

Microsoft®

微软
开心辞典
系列丛书

Microsoft®

Windows XP

疑难解答案例

Troubleshooting Microsoft® Windows XP

(美) 史蒂芬·沙格曼 著

《视窗世界》编辑部 译

▶ 独特检索
问题流程图

▶ 一问一析
多种解决方案

▶ 快速查找
自我修复故障



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

在应用中学习 在排障中提高
微软开心辞典系列丛书

《微软开心辞典系列丛书》总序

Microsoft® Windows XP

疑难解答案例

Troubleshooting Microsoft® Windows XP

(美) 史蒂芬·沙格曼 著

《视窗世界》编辑部 译

TP316.86
sh3

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

1422288(010): 咨询电话, 地址: 北京市西城区德胜门内大街, 邮编: 100088

内 容 简 介

本书讲解了读者在使用 Windows XP 时最常遇见的问题。内容涉及到 Windows XP 的安装、桌面、任务栏、开始菜单、声音和图片、打印, Windows XP 系统优化、安装与删除程序, 以及局域网与 Internet、硬件、游戏、文件等各方面的应用难题与使用技巧。本书的组织形式新颖独特, 所有问题均按章分类, 在确定问题的类别后可以通过每章流程图定位到具体问题。首先介绍每一类具体问题的原因, 然后给出了具体的解决办法。本书内容简单实用, 可操作性强, 不但能解决实际问题, 还能增强读者分析解决问题的能力。

本书面向 Windows XP 的初中级读者, 尤其适合那些在 Windows XP 下工作并需要解决实际问题的读者。

Copyright (2001) by Microsoft Corporation.

Original English language edition Copyright © (2001) by (Stephen W. Sagman).

All rights published by arrangement with the original publisher, Microsoft Press, a division of Microsoft Corporation, Redmond, Washington, U.S.A.

本书中文简体字版由美国 Microsoft 出版社授权电子工业出版社独家出版发行, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权贸易合同登记号: 图字: 01-2002-5157

图书在版编目 (CIP) 数据

Microsoft® Windows XP 疑难解答案例 / (美) 沙格曼 (Sagman, S.W.) 著;

《视窗世界》编辑部译. —北京: 电子工业出版社, 2002.10

(微软开心辞典系列丛书)

书名原文: Troubleshooting Microsoft® Windows XP

ISBN 7-5053-8080-X

I .M... II .①沙...②视... III.窗口软件, Windows XP IV.TP316.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 081981 号

责任编辑: 毛兆余

印 刷: 北京新华印刷厂

出版发行: 电子工业出版社 <http://www.phei.com.cn>

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 22 字数: 352 千字

版 次: 2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 8000 册 定价: 28.00 元

本书如有缺损、破损、装订错误或订购本书, 请与《视窗世界》杂志社发行部联系。联系电话: (010)88559437

在应用中学习，在排障中提高

《微软开心辞典系列丛书》总序

不会用电脑就可能变成这个时代的文盲。学电脑应该先学什么、怎样学？如何才能更好地应用？这是摆在初学者面前的重要问题。

电脑是一门应用的学问，学电脑就跟学骑自行车一样，首先要有用的冲动。比如你习惯于用算盘进行计算，那你就要有用 Excel 的欲望；习惯于用书信与朋友进行联系，那你就要有用 Outlook 的欲望；习惯于用名片夹、笔记本整理各种私人的通讯簿和资料，那你就要有用 Access 的冲动；习惯于在稿子上进行文章的修改和批注，那你就要有用 Word 的欲望；习惯于给参会的每个人发个材料进行讲解介绍，那你就要有用 PowerPoint 的欲望。只有你想用，才会去尝试，才能把一些枯燥的学习过程变成乐趣。

其次，要树立“应用电脑，简捷最好”的意念。要追求实现某一应用最快的方式，而不是将一些笨拙的做法变成习惯。比如，你习惯了多存几次文档作为备份，那你就不会了解“保存版本”的功能；如果你习惯了每次都重复相同的操作，那你就不会了解“宏”功能；如果你习惯了存盘后，再通过邮件发送，那你就不会了解“发送”的功能。

最后，就是要自己亲自动手消除应用故障。每一个故障都是你提升电脑应用的好机会。在解决故障的过程中，你将全面而系统地掌握各种功能的应用。没有碰到存盘文件出错，你就不会了解什么是“临时文件”，什么是“定时保存”；没有碰到 Word 无法启动的情况，你就不会了解“非正常退出”，就不会知道“任务管理器”的应用；没有碰到文字无法对齐的现象，你就不能深入了解格式、段落和制表位。在积累了大量的排障经验后，你就能成为应用能手。

为了方便读者更好地学习电脑的应用，提高电脑的应用水平，《视窗世界》编辑部选择了微软 Troubleshooting 系列丛书并编译为《微软开心辞典系列丛书》。本套丛书对平常使用 Office 和 Windows 过程中经常碰到的大量应用性问题及解决方案进行分析归纳，创意性地制作出问题流程图。该问题流程图揭示了各种问题之间的彼此联系，并提供多种解决方案，让你系统地了解问题的产生并制订完整的解决方案。同时，将问题按照应用进行分类，让你能更加快捷地检索到问题，找到解决方案。

本套丛书分类独特，形式新颖，内容实用，所介绍的故障都非常典型，是初学者提升电脑应用的良书益友。同时，本套书也可以作为辞典收藏，当你碰到问题时能用它快速找到问题的根源，并找出合理的解决办法。本套丛书的出版，将为提高大众的电脑应用水平做出贡献。



微软（中国）Office 产品经理

2002 年 8 月

总编《辞源》系典籍心开辞端

《视窗世界》主要面向广大的初、中级电脑用户，内容以实用性为主，并将办公应用、数字生活、经验技巧作为月刊的三大特色；开设了经验技巧、Office 办公、网络之窗、数字生活、软硬合拍等实用性栏目和专题；内容可操作性强，实践容易，将让你在具体的应用中一步步积累经验，掌握技能，提高利用电脑解决实际问题的能力。

这套丛书也是《视窗世界》编辑部所编辑的第一套丛书，我们还将继续为读者推荐、编辑更多的好书，让你成为电脑应用的高手。

附錄一 《翠世瑜璣》，平水田頌詩酬申高舉，田頌詩酬申高舉，2002年8月于北京

译者序

你碰到过死机的现象吗？你的 Word 是否经常出现非法操作？你的文件是不是找不到了？在打印时你是否碰到过难题？怎样管理那么多的电子邮件？……这些是每个使用电脑的人都会经常碰到的问题！当你每次碰到这些问题的时候，都采用了什么应对措施呢？是不是重启机器，然后再重复刚才的劳动？我想此时你的工作效率肯定会大为降低，内心愤怒不已，诅咒这不听使唤的电脑。

但是你想过没有，这并不是机器的错误，更不是应用程序的错误。实际上很多问题都是可以避免的，只是你不会而已。微软的开发人员在开发这些软件的时候早就为你考虑到了这些常见问题，并针对这些问题提出了应对措施。我们给大家推荐的微软出版社的这套 Troubleshooting 系列丛书，就是专门针对这些问题量身定做的。

微软出版社的 Troubleshooting 系列图书是享誉全球的微软桌面办公软件疑难解答系列图书，由一些资深的微软办公软件专家编写，向你精辟阐述使用 Windows XP 操作系统及 Office XP 系列软件时遇到的一些常见问题。本套丛书的特点是，无需按章节阅读，只需借助本书目录及各章的答疑流程图即可轻松地找到解决方案。本书是一本案头备查手册，是每一位使用微软桌面办公软件的计算机人员必备的。

假设使用 Windows XP 作为日常办公与学习的操作平台，让我们来看看在遇到问题时如何通过本书找到解决方案。假设我们的问题是：找不到任务栏了。

第一步，分析问题。这个问题很常见，由于是关于任务栏的问题，因此首先将问题定位于《Windows XP 疑难解答案例》一书的第 27 章“任务栏”。

第二步，查阅流程图。从第 27 章开始的流程图中查出“进入…… 任务栏不见了或位置不对，第 320 页”。按照流程图的指示，进入第 320 页“27.1 任务栏不见了或位置不对”。

第三步，解决问题。在 27.1 节中，详细地分析了问题发生的原因，并给出了解决办法。

如果用上述方法仍然不能解决问题，读者可以通过该章流程图中的“如果在这里找不到答案”框中的交叉引用转入其他章节，或者可以通过书中的“疑难解答技巧”来寻求解决方案。

我们将本套丛书翻译过来推荐给广大读者，希望本套丛书的引入能对微软办公软件的国内广大用户有所帮助。本书由《视窗世界编辑部》统一组织翻译。由于翻译时间仓促，错误之处在所难免，敬请读者谅解。

Windows XP 使用中 20 个主要的硬件问题

1. Windows 无法启动	36
2. 安装程序后遇到无法解释的错误消息	37
3. 计算机可能感染了病毒	39
4. 硬盘崩溃了	40
5. 屏幕关闭太快	48
6. 下载停止或显示错误消息	58
7. 邮件无法发送	66
8. 游戏中的图像慢或者跳跃	100
9. 硬盘满了	110
10. 新安装的设备不能工作	126
11. 不能连接 Internet 服务提供商	139
12. 频繁地断开与 Internet 的连接	143
13. 浏览 Web 时得到“该页无法显示”的消息	150
14. 电池用得太快	166
15. 无法连接网络中的其他计算机	198
16. 无法共享 Internet 连接	207
17. 其他计算机无法连接到我的资源	226
18. Web 浏览比较慢	240
19. 程序停止响应	260
20. Windows 不能关机	296

预防 Windows XP 问题的技巧

- (1) 使用“Windows Update” 通过单击“控制面板”中的“Windows Update”来使得 Windows 保持最新。从 Windows 更新 Web 站点下载和安装推荐的更新内容来解决疑难问题，提高 Windows 性能，并且减少它们带来的安全问题。更好的做法是右击“开始”菜单中的“我的电脑”，接着单击快捷菜单中的“属性”，并且在“系统属性”对话框的“自动更新”选项卡中，单击第一个选项“自动下载更新并且当更新就绪可以安装时通知我”。
- (2) 访问硬件和软件的 Web 站点获取补丁和更新 可以从 Windows Update Web 站点下载更新的设备驱动程序，但是对于计算机中的设备和程序厂家的站点，也应该定期地查找可以安装的补丁和更新。另外也可以在计算机厂商的 Web 站点中搜索更新。
- (3) 通过运行“检查磁盘”和“磁盘碎片整理”来维护硬盘 定期运行“检查磁盘”和“磁盘碎片整理”让硬盘处于比较好的状态。“检查磁盘”会检测到磁盘错误并且更正它们；“磁盘碎片整理”会通过把分散在硬盘中的文件夹的各个片段放入连续的块来加速磁盘。右键单击“我的电脑”中的磁盘，单击快捷菜单的“属性”，并且单击磁盘的“属性”对话框的“工具”选项卡中的“开始检查”和“开始整理”。
- (4) 使用“磁盘清理”防止硬盘过满 如果硬盘几乎被填满了，很多令人费解的问题都有可能发生。Windows XP 会在硬盘变满时通知你，但在到达这个程度之前，最好检查和释放“我的电脑”中的硬盘空间。右键单击需要整理的磁盘，并且单击“属性”。如果“属性”对话框的“常规”选项卡中显示剩下的空间很少，单击“磁盘清理”并且选择要删除的无关的文件类型。
- (5) 运行系统还原 系统还原特性会频繁并且自动地记录计算机的所有设置，这样在所做的更改或者安装的东西对计算机造成坏的影响时，可以使得计算机返回到早一些的工作状态。如果不禁用它，系统还原会自动运行。但是应该通过右键单击“开始”菜单中的“我的电脑”，并且在快捷菜单中单击“属性”，确保没有选中“在所有驱动器上关闭系统还原”复选框，从而确保没有被禁用。

关于本书

《Windows XP 疑难解答案例》提供了一种新的方法，来诊断和解决在使用 Microsoft Windows XP 中碰到的问题。不论你是一个 Windows XP 的初级用户，还是以前曾用过 Windows 的早期版本，都不必钻研所有的技术细节问题，就可以快速地找到问题的根源，然后迅速解决它，从而很快恢复正常工作（或者游戏）。

如何使用本书

虽然“疑难解答”听起来像是由穿着白外套的实验室技术人员组成的团队负责处理的任务，但从某种程度来说，它是无需具备计算机科学学位的人员就可以处理的事情。本书能帮助你迅速诊断问题，对问题产生的根源有一个基本的了解，并且获得解决问题所需要的信息，从而逐渐步入正轨。逐步的指导将告诉你应该从哪里开始以及如何瞄准并解决这些问题。

不必从头到尾地看本书，甚至无需按特定的顺序去阅读它的章节。正如任何一本好的参考手册那样，本书每章的标题都简单明了，一眼就能看出该章所包含的主题。

本书每章都包含两个组成部分：流程图和解决方案。

流程图

在每一章中，首先看到的将是很有帮助并易于使用的流程图。流程图提出精心挑选出来的问题，并且指引你通过“是”或“否”的回答来帮助诊断问题。如果某个问题的解决方案只需要很少的步骤，在流程图中的“快速解决”中就可以找到解决方案。但是如果问题的解决需要比较多的解释或者步骤，你就会被指引引向涵盖这一问题的特定解决方案和页码。如果在流程图或者在解决方案列表中没有找到问题和解决方案，在每个流程图中显示的相关章节列表可以指引你参考别的章节，在那里也许可以找到所需要的解决方案。

解决方案

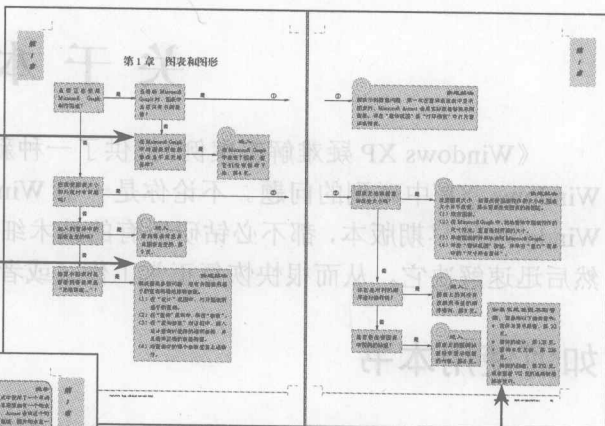
如下图所示，在每一章流程图后面的解决方案中，可以找到在流程图中已经指出的问题的答案。它们会告诉你现在面临的问题所产生的根源，并以明确的、逐步深入的指导步骤告诉你如何解决问题。解决方案会提供大量的屏幕截图，准确地显示出随着步骤的进行在屏幕上所应该看到的情况。

设计解决方案的目的在于澄清事实，以便迅速解决问题。但在某些情况下，解决方案中还提供了额外的信息。通过阅读这些信息可以对所发生问题产生的原因有更多的了解。更重要的是，可以在将来避免出现同样的问题。在解决办法中还有提示和注释，其

中包含了相关信息，为保证 Windows 的良好运行提供了一些有帮助的忠告和重要建议。

快速而有效地找到正确的解决方案

使用“快速解决”可以快速返回工作，以
避免不必要的时间浪费



详细的交叉参考能让你
明白主题所在

按照简单的 1-2-3 的逐

关于某些问题的“提示”技巧，

步操作来解决问题

以帮助避免将来发生该问题

疑难解答技巧

解决一个问题需要仔细注意该问题的所有周边情况。如果有什么地方出错了，先问问自己它是什么时候开始的，那时候自己正在 Windows 中做什么，以及其他在计算机中发生的事情，这些都有可能是导致问题发生的因素之一。例如，这个问题是在试图安装新的设备或程序的时候发生的吗？这个问题是否在每次启动 Windows 的时候都发生？有其他人曾经用过你的计算机吗？拥有一本关于这些问题的手册会帮助你清楚地判断问题，这样就可以更加有效地使用本书的流程图缩小问题范围。

同时考虑一下如何对问题进行分类。它是否与浏览 Internet 有关？正在发送电子邮件？玩游戏？在使用文件夹？一旦确定将该问题归入哪一类，就能迅速地翻到本书中最可能有解决方案的章节。

当考虑是什么导致现在所面临的问题时，请记住计算机具有高度的重复性。如果一个问题曾经发生过，那么它也就肯定会在同样的环境下再次发生。这种重复性使得诊断问题变得容易了，因为能够再次做出某种操作，并观察在问题发生前和发生时出现了什么事情。但这同时也意味着，如果再次重复相同的操作走进同一死胡同，就没有必要再看它下一次是否会正常工作。

当被一个问题纠缠时，记住千百万其他人也一样在使用 Windows。如果你碰到某个困难，其他很多人可能已经碰到过，并且这个问题的解决方案可能已经在某个升级软件中了，要么在一个可以从 Windows Update Web 页面下载的更新中，要么在一个可以从厂商的网址下载的已经更新的驱动程序中。事实上，在本书中，你经常会被提示去确认已经下载并安装了 Windows 以及程序的所有最近的更新内容。

权限和许可

Windows XP 的设计使人很容易使用它——只要有足够的权限来进入系统并且做一些设置。根据要修改的内容，可能需要用管理员账户登录，或者用有管理员权限的账户登录。

在安装 Windows XP 时创建的第一个账户是管理员账户，它允许对计算机做任何更改，包括创建新的用户账户，以及安装和删除软硬件。如果在试图做出更改的时候收到没有安全权限的错误消息，那么就需要重新使用管理员账户登录，或者求助于拥有该账户的人并让他来帮你做这个改动。

在庞大组织中使用 Windows XP

本书中的很多解决方案都是假设你的计算机运行在家用环境或者小的办公网络中，甚至作为单机在运行。但如果在一个庞大的组织中的计算机上使用 Windows XP，更改设置的能力可能会被拥有电脑管理权限的网络管理员严格限制。在有着复杂局域网的庞

大组织中，管理员可以设置规则来保护 Windows，因为用户如果知道得太多，对他们自己的电脑或者对网络来说都是危险的。如果发现不能做出本书中所说的更改，可能需要求助于管理员或者所在组织中的帮助台。

如果仍然未能解决

如果本书中提供的步骤不能帮助解决你的特殊问题，或者如果你的特殊问题在本书中没有提到，那么下面有几个可以寻求帮助的方法：

● Windows 帮助和支持

单击“开始”菜单中的“帮助和支持”，打开“帮助和支持中心”，它提供内置的帮助、疑难解答和在线帮助资源的链接。

● 微软知识库 (search.support.microsoft.com)

包含所有微软产品的技术支持信息，是寻求关于硬件设备和软件程序问题帮助的最好的地方。

● 微软 Windows XP 主页 (www.microsoft.com/windowsxp)

微软 Web 站点上关于 Windows XP 信息的主页。

● Windows XP Expert Zone (www.microsoft.com/windowsxp/expertzone)

Windows XP 专家的在线社区，有专栏作家、专家技巧和可以访问的 Windows XP 新闻组，可在那里向别人询问问题。

目 录

第 1 章 连接	32
快速解决 不知道如何来保护孩子在线上的隐私	32
1.1 不能登录到 Windows Messenger	4
1.2 无法在 Windows Messenger 中使用“远程协助”	6
1.3 Internet 连接防火墙阻止了通信程序的连接	8
1.4 经常被别人发来的即时消息打扰	10
第 2 章 桌面	14
快速解决 桌面上打开了不该打开的网页·需要恢复原来的 Windows 视图	14
2.1 熟悉的项目从桌面消失了	16
2.2 桌面不能显示喜欢的图片	18
2.3 桌面上的图片大小不对或者不居中	20
第 3 章 桌面图标	22
快速解决 桌面图标变大了·在任务栏上没有看到用来打开我喜欢的程序的图标	22
3.1 桌面太混乱	24
3.2 图标不在我放的位置上	26
3.3 图标标签过大或过小	28
3.4 桌面没有显示“网上邻居”图标	30
3.5 桌面图标丢失了，或者排列不正确	31
第 4 章 灾难	34
快速解决 我所在地区经常停电	34
4.1 Windows 无法启动	36
4.2 安装程序后遇到无法解释的错误消息	37
4.3 计算机可能感染了病毒	39
4.4 硬盘崩溃了	40
第 5 章 显示器	42
快速解决 更改网页的时候显示器的颜色会有瞬间的扭曲·Windows 桌面不能填满我的 LCD 显示器	42
5.1 显示器总是令人讨厌地闪烁	44
5.2 监视器型号不对，因此无法选择合适的显示器设置	46
5.3 屏幕关闭太快	48
5.4 屏幕保护程序出现过快	49
5.5 不知道如何使用多个显示器	50
第 6 章 下载文件	52

快速解决 下载速度太慢	
6.1 找不到已经下载的文件	54
6.2 Windows 在保存之前打开了下载文件	56
6.3 下载停止或显示错误消息	58
6.4 无法通过单击网页上的链接来下载文件	59
第 7 章 电子邮件	62
快速解决 收件箱中没有显示所有的 E-mail 信件 • 在试图发送信件的时候, 发生中继转发错误	
7.1 得到无法找到主机的错误消息	64
7.2 邮件无法发送	66
7.3 从错误的账户发出信件	67
7.4 无法在信件中格式化文本	70
7.5 要插入的附件太大	72
7.6 Outlook Express 没有等待就立即发送邮件了	73
7.7 Outlook Express 在不需要时自动拨号到 ISP	74
第 8 章 文件	76
快速解决 将文件重命名后无法打开它 • 在“我的电脑”中看不到文件的详细信息	
8.1 需要的文件不见了	78
8.2 同一项目的文件分散在不同的文件夹中	80
8.3 找不到保存过的文件	82
8.4 无法通过双击打开文件	83
8.5 无法判断拖动文件时是创建了快捷方式还是移动了文件	84
第 9 章 文件夹	86
快速解决 关于文件的所有信息在文件夹中都不显示 • 无法打开或修改文件夹或其内容 • 在许多文件夹中都有 Mscreate.dir 文件	
9.1 每个文件夹窗口的视图都不同	88
9.2 屏幕上打开了过多的文件夹窗口	90
9.3 文件夹不符合希望存放的文件类型	92
9.4 必须输入文件和文件夹的路径	95
第 10 章 游戏	98
快速解决 不能通过网络玩 Internet 游戏 • 连不上家庭网络中的其他玩家	
10.1 游戏中的图像慢或者跳跃	100
10.2 不知道哪个游戏适合孩子	102
10.3 游戏的声音听起来不对劲	103
10.4 Internet 上的多人游戏运行太慢	105
第 11 章 硬盘	108
快速解决 在没有使用计算机时听到硬盘在工作	
11.1 硬盘满了	110

11.2	无法压缩硬盘里的内容	115
11.3	得到读驱动器数据错误、IO 错误或搜索错误消息	118
11.4	添加的硬盘改变了驱动器名	119
11.5	“磁盘碎片整理”总是重新开始	120
第 12 章	硬件	124
	快速解决 当尝试安装新设备时, 得到关于权限的消息 • 为设备安装了新驱动程序但现在设备不能工作	
12.1	新安装的设备不能工作	126
12.2	设备在安装 Windows XP 之后不能工作	131
12.3	老设备在安装后不能工作	131
12.4	IDE 设备不能工作	133
12.5	SCSI 设备不能工作	133
第 13 章	Internet 连接	136
	快速解决 不知道如何使得全时 Internet 连接安全 • 调制解调器拨号太慢	
13.1	没有 Internet 服务提供商	138
13.2	不能连接 Internet 服务提供商	139
13.3	建立连接花费时间太长	141
13.4	频繁地断开与 Internet 的连接	143
13.5	总是弹出自动拨号程序	145
13.6	不能再使用高速 Internet 来连接 Web 站点或者使用电子邮件	146
第 14 章	Internet Explorer	148
	快速解决 搜索一个站点时 Internet Explorer 没有显示可选项就直接连到一个站点 • 不能更改办公室计算机的主页 • 网页中的文字太小而很难阅读	
14.1	浏览 Web 时得到“该页无法显示”的消息	150
14.2	网页不显示图片或播放声音	153
14.3	Web 站点不能记住我	154
14.4	Internet Explorer 崩溃了	156
14.5	浏览器不能从想要的页面开始	158
14.6	得到无权查看该页面的消息	159
14.7	需要在脱机情况下查看网页	160
第 15 章	膝上电脑	164
	快速解决 不想在返回家或办公室时忘记打印文档	
15.1	电池用得也太快	166
15.2	膝上电脑不能退出待机模式	168
15.3	不能在桌面电脑和膝上电脑之间互传文件	170
15.4	旅馆房间或办公室电话线路不支持膝上电脑	171
第 16 章	鼠标	174
	快速解决 鼠标太敏感	

16.1	移动鼠标时指针不能动	176
16.2	鼠标指针很难找到	178
16.3	按钮反了, 因为习惯使用左手	179
16.4	双击不起作用	180
第 17 章 多用户		184
快速解决 希望变得安全的文件夹在“属性”对话框中没有“安全”选项卡		
17.1	在家或办公室里其他人总是修改我的设置	186
17.2	其他用户不能访问我的计算机中的文件	188
17.3	其他人能查看我希望保持专用的文件	190
17.4	我的 E-mail 信件同其他人的混在一起	193
第 18 章 网络、家庭		196
快速解决 主机在客户端计算机完成任务后不能挂起 Internet 连接		
18.1	无法连接网络中的其他计算机	198
18.2	不知道怎样建立家庭网络	203
18.3	无法共享 Internet 连接	207
18.4	Internet 连接共享主机不能在客户端计算机需要 Internet 连接时拨接 ISP	211
18.5	不知道怎样设置 Windows 98 或 Windows Me 来连接 Windows XP 系统的计算机	212
18.6	无法通过网络中的计算机连入 Internet	213
第 19 章 网络、办公室		218
快速解决 无法在“网上邻居”中找到计算机		
19.1	无法登录到网络	220
19.2	无法看到网络中的其他计算机	222
19.3	其他计算机无法连接到我的资源	226
19.4	无法连接到远程桌面	229
第 20 章 优化		232
快速解决 计算机绘制图片比较慢 • 从来都不知道 Windows Update 中的更新什么时候可用		
20.1	任务计划不能运行	234
20.2	硬盘速度变慢了	236
20.3	Windows 变慢了	238
20.4	Web 浏览比较慢	240
第 21 章 打印		246
快速解决 Windows 无法从打印机得到状态信息		
21.1	无法打印文档	248
21.2	打印的照片不清楚	250
21.3	无法使用网络打印机打印	252
21.4	打印文档花费时间较长	254

21.5	文档没有按预期的方式打印	255
第 22 章	程序	258
	快速解决 程序在错误大小的窗口中启动 • 程序过去能正常工作, 但现在在 Windows XP 中工作不正常	
22.1	程序停止响应	260
22.2	启动喜欢的程序需要太多的步骤	262
22.3	已删除的程序仍然显示错误消息	264
22.4	双击文件时启动了错误的程序	266
第 23 章	安装 Windows	268
	快速解决 不知道是否需要在安装时把磁盘转换为 NTFS	
23.1	无法安装 Windows, 因为无法使用 CD-ROM 驱动器	270
23.2	安装程序停止响应	271
23.3	需要卸载 Windows XP, 因为它不能正常工作	272
23.4	仍然需要能够使用以前版本的 Windows	274
第 24 章	声音和图片	276
	快速解决 错误消息显示说没有安装可以播放当前格式文件的 Wave 设备	
24.1	无法听到声音	278
24.2	CD 或 DVD 驱动器无法播放音乐 CD	280
24.3	无法使用 USB 扬声器听音乐 CD	281
24.4	音量或平衡错误	282
24.5	无法设置 Windows 事件的声音	283
24.6	“扫描仪和照相机向导”不支持我的数码相机	284
24.7	无法按想要的方式打印图片	285
第 25 章	开始菜单	288
	快速解决 开始菜单不显示我的快捷方式 • 不习惯使用新的 Windows XP 开始菜单	
25.1	开始菜单太长或者太乱	290
25.2	想要的项目不在“开始”菜单中	292
25.3	添加的快捷方式在开始菜单顶部列出	294
25.4	“我最近的文档”列表显示了不希望被其他人看到的文件	295
25.5	Windows 不能关机	296
第 26 章	启动	300
	快速解决 Windows 在启动时不再显示用户菜单	
26.1	程序不经允许自动运行	302
26.2	启动花费时间太长	304
26.3	Windows 启动时总是打开文件夹窗口	306
26.4	启动时得到关于文件的错误消息	307
26.5	调制解调器总是在 Windows 启动时拨号	308
26.6	启动了 Windows 98 或 Windows Me, 而不是 Windows XP	310