

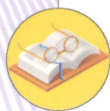


易学易用系列

新手

学电脑急救 与数据恢复

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急救与数据恢复的知识和操作要领。



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急救与数据恢复知识。



多媒体教学光盘与图书内容完美搭配，技术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**个经典的电脑急救与数据恢复技巧，使本书真正物超所值。

赠《新手学电脑急救与数据恢复》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

学电脑急救 与数据恢复

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

新手学电脑急救与数据修复 / 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 978-7-115-16093-5

I. 新... II. 神... III. ①电子计算机—故障修复—基本知识②电子计算机—数据管理—基本知识 IV. TP306 TP311.56

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 052010 号

内 容 提 要

本书是指导初学者快速掌握电脑急救与数据恢复操作的入门书籍。书中详细地介绍电脑初学者必须掌握的基本知识、使用方法和操作步骤, 并对初学者在排除电脑故障时经常会遇到的问题进行专家级的指导, 以免初学者在起步的过程中走弯路。全书共分 12 章, 分别介绍排障入门、操作系统故障、应用软件故障、主板和 CPU 故障、板卡故障、外设故障、局域网故障、存储设备故障、Internet 故障、其他类型故障, 以及系统文件的备份与恢复、数据恢复等内容。

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。

在本书附赠的光盘中同时提供有 500 个经典的电脑急救与数据恢复技巧, 相当于赠送一本 300 页的电脑急救与数据恢复技巧类图书。

本书及配套的多媒体光盘主要面向电脑的初级用户, 适合于广大的电脑爱好者以及各行各业需要学习电脑急救知识的人员阅读, 同时也可以作为电脑急救短训班的培训教材或者学习辅导用书。

易学易用系列

新手学电脑急救与数据恢复

-
- ◆ 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: 17.5
字数: 424 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 978-7-115-16093-5/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



此部分介绍了电脑故障的排除基础

此部分介绍了常见的电脑软件故障的排除方法

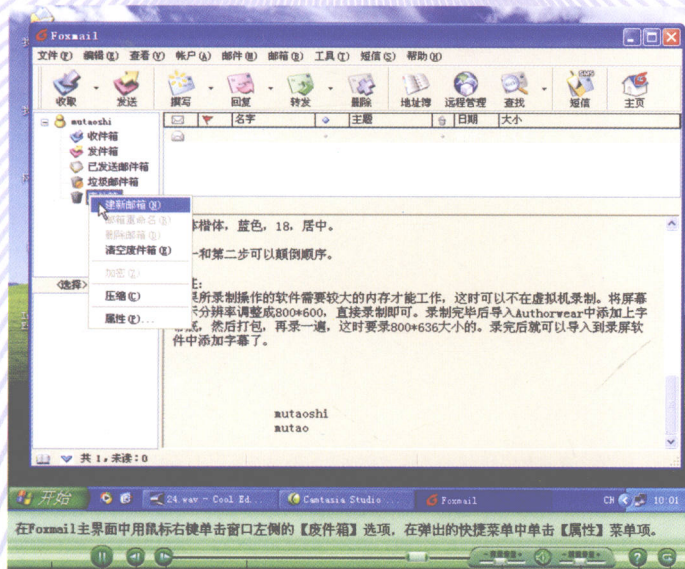
此处详细介绍了常见的电脑硬件故障的排除方法

此部分介绍了经常用到的备份与恢复方法

此处列举了一些常用的数据恢复方法

在此给用户介绍了多个Internet故障排除的实例

在此给用户奉送了大量的电脑急救应用技巧



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

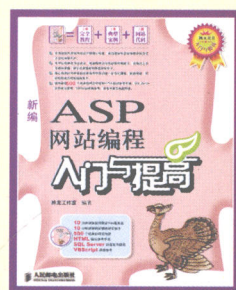
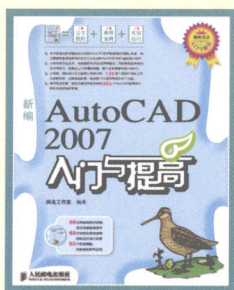
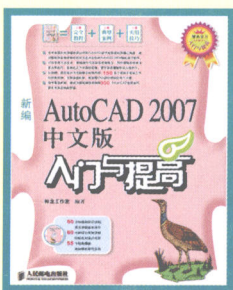
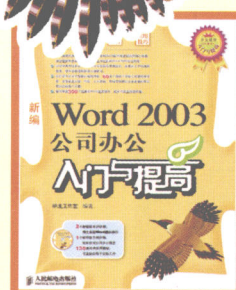
拖动背景音量或解说音量滑块可以调整背景音量或解说音量的大小

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



读者意见交流卡

亲爱的读者:

感谢您对我们的支持与爱护。为了能提供更适合您工作和生活需要的图书,请您抽出宝贵的时间填写这张交流卡,然后剪下寄到:北京市崇文区夕照寺街14号A座 人民邮电出版社计算机图书出版分社 魏雪萍 收(100061)。传真:010-67132692。电子信箱(E-mail): weixueping@ptpress.com.cn。我们将充分考虑您的建议,并尽可能给您满意的答复。谢谢!

系列书名:易学易用系列(双色印刷)

本书名:

读者资料:

姓名:_____ 性别: ☐男 ☐女 出生年月(或年龄): _____

职业:_____ 文化程度:_____ 通信地址:_____

电话(或寻呼):_____ 传真:_____ 电子信箱(E-mail): _____

您是如何得知本书的:

☐别人推荐 ☐书店 ☐出版社图书目录

☐杂志、报纸等的介绍(请指明) _____

☐其他(请指明) _____

您从何处购得本书:

☐书店 ☐报刊亭 ☐电脑商店 ☐邮购

☐商场 ☐其他 _____

您买过本系列几本书:

☐1本 ☐2本 ☐3本 ☐4本及以上

影响您购买本书的因素:

☐封面封底 ☐装帧设计 ☐价格

☐内容提要、前言或目录 ☐书评广告

☐出版社名声 ☐内容完整性或针对性

☐其他 _____

您对本书封面和封底设计的满意度:

☐很满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐较不满意

☐不满意 ☐建议 _____

您对本书正文版式的满意度:

☐很满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐较不满意

☐不满意 ☐建议 _____

您对本书的总体满意度:

从文字角度 ☐很满意 ☐比较满意 ☐一般

☐较不满意 ☐不满意 ☐建议 _____

从应用角度 ☐很满意 ☐比较满意 ☐一般

☐较不满意 ☐不满意 ☐建议 _____

本书令您最满意和最不满意的地方是:

您希望增加什么系列的图书:

您认为本书配套光盘怎么样:

配光盘后书的价格是多少您能接受?

☐价格 _____

您更喜欢使用中文版软件还是外文版软件?

☐中文版 ☐外文版 ☐无所谓 ☐建议 _____

您对书中所用软件版本是否很介意? 是否要求用最新版本?

☐是,要求是最新版本 ☐无所谓

☐不,我的硬件跟不上 ☐建议版本 _____

您更喜欢阅读哪些类型的计算机书籍?

☐入门类 ☐提高类 ☐技巧类

☐实例类 ☐手册类 ☐建议 _____

您买过的计算机书有哪些非常好? 为什么?

其他要求:

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，260 多页的篇幅容纳了传统 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。

❖ 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：本丛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。

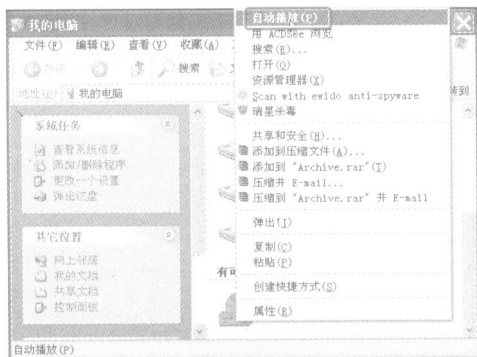
● 配套光盘扫描

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，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

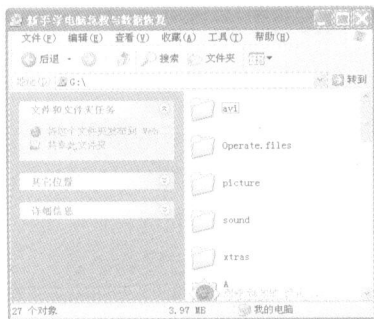
① 将光盘印有文字的一面朝上放入光驱中，几秒钟后光盘就会自动运行。

- 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。

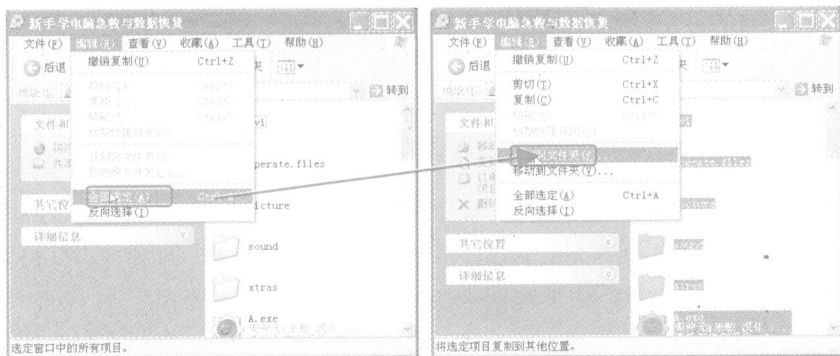


❖ 在硬盘上运行

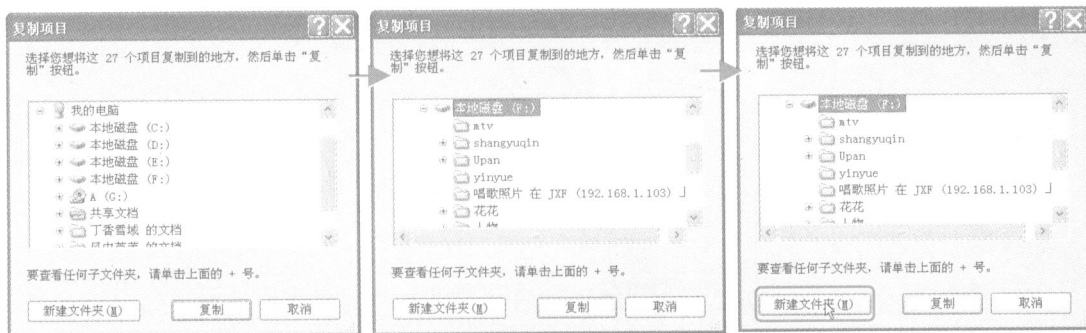
- ① 将光盘放入光驱中,如果光盘自动运行,则需要先在主界面中单击【退出】按钮退出,否则直接进入第②步。
- ② 双击桌面上的【我的电脑】图标打开【我的电脑】窗口,然后在光盘图标上单击鼠标右键,从弹出的快捷菜单中选择【打开】菜单项打开【新手学电脑急救与数据恢复】对话框。



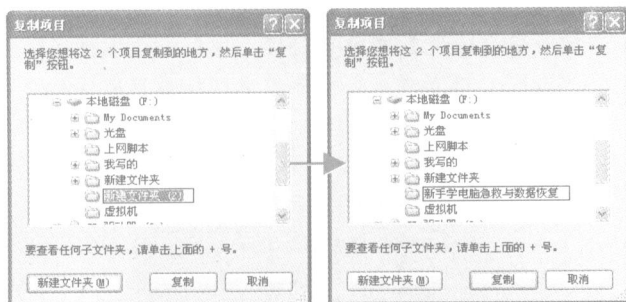
- ③ 选择【编辑】>【全部选定】菜单项,然后选择【编辑】>【复制到文件夹】菜单项。



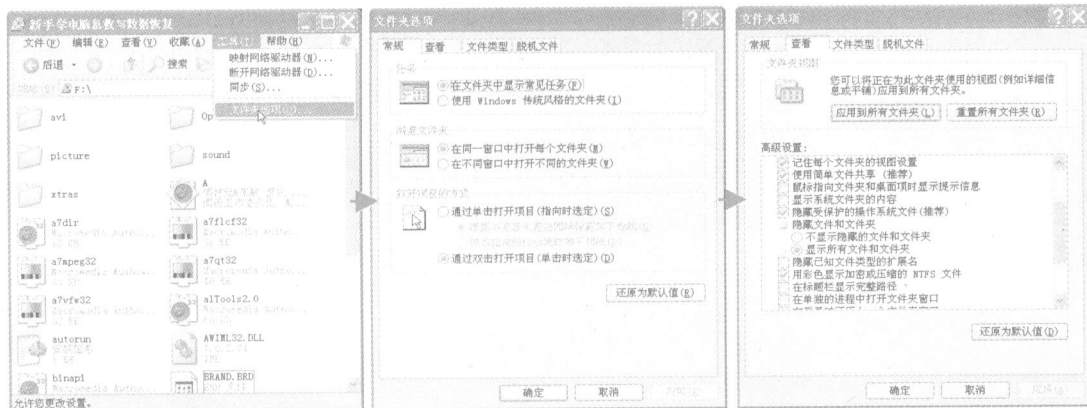
- ④ 在弹出的【复制项目】对话框中选中【本地磁盘 (F:)】,然后单击 新建文件夹(N) 按钮。



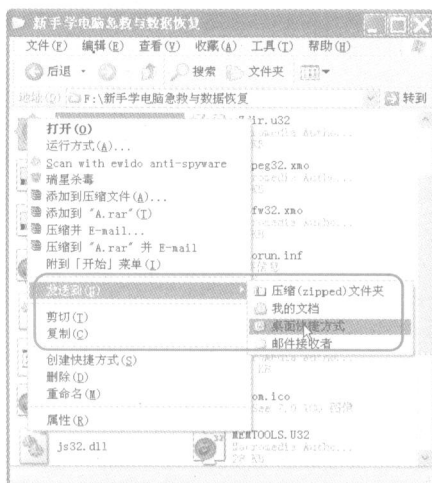
- 5 在文本框中输入“新手学电脑急救与数据恢复”（也可以输入英文字母），输入完成按回车键。选中【新手学电脑急救与数据恢复】文件夹，然后单击 **复制** 按钮即可将光盘内容复制到 F 盘的【新手学电脑急救与数据恢复】文件夹中。



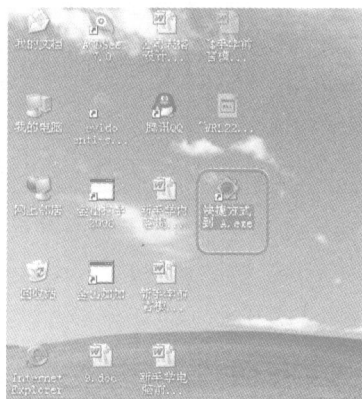
- 6 从【我的电脑】中打开 F 盘中的【新手学电脑急救与数据恢复】文件夹，选择【工具】>【文件夹选项】菜单项，在打开的【文件夹选项】对话框中切换到【查看】选项卡，然后撤选【隐藏已知文件类型的扩展名】复选框（即去掉左侧的对勾）。



- 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，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【新手学电脑急救与数据恢复】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孔令海、时彬彬、尚玉琴、徐晓丽、张相红、赵兰兰、刘淑珍、王福艳、蔡玉冬、辛全华、王耀东、高秀英等。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 排障入门.....1	1.3.5 软件原因.....6
1.1 工具准备.....2	1.4 故障排除的注意事项.....6
1.1.1 硬件工具.....2	第2章 操作系统故障.....7
1.1.2 软件工具.....2	2.1 故障原因及其处理方法.....8
1.2 故障的诊断方法.....2	2.1.1 故障原因.....8
1.2.1 “望闻听触”法.....3	2.1.2 处理方法.....8
1. 望.....3	2.2 常见故障的排除.....8
2. 闻.....3	2.2.1 系统故障.....8
3. 听.....3	1. 硬盘的属性窗口中没有【安全】 选项卡.....8
4. 触.....3	2. 不能登录 administrator 账户.....9
1.2.2 其他方法.....3	3. 安装软件时出错.....9
1. 插拔法.....3	4. 开机时蓝屏.....10
2. 最小系统法.....3	5. 系统拒绝登录.....10
3. 交换法.....3	6. 任务栏无响应.....11
4. 改变环境法.....3	7. 管理员账户被停用.....11
1.3 电脑故障的原因.....3	8. 无法自动更新.....12
1.3.1 环境原因.....4	9. 查看缩略图出错.....12
1. 温度.....4	10. 打开【控制面板】时出错.....12
2. 湿度.....4	11. 无法使用组策略编辑器.....13
3. 静电.....4	12. 误删字体.....14
4. 电压.....4	13. 关闭报告错误.....14
5. 电磁.....4	14. 分区“不可读”.....15
6. 灰尘.....4	15. 使用虚拟光驱时频繁死机.....15
1.3.2 操作原因.....4	16. 硬盘“未初始化”.....15
1.3.3 网络安全原因.....4	17. 画面滚动时异常静止.....15
1. 引导型病毒.....5	18. 计划任务失效.....16
2. 文件型病毒.....5	19. 硬盘空间逐渐缩小.....16
3. 复合型病毒.....5	20. 转换音频格式为 MP3 时异常17
4. 宏病毒.....5	21. “系统还原点”丢失.....17
1.3.4 硬件原因.....5	22. 重装系统导致丢失权限.....18
1. 兼容性.....5	23. 重装系统后不能访问加密文件18
2. 硬件质量.....5	24. 没有“高级”按钮.....19
3. 配置不当.....5	25. 没有“休眠”选项.....20
4. 安装错误.....5	
5. 资源冲突.....6	

26. 中文账户安装软件出错	20	3. 没有公式编辑器	37
27. “显示桌面”图标消失	21	4. 通用模板被篡改	38
28. NTFS 分区无法加密	21	5. 首字母大写	38
29. 任务栏失效	21	6. 模板图片消失	38
30. 系统自动重启	21	7. Word 中无法录入汉字	38
31. 【音量】图标消失	22	8. 插入的日期自动更新	39
32. 【用户账户】图标失效	23	9. 组合键失效	39
33. 任务窗格消失	23	10. 文档打开异常	40
34. 任务管理器被禁用	24	3.1.2 Excel 2003 常见故障排除	40
35. 光驱不能联网使用	24	1. 自动求和出现误差	40
2.2.2 注册表设置故障	25	2. 数字自动转化为大写	41
1. 命令行窗口全屏	25	3. 文字无法换行	41
2. 重新关联回收站	25	4. 自动转换超链接	41
3. 不能搜索文件	26	5. 系统提示无法执行宏命令	42
4. 桌面设置无法保存	26	6. 自动填充功能失效	42
5. 关机时有未结束的任务	27	7. “#####”错误	42
6. 无法删除 .AVI 文件	27	8. 查找功能时好时坏	43
7. 蓝屏时必须复位	28	9. 选定区域时分张打印	43
8. 无法使用 EFS 加密系统	28	10. 无法实现按行排序	43
9. 网络打印机无法快速打印	28	3.1.3 WPS 故障	44
10. 分区访问异常	29	1. 重装 WPS 时出现故障	44
11. 语言栏消失	30	2. 格式转换时出现乱码	44
12. 光盘无法自动播放	30	3. 文档关联错误	44
13. 【开始】菜单不显示账户名	31	4. 无法解密 WPS 文档	45
14. 【运行】菜单项被隐藏	31	5. 无法改变小数位数	45
2.2.3 输入法故障与其他故障	32	6. 文字被表格覆盖	45
1. 智能 ABC 词库出错	32	7. WPS 文档在任务栏中显示	46
2. 输入法无法关闭	32	3.2 多媒体软件故障	46
3. Word 文档保存出错	32	3.2.1 Windows Media Player 故障	46
4. 小键盘自动打开	32	1. 经常出现缓冲提示	46
5. 开机默认智能 ABC	32	2. 制作的音乐不能移植	47
6. 输入法图标消失	33	3. 播放 MP3 时蓝屏	47
7. 系统自动重启	33	4. 屏幕保护失效	47
8. 输入法不能直接调出	33	5. WMV 文件的进度条失效	48
第 3 章 应用软件故障	35	6. 无法播放 DVD	48
3.1 办公软件故障	36	3.2.2 RealPlayer 故障	48
3.1.1 Word 2003 故障排除	36	1. 声音与图像不同步	48
1. 中英文之间间距过大	36	2. 网络超时频繁	49
2. 自动生成 tmp 文件	36	3. 播放视频时图像扭曲	49
		4. 电脑运行缓慢	50

5. 双声道同时出现	50
6. 不显示历史记录	51
3.3 其他软件故障	52
1. 解压文件出错	52
2. 压缩完成后关闭电源	52
3. Photoshop 暂存盘不足	53
4. Photoshop 中没有中文字体	54
5. Photoshop 中不能预览图片	54
第4章 主板和 CPU 故障	55
4.1 主板基础知识	56
4.1.1 主板的结构	56
4.1.2 主板故障的分类以及原因	57
1. 主板故障的分类	57
2. 主板故障的原因	57
4.2 常见的主板故障	58
1. 电源开关不能正常关机	58
2. BIOS 设置不能保存	58
3. 开机时暂停, 提示按【F1】继续	59
4. 自动开机时死机	59
5. 开机后运行速度逐渐变慢	59
6. 开机自检速度缓慢	60
7. 插入软盘后电脑不能启动	61
8. 进口软驱不能使用	61
9. 主板与风扇不兼容	62
10. 系统检测不到 USB 鼠标	63
11. 电脑启动时不检测故障	63
12. 安装并口打印机后死机	64
13. 主板与机箱不兼容	65
14. 不识别集成网卡	65
15. 不能识别新板卡	65
16. 读写移动硬盘时蓝屏	66
17. 硬盘之间不能大量复制文件	66
18. 主板不能识别 USB 2.0 接口	66
19. 开机时提示“Moitor Warning”	66
4.3 了解 CPU	67
4.3.1 CPU 的结构与性能指标	67

1. CPU 的结构	67
2. CPU 的性能指标	68
4.3.2 CPU 故障的常见原因	70
1. 接口问题	70
2. 参数不当	70
3. 散热问题	70
4. 质量问题	71
4.4 CPU 常见故障的排除	72
1. 注册表损坏	72
2. CPU 与显卡不兼容	72
3. 连线脱落	72
4. CPU 无法超频	72
5. 主频自动降低	72
6. 不能格式化硬盘	73
7. 主板与 CPU 不兼容	73
8. 超频导致蓝屏	73
9. 超频后无法通过自检	74
10. 无故自动重启	74
11. 系统自检缓存时死机	74
12. 运行 3D 软件时死机	75
13. CPU 温度不一致	75
14. 玩游戏时经常蓝屏	75
15. 核心电压偏高	75
16. 降温软件导致速度变缓	75
第5章 板卡故障	77
5.1 显卡故障	78
5.1.1 显卡的构成	78
1. 显示芯片	78
2. 显存	78
3. 数模转换器	79
4. 显卡 BIOS	79
5.1.2 显卡的性能指标	80
1. 分辨率和刷新率	80
2. 色深	80
3. RAMDAC	80
4. 显存的种类	80
5. 显存位宽	80
5.1.3 显卡的常见故障	81

1. 图像抖动	81	2. IRQ 中断冲突	92
2. 显示器花屏	81	3. 系统找不到网卡	92
3. 显存损坏	81	4. 上网经常掉线	92
4. 图像有色块	81	5. 重装网卡后不能上网	93
5. 无法设置分辨率	81	6. 电脑启动缓慢	93
6. 显卡过热	82		
7. 丢失驱动程序	83	第 6 章 外设故障	95
8. 驱动程序造成死机	83		
5.2 声卡故障	83	6.1 鼠标故障	96
5.2.1 声卡的构成	83	6.1.1 鼠标基础知识	96
1. 音效芯片/芯片组	83	1. 机械式鼠标	96
2. 数字信号处理器	83	2. 光电式鼠标	96
3. 波形合成表 (ROM)	83	3. 光电机械式鼠标	96
4. 接口	84	6.1.2 鼠标的常见故障	97
5.2.2 声卡的性能指标	84	1. 指针移动缓慢	97
1. 采样位数与采样频率	84	2. 鼠标指针锁定	97
2. 信噪比	84	3. 指针反应迟钝	98
3. 动态范围	84	4. 鼠标按键损坏	98
4. 复音数	84	5. 指针显示忙状态	98
5.2.3 声卡的常见故障	85	6. 指针单方向移动	99
1. 驱动程序故障	85	7. 滚动速度过快	99
2. 音箱啸叫	85	8. 没有鼠标指针	100
3. 无法正常录音	85	9. 指针自行移动	100
4. IDE 设置的问题	85	10. 鼠标灵敏度低	100
5. 声卡不发声	85	11. 启动时黑屏	101
6. 无法播放 CD	86	12. 双击操作难以生效	101
7. 声卡之间产生冲突	86	6.2 键盘故障	102
8. 声音断断续续	87	6.2.1 键盘基础知识	102
9. 声音自动快进	87	1. 按结构区分	102
10. 系统不认识声卡驱动	87	2. 按接口类型区分	102
11. 声卡无声	88	3. 按应用范围分	103
12. 安装声卡后死机	89	6.2.2 键盘的常见故障	103
13. 无法播放 MIDI 音乐	89	1. 自动上档	103
5.3 网卡故障	90	2. 按键不能重复录入	104
5.3.1 网卡的基础知识	90	3. 按键反应迟缓	105
1. 按总线接口类型分类	90	4. 个别字符不能输入	105
2. 按网络接口类型分类	90	5. 键入内容错误	106
3. 按网络带宽分类	91	6. “Keyboard Interface Error”	106
5.3.2 网卡的常见故障	91	7. 自检测到键盘时死机	106
1. 网络连接不稳定	91	8. 鼠标右键失效	106
		9. 出现多个不同字符	106

10. 出现相邻字符	107	7.2.1 内存基础知识	122
11. 键盘开机失败	107	7.2.2 内存常见故障	123
12. 蜂鸣器一直响	107	1. 虚拟内存不足	123
6.3 显示器故障	107	2. 内存条接触不良	125
6.3.1 显示器的基础知识	107	3. 提示“非法操作”	126
1. 球面显示器	108	4. 电脑花屏	126
2. 平面直角显示器	108	5. 内存不足	126
3. 物理纯平显示器	108	6. 无法扩展内存	126
4. 视觉纯平显示器	108	7. 电脑自动关机	126
6.3.2 显示器常见故障	108	8. 数据干扰	126
1. 游戏导致刷新率降低	108	9. 内存条数量过多	127
2. 不能设置低分辨率	109	7.3 光驱故障	127
3. 边缘有黑条	111	7.3.1 光驱基础知识	127
4. 显示器花屏	111	7.3.2 光驱常见故障	128
5. 字符逐渐清晰	111	1. 音乐不能自动播放	128
6. 波浪条纹	111	2. 只能短时间使用	129
7. 聚焦不良	111	3. 刻录中断	129
8. 屏幕偏色	112	4. 播放 CD 无声	129
9. 屏幕闪烁	113	5. DVD 播放异常	131
第 7 章 存储设备故障	115	6. 光驱散热不良	132
7.1 硬盘故障	116	7. 虚拟与现实冲突	132
7.1.1 硬盘基础知识	116	8. 不能高倍速刻盘	134
1. 常见的接口类型	116	9. 找不到光驱	134
2. 性能指标	116	10. 光驱不能连接音箱	135
7.1.2 硬盘常见故障	117	7.4 U 盘故障	135
1. 硬盘类型改变	117	7.4.1 U 盘简介	135
2. 无法访问分区	118	7.4.2 U 盘常见故障	135
3. 硬盘电源线导致的故障	119	1. 不能访问	135
4. 提示“Disk boot failure”	119	2. 看不到盘符	135
5. 驱动程序升级失败	119	3. 文件乱码	136
6. 硬盘容量与说明书不符	120	第 8 章 局域网故障	137
7. 系统不承认硬盘	120	8.1 局域网简介	138
8. CMOS 引起的故障	120	8.2 局域网常见故障	139
9. 读盘噪音大	120	1. 不能被访问	139
10. 格式化分区异常	121	2. 不能访问其他电脑	140
11. 逻辑分区“丢失”	121	3. 局域网电脑资源共享需要访问密码	140
12. 硬盘容量减少	122		
7.2 内存故障	122		

4. 主机被隐藏	141	16. 迅雷无法自动下载	166
5. 访问速度缓慢	142	17. BT 软件的速度受限	167
6. 不能联机对战	142	18. 内网下载速度缓慢	167
7. 无法 ping 通目标主机	144	9.3 邮箱故障	168
8. 【网上邻居】图标消失	144	1. 不能发送邮件	168
9. 无法设置文件共享权限	146	2. 无法打开附件	169
10. 网络不稳定	147	3. 图片不能正常显示	170
11. 禁止访问共享文件	147	4. 草稿箱损坏	170
12. 没有共享选项卡	149	5. 服务器自动删除邮件	171
13. 广播风暴	149	6. 23012 错误	171
14. 集线器级联错误	149	7. Mshtml.dll 错误	172
15. 网络资源不足	149	8. 无法连接服务器	172
16. 无法显示网页	150	9. Stream write error	172
17. 只能访问局域网服务器	151	10. 邮件过多导致死机	173
18. 参数正确但无法互访	152	11. 邮件丢失	173
19. 网卡地址冲突	153	12. Foxmail 没有提示音	173
20. 无法获得 IP 地址	153	13. Outlook Express 无法启动	174
21. IP 地址全部冲突	154	14. 不能直接打开附件	174
22. 权限设置错误	154	15. Outlook Express 无法加载	174
23. 无法代理上网	155	9.4 其他网络软件故障	175
24. 网速缓慢	155	1. 无法调出 QQ 面板	175
第 9 章 Internet 故障	157	2. 遭到 QQ 攻击	176
9.1 Internet 基础	158	3. 无法登录服务器	176
9.2 浏览故障	158	4. 聊天记录丢失	177
1. 个别网址无法访问	158	5. 下载文件体积与进度不符	178
2. 无法打开超链接	159	6. BitComet 不能自动继续下载	178
3. 主页被篡改	159	7. BT 软件无法穿透防火墙	179
4. 颜色混乱	160	8. 下载文件时蓝屏	180
5. 错误报告	160	9. 不能使用快捷菜单中的网络蚂蚁	180
6. 图片保存格式固定	161	10. 默认浏览器被修改	180
7. 不显示图片	162	11. PPlive 无法播放	181
8. 网页没有多媒体效果	162	12. PPlive 无法连接服务器	181
9. IE 内部错误	163	13. PPlive 不能全屏	182
10. IE 运行错误	164	14. PPlive 导致路由器死机	182
11. ActiveX 控件不安全	164	15. PPlive 无法打开	183
12. 无法重装浏览器	165	16. PPlive 无法更新节目列表	183
13. 浏览器自动关闭	165	17. PPlive 浏览页面显示乱码	184
14. 无法浏览脱机网页	165	18. 浏览器打开异常	184
15. IE 无法下载	165		

9.5 连接故障	184
1. ADSL 经常掉线	185
2. ADSL 拨号就会死机	185
3. 二级代理上网	185
4. 上网不稳定	185
5. ISDN 只能打电话	185
6. ISDN 不能接电话和上网	186

第 10 章 其他故障 187

10.1 电源故障 188

10.1.1 电源的性能指标	188
10.1.2 电源故障产生的原因	188
10.1.3 电源的常见故障	189
1. 电源风扇灰尘太多导致死机	189
2. 电源风扇灰尘太多导致电脑自动关机	189
3. 电源风扇噪音太大	189
4. 电源引起电脑无法启动的问题	189
5. 电源供电不足引起的自动重启现象	190
6. 电源损坏造成供电不足的现象	190
7. 电源长期闲置造成供电不足的现象	190
8. 电源故障导致软驱不能使用的问题	190
9. 电源风扇不转而抖动的故障	191
10. 电源引起显示器画面抖动的故障	191
11. 电源引起的自动开机现象	191
12. 电源引起的硬盘故障	191

10.2 机箱故障 192

1. 机箱带电故障	192
2. 机箱质量问题引起的电脑启动问题	192
3. 机箱风扇问题引起的电脑自动重启	192

4. 机箱变形造成的电脑故障 192

10.3 打印机故障 193

10.3.1 打印机的性能指标	193
10.3.2 喷墨打印机常见故障的原因	194
1. 打印机开机后没有任何反应	194
2. 发出打印命令后打印机没有任何响应	194
3. 开机后字车来回无规律运动	195
4. 指示灯闪烁并发出警告声	195
5. 喷墨异常	195
6. 指示灯与打印操作不符	196
7. 打印结果与实际不符	196
8. 无法正常打印彩色文件	197
9. 打印质量很差	198
10. 打印出来的文字发生变形	199
11. 打印出的字符为乱码	199
12. 打印机走纸异常	199
10.3.3 打印机的常见故障	200
1. 电脑检测不到打印机的故障	200
2. 重装打印机驱动程序故障	201
3. 更换墨盒后无法正常工作的故障	201
4. 打印不完全	202
5. 有纸时提示缺纸的故障	202
6. 无规律墨粉痕迹的故障	202
7. 激光打印机出现的定影问题	202
8. 激光打印机的字体输出故障	202
9. 无法联机打印	203
10. 激光打印机出现乱码的故障	203
11. 激光打印机打印速度很慢	203
12. 激光打印机卡纸的故障	203
13. 激光打印机无法检测墨水类型	204

10.4 扫描仪故障 204