



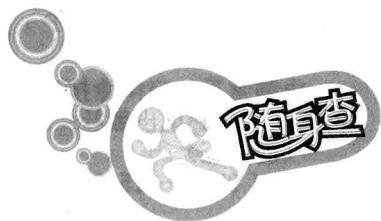
电脑常见故障排除技巧

雏志资讯 陈洁斌 张铁军 编著

五花八门的电脑故障背后
可以找到的是原则与规律
加以总结便是解决问题的技巧



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



电脑常见故障排除技巧

维志资讯 陈洁斌 张铁军 编著

人 民 邮 电 出 版 社

北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

电脑常见故障排除技巧 / 陈洁斌, 张铁军编著. --
北京: 人民邮电出版社, 2010.1
(随身查)
ISBN 978-7-115-21947-3

I. ①电… II. ①陈… ②张… III. ①电子计算机—
故障修复 IV. ①TP306

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第228030号

随身查——电脑常见故障排除技巧

- ◆ 编 著 维志资讯 陈洁斌 张铁军
责任编辑 贾鸿飞
- ◆ 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
- ◆ 开本: 700×1000 1/32
印张: 6.5
字数: 178千字 2010年1月第1版
印数: 1-8000册 2010年1月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-21947-3

定价: 13.80元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

目 录

第 1 章

电脑开机故障排除技巧 1

- 例 1 开机有警报音且不自检 2
- 例 2 开机无警报音且不自检 2
- 例 3 开机听不到任何声音且显示器不亮 3
- 例 4 完成自检后无法进入系统 3
- 例 5 加挂一个硬盘后无法启动 7
- 例 6 启动选项菜单不见了怎么办 7
- 例 7 启动菜单一闪即逝, 无法选择所需进入的系统 9
- 例 8 开机几秒钟后便自动关机 11
- 例 9 启动系统时提示“hal.dll 文件丢失”故障 12
- 例 10 忘了开机密码怎么办 14
- 例 11 需要重启两次或多次才能成功启动系统 15
- 例 12 电脑使用过程中系统无故自动重启 15
- 例 13 Windows XP 系统连续多次重启 17
- 例 14 开机提示“Hardware Monitor found an error”故障 18
- 例 15 开机提示“CMOS Checksum error-Defaults loaded”故障 19
- 例 16 开机提示“CMOS System Options Not Set”故障 20
- 例 17 开机提示“Single Hard Disk Cable Fail”故障 20
- 例 18 开机提示“Memory Test Fail”故障 21
- 例 19 开机提示“HARD DISK INSTALL FAILURE”故障 22
- 例 20 开机提示“Diskette Boot Failure”故障 22
- 例 21 开机提示“Floppy Disk(s) Fail”故障 24
- 例 22 开机提示“CMOS Battery state Low”故障 25
- 例 23 开机提示“Keyboard Interface Error”故障 25
- 例 24 开机提示“Keyboard error or no keyboard present”故障 26
- 例 25 开机提示“Display Switch Not Proper”故障 26
- 例 26 开机提示“Override enabled-Defaults loaded”故障 27
- 例 27 开机提示“Press Esc to skip memory test”故障 27
- 例 28 开机提示“NO ROM Basic, System Halted”故障 28

第2章

电脑死机 / 蓝屏故障排除技巧 31

- 例 29 自检后提示 “Invalid Drive Specification” 导致系统引导时死机 32
- 例 30 超频失败后无法开机 32
- 例 31 右键单击引起的系统死机 33
- 例 32 进入休眠状态就死机 34
- 例 33 关闭系统时出现死机 35
- 例 34 炎热的天气中系统经常死机 38
- 例 35 运行 3D 游戏导致死机 39
- 例 36 DirectDraw 出错引起死机 39
- 例 37 从光驱复制数据时死机 41
- 例 38 播放 DVD 时死机 42
- 例 39 刻录光盘时死机 43
- 例 40 病毒入侵导致杀毒后经常死机 44
- 例 41 接收邮件打开后死机 44
- 例 42 安装某软件后经常出现死机现象 45
- 例 43 使用 USB 摄像头后导致系统花屏, 并死机 46
- 例 44 拔出 USB 设备时死机 46
- 例 45 使用 USB 移动硬盘后经常死机 48
- 例 46 一台计算机同时使用多个 USB 设备时死机 48
- 例 47 0x0000002E 蓝屏代码分析 49
- 例 48 0x0000001E 蓝屏代码分析 52
- 例 49 0x00000023 或 0x00000024 蓝屏代码分析 54
- 例 50 0xC0000221 蓝屏代码分析 57
- 例 51 0x000000D1 蓝屏代码分析 57
- 例 52 0x00000076 蓝屏代码分析 58
- 例 53 0x000000B4 蓝屏代码分析 59
- 例 54 0x0000007A 蓝屏代码分析 60

第3章

Windows 系统故障排除技巧 61

3.1 Windows XP 故障 62

- 例 55 “帮助和支持” 功能不能使用 62
- 例 56 “添加 / 删除程序” 不能使用 63
- 例 57 Windows XP 中不能设置屏保密码 63
- 例 58 Windows XP 登录界面中的 “关机” 按钮不见了 64
- 例 59 “开始” 菜单中总是显示 “新安装了程序” 的提示 66
- 例 60 无法更改系统时间 67



- 例 61 “系统属性”对话框中的“系统还原”选项卡丢失了 69
- 例 62 对系统进行了优化后,“自动更新”选项卡无法使用 70
- 例 63 启动系统时停止在“Windows 正在启动……”画面状态下 72
- 例 64 启用“使用欢迎屏幕”模式后无效果 73
- 例 65 安装的程序不能被其他用户使用 74
- 例 66 磁盘碎片整理总是自动重新开始 74
- 例 67 Windows XP 互访很慢 75
- 例 68 进程的用户名为空白 76
- 例 69 在任务栏中找不到播放器 78
- 例 70 安装 Windows XP SP3 提示未知硬件错误 79
- 例 71 boot.ini 文件出错 79
- 例 72 忘记系统登录用户密码 81
- 例 73 “最后一次正确的配置”出错了 82
- 例 74 多系统下 Windows XP 无法启动 82

3.2 Windows Vista 故障 83

- 例 75 为什么不能自动登录 Windows Vista 83
- 例 76 找不到 Windows Vista 的自带驱动 85
- 例 77 新安装的硬件无法正常工作 85
- 例 78 无法更改打印机属性 86
- 例 79 控制移动存储设备的读写 87
- 例 80 某个设备不能正常工作 89
- 例 81 安装不带数字签名的驱动 89
- 例 82 驱动安装错误造成系统不稳定 90
- 例 83 设置密码规则 91
- 例 84 恢复 Windows Vista/XP 双系统启动菜单 93
- 例 85 通过地址访问局域网中的计算机 94
- 例 86 更改用户组关系 94

3.3 Windows 7 故障 96

- 例 87 快速关闭停止响应的程序 96
- 例 88 禁用服务解决光驱不读盘问题 99
- 例 89 Windows 7 中资源管理器无法展开目录 100
- 例 90 Windows 7 中无法隐藏菜单栏 101
- 例 91 解决 Windows 7 下使用 IE8 下载延迟问题 103
- 例 92 解决 Windows 7 和一些软件的兼容问题 105
- 例 93 USB 设备插拔后无法再识别 107
- 例 94 解决 audiodg 进程 CPU 占用率高的问题 108
- 例 95 Windows 7 播放视频时出现锯齿 110

- 例 96 颜色校正引起的系统速度变慢 112
 例 97 解决取消关机提示无效问题 114
 例 98 DVD 光驱不被系统识别 117
 例 99 Windows 7 无法访问第二块硬盘 118
 例 100 Windows 7 系统下游戏不能全屏显示 120

第 4 章

电脑上网故障排除技巧 121

4.1 上网连接故障 122

- 例 101 上网连接提示 664 错误 122
 例 102 上网连接提示 678 错误 122
 例 103 上网连接提示 679 错误 122
 例 104 上网连接提示 691 错误 122
 例 105 上网连接提示 769 错误 123
 例 106 使用 ADSL Modem 上网经常掉线 123
 例 107 使用 ADSL Modem 不能正常连接上网 124
 例 108 连接上网后电脑就死机 124
 例 109 ADSL 指示灯显示正常也会掉线 125
 例 110 ADSL Modem 灯变红 125
 例 111 使用路由器共享上网时,主机能正常上网,其他计算机不能共享上网 126

4.2 浏览器故障 127

- 例 112 IE 发生内部错误提示 127
 例 113 IE 无法打开链接 127
 例 114 IE 显示乱码 128
 例 115 浏览页面时弹出“脚本错误”提示信息 128
 例 116 打开网站时,IE 浏览器自动关闭 128
 例 117 浏览网页时总是弹出广告窗口 129
 例 118 关闭脚本错误提示信息 129
 例 119 无法脱机浏览本机网页 131
 例 120 IE 浏览器出现“花屏”现象 131
 例 121 网页上无法使用最新的 Windows Media Player 播放音乐 131
 例 122 IE 主页被恶意代码破坏 133
 例 123 IE 标题栏被恶意代码破坏 134
 例 124 IE 搜索引擎被恶意代码破坏 135
 例 125 网页中右键快捷菜单中被添加了非法网站 136
 例 126 IE 浏览器中无法使用鼠标右键 137



第 5 章

聊天软件故障排除技巧 138

5.1 QQ 故障 139

- 例 127 无法正常登录 QQ 139
- 例 128 QQ 隐身为何好友还能看到我 140
- 例 129 QQ 好友上线时的声音与别人的不同 141
- 例 130 使用 QQ 发出的消息无法被看到 142
- 例 131 注册 QQ 账号时系统出错 142
- 例 132 启动 QQ 时提示“注册热键冲突” 143
- 例 133 无法查看 QQ 用户的资料 143
- 例 134 使用 QQ 时总是收到陌生人的消息 144
- 例 135 如何防止 QQ 被盗 145
- 例 136 忘记了 QQ 密码怎么办 145
- 例 137 安装虚拟摄像头软件后无法视频 147

5.2 Windows Live
Messenger 故障 148

- 例 138 无法正常登录 Windows Live Messenger 148
- 例 139 为什么不能在不同的 Live Messenger 账号之间复制好友 148
- 例 140 使用语音视频聊天效果不好 149
- 例 141 如何查看并保存 Live Messenger 聊天记录 151
- 例 142 如何保证 Live Messenger 聊天安全 152
- 例 143 如何禁止联系人查看我的状态 154
- 例 144 Live Messenger 不能发送表情符号 155
- 例 145 Live Messenger 无法添加联系人 156
- 例 146 无法使用 Live Messenger 的共享文件夹 156

第 6 章

数据备份与恢复故障排除技巧 157

6.1 数据修复与恢复 158

- 例 147 修复受病毒感染的文件 158
- 例 148 丢失 NTLDR 文件后的恢复 159
- 例 149 格式化 C 盘造成启动文件丢失的修复 162
- 例 150 丢失 Ntfs.sys 文件后的恢复 163
- 例 151 误删除 SAM 文件的恢复 164
- 例 152 重要文件误删除后的恢复 165
- 例 153 恢复误格式化磁盘中的数据 171
- 例 154 误删除数码照片后的恢复 172

6.2 系统数据备份 与恢复 174

- 例 155 恢复系统到一半时出现蓝屏 174
- 例 156 用 Ghost 恢复备份时因误操作导致分区丢失 174
- 例 157 系统备份恢复出错 176
- 例 158 对硬盘对拷备份时失败 176
- 例 159 进行硬盘对拷复制时显示容量不符合 177
- 例 160 对拷系统后软件不能使用 177
- 例 161 备份时显示 "Decompress error" 提示 177

第 7 章

办公软件常见故障排除技巧 178

7.1 Word 故障的诊 断与排除 179

- 例 162 2003 版 Word 无法打开 2007 版 Word 文档 179
- 例 163 突发状况导致没来得及保存 Word 文档 179
- 例 164 Word 存盘时速度很慢 180
- 例 165 打开 Word 文档时速度很慢 181
- 例 166 无法拖动选定文本 183

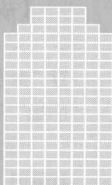
7.2 Excel 故障的诊 断与排除 184

- 例 167 无法输入多行文字 184
- 例 168 在单元格中无法输入分数 186
- 例 169 无法合并单元格 187
- 例 170 无法省略 "=" 而直接输入公式 189
- 例 171 无法在单元格中输入身份证号 190

7.3 PowerPoint 故 障的诊断与排 除 192

- 例 172 使用 PowerPoint 绘制的线条有锯齿 192
- 例 173 "安全警告" 总是提示宏未被验证 193
- 例 174 演示文稿无法正常显示 194
- 例 175 无法提取 PowerPoint 幻灯片中的图片 195

第1章 电脑开机故障排除技巧



例 1 开机有报警音且不自检

【故障症状】开机后，屏幕上不显示任何内容，只能听到 PC 喇叭发出的“嘟嘟……”报警音。

【故障分析】由于喇叭发出了“嘟嘟……”的报警音，说明主机电源没有问题；发出报警音而不自检，通常都是由于内存条松动或损坏，亦有可能是其他类型的接口卡松动。

【故障处理】经过对症状的仔细分析后，可通过下面的方法解决此问题。

① 关闭机器，打开机箱，将内存条拔出，仔细检查内存条插槽及内存“金手指”（即内存条插入端的金属引线）；清除插槽内的灰尘，检查“金手指”否是有损坏（如果有损坏，则需要更换内存条）。

② 经过对内存条的检查及清理后，重新装上内存条，再次开机。如果症状依旧，则说明问题应该不是由内存引起的，需要进一步检查其他接口卡。应该对机箱内的声卡、网卡及显卡等插卡逐一进行检查，看看是否松动或损坏。

③ 在对多个插卡做检查时，可用排除法进行测试。例如，最先只将显卡插上，而将网卡、声卡等拔出，在确认显卡无误后，再分别对其他卡测试。这样可以逐渐缩小问题的范围，尽快找出问题。

例 2 开机无报警音且不自检

【故障症状】开机后，机器不进行自检，也没有任何提示音。

【故障分析】该问题比较特殊，因为开机后，系统不能正常自检，且不给任何报警音提示。可能是因为主板不能正常通电，从而导致机器没有任何反应；若 CPU 或 BIOS 芯片出了问题，也会出同样的症状。

【故障处理】经过对引起症状的各种可能性分析后，可试着通过下面的方法解决此问题。

① 开机后，看看机箱内电源风扇是否转动，从而判断电源是否正常；若电源没有问题，则打开机箱，检查电源线在主板是否正正确插好。

② 若电源没有问题,接下来应该检查 CPU。由于 CPU 是精密设备,仅凭肉眼是看不出其有任何问题的,但可以拿下 CPU 风扇,闻一下 CPU 上的硅胶是否有焦味,如果有焦味则表示 CPU 可能已经烧坏(需要更换新的 CPU),否则可将 CPU 拿到别的机器上进一步测试,以检查 CPU 是否完好。

③ 如果通过上面的检测都没有发现问题,则需要检测主板的 BIOS 是否完好;这项任务对于普通用户来说有非常大的难度(即使是有些专业知识的人,测试起来亦不容易),通常的做法是将主板上的所有插卡都拔下,然后加电进行自检,如果机器没有任何反应,则可以断定是主板问题。

例 3 开机听不到任何声音且显示器不亮

【故障症状】开机后,听不到机器的任何工作声音,并且显示器不亮,也没有任何信号。

【故障分析】由于听不到任何声音,说明开机后,系统并没有正常加电,所以问题很可能出现在电源上;若排除电源故障后,显示器还没有任何信号,则问题可能出现在显示器连接或显卡上,需要进一步分析。

【故障处理】明确问题发生的可能的原因后,可通过下面的方法来排除故障。

① 仔细检查电源线与机箱电源接口是否脱落或松动,这会导致主机不能正常通电;若确认连接无误后,按开机按钮仍出现同样的症状,则说明电源有问题,需要将电源卸下以进一步检查,如果用户对电源不太熟悉,建议将主机拿到电脑修理处进行测试,以确定问题所在。

② 若确认电源没有问题,开机后显示器仍旧不亮且没有任何信号,此时应该检查显示器所接电源,确保其可以正常为显示器供电;然后再检查显卡是否松动,或者显示器信号线与显卡接触是否不良,特别要注意 15 针的显示器信号插头是否有损,任何一根针有损坏,显示器都不能正常工作。

例 4 完成自检后无法进入系统

【故障症状】开机后,系统正常完成自检过程后,引导失败,不能进入操作系统。

【故障分析】由于系统可以完成正常的加电自检，因而问题集中在系统引导这个环节上。一些较老的 BIOS，对于新加的硬盘可能需要用户手动检测才能找到设备；亦有可能是用户对 CMOS 进行了错误设置；还有一种更坏的情况，就是硬盘引导分区出现了故障。

【故障处理】针对每种可能的原因，给出相应的解决方法如下。

① 如果用户的机器较老，出现此情况很有可能是 BIOS 不能正确识别新加的硬盘，进入 CMOS 后，需要用户手动检测才能找到设备。开机后按【Del】键进入 CMOS 设置界面，如图 1-1 所示。

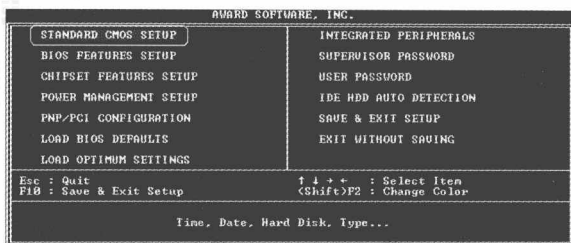


图 1-1

② 进入 CMOS 设置程序后，按【↓】键将光标移动到“STANDARD CMOS SETUP”，按【Enter】键进入硬盘检测界面，如图 1-2 所示。



图 1-2

③ 按【↓】键分别将光标移到不同的类型上，并按【PageDown】键将类型设置为“User”，如图 1-3 所示。

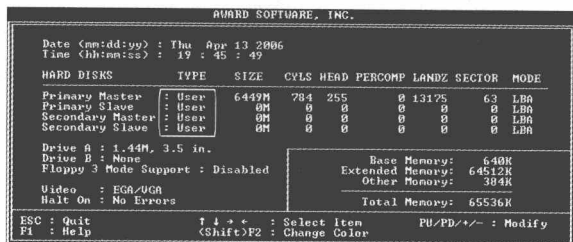


图 1-3

④ 设置为“User”类型后，将看到已经找到一个硬盘设备，按【Esc】键返回到主界面，接着再按【F10】键，弹出提示对话框，如图 1-4 所示，按【Y】键后再按【Enter】键退出并重新启动计算机即可。

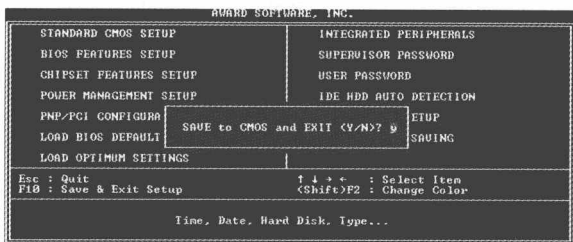


图 1-4

⑤ 当用户在 CMOS 中设置不正确的引导顺序时，亦会导致系统引导不成功。为此需要进入 CMOS 检查一下系统引导顺序；开机进入 CMOS 设置程序后，将光标移到“BIOS FEATURES SETUP”上，按【Enter】键进入如图 1-5 所示的界面。

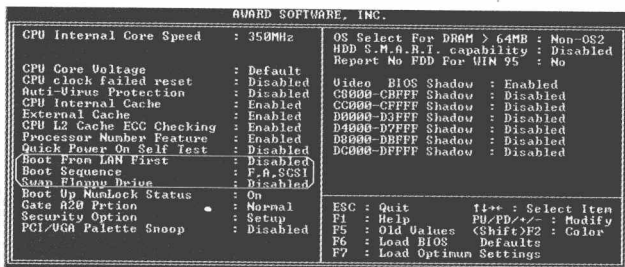


图 1-5

⑥ 将光标移动到“Boot Sequence”上，并按【PageDown】键将顺序设置为“C, CDROM, A”（见图 1-6）；按【Esc】键返回到主界面，接着再按【F10】键并在弹出的提示对话框中按【Y】键，按【Enter】键后即可重新启动系统。

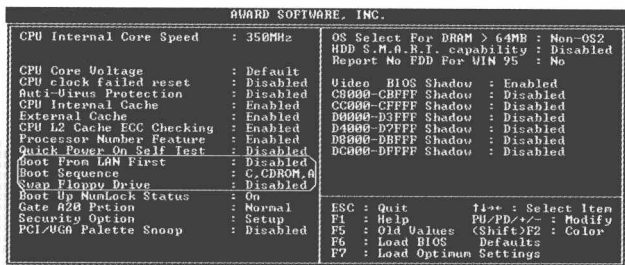


图 1-6

⑦ 如果前面两个原因都被排除，则很有可能是硬盘的引导分区出现了故障，不能正常引导系统启动，对于这种情况需要重新安装系统；如果重装系统后仍不能解决问题，则很可能是硬盘有故障，需要对硬盘引导分区进行检查。

例 5 加挂一个硬盘后无法启动

【故障症状】将一块新硬盘安装到计算机上，并仔细检查数据接口及电源接口无误后，重新启动计算机无法正常进入系统。

【故障分析】通常情况下，主板上 IDE0 和 IDE1 两个 IDE 接口，其中 IDE0 称为“Primary”接口，IDE1 称为“Secondary”接口，每个接口可连接一个主 IDE 设备和一个从 IDE 设备。由于硬盘本身没有任何问题，所以系统无法启动很可能是由挂接硬盘的顺序引起的；也可能是由挂在同一根数据线上的两块硬盘主从跳线设置错误引起的。

【故障处理】根据对故障的分析，可通过下面的方法解决。

① 系统启动时以 IDE0 接口主设备、IDE0 接口从设备、IDE1 接口主设备、IDE1 接口从设备的顺序检测引导分区；如果原本系统中的硬盘接在 IDE1 接口上，而新安装的硬盘连在 IDE0 接口上，则肯定不能正常引导系统，将新硬盘接在 IDE1 接口上，原有的启动硬盘接在 IDE0 接口上即可。

② 若新硬盘与原有的硬盘接在同一根数据线上，应该将原有的硬盘设置为主盘，新硬盘设置为从盘，否则系统将不能正常启动。具体如何设置硬盘为主盘或是从盘，可参见硬盘跳线设置的图示说明。

例 6 启动选项菜单不见了怎么办

【故障症状】计算机上装有多版本的 Windows 操作系统，原本每次启动时都会显示启动菜单；不知道什么缘故，现在启动时不再显示 Windows 启动菜单，而是直接进入某个操作系统。

【故障分析】根据症状可知，故障的发生是由于某种误操作屏蔽了 Windows 启动菜单的显示，只要将启动菜单的显示时间设置为大于零即可。

【故障处理】若要让启动菜单再次显示，可使用下面的方法设置。

① 当系统中有多个版本的操作系统时，若直接进入的是 Windows XP(或 Windows 2000/2003)，右键单击桌面上的“我的电脑”图标，单击弹出的快捷菜单中的“属性”命令，在弹出的“系统属性”对话框中、切换到“高级”选项卡中，如图 1-7 所示。

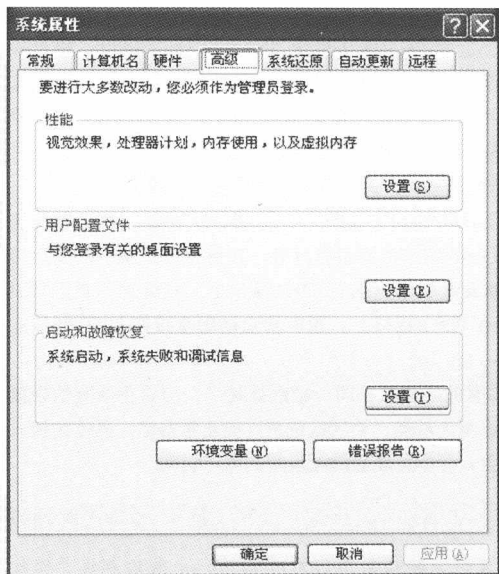


图 1-7

② 单击“启动和故障恢复”栏中的“设置”按钮，弹出“启动和故障恢复”对话框（见图 1-8），选中“显示操作系统列表的时间”复选框，并将时间设置为“30”秒，单击“确定”按钮返回，重新启动计算机即可看到 Windows 启动菜单。