

Microsoft Press



微软 解疑专家 ②

Microsoft®

Windows® 2000 Professional

[美] Jerry Joyce 著
Marianne Moon
黄河 译

北京大学出版社
<http://cbs.pku.edu.cn>

微软解疑专家 ②

—Windows 2000 Professional

[美] Jerry Joyce 著
Marianne Moon
黄 河 译

北 京 大 学 出 版 社

内 容 简 介

本书是由微软一批资深专家编写的一套解疑专家丛书中的一本,它主要是针对用户在使用 Windows 2000 的过程中出现的常见问题进行分析并提出相应的可行性解决方案。

本书以独立的问题为单元组织全文,同时根据具体问题所属的操作范畴将它们归类为 32 个 TOPIC,每个 TOPIC 中包含了若干个具体问题,每个具体问题都以分析问题原因、解决问题方法的顺序进行阐述。问题分析得透彻明了,可以让读者很好地理解导致问题的原因;解决问题的方法讲述得条理清楚,而且辅以大量的范例示图,具有很强的可读性和可操作性。另外,对于有的具体问题,文中还附以相应的补充内容和提示信息,让读者在掌握具体问题解决办法的基础上更全面地了解一些与此相关的内容和技术。本书是用户在使用 Windows 2000 过程中需要帮助时的首选工具书。

著作权登记号:图字 01-2000-3639

图书在版编目(CIP)数据

Windows 2000 professional 解疑专家 / (美) 乔斯琳(Joyce,J.), (美) 马努(Moon,M.)著;黄河译. —北京:北京大学出版社, 2001.6

(微软解疑专家丛书)

ISBN 7-301-05063-1

I. W... II. ①乔... ②马... ③黄... III. 窗口软件, Windows 2000 IV. TP316.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 037121 号

书 名: 微软解疑专家 ② ——Windows 2000 Professional

责任著作者: [美] Jerry Joyce, Marianne Moon 著

译 者: 黄 河

责 任 编 辑: 徐丽萍

标 准 书 号: ISBN 7-301-05063-1/TP·0550

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 出版部 62752015 发行部 62754140 62765127 编辑室 62765126

电 子 信 箱: wdzh@mail.263.net.cn

排 版 者: 北京东方人华科技有限公司

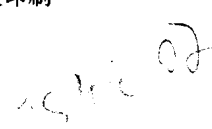
印 刷 者: 河北省滦县印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 787 毫米×1092 毫米 16 开本 21.625 印张 525 千字

2001 年 6 月第 1 版 2001 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元



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 MSW0079，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

目 录

TOPIC 1 访问计算机.....	1
问题 1 无法改变电脑的设置.....	2
问题 2 太多人可以从网络上访问我的文件.....	4
问题 3 其他人可以访问我的文件.....	6
TOPIC 2 日期和时间.....	11
问题 1 日期或时间不正确.....	12
问题 2 日期或时间格式不正确.....	14
TOPIC 3 桌 面.....	17
问题 1 无法将桌面设置成我需要的样式.....	18
问题 2 我的桌面需要大扫除.....	20
问题 3 桌面图标找不到了.....	23
问题 4 活动桌面元素无法很好地工作.....	25
问题 5 活动桌面被禁止了.....	27
TOPIC 4 拨号连接.....	31
问题 1 无法远程登录.....	32
问题 2 无法设置自动远程连接.....	34
问题 3 无法连接到我的 Internet 服务提供商.....	36
TOPIC 5 硬盘存储器.....	39
问题 1 硬盘满了.....	40
问题 2 无法打开某个文件或文件夹.....	42
问题 3 查找文件需要花太长的时间.....	44
问题 3 使用活动驱动器时被拒绝访问.....	46
TOPIC 6 双重引导.....	49
问题 1 有一个操作系统无法启动.....	50
问题 2 在安装 Windows 95/98/Me 时破坏了双引导.....	52



TOPIC 7 加 密	55
问题 1 文件无法加密.....	56
问题 2 无法解密我的文件和文件夹.....	58
TOPIC 8 传真接收	61
问题 1 没有为传真配置应答和保存方式.....	62
问题 2 无法接收传真.....	64
问题 3 无法阅读传真.....	66
问题 4 传真呼叫无法将电脑唤醒.....	68
TOPIC 9 传真发送	71
问题 1 无法发送传真.....	72
问题 2 发送的传真看上去很古怪.....	74
问题 3 传真首页中的信息错误.....	76
TOPIC 10 文件夹	79
问题 1 无法将文件夹窗口设置成需要的样式.....	80
问题 2 文件夹没有显示出我需要的全部信息.....	82
问题 3 无法为每个文件夹打开单独的窗口.....	84
问题 3 文件夹窗口不是为特定文件类型设置的.....	86
问题 4 无法管理文件夹.....	88
TOPIC 11 游 戏	91
问题 1 游戏无法运行.....	92
问题 2 游戏中鼠标无法工作.....	94
问题 3 无法在共享连接时运行 Internet 游戏.....	97
TOPIC 12 硬件安装	101
问题 1 检测不到设备.....	102
问题 2 设备被错误识别.....	104
问题 3 驱动程序不工作.....	107
TOPIC 13 网络浏览器	111
问题 1 下载网页时间太长.....	112
问题 2 不喜欢一些网页中的字体或字号.....	114
问题 3 无法阅读其他语言的网页.....	117
TOPIC 14 网络共享客户端	119



问题 1 网络到 ICS 主机的连接中断.....	120
问题 2 使用了错误的 Internet 连接	122
TOPIC 15 网络共享主机.....	125
问题 1 无法安装 ICS	126
问题 2 安装了 ICS 但却无法找到其他电脑.....	128
TOPIC 16 键 盘.....	131
问题 1 键盘无法使用.....	132
问题 2 键盘上找不到需要的字符.....	134
问题 3 字符自动发生重复.....	136
问题 4 屏幕上显示出我不想要的字符.....	139
问题 5 无法使用键盘在 Windows 中导航.....	141
TOPIC 17 登 录.....	145
问题 1 无法登录系统.....	146
问题 2 在登录时没有被要求提供密码.....	148
问题 3 只能在本地登录.....	150
问题 4 在登录时列出了其他用户名.....	153
TOPIC 18 调制解调器.....	157
问题 1 无法检测到调制解调器.....	158
问题 2 调制解调器无法拨号.....	160
问题 3 无法使用调制解调器交换数据.....	162
问题 3 调制解调器的速度很慢.....	164
TOPIC 19 鼠 标.....	169
问题 1 鼠标无法使用.....	170
问题 2 鼠标的某部分无法正常工作.....	172
问题 3 不能控制鼠标.....	174
问题 4 找不到或不能跟踪鼠标指针.....	177
问题 5 鼠标指针的样子很奇怪.....	179
TOPIC 20 多显示器.....	183
问题 1 第二显示卡不能工作.....	184
问题 2 电脑启动时使用了错误的显示器.....	186
问题 3 应用程序、窗口以及对话框显示在错误的显示器中	188
问题 4 显示器的位置或大小不正确.....	190



TOPIC 21 邮 件	193
问题 1 无法管理在邮件服务器中的邮件	194
问题 2 上网花费了太多的时间(还有金钱)	196
问题 3 我的 E-Mail 邮件与其他人的混在一起了	198
问题 4 其他人可以阅读我的邮件	201
TOPIC 22 电源选择	205
问题 1 当需要工作时屏幕却休息了	206
问题 2 电脑无法被正确唤醒	208
问题 3 休眠状态无法正常工作	210
问题 4 等待状态无法使用	213
问题 5 电脑无法进入等待状态	215
问题 6 等待状态无法正常工作	217
TOPIC 23 本地打印	221
问题 1 无法使用打印机	222
问题 2 打印文档时打印机没有响应	224
问题 3 打印机性能表现不佳	227
问题 4 分隔页错误或缺失	229
问题 5 有些用户无法使用我的打印机	231
TOPIC 24 网络打印	235
问题 1 打印机的配置不支持我所用的系统	236
问题 2 MS-DOS 程序无法使用网络打印机	238
TOPIC 25 程 序	241
问题 1 无法对程序进行管理	242
问题 2 程序突然停止工作	244
问题 3 无法运行在以前版本 Windows 中能够运行的程序	246
问题 4 无法运行一个 MS-DOS 程序	248
TOPIC 26 屏 幕	253
问题 1 启动时屏幕无法正常显示	254
问题 2 屏幕显示非常慢	257
问题 3 无法更改屏幕的显示设置	259
问题 4 屏幕闪烁得太厉害	261
问题 5 桌面上的部分内容找不到了	264



TOPIC 27 关闭系统	267
问题 1 无法关闭 Windows	268
问题 2 工作时 Windows 突然关闭	270
问题 3 关闭 Windows 需要太长的时间	272
TOPIC 28 声 音	275
问题 1 声音系统无法工作	276
问题 2 无法进行播放、收听或者录制音乐	278
问题 3 使用 Internet 打电话时有回声或声音颤抖	281
问题 4 无法播放音乐 CD	283
TOPIC 29 启 动	287
问题 1 Windows 无法正常启动	288
问题 2 由于无法启动电脑而不能进行修复工作	290
问题 3 Windows 启动时间太长	292
问题 4 Windows 会自动恢复电脑原来的配置	295
TOPIC 30 开始菜单	299
问题 1 一些需要的项目没有出现在【开始】菜单中	300
问题 2 【开始】菜单中的项目无法使用	302
问题 3 【开始】菜单十分杂乱	305
TOPIC 31 任务栏	309
问题 1 找不到任务栏	310
问题 2 任务栏的尺寸或位置有问题	312
问题 3 需要的项目没有出现在任务栏中	314
TOPIC 32 工具栏	317
问题 1 需要的项目没有显示在工具栏中	318
问题 2 无法在工具栏中找到我需要的项目	320
问题 3 工具栏太大或放置位置错误	322
附 录	327

TOPIC 1 访问计算机

问题 1 无法改变电脑的设置

问题 2 太多人可以从网络上访问我的文件

问题 3 其他人可以访问我的文件

问题 1 无法改变电脑的设置

问题分析

Windows 2000 提供了许多安全措施来保证你数据的安全性,防止未经授权的人窥探到你的数据,并且使他们无法对电脑的设置进行修改。然而就好像在机场的安全检查会浪费你很多时间一样,Windows 的这些安全检查偶尔也会使你觉得很不方便。Windows 的安全机制是十分复杂的,不仅可以设置不同的安全等级,那些具有适当权限的用户还可以使用任何所需的方式来修改设置。如果你被禁止对电脑中的设置进行修改,可以尝试着改变你的权限级别,可以用权限更大的用户身份登录,或者改变要求,或者在其他的办法都没有用时,你只需要端着咖啡往椅子上一靠,而让那些具有足够权限的用户来为你进行修改设置工作。

解决办法

- Step 1.** Windows 中的安全设置方法是首先将用户添加到各个组中,然后再为每一个组指定相应的权限。你所在的组以及这些组所具有的权限共同决定了你的用户权限。如果你无法对电脑的设置进行修改,是由于你不具有能够进行修改的用户权限。要获得更多的权限,你必须被添加到一个具有更多权限的组中。如果你的电脑处于一个使用域的企业网络中,你可以请网络管理员或者任何可以分配用户权限的人将你添加到另一个有更多权限的组中。一个办公室或者一个部门中通常会有一个到两个用户具有这种权限。

提示

如果你的电脑位于使用域的企业网络中,但是你却拥有一个具有修改设置权限的本地电脑账号,应当首先从网络中注销,然后再用这个账号仅在本地登录。输入本地账号的用户名和密码,然后在【域】栏中输入计算机名。你现在或许就可以修改设置了。

- 2.** 如果你的电脑只是连接到一个小的网络中(不存在域),或者根本就没有连接到网络上,那么你的用户权限设置是保存在你自己的电脑中的。这样你就需



要从该电脑的管理员或者任何一个 Power Users 组成员那里获得所需的权限。要将你添加到一个组中，他们需要做如下一些操作：首先登录，然后右击【我的电脑】图标，在快捷菜单中单击【管理】选项。双击打开【本地用户和组】项目，然后再单击【用户】项目。双击你的用户名，然后进入【属性】对话框中的【隶属于】选项卡，单击【添加】按钮。在打开的【选择组】对话框中单击 Power Users 组，然后单击【添加】按钮。单击【确定】按钮，再单击【确定】按钮关闭【属性】对话框。最后关闭【计算机管理】窗口。接下来好心心地为你完成这些工作的用户就可以注销了，然后你再进行登录。说声“谢谢”吧。



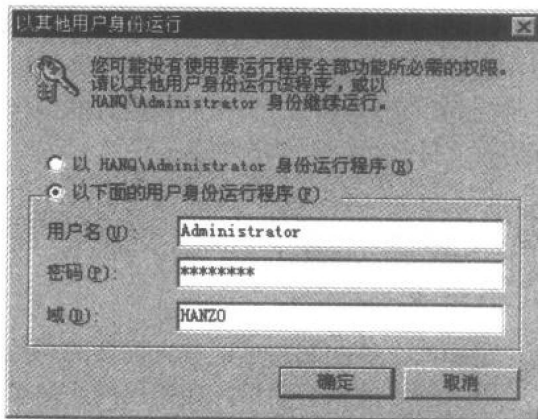
提示

作为 Power Users 组中的成员，你可以获得许多额外的权限，但是仍然不能像 Administrators 组中的成员那样有权限做任何事情。作为一项安全措施，任何人都不能总是登录为管理员身份。这样做将会使病毒有更多发作的机会，并且会为黑客们提供通过你的电脑入侵网络的机会。

Step 3. 以 Power User 身份登录来完成你的工作。如果你需要进行一些必须拥有 Administrators(管理员)组的权限才能完成的工作，在你拥有 Administrator 组用户账号时，只需要使用该账号进行登录即可完成这些工作。如果你还没有，需要向管理员索要一个属于 Administrators 组的账号的用户名和密码。通常会有一些专门用于这种情况的管理员账号，它的密码是经常变动的。

Step 4. 如果你试图运行某个程序或者打开【控制面板】中的某个项目时，弹出一个对话框提示你使用管理员账号进行登录，就需要使用你得到的用户名和密码了。如果这个管理员账号是本地电脑中的，则直接在【域】栏中输入计算机名即可，如果管理员账号是在网络中设置的，需要在【域】栏中输入网络域名。单击【确定】按钮。

Step 5. 如果你被拒绝访问时却没有出现【以其他用户身份运行】对话框，如图，则按住 Shift 键并右击【开始】菜单或【控制面板】中的程序，然后在快捷菜单中单击【运行方式】选项。输入用户名、密码以及域名或计算机名，





然后单击【确定】按钮，运行程序或项目。



各种用户身份的权限

Windows 具有 4 个基本组：Administrators 组，其成员几乎可以做任何事情；Power Users 组，其成员可以做许多事，但是不能对系统进行一些重大的修改；Users 组，其成员可以使用系统，但是在修改设置方面有严格的限制；还有就是 Guest 组，其成员具有最为严格的限制。另一些组是为管理目的而创建的，也可以创建新的组，管理员还可以改变已经存在的组的权限。更进一步说，组可以存在于如下两个不同的区域中：本地组，其中定义了那些仅当你登录到本地电脑时所具有的权限；全局组——在域网络中使用，定义了你的电脑以及网络中所有资源的访问权限。如果你同时属于多个不同的本地组和全局组，那么当你登录到网络时，是全局设置起控制作用。

问题 2 太多人可以从网络上 访问我的文件



问题分析

当你的电脑被连接到网络上时，电脑中的文件夹可以被设置为共享。这就意味着你的文件夹可以被网络上的其他人访问，文件夹中的文件可以被打开、复制、修改，甚至可以被删除。如果你担心有一些怀有恶意的人(或者有太多人)访问这些信息，你可以监视有谁正在连接到这些共享的文件夹。这样你就可以对能够连接到这些文件夹的用户进行限制，并且控制用户对其中的文件能够进行的操作，或者你可以干脆拒绝其他人访问一些文件夹或所有文件夹。



解决办法

1. 要控制共享，首先需要确切地知道你现在正在共享着哪些内容。右击【我的电脑】图标，在弹出的快捷菜单中单击【管理】选项。在打开的【计算机管理】窗口中，双击【共享文件夹】项目使其展开，然后单击【共享】选项，



这时你在窗口中看到是电脑中被共享的所有文件夹。如果你发现某个正在共享的文件夹实际上并没有共享的必要,在它的图标上右击,然后在弹出的快捷菜单中单击【停止共享】。如图。



- 2.** 在左窗格中,单击【共享文件夹】项目下的【会话】选项,以查看有哪个用户正在连接到你的电脑,以及是否有你不欢迎的用户正在进行连接。

- 3.** 在左窗格中,单击【共享文件夹】项目下的【打开文件】选项,以查看哪些文件正在共享,包括这些文件共享的时间和由哪个用户、从哪台电脑连接到该文件。



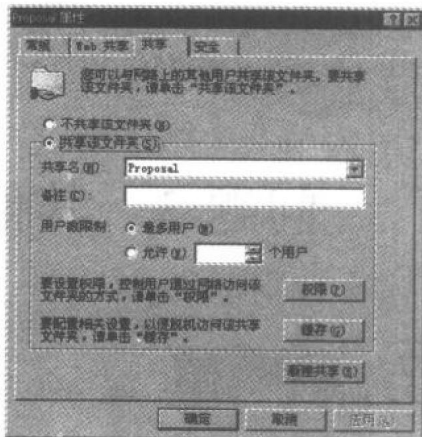
提示

你会注意到,【共享】选项中的某些文件夹后面跟着字母和特殊符号,例如 C\$, AMDIN\$ 以及 IPC\$ 等。这些是为了管理目的而共享的文件,不能删除或者修改这些共享文件。

- 4.** 为了防止所有用户或者某个用户连接到一个文件夹,或者要限制连接到文件夹的用户所能进行的操作,你需要确定文件夹是否要共享以及共享的方式。打开【我的电脑】窗口,进入共享文件夹的父文件夹或逻辑驱动器,将该文件夹显示出来。在该文件夹上右击,然后在弹出的快捷菜单中单击【共享】选项。

- 5.** 如果你不再需要共享该文件夹,单击【不共享该文件夹】选项。相反,如果只是需要限制对该文件夹的访问权限,单击【权限】按钮。如图。

- 6.** 要限制对该文件夹中内容的操作,单击以选择一个组(通常只有 Everyone 组被列出来),然后清除【权限】选项组中你不希望被所有用户所拥有的操作权限。举例说明,如果你希望该文件夹中文件可以被其他用户打开,但是不想



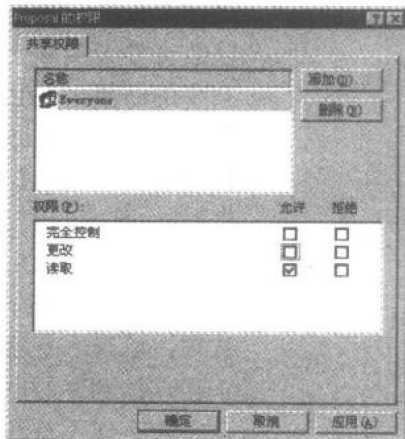
让其他用户修改其中的内容并保存修改后的内容，只需将【读取】选项选中即可。
如图。

Step 7. 要限制连接到该共享文件夹的用户，单击选中当前的组，然后单击【删除】按钮将其删除。单击【添加】按钮指定哪些组可以连接到你的计算机。

Step 8. 在【选择用户、计算机或组】对话框中，在【查找范围】列表中选择包含你需要添加的组或用户所在的工作组、域或目录。然后单击以选中那些要添加的组或用户的名称，并单击【添加】按钮。对其他要添加的组或用户重复上述操作。当全部完成后单击【确定】按钮。

Step 9. 在【权限】对话框中，单击每一个组，为它们指定操作权限。当全部完成后单击【确定】按钮关闭【共享】对话框。使用同样的方法更改其他共享文件夹的访问权限。

Step 10. 回到【计算机管理】窗口，重新查看【共享文件夹】下的连接情况。如果显示的信息没有反映出你刚才所做的改变，按 F5 键刷新信息，然后重新查看以确定所有的设置都正确无误。



关于控制文件夹访问权限的更多内容

如果你是连接到一个没有域的小型网络中，将无法为个人用户指定连接权限，但是你可以指定哪台电脑能够进行连接。你还可以指定一个 Authenticated Users(授权用户)组，这个组和 Everyone 组类似，但是不包括那些以 Anonymous Users(匿名用户)或 Guest 身份登录的用户。

问题 3 其他人可以访问我的文件



问题分析

当其他人使用你的电脑时，甚至当他们只是使用自己的帐号登录时，都有可能访问到

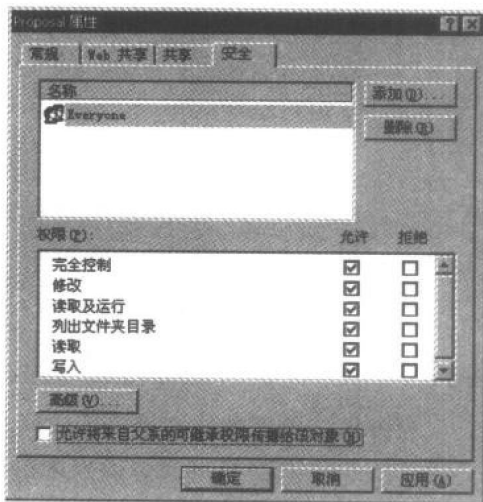


你的文件。如果你的电脑是使用 NTFS(NT 文件系统)驱动器,你就可以设置一个策略,使自己的重要文件可以保存在一个能够自动在其他用户面前隐藏起来的文件夹中。你还可以指定特定的用户能够访问你愿意让他们访问的特定文件或文件夹。



解决办法

1. 以下的设置工作针对的是使用 NTFS 文件系统格式化的硬盘驱动器,NTFS 文件系统提供了比其他硬盘文件系统高得多的安全机制。如果你不知道一个驱动器是否是 NTFS 格式,在【我的电脑】中右击该驱动器,然后在弹出的快捷菜单中单击【属性】选项。在【属性】对话框中的【常规】选项卡中,你将在【文件系统】一栏下看到字母 NTFS。如果你看到的不是 NTFS,则说明该驱动器不是 NTFS 格式的,你需要使用其他的方法来保护自己的私人文件。
2. 可以将你的私人文件保存在桌面上【我的文档】文件夹中,或者保存在你在桌面上创建的文件夹中。这样,你的电脑上的其他用户将无法访问到这些文件,除非他们是 Administrators 组中的成员。
3. 要为文件夹设置访问权限,先找到该文件夹,在其上右击,然后在弹出的快捷菜单中选择【属性】选项。在【安全】选项卡中,你会发现有一个意义十分晦涩难懂的选项:【允许将来自父系的可继承权限传播给该对象】,如图。事实上它只是简单地说明如果该选项被选择,则所有为该文件夹的父文件夹(即包含该文件夹的上一级文件夹)所设置的访问权限将被不加改动地直接复制给该文件夹。如果清除该选项,则可以独立地为该文件夹设置不同的访问权限。当去掉该选项时,将会弹出对话框询问你要如何处理权限,这时单击【复制】按钮即可。
4. 回到文件夹的【属性】对话框,如果你只是想改变基本的权限,只需要清除你不需要授予的权限选项,然后单击【确定】按钮。如果你需要限制可以访问文件夹的用户,首先单击选中组 Everyone,然后单击【删除】按钮将其删



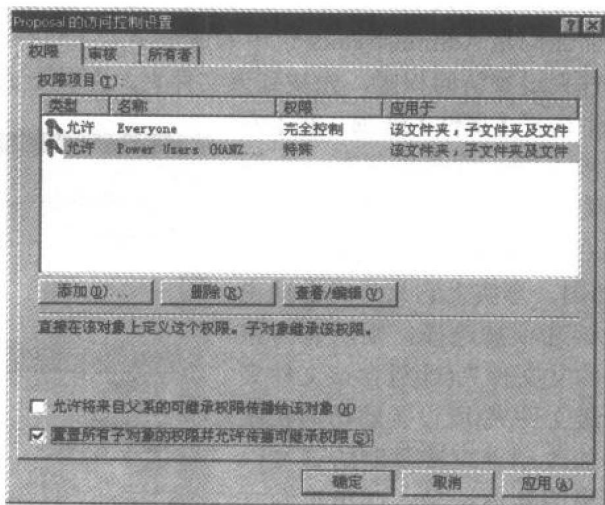
除，再单击【添加】按钮。

5. 在单击【添加】按钮后出现的【选择用户、计算机或组】对话框中，在【查找范围】中选择包含你需要添加的组或个人的工作组、域或目录。然后单击以选中那些要添加的组或个人的名称，单击【添加】按钮。对其他要添加的组或个人重复上述操作。当全部结束后单击【确定】按钮。

提示

当你改变一个文件夹的访问权限时，你需要确保已授权给你自己或你所在的组，并且你有完全的访问权。否则你将无法访问或修改该文件夹中的任何内容，除非回去重新更改它的访问权限。

6. 选择一个组或者一个用户，清除或者选取权限选项，为他们指定权限。
7. 单击【高级】按钮。将【重置所有子对象的权限并允许传播可继承权限】选项选中，以重新设置对象的权限。当该选项被选中时，该文件夹中的所有子文件夹和文件将会拥有与该文件夹一样的权限。如图。



8. 要更加详细地设置访问权限并且控制文件夹中的哪些项目可以具有相同的权限，单击要修改权限的组名或用户名，然后单击【查看/编辑】按钮。在打开的【权限项目】对话框中，选中要为该用户或组授予的权限选项，清除那些要保留的权限选项。单击【确定】按钮关闭该对话框。单击【确定】按钮关闭【访问控制设置】对话框。最后单击【确定】按钮关闭该文件的【属性】对话框。现在你已经为该文件夹设置好了访问权限。