

微软解疑专家 ⑥

——Outlook 2000/Outlook Express

[美] Julia Kelly 著

胡志刚 杨全生 译

北 京 大 学 出 版 社

前 言

常有读者朋友对我们说：“我的电脑经常出现各种各样的软、硬件故障。手头的电脑书籍不少，可是能够告诉我怎样排除故障的书实在不好找。”

这倒给我们提了个醒：眼下太多的电脑书籍仍局限于机械地罗列各种概念、菜单或者功能，我们何不推陈出新，做这样一套丛书——针对电脑常用软、硬件的常见故障，先摆出问题，再分析原因，最后提出解决方法，帮助读者进入“使用——查找——解决——使用”的良性循环，甚至在积累了足够的经验之后也能成为一个业余的“解疑高手”。

真是无巧不成“书”！在我们与美国微软公司接触期间，发现他们刚刚做成了一套名为《Troubleshooting》的系列书，其内容正是软、硬件故障的原因分析和排除方法。我们立刻被这套书所独有的特征深深吸引了：

- **涵盖一大硬件、六大软件，内容全面**——这套书共 7 本，其中 1 本讲硬件(个人电脑)，6 本讲软件(Windows Me/98/95, Windows 2000 Professional, Access, Outlook 2000/Outlook Express, Excel, Web Page)。
- **微软人讲微软产品，参考价值高**——书中内容来自微软公司的技术部门，总结了他们丰富的经验和技巧，具有明显的技术优势。
- **只传授技巧，不罗列概念，实用性强**——这是一套面向故障的书，所以没有泛泛地叙述各种概念、菜单和功能，而是直接指出问题，分析并解决问题。
- **每个问题独自成篇，便于跳跃阅读**——每个具体故障就是一节内容，同类的问题组织成一章，既能随机阅读，又便于查找。
- **提供上网方法，随时浏览更新内容**——通过密码 MS00638，可访问站点 mspress.microsoft.com/troubleshooting，获取最新的故障解决方法。无论软、硬件怎样升级，您都能及时掌握有效的对策，可谓魔高一尺，道高一丈！

如此一来，这套书自然就被我们选中，以满足读者朋友的强烈需求。我们还为这套书起了一个非常贴切的中文名字——**微软解疑专家**，以反映它来自微软、专家水平、解答疑难等特点。

在本套丛书的翻译和编辑过程中，我们组织了英语水平高、IT 技术背景深、策划能力强的一批青年编辑全力投入工作，以求得速度上的保证和质量的再次提高。

是为序，以快意《微软解疑专家》丛书与广大读者见面！

丛书编辑委员会
2001 年 6 月

Microsoft[®]Press 是具备 **Microsoft[®]** 技术保证的出版社，您可以信赖我们所给予您的完整性、权威性、启发性及正宗的信息。要获得全方位及最完整的技术信息，请选择 **Microsoft[®]Press** 的产品。

敬请访问：

<http://www.microsoft.com/china/mspress>

<http://www.mspress.microsoft.com/china>

目 录

TOPIC 1 备份和转移数据.....	1
问题 1 不知道如何备份数据.....	2
问题 2 不知道如何恢复备份数据.....	4
问题 3 不知道如何把数据转移到其他计算机.....	7
TOPIC 2 日历.....	11
问题 1 工作周的日子和时间显示错误.....	12
问题 2 周六/周日显示错误.....	13
问题 3 日历没有显示任务板.....	14
问题 4 不能清楚地阅读自己的安排.....	16
问题 5 日历中的假日太多.....	17
TOPIC 3 配置.....	19
问题 不知道如何更改 Outlook 配置.....	20
TOPIC 4 自定义联系人数据.....	23
问题 1 需要输入的数据没有字段.....	24
问题 2 无法看见自定义数据字段.....	26
TOPIC 5 联系人文件夹显示.....	29
问题 1 不知道如何整理【联系人】卡片视图.....	30
问题 2 需要有效地分离一组联系人.....	31
TOPIC 6 常规联系人.....	33
问题 1 需要快速更改相同部门地址的大量联系人.....	34
问题 2 【联系人】文件夹可以被同一网络中的太多人访问.....	38
问题 3 不会从 Excel 导入【联系人】文件夹.....	39
TOPIC 7 电子邮件地址信息.....	41
问题 1 默认的电子邮件地址簿在错误的【联系人】子文件夹中.....	42
问题 2 【选择姓名】对话框中的联系人名字无序.....	43
问题 3 查找通讯地址时找不到【联系人】子文件夹.....	44



TOPIC 8 自动输入电子邮件地址	47
问题 1 无法区别姓名相同的两个联系人	48
问题 2 无法区别一个联系人的多个电子邮件地址	51
TOPIC 9 创建电子邮件	57
问题 1 不知道如何更改单独一封邮件的格式	58
问题 2 Outlook【签名选取器】不运行	60
问题 3 不知道如何更改邮件编码格式	62
问题 4 邮件在错误的地方换行和拆开	65
问题 5 不知道如何更改默认的邮件格式	67
TOPIC 10 导入电子邮件地址簿	69
问题 1 无法在 Outlook 中使用 Outlook Express 中的电子邮件地址	70
问题 2 不知道如何从 Netscape Messenger 导入电子邮件地址	71
问题 3 无法把 WordPerfect 邮件合并列表导入到 Outlook	73
问题 4 无法把逗号分隔数值文本文件导入到 Outlook 中	74
TOPIC 11 接收电子邮件	77
问题 1 没有收到别人发送给我的部分邮件	78
问题 2 收件箱和预览窗格中的文本字体太小阅读起来十分不舒服	81
TOPIC 12 电子邮件接收者问题	85
问题 1 收件人收到我的一封带有名为 winmail.dat 的附件的邮件	86
问题 2 收件人接收不了我发送的邮件的特性	87
TOPIC 13 发送电子邮件	89
问题 1 发送或者接收邮件之后断开连接	90
问题 2 不能发送和接收电子邮件	92
问题 3 邮件驻留在 Outlook 发件箱中	96
TOPIC 14 电子邮件病毒	101
问题 不知道如何保护计算机不受电子邮件病毒的危害	102
TOPIC 15 电子邮件账号	105
问题 1 电子邮件账号不能工作	106
问题 2 建立连接需要很长时间	108
问题 3 不能建立基于网页的电子邮件账号	110
问题 4 不能建立 MicrosoftNetwork、AOL 或 CompuServe 电子邮件账号	113



TOPIC 16 出错消息	117
问题 1 不知道如何修复 Outlook	118
问题 2 不知道如何修复 Office 2000	119
问题 3 不知道如何从 Microsoft Knowledge Base 得到帮助	120
TOPIC 17 传真	123
问题 1 不知道如何安装传真程序(用于企业或工作组配置下的 Outlook)	124
问题 2 不知道如何安装传真程序(仅用于 Internet 配置下的 Outlook)	127
TOPIC 18 接收文件	129
问题 1 不想下载带有很大文件的邮件	130
问题 2 邮件里充满乱码	133
TOPIC 19 发送文件	135
问题 1 带有附件的信件不能被发送	136
问题 2 AOL 收件人不能阅读我的信件或者附属文件	137
TOPIC 20 文件夹与窗口	139
问题 1 需要多个日历	140
问题 2 其他人可以看到我的私有 Outlook 项目	141
问题 3 打不开工作伙伴的文件夹	142
问题 4 不能进入工作伙伴的文件夹中的项目	143
TOPIC 21 隐藏姓名	145
问题 1 有些收件人想要隐藏身份	146
问题 2 不知道如何给群体名称发送信件	147
TOPIC 22 邮件中的超链接	149
问题 1 超链接不以 www 开头	150
问题 2 Outlook 的自动超链接不能工作	151
TOPIC 23 导入和导出	153
问题 1 得到“字段太多”的错误信息	154
问题 2 不能导出自定义字段到 Access 数据库中	155
问题 3 导入的数据是错误的	157
TOPIC 24 邮件合并	159
问题 1 执行邮件合并命令时包含了所有联系人	160
问题 2 在非 Word 程序中对 Outlook 联系人进行邮件合并	161

问题 3	不知道如何使用 Outlook 联系人进行 Access 邮件合并	162
TOPIC 25	丢失项目	165
问题 1	一些 Outlook 项目丢失了	166
问题 2	一些 Outlook Express 项目丢失了	168
TOPIC 26	多用户	171
问题 1	需要为同一个因特网账户分配 Outlook Express 电子邮件地址	172
问题 2	不知道怎样与其他 Outlook Express 标识共享我的 Outlook Express 联系人	173
问题 3	不知道怎样在因特网账户中设置第二个私人 Outlook 电子邮件地址	174
TOPIC 27	新闻组	183
问题 1	丢失了新闻组邮件	184
问题 2	发送的新闻组邮件的行缩减了	185
问题 3	新闻组邮件列表太长了	187
问题 4	Outlook Express 接收了需要保存在 Outlook 中的邮件	189
TOPIC 28	退出 outlook	191
问题 1	退出后 Outlook 仍继续运行	192
问题 2	在下载邮件时退出 Outlook, 它挂起了	193
TOPIC 29	Outlook 栏	195
问题 1	Outlook 栏丢失了	196
问题 2	Outlook 栏快捷方式失效了	197
问题 3	一个 Outlook 栏组丢失了	198
TOPIC 30	打印	201
问题 1	打印机不打印所有的日历页面	202
问题 2	打印的日历的文本缩短了	204
问题 3	Outlook 打印了多余的日期	207
问题 4	需要包含地址的电话列表	208
TOPIC 31	阅读收条	211
问题 1	Outlook Express 不能正确处理的阅读收条和请求	212
问题 2	仅用于 Internet 配置的 Outlook 不能正确处理阅读收条和请求	213
问题 3	用于企业或工作组配置的 Outlook 不能正确处理阅读收条和请求	215
问题 4	测试阅读收条时没有正常运作	216
TOPIC 32	提醒	219



问题	【日历】和【任务】子文件夹中的提醒不工作了	220
TOPIC 33	声音	223
问题 1	提醒声音不是我所想要的	224
问题 2	动作反馈声音不是我所想要的	225
问题 3	新邮件通知声音不是我所想要的	226
问题 4	调制解调器拨号的声音不是我所想要的	228
TOPIC 34	启动	231
问题 1	Outlook 启动, 接着停止了响应	232
问题 2	启动时 Outlook Express 的主信息窗口是空白的	233
问题 3	Outlook Express 启动时切断了我的 Internet 连接	234
问题 4	Outlook/Outlook Express 不能自动启动	235
TOPIC 35	转换电子邮件程序	237
问题 1	Outlook 和 Outlook Express 有不同的地址列表	238
问题 2	Outlook 不与 Outlook Express 共享地址	240
TOPIC 36	数据同步	245
问题 1	网络文件夹不能正确更新	246
问题 2	脱机文件夹不能正确地同步处理数据	250
TOPIC 37	任务和任务板	253
问题 1	【任务】、【任务板】和【Outlook 今日】窗口中的任务列表不匹配	254
问题 2	任务板中丢失了【任务】字段和任务列表	256

TOPIC 1 备份和转移数据

问题 1 不知道如何备份数据

问题 2 不知道如何恢复备份数据

问题 3 不知道如何把数据转移到其他计算机

问题 1 不知道如何备份数据

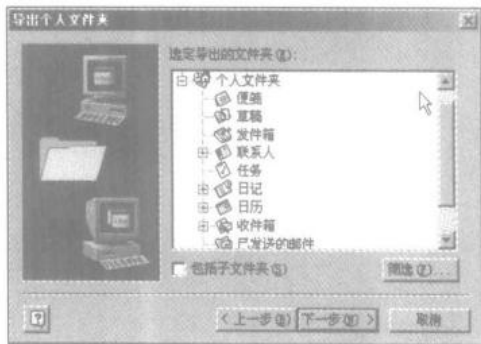
?... 问题分析

假设你居住在能量经常波动的地方(像我一样), 长时间能量的扰动会破坏硬盘。或者也许病毒擦掉了所有的数据……最不希望发生的事情却常可能发生。所以所有的 Outlook 或者 Outlook Express 数据都应该创建一个备份副件。这样就可以在硬盘修复或重新格式化以后恢复这些数据。更有可能的是, 你得到了一台新计算机, 需要转移所有数据到新的 Microsoft Outlook 或 Microsoft Outlook Express 中。

解决办法

Outlook 2000

- Step 1.** 在【文件】菜单上单击【导入和导出】菜单项。
- Step 2.** 在向导的第 1 步中, 单击【导出到一个文件】, 再单击【下一步】。
- Step 3.** 在向导的第 2 步中, 单击【个人文件夹文件(.pst)】, 再单击【下一步】。
- Step 4.** 在向导的第 3 步中, 单击你需要备份的文件。为了备份该文件, 单击文件列表顶端的【个人文件夹】, 然后选取【包括子文件夹】复选框。为了备份特定的文件夹, 请单击特定的文件夹。(对于每个需要备份的文件夹都应该执行该步骤)。



提示

如果是在使用 Microsoft Exchange Server 的网络中使用 Outlook, Outlook 数据一般是



存放在服务器上的邮箱中。网络管理员会周期性地备份 Outlook 数据。如果不是,数据存放在本地硬盘的【个人文件夹】中,可以按上述步骤备份。

- Step 5.** 单击【下一步】。向导的最后一步显示备份文件(backup.pst)被保存的路径。单击【浏览】按钮,浏览一下,需要把备份文件保存到哪个文件夹中(也许是你自己创建的很容易寻找的 Backups 文件夹)。



如果硬盘受到撞击,保存数据的唯一方法是把备份数据存放到可移动的介质中,如软盘或压缩磁盘。在复制 backup.pst 文件之前关闭 Outlook。

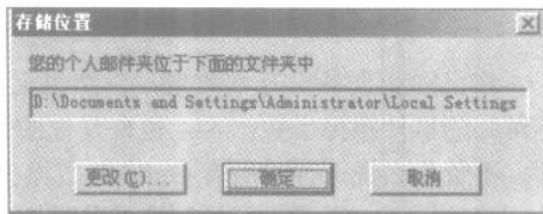
- Step 6.** 单击一个复制选项。【不导出重复项目】选项加速备份进程,因为先前在备份文件中的项将不再备份。
- Step 7.** 单击【完成】按钮。系统会提示你加密文件,根据需要决定是否创建密码保护(这是可选的),然后单击【确定】按钮完成备份。



也可以使用 Autback 应用程序,该程序可以从下面的网站免费下载:
officeupdate.Microsoft.com/2000/downloadDetails/Pfbackup.htm。该应用程序易于使用,无需先关闭 Outlook 就可以复制 autobackup.pst 文件。

Outlook Express

- Step 1.** 在【工具】菜单上单击【选项】菜单项。
- Step 2.** 在【维护】选项卡中单击【存储文件夹】按钮。
- Step 3.** 在【存储位置】对话框中,拖动光标选取【存储文件夹】的全部路径(这是 Outlook Express 邮件存放处),然后按 Ctrl+C 复制路径。
- Step 4.** 单击【取消】按钮关闭每个对话框。



- Step 5.** 单击【开始】按钮，然后单击【运行】菜单项，在【打开】文本框中单击并按 Ctrl+V 粘贴存储文件夹路径。
- Step 6.** 单击【确定】按钮打开存储文件夹。
- Step 7.** 单击存储文件夹中的所有文件，按 Ctrl+C 复制。



提示

也可以单击【编辑】菜单中的【复制】菜单项来复制文件。

- Step 8.** 粘贴复制的文件到不同的文件夹(想要保存备份的文件夹)或者软盘，总之是当你想恢复数据时，能找到的某个地方。



提示

如果硬盘受到撞击，保存数据的唯一方法是把备份数据存放到可移动的介质中，如软盘或压缩磁盘。

问题 2 不知道如何恢复备份数据



问题分析

你已经认真备份好了数据，当然也记得(或写下)那些备份文件存放的地方。现在某些不可知的事件擦掉了数据——也许是你的侄儿在玩你的计算机的时候删除了 outlook.pst 文件。不管怎么说，你的所有 Outlook 数据丢失了。

请放松——既然你已经制造了备份文件，数据就是安全的。首先，如果这是个大灾难，请先在当地的计算机维修店中修复硬盘并重新格式化，然后重装所有软件。在 Outlook 装



完可以运行以后，就可以从备份文件中恢复数据了。



解决办法

Outlook 2000

1. 在【文件】菜单上单击【导入和导出】菜单项。
2. 在向导的第 1 步，单击【从另一程序或文件导入】，然后单击【下一步】。
3. 在向导的第 2 步，单击【个人文件夹文件(.pst)】，然后单击【下一步】。
4. 在向导的第 3 步，查看【导入文件】框中的路径和文件名以确定导入的备份文件是否正确(如果要查找 Backup.pst 的位置，单击【浏览】按钮)单击复制时的一个选项，然后单击【下一步】。
5. 在向导的第 4 步，单击需要挽救数据来源的文件夹。
6. 在向导的最后一步，单击【完成】按钮。

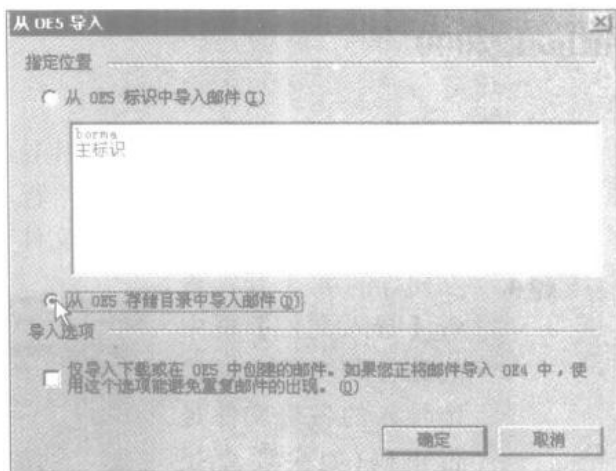


提示

这和用于导入档案数据时的对话框是相同的，只是在后者需要决定导入哪个副本。如果是恢复数据，没有其他的副本，因此单击哪个复制选项是没有关系的。

Outlook Express

- Step 1.** 在【文件】菜单上单击【导入】|【邮件】菜单项。
- Step 2.** 在【Outlook Express 导入】对话框中，单击 Microsoft Outlook Express 5，然后单击【下一步】。
- Step 3.** 在【从 OE5 导入】对话框中选中【从 OE5 存储目录中导入邮件】单选框，然后单击【确定】按钮。
- Step 4.** 在【Outlook Express 导入】的下一个对话框中，浏览找到复制的备份文件的文件夹(扩展名是.dbx)，然后单击【下一步】。
- Step 5.** 在下一个对话框中，选取需要导入的备份文件夹，然后单击【下一步】。
- Step 6.** 单击【完成】按钮。



关于 Outlook 数据的更多内容

所有 Outlook 数据存放在名为 outlook.pst 的【个人文件夹】中，该文件中，数据又分为【收件箱】、【日历】、【任务】等等。但是所有的数据都被存放在一个文件中，只有通过 Outlook 才能收到。当创建名为 backup.pst 的备份文件时，它只是 outlook.pst 数据的一个副本，只包含了你选择备份的文件夹，该备份文件可以存放在本地硬盘的任何一个地方(为了更好地保护数据，最好把备份文件放在本地硬盘之外的地方)。工具栏和菜单设置存放在名为 outcmd.dat 的文件中，该文件也可以备份、恢复和转移。Outlook 栏设置存放在扩展名为.fav 的文件中。该文件也可以备份和恢复，但是不能转移到其他机器中，因为该文件的链接和快捷方式对创建处的 Outlook 邮箱是唯一的。

也可以把 Outlook 数据存档，对于需要存档的特殊文件夹，可以通过计划过的 AutoArchive 有规律地保存以前的数据。

存档数据被显眼地存放在名为 archive.pst 的文件中，使用恢复备份文件时的步骤同样可以恢复这些数据。存档数据不包含在备份文件中，因为它是独立存放在自己的文件中的。



要自动存档数据，单击【工具】菜单上的【选项】菜单项，切换到【其他】选项卡，选中【每隔】复选框，设置周期的天数，单击【确定】按钮关闭每个对话框。在周期的设置中，Outlook 提示是否存档，单击【确定】按钮时，所有以前的数据都转移到 archive.pst 文件中。可以在 Outlook 帮助文件或关于如何更深地使用 Outlook 的书中了解关于存档的更多内容。

问题 3 不知道如何把数据转移到其他计算机



当你得到一台新的计算机时，需要把存放在 Outlook 和 Outlook Express 中的数据转移到新的计算机中，转移数据到新计算机中的最好方法是创建一个备份文件，把该文件转移到新计算机中，然后把该备份副件导入到重新安装的 Outlook 或 Outlook Express 中。

使用软盘可以把文件转移到新计算机中，或者通过网络(如果新旧两台机器在同一网络中)转移或复制文件，或者通过电子邮件附件把它们发送到新的计算机中。在新的计算机中，把这些文件存放在易于查找的地方并把它们导入到 Outlook 和 Outlook Express 中。

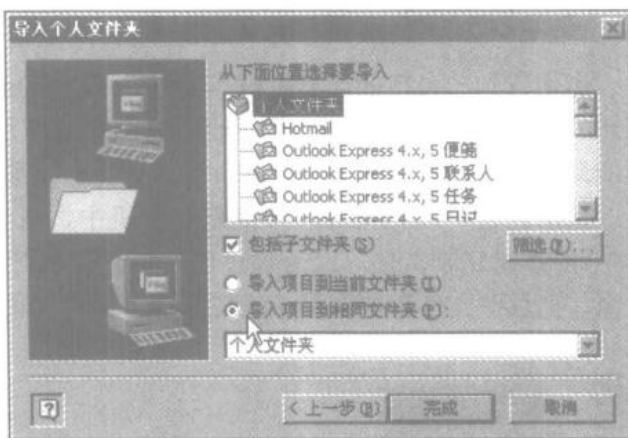


如果已经把 Outlook 数据存档，并且存档数据和备份数据存放在不同的文件中，应该把两个文件中的所有数据转移到新计算机中。



Outlook 2000

- Step 1.** 复制备份文件到新的计算机中易于查找的文件夹中(也许是新创建的 Backups 文件夹)。
- Step 2.** 在【文件】菜单上单击【导入和导出】菜单项。
- Step 3.** 在向导的第 1 步,单击【从另一程序或文件导入】,然后单击【下一步】。
- Step 4.** 在向导的第 2 步,单击【个人文件夹文件(.pst)】,然后单击【下一步】。
- Step 5.** 在向导的第 3 步,单击【浏览】按钮并确定备份文件的位置。
- Step 6.** 在【打开个人文件夹】对话框中单击备份或存档文件的名字,然后单击【打开】按钮,备份或者存档文件的路径显示在向导的【导入文件】框中。
- Step 7.** 在【导入文件】对话框中单击复制时的选项,然后单击【下一步】。
- Step 8.** 在向导的第 4 步,单击需要导入的文件夹。
 - 为了导入所有备份数据,请单击列表顶端的【个人文件夹】。
 - 为了单独导入一个文件夹或子文件夹,请单击该文件夹的名字。
 - 为了导入一个文件夹的部分数据(例如:最近一个月中累计的数据),单击【筛选】按钮,创建筛选标准指定需要导入的数据。
- Step 9.** 单击【完成】按钮。步骤 8 中指定的数据就被导入到了机器中。



Outlook Express

- Step 1.** 复制备份文件到新的计算机中易于查找的文件夹中(也许是新创建的 Backups 文件夹)。
- Step 2.** 在【Outlook Express 导入】对话框中,单击 Microsoft Outlook Express 5, 然



后单击【下一步】。

Step 3. 在 Import From OE5 对话框中单击 Import Mail From An OE5 Store Directory 选项, 然后单击【确定】按钮。

Step 4. 在【Outlook Express 导入】的下一个对话框中, 浏览复制的备份文件的文件夹(扩展名是.dbx), 然后单击【下一步】。

Step 5. 在【Outlook Express 导入】的下一个对话框中, 单击需要导入的备份文件夹(按 Ctrl 或 Shift 以选取多个文件夹), 然后单击【下一步】。

Step 6. 在【Outlook Express 导入】的最后一个对话框中, 单击【完成】按钮。

