



新手入门+逐步进阶+实战提高
图解教学+范例练习+视频光盘

电脑故障排除 入门与提高

凤舞科技 编著

- ✳ 最完整、专业的知识体系：
4大分篇、18章专题，全面专业。
- 最典型、实用的案例技巧：
200多个案例加技巧，经典实用。
- ✳ 最详尽、高清的图解教学：
800多张高清的图片，一目了然。
- ✳ 最超值、贴心的光盘资源：
含所有素材与效果文件、教学视频。



含本书120多分钟视频演示，
另赠送400集教学视频

影响百万人的经典清华版
全新改版震撼上市

清华大学出版社

软件入门与提高丛书

电脑故障排除入门与提高

凤舞科技 编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书是一本电脑常见故障排除与维护速查大全,也是一本案头工具书。全书通过4大篇幅内容布局+18章故障专题讲解+120多分钟视频演示+260多个专家提醒放送+800张图片全程图解+800个常见故障排除,帮助读者学习电脑常见故障排除与维护知识。当电脑出现各种故障后,在本书的指导下即可排查各种常见故障,解除故障带来的困扰。

全书分为分析预防篇、系统软件篇、网络安全篇、硬件故障篇4篇,共18章,具体内容包括:电脑故障分析与准备工作、电脑故障排除方法与预防、电脑开机与关机故障排除、电脑死机与蓝屏故障排除、系统优化与维护、注册表与驱动程序故障排除、系统应用故障排除、常用软件故障排除、网络设备故障排除、网络连接故障排除、网络应用故障排除、电脑安全与防治、主板与BIOS故障排除、CPU与内存故障排除、其他主机设备故障排除、电脑外设故障排除、办公设备故障排除、数码设备故障排除。

本书结构清晰、语言简洁,适合电脑爱好者、机房管理员、网吧管理员、电脑办公人员、硬件组装人员和局域网组建人员阅读参考,同时也可作为各类计算机培训中心、中职中专、高职高专等院校及相关专业的辅导教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

电脑故障排除入门与提高/凤舞科技编著. --北京:清华大学出版社,2012
(软件入门与提高丛书)
ISBN 978-7-302-28395-9

I. ①电… II. ①凤… 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(2012)第055717号

责任编辑:杨作梅

封面设计:刘孝琼

责任校对:周剑云

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:北京市清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:203mm×260mm 印 张:25.5 字 数:646千字
(附DVD1张)

版 次:2012年5月第1版

印 次:2012年5月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:49.80元

产品编号:044093-01

普通用户使用计算机最关键也最头疼的问题恐怕就是学用软件了。软件范围之广，版本更新之快，功能选项之多，体系膨胀之大，往往令人目不暇接，无从下手；而每每看到专业人士在计算机前如鱼得水，把软件玩得活灵活现，您一定又会惊羡不已。

“临渊羡鱼，不如退而结网”。道路只有一条：动手去用！选择您想用的软件和一本配套的好书，然后坐在计算机前面，开机、安装，按照书中的指示去用、去试，很快您就会发现您的计算机也有灵气了，您也能成为一名出色的舵手，自如地在软件海洋中航行。

《软件入门与提高丛书》就是您畅游软件之海的导航器。它是一套包含了现今主要流行软件的使用指导书，能使您快速便捷地掌握软件的操作方法和编程技术，得心应手地解决实际问题。

本丛书主要特点有如下几个方面。

◎ 软件领域

本丛书精选的软件皆为国内外著名软件公司的知名产品，也是时下国内应用面最广的软件，同时也是各领域的佼佼者。目前本丛书所涉及的软件领域主要有操作平台、办公软件、计算机辅助设计、网络和 Internet 软件、多媒体和图形图像软件等。

◎ 版本选择

本丛书对于软件版本的选择原则是：紧跟软件更新步伐，推出最新版本，充分保证图书的技术先进性；兼顾经典主流软件，给广受青睐、深入人心的传统产品以一席之地；对于兼有中西文版本的软件，采取中文版，以尽力满足中国用户的需要。

◎ 读者定位

本丛书明确定位于初、中级用户。不管您以前是否使用过本丛书所述的软件，这套书对您都将非常合适。

本丛书名中的“入门”是指，对于每个软件的讲解都从必备的基础知识和基本操作开始，新用户无须参照其他书即可轻松入门；老用户亦可从中快速了解新版本的新特色和新功能，自如地踏上新的台阶。至于书名中的“提高”，则蕴涵了图书内容的重点所在。当前软件的功能日趋复杂，不学到一定的深度和广度是难以在实际工作中应用自如

的。因此，本丛书在帮助读者快速入门之后，就以大量明晰的操作步骤和典型的应用实例，教会读者更丰富全面的软件技术和应用技巧，使读者能真正对所学软件做到融会贯通并熟练掌握。

◎ 内容设计

本丛书的内容是在仔细分析用户使用软件的困惑和目前电脑图书市场现状的基础上确定的。简而言之，就是实用、明确和透彻。它既不是面面俱到的“用户手册”，也并非详解原理的“功能指南”，而是独具实效的操作和编程指导，围绕用户的实际使用需要选择内容，使读者在每个复杂的软件体系面前能“避虚就实”，直达目标。对于每个功能的讲解，则力求以明确的步骤指导和丰富的应用实例准确地指明如何去做。读者只要按书中的指示和方法做成、做会、做熟，再举一反三，就能扎扎实实地轻松入行。

◎ 风格特色

1. 从基础到专业，从入门到入行

本丛书针对想快速上手的读者，从基础知识起步，直到专业设计讲解，从入门到入行，在全面掌握软件使用方法和技巧的同时，掌握专业设计知识与创意手法，从零到专迅速提高，让一个初学者快速入门进而设计作品。

2. 全新写作模式，清新自然

本丛书采用“案例功能讲解+唯美插画图示+专家技术点拨+综合案例教学”写作方式，书的前部分主要以命令讲解为主，先详细讲解软件的使用方法及技巧，在讲解使用方法和技巧的同时穿插大量实例，以实例形式来详解工具或命令的使用，让读者在学习基础知识的同时，掌握软件工具或命令的使用技巧；对于实例来说，本丛书采用分析实例创意与制作手法，然后呈现实例制作流程图，让读者在没有实际操作的情况下了解制作步骤，做到心中有数，然后进入课堂实际操作，跟随步骤完成设计。

3. 全程多媒体跟踪教学，人性化的设计掀起电脑学习新高潮

本丛书有从教多年的专业讲师全程多媒体语音录像跟踪教学，以面对面的形式讲解。以基础与实例相结合，技能特训实例讲解，让读者坐在家中尽享课堂的乐趣。配套光盘除了书中所有基础及案例的全程多媒体语音录像教学外，还提供相应的丰富素材供读者分析、借鉴和参考，服务周到、体贴、人性化，价格合理，学习方便，必将掀起一轮电脑学习与应用的新高潮！

4. 专业设计师与你面对面交流

参与本丛书策划和编写的作者全部来自业内行家里手。他们数年来承接了大量的项

目设计，参与教学和培训工作，积累了丰富的实践经验。每本书就像一位专业设计师，将他们设计项目时的思路、流程、方法和技巧、操作步骤面对面地与读者交流。

5. 技术点拨，汇集专业大量的技巧精华

本丛书以技术点拨形式，在书中安排大量软件操作技巧、图形图像创意和设计理念，以专题形式重点突出。它不同于以前图书的提示与技巧，是以实用性和技巧性为主，以小实例的形式重点讲解，让初学者快速掌握软件技巧及实战技能。

6. 内容丰富，重点突出，图文并茂，步骤详细

本丛书在写作上由浅入深、循序渐进，教学范例丰富、典型、精美，讲解重点突出、图文并茂，操作步骤翔实，可先阅读精美的图书，再与配套光盘中的立体教学互动，使学习事半功倍，立竿见影。

经过紧张的策划、设计和创作，本丛书已陆续面市，市场反应良好。本丛书自面世以来，已累计售近千万册。大量的读者反馈卡和来信给我们提出了很多好的意见和建议，使我们受益匪浅。严谨、求实、高品位、高质量，一直是清华版图书的传统品质，也是我们在策划和创作中孜孜以求的目标。尽管倾心相注，精心而为，但错误和不足在所难免，恳请读者不吝赐教，我们定会全力改进。

编 者

□ 本书简介

本书主要针对电脑在日常应用过程中可能出现的各种故障，以解决实际问题为主旨，深入讲解了各种电脑故障的诊断与排除方法。学习本书的内容不仅可以帮助读者快速排除遇到的各种电脑故障，还可以使读者迅速成为电脑应用的高手。

□ 本书特色

□₁ 4 大篇幅内容布局

本书结构清晰明了，通过分析预防篇、系统软件篇、网络安全篇、硬件故障篇 4 大篇幅布局内容。

□₂ 18 章故障专题讲解

本书体系结构全面、完整，通过 18 章故障专题由浅入深地对电脑故障的排除进行全面细致的讲解。

□₃ 120 多分钟视频演示

书中实例全部录制了带语音讲解的演示视频，时间长度近 120 多分钟，读者可以观看视频轻松学习。

□₄ 260 多个专家提醒放送

本书将作者实际工作中遇到的 260 多个故障解析、提示、注意、技巧等毫无保留地奉献给读者。

□₅ 800 多张图片全程图解

本书采用了 800 多张图片对电脑故障排除的方法由浅入深、循序渐进地进行了全程式的图片讲解。

□₆ 800 个常见故障排除

全书将故障各项内容细分，通过 800 个知识点，由浅入深地精讲电脑各个领域常见故障的排除方法。

□ 本书内容

本书共分为分析预防篇、系统软件篇、网络安全篇、硬件故障篇 4 篇，共 18 章，具体如下。

□₁ 分析预防篇

第 1~2 章为分析预防篇，主要向读者介绍了电脑故障的预防及排除方法，如注意硬件温度、注意环境湿度、注意电磁干扰、备份重要数据等，以及观察法、清洁法、敲击法、最小系统法等排除故障的方法。

□₂ 系统软件篇

第 3~8 章为系统软件篇，主要向读者介绍了开机与关机故障、死机与蓝屏故障、系统优化与维护、注册表与驱动程序故障、系统应用故障、常用软件故障等，关机后自动重启、虚拟内存不足、自动播放功能被禁用等。

□₃ 网络安全篇

第 9~12 章为网络安全篇，主要向读者介绍了网络设备故障、网络连接故障、网络应用故障的排除方法以及网络安全与防治方法，如无法打开“网上邻居”、两台电脑直接连接时无法访问、拨号时出现错误 678 提示等。

□₄ 硬件故障篇

第 13~18 章为硬件故障篇，主要向读者介绍了主板与 BIOS 故障、CPU 与内存故障、其他主机设备故障、电脑外设故障、办公设备故障、数码设备故障的排除方法，如硬盘故障、机箱与电源故障、显卡与显示器故障等。

□ 作者售后

本书由凤舞科技编著，同时参加编写的人员还有柏松、谭贤、苏高、刘嫔、杨闰艳、刘东姣、姜雄、周旭阳、袁淑敏、谭俊杰、徐茜、杨端阳、谭中阳等。由于时间仓促，书中难免存在疏漏与不妥之处，欢迎广大读者来信咨询和指正，联系邮箱：itsir@qq.com。

编者

Contents

目 录

分析预防篇

第 1 章 电脑故障分析与准备工作	3	2.2.7 隔离法	21
1.1 电脑故障的分析简介	4	2.3 故障预防的环境注意事项	21
1.1.1 电脑故障的基本概念	4	2.3.1 注意硬件温度	21
1.1.2 常见电脑故障的类型	5	2.3.2 注意环境湿度	22
1.1.3 排除故障的基本原则	8	2.3.3 准备除尘工具	22
1.1.4 排除故障的基本步骤	9	2.3.4 保持电源稳定	23
1.1.5 排除故障的基本思路	10	2.3.5 注意雷雨天气	23
1.2 排除故障的准备工作	10	2.3.6 注意电磁干扰	23
1.2.1 拔去电源	10	2.4 故障预防的设备注意事项	23
1.2.2 排除故障的软件工具	11	2.4.1 防止热插拔电脑外设	23
1.2.3 排除故障的硬件工具	13	2.4.2 禁止在读数据时关机	24
第 2 章 电脑故障排除方法与预防	15	2.4.3 使用 LCD 的注意事项	24
2.1 故障排除的基本方法	16	2.4.4 使用键盘的注意事项	24
2.1.1 观察法	16	2.4.5 使用鼠标的注意事项	24
2.1.2 清洁法	16	2.4.6 使用硬盘的注意事项	25
2.1.3 敲击法	17	2.4.7 使用光驱的注意事项	25
2.1.4 插拔法	18	2.4.8 使用音箱的注意事项	26
2.1.5 替换法	18	2.5 故障预防的备份数据事项	26
2.2 故障排除的高级方法	18	2.5.1 备份重要数据	26
2.2.1 升温降温法	18	2.5.2 备份 IE 收藏夹	26
2.2.2 最小系统法	19	2.5.3 备份 QQ 聊天记录	29
2.2.3 程序测试法	20	2.5.4 更改“我的文档”路径	29
2.2.4 比较法	20	2.5.5 备份与还原注册表	30
2.2.5 安全模式法	20	2.5.6 备份与还原驱动程序	31
2.2.6 逐步添加/去除法	21	2.5.7 备份与还原输入法	33

系统软件篇

第 3 章 电脑开机与关机故障排除	37	3.1.2 案例 1: 升级光驱后电脑无法启动	40
3.1 开机类故障排除案例	38	3.1.3 案例 2: 进入启动画面后死机	40
3.1.1 开机类故障原因分析	38	3.1.4 案例 3: 系统启动速度变慢	40

3.1.5	案例 4: 双系统无法启动.....	41	4.1.4	案例 3: 系统资源不足导致死机.....	59
3.1.6	案例 5: 系统启动后反应非常慢.....	41	4.1.5	案例 4: 装载操作系统时出现 错误并死机	59
3.1.7	案例 6: 电脑非法关机后无法正常 启动, 且不断重启.....	42	4.1.6	案例 5: 玩大型 3D 游戏时死机.....	59
3.1.8	案例 7: “添加或删除程序” 不能正常启动	43	4.1.7	案例 6: 显卡工作不正常导致死机.....	60
3.1.9	案例 8: 不能正常显示登录画面	43	4.1.8	案例 7: 上网时出现死机现象.....	60
3.1.10	案例 9: 系统启动后自动 进入安全模式	44	4.1.9	案例 8: 电脑出现随机性死机.....	60
3.1.11	案例 10: 启动时提示缺少 Svchost.exe 文件	45	4.1.10	案例 9: 电脑病毒导致死机.....	61
3.1.12	案例 11: 启动时提示 Winlogon.exe 文件损坏	45	4.1.11	案例 10: 程序没有响应导致死机.....	61
3.1.13	案例 12: 系统无法自动登录.....	46	4.1.12	案例 11: 内存参数设置不当 导致死机	62
3.1.14	案例 13: 系统启动后看不到任务栏.....	47	4.1.13	案例 12: 动态链接文件损坏.....	62
3.1.15	案例 14: 电脑中装入第二块 硬盘后, 无法启动电脑.....	47	4.1.14	案例 13: 注册表引起的死机故障.....	62
3.1.16	案例 15: 系统自动更新后 不能正常启动	48	4.1.15	案例 14: 硬盘故障导致死机.....	62
3.1.17	案例 16: 显示启动画面的时间太长.....	48	4.1.16	案例 15: 光驱故障导致死机.....	63
3.2	关机类故障排除案例.....	49	4.1.17	案例 16: 系统文件损坏造成死机.....	63
3.2.1	关机类故障原因分析.....	49	4.1.18	案例 17: 热插拔硬件导致死机.....	63
3.2.2	案例 1: 电脑无法正常关机.....	50	4.1.19	案例 18: 电脑出现规律性死机.....	63
3.2.3	案例 2: “关机”功能不正常.....	51	4.1.20	案例 19: 电脑待机一段时间后死机.....	63
3.2.4	案例 3: 启动后就自动关机.....	51	4.1.21	案例 20: 电脑开机后鼠标乱 动并死机	64
3.2.5	案例 4: 关机后自动重启.....	51	4.1.22	案例 21: 引导程序引起的死机.....	64
3.2.6	案例 5: 出现自动关机提示.....	53	4.1.23	案例 22: 系统任务栏卡死.....	64
3.2.7	案例 6: 关机后电脑出现损坏.....	53	4.2	蓝屏类故障排除案例	65
3.2.8	案例 7: 关机后无法保存系统设置.....	53	4.2.1	蓝屏类故障分析	65
3.2.9	案例 8: 强行关机后电脑无法启动.....	54	4.2.2	案例 1: 电脑突然停止运行并 显示蓝屏	67
3.2.10	案例 9: 无法取消关机提示.....	54	4.2.3	案例 2: 虚拟内存不足导致蓝屏.....	67
3.2.11	案例 10: 软、硬件不兼容 导致无法关机	55	4.2.4	案例 3: 自动保存蓝屏故障的 内存数据文件	68
第 4 章	电脑死机与蓝屏故障排除	57	4.2.5	案例 4: 系统提示 0x0000000A 错误	68
4.1	死机类故障排除案例.....	58	4.2.6	案例 5: 系统提示 0x0000001A 错误	69
4.1.1	死机类故障分析	58	4.2.7	案例 6: 系统提示 0x00000023 错误.....	69
4.1.2	案例 1: 硬件质量差导致死机.....	58	4.2.8	案例 7: 系统提示 0x0000002E 错误.....	69
4.1.3	案例 2: 运行系统时总死机.....	59	4.2.9	案例 8: 系统提示 0x00000051 错误	70
			4.2.10	案例 9: 系统提示 0x00000077 错误.....	70
			4.2.11	案例 10: 系统提示 0x000000EA 错误	70
			4.2.12	案例 11: 系统提示 0x0000009F 错误	70

4.2.13	案例 12: 系统提示 0x0000007B 错误	71
4.2.14	案例 13: 系统提示 0x0000001E 错误	71
4.2.15	案例 14: 系统提示 0x0000002E 错误	71
4.2.16	案例 15: 系统提示 0x00000023 错误	72
4.2.17	案例 16: 电脑运行时无故蓝屏	72
4.2.18	案例 17: 使用 Vista 系统时蓝屏	72
4.2.19	案例 18: 启动系统时蓝屏	73
4.2.20	案例 19: 注册表错误导致蓝屏	73
4.2.21	案例 20: 内存条不兼容导致蓝屏	73
4.2.22	案例 21: CPU 超频导致系统蓝屏	73
4.2.23	案例 22: 上网时系统无故蓝屏	74

第 5 章 系统优化与维护 75

5.1	系统优化设置案例	76
5.1.1	案例 1: Windows 7 系统盘空间变小	76
5.1.2	案例 2: 如何使用管理员账户 登录 Windows 7	77
5.1.3	案例 3: 在 Windows 7 下玩游戏 电脑性能低下	78
5.1.4	案例 4: 将桌面文件移到其他分区	78
5.1.5	案例 5: 观看在线电影导致 上网速度降低	79
5.1.6	案例 6: 无法保存文件夹设置	80
5.1.7	案例 7: 隐藏文件不能显示	80
5.1.8	案例 8: 系统还原无法使用	81
5.1.9	案例 9: “后退”功能不正常	82
5.1.10	案例 10: 不能保存文件	82
5.1.11	案例 11: 部分磁盘无法进行 碎片整理	82
5.1.12	案例 12: 系统时间总是变动	83
5.1.13	案例 13: Windows 7 系统下 软件不兼容	83
5.1.14	案例 14: Windows 7 下磁盘 共享功能无法关闭	84
5.1.15	案例 15: Windows 7 系统长 时间读硬盘	84

5.1.16	案例 16: Windows 7 出现 打开文件安全警告	84
5.1.17	案例 17: 如何找回休眠强占 的磁盘空间	85
5.1.18	案例 18: 隐藏“开始”菜单中的使用 记录	85
5.1.19	案例 19: 右键菜单无法设置桌面 背景	86
5.1.20	案例 20: 改变资源管理器的默认 位置	86
5.1.21	案例 21: 如何快速查看电脑配置	87
5.1.22	案例 22: 快速打开未知文件	87
5.1.23	案例 23: 修改文本文件的扩展名	88
5.2	系统安全设置案例	89
5.2.1	案例 1: 关闭系统来宾账户	89
5.2.2	案例 2: 设置系统的超级管理员密码	89
5.2.3	案例 3: 如何防止对系统有危险的 文件运行	90
5.2.4	案例 4: 如何防止注册表被修改	91
5.2.5	案例 5: 如何防止远程用户登录系统	91
5.2.6	案例 6: 如何防止其他用户修改 驱动器中的文件	92
5.2.7	案例 7: 如何清除 IE 浏览器中的内容	93
5.2.8	案例 8: 如何禁用某些特定程序	93
5.2.9	案例 9: 如何防止系统密码丢失	94
5.2.10	案例 10: 如何启动系统的密钥程序	94
5.2.11	案例 11: 如何设置系统的安全权限	95
5.2.12	案例 12: 如何使用软件修改组策略	96
5.2.13	案例 13: 如何保护邮箱密码	96
5.2.14	案例 14: 如何禁用移动设备 的执行权限	96
5.2.15	案例 15: 如何限制电脑中驱动 器的使用	97
5.2.16	案例 16: 如何禁用搜索记录	98
5.2.17	案例 17: 如何防止剪贴板内容泄露	98
5.2.18	案例 18: 如何恢复损坏的文件关联	99
5.2.19	案例 19: 如何打开系统自动更新 功能	99
5.2.20	案例 20: 如何锁定 IE 浏览器的设置	99

5.2.21	案例 21: 如何关闭系统 Server 服务	100	6.2.5	案例 3: 自动安装驱动程序的功能被禁用	117
5.2.22	案例 22: 如何关闭系统默认 的共享文件夹	101	6.2.6	案例 4: 重装系统后屏幕显示 有延迟	117
第 6 章 注册表与驱动程序故障排除			103		
6.1	注册表故障排除案例	104	6.2.7	案例 5: 显示器无法设置屏幕 刷新频率	118
6.1.1	注册表功能分析	104	6.2.8	案例 6: 电脑没有任何声音	118
6.1.2	注册表编辑器的操作方法	105	6.2.9	案例 7: 声卡驱动不正确导致 打开文件夹延迟	119
6.1.3	案例 1: 如何删除快捷方 式前的小箭头	105	6.2.10	案例 8: 主板上的集成声卡无法 安装驱动程序	119
6.1.4	案例 2: 删除软件时提示错误	106	6.2.11	案例 9: 安装驱动程序时提示错误	120
6.1.5	案例 3: 任务栏中有很多不 活动图标	107	6.2.12	案例 10: 驱动程序安装失败	120
6.1.6	案例 4: 如何防止电脑被非法入侵	107	第 7 章 系统应用故障排除		
6.1.7	案例 5: 电脑启动时长时间扫描磁盘	108	121		
6.1.8	案例 6: 系统中的中文汉字显示 有乱码	108	7.1	系统安装故障排除案例	122
6.1.9	案例 7: 系统资源占用率很高	109	7.1.1	操作系统的分析	122
6.1.10	案例 8: 系统提示磁盘空间低	109	7.1.2	案例 1: 安装 Windows 7 后登录到 桌面提示没有软驱	123
6.1.11	案例 9: 系统中的字体无法显示	110	7.1.3	案例 2: 安装 Windows XP 后 硬盘空间变小	123
6.1.12	案例 10: 如何将 USB 设备 设置为只读	110	7.1.4	案例 3: 无法删除 Windows Server 2008 的文件	123
6.1.13	案例 11: 注册表无法打开	111	7.1.5	案例 4: 如何用 ISO 镜像重装系统	124
6.1.14	案例 12: 导入的 REG 文件 无法正常工作	111	7.1.6	案例 5: 如何正确安装系统补丁	124
6.1.15	案例 13: 程序的未响应等待 时间过长	112	7.1.7	案例 6: 安装 Ghost 系统时提示出错	125
6.1.16	案例 14: 电脑启动时弹出 错误消息	112	7.1.8	案例 7: 重装系统能否将 C 盘软件移到 D 盘	125
6.1.17	案例 15: 硬盘或光驱被禁用	113	7.1.9	案例 8: 安装 Windows 7 出错	126
6.1.18	案例 16: “我的电脑”右键中的 属性菜单被禁用	113	7.1.10	案例 9: 无法安装 64 位的 Windows 7 系统	126
6.1.19	案例 17: 控制面板被禁用	113	7.1.11	案例 10: 安装系统时文件报错	126
6.2	驱动程序故障排除案例	114	7.2	多操作系统故障排除案例	127
6.2.1	了解硬件的驱动程序信息	114	7.2.1	安装多操作系统的分析	127
6.2.2	备份硬件的驱动程序	115	7.2.2	案例 1: 恢复 Windows 7 与 Windows XP 双启动菜单	128
6.2.3	案例 1: 如何找出问题硬件	115	7.2.3	案例 2: 双系统启动菜单混乱	128
6.2.4	案例 2: 硬件驱动程序的签名 功能被禁用	116	7.2.4	案例 3: 启动菜单不显示安装的 Windows 7 系统	128

7.2.5	案例 4: 在多系统中卸载 Windows 7.....	129	第 8 章	常用软件故障排除	145
7.2.6	案例 5: 在 Windows 7 上安装 Windows XP 并设置双重启动	129	8.1	办公软件故障排除案例	146
7.2.7	案例 6: 恢复 Windows XP 多重启动菜单	130	8.1.1	案例 1: Word 2010 文档无法 正常打开	146
7.2.8	案例 7: 同时安装 Windows 2000/ XP/7	130	8.1.2	案例 2: Word 2003 文档无法 正常打开	146
7.2.9	案例 8: 在 Windows XP 下安装 Windows 2000	130	8.1.3	案例 3: 无法拖动文字	147
7.2.10	案例 9: 安全隔离 Windows 7 与 Windows XP	131	8.1.4	案例 4: 保存文档中的图片	147
7.2.11	案例 10: 先装了 Windows XP 后如何再装 Windows 2000	131	8.1.5	案例 5: Word 2010 文档被意外关闭, 未能保存	148
7.3	Windows 7 运行故障排除案例	132	8.1.6	案例 6: Excel 2010 启动缓慢	148
7.3.1	案例 1: 桌面图标显示不完全	132	8.1.7	案例 7: Excel 2010 文件无法 打开	148
7.3.2	案例 2: “运行”命令不见了	132	8.1.8	案例 8: 恢复损坏的 Excel 2010 文件	149
7.3.3	案例 3: 系统兼容性问题	133	8.1.9	案例 9: Excel 无法显示太长 的数字	149
7.3.4	案例 4: 电脑中存在恶意程序	133	8.1.10	案例 10: Excel 中改变回车后 单元格的方向	150
7.3.5	案例 5: 系统运行缓慢	133	8.1.11	案例 11: PowerPoint 2010 文档 无法打开	150
7.3.6	案例 6: 关闭 TCP/IPv6 协议	134	8.1.12	案例 12: 使用 PowerPoint 2010 绘制的线条有锯齿	151
7.3.7	案例 7: 文件存储速度非常慢	135	8.1.13	案例 13: 修改 PowerPoint 2010 的配色方案	151
7.3.8	案例 8: 无法清空回收站	135	8.1.14	案例 14: 播放结束后显示黑屏	152
7.3.9	案例 9: DirectX 产生错误	136	8.1.15	案例 15: PPT 的显示比例不正常	153
7.3.10	案例 10: Windows 7 兼容故障	136	8.2	工具软件故障排除案例	153
7.3.11	案例 11: 提示系统资源不足警告	137	8.2.1	案例 1: 任务栏的输入法图标丢失	153
7.3.12	案例 12: 清理安装目录	137	8.2.2	案例 2: 输入法被误删	154
7.4	Windows XP 运行故障排除案例	138	8.2.3	案例 3: 删除不常用的输入法皮肤	155
7.4.1	案例 1: 无法打开执行文件	138	8.2.4	案例 4: 无法使用小键盘选字	155
7.4.2	案例 2: 无法传输文件	139	8.2.5	案例 5: 禁止搜狗输入法自动更新	156
7.4.3	案例 3: Windows Update 界面 显示为英文	139	8.2.6	案例 6: 解压文件时出错	157
7.4.4	案例 4: 系统的搜索功能无法使用	140	8.2.7	案例 7: 系统在压缩文件后自动关机	157
7.4.5	案例 5: 系统运行缓慢	140	8.2.8	案例 8: 压缩文件损坏无法正常解压	157
7.4.6	案例 6: C 盘空间不足	141	8.2.9	案例 9: 解压时显示 CRC 错误	158
7.4.7	案例 7: 磁盘分区被限制访问	142	8.2.10	案例 10: 无法使用邮件发送 过大的压缩文件	158
7.4.8	案例 8: 删除缩略图数据文件	142	8.2.11	案例 11: 如何解除压缩文件 病毒故障	159
7.4.9	案例 9: 磁盘中的临时文件非常多	143			
7.4.10	案例 10: 自动播放功能被禁用	143			

8.2.12	案例 12: 无法自定义常用词典	159
8.2.13	案例 13: 发音时并非采用真人发音	159
8.2.14	谷歌金山词霸无法发出声音	160
8.3	影音软件故障排除案例	160
8.3.1	案例 1: 酷我音乐盒无法播放	160
8.3.2	案例 2: 总是重复播放同一首歌	161
8.3.3	案例 3: 自动调节千千静听的音量	161
8.3.4	案例 4: 千千静听播放歌曲时 不显示歌词	161
8.3.5	案例 5: 影片无法显示字幕	161
8.3.6	案例 6: Windows Media Player 无法使用	162
8.3.7	案例 7: 清除 Windows Media Player 播放记录	162
8.3.8	案例 8: 如何使用精简版 Windows Media Player	162
8.3.9	案例 9: 观看影片时出现“正在 缓冲”的提示	163
8.3.10	案例 10: 播放 WMV 电影时黑屏	163
8.3.11	案例 11: 播放流媒体文件时 画面花屏	164
8.3.12	案例 12: 无法拖动播放进度条	164

网络安全篇

第 9 章	网络设备故障排除	167
9.1	网线设备故障排除案例	168
9.1.1	案例 1: 双绞线接错导致故障	168
9.1.2	案例 2: 如何连接集线器与交换机	168
9.1.3	案例 3: 如何鉴别网线质量	168
9.1.4	案例 4: 如何连接各种网络设备	169
9.1.5	案例 5: 网线过长导致连接失败	170
9.1.6	案例 6: 如何选择局域网连接方式	170
9.1.7	案例 7: 两台电脑如何进行连接	170
9.1.8	案例 8: 局域网网络很不稳定	171
9.1.9	案例 9: 网络打印机工作不正常	172
9.1.10	案例 10: 水晶头接触不良 导致连接不通	173
9.1.11	案例 11: 网卡设置错误导致 网络连接失败	173
9.1.12	案例 12: 局域网中的速度变慢	173
9.1.13	案例 13: 换地点后无线网连不上了	174
9.1.14	案例 14: 安装网卡后系统启动 速度变慢	175
9.1.15	案例 15: 如何测试网线是否连通	175
9.2	路由器故障排除案例	176
9.2.1	案例 1: 老款路由器的某些功 能无法开启	176
9.2.2	案例 2: 路由器是否可以直接 和光纤连接	176
9.2.3	案例 3: 路由器管理界面打不开	176
9.2.4	案例 4: 如何使用路由器限制 上网时间	177
9.2.5	案例 5: 无线路由器连接出错	177
9.2.6	案例 6: 可以登录 QQ 但打不开网页	177
9.2.7	案例 7: 路由器登录密码遗失	178
9.2.8	案例 8: 网络连接不稳定	178
9.2.9	案例 9: 网络连接经常自动掉线	178
9.2.10	案例 10: 路由器无故死机	179
9.2.11	案例 11: 用户数量被宽带提供商限制	179
9.2.12	案例 12: 如何使用路由器进行 拨号上网	179
9.2.13	案例 13: 路由器网络无法连通	180
9.2.14	案例 14: 路由器的 DHCP 功能不正常	180
9.2.15	案例 15: 无线路由器如何加密	181
9.3	交换机故障排除案例	182
9.3.1	案例 1: 交换机级联的局域网 性能很差	182
9.3.2	案例 2: 交换机设置错误导致 速度变慢	182
9.3.3	案例 3: 局域网网络不通	183
9.3.4	案例 4: 交换机的个别端口损坏	183
9.3.5	案例 5: 交换机电源电压不稳定	183
9.3.6	案例 6: 交换机不能正常工作	183
9.3.7	案例 7: 交换机内部模块故障	183

9.3.8	案例 8: 堆叠交换机组成的 局域网发生故障	184	10.1.16	案例 15: 两台电脑互连后无法 相互访问	194
9.4	集线器故障排除案例	184	10.1.17	案例 16: 没有“共享和安全”选项	194
9.4.1	案例 1: 如何连接集线器与电脑	184	10.1.18	案例 17: 查看局域网用户信息	195
9.4.2	案例 2: 不同集线器间的电脑 无法互访	185	10.1.19	案例 18: 局域网速度变慢	195
9.4.3	案例 3: 连接范围不适引起故障	185	10.1.20	案例 19: 无法搜索到共享打印机	196
9.4.4	案例 4: 集线器的级联端口开关 设置错误	186	10.2	网络连接故障排除案例	196
9.4.5	案例 5: 电势差导致集线器烧坏	186	10.2.1	ADSL 的故障原因及判断方法	196
9.4.6	案例 6: 双绞线连接错误	186	10.2.2	案例 1: ACT 指示灯不亮	197
9.4.7	案例 7: 两个集线器网络无法连通	186	10.2.3	案例 2: Link 指示灯不亮	197
9.4.8	案例 8: 多个集线器组成的局域 网出现故障	187	10.2.4	案例 3: 打电话导致网络掉线	197
第 10 章	网络连接故障排除	189	10.2.5	案例 4: 拨号时提示无法获 得 IP 地址	198
10.1	局域网故障排除案例	190	10.2.6	案例 5: 能上 QQ 却无法浏览网页	198
10.1.1	局域网故障的常见原因	190	10.2.7	案例 6: 共享上网时经常掉包	198
10.1.2	案例 1: 网卡正常却无法连接 局域网	190	10.2.8	案例 7: 拨号时提示“错误 633”	198
10.1.3	案例 2: 网卡驱动不正常	190	10.2.9	案例 8: 拨号时提示“错误 678”	199
10.1.4	案例 3: 无法共享文件夹	190	10.2.10	案例 9: ARP 病毒导致上网故障	199
10.1.5	案例 4: 无法自动获取 IP 地址	191	10.2.11	案例 10: 打开 Modem 电源 导致死机	199
10.1.6	案例 5: 台式电脑与笔记本电脑 不能直接用电缆连接	191	10.2.12	案例 11: ADSL 指示灯突然变红	200
10.1.7	案例 6: 无法访问局域网用户 的资源	191	10.2.13	案例 12: 局域网的计算机 无法使用 PPPoE	200
10.1.8	案例 7: WINS 服务器地址 设置不当	191	10.2.14	案例 13: 服务器打不开网页	200
10.1.9	案例 8: 无法 Ping 通域名	192	10.2.15	案例 14: 拨号时提示找不到 netcfg.hlp 文件	201
10.1.10	案例 9: “网络”窗口中看 不到其他电脑	192	10.2.16	案例 15: ADSL Modem 拨号上网 网速不稳定	201
10.1.11	案例 10: 无法打开“网络”窗口	192	10.2.17	案例 16: ADSL 网络不正常	201
10.1.12	案例 11: 局域网出现物理故障	192	10.2.18	案例 17: 无线网卡连接正常却 无法上网	201
10.1.13	案例 12: 如何验证网卡是否 正常工作	193	10.2.19	案例 18: 使用无线路由器 时拨号失败	202
10.1.14	案例 13: 局域网中的电脑 不能互访	193	10.2.20	案例 19: 使用无线网络时 频繁掉线	202
10.1.15	案例 14: 看不到“本地连接” 图标	193	10.2.21	案例 20: 如何共享 3G 网络	202
			10.2.22	案例 21: 无线网络信号不稳定	203

第 11 章 网络应用故障排除	205
11.1 IE 浏览器故障排除案例	206
11.1.1 案例 1: 无法修改 IE 首页	206
11.1.2 案例 2: 如何浏览脱机网页	206
11.1.3 案例 3: 鼠标右键功能被禁用	207
11.1.4 案例 4: 网页窗口在打开后 自动关闭	207
11.1.5 案例 5: 去除网页链接下划线	208
11.1.6 案例 6: IE 浏览器不是默认的 Web 浏览器	208
11.1.7 案例 7: 屏蔽互联网上的不良信息	209
11.1.8 案例 8: 禁止保存输入的密码信息	209
11.1.9 案例 9: IE 8 经常出现运行错误	210
11.1.10 案例 10: 网页中的字体无法 正常显示	210
11.1.11 案例 11: 网页显示比例不正常	210
11.1.12 案例 12: 页面字体突然变大 或变小	211
11.1.13 案例 13: 无法通过域名访问百度	211
11.1.14 案例 14: 加载项过多造成 IE 运行速度缓慢	211
11.1.15 案例 15: 网页中的图片无法显示	212
11.2 网络聊天故障排除案例	212
11.2.1 案例 1: 忘记 QQ 密码	213
11.2.2 案例 2: QQ 号码无法登录	213
11.2.3 案例 3: QQ 被人挤下线	213
11.2.4 案例 4: QQ 被异地登录过	214
11.2.5 案例 5: 任务栏右下角没有显示 QQ 图标	214
11.2.6 案例 6: 聊天时经常出现窗口抖动	214
11.2.7 案例 7: QQ 宠物总是自动运行	215
11.2.8 案例 8: 修改好友的备注名称	215
11.2.9 案例 9: 升级 MSN 后系统 工作不正常	215
11.2.10 案例 10: MSN 密码遗失	216
11.2.11 案例 11: 升级安装 Skype 时出错	216
11.2.12 案例 12: 重装 Skype 后好友 列表消失了	216
11.2.13 案例 13: UC 号无法登录新浪 免费邮箱	217
11.3 电子邮件故障排除案例	217
11.3.1 案例 1: 收发邮件时提示超时错误	217
11.3.2 案例 2: 发完邮件后网络就会 自动中断	218
11.3.3 案例 3: 邮件附件无法打开	218
11.3.4 案例 4: 邮件下载到硬盘后却 看不到	218
11.3.5 案例 5: 启动 Outlook Express 时出现 错误提示	219
11.3.6 案例 6: Foxmail 退出速度很慢	219
11.3.7 案例 7: 雅虎邮箱提示附件有毒	219
11.3.8 案例 8: 139 邮箱的信件被退回	219
11.3.9 案例 9: 无法自动保存邮件	220
11.4 软件下载故障排除案例	220
11.4.1 案例 1: 安装迅雷时提示错误	220
11.4.2 案例 2: 如何取消迅雷的默认下载	220
11.4.3 案例 3: 使用迅雷下载时提示错误	220
11.4.4 案例 4: 如何导入未完成的下载	220
11.4.5 案例 5: 迅雷被病毒感染	221
11.4.6 案例 6: 下载的文件无法打开	221
11.4.7 案例 7: 如何边下载边浏览网页	221
11.4.8 案例 8: eMule 的下载速度过慢	221
11.4.9 案例 9: eMule 下载时电脑很卡	221
第 12 章 电脑安全与防治	223
12.1 病毒木马防治案例	224
12.1.1 电脑中毒的一般迹象与预防方法	224
12.1.2 案例 1: 病毒反复发作	224
12.1.3 案例 2: 经常收到垃圾邮件	225
12.1.4 案例 3: 恢复被病毒感染的 Word 文件	225
12.1.5 案例 4: 如何预防 ARP 病毒	225
12.1.6 案例 5: 如何检测杀灭“灰鸽子” 病毒	226
12.1.7 案例 6: 移动硬盘有显示但打不开	227
12.1.8 案例 7: 无法安装杀毒软件	227
12.1.9 案例 8: 如何彻底清理 trojan 病毒	227

12.1.10	案例 9: 升级系统后网络连接丢失	228
12.1.11	案例 10: 安装新杀毒软件后无法启动系统	228
12.1.12	案例 11: 卡巴斯基频繁提示有网络攻击	229
12.1.13	案例 12: 系统时间总是被修改	229
12.1.14	案例 13: 删除 autorun.inf 病毒文件夹	230
12.1.15	案例 14: 如何删除病毒的进程	230
12.1.16	案例 15: 为什么看不到病毒文件	230
12.1.17	案例 16: 如何防治磁碟机病毒	231
12.1.18	案例 17: 如何清除 logol_.exe 病毒	231
12.1.19	案例 18: 如何查杀 RSVS.pif 病毒	232
12.1.20	案例 19: 进入某一网站卡巴斯基就报警	232

12.2	上网安全案例	232
12.2.1	案例 1: 如何删除 Index.dat 文件	232
12.2.2	案例 2: 上网速度慢	233
12.2.3	案例 3: 如何屏蔽恶意网站	233
12.2.4	案例 4: 天网防火墙不能自动启动	234
12.2.5	案例 5: 如何预防黑客攻击	234
12.2.6	案例 6: 进行网购搜索时如何防止被“钓鱼”	235
12.2.7	案例 7: 如何确保游戏账号安全	235
12.2.8	案例 8: 如何快速安装系统补丁	235
12.2.9	案例 9: 怎样输入密码才能防盗	235
12.2.10	案例 10: 启动 IE 出现提示恶意程序	235
12.2.11	案例 11: 无法查看系统进程	236
12.2.12	案例 12: 如何卸载“流氓”软件	236

硬件故障篇

第 13 章 主板与 BIOS 故障排除239

13.1	主板故障排除案例	240
13.1.1	主板故障的常见原因	240
13.1.2	排除主板故障的常用方法	240
13.1.3	案例 1: 电脑的时间总是自动变慢	242
13.1.4	案例 2: 电脑经常无规律地死机	242
13.1.5	案例 3: 电脑启动后发出一长两短的报警声	242
13.1.6	案例 4: 电脑运行时突然黑屏	243
13.1.7	案例 5: 主板出现短路故障	243
13.1.8	案例 6: 老主板读不出大容量硬盘	243
13.1.9	案例 7: 电脑温度过高导致主板烧坏	243
13.1.10	案例 8: 接通电源后电脑就自动启动	244
13.1.11	案例 9: 电脑开机后发出连续的报警声	244
13.1.12	案例 10: 主板上的集成声卡工作不正常	244
13.1.13	案例 11: 设置 CMOS 时突然死机	245
13.1.14	案例 12: 老主板无法使用 SATA 硬盘	245

13.1.15	案例 13: 开机运行一分钟后死机	246
13.1.16	案例 14: 主板 Cache 损坏导致死机	246
13.1.17	案例 15: Num Lock 灯无法关闭	246
13.1.18	案例 16: 找不到安装的独立网卡	247
13.1.19	案例 17: 关机时音箱有响声	247
13.1.20	案例 18: 主板上的灰尘过多	247
13.1.21	案例 19: 更换主板导致系统工作不正常	248
13.1.22	案例 20: 主板不能正常加电	248
13.1.23	案例 21: 开机后电脑无任何反应	248
13.1.24	案例 22: 安装主板驱动后电脑出现异常	249
13.1.25	案例 23: 主板 USB 接口供电不足	249
13.1.26	案例 24: 电脑运行时经常花屏	249
13.1.27	案例 25: 移动主机后导致系统引导失败	250
13.1.28	案例 26: 电脑开机无显示且不断报警	250
13.2	BIOS 故障排除案例	250
13.2.1	主板 BIOS 的基本功能	250