何超频后无法打开文件	37
18. 为何硬盘噪声变大	37
19. 为何无法格式化分区	38
20. 为何安装操作系统时速度慢或死机	38
21. 如何进行多硬盘主从设置	38
22. 为何安装双硬盘后死机	38
23. 如何恢复误删除的分区	38
24. 为何硬盘会烧毁	39
25. 在安装系统时为什么找不到 SATA 硬盘	39

2.5 显卡	40
1. 屏幕抖动怎么办	40
2. 为何提示显卡驱动程序不正确	40
3. 为何会多次提示“非法操作”	40
4. 为何调整分辨率时会死机	41
5. 什么是双显卡	41
6. 为何安装显卡后开机黑屏	41
7. 为何系统界面颜色黯淡	41
8. 为何屏幕色彩自动变为 16 色	41



9. 为何无法调整显示色彩	42
10. 为何更新显卡 BIOS 后屏幕 出现白点	42
11. 为何无法选择“电视输出设备” 选项	42
12. 为何提示“Explorer 发生错误 (NVDISP. DRV) Explorer 即将关闭”	43
13. 为何无法设置分辨率	43
14. 为何超频后屏幕上会出现斑点	43
15. 为何安装驱动后重启会黑屏	43
16. 为何播放视频文件系统会重启	44
17. 为何使用测试版驱动程序后黑屏	44
18. 显卡驱动光盘丢失后怎么办	44
19. 为何一运行游戏就死机	45
20. 为何运行 3D 游戏时屏幕闪烁	45
21. 使用 3D 加速卡死机怎么办	45
22. 为何屏幕会出现乱码	46
23. 为何显示的显存容量偏小	46

2.6 声卡

1. 如何禁用主板集成的声卡	46
2. 为何播放 CD 时无声	47
3. 为何安装声卡后会黑屏	47
4. 为何会出现爆音	47
5. 为何无法安装声卡驱动程序	47
6. 为何会提示“录音设备被占用”	48
7. 为何播放 MP3 总时断时续	48
8. 声卡杂音较大怎么办	48
9. 如何解决声卡爆音问题	49
10. 为何无法正常录音	49
11. 如何找回丢失的音量控制图标	49

2.7 机箱与电源

1. 如何选购防辐射机箱	50
2. 为何机箱内出现很大的噪声	51
3. 为何屏幕上会出现水波纹	51
4. 为何屏幕会时亮时灭	51
5. 为何电脑启动时黑屏, 硬盘指示灯 却长亮不熄	51
6. 自检失败并有报警声	52
7. 为何程序时常出错并有时死机	52

8. 光驱无法读盘怎么办	52
9. 为何启动后会自动关机	52
10. 为何电脑会反复自动重启	53
11. 为何系统升级后电脑无法启动	53
12. 电源损坏会出现什么故障	53

2.8 光驱与刻录机

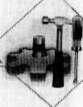
1. 如何清除光盘上的灰尘	53
2. 光盘变形了怎么办	54
3. 刻录光盘时提示 Direct CD 错误	54
4. 刻录的 CD 无法在 CD 机上播放 怎么办	54
5. 为何刻录机能读盘却无法刻盘	54
6. 为何无法复制游戏 CD	55
7. 为何无法使用标称的最大速度刻录	55
8. 为何光盘刻录经常失败	55
9. 为何光盘刻录连续失败	55
10. 为何提示 Power calibration error	56
11. 为何刻录的光盘无法在 VCD 上 播放	56
12. 为何安装刻录机后无法启动电脑	56
13. 为何模拟刻录成功而实际 刻录失败	56
14. 为何提示 BufferUnderrun	57

第 3 章 办公设备及外设故障

3.1 打印机

1. 打印机卡纸怎么办	58
2. 为何打印机不进纸	59
3. 打印端口损坏了怎么办	59
4. 为何打印文档时出现乱码	59
5. 为何打印出来的文稿字符重叠	60
6. 为何打印时会夹带多张纸	60
7. 为何无法共享打印机	60
8. 为何无法完全打印某些表格	60
9. 为何提示“LPT1 端口输入错误”	61
10. 为何激光打印机打印出的纸张 出现白色条纹	61
11. 为何激光打印机打印出的纸张 出现黑色条纹	61

12. 为何激光打印机打印出的纸张整体发黑	61	6. 为何复印机卡纸	71
13. 为何激光打印机打印效果深浅不匀	62	7. 为何复印机手送印件复印不全	71
14. 为何激光打印机频繁卡纸	62	8. 为何复印件出现底灰	71
15. 为何打印文稿颜色变浅	62	9. 为何复印机出现噪声且复印件不清晰	72
16. 为何打印时报错	63	10. 为何复印时一次进入多张纸	72
17. 为何更换墨盒后墨水存量显示有误	63	3.3 扫描仪	72
18. 打印速度为何变慢	63	1. 为何扫描的图像带有条纹	72
19. 为何打印机无法通过自检	64	2. 为何扫描仪发出“咔咔”声	72
20. 为何喷墨打印机输出细黑线	64	3. 为何新买的扫描仪无法扫描	73
21. 为何彩色墨盒的墨水会自动消耗	64	4. 为何无法识别 USB 扫描仪	73
22. 为何无法使用网络打印机	64	5. 为何热插拔后无法识别扫描仪	73
23. 喷墨打印机走纸不正怎么办	64	6. 如何提高扫描仪文字识别的准确率	73
24. 为何打印的文稿一片空白	65	7. 为何 Ready 灯不亮	74
25. 为何喷墨打印机打印文档模糊不清	65	8. 为何扫描文件时断断续续	74
26. 为何喷墨打印机打印图像失真	65	9. 为何扫描生成的图像模糊	74
27. 喷墨打印机喷嘴堵塞怎么办	65	10. 为何图像色彩不够鲜艳	74
28. 为何打印文稿偏色	66	11. 为何扫描速度缓慢	75
29. 为何打印文稿上会有墨迹	66	12. 系统检测不到扫描仪怎么办	75
30. 为何使用兼容墨水后打印不正常	66	3.4 投影仪	75
31. 为何打印文稿上会出现竖纹	67	1. 为何投影仪无法完全显示图像	76
32. 为何有纸的时候提示缺纸	67	2. 为何投影仪自动关机后无法开启	76
33. 打印文稿上下不齐怎么办	67	3. 为何投影画面出现抖动条纹	76
34. 为何针式打印机打印错位	67	4. 液晶投影仪为何会出现噪声或字迹模糊等现象	77
35. 为何针式打印机会断针	67	5. 液晶投影仪为何在使用一段时间后画面变暗	77
36. 为何打印文稿会出现白线	68	6. 液晶投影仪为何显示画面呈梯形	77
37. 为何针式打印机输出行被上下分割	68	7. 为何投影画面模糊	77
38. 为何针式打印机输出局部模糊	68	8. 投影仪无响应怎么办	77
39. 为何针式打印机输出模糊	68	9. 为何投影画面偏色	78
3.2 复印机	69	3.5 显示器	78
1. 为何复印件模糊	69	1. 为何 LCD 显示器显示模糊	78
2. 为何复印件颜色偏浅	69	2. 为何打开显示器会发出“啪”的声响	79
3. 什么原因造成复印件全黑	70	3. 屏幕出现闪烁怎么办	79
4. 什么原因造成复印件全白	70	4. 为何自检正常而显示器无显示	79
5. 为何复印件上的图像时有时无	70	5. 为何一进入 Windows 就黑屏	80



6. 擦拭屏幕时需要注意哪些问题	80
7. 如何对磁化的显示器消磁	80
8. 是什么导致屏幕出现粉红区域	80
9. 为何屏幕会出现水平条纹	81
10. 为何屏幕会出现抖动	81
11. 是什么原因导致屏幕显示偏色	81
12. 针脚弯曲会导致显示偏色吗	81
13. 为何显示器画面模糊不清	82
14. LCD 显示器无显示怎么办	82
15. 为何在振动时显示器出现色斑	82
16. 调节按钮损坏怎么办	82
17. 显示器冒烟怎么办	82
18. 为何机箱会带电	83
19. 为何显示器电源灯不亮且 无任何显示	83
20. 为何开机后屏幕显示会逐渐变化	83
21. 显示器屏幕变红怎么办	83
22. 为何屏幕背景变红, 字符 逐渐模糊	83
3.6 键盘和鼠标	84
1. 如何降低鼠标指针移动速度	84
2. 如何去除鼠标指针移动轨迹	85
3. 为何双击鼠标左键无效	85
4. 为何 USB 鼠标经常无反应	85
5. 为何超频后 USB 鼠标无法使用	86
6. 鼠标左键不起作用怎么办	86
7. 为何一动鼠标就死机	87
8. 为何光电鼠标会时动时停	87
9. 为何鼠标不起作用	87
10. 如何提高光电鼠标灵敏度	87
11. 为何电脑启动后鼠标键盘无反应	87
12. 为何插上 U 盘后键盘会失效	88
13. 为何键盘按键反应迟钝	88
14. 为何单击图标时会选中多个文件	88
15. 为何提示 Keyboard error or no keyboard present	88
16. 是什么导致电脑连续发出报警声	88
17. 键盘无任何反应怎么办	89
18. 为何无法用键盘开机	89

3.7 音箱

1. 为何音箱无声	89
2. 什么原因导致声音失真	90
3. 为何环绕立体声音箱无声	90
4. 为何会发出“沙沙”的声音	90
5. 只有一个音箱出声怎么办	90
6. 为何无法播放音频 CD	91
7. 为何播放音乐时出现杂音	91
8. 为何一插上麦克风就出现噪声	91

第 4 章 数码设备故障

4.1 USB 移动硬盘和 U 盘

1. 为何连接 U 盘后无法找到设备	93
2. 为何移动硬盘在读写时发出 “咔咔”声	94
3. 移动硬盘无法正常使用	94
4. 使用移动硬盘拷贝大文件会出错	94
5. 为何无法使用机箱的前置 USB 接口 和 USB 延长线	94
6. 为何移动硬盘无法在系统中弹出 和关闭	95
7. 为何无法从移动硬盘引导系统	95
8. 为何使用 U 盘时提示“磁盘还 没有格式化”	95

4.2 数码相机

1. 为何断电后相机无法使用	96
2. 为何更换存储卡后拍摄画面不正常	96
3. 如何恢复存储卡上丢失的数据	96
4. 是什么原因导致相机无法开机或 自动关闭	96
5. DC 镜头上出现灰尘怎么办	97
6. 为何闪光灯不发光	97
7. 为何微硬盘读写速度下降	97
8. 为何相机无法识别存储卡	97
9. 为何拍摄的相片偏亮或偏暗	98
10. 为何照片上面会有小点	98
11. 为何照片边缘会变形	98
12. 是什么原因导致照片模糊	98
13. 为何无法将照片传送到电脑上	99



14. 为何更换电池后液晶屏无法 正常显示当前状态	99	10. 为何歌词文件会出现乱码	106
15. 为何微距拍摄总是失败	99	11. 为何格式化后无法播放音乐	106
16. 为何按下快门后无法立即拍摄下 一张照片	99	12. 为何总显示 starting	106
17. 为何按快门键时无法拍摄	100	13. 为何 MP4 无法开机	107
18. 为何相机被烧毁	100	14. 为何无法播放某些 MP4 歌曲	107
19. SM 卡无法使用怎么办	100	15. 为何 MP4 工作一段时间后 会发热	107
4.3 数码摄像机	101	16. 为何播放转换的 AVI 文件时 只有图像没有声音	107
1. 为何液晶屏会变暗	101	17. 为何 MP4 会自动关闭屏幕	107
2. 显示屏上出现黑斑怎么办	101	4.5 笔记本电脑	108
3. 为何回放的图像有横线或 马赛克出现	101	1. 如何解决笔记本电脑温度过高 的问题	108
4. 为何摄像机会无故停机	102	2. 为何刚开机几分钟温度就特别高	108
5. 摄像键不起作用的原因是什么	102	3. 笔记本电脑屏幕出现坏点怎么办	109
6. 为何在电脑上播放时无法显示 时间或日期	102	4. LCD 屏幕出现亮线怎么办	109
7. 1394 卡与压缩卡有什么区别	102	5. 为何风扇会间歇性启动	109
8. 为何摄像机连接电脑时, 电脑死机	103	6. 为何外接投影仪无显示	109
9. 为何使用 DV 拍摄电视机屏幕 会出现闪烁	103	7. 为何 USB 2.0 接口工作不正常	109
10. 为何会出现 Deck not connected 信息	103	8. 为何无法使用外接鼠标的滚轮	110
11. 是什么原因造成回录丢帧或 第 1 帧重复	103	9. 忘记笔记本电脑开机密码怎么办	110
4.4 MP3 和 MP4	104	10. 为何出现 Warning:SPD not found at dimme	110
1. 为何播放 MP3 时跳过文件或死机	104	11. 为何删除虚拟光驱后无法使用 原光驱	110
2. 如何检测 MP3 是否为原装	104	12. 为何晃动电脑时有声音	111
3. 为何电脑无法识别 MP3	105	13. 为何笔记本电脑会发出“滋滋” 的声音	111
4. 为何显示的存储容量与标称值 不一致	105	14. 为何使用电池时有“吱吱” 的声音	111
5. 为何格式化后无法播放歌曲	105	15. 为何无法使用蓝牙	111
6. 是什么原因导致 MP3 播放器 反应变慢	105	16. 为何开机启动速度变慢	111
7. 为何将 MP3 放置很长时间后 再次使用无法开机	105	17. 光驱卡盘怎么办	112
8. 为何播放 WAV 格式文件时死机	106	第 5 章 操作系统故障	113
9. 为何无法播放 WMA 歌曲	106	5.1 操作系统的安装和启动故障	113
		1. 重装操作系统的时机与要领	113
		2. 忘记 Windows XP 登录密码 怎么办	117



3. 如何禁止启动时弹出网页或对话框	117
4. Windows XP 启动速度变慢怎么办	118
5. 如何取消登录前按【Ctrl+Alt+Del】组合键	118
6. 为何无法使用安装光盘	119
7. 安装时提示无法复制光盘数据	119
8. 为何在 DOS 下安装 Windows XP 时速度很慢	119
9. 在 Windows XP 下安装 Windows 2000 后无法启动 Windows XP	119
10. 为何重装系统后, 本地连接图标显示黄色叹号	120
11. 故障恢复控制台的作用是什么	120
12. 如何启动故障恢复控制台	120
13. 如何修复系统引导区	121
14. 如何修复丢失的系统文件	122
15. 如何修复 BOOT.INI 文件	123
16. 如何修复 NTLDR 或 NTDETECT.COM 文件	124
17. 故障恢复控制台有哪些常见命令	124
18. 如何一键恢复操作系统	125
5.2 操作系统的运行故障	125
1. 为何禁用某些启动项后语言栏不见了	125
2. 为何语言栏会经常丢失	125
3. 为何无法打开“我的电脑”窗口	126
4. 为何 IE 不是默认浏览器	126
5. 为何提示“虚拟内存不足”	126
6. 如何去掉任务栏中的红色盾牌	127
7. 搜索功能失效怎么办	127
8. 如何将英文的自动更新页面改为中文	128
9. 为何无法进行点对点传输	128
10. 为何在 Windows XP 下有些歌曲无法播放	129
11. 为何在 Windows XP 下转换的 MP3 文件没有声音	129
12. 为何启动时点击鼠标没有反应	129
13. 如何屏蔽 USB 接口	130
14. 为何 PS 手柄在 Windows XP 下无法使用	130
15. 为何无法双击打开文件	130
16. 为何无法打开注册表	131
17. 为何在 Windows Server 2003 中无法使用摄像头	131
18. 如何屏蔽“自动更新”安装提示	132
19. 为何在文件夹中出现一个 Thumbs.db 文件	132
20. 如何解决双硬盘盘符交错问题	132
21. 如何隐藏分区	133
22. 为何磁盘清理时提示非法操作	133
23. 安装或卸载软件时提示不能访问 Windows Installer 服务	134
24. 如何快速恢复系统文件	134
25. Windows Server 2003 下为何无法玩 3D 游戏	134
26. 为何在运行大型软件时系统反应迟缓	134
27. 为何 Windows Server 2003 运行效果不如 Windows XP	135
28. 为何在 Windows Server 2003 中无法更改桌面主题	135
29. 窗口弹出速度变慢怎么办	135
30. Windows Server 2003 中程序运行速度变慢怎么办	135
31. 系统运行速度变慢怎么办	136
32. 提示 C 盘空间不足怎么办	136
33. 为何在 Windows Server 2003 中看不到新加的硬盘	136
34. 为何无法修改文件的属性	137
35. 为何单击 AVI 视频文件后出现系统假死现象	137
36. 任务栏消失了怎么办	137
37. spoolsv.exe 进程造成 CPU 使用率为 100% 怎么办	138

- 38. svchost.exe 进程造成 CPU 使用率为 100% 怎么办 138
- 39. 关机后自动重启怎么办 139
- 40. 无法打开.exe 类型的文件怎么办 139
- 41. 双击无法打开磁盘怎么办 139

第 6 章 办公软件使用技巧与故障排除 140

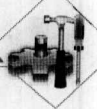
- 6.1 Word 140
 - 1. 如何恢复未保存的文档 140
 - 2. 如何清除页眉下面的横线 140
 - 3. 为何在不同电脑中文档页码不同 140
 - 4. 为何网络打印 Word 文档时死机 141
 - 5. Word 文档中出现乱码怎么办 141
 - 6. 为何打印文档时提示“文档字体错误” 141
 - 7. 为何无法正常打开文档 142
 - 8. 如何打开损坏的文档 142
 - 9. 为何无法使用拖放功能 143
 - 10. 为何提示“隐含模块中的编译错误: AUTOEXEC” 143
 - 11. 打印时格式发生变化怎么办 144
 - 12. 如何在 Word 中添加 Excel 表格 144
 - 13. 如何在打印模式下编辑文档 145
 - 14. 为何无法显示插入的图片 145
 - 15. 为何打印时多打印一页 145
 - 16. Word 频繁自动关闭怎么办 145
- 6.2 Excel 146
 - 1. 文档密码丢失怎么办 146
 - 2. 为何输入文字时无法自动换行 146
 - 3. 为何提示“#DIV/0” 147
 - 4. 为何提示“#VALUE!” 147
 - 5. 为何提示“#NULL!” 147
 - 6. 为何提示“#REF” 147
 - 7. 为何会出现“#####” 147
 - 8. 如何为整个工作簿添加页眉页脚 148
 - 9. 如何改变回车换行的方向 148
 - 10. 为何文档空间变大 148
 - 11. 如何自动切换输入法 148

- 12. 如何打开损坏的文件 149
- 13. 如何打印工作表的一部分 149

- 6.3 Access 149
 - 1. 为何提示“80040e10” 149
 - 2. 为何提示“System.Data.OleDb.OleDbException” 149
 - 3. 为何提示“Cannot update. Database or object is read-only” 150
 - 4. 为何提示“80040e21” 150
 - 5. 为何提示“80040e14” 150
 - 6. 如何自动改变文本框大小 150
 - 7. 如何将 Access 文件转换为 HTML 文档 151
 - 8. 为何无法压缩 Access 数据库 151

第 7 章 多媒体软件故障 152

- 7.1 Winamp 152
 - 1. 为何 Winamp 显示乱码 152
 - 2. 如何使用 Winamp 试听歌曲 152
 - 3. 关闭时提示 0x0206116e 153
 - 4. Winamp 无法播放 WMA 文件 153
 - 5. 卸载 Winamp 后, 右键菜单中还有 Winamp 选项 153
 - 6. 无法显示中文歌曲名怎么办 153
 - 7. 如何使 Winamp 最小化时不占用任务栏空间 153
 - 8. 如何取消 Winamp 总在最前面显示 154
- 7.2 RealPlayer 154
 - 1. 为何无法播放 Rmvb 格式的电影 154
 - 2. 为何无法播放某些 DVD 光盘 154
 - 3. 播放电影时出现两种声音怎么办 154
 - 4. 为何无法播放 AVI 影片 154
 - 5. 为何使用 RealPlayer 无法在线观看电影 155
 - 6. 如何取消播放历史记录 155
 - 7. 为何播放时字幕不同步 155
 - 8. 为何拖动播放 Rmvb 文件时死机 155
 - 9. 声音在播放但画面静止不动怎么办 155



10. 无法重装 RealPlayer 怎么办	156
11. 如何解决 RealPlayer 启动慢的问题	156
12. 为何启动 RealPlayer 时提示需要安装插件	156
7.3 Windows Media Player	156
1. 为何播放时出现断断续续的现象	156
2. 可以播放 RM 格式的影片吗	157
3. 为何无法播放网站上的音乐文件	157
4. 为何使用 Windows Media Player 制作的音乐无法播放	157
5. 为何无法播放 DVD	157
6. 视频质量差, 并出现粉色闪烁怎么办	158
7. 为何无法同时播放音频和视频	158
8. 如何彻底卸载 Windows Media Player	158
9. 为何提示“出现了内部应用程序错误”	158
10. 为何提示 Access is denied	158
11. 为何无法正常播放流媒体文件	159
12. 为何无法在某些剪辑上听到音频	159
7.4 暴风影音	159
1. 为何无法播放电影	159
2. 播放视频时没有字幕怎么办	159
3. 如何实现双字幕播放	160
4. 为何卸载暴风影音后死机	160
5. 如何回放画面	160
6. 为何无法正常播放 DVD 光盘	160
7. 为何无法播放 MP4	161
8. 为何无法正常播放 RM 格式文件	161
9. 为何播放文件时只有声音没有画面	161
第 8 章 局域网故障	162
8.1 网络设备故障	162
1. 为何网络连接总是时断时续	162
2. 为何局域网中的电脑突然无法通信	162
3. 为何使用路由器无法上网	162
4. 为何局域网时常中断	163
5. 如何判断端口是否损坏	163
6. 丢失路由器用户名和密码后怎么办	163
7. 为何使用路由器无法自动联机上网	163
8. 为何无法连接路由器	163
9. 为何交换机堆叠后网速变慢	164
10. 为何使用无线路由器无法上网	164
11. 为何路由器升级后无法联网	164
8.2 网络设置故障	165
1. 什么是 MAC 地址	165
2. 如何获取网卡的 MAC 地址	165
3. 如何验证网卡工作是否正常	165
4. 如何验证网络是否正常	165
5. 如何修改 MAC 地址	166
6. 无法访问局域网中的电脑怎么办	166
7. 为何安装网卡后电脑启动速度变慢	167
8. 为何无法访问工作站	168
9. 网上邻居的工作原理	168
10. 网上邻居共享的故障排查案例	176
11. 为何无法查看某些网上邻居	177
12. 访问时提示用户名和密码错误怎么办	177
13. 为何 Windows 2000 系统的网络访问速度慢	177
14. 为何无法使用网络打印机	178
15. Windows Server 2003 能否更改域名	178
16. 为何无法访问 Windows 2000 服务器	178
17. 如何取消 IPC\$ 共享	178
18. 为何使用 USB 网卡无法正常联网	179
19. 为何个别电脑无法访问服务器	179
20. 为何无法安装 PCMCIA 网卡	180
21. 为何无法登录路由器设置页面	180

22. 单击鼠标右键时, 快捷菜单中	
为何无“共享和安全”选项	180
23. 如何隐藏共享文档	180
24. 如何查看谁在访问我的电脑	180
25. 如何检测是否有人攻击我的电脑	181
26. 为何总显示“IP 冲突”	181
27. 当电脑超过 254 台后如何组网	181
28. 遇到网络风暴故障怎么办	181
29. 为何无法登录终端服务器	182
30. 为何多个工作站无法访问服务器	182
31. 为何 Windows 2000 下找不到	
Modem	182
32. 如何查看系统端口号	182

第 9 章 访问 Internet 故障 183

9.1 Internet 连接	183
1. 为何两台电脑无法使用同一个	
账号	183
2. USB ADSL Modem 拨号失败	
怎么办	183
3. 如何通过指示灯判断网络故障	183
4. 为何 ADSL 时常掉线	184
5. 为何 ADSL 指示灯正常但	
仍然掉线	184
6. 什么原因造成网络使用过程中	
突然中断连接	184
7. 为何 Sygate 会自动拨号	185
8. 为何无法通过局域网连接 Internet	185
9.2 无线网络	185
1. 什么是 AP	185
2. 为何笔记本电脑无线上网时	
速率不稳	185
3. 为何无线局域网经常掉线	186
4. 为何网卡信号不稳定	186
5. 为何使用室外平板增益天线后	
无信号	186
6. 为何提示“无线网络连接	
已断开”	186
7. 为何无法无线上网	187

8. 为何无法搜索到无线 AP 或路由器	187
9. 为何连接正常但无法上网	187
10. 为何无线连接不稳定	188
11. 为何网络连接速度极慢	188
12. 为何拨号总失败	188
13. 为何无线路由器无法上网	189
9.3 网页浏览	189
1. 为何弹出“IE 遇到问题需要关闭”	
提示信息框	189
2. 为何弹出“发生内部错误”	
提示信息框	190
3. 为何弹出“出现运行错误”	
提示信息框	190
4. 为何无法打开新窗口	190
5. 为何无法打开某些站点	190
6. 为何无法重新安装 IE	191
7. 地址栏中的网址无法清除怎么办	191
8. 如何修改 IE 首页	191
9. 如何更改默认搜索引擎	192
10. 如何修改浏览器标题栏	192
11. 为何浏览网页时, 背景都是灰色	192
12. 忘记分级审查密码怎么办	193
13. 为何图片只能另存为 BMP 格式	193
14. 为何无法查看网页中的图片	194
15. 为何无法播放网页中的视频	194
16. 为何无法完全打开网页	194
17. 为何浏览网页时出现乱码	194
18. 如何屏蔽广告窗口	194
19. 如何通过屏蔽 Cookie 保护	
自己的隐私	195
9.4 电子邮箱	198
1. 为何使用 Outlook Express 总是	
提示超时	198
2. 为何使用 Outlook Express 时	
无故掉线	198
3. 为何邮件被退回	199
4. 为何无法正常发送邮件	199
5. 为何无法正常打开附件	199
6. 为何无法直接打开附件	199



7. 为何邮件中的图片无法正常显示	200
8. 如何恢复丢失的通讯簿	200
9. 如何防止病毒通过邮箱传播	201
10. 为何 Outlook Express 启动速度缓慢	201
11. 为何无法发送大容量邮件	201
12. 为何使用 Outlook Express 时出现 23012 错误	202
13. 为何使用 Outlook Express 出现 3216 错误	202
14. 为何使用 Outlook Express 出现 17199 错误	202
15. 为何无法打开或保存附件	203
16. 为何使用 Foxmail 接收的邮件无法显示内容	203
17. 忘记 Foxmail 密码怎么办	204
18. 为何使用 Foxmail 接收的邮件汉字颠倒	204
19. 为何 Foxmail 无法正常启动	205
20. 误删了 Foxmail 邮件怎么办	205
9.5 网络聊天	205
1. 为何 QQ 自动发送垃圾信息	205
2. 为何无法查看 QQ 用户资料	206
3. 为何启动 QQ 时提示“注册热键冲突”	206
4. 如何清除 QQ 广告条	206
5. 为何 QQ 好友无故减少	206
6. 为何提示 QQ 密码错误	206
7. 如何卸载腾讯浏览器	207
8. 如何防止 QQ 密码被盗	207
9. 为何在好友上线时不提示	207
10. 如何禁止 QQ 自启动	207
11. 如何隐藏任务栏 QQ 图标	208
12. 忘记 QQ 密码怎么办	208
13. 如何拒收陌生人的消息	209
14. 为何 MSN 无法正常登录	209
15. 为何 MSN 换皮肤后界面变为英文	209

16. 为何在 MSN 中单击链接无法自动打开 IE	209
9.6 文件下载	210
1. 为何无法正常下载文件	210
2. 提示“下载失败”怎么办	210
3. 为何无法显示网际快车的下载列表窗口	211
4. 为何无法使用快捷菜单启动网际快车	211
5. 为何使用网际快车时提示 Socket Error 1006x	211
6. 为何网际快车下载速度慢	211
7. 为何无法下载文件	212
8. 为何无法打开下载的文件	212
9. 为何使用 IE 下载到 99% 时就停止	213

第 10 章 安全故障

10.1 认识和预防病毒	214
1. 病毒会造成什么危害	214
2. 什么是木马	214
3. 木马是如何传播的	215
4. 如何预防病毒	215
5. 如何发现病毒	216
6. 如何使用注册表查找木马	216
10.2 清除病毒	216
1. 如何清除 QQ 尾巴病毒	216
2. 如何清除 QQ 缘病毒	217
3. 如何清除 MSN 性感鸡病毒	217
4. 如何清除熊猫烧香病毒	218
5. 如何清除灰鸽子病毒	219

附录 电脑排障资料

A.1 Award BIOS 详解	221
1. 开机 BIOS 自检信息	221
2. BIOS 设置主界面	222
3. Standard CMOS Features (标准 CMOS 特性)	223
4. Advanced BIOS Features (高级 BIOS 特性)	224

5. Integrated Peripherals (集成设备)	226
6. Power Management Setup (电源管理设置)	227
7. PC Health Status (PC 健康状态)	228
8. Frequency/Voltage Control (频率/电压控制)	229
9. 读取出厂预定 BIOS 设置	230
10. 设置密码	231
11. 退出 BIOS 设置	232

A.2 主板 BIOS 报警声	232
1. Award BIOS	232
2. AMI BIOS	233
A.3 硬盘的数据结构	233
A.4 Windows XP 命令集	236
A.5 Windows XP 进程集	239
1. 最基本的系统进程	239
2. 附加的系统进程	240
3. Windows XP SP2 新进程	241