



JOKER



邦

HELP

你学

电脑急救

晓涛工作室 编著

赠多媒体光盘

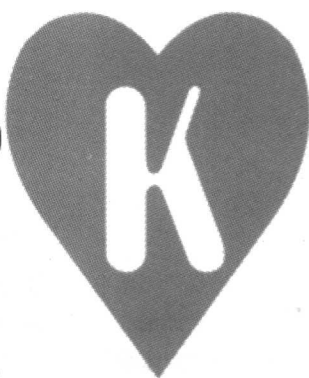


机械工业出版社



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

J
O
K
E
R



邦

HELP

你学

电脑急救

晓涛工作室 编著

赠多媒体光盘



机械工业出版社



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一本指导具有一定基础的电脑用户排除电脑故障的书籍，内容翔实、图文并茂，详细介绍了电脑急救的基础知识、排除电脑故障的一般思路和具体操作方法。对于电脑用户来说是一本实用性很强的排除电脑故障的入门教材。

全书共分为 9 章，分别介绍了电脑故障急救基础知识、电脑硬件故障急救、电脑外部设备故障急救、电脑操作系统故障急救、数码设备故障急救、电脑办公软件故障急救、常用工具软件故障急救、Internet 故障急救及电脑安全故障急救等内容，可以使您在最短的时间内轻松掌握排除电脑故障的方法。

本书可以让电脑用户，特别是初学者面对故障应对自如，也可以作为电脑办公人员、电脑维护人员及 IT 从业人员学习电脑的参考书，以及作为大、中专院校和各种社会培训班的辅导教材。

图书在版编目 (CIP) 数据

电脑急救/晓涛工作室编著.

-北京:机械工业出版社, 2006.4

(帮你学电脑)

ISBN 7-111-18791-1

I. 电… II. 晓… III. 电子计算机 - 故障修复 IV. TP306

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 026436 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 夏孟瑾 责任编辑: 王 师 版式设计: 杨 洋

北京铭成印刷有限公司印刷

2006 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16·18.75 印张·462 千字

0001-8000 册

定价: 29.80 元 (含 1CD)

凡购本图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

本社购书热线电话: (010) 68326294

封面无防伪标均为盗版

帮你学

多媒体光盘使用说明

一、软硬件需要

硬件需要: PIII 500 以上 CPU、256MB 以上内存、200MB 以上自由硬盘空间、支持 1024*768 分辨率的显卡和显示器、CD-ROM 或 DVD-ROM、声卡、音箱或耳机。

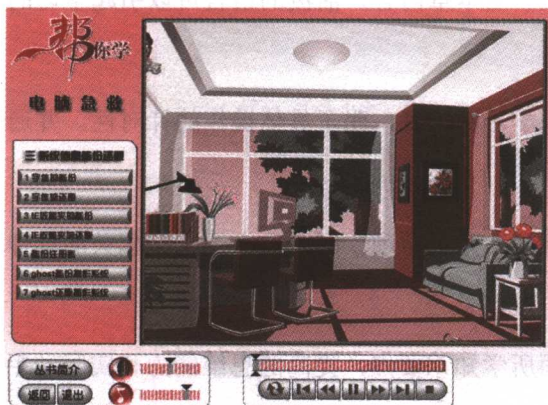
软件需要: Windows 2000/XP 操作系统、Windows Media Player9.0 播放器、设置 1024*768 分辨率。

二、操作指南

- ① 将光盘放入光驱中, 该光盘将自动运行, 显示如图所示的页面。单击“光盘帮助”按钮, 显示光盘播放帮助文件。
- ② 单击“丛书简介”按钮, 显示“帮你学”丛书的简要介绍。
- ③ 单击“退出”按钮, 结束光盘播放。



- ④ 单击欲播放视频的章名, 即可进入相关的章节, 查看详细的播放内容。单击感兴趣内容的播放按钮, 即可开始相关视频的播放。



- ⑤ 借助进度控制按钮和进度条, 可以控制视频的播放进度。使用声音控制按钮, 可以控制声音大小。
- ⑥ 单击“返回”按钮, 返回光盘主页面, 重新选择欲播放的其他章节。

丛书序

随着时代的进步，虽然懂计算机、会用计算机的人越来越多，但是仍然有大量刚刚接触计算机的朋友。为了帮助广大初学者快速掌握计算机的基本使用方法，迅速摘掉“菜鸟”的帽子，我们组织了几位有着丰富写作经验的作者，精心编写了本书。拟定写作大纲之前，我们走访了众多的初学者，掌握了大量的第一手资料，了解了他们在学习计算机过程遇到的困难和疑惑，然后，进行了认真研究和分析，试图找到一种最容易被初学者所接受的教学形式。图书初稿完成以后，又交给电脑学校和一些朋友试用，并根据读者意见作了反复的订正和修改。因此，从本书的形成背景来看，即使您对操作系统一窍不通，即使您不知学习计算机该从何处下手，这些都没有关系，只要您现在就开始与书中的“小迷糊”一起学习，相信您很快就会变成一只“老鸟”，走进电脑高手的行列！

本丛书适合以下的读者：

- ▶ 对计算机一无所知的人；
- ▶ 想学计算机但不知从何下手的人；
- ▶ 对计算机感兴趣的初学者；
- ▶ 想培养对计算机学习兴趣的人；
- ▶ 在校学生。

本丛书中每章的内容均按照“**本章要点+内容导读+本章内容+小结+过关练习**”的结构进行讲述，各部分的作用如下：

❖ 本章要点

以简练的语言概括出本章的重点，使读者在学习的过程中能够有的放矢。

❖ 内容导读

通过小迷糊和万事通两个人物对话的方式引出本章内容，活泼的语言可以引起学习的兴趣，同时了解学习本章的原因和重要性。

❖ 本章内容

以图解的形式对知识点进行讲解，以降低学习的难度，明了具体操作的针对性。并通过大量的小测试巩固所学内容。

❖ 小结

总结本章的重点、难点，及学习过程中需要注意的事项。同时，介绍一些相关的延伸知识，扩展读者的知识面。

❖ 过关练习

包括问答题和实际操作两种模式，以巩固所学知识要点，提高的思维能力和实际动手



能力，达到举一反三的目的。

此外，本系列图书均配有多媒体教学光盘。书中涉及的所有操作，都通过演示光盘作了必要的示范。伴随着小迷糊的学习步伐，倾听着万事通的详细讲解，简单友好的操作界面、身临其境的直观感受、双向互动的教学方式，一定能够使您在学习时事半功倍。

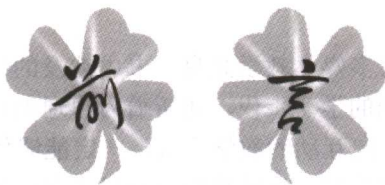
本丛书由晓涛工作室集体编写。虽然我们已尽了自己最大的努力争取做到“最好”，但是“没有最好，只有更好”，书中恐怕仍然会存在一些错误和纰漏，欢迎各位大方之家和读者朋友不吝批评指正。

真诚地希望这套丛书能够成为您的良朋益友。无论您在阅读和使用过程中遇到什么问题 and 疑惑，均可访问 <http://www.xtbooks.com> 寻求技术支持，我们会及时向您伸出援手，竭尽全力为您排忧解难。

晓涛工作室

2006 年 4 月

丛书序



排除电脑故障难吗?

不难!

阅读本书能帮助我学会解决电脑故障的基本方法吗?

能!



田 为什么要阅读本书

随着计算机的不断发展,使用计算机的人也越来越多,现在电脑应用已逐渐深入到普通家庭用户的日常生活中的每个角落,但是对于广大的电脑初学者来说,可能会遇到一些常见的电脑故障以及外设故障而感到束手无策。

为了帮助广大电脑初学者和那些希望从事电脑维修工作的人员尽快掌握判断和排除电脑故障的方法以及技巧,本书提供了大量的故障实例的分析、排除方法以及长期从事电脑维修的经验总结。

田 阅读本书能学到什么

- ❖ 电脑故障急救的基础知识
- ❖ 电脑硬件故障急救
- ❖ 电脑外部设备故障急救
- ❖ 电脑操作系统故障急救
- ❖ 数码设备故障急救
- ❖ 电脑办公软件故障急救
- ❖ 常用工具软件故障急救
- ❖ Internet 故障急救
- ❖ 电脑安全故障急救

“授之以鱼,不如授之以渔”,本书在传授知识的同时,还注重教给读者自学的能力。本书由晓涛工作室编著,孙莉婧、王艳芹执笔,宫涛和刘晓辉共同策划并提出了许多非常好的意见和建议。参与资料收集和整理工作的还有:宫涛、夏娜娜、崔红霞、刘宝宝、朱俊达、盖杰、于鹏、周娜、毕淑欣、于永勋、刘德清等。

由于时间仓促,书中难免会有疏漏和不妥之处,恳请广大读者不吝批评指正。

E-mail 地址: xiaotaoworkroom@163.com。

编 者

目 录

多媒体光盘使用说明

丛书序

前言

第 1 章 电脑故障急救基础知识1

- 1.1 认识电脑故障.....2
- 1.2 电脑故障的分类.....2
 - 1.2.1 操作不当引起的故障.....2
 - 1.2.2 硬件故障.....3
 - 1.2.3 软件故障.....4
 - 1.2.4 安全故障.....5
- 1.3 电脑故障的检测方法.....6
 - 1.3.1 电脑故障检测流程.....6
 - 1.3.2 检测电脑故障的方法.....7
- 1.4 电脑故障的急救.....10
 - 1.4.1 电脑故障急救的原则.....10
 - 1.4.2 电脑故障急救的必备工具.....11
 - 1.4.3 电脑故障的诊断技巧.....13

第 2 章 电脑硬件故障急救.....16

- 2.1 CMOS 与 BIOS 故障17
 - 2.1.1 开机显示 CMOS checkup error 信息 ..17
 - 2.1.2 开机显示 CMOS CRC Error 的信息...17
 - 2.1.3 CMOS 电路短路导致系统启动出错 ..18
 - 2.1.4 BIOS 刷新引发电脑无法正常启动 ..18
 - 2.1.5 BIOS 设置不能保存19
 - 2.1.6 BIOS 损坏后怎么修复19
- 2.2 CPU 故障.....20
 - 2.2.1 更换 CPU 风扇导致系统死机20
 - 2.2.2 电脑长时间使用后出现花屏21
 - 2.2.3 P4 2.4G 显示两个 1.2G 的 CPU21
 - 2.2.4 CPU 导致电脑性能下降21
 - 2.2.5 CPU 频率故障导致系统无法正常自检.....22
 - 2.2.6 不断重启的主机.....22
 - 2.2.7 超线程 CPU 与 Windows XP 集成的 IE 6 有不兼容性问题23
 - 2.2.8 CPU 风扇转速为什么会是零23

- 2.2.9 CPU 针脚接触不良导致电脑无法启动24
- 2.3 主板故障24
 - 2.3.1 电脑经常出现自动重启24
 - 2.3.2 电脑升级导致的死机现象.....25
 - 2.3.3 主板变形导致电脑启动一分钟后就自动停止.....25
 - 2.3.4 连续工作几小时电脑突然黑屏.....26
 - 2.3.5 主板电池无电.....27
 - 2.3.6 P4 主板温度监控异常.....27
 - 2.3.7 在蓝科翰威 LH-8ICX Pro P4 级主板上安装 Windows XP 失败28
 - 2.3.8 微星 MSI 845 Pro2 的 P4 电脑, 启动时出现 Monitor Warning 提示信息 .28
- 2.4 内存故障28
 - 2.4.1 灰尘过多导致不能开机.....29
 - 2.4.2 内存条部分地址损坏引起的死机故障29
 - 2.4.3 内存故障导致光驱无盘也狂读.....30
 - 2.4.4 内存不兼容导致容量丢失.....31
 - 2.4.5 短路引起的双通道内存错误.....31
 - 2.4.6 安装内存后, 提示“内存不够快速, 使用 40ns 内存”信息32
 - 2.4.7 内存故障引起注册表频频出错32
- 2.5 显卡故障32
 - 2.5.1 显卡工作不稳定.....33
 - 2.5.2 品牌机无法显示显卡信息.....33
 - 2.5.3 显卡驱动损坏导致不能切换分辨率 .34
 - 2.5.4 显卡性能不好导致频繁死机.....35
 - 2.5.5 显卡能自检但黑屏.....35
 - 2.5.6 显卡驱动丢失.....36
- 2.6 显示器故障36
 - 2.6.1 液晶显示器花屏故障.....36
 - 2.6.2 更换 LCD 显示器后开机黑屏.....37

2.6.3	19in 液晶显示器的字体让人不舒服.....	38
2.6.4	快速移动产生拖影现象.....	38
2.6.5	液晶显示器不能显示但有自检画面.....	39
2.6.6	液晶显示器显示的图像出现偏色、扭曲和闪动现象.....	39
2.6.7	液晶显示器开机后自动关闭.....	39
2.6.8	多次开机显示器才能正确显示.....	40
2.6.9	漏电导致显示颜色偏暗.....	40
2.7	硬盘故障.....	41
2.7.1	SATA 硬盘导致的特殊故障.....	41
2.7.2	安装 SATA 硬盘驱动后死机故障.....	41
2.7.3	安装 Windows XP 操作系统后, 提示找不到硬盘.....	42
2.7.4	进行磁盘碎片整理时出错.....	42
2.7.5	光驱数据线连接错误而引起的假 SATA 硬盘故障.....	42
2.7.6	硬盘感染病毒.....	43
2.7.7	接触不良导致硬盘自检失败.....	43
2.7.8	磁盘错误造成无法运行磁盘清理程序.....	43
2.7.9	开机时出现 HDD Controller Failure.....	45
2.7.10	双硬盘盘符交错故障.....	45
2.8	光盘驱动器和光盘故障.....	45
2.8.1	虚拟光驱导致正常 DVD 光驱出现故障.....	46
2.8.2	DVD 光驱与 Windows XP 不兼容.....	47
2.8.3	安装视频播放软件导致 DVD 光驱故障.....	47
2.8.4	不能删除虚拟光驱的盘符.....	48
2.8.5	启动系统时托架总是被弹出.....	49
2.8.6	16X DVD 刻录机不能以 2 速运行.....	50
2.8.7	使用模拟刻录成功, 实际刻录却失败了.....	51
2.8.8	添加刻录机后不能用光驱玩游戏.....	51
2.8.9	DVD 刻录机无法读取启动光盘.....	53
2.9	声卡与音箱故障.....	54
2.9.1	添加声卡后集成声卡无法正常工作.....	54
2.9.2	声卡不发声故障.....	54
2.9.3	声卡设置错误导致录制节目无声.....	55
2.9.4	病毒造成声卡故障.....	56
2.9.5	双声卡不可在 Windows XP 中共存.....	56
2.9.6	音箱发音嘈杂.....	57
2.9.7	音频线损坏导致音箱发出噪声.....	57
2.9.8	解决丢失的音量控制图标问题.....	58
2.10	机箱与电源故障.....	58
2.10.1	开机电源灯闪一下就熄灭.....	58
2.10.2	杂牌电源导致无法正常启动电脑.....	59
2.10.3	机箱短路造成的电脑故障.....	59
2.10.4	机箱接地导致死机.....	60
2.10.5	机箱漏电.....	60
2.10.6	笔记本电脑的电池导致系统故障.....	61
2.11	键盘与鼠标故障.....	61
2.11.1	键盘连线短路导致死机.....	61
2.11.2	键盘和鼠标位置插反导致黑屏.....	62
2.11.3	USB 鼠标不能在笔记本电脑上使用.....	62
2.11.4	光电鼠标灵敏度变差.....	63
2.11.5	光电鼠标电缆芯片断线.....	63
2.11.6	光电接收管位置偏移造成鼠标移动迟钝.....	64
2.11.7	无线鼠标拔去电池再重装后, 指针不移动.....	65
2.11.8	无法同时使用无线键盘和鼠标.....	65
2.11.9	安装无线鼠标, 指针不能移动.....	65
2.11.10	无线键盘/鼠标和接收器的连接中断.....	66
2.11.11	检测不到无线键盘和鼠标.....	67
第 3 章	电脑外部设备故障急救.....	68
3.1	打印机故障.....	69
3.1.1	无法安装打印机.....	69
3.1.2	长期未使用打印机, 再打印时墨迹稀少.....	69
3.1.3	打印机不能认可新墨盒.....	69
3.1.4	新换墨盒后, 打印时墨迹稀少.....	70
3.1.5	更换新墨盒后, 打印机在开机时面板上的“墨尽”灯亮.....	70
3.1.6	无法打印网页中的部分内容.....	70
3.1.7	打印机不能正常响应打印任务.....	71
3.1.8	打印出现断线故障.....	72
3.1.9	打印机走纸方向不对.....	72
3.1.10	打印网页时出现不完全现象.....	73
3.2	扫描仪故障.....	73
3.2.1	扫描时出现“吱嘎”声音.....	73



3.2.2	扫描出来的图像颜色模糊	73
3.2.3	扫描仪在预览以及扫描时图像都有一层红色	74
3.2.4	扫描仪更换电脑后扫描图像不清楚	74
3.2.5	扫描的图像中出现异常图纹	75
3.2.6	扫描仪与打印机驱动程序冲突导致打印机打印乱码	75
3.2.7	扫描时提示内存不足	76
3.2.8	扫描缓慢故障	77
3.2.9	USB 扫描仪速度慢	78
3.3	网卡与宽带路由器故障	78
3.3.1	网卡设备安装出错	78
3.3.2	PCI 接口的无线网卡无法识别	79
3.3.3	USB 接口的无线网卡无法识别	80
3.3.4	PCMCIA 接口的无线网卡无法识别	80
3.3.5	安装网卡后, 电脑登录局域网的速度非常慢	80
3.3.6	宽带路由器安装无响应	81
3.3.7	无法登录至宽带路由器设置页面	81
3.3.8	宽带路由器无法获取广域网地址	82
3.3.9	网络连接不稳定	82
3.3.10	接上宽带路由器后不能拨号	82
3.3.11	使用宽带路由器后上网速度变慢	83
3.3.12	使用宽带路由器方式共享上网频繁掉线	84
3.3.13	使用 TL-R400 宽带路由器后, 无法登录战网服务器	84
3.3.14	广域网接口中已经看到有 IP 地址, 但却无法上网	84
3.3.15	使用 NESCO 系列 BR-104 宽带路由器上网时出现的故障	85
3.4	ADSL 故障	85
3.4.1	数据量过大造成死机	85
3.4.2	安装 PPPoE 后启动速度变慢	86
3.4.3	ADSL 的指示灯都正常但仍然掉线	86
3.4.4	无法浏览网页	86
3.4.5	ADSL Modem 一直使用正常, 突然无法上网	86
3.4.6	ADSL 经常掉线	87
3.4.7	拨号软件错误导致不能拨号	87
3.4.8	线路问题导致使用 ADSL 虚拟拨号软件总是提示超时	88

3.4.9	劣质网卡导致 ADSL 掉线	88
3.4.10	无法获得 IP 地址	89
3.4.11	小区宽带上网注意安全	89
3.4.12	奇怪的黄色惊叹号	90
3.4.13	拨号时出现 678 错误	91

第 4 章 电脑操作系统故障急救

4.1	Windows XP 系统故障	93
4.1.1	安装 Windows XP 时提示空间不足	93
4.1.2	安装双系统之后无法进入 Windows XP 系统	93
4.1.3	系统启动到欢迎界面时死机	93
4.1.4	缩略图出错	94
4.1.5	安装程序提示: “系统找不到路径”	94
4.1.6	电脑运行速度在正常模式和安全模式下都很慢	95
4.1.7	升级到 Windows XP SP2 后看不到验证码	97
4.1.8	无法使用“搜索”功能	97
4.1.9	CPU 占用率过高	98
4.1.10	复制粘贴时出现乱码	99
4.1.11	有声音, 但任务栏上没有小喇叭图标	99
4.1.12	桌面上的快捷方式不翼而飞	100
4.1.13	系统安全日志已满, 禁止登录	101
4.1.14	原来可以软关机, 现在却变成了重新启动	102
4.1.15	双击分区无法打开	103
4.1.16	关闭所有的应用程序, 系统还是很慢	103
4.1.17	在 Windows XP 中如何解决备份文件夹拒绝访问的问题	103
4.1.18	无法共享分区	105
4.1.19	DDRAW 出错	106
4.1.20	在 Windows XP 中如何安装游戏手柄	106
4.1.21	在 Windows XP 中不能安装 USB 2.0 驱动	107
4.1.22	Thumbs.db 文件是什么	107
4.1.23	Windows XP 系统丢失还原点	107
4.1.24	寻找丢失的 Windows XP 防火墙	110
4.1.25	关闭系统还原功能	112

4.1.26 卸载不掉 Windows XP.....	113	5.1.8 MP3 不能开机.....	135
4.2 Windows 2003 系统故障.....	114	5.1.9 歌词无法显示或只显示一部分.....	135
4.2.1 IE 总是提醒存在安全隐患.....	114	5.1.10 出现爆音.....	135
4.2.2 系统升级后很多软件不能运行.....	114	5.2 MP4 故障.....	136
4.2.3 运行大型软件时系统反应迟缓.....	115	5.2.1 MP4 出现时钟为零、菜单变成英文的现象.....	136
4.2.4 播放电影时画面不清晰.....	115	5.2.2 连接 MP4 后电视图像质量差.....	136
4.2.5 “网上邻居”为何只有自己.....	117	5.2.3 MP4 连接后电视机没有显示.....	136
4.2.6 找不到 Windows 2003 标准版声卡驱动程序.....	118	5.2.4 出现乱码文件夹.....	136
4.2.7 应用程序停止响应、退出或工作不正常.....	118	5.2.5 无法录音.....	137
4.2.8 无法在 Windows 2003 中建立新用户.....	118	5.2.6 MP4 画面出现跳动或闪烁.....	137
4.2.9 QQ 不能在 Windows 2003 中运行.....	122	5.2.7 MP4 经常自动关闭屏幕显示.....	137
4.3 Vista 系统故障.....	123	5.2.8 主机按键无法使用.....	137
4.3.1 安装出现 “An error occurred while editing boot entries” 错误.....	123	5.3 数码相机故障.....	137
4.3.2 无法删除 Windows Vista Beta1.....	123	5.3.1 照片出现暗角现象.....	138
4.3.3 打开窗口速度慢.....	125	5.3.2 数码照片产生 “红眼”.....	138
4.3.4 使用 512MB 内存无法正常运行 Windows Vista.....	125	5.3.3 照片中出现亮斑现象.....	139
4.3.5 总是弹出确认执行对话框.....	127	5.3.4 照片颜色不对.....	139
4.4 Windows 2000 系统故障.....	127	5.3.5 拍摄图像不清晰.....	140
4.4.1 Windows 2000 系统提示注册表最大值太小.....	127	5.3.6 相机突然断电导致故障.....	141
4.4.2 应用程序停止响应而死锁.....	128	5.3.7 相机自动关闭.....	141
4.4.3 不能开启 Windows 2000 操作系统的休眠功能.....	129	5.3.8 相机传送资料至电脑时出现错误信息.....	141
4.4.4 程序出错后硬盘一直响.....	129	5.3.9 相机无法识别存储卡.....	142
4.4.5 Windows 2000 无法共享资源.....	130	5.3.10 用专用照相纸打印出来的照片不清楚.....	142
第 5 章 数码设备故障急救.....	132	5.4 数码摄像机故障.....	143
5.1 MP3 故障.....	133	5.4.1 不能开始拍摄.....	143
5.1.1 MP3 反应速度慢.....	133	5.4.2 电源接通后很快关闭.....	144
5.1.2 MP3 播放器出现异常现象.....	133	5.4.3 摄像键不起作用.....	144
5.1.3 播放歌曲时出现异常.....	133	5.4.4 数码摄像机找不到电源.....	144
5.1.4 MP3 播放器无法进行录音.....	133	5.4.5 取景器中无图像.....	145
5.1.5 按键响应速度极慢或耳机发出长鸣声.....	134	5.4.6 图像色彩不好.....	146
5.1.6 MP3 格式化后不能使用.....	134	5.4.7 数码摄像机出现丢帧现象.....	146
5.1.7 MP3 能播放文件，其他操作也正常，但无显示.....	134	5.4.8 拍摄图像质量差.....	147
		5.4.9 图像模糊不清.....	147
		5.4.10 重放时没有图像.....	148
		5.5 掌上电脑故障.....	148
		5.5.1 按下电源按钮，但掌上电脑没有启动.....	148
		5.5.2 HP 掌上电脑插上充电器后无任何反应.....	149



5.5.3	在掌上电脑中无法永久删除收件箱里的邮件.....	149
5.5.4	触击掌上电脑屏幕, 没有反应且操作按钮也没有反应.....	149
5.5.5	无法将信息发送到另一台掌上电脑或其他设备.....	150
5.5.6	接收其他掌上电脑传送的信息时, 提示内存不足.....	150
第6章 电脑办公软件故障急救 151		
6.1	Word 2003 常见故障.....	152
6.1.1	在 Word 文档中空格出现错误.....	152
6.1.2	保存后的文档在 Word 中无法正常打开.....	152
6.1.3	无法正常编辑 Word 文档.....	153
6.1.4	打开 Word 文档变慢了.....	153
6.1.5	在 Word 中插入的图片显示不全.....	154
6.1.6	在 Word 中进行打印时页边框线不能正常显示.....	154
6.1.7	在 Word 中无法使用拖放功能.....	155
6.1.8	在 Word 中的表格里输入文字时列宽发生变化.....	155
6.1.9	Word 中的直引号总是被错误地替换为弯引号.....	156
6.1.10	Word 文档中插入图片只显示黑色边框.....	157
6.1.11	断电后 Word 2003 不能恢复丢失的文档.....	157
6.1.12	自动选定整个单词.....	158
6.1.13	无法对 Word 文档进行加密.....	158
6.1.14	Word 创建的文件泄露个人隐私.....	160
6.1.15	无法取消自动打印的文档属性报告.....	161
6.1.16	无法实现 Word 文档的套打功能.....	161
6.2	Excel 2003 常见故障.....	162
6.2.1	在 Excel 中输入文字不能自动换行.....	162
6.2.2	在 Excel 中只打印工作表的一部分.....	162
6.2.3	在 Excel 中隐藏数字“0”.....	163
6.2.4	Excel 显示“#####”错误的提示.....	164
6.2.5	无法直接输入公式.....	165
6.2.6	无法合并单元格.....	166
6.2.7	在 Excel 中查找导致错误的单元格.....	167
6.2.8	无法在 Excel 单元格中输入分数.....	168
6.2.9	Excel 提示“#VALUE”错误.....	168
6.2.10	无法将行号和列标一起打印出来.....	169
6.2.11	无法实现只打印工作表的特定区域功能.....	170
6.3	PowerPoint 2003 常见故障.....	172
6.3.1	使用 PowerPoint 绘制的线条有锯齿.....	172
6.3.2	在 PowerPoint 中如何创建超链接.....	174
6.3.3	无法恢复意外关机丢失的 PowerPoint 文档.....	174
6.3.4	在 PowerPoint 中单击一个超链接没有反应.....	175
6.4	Office 12 常见故障.....	175
6.4.1	无法获知选项成为灰色的原因.....	175
6.4.2	Office12 无法安装.....	176
第7章 常用工具软件故障急救 177		
7.1	多媒体播放软件故障.....	178
7.1.1	在线观看电影时出现断续和停滞现象.....	178
7.1.2	播放 AVI 文件时只能看到可视化效果.....	178
7.1.3	播放 CD 时, 系统无响应或报告出错.....	179
7.1.4	无法让播放器记住媒体文件的变动.....	181
7.1.5	在 Windows Media Player 10 中无法以全屏模式播放视频.....	183
7.1.6	在 RealPlayer 中无法正常播放 AVI 文件.....	183
7.1.7	播放视频剪辑时 RealPlayer 崩溃.....	184
7.1.8	“我的媒体库”速度太慢.....	186
7.1.9	使用 RealPlayer 播放 RM 文件时进度条无法拖动.....	187
7.1.10	网上的 RM 文件不能直接下载.....	187
7.1.11	无法自由缩放视窗尺寸.....	187
7.1.12	如何让 Winamp 窗口置于其他窗口之后.....	188
7.1.13	KMP 无法实现文件关联.....	189
7.1.14	安装的 KMP 是乱码菜单.....	189
7.1.15	使用 KMP 播放 DVD 红屏.....	189

7.1.16	使用暴风影音播放 HDTV 或其他视频文件时出现花屏现象	190	7.4.8	为什么模拟刻录成功而真实刻录却失败	199
7.1.17	暴风影音不能播放 MP4 视频格式的文件	190	7.4.9	如何修复刻录失败的 CD-RW 盘片	199
7.1.18	音频和视频不同步	191	7.5	分区/备份工具软件故障	200
7.1.19	MPC 播放 Real 媒体文件出现异常状态	191	7.5.1	如何将分区从 NTFS 格式转换成 FAT32	200
7.2	压缩/解压缩工具软件故障	192	7.5.2	提示内存不足	200
7.2.1	解压时收到“CRC 错误”信息	192	7.5.3	读写错误	201
7.2.2	下载的 Zip 文件无法解压, 提示出错	193	7.5.4	使用 Partition Magic 8.0 分区时突然断电	201
7.2.3	自解压的 Zip 文件无法正常打开	193	7.5.5	在 Fdisk 中无法正确识别硬盘容量	201
7.2.4	无法正常解压 WinRAR 文件	193	7.5.6	用 Ghost 10 恢复 C 盘时出现蓝屏	202
7.2.5	如何修复损坏的 Zip 文件	193	7.5.7	启用 F 盘中的 Ghost 文件	202
7.2.6	装了 WinZip 还是无法双击打开 Zip 压缩包	194	7.5.8	Ghost 错误代码 8027 故障	203
7.3	翻译软件的故障	194	7.6	下载工具软件故障	203
7.3.1	生词本运行出错	195	7.6.1	使用 FlashGet 下载文件到 99% 时速度变慢或暂停一段时间	204
7.3.2	使用金山词霸无法对屏幕上的某些词进行鼠标取词翻译	195	7.6.2	使用 FlashGet 下载时, 出现假死现象	204
7.3.3	整段英文在金山词霸中无法发音	195	7.6.3	FlashGet 提示 30s 后挂断或者关机	204
7.3.4	无法安装金山快译 2006	196	7.6.4	下载后的文件无法打开	205
7.3.5	在 Acrobat 中无法使用金山词霸取词翻译	196	7.6.5	右键单击链接时, 没有显示“使用迅雷下载”命令	205
7.3.6	关闭金山快译时出错	196	7.6.6	使用迅雷下载时, 无法打开网页	205
7.3.7	东方快车的 Word 翻译器工作不正常	196	7.6.7	运行比特精灵时, 为什么系统不能进入待机状态	206
7.3.8	安装东方快车后 Outlook Express 出现死机现象	196	7.6.8	为什么有时连接失败, 比特精灵并不尝试重试	206
7.3.9	Dr.eye 译典通 2002 无法运行	197	7.6.9	使用网络传送带下载的文件与实际不符	207
7.4	刻录软件故障	197	7.6.10	使用 BT 下载速度超慢	208
7.4.1	无法刻录	197	7.6.11	BT 下载过程中存在故障	208
7.4.2	无法安装 Nero	197	7.6.12	eMule 日志栏中显示错误信息	209
7.4.3	找不到驱动器	198	7.6.13	启动 eMule 出现错误提示	209
7.4.4	刻录的 DVD 光盘无法在 DVD 播放机中播放	198	7.6.14	文件下载完成但始终结束不了	209
7.4.5	进行多段刻录时, 为什么前一次刻录的数据会丢失	198	第 8 章	Internet 故障急救	211
7.4.6	刻录 MPEG 格式的 VCD 时提示格式错误	199	8.1	网页浏览故障	212
7.4.7	一个设置安装多个驱动程序, 导致系统出错	199	8.1.1	地址栏中网址太多	212
			8.1.2	无法看到网页中的图片	214
			8.1.3	浏览网页时网页没有传输完就结束	214
			8.1.4	无法打印网页的背景	215



8.3.3	无法减少 QQ 内存	240
8.3.4	QQ 密码被盗	241
8.3.5	QQ 启动后无法正常使用	241
8.3.6	安装 QQ 2006 后导致网页发生 改变	241
8.3.7	MSN 8.0 无法显示好友	241
8.3.8	无法删除 MSN 8.0 中的账户	242
8.3.9	无法阻止某些 MSN 用户发送的 消息	243
8.3.10	无法取消文字图释	244
8.3.11	无法禁止 MSN 8.0 在 Windows XP 系统中自动运行	245
8.3.12	在易话通房间中只能同一部分人 进行语音视频聊天	246
8.3.13	如何取消自动弹出聊天窗口功能 ..	246
8.3.14	在易话通房间中听不到音乐	248
8.3.15	易话通视频看不到	249
8.3.16	在 Tencent Messenger 2006 中无法 将联系人分组管理	249
第 9 章 电脑安全故障急救		251
9.1	电脑病毒故障	252
9.1.1	电脑感染“Windows 服务”病毒 ..	252
9.1.2	电脑感染“MSN 性感鸡”病毒 ..	252
9.1.3	电脑感染“震荡波”病毒	253
9.1.4	电脑感染 Zafi-D 病毒	253
9.1.5	电脑感染 W32/HLLW.Morb	254
9.1.6	电脑感染“尼姆达”病毒	254
9.1.7	电脑感染“冲击波”病毒	255
9.1.8	电脑感染“武汉男生”病毒	256
9.1.9	电脑感染 QQ 女友病毒	256
9.1.10	电脑感染“安哥 (Hack Agbot3.aw)” 病毒	257
9.1.11	电脑感染锁定变种 CA (Worm.Mail .Locksky.ca) 病毒	258
9.1.12	电脑感染“lovel.d.exe”蠕虫 病毒	258
9.1.13	游戏账号被盗	260
9.1.14	电脑感染间谍软件	260
9.1.15	电脑感染 QQ 杀手病毒	261
9.2	病毒木马故障	262
9.2.1	电脑感染 Hetspy 木马病毒	262

第9章 电脑安全故障急救.....251

9.1	电脑病毒故障	252
9.1.1	电脑感染“Windows 服务”病毒	252
9.1.2	电脑感染“MSN 性感鸡”病毒	252
9.1.3	电脑感染“震荡波”病毒	253
9.1.4	电脑感染 Zafi-D 病毒	253
9.1.5	电脑感染 W32/HLLW.Morb	254
9.1.6	电脑感染“尼姆达”病毒	254
9.1.7	电脑感染“冲击波”病毒	255
9.1.8	电脑感染“武汉男生”病毒	256
9.1.9	电脑感染 QQ 女友病毒	256
9.1.10	电脑感染“安哥 (Hack Agbot3.aw)” 病毒	257
9.1.11	电脑感染锁定变种 CA (Worm.Mail .Locksky.ca) 病毒	258
9.1.12	电脑感染“love1d.exe”蠕虫 病毒	258
9.1.13	游戏账号被盗	260
9.1.14	电脑感染间谍软件	260
9.1.15	电脑感染 QQ 杀手病毒	261
9.2	病毒木马故障	262
9.2.1	电脑感染 Hetspy 木马病毒	262

9.2.2 电脑感染“感情森林 II”病毒	262	9.2.9 清除 BackDoor Ducktoy 木马病毒 ...	266
9.2.3 电脑感染“键盘幽灵 KeyboardGhost” 木马程序	263	9.2.10 清除“传奇男孩”木马病毒	266
9.2.4 电脑感染 NetSpy（网络精灵）木马 病毒	263	9.2.11 QQ 消息发送机变种 B（Trojan .QQMSG.QQSender.b）病毒	267
9.2.5 电脑感染“Backdoor.livup(msstart .exe)”木马病毒	264	9.2.12 电脑感染“传奇终结者”病毒	268
9.2.6 清除“菠萝（Trojan.Poless）”木马 病毒	264	9.2.13 清除“很棒”木马广告	269
9.2.7 清除特洛伊木马“TROJ_QAZA” ..	265		
9.2.8 电脑感染 ShareQQ 木马病毒	265		

附录 A 电脑的维护保养和故障预防 ...271

附录 B ADSL 网络连接错误代码281

第

1

章



帮你学

电脑故障急救基础知识

本章要点

- ☞ 认识电脑故障
- ☞ 电脑故障分类
- ☞ 电脑故障的检测方法
- ☞ 电脑故障的急救

小迷糊：万事通姐姐，我在使用电脑的过程中，电脑经常出现死机、蓝屏等故障现象，但是我却不知道怎样解决。

万事通：因为电脑是个高科技且比较复杂的东西，在使用过程中出现一些故障是不可避免的，但是大部分故障我们可以自己动手解决。

小迷糊：真的吗？可是当我的电脑出现故障时，我根本就不敢乱动。

万事通：故障排除对于不太了解电脑的人来说确实很神秘，不过真正了解电脑的结构和工作原理等知识后，排除电脑故障就很简单了。

小迷糊：万事通姐姐，那你就赶快给我介绍一下电脑故障急救的基础知识吧。

万事通：那好吧，我们就从电脑故障最基础的知识开始学起吧！你可要认真学哟！

1.1 认识电脑故障

电脑故障是指造成电脑系统功能失常的物理损坏和软件错误。例如，死机、系统崩溃、应用程序错误、外设无法正常使用或不能正常启动等现象。

死机是 Windows 操作系统中常见的故障，通常是指系统停止一切任务，对重新启动电脑之外的所有操作都没有反应。系统崩溃通常是指操作系统完全失去了正常运行的能力，只有修复或者重新安装操作系统。



■ 电脑系统在运行时，有时会出现一些影响不大但莫名其妙的现象。例如，突然速度变慢、硬盘自动读盘，甚至电脑死机。一般情况下，系统会自动恢复正常，也有可能在重新启动后恢复正常。如果以上故障不是经常出现，也没有造成较大影响，由于篇幅所限在此就不将其作为本书讨论的故障范围。

1.2 电脑故障的分类

在操作电脑的过程中，引起故障的原因很多。而人为因素引起的故障占绝大多数，有时是多种因素交织而造成的。根据电脑故障产生原因划分，大致可以分为操作不当引起的故障、硬件故障、软件故障及安全故障 4 类。

1.2.1 操作不当引起的故障

操作不当引起的故障是由于操作者的使用不当造成的。比较常见的情况是：由于用户对电脑的某个功能不了解，或者是一时疏忽进行了错误的操作，导致电脑出现异常情况。例如，按错键或者选错了某个选项，不小心删除了某个重要的系统文件，带电拔插某个硬件或者电缆，外设电源或者其他接口松动等。这些都会导致故障的发生。



■ 在使用电脑的过程中，人为操作不当在所有电脑故障产生原因中占很大的比例。因为电脑对于大多数人来说仍然是个神秘的东西，即使是某方面的高手或专家，也不可能对电脑的所有方面了如指掌，再加上不可避免的一时疏忽，所以电脑故障难免发生。

由于操作不当引起的故障一般很好排除，通常情况下，只要先查明具体的操作错误，