

Microsoft

微软院校认证课程系列教材

操作系统与 常见应用程序的故障排除

——以 Windows XP、Office 为例

微软公司 著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

微软院校认证课程系列教材

操作系统与常见应用程序的故障排除

——以 Windows XP、Office 为例

微软公司 著

高等教育出版社

本书的著作权归微软公司所有。未经微软公司书面许可, 本书的任何部分不得以任何形式或任何手段复制或传播。著作权人保留所有权利。

图书在版编目(CIP)数据

操作系统与常见应用程序的故障排除——以 Windows XP、Office 为例 / 微软公司著. —北京: 高等教育出版社, 2006.4
ISBN 7-04-018963-1

I. 操... II. 微... III. ① 操作系统-故障修复 ② 应用程序-故障修复 IV. ① TP316 ② TP319

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 031707 号

策划编辑	尹 洪	责任编辑	许 可	封面设计	张 楠	责任绘图	朱 静
版式设计	张 岚	责任校对	胡晓琪	责任印制	陈伟光		

出 版 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

印 刷 北京民族印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 27
字 数 660 000

版 次 2006 年 4 月第 1 版
印 次 2006 年 4 月第 1 次印刷
定 价 88.00 元(含光盘)

版权所有 侵权必究
物料号 18963-00

编审委员 刘志鹏 林 波 郑祖宪 马肖风

王 林 田本和 王建国

组织策划 林 波 蒋 斌 尹 洪 李朝晖

周雨阳 刘怀恩

技术编审 蒋 斌 张 充 王 伟 邵天霞

李朝晖 喻艺丹 张广军

Microsoft Official Curriculum 最终用户许可协议

重要须知——请认真阅读——您一旦打开“许可使用内容”包装的密封或以其他方式使用此处的“许可使用内容”，即表示您同意接受本《协议》各项条款的约束：本 Microsoft Official Curriculum 可能包含 Microsoft 或其供应商提供的软件或其他材料（总称“许可使用内容”），其使用应遵守以下各项 Microsoft 提示条款。每个软件程序都受一份最终用户许可协议（《协议》）的约束，而该《协议》是您（个人或单一实体）（“最终用户”）和 Microsoft Corporation（“Microsoft”）之间就允许使用软件及相关介质或印刷材料、“联机”或电子文档和基于 Internet 的服务达成的一份法律协议。本《协议》的修正条款或补充条款可能随软件一起提供。您一旦安装、复制或以其他方式使用“许可使用内容”，即表示您同意接受本《协议》各项条款的约束。如果您不同意，请（a）不要打开“许可使用内容”包装的密封；（b）不要使用软件、文档或其他材料，并且（c）退还“许可使用内容”。

“许可使用内容”随带软件的特别提示

许可证的授予。为与本“许可使用内容”一起使用而提供的任何软件（“软件”）都是 Microsoft Corporation 和（或）其供应商享有著作权的作品。“软件”只授予使用许可，而非出售。任何特定“软件”的使用都应遵守以下各《许可协议》中的一份《许可协议》：

（1）一般使用许可。Microsoft 授予最终用户一份有限的、非独家拥有的、免版权费的许可证，许可其在一台由一位单一用户随时使用或访问的单一计算机上安装和使用“软件”的一份副本，并且最终用户：（a）不得修改“软件”，但下文有明确规定时例外；（b）不得发行“软件”或其任何组成部分；（c）不得出借、出租、租赁、出售、分许可、转让“软件”或将“软件”随附的任何印刷材料用于提供商业运营服务；（d）不得在收费的公立或私立课程中使用“软件”；（e）不得对“软件”进行反向工程、反编译或反汇编；尽管有此项限制，但如果适用法律明确允许上述活动并且仅在适用法律明示允许上述活动的范围内，则例外；并且（f）不得转让“软件”的各项权利，除非本《协议》明确规定。

Microsoft 保留一切其他权利。Microsoft 及其供应商保留“软件”的一切产权和所有权，并且不转让或许可使用“软件”或其任何组成部分的任何权利，除非本《协议》具体说明。

（2）替代使用许可。上述规定的一般使用许可将被任何具体“软件”随附或包括的《许可协议》（如果有）的各项条款取代或替代。除非最终用户首先同意《许可协议》的各项条款，否则将无法安装附带或包括该《许可协议》的“软件”。Microsoft 保留一切其他权利。Microsoft 及其供应商保留“软件”的一切产权和所有权，并且不转让或许可使用“软件”或其任何组成部分的任何权利，除非本《协议》明确说明。

（3）样本代码使用许可。如果将特定代码或一个样本应用程序作为“许可使用内容”中包括的实验室练习的部分提供（“样本代码”），则这类“样本代码”以“现有状况”被提供，并且没有任何类型的保证。Microsoft 授予您一份有限的、非独家拥有的、免版权费的许可证，

许可您为了个人使用的目的而安装、使用、修改和复制“样本代码”，条件是您不得：(a) 发行“样本代码”或其任何组成部分；(b) 出借、出租、租赁、出售、分许可或转让“样本代码”；(c) 在收费的公立或私立课程中使用“样本代码”；并且(或者)(d) 转让“样本代码”的任何权利。如果您修改“样本代码”，您应该根据 Microsoft 的请求，自付费用为因您或代表您对“样本代码”做出的任何修改而使 Microsoft 和 Microsoft 的分公司、关联公司、董事、高级主管、员工、代理商和独立供应商面临的任何索赔或诉讼提供辩护，并且您须赔偿 Microsoft 因这类索赔而招致的任何费用、损害赔偿和手续费方面的合理开支（其中包括但不限于律师费和其他专业人士收取的费用），并使其免受任何损害。Microsoft 应：(a) 以书面形式就任何这类索赔或诉讼向您提供合理的及时提示，并且允许您通过 Microsoft 和您双方都接受的律师对这类索赔或诉讼进行答辩和辩护；(b) 在您支付费用的情况下向您提供信息、协助和授权，以帮助您为这类索赔或诉讼进行辩护。您不对 Microsoft 在未经您书面允许的情况下做出的任何和解负责，但您不得以不合理的方式拒绝给予这样的允许。

其他许可限制。安装“软件”仅供最终用户根据适用的《许可协议》使用，并且除非以其他方式在另外一份协议中达成一致意见，否则得不到 Microsoft 或其供应商提供的技术或其他支持服务。法律明确规定：禁止在违反《许可协议》的情况下对“软件”进行任何复制或再发行。明确禁止为进一步复制或再发行软件而将“软件”复制到任何服务器或地点。

美国政府许可使用权利。根据 1995 年 12 月 1 日当天或之后签发的请求而提供给美国政府的所有软件，均根据本协议其他部分规定的商业许可使用权利和限制予以提供。根据 1995 年 12 月 1 日之前签发的请求而提供给美国政府的所有软件，视情况根据 FAR, 48 CFR 52.227-14 (1987 年 6 月) 或 DFAR, 48CFR252.227-7013 (1988 年 10 月) 中规定的“限制权利”予以提供。

免责声明。“软件”仅根据《许可协议》的各项条款对“软件”提供保证（如果提供保证的话）。除非在《许可协议》中提供保证，否则 Microsoft Corporation 和（或）其供应商就“软件”不提供任何的保证和条件，包括适销性、适用性、所有权和不侵权的所有默示保证和条件。

“许可使用内容”随带文档和（或）其他材料的具体说明

允许从“许可使用内容”（“文档”）中打印文档（如实验室说明等），条件是：(a) 将这类文档用于您的个人培训，并且不得再出版或在任何网络计算机上张贴或以任何介质形式广播这类文档，并且(b) 不得对任何文档做出任何修改。

明确禁止对任何介质上包含的作为“许可使用内容”组成部分的录像、录音、图形和（或）任何其他材料（“其它材料”）进行任何复制或再发行。

“许可使用内容”的各组成部分均受商业包装法律和其他法律的保护，并且不得全部或部分予以复制或模仿。除非 Microsoft 明示允许，否则不得复制或转发“许可使用内容”中的任何徽标、图形、声音或图像。

无保证。Microsoft 和（或）其供应商不对“许可使用内容”中不论为任何目的而可能包含的文档或其他材料中的信息、音像或任何其他内容是否合适提供任何保证，无论该类文档、信息、音像或任何其他内容是何目的。所有这类文档和其他材料均以“现有状况”提供，没有

任何类型的保证。Microsoft 和（或）其供应商特此就文档和其他材料不提供任何的保证和条件，包括适销性、适用性、所有权和不侵权的所有默示保证和条件。

有关第三方站点链接的说明

至第三方站点的链接。您可以使用“许可使用内容”链接至第三方站点。第三方站点不由 Microsoft 控制，并且 Microsoft 不对任何第三方站点的内容、第三方站点包含的任何链接或第三方站点的任何更改或更新负责。Microsoft 不对从任何第三方站点收到的网站广播或任何其他形式的传输负责。Microsoft 仅为了您的方便向您提供这些至第三方站点的链接，并且包括任何链接并不暗示 Microsoft 认可相应的第三方站点。

有关全部“许可使用内容”的说明

“许可使用内容”中包括的“软件”、文档和其他材料可能包含不准确的技术内容或印刷错误。可能定期对内容进行修订。Microsoft 可随时在不提供通知的情况下对“许可使用内容”中规定的产品和（或）程序进行改进和（或）更改。

免责条款。除非另行说明，否则本《协议》提及的公司、产品、人物、特性和（或）数据均属虚构，并且无意以任何方式代表任何真实的个人、公司、产品或活动。

保留权利和所有权。Microsoft 保留未在本《协议》中明示授予您的一切权利。“许可使用内容”受著作权和其他知识产权法律及条约的保护。Microsoft 或其供应商拥有“许可使用内容”和其中组件的所有权、著作权和其他知识产权。

同意使用数据。您同意：Microsoft 及其关联公司可以收集和使用作为提供给您的产品支持服务的一部分而收集的与“许可使用内容”相关的技术信息（如果有）。Microsoft 可以将此信息仅用于改进我们的产品或为您提供定制的服务或技术，并且不会以能识别您身份的方式披露此信息。

额外软件/服务。除非我们随下列更新、增补、补充组件或基于 Internet 的服务组件一起提供其他应适用的条款，否则本《协议》适用于 Microsoft 在您获得“许可使用内容”的初始副本之日后可能提供给您的或为您准备的“许可使用内容”的更新、增补、补充组件或基于 Internet 的服务组件。就通过使用“许可使用内容”而提供给您的或为您准备的任何基于 Internet 的服务而言，Microsoft 保留停止这类服务的权利。

出口限制。您承认“软件”受美国出口法律管辖。您同意遵守所有适用于“软件”的国际法和国内法，其中包括美国出口管理条例以及由美国和其他国家（地区）政府颁发的最终用户、最终使用和目的地方面的限制。要了解详情，请访问 <http://www.microsoft.com/exporting/> 网站。

许可使用内容的转让。“许可使用内容”的原始最终用户可以将本《协议》和“许可使用内容”永久性地一次直接转让给另外一位最终用户，条件是该原始用户不得保留“许可使用内容”的任何副本，并且必须转让“许可使用内容”的所有部分（包括全部组件、介质及印刷材料、任何升级版本、各《许可协议》和（如果适用）正版标签）。这种转让不得为非直接转让，如以寄售方式转让。在转让之前，接收“许可使用内容”的最终用户必须同意遵守《协议》的

各项条款。如果“许可使用内容”是一个升级版本，任何转让都必须包括“许可使用内容”的所有先前版本。

终止。如果您未遵守本《协议》的各项条款和条件，在不损害其他权利的情况下，Microsoft 可终止本《协议》。如此类情况发生，您必须销毁“许可使用内容”的所有副本及其全部组成部分。

适用法律。本《协议》受中华人民共和国法律管辖。

责任限制。在适用法律所允许的最大范围内，无论损害赔偿是否在履行合约、出现疏忽或发生其他侵权行为时发生，Microsoft 和（或）其供应商绝不就因“许可使用内容”的任何组成部分或所有组成部分的使用或性能、因提供或未能提供服务、或因可从“许可使用内容”得到的信息而引起的或有关的任何特殊的、间接的、或特定的损害赔偿或任何损害赔偿（包括但不限于因营业中断，因使用、数据或利润的丧失，或因任何其他金钱上的损失而造成的损害赔偿）承担赔偿责任。在任何情况下，Microsoft 的全部责任以及您获得的惟一赔偿将限于为“许可使用内容”实际支付的款额或五美元（U.S.\$5.00）以两者中的较高款额为准；但是，如果您已经签订了一份 Microsoft 服务协议，Microsoft 对这类服务的全部责任将遵守该协议各项条款的规定。由于某些国家和地区不允许排除或限制责任，上述限制条款可能不适用于您。

全部协议；规定可分割性。本《协议》（包括随“许可使用内容”提供的本《协议》的任何补充条款或修正条款）是您与 Microsoft 之间就“许可使用内容”和支持服务（如果有）达成的全部协议，并且取代“许可使用内容”或本《协议》中所包含的任何其他标的之所有先前或同时存在的口头或书面的通信、建议和声明。如果任何 Microsoft 支持服务的政策或计划的条款与本《协议》的条款有冲突，以本《协议》的条款为准。如果本《协议》的任何条款被认定为作废、无效、不能执行或非法，其他条款应继续完全有效。

如果您对本《协议》有任何疑问，或者如果您由于某种原因希望与 Microsoft 联系，请使用“许可使用内容”中附带的地址信息与微软（中国）有限公司联系，或在<http://www.microsoft.com> 网站访问 Microsoft。

准则和定义

“许可使用内容”是一种专门设计的培训工具，供 Microsoft Certified Technical Education Center (Microsoft CTEC)、Microsoft Certified Partner (MCP)、Microsoft 认证培训讲师 (MCT)、IT Academy 计划成员和 Microsoft 可能随时以书面形式指定的其他机构使用。“许可使用内容”旨在使 Microsoft 的技术培训渠道能够向计算机专业人士提供系统、支持和开发培训课程。为了取得最佳成果，“许可使用内容”应该由 Microsoft 认证培训讲师 (MCT) 在课堂环境或在线学习环境中讲授。

Microsoft Official Curriculum (MOC)：由 Microsoft 开发的系列课程材料，用于提供 Microsoft 产品和技术的培训和解决方案。

Microsoft 认证培训讲师 (MCT)：具备必要的教学和技术能力并且由 Microsoft 认证为能够通过 Microsoft CTEC 讲授 Microsoft Official Curriculum 的个人。

Microsoft Certified Technical Education Center (Microsoft CTEC)：已经符合 Microsoft 对

指定其为下列场所的资格要求：（a）一处 Microsoft Certified Partner（MCP）营业点、和（b）一处提供 Microsoft CTEC 服务的任何场所。这些培训中心使用 MCT 向学生提供 MOC 课程培训。

Microsoft Certified Partner：已经符合被指定为 Microsoft Certified Partner 的资格要求的任何场所。

IT Academy 计划成员：已经符合被指定为 IT Academy 计划成员的资格要求的任何院校。

目 录

第 1 章 用户支持简介和操作系统支持

基础	1
1.1 桌面产品技术支持专家	2
1.1.1 桌面产品技术支持概述	2
1.1.2 桌面产品技术支持专家的职业素养	3
1.1.3 桌面产品技术支持专家的技能	4
1.1.4 从用户处获取信息的方法	4
1.1.5 桌面产品技术支持的重要术语及其定义	5
1.2 Windows 桌面产品操作系统	6
1.2.1 常见操作系统的特征和功能	6
1.2.2 桌面操作系统之间的区别	7
1.2.3 确定 Windows 桌面操作系统的方法	8
1.2.4 Active Directory 环境	9
1.2.5 工作组环境	9
1.3 Windows 桌面产品操作系统的故障诊断工具	10
1.3.1 Windows 架构和故障诊断	11
1.3.2 故障诊断的指导方针	12
1.3.3 查找故障诊断信息的方法	13
1.3.4 实验 1-1: 使用知识库进行故障诊断	14
1.3.5 使用计算机管理进行故障诊断的方法	14
1.3.6 创建自定义 Microsoft 管理控制台的方法	16
1.3.7 安装恢复控制台的方法	17
1.3.8 在安全模式中使用的工具	18
1.3.9 使用安全模式进行故障诊断的方法	20
1.3.10 实验 1-2: 在安全模式下启动	

计算机	21
-----	----

1.3.11 使用远程桌面的方法	21
1.3.12 使用远程协助的方法	23
1.4 实验 1-3: 使用远程协助	26
习题	26

第 2 章 解决安装问题

2.1 准备安装	29
2.1.1 安装方法	30
2.1.2 安装与升级对比	31
2.1.3 系统要求和硬件兼容性	32
2.1.4 准备 BIOS	33
2.1.5 使用升级顾问	34
2.1.6 获取驱动程序更新	34
2.1.7 实验 2-1: 安装前检查计算机	35
2.2 准备安装用的硬盘	35
2.2.1 系统和启动分区	36
2.2.2 文件系统选择	38
2.2.3 使用 Fdisk 和 Format 创建分区的方法	40
2.2.4 使用安装程序创建分区的方法	41
2.2.5 创建 MS-DOS 启动盘的方法	42
2.2.6 实验 2-2: 创建 MS-DOS 启动盘的方法	42
2.3 安装过程的工作方式	42
2.3.1 运行安装程序	43
2.3.2 安装网络组件	43
2.3.3 使用 Windows Update 的方法	44
2.3.4 激活 Windows 操作系统	46
2.3.5 解决安装向导错误	48
2.3.6 使用安装日志文件诊断故障	48
2.3.7 实验 2-3: 使用安装日志文件	49
2.4 诊断有人参与的安装故障	49

2.4.1 创建启动盘的方法.....49	第3章 解决桌面管理问题.....76
2.4.2 从光盘启动的方法.....50	3.1 诊断登录故障.....76
2.4.3 从 MS-DOS 启动安装程序的方法.....50	3.1.1 用户账户类型.....77
2.4.4 为计算机配置多个操作系统的方法.....51	3.1.2 用户配置文件和登录.....78
2.4.5 修复安装的方法.....52	3.1.3 用户权利.....78
2.4.6 诊断有人参与安装故障的方法.....54	3.1.4 重设密码的方法.....79
2.4.7 实验 2-4: 诊断有人参与安装故障.....55	3.1.5 创建密码重设磁盘的方法.....80
2.5 诊断升级故障.....55	3.1.6 使用快速用户切换的方法.....81
2.5.1 运行升级顾问.....55	3.1.7 诊断登录故障的方法.....83
2.5.2 实验 2-5: 运行升级顾问.....56	3.1.8 实验 3-1: 诊断登录故障.....84
2.5.3 转移域中用户信息的方法.....56	3.2 诊断用户配置故障.....84
2.5.4 实验 2-6: 转移域中的用户信息.....56	3.2.1 用户配置文件.....84
2.5.5 转移工作组中用户信息的方法.....56	3.2.2 诊断用户配置文件故障的方法.....86
2.5.6 实验 2-7: 转移工作组中的用户信息.....57	3.2.3 配置开始菜单和任务栏的方法.....88
2.5.7 将升级卸载的方法.....57	3.2.4 配置桌面的方法.....89
2.5.8 实验 2-8: 诊断升级故障.....58	3.2.5 配置文件夹视图的方法.....90
2.6 诊断无人参与安装故障.....58	3.2.6 配置辅助功能选项的方法.....92
2.6.1 应答文件.....59	3.2.7 诊断用户配置故障的方法.....93
2.6.2 安装镜像的方法.....59	3.2.8 实验 3-2: 诊断用户配置故障.....93
2.6.3 远程安装服务 (RIS) 过程.....61	3.3 诊断多语言配置故障.....93
2.6.4 诊断无人参与安装故障的方法.....62	3.3.1 Windows 桌面操作系统语言版本.....94
2.6.5 实验 2-9: 诊断无人参与安装故障.....63	3.3.2 配置区域和语言选项的方法.....94
2.7 诊断启动过程故障.....64	3.3.3 配置用户界面语言的方法.....95
2.7.1 修改 Boot.ini 文件的方法.....65	3.3.4 诊断多语言问题故障的方法.....95
2.7.2 使用高级启动选项的方法.....66	3.3.5 实验 3-3: 诊断多语言配置故障.....96
2.7.3 使用最后一次正确的配置的方法.....67	3.4 诊断安全性策略和本地策略设置故障.....96
2.7.4 使用恢复控制台解决启动问题的方法.....68	3.4.1 工作组环境中的 Windows 安全性.....96
2.7.5 配置自动系统恢复的方法.....69	3.4.2 域环境中的 Windows 安全性.....97
2.7.6 还原注册表的方法.....70	3.4.3 配置本地策略设置的方法.....98
2.7.7 诊断启动过程故障的方法.....71	3.4.4 策略的结果集.....99
2.7.8 实验 2-10: 诊断启动过程的故障.....71	3.4.5 保护 Internet 上计算机的方法.....99
2.8 实验 2-11: 解决安装问题.....72	3.4.6 审核事件的方法.....101
习题.....73	3.4.7 诊断安全性策略和本地策略设置故障的方法.....102
	3.4.8 实验 3-4: 诊断安全性策略和本地策略设置故障.....103
	3.5 诊断系统性能故障.....103

3.5.1 维护系统性能的工具	103	4.3.8 实验 4-3: 诊断文件和文件夹共享的故障	139
3.5.2 诊断系统性能故障的工具	104	4.4 诊断访问脱机文件故障	140
3.5.3 诊断系统性能故障的方法	105	4.4.1 脱机文件设置	140
3.5.4 实验 3-5: 诊断系统性能故障	107	4.4.2 配置脱机文件设置的方法	141
3.6 实验 3-6: 解决桌面管理问题	107	4.4.3 脱机文件的同步	143
习题	108	4.4.4 文件缓存	144
第 4 章 解决文件和文件夹问题	110	4.4.5 定义共享文件夹缓存设置的方法	144
4.1 管理文件和文件夹	110	4.4.6 文件夹重定向过程	145
4.1.1 文件和文件夹的类型	111	4.4.7 诊断访问脱机文件故障的方法	146
4.1.2 筛选文件和文件夹审核日志的方法	113	4.4.8 实验 4-4: 诊断脱机文件访问故障	147
4.1.3 文件压缩	114	4.5 实验 4-5: 解决文件和文件夹问题	147
4.1.4 压缩和解压缩文件、文件夹和卷的方法	114	习题	148
4.1.5 EFS	116	第 5 章 解决硬件问题	150
4.1.6 启用和禁用加密的方法	118	5.1 管理驱动程序	150
4.1.7 EFS 恢复代理	119	5.1.1 设备驱动程序	151
4.1.8 诊断文件和文件夹管理故障的方法	120	5.1.2 设备管理器	151
4.1.9 实验 4-1: 配置文件和文件夹	122	5.1.3 更新驱动程序的方法	152
4.2 诊断访问文件和文件夹故障	122	5.1.4 返回驱动程序的方法	154
4.2.1 NTFS 文件和文件夹权限	122	5.1.5 经过签名的驱动程序	155
4.2.2 验证 NTFS 文件和文件夹权限的方法	123	5.1.6 将计算机配置为仅允许经过签名的驱动程序	156
4.2.3 确定有效权限的方法	125	5.1.7 诊断驱动程序故障	157
4.2.4 诊断访问文件和文件夹故障的方法	128	5.1.8 实验 5-1: 诊断驱动程序故障	157
4.2.5 实验 4-2: 诊断文件和文件夹访问的故障	129	5.2 诊断存储设备故障	158
4.3 诊断访问共享文件和文件夹故障	129	5.2.1 存储设备	158
4.3.1 文件和文件夹共享	130	5.2.2 动态磁盘	158
4.3.2 共享文件和文件夹的方法	131	5.2.3 将磁盘转换为动态存储	160
4.3.3 确定有效权限的方法	132	5.2.4 导入外部磁盘	161
4.3.4 映射网络驱动器的方法	133	5.2.5 分配驱动器号	162
4.3.5 卷影副本	134	5.2.6 诊断存储设备故障	163
4.3.6 从卷影副本还原的方法	136	5.2.7 实验 5-2: 存储设备故障诊断	164
4.3.7 诊断访问共享文件和文件夹故障的方法	137	5.3 诊断显示设备故障	164
		5.3.1 显示设备	165
		5.3.2 显示设置	165
		5.3.3 更改显示设置	167
		5.3.4 VGA 模式	167

5.3.5 DirectX	168	作业故障	198
5.3.6 显示设备故障诊断方法	169	6.4 审核打印机	199
5.3.7 实验 5-3: 显示设备故障诊断	170	6.4.1 打印机审核	199
5.4 I/O 设备故障	170	6.4.2 审核打印作业的方法	200
5.4.1 I/O 设备	171	6.4.3 审核打印权限的方法	200
5.4.2 硬件配置文件	172	6.4.4 实验 6-4: 审核打印机	200
5.4.3 I/O 设备的故障诊断方法	172	6.5 实验 6-5: 解决打印问题	200
5.4.4 实验 5-4: 配置硬件配置文件	174	习题	201
5.5 诊断高级配置和电源接口故障	174	第 7 章 解决网络连接问题	204
5.5.1 ACPI	174	7.1 应用 OSI 模型	204
5.5.2 电源使用方案	175	7.1.1 OSI 模型	204
5.5.3 待机与休眠	176	7.1.2 使用 OSI 模型诊断联网故障的方法	206
5.5.4 配置电源使用方案	176	7.1.3 实验 7-1: 应用 OSI 模型	208
5.5.5 ACPI 故障诊断方法	177	7.2 管理计算机寻址	209
5.5.6 实验 5-5: 配置 ACPI	179	7.2.1 TCP/IP 地址	209
5.6 实验 5-6: 解决硬件问题	179	7.2.2 TCP/IP 地址的分配方法	211
习题	180	7.2.3 确定 TCP/IP 地址	213
第 6 章 解决打印问题	183	7.2.4 配置 TCP/IP 地址的方法	214
6.1 安装打印机	183	7.2.5 续订 TCP/IP 地址的方法	215
6.1.1 打印术语	183	7.2.6 实验 7-2: 管理计算机地址分配	217
6.1.2 安装和移除本地打印机的方法	185	7.3 管理名称解析	217
6.1.3 安装和删除网络打印机的方法	187	7.3.1 名称解析	217
6.1.4 打印机安装的故障诊断方法	188	7.3.2 主机文件和名称解析	218
6.1.5 实验 6-1: 配置本地打印机	189	7.3.3 诊断名称解析故障的方法	220
6.2 诊断打印机驱动程序故障	189	7.3.4 实验 7-3: 诊断名称解析故障	222
6.2.1 打印机驱动程序	189	7.4 诊断远程连接故障	222
6.2.2 安装打印机驱动程序的方法	190	7.4.1 远程连接的类型	222
6.2.3 更新驱动程序的方法	191	7.4.2 连接管理器	224
6.2.4 诊断驱动程序故障	192	7.4.3 配置 VPN 的方法	225
6.2.5 实验 6-2: 诊断打印机驱动程序故障	193	7.4.4 配置 ICS 的方法	226
6.3 诊断打印机和打印作业故障	193	7.4.5 诊断远程连接故障的方法	228
6.3.1 打印权限	194	7.4.6 实验 7-4: 使用远程连接	230
6.3.2 管理打印权限的方法	196	7.5 实验 7-5: 解决网络连接问题	230
6.3.3 重定向打印作业	196	习题	231
6.3.4 移动和重设后台打印	197	第 8 章 桌面应用程序支持概述	234
6.3.5 打印机和打印作业故障诊断方法	198	8.1 桌面应用程序支持术语和诊断工具	234
6.3.6 实验 6-3: 诊断打印机和打印		8.1.1 桌面应用程序支持的重要术语及	

其定义	234	9.2.4 GPF	264
8.1.2 桌面应用程序支持工具	235	9.2.5 诊断 Win32 应用程序故障的 工具	265
8.1.3 实验 8-1: 访问桌面支持工具	237	9.2.6 实验 9-2: 诊断 Win32 应用 程序故障	266
8.2 Windows 系统架构概述	238	9.3 诊断应用程序兼容性问题	266
8.2.1 环境子系统	238	9.3.1 应用程序兼容性问题	267
8.2.2 Win32 子系统	240	9.3.2 应用程序兼容性模式	268
8.2.3 用户设置和计算机设置	241	9.3.3 配置应用程序兼容性的方法	270
8.2.4 实验 8-2: 区分用户设置和 计算机设置	242	9.3.4 诊断应用程序兼容性问题的 指导方针	271
8.3 应用程序安装概述	243	9.3.5 实验 9-3: 以应用程序兼容性模式 运行应用程序	272
8.3.1 应用程序安装过程	243	9.4 诊断与应用程序相关的安全性问题	272
8.3.2 应用程序安装对系统的更改	244	9.4.1 与应用程序相关的安全性问题 的类型	273
8.3.3 安装应用程序注意事项	244	9.4.2 应用程序的安全更新	273
8.3.4 诊断应用程序安装的工具	246	9.4.3 应用安全更新的方法	274
8.3.5 诊断应用程序安装问题的指导 方针	248	9.4.4 应用程序安全设置	275
8.3.6 实验 8-3: 诊断应用程序安装 故障	249	9.4.5 确定和解决病毒攻击的方法	276
习题	249	9.4.6 防止病毒攻击的方法	277
第 9 章 应用程序故障诊断简介	252	9.4.7 诊断应用程序安全性故障的 指导方针	279
9.1 诊断 MS-DOS 和 Win16 的应用程序	252	9.4.8 实验 9-4: 诊断应用程序安全性 故障	279
9.1.1 基于 MS-DOS 和 Win16 的应用 程序	253	9.5 实验 9-5: 诊断应用程序故障	279
9.1.2 NTVDM	254	习题	280
9.1.3 配置 NTVDM 的方法	254	第 10 章 支持 Microsoft Internet Explorer	283
9.1.4 WOW	255	10.1 配置常规设置	283
9.1.5 多重 NTVDM	257	10.1.1 配置主页的方法	284
9.1.6 在其自身的 NTVDM 中启动 Win16 应用程序的方法	258	10.1.2 Internet 临时文件	285
9.1.7 诊断 Win16 应用程序的工具	259	10.1.3 管理 Internet 临时文件的方法	286
9.1.8 MS-DOS 和 Win16 的应用程序 故障诊断指南	260	10.1.4 诊断常规设置故障的指导方针	288
9.1.9 实验 9-1: 诊断 MS-DOS 和 Win16 的应用程序故障	261	10.1.5 实验 10-1: IE 常规设置故障 诊断	289
9.2 诊断 Win32 应用程序故障	261	10.2 配置安全和隐私设置	289
9.2.1 Win32 应用程序	262	10.2.1 Cookie 和 ActiveX 控件	290
9.2.2 OLE/ActiveX 和 OpenGL	262		
9.2.3 DirectX	263		

10.2.2 Web 内容区域	290	10.6.5 锁定工具栏以及解除锁定的 方法	316
10.2.3 IE 区域的安全级别	291	10.6.6 实验 10-6: 自定义 Internet Explorer	317
10.2.4 隐私设置	292	10.7 实验 10-7: 应用程序故障诊断	317
10.2.5 与 Internet Explorer 安全和隐私 设置相关的问题类型	295	习题	318
10.2.6 对安全和隐私设置相关问题进行 故障诊断的指导方针	295	第 11 章 支持 Outlook Express	321
10.2.7 实验 10-2: 对安全和隐私设置 相关问题进行故障诊断	296	11.1 配置 Outlook Express 收发电子邮件	321
10.3 配置内容设置	297	11.1.1 Outlook Express 可以使用的 电子邮件服务器的类型	322
10.3.1 内容审查程序	297	11.1.2 创建基于服务器的电子邮件 账户的方法	322
10.3.2 证书	298	11.1.3 Outlook Express 数据库	323
10.3.3 Internet Explorer 个人信息	300	11.1.4 Outlook Express 存储电子邮件 的方法	323
10.3.4 Internet Explorer 内容设置故障 诊断的指导方针	302	11.1.5 修复被损坏的默认邮件文件夹 的方法	325
10.3.5 实验 10-3: IE 内容设置故障 诊断	302	11.1.6 恢复为默认设置的方法	325
10.4 配置连接设置	302	11.1.7 创建新的账户的方法	325
10.4.1 Internet Explorer 拨号和 VPN 设置	303	11.1.8 诊断电子邮件故障的指导方针	326
10.4.2 Internet Explorer 局域网设置	304	11.1.9 实验 11-1: 诊断电子邮件故障	327
10.4.3 Internet Explorer 连接问题故障 诊断的指导方针	305	11.2 管理 Outlook Express 数据	327
10.4.4 实验 10-4: Internet Explorer 连接问题故障诊断	306	11.2.1 Outlook Express 标识	327
10.5 配置程序和高级设置	306	11.2.2 创建、删除和修改标识的方法	328
10.5.1 Internet 程序设置	307	11.2.3 用于存储联系人信息和邮件的 兼容文件格式	329
10.5.2 重设 Web 设置	308	11.2.4 Outlook Express 可以导入和导出 的数据种类	329
10.5.3 高级设置	309	11.2.5 导入和导出 Outlook Express 数据 的方法	330
10.5.4 程序和高级设置故障诊断的 指导方针	310	11.2.6 诊断与 Outlook Express 数据 相关的故障的指导方针	331
10.5.5 实验 10-5: 程序和高级设置的 故障诊断	310	11.2.7 实验 11-2: 诊断与 Outlook Express 数据相关的故障	331
10.6 自定义 Internet Explorer	311	11.3 配置 Outlook Express 使用新闻组	331
10.6.1 保存特定站点密码的方法	311	11.3.1 新闻组	332
10.6.2 整理收藏夹的方法	312	11.3.2 创建新闻组账户的方法	332
10.6.3 脱机网页同步	313	11.3.3 订阅专用新闻组的方法	333
10.6.4 配置脱机网页同步的方法	314		

11.3.4 将 Outlook Express 配置为默认 新闻组阅读程序的方法.....333	12.4.1 管理自定义词典的方法..... 360
11.3.5 诊断新闻组故障的指导方针.....334	12.4.2 Microsoft Office 2003 检查工具..... 362
11.3.6 实验 11-3: 诊断新闻组故障.....334	12.4.3 添加 Office 语言包的方法..... 363
11.4 实验 11-4: 支持 Outlook Express335	12.4.4 诊断语言和检查功能故障的 常见问题..... 364
习题.....335	12.4.5 实验 12-4: 诊断 Office 语言 功能..... 365
第 12 章 支持 Microsoft Office.....340	12.5 实验 12-5: 支持 Microsoft Office..... 365
12.1 支持 Microsoft Office 简介.....340	习题..... 367
12.1.1 Microsoft Office.....341	第 13 章 支持 Microsoft Outlook..... 370
12.1.2 Microsoft Office 版本和类别.....341	13.1 配置 Outlook 以使用 Internet 电子 邮件..... 370
12.1.3 安装方法.....343	13.1.1 Outlook..... 371
12.1.4 Office 激活.....344	13.1.2 创建配置文件的方法..... 372
12.1.5 Office 同其他应用程序集成.....345	13.1.3 配置 POP3 邮箱的方法..... 373
12.1.6 实验 12-1: 确定 Office 安装方法.....348	13.1.4 配置 IMAP 邮箱的方法..... 374
12.2 支持 Office 安装和升级.....348	13.1.5 配置 HTTP 邮箱的方法..... 375
12.2.1 Microsoft Office 安装过程.....349	13.1.6 诊断邮箱配置故障过程中的 常见问题..... 376
12.2.2 Microsoft Office 升级过程.....350	13.1.7 实验 13-1: 比较 Outlook 和 Outlook Express 并配置电子 邮件服务..... 377
12.2.3 诊断 Office 安装或升级故障的 指导方针.....350	13.2 为 Exchange 配置 Outlook..... 377
12.2.4 实验 12-2: 安装 Office 和诊断 安装故障.....351	13.2.1 Exchange..... 377
12.3 管理 Office 安全性和可恢复性.....351	13.2.2 配置 Exchange 邮箱的方法..... 378
12.3.1 应用 Office 更新的方法.....352	13.2.3 配置 HTTP Exchange 邮箱的 方法..... 378
12.3.2 添加和删除 Office 组件的方法.....352	13.2.4 配置脱机文件夹访问的方法..... 380
12.3.3 修复 Office 应用程序的方法.....353	13.2.5 使用缓存 Exchange 模式的 方法..... 382
12.3.4 恢复 Office 应用程序文件 的方法.....354	13.2.6 公用文件夹..... 383
12.3.5 使用自动恢复还原 Office 应用 程序文件的方法.....355	13.2.7 诊断 Exchange 配置故障过程中的 常见问题..... 383
12.3.6 使用卷影副本的方法.....356	13.2.8 实验 13-2: 为 Exchange 配置 Outlook..... 384
12.3.7 调整 Microsoft Office 中宏的 安全性.....357	13.3 管理 Outlook 数据..... 384
12.3.8 诊断 Office 安全性和可恢复性的 指导方针.....358	13.3.1 个人文件夹..... 385
12.3.9 实验 12-3: 诊断 Office 安全性 和可恢复性任务故障.....360	13.3.2 配置垃圾邮件筛选器的方法..... 386
12.4 管理 Office 语言功能.....360	

13.3.3 规则.....	388	13.4.1 修复损坏的 Outlook 数据的 方法	394
13.3.4 存档数据的方法.....	389	13.4.2 检查连接状态的方法	395
13.3.5 配置存储 Outlook 数据的位置 的方法	391	13.4.3 RPCPing	396
13.3.6 Outlook 联系人和邮件的 文件格式	391	13.4.4 实验 13-4: 诊断 Microsoft Outlook 故障	397
13.3.7 导入和导出 Outlook 数据的 方法	392	13.5 实验 13-5: Microsoft Outlook 综合故障诊断	397
13.3.8 实验 13-3: 管理 Outlook 数据	393	习题	399
13.4 诊断 Outlook 故障	393	词汇表	401