

李雪琴 编著

电脑软件 故障排除完全手册



采用问答方式，直击各种电脑具体故障，足不出户解决燃眉之急。



手把手教您修电脑，从里到外全修到，从此维修电脑不求人。



内容全面，方便实际，让您体味排除电脑故障的成功之乐。



清华大学出版社

电脑软件故障排除完全手册

李雪琴 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书从应用的角度出发,分类讲述了电脑使用人员在操作(包括使用操作系统及常用软件、网络等)过程中产生的故障原因、故障诊断处理方法和技巧。全书共分9章,第1章是对电脑软件故障的总体概述,从第2章到第9章分别对各类软件故障进行分门别类的详细描述。在每章中首先介绍该类软件总的故障排查原则,然后是具体问题的判断排查方法。全书通过几百个典型故障实例进行了详细分析,所列举的实例具有较强的代表性,介绍的速修方法与技巧实用性强。

书中的故障实例除了由故障标题、故障现象、故障分析与处理几部分组成外,还添加了解决问题思路、基础知识和技巧学习等内容,使读者可以了解更多的知识及原理内容,起到开发思路、举一反三的作用。

本书内容新颖、资料翔实,可读性强,既可供电脑专业人员作为参考手册,也可供职业技术学校相关专业师生和广大电脑使用人员和爱好者作为学习参考。

版权所有,翻印必究。

本书封面贴有清华大学出版社激光防伪标签,无标签者不得销售。

图书在版编目(CIP)数据

电脑软件故障排除完全手册/李雪琴编著.—北京:清华大学出版社,2003
ISBN 7-302-07299-X

I. 电… II. 李… III. 软件—故障修复—技术手册 IV. TP311.53-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 085259 号

出 版 者:清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社 总 机:010-62770175

地 址:北京清华大学学研大厦

邮 编:100084

客 户 服 务:010-62776969

组稿编辑:章忆文

文稿编辑:张彦青

封面设计:陈刘源

印 装 者:北京国马印刷厂

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印 张:19 字 数:462 千字

版 次:2003 年 10 月第 1 版 2003 年 10 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-302-07299-X/TP·5299

印 数:1~5000

定 价:26.00 元

前言

防治疾病和病毒对健康的危害，对我们人类来说十分重要。对电脑来说，排除各类故障，预防各种病毒，保证数据安全同样十分重要。

对我们电脑使用者和电脑爱好者而言，科学地增加电脑故障排除知识，一样可以起到“免疫力”的作用。不但平时可以做好电脑的防护工作，一旦遇到电脑故障，也能冷静地分析，沉着应对。

《电脑硬件故障排除完全手册》和《电脑软件故障排除完全手册》互为姊妹篇。

《电脑硬件故障排除完全手册》以知识点全面，处理问题思路明确，各类故障易查，排除方法好学为目标组织内容。首先通过《电脑故障的排查思路》这一章建立学习基础，然后从整机到板卡，再到外部设备，依次顺序介绍各类硬件故障的处理方法。

在具体的每一章中，首先是补充相关的硬件知识和总的故障排查原则，然后是具体问题的判断排查方法，最后以既典型又全面为原则，通过选取的多个故障实例进行详细分析，可作为处理实际问题时的快速查询。

《电脑软件故障排除完全手册》的写作思路与《电脑硬件故障排除完全手册》不一样，在概述对常见的软件故障必备的知识时，首先应该掌握最常用的数据备份和系统维护方法与工具，然后从最核心的软件开始，展开介绍各类软件的故障及其排除。

BIOS/CMOS 是软件和硬件的接口，也是最容易出问题的部分，电脑出现软故障，从这里下手往往能改变局面；Windows 软件是建立在硬件和 BIOS 软件之上的又一层系统软件，也是电脑最大病源之一，我们收集了常用的 Windows 98、Windows NT/2000/XP 等各类系统的故障处理方法；驱动程序和注册表是 Windows 管理的一大特色，但在安装软件和驱动过多后容易引起故障，所以紧接着就进行了详细的介绍。相对而言，本书特色明朗，知识体系也比较完备，相信大量的实例对读者定将有所帮助。

两本图书中对故障实例的讲述方法，采用了较好的便于读者学习的方式。除了常见的故障现象、故障分析与处理几部分组成外，个别案例还添加了解决问题思路、基础知识、技巧学习等内容，使读者可以了解更多的电脑知识及原理性内容，起到启发思路、举一反三的作用。

提请读者注意的是，任何故障都有可能在处理的过程中造成数据丢失和损害，所以平时就要注意数据的备份，以避免修复故障过程中产生的软件的损害。

电脑技术是一门实践性很强的技术。要想知道梨的味道，你需要亲口去品尝。有比较科学的方法做指导，在遇到电脑故障的时候不妨大胆实践，解除对电脑的神秘和畏惧心理，自然会有很大提高。愿读者从本书中学到实用的知识和技能，同时体味到自己动手成功排除电脑故障的实践之乐。

编者

2003 年 8 月

目 录

第 1 章 电脑软件故障概述	1
1.1 电脑故障的分类	1
1.1.1 硬件故障	1
1.1.2 软件故障	1
1.1.3 软件故障的特点	2
1.2 软件故障的分析过程	2
1.2.1 电脑的启动顺序	3
1.2.2 启动时的软件故障	3
1.2.3 产生软件故障的主要原因剖析	4
1.3 典型软件故障的种类	5
1.4 软件维护与故障预防	6
1.5 软件的安全措施	8
1.5.1 系统软件的安全措施	8
1.5.2 应用软件的安全措施	8
1.5.3 数据库的安全措施	8
1.6 软件故障常用分析与诊断方法	9
1.6.1 软件故障的诊断原则	9
1.6.2 处理软件故障的一般思路	9
1.6.3 软件故障的一般分析方法	10
1.7 诊断软件故障的常用工具	10
1.8 数据备份与系统维护	11
1.8.1 数据备份	11
1.8.2 Windows 操作系统提供的系统维护工具	13
第 2 章 BIOS 与 CMOS 故障排查	15
2.1 CMOS 概述	15
2.2 CMOS 参数设置	15
2.2.1 基本 CMOS 参数设置	16
2.2.2 AMIBIOS/AwardBIOS 设置详解	19
2.3 主板 BIOS 升级	21
2.3.1 升级 BIOS	21
2.3.2 升级 BIOS 失败的补救方法	23
2.4 BIOS 与 CMOS 故障排除实例	23
2.4.1 忘记 CMOS 口令	23
2.4.2 CMOS 用户口令不起作用	24

2.4.3	内存自检结束后自动进入 BIOS 设置界面	25
2.4.4	设置 CMOS 口令后不能读取软驱	25
2.4.5	CMOS 校验出错导致不能启动 Windows	25
2.4.6	CMOS 校验出错导致不能引导系统	26
2.4.7	供电不足导致 CMOS 数据丢失	26
2.4.8	CMOS Setup 错误	26
2.4.9	CMOS 设置被“屏蔽”	26
2.4.10	每次启动电脑时都会发出报警声	27
2.4.11	无法安装操作系统	27
2.4.12	启动 Windows 时间过长	27
2.4.13	检测不到硬盘	27
2.4.14	有时检测不到硬盘	27
2.4.15	硬盘参数设置有误导致不能引导系统	28
2.4.16	双硬盘盘符发生错乱	28
2.4.17	换新显卡后总是花屏	28
2.4.18	硬盘无法格式化	29
2.4.19	电脑休眠唤醒时启动	29
2.4.20	检测不到扫描仪	30
2.4.21	Windows 下打印机异常	30
2.4.22	打印异常	30
2.4.23	检测不到网卡	31
2.4.24	设置定时开机	31
2.4.25	休眠后不能唤醒	31
2.4.26	挂起后无法唤醒	32
2.4.27	休眠后进入 BIOS 退出重启死机	32
2.4.28	安装 Windows 2000 时提示硬件故障	32
2.4.29	安装 Windows 2000 后黑屏	32
2.4.30	关机选项里的等待不见了	32
2.4.31	开机无显示	33
2.4.32	显示自检画面时停止	33
2.4.33	打开二级缓存时经常死机	33
2.4.34	在 BIOS 中打开“病毒警告”选项, 无法安装 Windows 98	34
第 3 章	Windows 应用故障排查	35
3.1	Windows 系统安装与卸载故障实例	35
3.1.1	Windows 98 无法正常安装	35
3.1.2	Windows 98 安装文件找不到	36
3.1.3	安装 Windows 98 失败	36
3.1.4	不能运行 Setup 文件	37

3.1.5	安装 Windows 98 后重新启动时死机	37
3.1.6	配置程序导致 Windows 98 安装失败	37
3.1.7	Windows 98 安装后无法启动	38
3.1.8	Windows NT 无法安装	40
3.1.9	Windows NT 不能在大硬盘上安装	40
3.1.10	装完 Windows NT 后 Ntldr 文件丢失	40
3.1.11	Windows 2000 安装失败	40
3.1.12	Windows 2000 无法继续安装	41
3.1.13	安装 Windows 2000 时如何取消不需要的组件	41
3.1.14	无法卸载 Windows 2000	41
3.1.15	安装 Windows XP 后, 其他分区不见了	42
3.1.16	卸载不掉 Windows XP	42
3.1.17	复制安装文件后死机	42
3.1.18	系统不认 NTFS	43
3.1.19	无法找到 Smartdrv	43
3.1.20	不能删除双启动系统中的一个及其启动选择项	43
3.2	Windows 系统启动故障实例	44
3.2.1	Windows 98 启动时间太长	44
3.2.2	Windows 98 系统只能进入安全模式	45
3.2.3	Windows 98 系统中的 DOS 方式出错	45
3.2.4	进入 Windows 98 时自动跳转到 DOS 界面	46
3.2.5	启动 Windows 98 系统时提示“找不到 vxd 文件”	46
3.2.6	启动 Windows 98 时提示“Invalid Partition Table”	46
3.2.7	启动 Windows 98 时提示“No system disk or disk error”	47
3.2.8	启动 Windows 98 时提示“Error loading operating system”	47
3.2.9	启动 Windows 98 时死机	47
3.2.10	启动 Windows 98 时不出现登录网络口令的对话框	48
3.2.11	双系统下无法启动 Windows 98 安全模式	48
3.2.12	输入“Win”后才能进入 Windows 98	49
3.2.13	Windows 2000 无法启动	49
3.2.14	Windows 2000 驱动程序错误不能启动	50
3.2.15	Windows 2000 总会自动重新启动	50
3.2.16	不能实现 Windows 2000 多重引导	50
3.2.17	安装 Windows 2000 后安装 Windows 98 时无法恢复双启动	51
3.2.18	安装 Windows XP 时第 1 次重启就死机	51
3.2.19	Windows XP 启动故障	52
3.2.20	Windows XP 启动速度非常慢	52
3.2.21	Windows 系统中的重启菜单消失	53
3.2.22	Windows 系统的实模式驱动程序已损坏或丢失	53

3.2.23	启动 Windows 时提示系统注册表丢失.....	53
3.2.24	启动 Windows 时提示无法找到以前的 MS-DOS 文件.....	53
3.2.25	启动 Windows 时跳转到 DOS 的选择栏.....	54
3.2.26	Windows 不能正常启动	54
3.2.27	启动时系统提示 cdfs.vxd 文件丢失	54
3.2.28	系统启动时总要求输入用户密码.....	54
3.2.29	开机自检后, 屏幕显示“PCT DEVICE LISTING...”后死机.....	55
3.2.30	提示“需增大 System.ini 文件中 MinSPs 参数的值”	55
3.2.31	双操作系统启动的时候菜单丢失.....	56
3.2.32	双启动系统, 删除其一后不能关机.....	56
3.3	Windows 系统维护故障实例	56
3.3.1	Windows 98 被修改	57
3.3.2	Windows 98 下文件突然损坏或者丢失.....	57
3.3.3	Windows 98 遭到破坏或者丢失核心文件.....	57
3.3.4	Windows 98 中输入法“失踪”	58
3.3.5	Windows 98 系统出现异常错误	59
3.3.6	Windows 98 系统中软件无法彻底删除.....	59
3.3.7	Windows 98 系统使用时随机性死机	59
3.3.8	Windows 98 中硬盘文件受损	59
3.3.9	Windows 98 自动搜索软驱	60
3.3.10	使用 Windows 98 时提示“Memorx paritx error detected”后死机.....	60
3.3.11	Windows 2000 自动重新启动	60
3.3.12	Windows 2000 的系统文件受损	61
3.3.13	Windows 2000 无法删除文件夹	61
3.3.14	无法删除 Windows 2000 根目录下的 Hiberfil.sys 文件.....	62
3.3.15	Windows NT/2000 一般错误.....	62
3.3.16	Windows NT/2000 STOP 错误.....	62
3.3.17	Windows XP 磁盘可用空间不断减少	63
3.3.18	Windows XP 中, 磁盘存取权限丢失	63
3.3.19	Windows XP 下任何人都不能访问文件夹.....	64
3.3.20	Scandisk 文件丢失	65
3.3.21	双系统下磁盘整理出错.....	65
3.3.22	整理磁盘碎片导致死循环.....	65
3.3.23	压缩盘丢失	65
3.3.24	动态链接库出错	66
3.3.25	格式化硬盘出错	67
3.4	Windows 系统退出故障	67
3.4.1	Windows 98 重装后不能软关机	67
3.4.2	Windows 98 关机时无反应	68

3.4.3	Windows 98 不能正常关机	68
3.4.4	Windows 98 系统不能安全关闭电脑	69
3.4.5	Windows 98 进入休眠状态后不能再次唤醒	70
3.4.6	安装 Windows 98 后一开机就关机	70
3.4.7	升级 Windows 98 后无法自动关机	70
3.4.8	退出 Windows 98 系统时死机	71
3.4.9	在 Windows 98 下无法退出 MS-DOS 方式	71
3.4.10	关闭 Windows 9x 时电脑停止了响应	71
3.4.11	如何让 Windows 2000 支持主板的自动关机	72
3.4.12	Windows 2000 如何让受限账号能够关机	72
3.4.13	Windows 2000 无法正常关机	72
3.4.14	Windows XP 关机不正常	72
3.4.15	Windows XP 不能自动关机	73
3.4.16	Msdos.sys 文件破坏	73
3.4.17	如何在自己的电脑中实现“一键关机”功能	73
3.5	其他常见系统故障	74
3.5.1	Windows 98 的任务栏上“显示桌面”图标消失	74
3.5.2	Windows 98 系统中汉字显示乱码	74
3.5.3	Windows 98 系统中玩游戏时提示“Drive not ready error...”	75
3.5.4	Windows 98 系统中安装新应用程序后其他程序不能正常运行	75
3.5.5	Windows 98 中的共享程序文件丢失	75
3.5.6	Windows 98 提示“该程序执行了非法操作，将被关闭”	76
3.5.7	Windows 98 系统中无法复制 IE TEMP 文件	76
3.5.8	Windows 98 帮助文件目录变成乱码	77
3.5.9	Windows 98 窗口的【开始】按键位置错	77
3.5.10	Windows 98 字体文件被误删	77
3.5.11	Windows 98 中无法发送传真	78
3.5.12	Windows 98 的【开始】菜单中【运行】命令消失	78
3.5.13	Windows 98 中用虚拟光驱看光碟死机	78
3.5.14	Windows 98 与总线控制设备冲突	78
3.5.15	Windows 98 系统总是发现新硬件	79
3.5.16	Windows 98 中按钮的中文变成了下划线	79
3.5.17	Windows 98 的快速启动工具栏不见了	79
3.5.18	双系统中无法打开 Windows 98 的系统信息	79
3.5.19	vxd 版本不兼容导致 Windows 98 系统错误	80
3.5.20	Windows 2000 无法找到光驱	80
3.5.21	Windows 2000 的软驱和 Modem 故障	80
3.5.22	Windows 2000 出现硬件配置错误	81
3.5.23	Windows 2000 下不能正常播放 MIDI 格式文件	81

3.5.24	无法实现 Windows 2000 “冬眠”	81
3.5.25	无法访问 Windows 2000 资源	82
3.5.26	Windows NT 下无法安装显卡驱动程序	82
3.5.27	Windows NT 只能显示 16 色	82
3.5.28	Windows NT 不识别声卡	82
3.5.29	Windows NT 上不能登录非匿名的 FTP 账号	82
3.5.30	Windows 2000 /NT 格式转换问题	83
3.5.31	修改 Windows NT Server 设置后死机	83
3.5.32	Windows XP 不能正确显示网页	83
3.5.33	Windows XP 中有些 MP3 无法播放	84
3.5.34	Windows XP 下 Modem 不能正常工作	84
3.5.35	Windows XP 任务栏按钮突然消失	84
3.5.36	Windows XP 系统托盘图标消失	84
3.5.37	Windows XP 的输入法图标消失	85
3.5.38	Windows XP 的管理权限选项消失	85
3.5.39	Windows XP 的窗口标题发生变化	85
3.5.40	Windows XP 的系统时间出错	85
3.5.41	无法关闭 Windows XP 自动弹出的拨号窗口	86
3.5.42	升级到 Windows XP 后五笔字型输入法出错	86
3.5.43	多操作系统出现 GPF 错误	86
3.5.44	Windows 出现蓝屏	87
3.5.45	程序失去反应	89
3.5.46	Explorer.exe 被破坏	90
3.5.47	清空回收站后, 回收站的图标不正确	91
3.5.48	Internet 选项变灰	91
3.5.49	中文字体突然消失	91
3.5.50	EN 输入法错误	91
3.5.51	总产生过多的“Mfm1992”的文件	92
3.5.52	盘符错位	92
3.5.53	文件删除失败	92
3.5.54	Norton Antivirus 与 FAT32 不兼容	92
3.5.55	Norton Antivirus 2001 不能使用	93
3.5.56	Active Movie 被损坏	93
3.5.57	卸载应用程序出错	93
3.5.58	“发送到”菜单出错	93
3.5.59	开始菜单中原来安装的程序消失	94
3.5.60	Windows 显示桌面功能丢失	94
3.5.61	提示内存不足	94
3.5.62	Windows 9x 显示内存比实际内存少	95

3.5.63	鼠标双击操作无效	96
3.5.64	启动系统后, 无法使用鼠标	96
3.5.65	【控制面板】中的设置项目不全	96
3.5.66	系统总是首先打开汉字输入法	96
3.5.67	系统任务栏不见了	97
3.5.68	汉字输入法的状态条“失踪”了	97
3.5.69	没有找到系统自带的游戏	97
3.5.70	硬盘上忽然出现一些 ffastun?.ff? 文件	98
3.5.71	打印不正常	98
3.5.72	打印速度很慢	98
3.5.73	打印字体丢失或打印字体与预览字体不一样	98
3.5.74	无法安装新字体	99
3.5.75	退出打印的时间太长	99
第 4 章	硬件驱动程序故障排查	100
4.1	硬件驱动程序概述	100
4.1.1	驱动程序的作用	100
4.1.2	驱动程序的安装	100
4.1.3	安装驱动程序注意事项	101
4.2	硬件驱动程序故障的处理方法	101
4.2.1	IRQ、DMA 和 I/O 的概念	101
4.2.2	设备发生冲突的原因	102
4.2.3	可能发生冲突的设备	102
4.2.4	解决冲突故障的主要途径	102
4.3	硬件驱动程序故障的诊断方法	103
4.3.1	防止病毒破坏	103
4.3.2	使用安全模式修正错误	103
4.3.3	使用帮助向导排除故障	104
4.3.4	使用系统属性修正错误	104
4.3.5	修复硬件安装或调试造成的 Windows 故障	104
4.4	硬件驱动程序故障实例	105
4.4.1	启动系统后无法使用鼠标	105
4.4.2	鼠标不可用	106
4.4.3	内存条引起注册表出错故障	106
4.4.4	内存出错故障	107
4.4.5	打印机故障	107
4.4.6	播放音乐正常但软件发声不正常	108
4.4.7	Windows NT 安装程序因无法安装正确的显卡驱动程序而锁死	108
4.4.8	QUAKE 游戏速度极慢	108

4.4.9	升级 TNT 显卡但无法安装 SiS 主板驱动程序	109
4.4.10	升级 TNT 显卡后经常死机	109
4.4.11	使用 V3400 TNT 显卡时显示不正常	109
4.4.12	3D 加速死机	109
4.4.13	屏幕显示花屏	110
4.4.14	升级显卡驱动程序后出现“花屏”	110
4.4.15	屏幕上显示白块	110
4.4.16	屏幕显示小色块	111
4.4.17	显示出现红色竖条	111
4.4.18	调整刷新频率导致屏幕上有四个窗口	111
4.4.19	显卡程序安装不上	111
4.4.20	AGP 显示驱动程序与非 Intel 主芯片组冲突	112
4.4.21	AGP 显卡显示不正常	112
4.4.22	提示“VESA x.x Supported need”	112
4.4.23	移动鼠标引起的死机	113
4.4.24	无法自动关机	113
4.4.25	出现非法操作“***模块导致***.dll 无效”	113
4.4.26	D6vaa 和 In & out Ide raid 卡不能装 Windows NT	113
4.4.27	1740 显卡与写字板不匹配	113
4.4.28	网卡软故障诊断处理	114
4.4.29	Windows NT 下硬盘无法使用 DMA33	114
4.4.30	由于安装错误的硬件驱动, 导致系统无法正常启动	114
4.4.31	频繁地交替使用硬件设备	114
4.4.32	hp LJ1200 激光打印机软件故障	115
4.4.33	升级主板驱动程序后, 找不到光驱	115
4.4.34	56 K Modem 在 Windows 2000 中只能显示速率 112.5 Kbps	115
第 5 章	注册表设置与维护	116
5.1	注册表概述	116
5.1.1	注册表的作用	116
5.1.2	注册表的组成	116
5.1.3	注册表的结构	117
5.1.4	Windows 2000 中的注册表编辑器	118
5.2	与系统相关的注册表故障	120
5.2.1	DOS 下命令的自动输入	120
5.2.2	MS-DOS 方式中屏蔽驱动器	120
5.2.3	禁用重新启动电脑并切换到 MS-DOS 方式	121
5.2.4	Windows 98 变成了“瘟酒吧”	121
5.2.5	提高 Windows 98【开始】菜单启动速度	122

5.2.6	Windows 98 中防止匿名用户登录	122
5.2.7	Windows 98 桌面上的图标丢失	122
5.2.8	Windows 98 安装密码丢失	122
5.2.9	进入 Windows 98 前显示自定义信息框	123
5.2.10	Windows 98 汉字乱码	123
5.2.11	Windows 2000 中禁用自动登录功能	123
5.2.12	Windows 2000 无法完全删除桌面图标	124
5.2.13	Windows 2000 删除【开始】菜单的【关闭系统】命令	124
5.2.14	Windows 2000 删除【重新启动计算机并切换到 MS-DOS 方式】单选按钮	124
5.2.15	Windows 2000 删除【开始】菜单的【收藏夹】命令	124
5.2.16	Windows 2000 删除【开始】菜单的【运行】命令	125
5.2.17	Windows 2000 删除显示属性、任务栏属性和【控制面板】功能	125
5.2.18	Windows 2000 设置 DVD 驱动器密码后不能改变	125
5.2.19	Windows XP 访问其他电脑上的文件夹速度很慢	126
5.2.20	改变 Windows【记事本】中字体	126
5.2.21	Windows 的屏幕保护密码忘记时的处理方法	126
5.2.22	改变 Windows 的应用程序安装路径	127
5.2.23	禁止 Internet Explorer 在 Windows 启动时自动运行	127
5.3	与应用和设置相关的注册表故障	128
5.3.1	启动系统时出现注册表错误	128
5.3.2	系统启动时出现“VXD 无效”的错误提示	128
5.3.3	资源管理器的【文件】菜单不见了	128
5.3.4	桌面被锁定	129
5.3.5	【开始】菜单中【关闭系统】选项不见了	129
5.3.6	窗口中所有按钮都变成了红色	129
5.3.7	级联菜单的显示速度太慢	129
5.3.8	桌面上【新建】菜单中选项太多	130
5.3.9	改变文件关联程序	130
5.3.10	程序删除后在【添加/删除程序】列表中仍然存在	130
5.3.11	硬盘坏扇区引起注册表文件错误	131
5.3.12	内存工作不稳定引起的注册表错误	131
5.3.13	用注册表排除网络蚂蚁故障	131
5.3.14	注册表错误导致死机或者重新启动	132
5.3.15	快速进入命令行方式	133
5.3.16	保留 CD 的自动播放功能	133
5.3.17	关闭窗口动画	133
5.3.18	加速关闭应用程序	133
5.3.19	加快关机速度	134
5.3.20	在【开始】快捷菜单中添加【快速重新启动系统】和【快速关闭计算机】	134

5.3.21	【开始】菜单项的设置.....	134
5.3.22	去掉桌面快捷方式的小箭头.....	135
5.3.23	更改窗口标题栏的高度与宽度.....	135
5.3.24	删除任务栏中的标题.....	136
5.3.25	个性化任务栏中的日期/时间显示.....	136
5.3.26	禁止【控制面板】中的显示和系统属性.....	136
5.3.27	保护系统环境.....	137
5.3.28	限制用户修改注册表.....	137
5.3.29	隐藏【我的电脑】中的磁盘驱动器图标.....	137
5.3.30	隐藏浏览过的 URL 地址.....	138
5.3.31	优化文件系统.....	138
5.3.32	使拨号网络可以存储密码.....	139
5.3.33	删除多余的 DLL 文件.....	139
5.3.34	设置 Excel 2000 中的撤消次数.....	139
5.3.35	取消或增加 AutoRun(自动运行)功能.....	140
5.3.36	优化 CD-ROM 的性能.....	140
5.3.37	经常会出现英文输入法不见了的情况.....	141
5.3.38	Ctrl + Enter 失效.....	141
5.3.39	文件关联出错.....	141
5.3.40	注册表被禁止.....	142
5.3.41	优化系统, 提高启动速度.....	142
5.3.42	解开网络共享密码.....	143
5.3.43	彻底删除 MSCONFIG 中的启动项目.....	143
5.3.44	卸掉“网络实名”.....	143
5.3.45	快速切换窗口.....	144
5.3.46	安装 3721 程序死机后不能继续.....	144
5.3.47	关闭电脑时自动结束任务.....	144
第 6 章	常用应用软件故障排查.....	145
6.1	Microsoft Office 常见故障.....	145
6.1.1	字体修饰成了一些杂乱的符号.....	145
6.1.2	图形对象总是随段落同时移动.....	145
6.1.3	选定文字时, 不能保持选定状态.....	145
6.1.4	提示“该文件正在被另一个用户使用, 是否开副本?”.....	146
6.1.5	Word 段落自动编号中遇到的悬挂缩进问题.....	146
6.1.6	域显示了错误信息.....	146
6.1.7	打印的日期不正确.....	146
6.1.8	Word 发出“嘟嘟”声.....	147
6.1.9	无法打印出自定义的项目符号和编号.....	147

6.1.10	保存文档时只能保存为*.DOC 模板形式	147
6.1.11	Word 中的字体不见了	147
6.1.12	在 Word 文本中总显示超级链接	148
6.1.13	在 Word 中无法输入数字	148
6.1.14	打印 Word 文档时提示“字体太多”	148
6.1.15	保存 Word 文档时出现“重名”错误	148
6.1.16	在 Word 中无法打开超级链接	149
6.1.17	Word 文档无响应	149
6.1.18	在 Word 2000 中调入“公式编辑器”时速很慢	150
6.1.19	打印 Word 2000 文档时提示“文档字体错误”	150
6.1.20	在 Word 2000 中打印图形和表格边框时无输出	150
6.1.21	Word 2000 的标点符号栏消失	150
6.1.22	在 Word 2000 中无法使用拖放功能	150
6.1.23	在 Word 2000 文档中插入文字时覆盖原有文字	151
6.1.24	Word 2000 不能拖动单词的一部分	151
6.1.25	Word 2000 文档中页码无显示	151
6.1.26	Word 2000 窗口上只剩下标尺栏和标题栏	151
6.1.27	Word 的坐标线和文件长度发生变化	152
6.1.28	Word 文档中每行末尾都有回车符	152
6.1.29	Word 2000 文档中添加页眉后多了一条下划线	152
6.1.30	Word 2000 插入公式后显示红色“×”号	152
6.1.31	打开 Word 中的图片显示红色“×”号	153
6.1.32	Word 2000 中使用索引目录命令时提示错误	153
6.1.33	Word 中创建的水印掩盖了主文档文字	153
6.1.34	Excel 文件不能正常打开	154
6.1.35	Excel 出现无效页面错误	154
6.1.36	在 Excel 2000 中输入文字时不换行	155
6.1.37	用 Excel 公式计算的结果不正确	156
6.1.38	Excel 切换输入法太慢	156
6.1.39	加密后的 Access 不能再次打开	156
6.1.40	用 Access 2000 打开 Access 97 会丢失数据吗	156
6.1.41	Access 怎样禁止他人更改数据	157
6.1.42	在 PowerPoint 中如何让文字连续闪烁	157
6.1.43	在一张幻灯片上长时间持续动画效果	157
6.1.44	怎样在 PowerPoint 中加入 Flash 动画	158
6.2	图形图像软件常见故障	158
6.2.1	Photoshop 中文字体名称显示为英文	158
6.2.2	与设备冲突造成 Photoshop 不能正常运行	159
6.2.3	软件冲突造成 Photoshop 不能正常运行	159

6.2.4	添加增效工具后 Photoshop 不能正常运行	159
6.2.5	不能将图片存为 JPG 和 GIF 格式	159
6.2.6	ICC 错误导致 Photoshop 无法启动	160
6.2.7	使用 CorelDRAW 时无法选择隐藏在大对象下的小对象	160
6.2.8	CorelDRAW 输入图片的透明背景变成白色	160
6.2.9	使用 CorelDRAW 时很难复制填充	160
6.2.10	在 CorelDRAW 中怎样编辑条形码的图标显示	161
6.2.11	AutoCAD 有些图形能显示, 却打印不出来	161
6.2.12	在 AutoCAD 中打开一张图时, 要不停地替换本机没有的字体文件	161
6.2.13	在 AutoCAD 中用“PSOUT”命令不能把图形输出到一张比 A 型图纸 更大的图纸上	161
6.2.14	提示出现在命令行而不是弹出“Open”或“Export”对话框	162
6.2.15	在 AutoCAD 中打开一张图, 图中有很多小点	162
6.2.16	启动 AutoCAD 时提示“Cannot Find Heidi3.dll”	162
6.2.17	安装 AutoCAD 以后, Word 里字体不见了	163
6.2.18	AutoCAD 图形好象被屏蔽了	163
6.2.19	用 3DFACE 和 RELESURE 命令绘制的实体在渲染后丢失面	163
6.2.20	在 AutoCAD 中输入的汉字变成乱码	164
6.2.21	AutoCAD 2000 中右键重复命令的功能没有了	164
6.2.22	用 AutoCAD 2000 经常打印时出现致命错误	164
6.2.23	预览时不能显示全图	164
6.2.24	旧的打印机及打印驱动程序不被 AutoCAD 2000 支持	164
6.2.25	打开文件时提示“文件正在使用”的信息	165
6.2.26	启动 AutoCAD 时出现错误提示	165
6.2.27	改变了 AutoCAD 的系统变量以后, 下一次又被改回去了	165
6.2.28	鼠标中键弹不出捕捉菜单	165
6.2.29	AutoCAD 中无法输入特殊符号	166
6.2.30	AutoCAD 中修改实体属性的命令不能使用	166
6.2.31	镜像约束, 投影约束不能正确添加	166
6.2.32	Word 文档中的 AutoCAD 图形线条太细	167
6.2.33	3ds max 中有些图像不能无缝拼接	167
6.2.34	3ds max 运行时提示“Interactive 3D Renderer initalization failed. Please check your device setting by using the H command line option.”	167
6.2.35	3ds max 中 Path 动画的模型不能移动	168
6.2.36	使用平面镜贴图时没有反射效果产生	168
6.2.37	安装插件后 3ds max 启动死机	168
6.3	多媒体软件常见故障	168
6.3.1	Flash 中导入后的位图不透明	168
6.3.2	看 Flash 输出的 AVI 时, MC 都不动	169

6.3.3	Flash 不支持调用 MPEG 文件	169
6.3.4	Authorware 不能引入动态和彩色光标	169
6.3.5	Authorware 不支持 GIF 动画文件	169
6.3.6	WMV 播放器播放的图片不能抓屏	170
6.3.7	播放 RM 影碟时画面不动	170
6.3.8	无法用 RealPlayer 在线看电影	170
6.3.9	RealPlayer 无法实现多文件连放	170
6.3.10	用 Realplayer 软件 RM 格式影碟画面质量差	171
6.3.11	“超级解霸”的常见问题	171
6.3.12	Winamp 常见问题	172
6.4	其他工具软件常见故障	173
6.4.1	自解压 ZIP 压缩包无法运行	173
6.4.2	从网上下载的压缩文件无法使用	173
6.4.3	WinZip 在解压时提示说某个文件 CRC 错误	174
6.4.4	ACDSee 直接查看 ZIP 压缩包文件	174
6.4.5	ACDSee 图像浏览软件看图时缩略图和原图不一样	175
6.4.6	ACDSee 无法显示非标准格式图像文件	175
6.4.7	金山词霸的屏幕取词功能失效	175
6.4.8	金山词霸 2001.net 的常见问题	175
6.4.9	Ghost 备份软件常见问题	176
6.4.10	OCR 软件提示不能识别二进制图像	177
6.4.11	不能将 SystemCommander 完全删除	177
6.4.12	FinePrint 2000 打印内容只有页面的一半	178
6.4.13	使用超级兔子优化后不能运行 3D 游戏	178
6.4.14	无法使用 PCTOOLS 进行十六进制编辑	178
6.4.15	软件不支持老设备	179
6.4.16	软件不能安装	179
6.4.17	软件安装后不能正常运行	179
6.4.18	安装杀毒软件后死机	180
6.4.19	安装杀毒软件后网页访问不正常	180
6.4.20	CD 自动播放失败	181
6.4.21	Firworks 文件输出时有空隙	181
6.4.22	Firworks 做的菜单反应很慢	181
6.4.23	Firworks 中无法输入中文	181
6.4.24	Firworks 打开 PSD 文件缺少字体	182
第 7 章	病毒及其引起的故障排查	183
7.1	电脑病毒概述	183
7.1.1	电脑病毒的特性	183