



易学易用系列

新手

学电脑故障 诊断与排除

神龙工作室 编著

由国内资深电脑教育专家汇集多年教学经验精心编著，通过图解和情景式多媒体教学的方式全方位剖析电脑知识和操作要领。



从广大电脑初学者的兴趣和实际应用出发，用通俗易懂的语言和丰富精彩的实例，帮助您轻轻松松学会电脑故障诊断与排除。



多媒体教学光盘与图书内容完美搭配，技术知识与实际操作无缝结合，有效避免读者在学习过程中走弯路。



随书奉送**500**个经典的电脑维护与故障排除技巧，使本书真正物超所值。

赠《新手学电脑故障诊断与排除》情景·互动式多媒体教学光盘



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

@

易学易用系列

新手

学电脑故障 诊断与排除

神龙工作室 编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

新手学电脑故障诊断与排除 / 神龙工作室编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007.6
(易学易用系列)

ISBN 978-7-115-16145-1

I. 新... II. 神... III. ①电子计算机—故障诊断—基本知识 ②电子计算机—故障修复—基本知识 IV. TP306

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 057465 号

内 容 提 要

本书是指导初学者快速掌握电脑故障诊断与排除的入门书籍。书中详细地介绍初学者必须掌握的基本知识、使用方法和操作步骤, 并对初学者在使用电脑时经常会遇到的故障进行专家级的指导, 以免初学者在起步的过程中走弯路。全书共分 15 章, 分别介绍电脑故障新手入门、CPU 故障诊断与排除、主板故障诊断与排除、内存故障诊断与排除、硬盘故障诊断与排除、光驱故障诊断与排除、显卡和显示器故障诊断与排除、声卡和音箱故障诊断与排除、键盘和鼠标故障诊断与排除、电源故障诊断与排除、常见外设故障诊断与排除、操作系统故障诊断与排除、应用软件故障诊断与排除、网络故障诊断与排除、病毒故障诊断与排除等内容。

本书附带一张精心开发的专业级多媒体教学光盘, 它采用全程语音讲解、情景式教学、详细的图文对照和真实的情景演示等方式, 紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解, 大大地扩充了本书的知识范围。

同时在本书附赠的光盘中提供有 500 个经典的电脑故障诊断与排除技巧, 相当于赠送一本 300 页的电脑故障诊断与排除类图书, 真正地实现了以实例带动讲解、图解例说、面向应用等自学效果, 便于初学者快速上手。

本书及配套的多媒体光盘主要面向电脑初级用户, 适合广大的电脑爱好者以及各行各业需要学习电脑的人员使用, 同时也可以作为电脑短训班的培训教材或者学习辅导用书。

易学易用系列

新手学电脑故障诊断与排除

-
- ◆ 编 著 神龙工作室
责任编辑 魏雪萍
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 17.25
字数: 418 千字 2007 年 6 月第 1 版
印数: 1—8 000 册 2007 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16145-1/TP

定价: 29.80 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 67132692 印装质量热线: (010) 67129223

配套光盘导航



这部分介绍了电脑维修的基础知识

这部分介绍了电脑操作系统故障的排除方法

此处详细介绍了电脑的维护方法

畅销书推荐，推荐给你最实用的书

这部分介绍了电脑硬件故障的排除方法

此处详细介绍了电脑网络故障的排除方法

在此给用户展示了多个常见的故障排除实例



单击此按钮弹出相应的菜单列表

暂停/播放

快进

快退

滑块的位置标识了当前实例运行的进度，拖动此滑块可以实现快进或快退

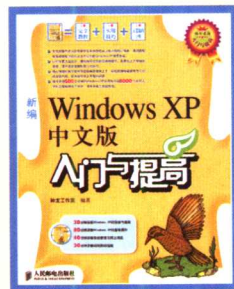
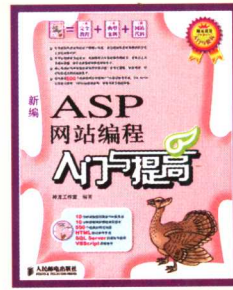
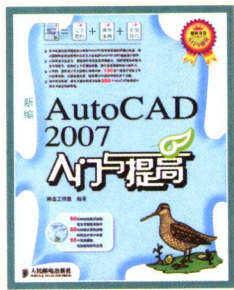
拖动背景音量或解说音量滑块可以调整背景音量或解说音量的大小

帮助

返回

入门与提高

数年沉淀
绽放智慧光芒
完美体验
经历从入门到精通全过程



前言

本次推出的《易学易用》丛书是对原**全国优秀畅销书**《易学易用》丛书的全新改版，新版丛书在保留原版特点的同时又增加了许多新的特色，以满足广大读者的实际需求。

丛书主要内容

本套丛书涵盖了电脑应用的常见领域，在涉及到软硬件介绍时都是以大家经常使用的版本为主要的讲述对象，在必要的地方也兼顾了软硬件的其他版本，以满足不同读者的需求。本套丛书主要包括以下图书。

《新手学电脑》	《新手学电脑家庭应用》	《新手学电脑常见问题解答》
《新手学电脑办公》	《新手学电脑办公应用》	《新手学电脑办公常见问题解答》
《新手学上网》	《新手学上网常见问题解答》	《新手学处理数码照片》
《新手学五笔打字》	《新手学修改 BIOS 与注册表》	《新手学组建局域网》
《新手学 Windows XP》	《新手学 Windows XP 常见问题解答》	《新手学使用笔记本电脑》
《新手学电脑急救与数据恢复》	《新手学电脑故障诊断与排除》	《新手学 Flash 动画制作》
《新手学电脑组装与维护》	《新手学 CorelDRAW 图形图像制作》	《新手学 Photoshop 图像处理》
《新手学安装与重装系统》	《新手学安装与卸载多操作系统》	《新手学建网站》
《新手学 Excel 制作电子表格》	《新手学 Excel 常见问题解答》	《新手学 Dreamweaver 制作网页》
《新手学 Excel 公式·函数与图表》	《新手学 PowerPoint 制作演示文稿》	《新手学制作网页常见问题解答》
《新手学移动商务办公》	《新手学 AutoCAD 辅助绘图》	《新手学黑客攻防》

写作特色一览

❖ **双栏排版、超大容量：**本书采用双栏排版的格式，信息量大。其中本书 250 多页的篇幅容纳了传统的 400 多页的内容，这样我们就能在有限的篇幅内为读者奉献更多的知识和实战案例。

❖ **买一送一、物超所值：**随书光盘中附赠 500 个电脑故障诊断与排除的技巧，这相当于赠送一本 300 页的电脑故障诊断与排除技巧类图书。

❖ **一步一图、以图析文：**在介绍具体操作的过程中，每一个操作步骤的后面均附有对应的插图。这种图文结合的方法便于读者在学习的过程中直观、清晰地看到操作的效果，易于理解和掌握。

❖ **双色印刷、轻松阅读：**本书以黑色印刷为主，而“小提示”、“小知识”等重要的知识点图标则采用红色印刷。这样既美观大方，又突出重点、难点。

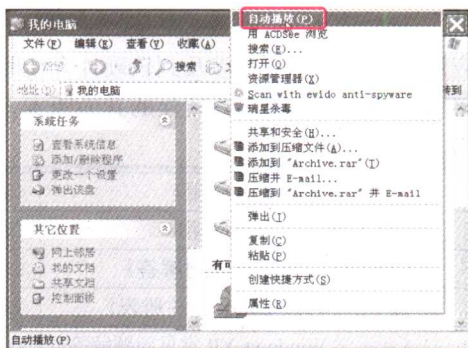
❖ **书盘结合、互动教学：**本书配套多媒体教学光盘内容与书中知识紧密结合并互相补充，大大地扩充了本书的知识范围。

配套光盘扫描

本书的配套光盘是一张精心开发的专业级多媒体教学光盘，它采用全程语音讲解、情景式教学、详细的图文对照和真实的情景演示等方式，紧密结合书中的内容，在对各个知识点进行深入讲解的同时又做了一定的扩展延伸。

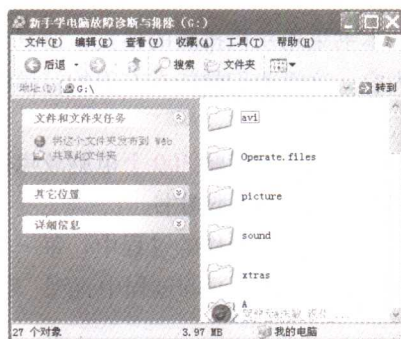
❖ 光盘自动运行

- ① 将光盘印有文字的一面朝上放入光驱中，几秒钟后光盘就会自动运行。
- ② 若光盘没有自动运行，则可双击桌面上的【我的电脑】图标打开【我的电脑】窗口，然后双击光盘图标，或者在光盘图标上单击鼠标右键，从弹出的快捷菜单中选择【自动播放】菜单项，光盘就会自动运行。

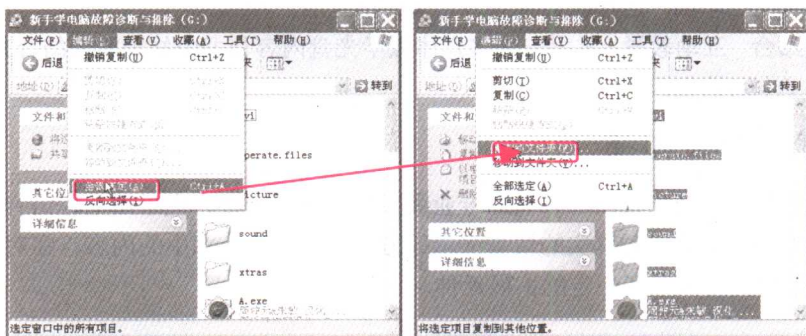


❖ 在硬盘上运行

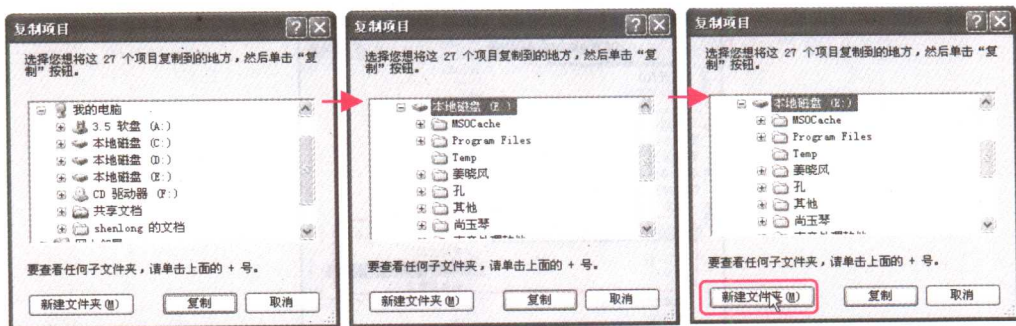
- ① 将光盘放入光驱中，如果光盘自动运行，则需要先主界面中单击【退出】按钮退出，否则直接进入第②步。
- ② 双击桌面上的【我的电脑】图标打开【我的电脑】窗口，然后在光盘图标上单击鼠标右键，从弹出的快捷菜单中选择【打开】菜单项打开【新手学电脑故障诊断与排除】对话框。



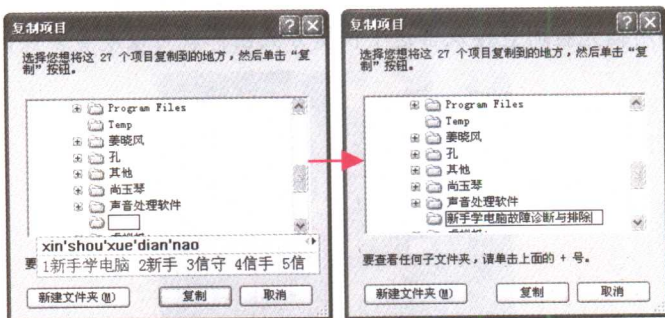
- ③ 选择【编辑】>【全部选定】菜单项，然后选择【编辑】>【复制到文件夹】菜单项。



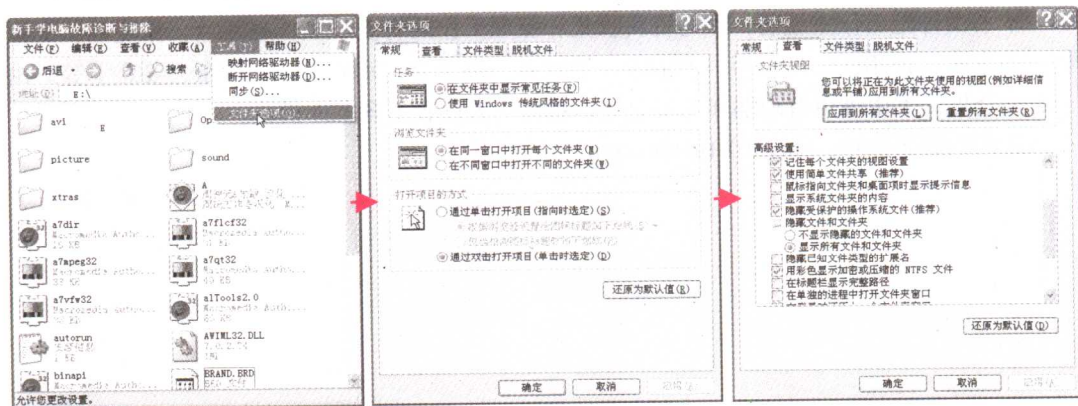
- ④ 在弹出的【复制项目】对话框中选中【本地磁盘 (E:)】，然后单击 **新建文件夹(N)** 按钮。



- ⑤ 在文本框中输入“新手学电脑故障诊断与排除”（也可以输入英文字母），输入完成按回车键。选中【新手学电脑故障诊断与排除】文件夹，然后单击 **复制** 按钮即可将光盘内容复制到 E 盘的【新手学电脑故障诊断与排除】文件夹中。

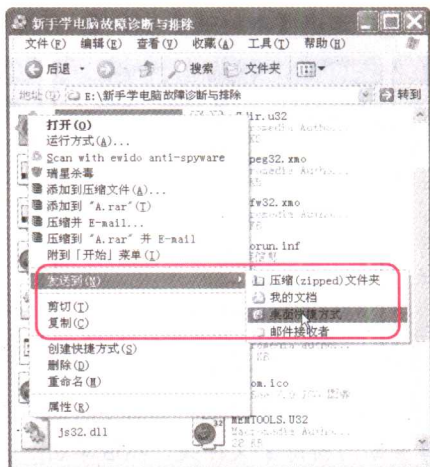


- ⑥ 从【我的电脑】中打开 E 盘中的【新手学电脑故障诊断与排除】文件夹，选择【工具】>【文件夹选项】菜单项，在打开的【文件夹选项】对话框中切换到【查看】选项卡，然后撤选【隐藏已知文件类型的扩展名】复选框（即去掉左侧的对勾）。

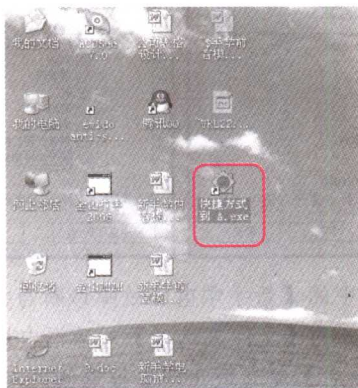


- ⑦ 单击 **确定** 按钮关闭【文件夹选项】对话框。

- ⑧ 将鼠标移到 A.exe 文件上单击鼠标右键，然后从弹出的快捷菜单中选择【发送到】>【桌面快捷方式】菜单项。



- ⑨ 关闭【新手学电脑故障诊断与排除】文件夹窗口。现在桌面上就多了一个 A.exe 的快捷方式图标，以后不用插光盘而直接双击这个快捷方式图标就可以观看多媒体教学内容了。



本书由神龙工作室编著，参与资料收集和整理工作的有姜晓凤、赵兰兰、徐晓丽、王福艳、姜永水、张相红、尚玉琴、刘淑珍、李轶君、侯军兰、宫明文、王耀东、姜惠翠等。由于时间仓促，书中难免有疏漏和不妥之处，恳请广大读者不吝批评指正。

我们的联系信箱：zhiyin101@tom.com。

编者

目 录

第1章 电脑故障新手入门 1

- 1.1 对电脑故障的认识 2
 - 1.1.1 电脑故障的概念及分类 2
 - 1. 硬件故障 2
 - 2. 软件故障 2
 - 1.1.2 电脑故障产生的原因 2
- 1.2 电脑故障诊断与排除前的准备工作 3
 - 1.2.1 工具准备 3
 - 1.2.2 软件准备 5
- 1.3 电脑故障诊断与排除的常用方法 6
- 1.4 电脑故障诊断与排除的原则和流程 8
 - 1. 电脑故障诊断与排除的原则 8
 - 2. 电脑故障诊断与排除流程 8
- 1.5 电脑故障诊断与排除的注意事项 9
- 1.6 电脑故障常用专业术语 9

第2章 CPU 故障诊断与排除 11

- 2.1 CPU 的基本知识 12
 - 2.1.1 认识 CPU 12
 - 2.1.2 CPU 的性能指标 13
- 2.2 CPU 故障产生的原因 14
- 2.3 CPU 故障的排除 14
 - 2.3.1 CPU 散热问题引发的故障 15
 - 1. 异常声响 15
 - 2. CPU 风扇转速过慢导致死机 15
 - 3. 假三针插头的 CPU 风扇导致系统无法启动 15
 - 4. CPU 与散热片接触不良引发系统蓝屏 16
 - 5. 风扇噪声特别大 16
 - 6. CPU 温度探测设备出错 16
 - 7. CPU 松动导致黑屏 17
 - 8. 新风扇停止转动 18
 - 9. CPU 风扇在通电几秒钟后才转动 18

- 10. CPU 风扇转速显示为零 18
- 2.3.2 CPU 设置问题引发的故障 18
 - 1. CPU 超频导致硬盘故障 18
 - 2. 超频导致注册表损坏 19
 - 3. CPU 超频导致声卡无声音 19
 - 4. CPU 超频导致死机 19
 - 5. 电压设置错误 20
 - 6. 无法使用双 CPU 20
- 2.3.3 CPU 硬件问题引发的故障 20
 - 1. CPU 针脚接触不良导致电脑无法启动 20
 - 2. CPU 引脚损坏导致显示器黑屏 21
 - 3. CPU 引脚生锈导致电脑无法启动 21
 - 4. CPU 的频率自动降低 21
 - 5. CPU 内部 Cache 出错导致死机故障 21
 - 6. P4 CPU 电脑性能突然下降 22
- 2.3.4 CPU 的兼容性问题引起的故障 22
 - 1. CPU 风扇与主板不兼容问题 22
 - 2. CPU 与声卡的兼容故障 23
 - 3. CPU 不兼容导致无法启动 23
 - 4. CPU 和操作系统不兼容导致超线程后系统性能不理想 23
 - 5. 升级 Pentium 4 后导致电脑死机 23

第3章 主板故障诊断与排除 25

- 3.1 主板的基本知识 26
- 3.2 主板故障的产生原因 29
- 3.3 主板故障的排除 30
 - 3.3.1 主板故障诊断与排除的常用方法 30
 - 3.3.2 主板组件接触不良或者短路导致的故障 31

1. IDE 接口灰尘太多导致电脑无法启动.....	31	7. BIOS 感染病毒导致电脑无法启动.....	38
2. 主板电路发生短路.....	31	3.3.6 主板的兼容性引发的故障.....	39
3. 主板变形导致无法启动电脑.....	31	1. 主板与内存不兼容导致的故障.....	39
4. 显卡与主板接触不良导致无法启动.....	32	2. 主板与显示器不兼容.....	39
5. BIOS 芯片短路造成死机故障.....	32	3. 主板与操作系统不兼容导致的故障.....	39
6. 内存插槽短路导致电脑无法启动.....	32	4. 主板与驱动程序不兼容导致的故障.....	39
3.3.3 主板硬件损坏导致的故障.....	32	5. 主板与电源不兼容导致的故障.....	39
1. 北桥芯片散热不良导致电脑频繁死机.....	32	3.3.7 主板的其他故障.....	40
2. 主板电容损坏导致电脑无法启动.....	33	1. IDE 接口错误导致无法识别硬盘.....	40
3. 主板 Cache 损坏引发的故障.....	33	2. 自动休眠.....	40
4. 电源接线柱损坏导致电脑频繁重启.....	33	3. 主板短路导致的故障.....	40
5. DMA 控制电路出错引发的故障.....	34	第 4 章 内存故障诊断与排除.....	41
3.3.4 主板电池导致的故障.....	34	4.1 内存的基本知识.....	42
1. 主板电池接触不良导致无法启动电脑.....	34	4.1.1 认识内存.....	42
2. 主板电池供电不足导致电脑无法启动.....	34	4.1.2 内存的分类.....	42
3. 主板电池供电不足导致电脑无法关机.....	34	4.1.3 内存的性能参数.....	43
4. 主板电池损坏导致的故障.....	35	4.2 内存故障的产生原因.....	44
5. 开机显示“CMOS Checkup Error”信息.....	35	4.3 内存故障的排除.....	44
6. CMOS 电压低导致设置丢失.....	35	4.3.1 内存故障诊断与排除的常用方法.....	44
3.3.5 BIOS 导致的故障.....	35	4.3.2 内存条与主板接触不良导致的故障.....	45
1. BIOS 设置不当导致电脑出现异常.....	35	1. 无法识别新增加的内存条.....	45
2. BIOS 出错导致电脑自动关机后无法再开机.....	36	2. 内存条接触不良导致电脑无法启动.....	45
3. BIOS 被破坏导致开机不能自检故障.....	36	4.3.3 内存设置不当导致的故障.....	45
4. BIOS 设置错误导致 3D 故障.....	36	1. 虚拟内存不足.....	45
5. 主板 BIOS 代码损坏导致显示器无显示.....	36	2. 电脑出现提示信息后死机.....	46
6. BIOS 刷新后的故障.....	37	3. 内存延迟时间导致系统稳定性下降.....	47
		4. 内存设置不当导致玩大型游戏时死机.....	47
		4.3.4 内存损坏导致的故障.....	47
		1. 内存损坏导致的黑屏.....	47
		2. 内存损坏导致开机报警.....	48

3. 内存损坏导致系统提示注册表读取错误.....48	5. 硬盘被烧坏导致的故障..... 58
4. 内存短路导致主机无法加电.....48	6. 硬盘接口断针导致的故障..... 58
4.3.5 内存不兼容导致的故障.....48	5.3.4 硬盘的其他故障..... 59
1. 不同内存混插导致无法正确识别内存容量.....48	1. 数据线连接错误导致开机出现错误提示..... 59
2. 内存与主板不兼容导致电脑开机报警.....48	2. 硬盘中系统引导文件被破坏导致的故障..... 59
4.3.6 内存的其他故障.....49	3. 整理磁盘碎片时出错..... 59
1. 内存被病毒感染导致的故障.....49	4. 系统启动时出现“Device error”的提示..... 59
2. 不同频率的内存导致电脑花屏现象.....49	5. 跳线错误导致无法检测硬盘..... 59
3. 内存导致的硬盘错误.....49	
4. 内存故障导致无法安装操作系统.....49	第6章 光驱故障诊断与排除..... 61
5. 内存位置引起的花屏故障.....49	6.1 光驱的基本知识..... 62
6. 安装多条内存后导致的故障.....50	6.1.1 认识光驱..... 62
	6.1.2 光驱的性能指标..... 62
第5章 硬盘故障诊断与排除..... 51	1. CD 光驱..... 62
5.1 硬盘的基本知识..... 52	2. DVD 光驱..... 63
5.1.1 认识硬盘..... 52	6.2 光驱故障的产生原因..... 63
5.1.2 硬盘的接口..... 53	6.3 光驱故障的排除..... 64
5.1.3 硬盘的性能指标..... 54	6.3.1 光驱故障诊断与排除的常用方法..... 64
5.2 硬盘故障的产生原因..... 54	6.3.2 光驱接触不良导致的故障..... 64
5.3 硬盘故障的排除..... 55	1. 光盘放入光驱后没有反应..... 64
5.3.1 硬盘故障诊断与排除的常用方法..... 55	2. 电源线接触不良导致光驱时常不通电..... 65
5.3.2 硬盘接触不良导致的故障..... 56	3. IDE 接口针脚弯曲导致光驱接触不良..... 65
1. 硬盘灰尘过多导致电脑无法启动..... 56	4. 光驱接触不良导致指示灯长亮不熄并且光驱不能读盘..... 65
2. 数据线接触不良导致无法识别硬盘..... 56	6.3.3 光驱物理性损坏导致的故障..... 65
3. 硬盘和电源接触不良导致硬盘丢失..... 57	1. 出现“设备没准备好”的提示..... 65
5.3.3 硬盘损坏导致的故障..... 57	2. 光驱读盘不稳定..... 66
1. 硬盘坏道引起的蓝屏故障..... 57	3. 光驱不能正常地弹入或者弹出..... 66
2. 硬盘损坏导致无法启动电脑..... 57	4. 光驱无法读盘并伴随“咔哒”声..... 66
3. 硬盘坏道导致系统安装失败..... 58	5. 光驱托盘不出仓..... 67
4. 硬盘坏道导致硬盘运行时噪音大..... 58	6.3.4 设置不当导致的故障..... 67

1. 系统无法从光驱启动	67	2. 接触不良导致的故障	81
2. 更换光盘接口后光驱无法正常工作	67	3. 显示器设置错误导致的故障	81
3. 光驱设置不当导致光驱格式化光盘	68	4. 显示器的其他故障	84
6.3.5 光驱的其他故障	68	第8章 声卡和音箱故障诊断与排除	87
1. 机械部分不润滑导致的故障	68	8.1 声卡故障的诊断与排除	88
2. 光驱运行温度过高导致系统死机	68	8.1.1 声卡的基本知识	88
3. 光驱自动弹出故障	68	1. 认识声卡	88
4. 传送皮带松弛导致光驱托盘无法弹出	68	2. 声卡的性能指标	88
5. 光驱内无盘不能出仓的故障	69	8.1.2 声卡故障的产生原因	89
6. 跳线错误导致光驱无法正常工作	69	8.1.3 声卡故障的排除	90
7. 光驱自动退盘故障	69	1. 声卡故障诊断与排除的常用方法	90
8. 拆卸后光驱不读盘故障	69	2. 声卡的物理性故障	90
9. 灰尘太多导致光驱无法读盘	69	3. 声卡设置不当导致的故障	91
		4. 声卡的其他故障	94
第7章 显卡和显示器故障诊断与排除	71	8.2 音箱故障的诊断与排除	95
7.1 显卡故障的诊断与排除	72	8.2.1 音箱的基本知识	95
7.1.1 显卡的基本知识	72	1. 认识音箱	95
1. 认识显卡	72	2. 音箱的性能指标	95
2. 显卡的性能指标	72	8.2.2 音箱故障的产生原因	95
7.1.2 显卡故障的产生原因	73	8.2.3 音箱故障的排除	96
7.1.3 显卡故障的排除	74	1. 音箱故障诊断与排除的常用方法	96
1. 显卡故障诊断与排除的常用方法	74	2. 音箱的物理性故障	96
2. 显卡接触不良导致的故障	74	3. 音箱的干扰性故障	97
3. 显卡损坏导致的故障	75	第9章 键盘和鼠标故障诊断与排除	99
4. 显卡驱动程序导致的故障	76	9.1 键盘故障的诊断与排除	100
5. 由 BIOS 导致的故障	77	9.1.1 键盘的基本知识	100
6. 不兼容导致的故障	78	1. 认识键盘	100
7.2 显示器故障的诊断与排除	78	2. 键盘的性能指标	100
7.2.1 显示器的基本知识	78	9.1.2 键盘故障的产生原因	101
1. 认识显示器	78	9.1.3 键盘故障的排除	101
2. 显示器的性能指标	79	1. 键盘故障诊断与排除的常用方法	101
7.2.2 显示器故障的产生原因	80	2. 键盘内部短路或者断路导致的故障	102
7.2.3 显示器故障的排除	80	3. 键盘接触不良导致的故障	103
1. 显示器故障诊断与排除的常用方法	80	4. 键盘的其他故障	103

9.2 鼠标故障的诊断与排除	104
9.2.1 鼠标的基本知识	104
1. 认识鼠标	104
2. 鼠标的性能指标	105
9.2.2 鼠标故障的产生原因	105
9.2.3 鼠标故障的排除	106
1. 鼠标故障诊断与排除的常用方法	106
2. 鼠标接触不良导致的故障	106
3. 设置错误导致的故障	107
4. 鼠标的物理性故障	108
5. 鼠标的其他故障	109

第10章 电源故障诊断与排除 111

10.1 电源的基本知识	112
10.1.1 认识电源	112
10.1.2 电源的性能指标	113
10.2 电源故障的产生原因	113
10.3 电源故障的排除	114
10.3.1 电源故障诊断与排除的常用方法	114
10.3.2 电源风扇导致的故障	114
1. 电源风扇灰尘太多导致死机	114
2. 电源风扇灰尘太多导致电脑自动关机	114
3. 电源风扇噪音太大	114
10.3.3 电源的物理性故障	115
1. 电源损坏导致电脑频繁重启	115
2. 电源故障导致显示器屏幕抖动	115
3. 电源保险丝熔断导致电脑黑屏	115
4. 电源电压不足导致文件碎片增多	115
5. 电源故障导致显示器烧毁	116
6. 电源故障导致硬盘电路板烧毁	116
7. 电源故障导致光驱不能使用	116
8. 电源故障导致系统无法启动	116
9. 电源损坏导致重启后才能进入系统	116
10. 电源故障导致显示器黑屏	117

11. 电源波动导致电脑死机	117
12. 电源故障导致硬盘无法启动	117
13. 电源损坏导致开机无反应	117
10.3.4 电源的其他故障	118
1. 电源开关损坏导致开机后又自动关机	118
2. 电源开关损坏导致电脑死机	118
3. 电脑软关机后无法自动切断电源	118
4. 电源负荷过重导致的故障	118
5. 电源抗干扰力差导致电脑自行开机	118
6. 电源风扇与外壳短接导致的故障	119
7. 电源负载过大导致的故障	119
8. 市电不稳导致电源被烧毁	119
9. 电脑启动时不稳定	119
10. 将U盘插入前置USB接口后电脑黑屏	120

第11章 常见外设故障诊断与排除 121

11.1 打印机故障诊断与排除	122
11.1.1 打印机的基本知识	122
1. 认识打印机	122
2. 打印机的性能指标	123
11.1.2 打印机故障的产生原因	123
11.1.3 打印机故障的诊断与排除	124
1. 打印机故障诊断与排除的常用方法	124
2. 操作不当导致的故障	125
3. 打印机的物理性故障	128
4. 打印机的其他故障	130
11.2 扫描仪故障诊断与排除	131
11.2.1 扫描仪的基本知识	131
1. 认识扫描仪	131
2. 扫描仪的性能指标	132
11.2.2 扫描仪故障的产生原因	132
11.2.3 扫描仪故障的诊断与排除	133
1. 扫描仪故障诊断与排除的常用方法	133

2. 操作不当导致的故障·····	133	1. 安装操作系统时报错·····	144
3. 扫描仪的物理性故障·····	134	2. 系统安装完成后中文部分出现乱码·····	144
4. 扫描仪的其他故障·····	136	3. 系统总是不断自动重启·····	144
11.3 U 盘故障诊断与排除·····	136	4. 修改注册表后系统无法正常启动·····	145
11.3.1 U 盘的基本知识·····	136	5. 启动 Windows 2000 时屏幕上出现垂直线·····	145
1. 认识 U 盘·····	136	6. 由于系统文件损坏导致无法正常启动·····	146
2. U 盘的性能指标·····	136	7. 系统只能启动到安全模式·····	146
11.3.2 U 盘故障的诊断与排除·····	137	8. 驱动程序错误导致系统不能正常启动·····	146
1. 碎片导致 U 盘中的文件出现乱码·····	137	9. 启动时提示 NTLDR 丢失·····	146
2. 兼容性问题导致 U 盘无法使用·····	137	10. 启动休眠功能之后文件变大·····	147
3. 系统无法找到 U 盘·····	137	11. 无法使用休眠功能·····	147
4. USB 接口供电不足导致 U 盘复制文件出错·····	137	12. 从休眠状态唤醒时显示器无法正常显示·····	147
5. 延长线过长导致无法拷贝文件·····	137	13. 系统提示系统文件已被替换或删除·····	148
6. 晶体管损坏导致 U 盘无法被识别·····	137	14. 系统的运行速度变得很慢·····	148
11.4 数码相机故障诊断与排除·····	138	15. Windows 2000 不支持游戏·····	149
11.4.1 数码相机的基本知识·····	138	16. 运行游戏时鼠标周围有黑块·····	149
1. 认识数码相机·····	138	17. 无法以 Guest 用户的身份登录·····	149
2. 数码相机的性能指标·····	138	18. 升级到 Windows 2000 后系统启动时间太长·····	150
11.4.2 数码相机故障的诊断与排除·····	139	19. 无法打开以前系统加过密的文件·····	150
1. 数码相机拍出的照片变形·····	139	20. 系统中的声音时断时续·····	151
2. 数码相机浏览照片不正常·····	139	21. “文件夹选项”丢失·····	152
3. 数码相机突然关机·····	139	22. 系统无法自动保存·····	152
4. 数码相机拍出来的照片很模糊·····	140	23. 光驱总是自动运行·····	152
5. 数码相机显示的照片与实际不符·····	140	24. “新建文本文档”菜单项丢失·····	153
第 12 章 操作系统故障诊断与排除·····	141	25. 无法使用 Installer 服务·····	154
12.1 操作系统的基本知识·····	142	26. 应用程序无法启动·····	155
12.2 操作系统故障的产生原因·····	142	27. 自动更新程序无法使用·····	156
12.3 操作系统故障的排除·····	143	28. WinMgmt.exe 出现错误·····	157
12.3.1 操作系统故障诊断与排除的常用方法·····	143	29. 管理员密码丢失·····	157
12.3.2 Windows 2000 故障的诊断与排除·····	144	30. 系统不稳定·····	158

12.3.3	Windows XP 操作系统故障的诊断与排除	159
1.	在安装系统时提示必须转换分区	159
2.	NTFS 文件格式引起的系统安装失败	159
3.	安装 Windows XP 后系统无法正常启动	159
4.	启动到欢迎界面时死机	159
5.	运行中总是出现关闭报告错误	159
6.	系统运行过程中频繁死机	159
7.	无法进入待机状态	160
8.	系统关机出现异常	160
9.	任务栏的反应非常慢	160
10.	网上邻居无法访问	161
11.	调换虚拟光驱和光驱的盘符时系统报错	161
12.	IE 浏览器运行速度缓慢	161
13.	某些 MP3 音乐无法正常播放	162
14.	游戏运行不正常	162
15.	无法正常通过网络打印	162
16.	【远程桌面连接】对话框最小化后屏幕一片空白	163
17.	弹出窗口以及最小化窗口的速度过慢	163
18.	Rundll32.exe 文件丢失	164
19.	任务栏上的图标变大了	164
20.	任务栏中不显示内容	164
21.	系统中无法找到音量控制	165
22.	语言栏消失	165
23.	无法执行“磁盘碎片整理程序”	165
24.	无法恢复 Windows XP 的欢迎界面	166
25.	如何改回被修改的文件夹属性	166
26.	“系统还原点”丢失	166
27.	Windows XP 操作系统升级到 SP2 后无法使用远程协助	167
28.	任务栏不能动或者无法回到桌	

	面	167
29.	复制的 CD 没有声音	168
30.	WinMgmt.exe 提示出错	169
12.3.4	Windows 2003 故障的诊断与排除	170
1.	Windows 2003 和 Windows 2000 操作系统无法共存	170
2.	播放电影时画面粗糙	170
3.	IE 总是提醒存在安全隐患	171
4.	运行大型软件时系统反应迟钝	171
5.	系统启动时很慢	172
6.	安装双硬盘后系统无法识别	172
7.	无法运行珊瑚虫 QQ	173
8.	无法运行 CS 游戏	173
9.	关机时需要关机理由	174

第 13 章 应用软件故障诊断与排除 175

13.1	办公软件故障诊断与排除	176
13.1.1	办公软件的基本知识	176
13.1.2	办公软件故障的产生原因	176
13.1.3	办公软件故障的排除	176
1.	Word 故障的诊断与排除	176
2.	Excel 故障的诊断与排除	183
3.	PowerPoint 故障的诊断与排除	190
4.	WPS 故障的诊断与排除	191
13.2	工具软件故障诊断与排除	194
13.2.1	工具软件的基本知识	195
1.	ACDSee	195
2.	WinRAR	195
3.	Photoshop	195
4.	媒体播放软件	195
13.2.2	工具软件故障的产生原因	196
13.2.3	工具软件故障的排除	196
1.	ACDSee 故障诊断与排除	196
2.	压缩软件故障诊断与排除	197
3.	Photoshop 故障诊断与排除	199
4.	Windows Media Player 故障诊断与排除	202
5.	Winamp 故障诊断与排除	205

6. RealPlayer 故障诊断与排除	208	4. 在【网上邻居】中看不到其他用户	224
7. 超级解霸故障诊断与排除	210	5. 在局域网中无法被访问	225
第 14 章 网络故障诊断与排除	213	6. 【网上邻居】里什么都没有	225
14.1 网络的基本知识	214	7. 在局域网上不能安装软件	226
14.1.1 认识网络	214	8. “无权查看”服务器中共享内容	226
14.1.2 网络的作用	214	9. 使用 Windows XP 后无法查看【网上邻居】	227
14.2 网络故障的产生原因	214	10. 登录 Windows 2003 Server 很慢	227
1. 物理性故障	214	14.3.4 邮件故障的诊断与排除	228
2. 逻辑性故障	215	1. 在 Outlook Express 6 中收发邮件总提示超时	228
14.3 网络故障的排除	215	2. Foxmail 账户被误删	228
14.3.1 网络故障诊断与排除的常用方法	215	3. 过滤匿名邮件	228
14.3.2 上网故障的诊断与排除	215	4. 经常收到垃圾邮件	229
1. 安装 PPPoE 软件后启动速度变慢	215	5. 文字变成了乱码	229
2. ADSL 数据量一大就死机	216	6. 在阅读邮件时经常不断地弹出网页	230
3. ADSL 经常断线	216	7. 无法打开邮件中的附件	230
4. ADSL 有时不能正常上网	216	8. .dbx 文件损坏导致无法打开“已删除邮件”	231
5. 拨号连接成功后接着又会掉线	216	14.3.5 网络的其他故障	231
6. 线路故障导致虚拟拨号软件总是提示超时	217	1. 无法下载文件	231
7. 网页不能自动刷新	217	2. 下载文件时无法“另存为”	231
8. 提示 JavaScript 脚本错误	218	3. 升级 SP2 后无法登录 QQ	232
9. 不停地打开多个窗口	218	4. QQ 启动后提示“注册热键冲突”	233
10. IE 浏览器标题栏被修改	219	5. MSN 无法启动	233
11. IE 右键菜单被修改	219	6. “QQ 尾巴”导致的故障	233
12. 不能下载软件	219	第 15 章 病毒诊断与排除	235
13. 发送错误报告后关闭窗口	220	15.1 病毒的基本知识	236
14. 打印出来的网页内容没有格式	221	15.1.1 认识病毒	236
15. 开机后自动打开恶意网站	221	1. 病毒的分类	236
16. IE 无法刷新	221	2. 病毒的特点	236
17. SP2 与 IE 插件不兼容	222	15.1.2 电脑病毒的症状	237
18. 打开的网页显示空白	222	15.1.3 电脑病毒的防范	237
19. IE 浏览器无法打开新窗口	222	15.2 病毒的产生原因	237
20. IE 浏览器频繁出错	223		
14.3.3 局域网故障的诊断与排除	223		
1. 劣质网卡导致 ADSL 掉线	223		
2. 网卡与 PCI 插槽冲突	223		
3. IP 地址冲突	223		