

微软产品
支持服务部
授权

Microsoft®

Help Desk



解决方案直接取材于微软

微软

解决方案

Windows® 98

TP316.7

N13

Microsoft Help Desk for
Microsoft
Windows 98

微软 Windows 98 解决方案

原著 Stephen L. Nelson (美)

编译 马英骐 刘世宏 刘惠洁

赵继娣 周 明

审校 冯小波 陈麒麟 陈青山

上海科学技术出版社 **Microsoft Press**

第 1 章 桌面辅助程序

1.1 备 份

1.1.1 目标文件夹变为默认文件夹

当在 Microsoft 备份窗口的“复制到何处”框中指定目标文件夹，然后单击“如何备份”下的选项来更改备份选项后，目标文件夹还是默认文件夹而不是指定文件夹。

如果下列两个条件均存在，就会发生这种问题：

- 单击“浏览”来定位目标文件夹。
- 指定目标文件夹后改变了 Microsoft 备份选项，如图 1-1 所示。

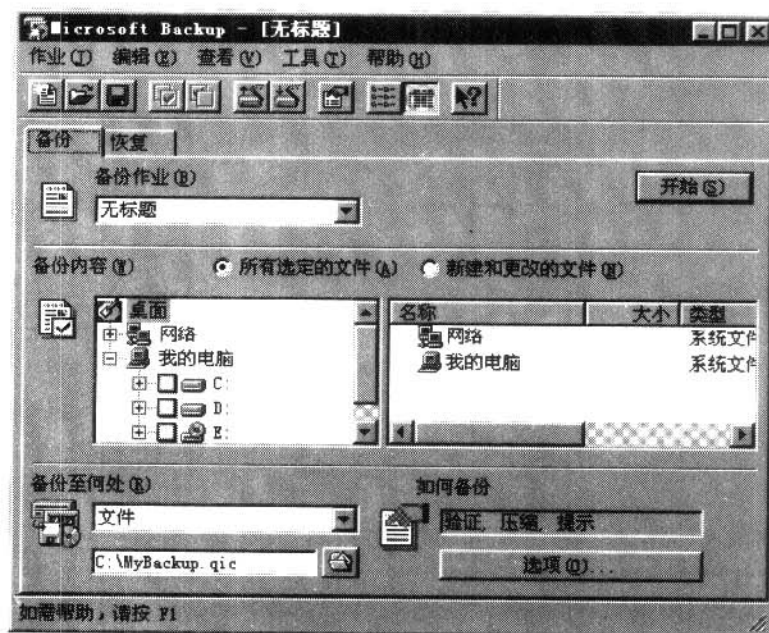


图 1-1 Microsoft 备份窗口

解决方案

手工键入目标文件夹的路径，或在指定目标文件夹之前更改 Microsoft 备份选项。

1.1.2 使用 Microsoft 备份程序发生驱动器或设备错误

启动 Windows 98 中的 Microsoft 备份程序，看到下面的出错信息：

Driver already installed Ref 00-02-00-00-0000 驱动器已经安装了 Ref 00-02-00-00-0000

Microsoft 备份程序运行后，也可能看到下面的出错信息：

No device found 设备未找到

或者计算机中的备份设备可能不能正常工作，并且运行“添加新硬件向导”不能正确检测出系统的备份设备。

如果你的计算机上装的是 Seagate Direct Tape Access 2.0 或 3.0 版本，将会出现这种问题。

解决方案

将 Seagate Direct Tape Access 2.0 或 3.0 版程序或 Windows 98 中的 Microsoft 备份程序卸载，就可以解决此问题。有关如何卸载 Seagate Direct Tape Access 2.0 或 3.0 版的信息，参见 Direct Tape Access 附带资料或与 Seagate 公司联系。要卸载 Windows 98 中的 Microsoft 备份程序，可按下列步骤执行：

1. 单击“开始”按钮，选择“设置”，单击“控制面板”，双击“添加/删除程序”图标。
2. 单击“Windows 安装程序选项”标签，选择“系统工具”（单击文字，而不是前面的复选框），并单击“详细资料”按钮。
3. 取消选取“备份”复选框，然后单击“确定”按钮，如图 1-2 所示。

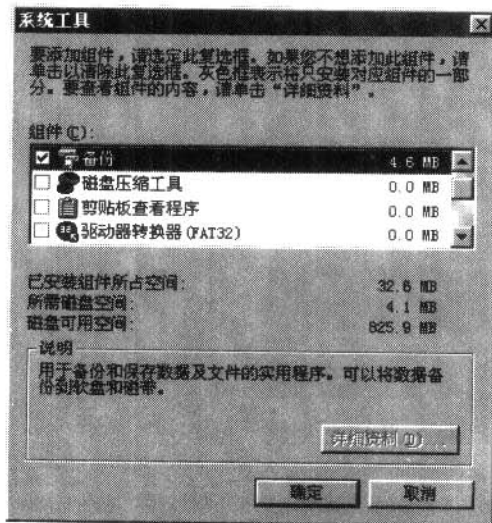


图 1-2 系统工具对话框

4. 按屏幕提示进行操作, 完成备份程序的卸载。

1.1.3 备份到可移动介质时产生出错信息

用 Microsoft 备份程序将文件备份到可移动介质中, 产生如下的出错信息:

An error occurred while writing the backup data. The end of the media was approached unexpectedly. (08-22-07-01-0000)

备份数据时产生错误, 意外地到达介质的底部

此信息显示之后, 你无法插入下一个介质。如果是备份到一个可移动设备且此设备已经由 DriveSpace 压缩过, 并且备份需要跨越多个介质来完成时, 就可能发生此问题。

解决方案

如果你需要创建的备份跨越多个介质, 则不要对可移动介质使用 DriveSpace 压缩程序。

1.1.4 备份期间出现错误或警告信息

当用 Microsoft 备份程序创建一个全系统备份或一个包括 Windows 文件夹的备份时, 状态框提示在备份期间有错误产生, 当单击“报告”时, 会收到下列出错信息:

错误: C:\Windows\Cookies\index.dat- 被占用。

错误: C:\Windows\History\index.dat- 被占用。

错误: C:\Windows\Temporary Internet Files\index.dat- 被占用。

警告: C:\Windows\Cookies\index.dat 在备份期间被占用, 它无法还原或比较。

警告: C:\Windows\History\index.dat 在备份期间被占用, 它无法还原或比较。

警告: C:\Windows\Temporary Internet Files\index.dat 在备份期间被占用, 它无法还原或比较。

由于 Internet Explorer 运行时 INDEX.DAT 文件在这些位置打开, 因此可能发生这种问题。由于 Internet Explorer 是 Windows 98 图象用户接口 (GUI) 的一部分, 这些文件总是打开的, 因此无法备份。

解决方案

这些 INDEX.DAT 文件实际上在 Internet Explorer 程序每次启动时都要重新建立, 因此不需要将它们备份。所选的其他文件都可以成功地备份。

1.1.5 文件无法恢复

当试图利用 Microsoft 备份程序来恢复一个存储在多个磁盘中的、在 Windows 95 中创建的备份集时, 备份程序只创建一个新文件夹而没有还原备份集中的文件。

在当备份集中包含一个存在于多个磁盘的文件时，这种问题经常发生。Windows 98 无法恢复一个由存储在两个或多个磁盘的单文件组成的 Windows 95 备份集。

解决方案一

使用 Windows 95 系统的备份来还原文件。

解决方案二

为防止以后发生此类问题，不要使用 Windows 95 备份工具来备份一个需要存在多个磁盘的文件。

解决方案三

从基于 Windows 95 的计算机上备份多个文件，并证实第一张盘所附文件是完整的。

1.1.6 无法从 Windows 95 备份中还原文件

试图使用 Microsoft 备份工具还原 Windows 95 备份集中的单个文件，但还原的文件可能受损并且还原后的文件的大小为 0 字节。

在试图从多文件备份集中还原一个独立文件，而此文件跨越多个磁盘或磁带时，这种问题很可能发生。Windows 98 和 Windows 95 在采用 QIC 格式时它们之间设计的差别导致此问题的产生。

解决方案

还原整个 Windows 95 备份集，然后再删除其他不需要的已还原的文件，即可解决这个问题。

1.1.7 介质受损出错信息

试图用 Microsoft 备份工具从跨越多个磁盘的备份集中恢复文件，却出现“备份介质被破坏”的出错信息。如果单击“确定”按钮或“取消”按钮，恢复过程停止，而且计算机不会提示插入下一张磁盘。当有一备份磁盘受损时，就会发生这种情况。

解决方案

要解决此问题，必须手工恢复每张磁盘上的文件。可按下列步骤执行：

1. 单击“开始”按钮，选择“程序”，选择“附件”，选择“系统工具”，单击“备份”。
2. 将其中一张备份集磁盘插入到驱动器中，然后单击“还原”标签的“刷新”按钮。

注意：不能从受损磁盘中还原文件。

3. 当看到备份已跨越多个磁盘的信息时，单击“否”按钮。
4. 在文件列表中单击要还原的文件，再单击“开始”按钮。重复步骤 2~4，直到还原所有需要的文件，然后退出备份程序。

1.1.8 介质不被支持

利用 Microsoft 备份读取备份磁盘会看到下列出错信息：

The media is not supported by this product. Please insert another media.

介质不被此产品支持。请插入另一个介质

使用不同的磁带会产生同样的出错信息，任何试图对磁带进行读取的操作都会产生出错信息。

如果磁带驱动器不支持快速文件存取格式化（QFA）就会产生该出错信息，这种情况也被认为是介质分区。备份要求磁带驱动器支持 QFA。QFA 允许磁带被划分为一个大数据分区和一个小的目录分区。目录分区含有磁带上每个备份集的信息以及存贮磁带上每个文件的确切块地址，这样就允许对磁带驱动器进行最快速的文件检索。

解决方案

同磁带驱动器厂商联系以确定你的磁带驱动器是否支持 QFA。某些早期的磁带驱动器不支持 QFA，而新一代驱动器都支持 QFA。

如果可能地话，通过升级来支持 QFA。然而要注意，这种选择只适合一些高端的磁带驱动器。

1.1.9 无法备份网络共享文件

试图在网络中备份受密码保护的文件或文件夹，会收到如下出错信息：

Backup complete - error reported 备份完成 - 错误报告

如果查看此备份的运行记录，会收到如下出错信息（其中〈共享〉指网络共享名）：

Error: \\<share> - accessed denied 错误：\\〈共享〉-拒绝访问

Error: \\<share> - could not be accessed 错误：\\〈共享〉-不能被访问

由于 Microsoft 备份程序不提示输入密码访问功能，所以当备份受密码保护的网络共享文件时，就会发生这种问题。

解决方案

连接网络，在备份文件或文件夹之前先输入密码。

1.1.10 无法备份注册表

设置 Microsoft 备份工具来备份注册表，但注册表却无法备份。当下列条件至少有一条存在就会发生此问题：

- 没有备份 Windows 文件夹。
- 你正备份的所有文件夹不在引导驱动器中而在其他驱动器中。

注册表已含有几个索引，这些索引取决于位于 Windows 文件夹中的设备驱动程序和动态链接库（.DLL）文件。没有相应的 Windows 文件夹注册表便无法正常恢复。

解决方案

备份注册表时备份 Windows 文件夹，或至少备份一个在引导驱动程序上的文件。

1.1.11 可移动介质没有出现在备份列表上

单击 Microsoft 备份程序窗口的“备份到何处”选项来查看备份设备，但活动介质未出现在列表中。注意活动介质包括诸如软驱、Zip、Jazz 等驱动器。这种情况是由设计决定的，就是说可移动介质未被识别为备份设备（例如磁带驱动器），而是被看作为带有驱动器字母的普通磁盘（如硬盘）。

解决方案

如果你希望备份到活动介质中，当备份时在“备份到何处”栏中选择文件。要了解有关备份到活动介质的详尽信息，可进行如下操作：打开“备份”工具，从“帮助”菜单中选择“帮助主题”，单击“索引”标签，在文本框中键入文件，从列表中选择“备份到”，然后单击“显示”按钮，就可以看到有关提示信息。

如果计算机有一个仅作备份用途的活动介质，当第一次打开备份窗口时会看到无备份设备的信息。当提示要求使用“添加新硬件向导”查找备份设备，或不寻找备份装置而继续执行时，单击“否”按钮即可。

1.1.12 备份共享网络驱动器时产生出错信息

试图用 Microsoft 备份工具将文件或文件夹备份到 Windows 95 共享网络驱动器上，会看到下列之一的出错信息：

This media is not formatted with this product's backup software format.

这个介质未用此产品的备份软件格式化

Formatting will require one to 30 minutes. All existing data on the media will be lost.

格式化需要 1~30 分钟，介质上的所有数据会丢失

Do you want to format the media?

真的要格式化介质吗？

当试图备份至 Windows NT 环境下的共享网络驱动器时，很可能会收到下列信息：

This media is write-protected. Remove the write protection or insert another media to continue.

这个介质是写保护的。去掉写保护或插入另一介质继续执行

当你试图将文件或文件夹备份到具有密码保护的共享网络驱动器时，Microsoft 备份不提示输入密码。当与共享网络驱动器连接并为其指定一个密码时，密码添加到 WINDOWS\ <用户名>.PWL 文件中（<用户名>是用户登录系统的名字）。当试图将文件或文件夹备份到共享网

络设备时，就会使用 WINDOWS\<用户名>.PWL 文件中的正确密码。

解决方案

在将文件或文件夹备份到共享网络驱动器之前，与共享网络驱动器连接并为其指定一个密码，可按下列步骤执行：

1. 单击“开始”按钮，选择“运行”。
2. 在“打开”框中键入“\\<计算机名>\<共享名>”，其中<计算机名>是网络计算机的名字，而<共享名>是这台计算机上的共享驱动器的名字。
3. 单击“确定”按钮。
4. 在“输入网络密码”对话框中，键入密码并确认选取“在你的密码列表中保存此密码”复选框。
5. 单击“确定”按钮，然后将文件或文件夹备份到共享网络驱动器中。

1.1.13 无法完成自动备份工作

使用“计划任务”启动 Microsoft 备份窗口中的自动备份工作，而备份工作无法自动完成。即使已经设置备份程序来执行自动备份工作，并将此任务添加到计划任务中，此问题仍会产生。这是因为计划任务仅仅启动 Microsoft 备份程序，而不会执行备份工作，并且 Windows 98 中的备份程序也不支持自动开始的备份工作。

解决方案一

备份工作开始时有人在场。

解决方案二

将备份程序升级到为完全支持自动备份工作的版本。

1.2 通 讯

1.2.1 超级终端无法应答输入呼叫

试图使用超级终端应答输入呼叫，但它未设置该项操作。

解决方案

如果要配置超级终端应答输入信息，可按下列步骤执行：

1. 单击“开始”按钮，选择“程序”，选择“附件”，选择“通讯”，单击“超级终端”。
2. 双击“Hypertm.exe”图标。
3. 键入要连接的名称，并单击“确定”按钮（连接名可类似“回答方式”）。
4. 键入连接信息，在“电话号码”框中键入电话号码，并单击“确定”按钮，如图 1-3 所示。单击“取消”跳过连接过程。

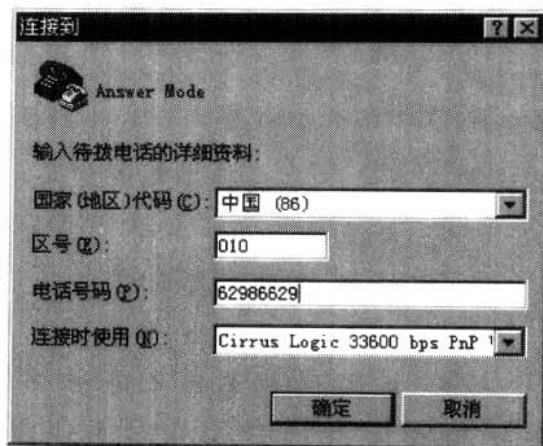


图 1-3 连接对话框

注意：由于这种连接仅回应输入呼叫，因此键入的电话号码是无用的，但你必须键入一个电话号码。

5. 从“文件”菜单中选择“属性”。
6. 单击“设置”标签，并单击“ASCII 码设置”按钮，如图 1-4 所示。
7. 选择下列的复选框来正确显示字符：
 - 以换行符作为发送行结尾。
 - 本地显示键入的字符。
 - 将换行符附加到接收到的行末尾。
 - 将超过终端宽度的行自动换行。

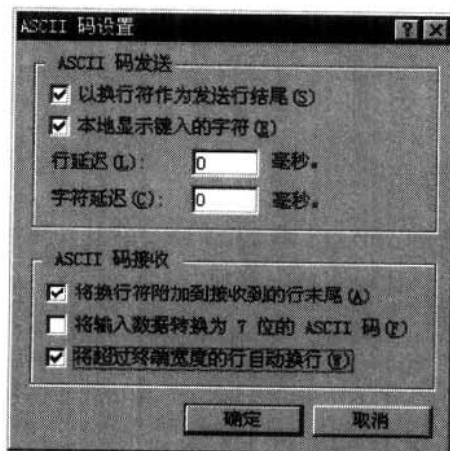


图 1-4 ASCII 码设置对话框

8. 单击“确定”按钮，再单击“确定”按钮退回到超级终端。

9. 一听到电话声或看到“在线”命令，键入调制解调器的应答命令。许多调制解调器的应答命令是 ATA，如果用户计算机支持自动应答方式，将其类型设为“ATS0=1”，它将自动应答输入呼叫。

1.2.2 超级终端无法与 French Minitel 连接

使用超级终端时调制解调器无法与 French Minitel 相连。

解决方案

要与 French Minitel 相连，请按下列步骤执行：

1. 检查调制解调器手册寻找启用调制解调器在 V.23 调制中与 French Minitel 连接的命令。
2. 单击“开始”按钮，选择“设置”，单击“控制面板”。
3. 双击“调制解调器”图标，选择“调制解调器”，然后单击“属性”。
4. 单击“连接”标签，然后单击“高级”按钮。
5. 在附加设置栏中键入你找到的 V.23 命令，然后单击“确定”按钮即可，如图 1-5 所示。

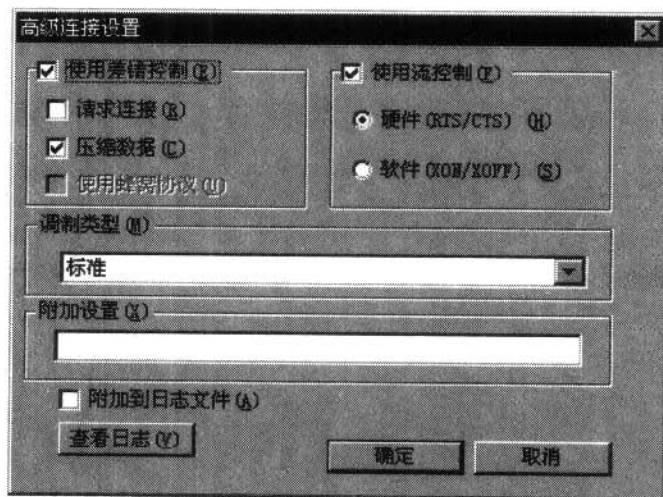


图 1-5 高级连接设置对话框

1.2.3 超级终端无法显示字符

试图在超级终端上键入字符，但这些字符无法在屏幕上显示。即使在连接属性中已经选取了“回显键入当地字符”复选框，这种问题也会发生。这是由于“回显键入当地字符”复选框无法在 Windows 98 系统的超级终端下正常工作。

解决方案

下载并安装超级终端专用版本 4.0 版，这一版本可以从 Hilgraeve 公司的网站 <http://www.hilgraeve.com> 上下载，或从 Hilgraeve 公司技术支持部得到。

1.2.4 无法安装超级终端

在选择了“典型安装”并将 Windows 安装到一个新文件夹或硬盘后，你会看到超级终端程序没有被安装。

当升级到带有安装好的超级终端的 Windows 98 时，超级终端能被安装且功能正常。

解决方案

要解决这一问题，手动安装超级终端，并按以下步骤操作：

1. 单击“开始”按钮，选择“设置”，单击“控制面板”。
2. 双击“添加/删除程序”图标。
3. 单击“Windows 安装程序”标签，从列表中选择“通讯”（选中文字而不是图标），然后单击“详细资料”按钮。
4. 选取“超级终端”复选框，然后单击“确定”按钮，如图 1-6 所示。
5. 单击“确定”按钮，并按屏幕上的提示完成安装。

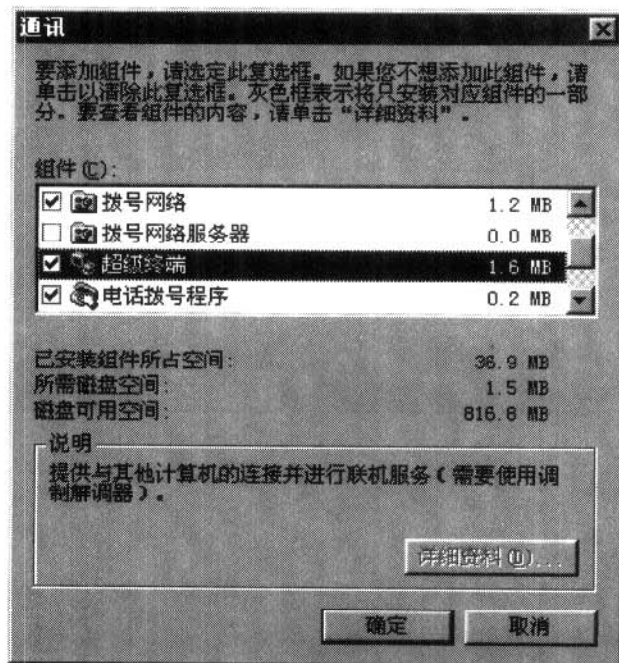


图 1-6 通讯对话框

1.2.5 超级终端报告无效页出错的出错信息

试图在超级终端上创建一个新的连接，收到下述出错信息：

HyperTerminal caused an invalid page fault in module MSVCRT.DLL at <xxx>:<xxxxxxxx>

超级终端在 (XXXXX) (XXXXXXXXXX) 的MSVCRT.DLL模块上产生无效页错误

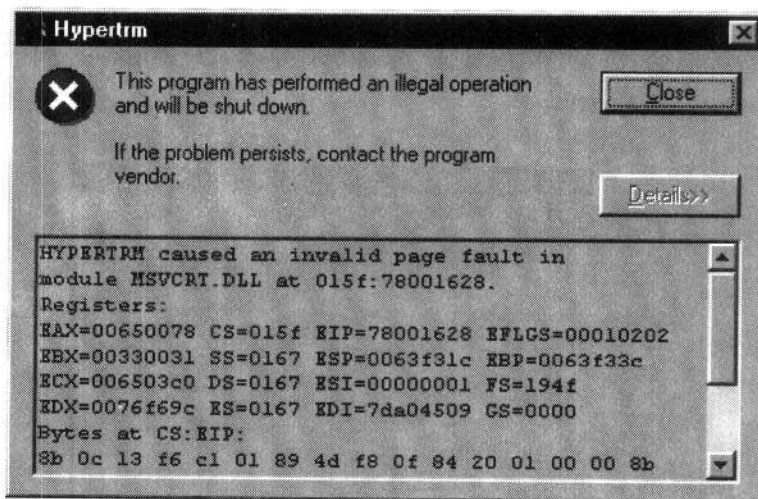


图 1-7 超级终端显示出错信息

如果安装的是 MSVCRT.DLL 文件的 6.0 版本，则会产生这种错误，此文件位于 Microsoft Visual Studio 6.0 中。

解决方案

超级终端是由 Hilgraeve 公司开发的。要解决这个问题，可以从 Hilgraeve 公司的网站 <http://www.hilgraeve.com> 上下载并安装超级终端专用版本 4.0 版。

注意：这种问题也可能发生在其他程序中。

1.2.6 电话拨号无法完成呼叫

试图用电话拨号程序 (Phone Dialer) 拨通一个电话，但电话号码拨完之前 Phone Dialer 停止工作或者在挂断电话之前呼叫状态及拨叫对话框关闭。如果拨叫的电话号码包括 A~Z 中的字母，这种情况就会发生。电话拨号程序只支持数字拨号。

解决方案

键入数字拨号，而不是字母（A~Z）。

1.2.7 电话拨号无法禁用呼叫等待

即使“禁用呼叫等待”、“呼叫〈code〉”选框在拨号属性对话框中已被选中，电话拨号仍无法拨通已禁用呼叫等待的号码。

由于电话拨号无法使用这种设置，所以会发生此问题。禁用呼叫等待设置仅用在调制解调或传真呼叫中。

解决方案一

在电话拨号中将代码插入禁用拨号等待中作为你正拨叫号码部分，如图 1-8 所示。例如：
*70, 555-1212。



图 1-8 电话拨号程序窗口

注意：用在禁用呼叫等待上的号码取决于地区和电话类型，可以是*70，70#或 1170。与当地电话公司联系查找你的代码。

解决方案二

在拨号属性对话框中将代码插入到“要取消拨号等待，请拨”项下的输入框中，作为外部在线访问号码的一部分，如图 1-9 所示。

注意：如果这样做，确保清空拨号属性对话框中的“要取消拨号等待，请拨”复选框，以避免号码在其他程序中被重复呼叫（例如拨号网络中）。

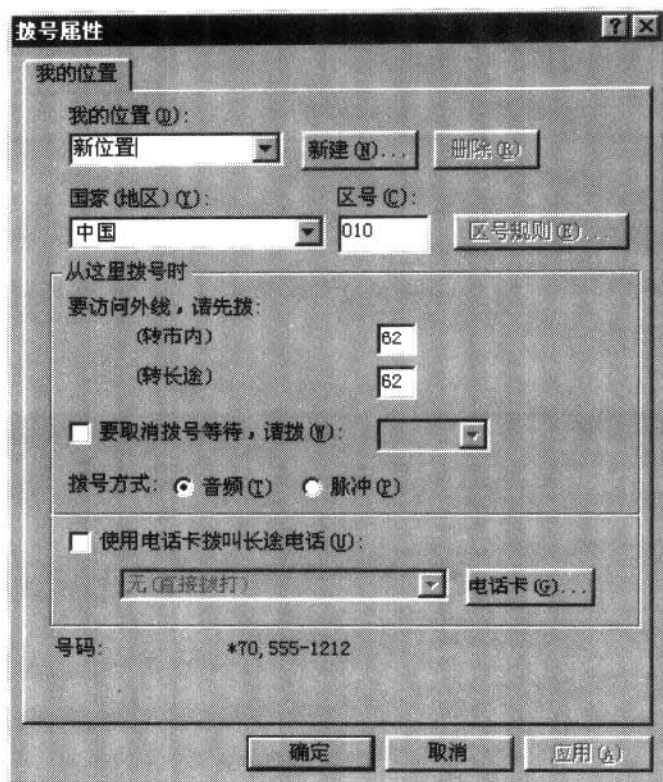


图 1-9 拨号属性对话框

1.2.8 远程登录删除了最近使用的列表

Windows 中的 Telnet 程序包含一个已键入在远程系统/宿主名框中的宿主名的最近使用的 (MRU) 列表, 使用 MRU 列表可以轻松地选择经常访问的远程登录地址。要清空远程登录 MRU 列表, 显示注册表关键字:

HKEY_USERS\Default\Software\Microsoft\Telnet

并删除下列变量:

Machine <X>

LastMachine

LastTermType

LastService

Service <X>

TermType <X>

这里的 <X> 为 1~8 的任何数字。

解决方案

要清除 MRU 变量，可按下列步骤执行：

警告： 请先阅读有关如何安全地编辑注册表的有关资料。

1. 单击“开始”按钮，单击“运行”。
2. 在“打开”框中键入“regedit”，并单击“确定”按钮。
3. 在左边窗格中的文件夹导航路径中选择正确的文件夹。
4. 在右边窗格的列表中选择要删除的文件，单击鼠标右键，从快捷菜单中选择“删除”命令即可，如图 1-10 所示。

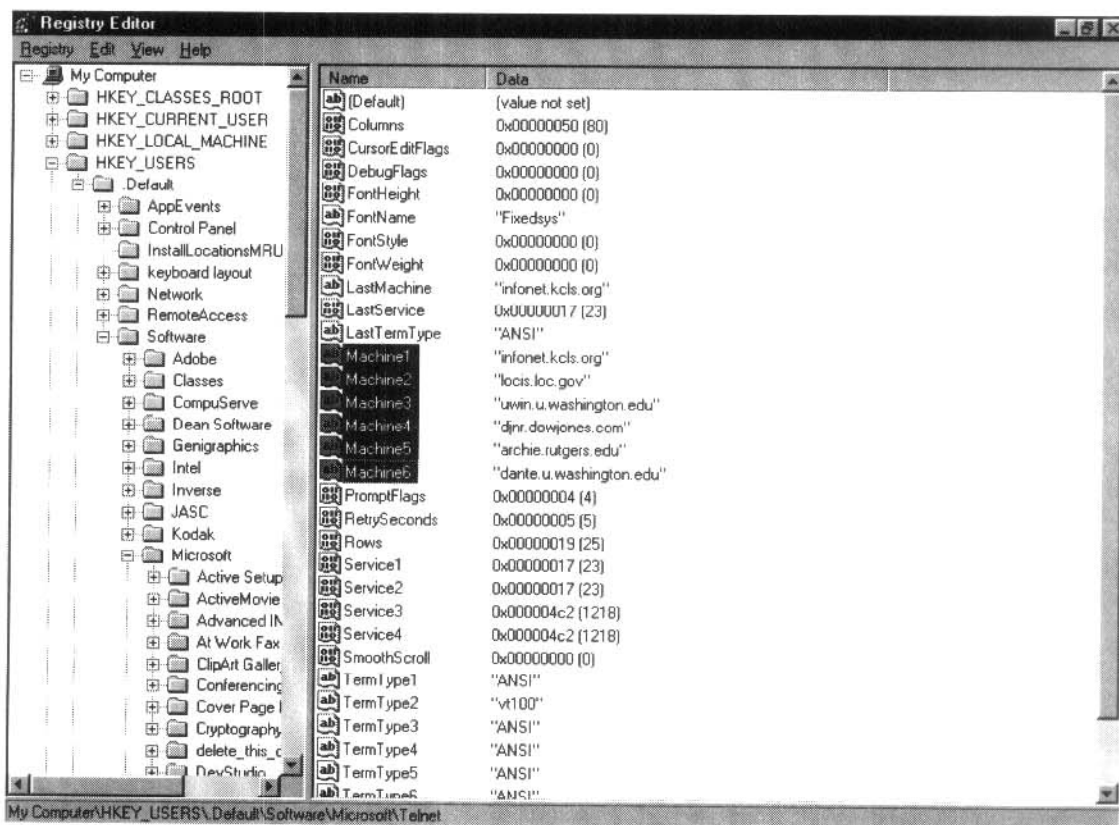


图 1-10 注册表编辑器窗口

5. 关闭“注册表编辑器”窗口。
6. 重新启动计算机。

1.3 娱乐和多媒体

1.3.1 Active Movie 选择电影尺寸框显示空白

若你想重新定义用 Active Movie 查看的视频文件，可在视频窗口中单击鼠标右键，从快捷菜单选择“属性”，并单击“电影尺寸”标签。但当 Active Movie 窗口当前为最大化时，“选择电影尺寸”框出现空白。在视频窗口中单击鼠标右键，从快捷菜单中选择“属性”，如果 Active Movie 窗口不是最大化，然后单击“电影尺寸”标签，则当前电影大小出现在“选择电影尺寸”框中。

解决方案一

单击“还原”按钮，然后重新定义窗口大小。

解决方案二

1. 单击鼠标右键，然后从快捷菜单中选择“属性”，打开“属性”对话框。
2. 单击“电影尺寸”标签，单击“选择电影尺寸”框，然后单击除“放到最大外”的某一尺寸。
3. 单击“确定”按钮。

1.3.2 CD 播放器无法自动播放音乐 CD

启动 CD 播放器，但它无法自动播放光盘驱动器中的音乐 CD 盘，你必须先单击“播放”按钮。

若“自动插入报告选项”（Auto Insert Notification Option）被禁用或无法得到，则这种问题就会发生。

解决方案

当启动 CD 播放器时，要使音乐 CD 自动播放，可按下列步骤操作：

1. 在“开始”按钮上单击鼠标右键，从快捷菜单中选择“资源管理器”。
2. 双击 WINDOWS 文件夹。
3. 双击 START MENU 文件夹。
3. 双击“附件”文件夹。
4. 双击“娱乐”文件夹。
5. 在 CD 播放器上单击鼠标右键，并从快捷菜单中选择“属性”。
6. 单击快捷栏。
7. 把“目标”框中的项更改为“C: \WINDOWS\CDPLAYER.EXE/PLAY”。
8. 单击“确定”按钮即可，如图 1-11 所示。