

东方人华 主编 郭英丽 李 杰 编著

电脑故障排除

入门与提高



清华大学出版社

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



软件入门与提高丛书

电脑故障排除 入门与提高

东方人华 主编
郭英丽 李 杰 编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书主要讲解了电脑中各种典型硬件、软件及网络等故障的诊断和解决方法,囊括了电脑中的主板、CPU、内存、硬盘、软驱、光驱、显卡、显示器、声卡、音箱、鼠标、键盘、机箱、电源、打印机、扫描仪、网络等硬件故障和解决办法,以及 Windows 操作系统中常见的软件故障和解决办法。

本书结构清晰、内容翔实、技巧丰富,不但可作为从事电脑组装与维护工作人员的参考用书,也可作为个人电脑爱好者和用电脑办公的工作人员进行电脑维护的指导用书。

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

电脑故障排除入门与提高/东方人华主编;郭英丽,李杰编著.一北京:清华大学出版社,2004.4
(软件入门与提高丛书)

ISBN 7-302-08175-1

I.电... II.①东...②郭...③李... III.电子计算机—故障修复 IV.TP306

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 014385 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:冯志强

文稿编辑:闫红梅

封面设计:王 永

印 刷 者:北京鑫丰华彩印有限公司

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印张:28 字数:685 千字

版 次:2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-302-08175-1/TP·5903

印 数:1~6000

定 价:36.00 元

《软件入门与提高丛书》特色提示

- ☑ 精选国内外著名软件公司的流行产品,以丰富的选题满足读者学用软件的广泛需求
- ☑ 以中文版软件为介绍的重中之重,为中国读者度身定制,从而便捷地掌握国际先进的软件技术
- ☑ 紧跟软件版本的更新,连续推出配套图书,使读者轻松自如地与世界软件潮流同步
- ☑ 明确定位,面向初、中级读者,由“入门”起步,侧重“提高”,愿新手老手都能成为行家里手
- ☑ 围绕用户实际使用之需取材谋篇,着重技术精华的剖析和操作技巧的指点,使读者深入理解软件的奥秘,举一反三
- ☑ 追求明晰精练的风格,用醒目的步骤提示和生动的屏幕画面使读者如临操作现场,轻轻松松地把软件用起来

丛书编委会

主 编	李振格			
编 委	汤斌浩	卢先和	田在儒	
	丁 岭	章忆文	冯志强	
	吕建忠	应 勤	王景先	

《软件入门与提高》丛书序

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，您一定又会惊美不已。

“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。

让我们来看一下本丛书的特色吧！

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、编程工具、数据库软件、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，以全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付自如的。因此，本丛书在让读者快速入门之后，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，使读者真正对所学软件融会贯通、熟练在手。

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书。一切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”，直指目标。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过关。

风格特色

本丛书在风格上力求文字精练、图表丰富、脉络清晰、版式明快。另外，还特别设计了一些非常有特色的段落，以在正文之外为读者指点迷津。这些段落包括：

-  **注意**——提醒操作中应注意的有关事项，避免错误的发生，让您少一些傻眼的时刻和求救的烦恼。
-  **提示**——提示可以进一步参考的章节，以及有关某些内容的详细信息，使您可深可浅，收放自如。
-  **技巧**——指点一些捷径，透露一些高招，让您事半功倍，技高一筹。
-  **试一试**——精心设计各种操作练习。您只要照猫画虎，试上一试，就不仅能在您的电脑上展现出书中的美妙画面，还能了解书中未详述的其他实现方法和可能出现的其他操作结果。随处可见的“试一试”，让您边学边用，时有所得，常有所悟。
-  **故障解析**——分析常见软硬件故障的原因，说明排除故障的方法，使用户能“有病自医”，进而“久病成医”，积累诊断和排除的实战经验，最终成为高手。

经过紧张的策划、设计和创作，本套丛书已陆续面市，市场反应良好。许多书在两个月内迅速重印。本丛书自面世以来，已累计售出八百多万册。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。

《软件入门与提高丛书》编委会

前 言

1. 电脑故障简介

随着电子技术的飞速发展，电脑也迅速地揭开它神秘的面纱，走入了寻常百姓的家庭。摆弄电脑已不再是专业技术人员的专利，很多对电脑感兴趣的朋友，也开始自己动手装电脑、学电脑，在电脑的世界里翱翔。但是，对于普通的电脑爱好者来说，要想“玩转”电脑，可不是件容易的事。

电脑的系统非常复杂，它集现代科学领域中的许多尖端技术于一身；正是这种系统的复杂性决定了它的脆弱性，所以，电脑很容易出故障。如何正确地认识电脑故障，采取适当的方法排除故障，是每个电脑爱好者渴望掌握的知识。

电脑故障具体是指造成电脑系统工作失常的硬件物理损坏和软件系统错误。电脑故障的分类方法繁多，其中最简单也最方便的方法是分为硬件故障和软件故障两大类。具体来说，产生电脑故障的原因很多，如常见的设置不正确、驱动程序和软件问题、新硬件的识别、硬件物理损坏、接触不良、短路等。

电脑的系统虽然很复杂，但由于它是由一种逻辑部件构成的电子装置设备，因此，杂而不乱；虽然电脑故障的表现形式五花八门，千奇百怪，但究其实质，都有章可循。只要掌握一些基本知识，学会分析故障现象，再掌握解决这些故障的一些基本技巧，碰到电脑故障就可以顺利解决了。

2. 本书内容介绍

本书针对广大电脑初学者、渴求提高的电脑爱好者和一些经验丰富的DIY者，全面地分析了电脑常见故障现象，就其排除方面讲解了一些最基础的知识，让大家对电脑故障和排除方法有一个最基本的认识，从而能够得心应手地处理各种电脑故障。

书中对大家在日常学习、工作中碰到的各种电脑故障现象，按硬件故障、软件故障、网络故障及操作系统故障进行了分类，并对每种电脑故障进行了全面和详细的分析，提供了常见问题和故障的解决方案，并解答了日常使用电脑中最常见、最典型、最有启发性的问题，可以让读者触类旁通，举一反三，顺利地解决日常电脑运行过程中的各种“疑难杂症”。具体内容如下：

第1篇是基础知识篇，共1章，讲述了电脑故障的识别、检测和常见故障的排除方法，让读者对电脑故障有一个最基本的认识。

第2篇是硬件篇，共11章，按照电脑硬件的组成，全面分析其常见故障现象，并介绍相应的排除方法。

第3篇是软件篇，共3章，系统而详细地介绍了办公软件及其他一些常用软件的故障方面的知识。

第4篇是网络篇，共4章，介绍了网络硬件、软件及局域网的常见故障及其排除方法。

第5篇是操作系统篇,共5章,全面地介绍了操作系统,主要是Windows操作系统(包括Windows 98、Windows 2000、Windows XP及Windows 2003 Server),以及其他一些系统常见故障的排除方法。

本书主要有以下几大特点:

- 内容全面、丰富,几乎覆盖了各个方面的电脑故障知识。
- 语言通俗易懂、讲解清晰、前后呼应。以最少的篇幅、最易读懂的语言讲述每一种故障现象及其排除方法。
- 文字深入浅出,通俗易懂。一目了然,能让读者了解到电脑故障的所在,解决问题的关键。
- 可操作性强,与实践紧密结合。在适当的位置,配以简洁明了的图片,每一个故障分析都来自于作者的实践经验。
- 版面美观,图例清晰,具有针对性。只要仔细阅读本书,就能从中学到很多知识和技巧。

3. 本书约定

本书以Windows为操作平台来介绍,不涉及在苹果机上的使用方法,但其基本功能和操作与PC相同。为便于阅读理解,本书做如下约定:

- 本书中出现的中文屏幕项将用“【】”括起来,以示区分;而英文的屏幕项直接写出,即省略“【】”。此外,为了使语句更简洁易懂,本书中所有的菜单和命令之间均以竖线“|”分隔,例如,单击File菜单,再选择Save As命令,就用File|Save As来表示。
- 用“+”号连接的两个或三个键表示组合键,操作时,表示同时按下这两个或三个键。例如,Ctrl+V是指在按下Ctrl键的同时,按下V字母键;Ctrl+Alt+F10是指在按下Ctrl和Alt键的同时,按下功能键F10。
- 在没有特殊指定时,单击、双击和拖动是指用鼠标左键单击、双击和拖动,右击是指用鼠标右键单击。

4. 网上资源

如果读者在实践或学习中遇到问题,可以去太极网(www.yesky.com)、小熊在线(www.beareyes.com)、太平洋电脑网(www.pconline.com)、硅谷动力(www.enet.com.cn)、赛迪网(www.ccidnet.com)等网站寻找相关的解决方法或技巧。

本书得以正式出版,要感谢小熊在线、太平洋电脑网、太极网、赛迪网、《电脑爱好者》、《电脑报》等媒体朋友的鼎力支持。同时向参与本书编写及其文字出版工作的冯怡、陈辉、师薇薇、李诚、肖占彪、张艳伟、张慧敏、侯庆文、郭务本、邢占甲、焦振海、张永英、邓向阳、刘海荣、吴志朋、邓秋霞、刘艳慧、肖占国等同志表示感谢!

书中不妥之处,在所难免,希望得到广大读者的指正和建议,读者可发电子邮件至tupbook@163.com,我们定会全力改进,以便不断完善。

编 者
2004年1月

《软件入门与提高丛书》已出书目

1. 硬件、操作系统与办公自动化

- ☞ Windows XP 中文版入门与提高
- ☞ Windows 2000 中文版入门与提高
- ☞ Windows 98 中文版入门与提高(2004 修订版)
- ☞ 微机操作入门与提高
- ☞ 现代办公入门与提高(XP 版)
- ☞ Windows 98+Office 2000 中文版入门与提高
- ☞ Windows 2000+Office 2000 中文版入门与提高
- ☞ Windows XP+Office XP 中文版入门与提高
- ☞ 计算机教学应用入门与提高
- ☞ Office XP 中文版入门与提高
- ☞ WPS Office 2002 入门与提高
- ☞ Bios 和注册表入门与提高
- ☞ 电脑 DIY 入门与提高

2. 图形图像、多媒体技术

- ☞ PageMaker 6.5C 入门与提高
- ☞ Photoshop 7.0 入门与提高
- ☞ Photoshop 7.0 中文版入门与提高
- ☞ 3ds max 5 入门与提高
- ☞ 多媒体课件制作入门与提高
- ☞ Authorware 6.x 入门与提高
- ☞ 室内外建筑效果图设计入门与提高
- ☞ Maya 5.0 入门与提高

3. 网络与通信

- ☞ 局域网组建、配置与管理入门与提高
- ☞ 电脑上网入门与提高(XP 版)
- ☞ 网页制作入门与提高(MX 版)
- ☞ 网页制作三剑客入门与提高
- ☞ Dreamweaver MX 入门与提高
- ☞ Flash MX 入门与提高

4. 计算机辅助设计

- ☞ I-DEAS 入门与提高
- ☞ Solidworks 2003 中文版入门与提高
- ☞ AutoCAD 2002 入门与提高
- ☞ AutoCAD 2002 中文版入门与提高
- ☞ Pro/ENGINEER 2001 中文版入门与提高

5. 数据库

- ☞ DB2 入门与提高
- ☞ Oracle 9i 入门与提高
- ☞ SQL Server 2000 与 Visual Basic.net 数据库入门与提高
- ☞ ASP.NET 数据库开发从入门与提高
- ☞ PowerBuilder 8 入门与提高

6. 计算机语言与程序设计

- ☞ C/C++入门与提高
- ☞ Visual C#.NET 入门与提高
- ☞ Visual C++.NET 入门与提高
- ☞ Visual Basic.NET 入门与提高
- ☞ Delphi 7.0 入门与提高
- ☞ JAVA 2 入门与提高
- ☞ MAX plus II 入门与提高

目 录

第1篇 基础知识篇

第1章 电脑故障概述	2
1.1 电脑故障识别	3
1.1.1 电脑的组成	3
1.1.2 电脑故障的分类	3
1.1.3 识别电脑故障的一般方法	4
1.2 电脑故障检测	6
1.2.1 电脑故障的检测方法	6
1.2.2 电脑故障检测时应注意的事项	11
1.3 电脑故障分析	12
1.3.1 电脑故障常见原因	12
1.3.2 电脑故障排除的一般步骤	13
1.4 常见电脑故障及其排除	14
1.4.1 死机	14
1.4.2 非正常关机	15
1.4.3 自动关机	16
1.4.4 系统当机	16
1.4.5 强行关闭	17
1.4.6 病毒发作	17
1.4.7 系统故障	18
1.4.8 UCDOS 7.0 只能在纯 DOS 方式里运行	18

第2篇 硬件篇

第2章 电脑硬件故障概述	22
2.1 电脑硬件的组成	23
2.2 电脑硬件故障知识	23
2.2.1 电脑硬件故障分析	23
2.2.2 电脑硬件故障常用检查方法	27

2.3 电脑硬件常见故障及其排除	30
2.3.1 开机时电脑无反应	30
2.3.2 显示器无图像	30
2.3.3 显示器无图像, 但电脑可以读硬盘	31
2.3.4 电脑自检时停止	32
2.3.5 通过自检, 但无法进入操作系统	32
2.3.6 进入操作系统后死机	33
2.3.7 开机时“黑屏”	33
2.3.8 听到怪响或闻到异味	34
2.3.9 开机时显示某设备正被占用	34
2.3.10 硬件驱动程序不稳定	35

第3章 CPU 常见故障排除

3.1 CPU 频率常见故障及其排除	37
3.1.1 CPU 频率跳变	37
3.1.2 CPU 频率降低	38
3.1.3 CPU 频率锁定	38
3.1.4 电脑自检内存时死机	38
3.1.5 电脑硬盘撑不住	39
3.1.6 主板集成声卡不发声	39
3.1.7 CPU 超频后系统提示注册表损坏	40
3.1.8 系统运行一段时间后死机	40
3.1.9 玩游戏时, 画面凝结不动	41
3.1.10 关闭程序时出现“蓝屏”后死机	41
3.1.11 开机时黑屏且硬盘灯不闪烁	42
3.1.12 ISA 网卡工作不正常	42

3.2 CPU 温度与风扇常见故障及其排除.....43	4.1.3 主板故障检查及维修常用方法.....56
3.2.1 格式化硬盘时喇叭发出温度报警声.....43	4.2 主板常见故障及其排除.....58
3.2.2 系统运行速度减慢.....43	4.2.1 开机无显示.....58
3.2.3 电脑开机运行一段时间后自行热启动.....44	4.2.2 主板无法启动.....60
3.2.4 电脑长时间使用后死机.....44	4.2.3 主板自检时, 无法识别硬盘.....60
3.2.5 电脑机箱内发出连续的响声.....45	4.2.4 主板电容损坏.....61
3.2.6 CPU 风扇出现噪音.....45	4.2.5 主板发生短路.....61
3.2.7 CPU 风扇转速降低或不稳定.....46	4.2.6 使用 USB 硬盘, 引起资源冲突.....62
3.2.8 显示器未进入工作状态时死机.....46	4.2.7 主板对 ACPI 的支持问题.....62
3.3 CPU 其他常见故障及其排除.....47	4.2.8 非标准外频下, 软驱不能正常工作.....63
3.3.1 改装散热片导致电脑死机.....47	4.2.9 BIOS 设置不当, 导致电脑非正常启动.....63
3.3.2 播放 VCD 时电脑“蓝屏死机”.....47	4.2.10 主板的 AC'97 声卡设置问题.....64
3.3.3 压缩卡出错.....48	4.2.11 重装主板系统后, 电脑无法开机.....64
3.3.4 CPU 管脚引起显示器不亮.....48	4.2.12 载入主板驱动程序后, 电脑死机.....65
3.3.5 CPU 引脚引起显示器“黑屏”.....48	4.2.13 主板问题导致鼠标不能用.....65
3.3.6 电脑自检时雷鸟 1.2GHz 变为 900MHz.....49	4.2.14 电脑频繁死机.....66
3.3.7 赛扬 CPU 二级缓存错误.....49	4.2.15 CMOS 设置不当, 导致电脑运行时停止.....66
3.3.8 散装 PII/300MHz CPU 不能稳定地支持 100MHz 频率.....50	4.2.16 电脑无法正常关机.....66
3.3.9 CPU 散热片上的温控线脱落.....50	4.2.17 BIOS 设置错误, 引起内存自检时出错.....67
3.3.10 CPU 不兼容导致系统无法启动.....51	4.2.18 忘记开机密码.....67
第 4 章 主板常见故障排除.....52	4.2.19 BIOS 升级失败.....68
4.1 主板故障知识.....53	4.2.20 内存部分减少.....69
4.1.1 主板故障的分类.....53	4.2.21 内存数量与实际不符.....69
4.1.2 主板故障的主要原因.....53	4.2.22 主板不稳定.....70
	4.2.23 系统不识别 i845 芯片组.....71
	4.2.24 P4 电脑无法正常关机.....72
	4.2.25 主板上硬盘连线错误.....72

4.2.26 P4 电脑每次启动时, 出现提示信息	72	6.3.3 硬盘线接口接触不良或 接线错误	89
4.2.27 主板串行口连线不匹配	73	6.3.4 分区表错误	89
第 5 章 内存常见故障排除	74	6.3.5 主引导程序错误	91
5.1 内存条质量的测试	75	6.3.6 DOS 引导系统出错	91
5.2 内存条常见故障及其排除	75	6.3.7 目录表损坏	92
5.2.1 内存检测时间过长	75	6.3.8 分区信息错误	93
5.2.2 整条内存丢失	76	6.3.9 误格式化硬盘	94
5.2.3 内存分配错误	76	6.3.10 IDE 设备接线错误	94
5.2.4 开机无显示	76	6.3.11 D 盘出现逻辑错误	94
5.2.5 内存条质量不佳	77	6.3.12 硬盘零磁道划伤	96
5.2.6 电脑随机性死机	77	6.3.13 其他磁道被划伤	96
5.2.7 系统提示内存不足	77	6.3.14 硬盘出现物理损坏	97
5.2.8 系统产生错误	78	6.3.15 硬盘电源针脚断裂	97
5.2.9 屏幕显示有关内存 出错的信息	78	6.3.16 驱动程序克隆 数据不完整	99
5.2.10 内存冲突	79	6.3.17 系统运行中死机	99
5.2.11 内存有病毒	79	6.3.18 没有活动硬盘逻辑分区	100
5.2.12 主板与内存条不兼容	79	6.3.19 检测不到 USB 硬盘	100
5.2.13 内存自检错误	80	6.3.20 无移动硬盘盘符出现	101
5.2.14 扩展内存不能被 DOS 直接使用	80	第 7 章 软驱及光驱常见故障排除	102
5.2.15 内存条金手指生锈	81	7.1 软驱常见故障及其排除	103
5.2.16 内存接触不良	81	7.1.1 软驱接口损坏	103
第 6 章 硬盘常见故障排除	82	7.1.2 软驱经常划盘	103
6.1 硬盘坏道知识	83	7.1.3 软驱数据线接反	103
6.1.1 硬盘坏道的判断	83	7.1.4 软驱“挑盘”	104
6.1.2 硬盘坏道的维修	83	7.1.5 无法格式化	104
6.1.3 减少坏道的方法	85	7.1.6 无法进行写操作	104
6.2 硬盘故障知识	86	7.1.7 软驱没有做好读写准备	105
6.2.1 硬盘故障产生的原因及 排除步骤	86	7.1.8 工作不稳定	106
6.2.2 硬盘的保养	87	7.1.9 软驱无法读写软盘	106
6.3 硬盘常见故障及其排除	88	7.1.10 软驱进行读写操作时, 屏幕出现错误信息	106
6.3.1 CMOS 设置错误	88	7.1.11 磁盘出现坏道	107
6.3.2 系统不认硬盘	88	7.1.12 文件分配表损坏	107
		7.1.13 磁盘簇丢失	108
		7.1.14 零磁道损坏	108

7.2	光驱常见故障的判断.....	109	8.1.22	UCDOS 下不能 使用鼠标	128
7.3	光驱常见故障及其排除.....	111	8.1.23	病毒造成鼠标无法检测.....	129
7.3.1	光盘装卸故障	111	8.1.24	光电鼠标受光后, 无法 正常使用	130
7.3.2	光盘不转	111	8.1.25	串口线连接反.....	130
7.3.3	光驱不读盘或者挑盘	112	8.1.26	鼠标移动比较困难.....	131
7.3.4	系统里找不到光驱	113	8.1.27	鼠标串口不够用.....	131
7.3.5	光驱无法读盘	114	8.1.28	鼠标带尾巴.....	132
7.3.6	软件无法安装	114	8.1.29	鼠标双击不好使.....	133
7.3.7	无法使用 ULTRA DMA 功能	115	8.1.30	鼠标按钮损坏.....	133
7.3.8	系统读光盘错误	115	8.2	键盘的维修.....	133
第 8 章	鼠标与键盘常见故障排除	117	8.2.1	电脑开机时搜索 不到键盘	134
8.1	鼠标常见故障及其排除.....	118	8.2.2	键盘按键失灵.....	134
8.1.1	鼠标移动不灵活	118	8.3	键盘常见故障及其排除.....	135
8.1.2	在某个方向上失灵	119	8.3.1	键盘某些按键不起作用.....	135
8.1.3	鼠标按键不起作用	119	8.3.2	某些字符无法输入.....	136
8.1.4	检测不到鼠标	120	8.3.3	键盘输入与屏幕显示 不一致	137
8.1.5	找不到鼠标	120	8.3.4	标准键盘上 Shift 键失灵.....	137
8.1.6	鼠标按键失灵	121	8.3.5	键盘内部相邻线路短路.....	138
8.1.7	右键有些失灵	121	8.3.6	键盘无法接入主板 键盘接口	138
8.1.8	鼠标不能正常工作	122	8.3.7	键盘找不到或不存在.....	139
8.1.9	鼠标有频率地抖动	122	8.3.8	键盘接口不好.....	139
8.1.10	光电发射器与接收管的 非正常工作	123	8.3.9	键盘和鼠标接反.....	140
8.1.11	电缆中芯线断路	123	第 9 章	扫描仪与打印机常见 故障排除.....	141
8.1.12	鼠标中断与别的 设备冲突	124	9.1	扫描仪常见故障及其排除.....	142
8.1.13	不支持接口鼠标	124	9.1.1	找不到扫描仪.....	142
8.1.14	系统报错, 检测不到 USB 鼠标.....	125	9.1.2	扫描仪的 Ready 灯不亮.....	143
8.1.15	系统提示检测不到鼠标, 键盘也无反应	125	9.1.3	扫描出来的画面 颜色模糊	143
8.1.16	鼠标接口松动	125	9.1.4	图像色彩不够艳丽.....	144
8.1.17	系统检测不到 PS/2 鼠标.....	126	9.1.5	找不到 SCSI CARD	144
8.1.18	鼠标时有时无	126	9.1.6	扫描时的噪音很大.....	144
8.1.19	开机检测不到鼠标	127	9.2	打印机故障的识别.....	145
8.1.20	挂起后鼠标失效	127			
8.1.21	鼠标与系统不兼容	128			

9.2.1	故障判别的步骤	145
9.2.2	具体故障的判别	146
9.3	打印机常见故障及其排除	146
9.3.1	打印字符不全且不清晰	146
9.3.2	打印纸上出现粗细 不匀的黑线	147
9.3.3	字迹有的清晰, 有的不清晰	148
9.3.4	打印头受阻	148
9.3.5	打印机开机后无反应	148
9.3.6	打印大文件时死机	149
9.3.7	打印时出现红叉	149
9.3.8	不定时的不打印	149
9.3.9	打印机信号不同步	150
9.3.10	打印时出现乱码	150
9.3.11	个别字体打印不出来	151
9.3.12	不支持双向打印	151

第 10 章 显示器与显示卡常见

故障排除

10.1	显示器常见故障及其排除	153
10.1.1	显示器屏幕过暗	153
10.1.2	显示器屏幕过亮且 无法调暗	153
10.1.3	关机后屏幕上有 一个亮点	153
10.1.4	屏幕越来越模糊	154
10.1.5	屏幕开始模糊, 一会又清晰	154
10.1.6	无法辨认文字和图像	154
10.1.7	屏幕上有色斑	155
10.1.8	画面抖动	155
10.1.9	颜色显示不正常	156
10.1.10	显示器漆黑一片	156
10.1.11	屏幕上有杂波或线条	157
10.1.12	字符显示模糊	157
10.1.13	显示器画面先大后小	157
10.1.14	显示器出现波浪状的 彩色条纹	158

10.1.15	显示器有较大面积的 青紫色块	158
10.1.16	屏幕闪烁不定	159
10.1.17	电容失效	159
10.1.18	显示器调节按钮失效	160
10.1.19	显示器画面抖动	161
10.2	显示卡常见故障及其排除	161
10.2.1	开机无显示	161
10.2.2	屏幕出现异常杂点 或图案	162
10.2.3	显卡驱动程序丢失	162
10.2.4	屏幕上有乱码	162
10.2.5	显卡达不到高分辨率	163
10.2.6	主板集成显卡显示问题	164
10.2.7	文字、画面显示不完全	164
10.2.8	安装显卡驱动程序失败	164

第 11 章 声卡与音箱常见故障排除

11.1	声卡常见故障及其排除	167
11.1.1	声卡无法正常安装	167
11.1.2	PCI 声卡在 Windows 98 下使用不正常	167
11.1.3	声卡无声	168
11.1.4	播放 MIDI 无声	169
11.1.5	播放 CD 无声	169
11.1.6	无法录音	170
11.1.7	噪音	170
11.1.8	爆音	171
11.1.9	不能正常使用四声道	172
11.1.10	声卡无法“即插即用”	173
11.1.11	突然没有声音	174
11.1.12	声卡不能播放所有 声音文件	175
11.2	音箱常见故障及其排除	175
11.2.1	音箱没声音	175
11.2.2	音箱有杂音	176
11.2.3	冲击波音箱无声	176
11.2.4	麦克风带来的噪声	177

11.2.5	USB 音箱不能 播放音频 CD.....	178	13.2.2	软件故障原因分析.....	195
11.2.6	每次开机音箱均有噪声.....	179	13.2.3	软件故障预防应注意 的事项	196
第 12 章 电源与 Modem 常见 故障排除		180	第 14 章 办公软件常见故障排除.....		197
12.1	电源常见故障及其排除.....	181	14.1	Office 2000 常见故障及其排除.....	198
12.1.1	电源引起光驱不读盘.....	181	14.1.1	无法加载 Riched20.dll	198
12.1.2	系统不认 Modem.....	181	14.1.2	安装程序出错.....	200
12.1.3	Windows 98 经常死机	182	14.1.3	Office 2000 无法 新增组件	200
12.1.4	屏幕上的图像抖动	182	14.1.4	自动生成 ffastun0 .ffx、 ffastun1 .ffx 等文件	200
12.1.5	屏幕上出现水波纹	182	14.1.5	Office 2000 内存 容量不够	201
12.1.6	电脑死机	183	14.1.6	Office 2000 运行缓慢.....	202
12.1.7	启动时, 电脑不稳定.....	183	14.2	Word 常见故障及其排除.....	204
12.1.8	电脑黑屏	184	14.2.1	文字插入不对.....	204
12.1.9	电脑不能自举	184	14.2.2	下划线无法对齐.....	204
12.1.10	电脑自动关机	185	14.2.3	自动选定整个单词.....	204
12.1.11	电脑自动断电	185	14.2.4	自动添加空格.....	205
12.1.12	带电插拔软驱	185	14.2.5	自动应用超级链接格式.....	206
12.1.13	显示器通电, 主机 却不工作	186	14.2.6	看不到页码添加.....	206
12.1.14	主板无法加电	186	14.2.7	无法保存文档.....	207
12.2	Modem 常见故障及其排除	186	14.2.8	直引号自动转换 为弯引号	208
12.2.1	上网易掉线	187	14.2.9	无法进行拖动操作.....	208
12.2.2	电磁干扰	188	14.2.10	文字显示重叠.....	209
12.2.3	连线速率不足 56Kbps	188	14.2.11	浏览文档时死机.....	209
12.2.4	记不住口令	188	14.2.12	编辑速度慢.....	210
12.2.5	提示 “Login incorrect”	189	14.2.13	图形随段落同时移动.....	210
12.2.6	电脑没有应答	189	14.2.14	无法拖动文本.....	211
12.2.7	没有拨号音	189	14.2.15	打开文件时出错.....	211
第 3 篇 软件篇			14.2.16	Word 执行了错误程序.....	211
第 13 章 电脑软件及其故障概述		192	14.2.17	两栏只有一个页码.....	212
13.1	电脑软件概述.....	193	14.2.18	未找到目录项.....	213
13.1.1	电脑软件	193	14.2.19	收藏夹里出现 Word 文档名	214
13.1.2	电脑软件语言	193	14.2.20	无法切换大小写.....	214
13.1.3	电脑软件系统	193			
13.2	电脑软件故障概述.....	194			
13.2.1	电脑常见软件故障	194			

14.2.21 无法用鼠标在屏幕上 调整页边距	215	第 15 章 其他软件常见故障排除	227
14.2.22 屏幕上只能看到 一个工具栏	215	15.1 输入法软件常见故障及其排除	228
14.2.23 无法使用“即点即输” 功能	216	15.1.1 词库错误	228
14.2.24 无法运行“宏”	217	15.1.2 En 图标消失	228
14.2.25 Word 文件中中了病毒	217	15.1.3 “吃”掉标点符号	229
14.3 Excel 常见故障及其排除	218	15.1.4 光标定位不对	229
14.3.1 出现无效页面错误	218	15.1.5 无法查询五笔字型打不 出来的字	229
14.3.2 Excel 文件部分 遭到损坏	219	15.1.6 找不到输入法状态条	230
14.3.3 输入文字时不换行	219	15.1.7 输入法版本错误	231
14.3.4 Excel 中提示“#####!” 信息	219	15.1.8 王码五笔不能正常 输入汉字	231
14.3.5 Excel 中提示“#VALUE!” 信息	220	15.2 多媒体常见故障及其排除	232
14.3.6 Excel 中提示“#DIV/O!” 信息	220	15.2.1 无法关闭其中的 一个声道	232
14.3.7 Excel 中提示“#NAME?” 信息	221	15.2.2 抓不到想要的画面	232
14.3.8 Excel 中提示“#N/A” 信息	222	15.2.3 声音文件仍保留着 解霸图标	233
14.3.9 Excel 中提示“#REF!” 信息	222	15.2.4 截取的影片不连贯	233
14.3.10 Excel 中提示“#NUM!” 信息	223	15.2.5 无法删除 RealPlayer 图标	234
14.3.11 Excel 中提示“#NULL!” 信息	223	15.2.6 RealPlayer 无法播放 AVI 文件格式	234
14.4 PowerPoint 及 Access 常见故障 及其排除	223	15.2.7 RealPlayer 无法流 畅地播放	235
14.4.1 演示文稿生成的文件 非常大	223	15.2.8 画面模糊	235
14.4.2 无法打开演示文稿	224	15.2.9 播放 AVI 文件时出错	237
14.4.3 删除了【定义输入文字】 文本框	225	15.2.10 声卡驱动程序太老	237
14.4.4 看不到有关 dBASE 5 的 文件类型	225	15.2.11 软件无法使用	237
14.4.5 不能更改旧版本文件	225	15.2.12 DirectX 驱动程序未 通过认证	238
		15.2.13 无法播放多个文件	238
		15.2.14 图片断断续续	238
		15.2.15 画面闪烁	239
		15.2.16 图像出现阴影	239
		15.2.17 影片只显示了 图像的一半	239
		15.2.18 出现“黑屏”	240
		15.2.19 声音断断续续或爆音	240