

日常问题，一网打尽！

1000

1000

电脑常见问题与故障 1000例

刘晓辉 张洁 编著



清华大学出版社



系统死机了、出现蓝屏了、无法启动了、硬盘丢失了……，计算机故障总是不期然地来到我们身边。可是，面对着神秘莫测的机箱、莫明其妙的系统、令人费解的提示、不明所以的英文，谁的头都会一点点变大，都会深切地感到茫然无助、孤立无援、无所适从、无从下手，刚刚走马上任的快意与得意会在一瞬间跑得无影无踪，取而代之的将是无尽的烦恼与沮丧。是拨一通电话，发一封 E-mail，还是到各大 BBS 上求助？统统不要！您要做的，就是捧起这本书，找到匹配的问题和故障。然后，就会得到完整的解决方案，一切的一切也都会迎刃而解……。

ISBN 7-302-10709-2



9 787302 107095 >

定价：29.00 元

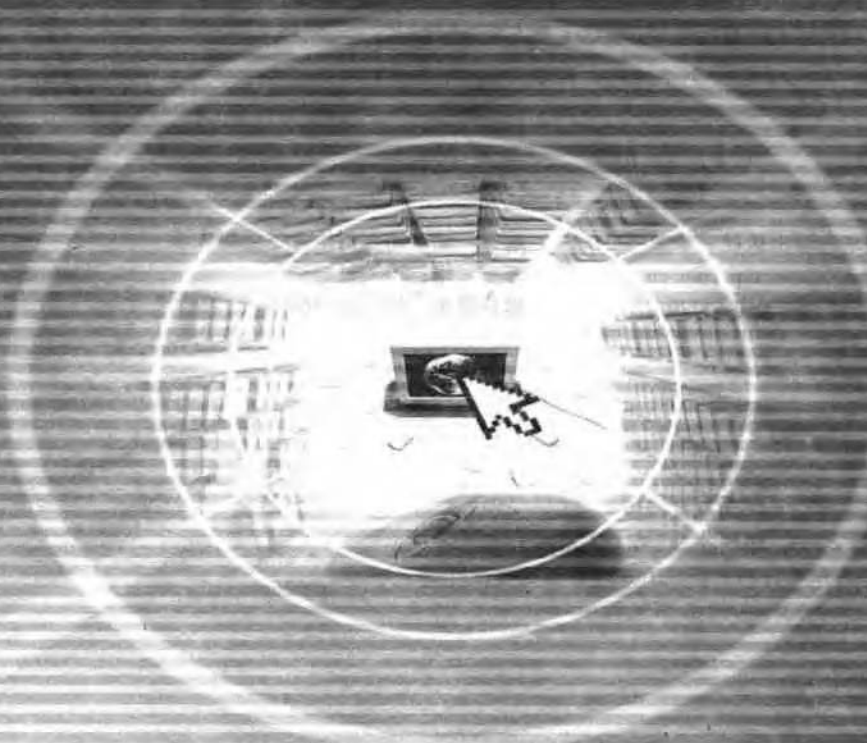
日常问题，一网打尽！

1000

1000

电脑常见问题与故障 1000例

刘晓辉 张洁 编著



清华大学出版社

内 容 简 介

本书以读者喜爱的问答形式,从大量的 E-mail 和 BBS 中精心筛选了 1000 个计算机典型故障,并从故障现象、导致原因、解决方法 3 个方面对故障进行精解,力求使读者举一反三、触类旁通,从而培养独立思考和处理问题的能力,逐渐成长为故障排除专家。全书内容分为硬件故障、软件故障、Internet 故障 3 部分,内容全面、实用,查阅方便、快捷,可以帮助读者解决各种常见的计算机故障。

本书适合于计算机爱好者查阅,也可以作为系统管理员及计算机维护人员的工作手册。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

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。

本书防伪标签采用清华大学核研院专有核径迹膜防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

电脑常见问题与故障 1000 例/刘晓辉,张洁编著. —北京:清华大学出版社,2005.4
ISBN 7-302-10709-2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 023105 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

策划编辑:刘利民

文稿编辑:李虎斌

封面设计:刘春敏

版式设计:赵丽娜

印 装 者:北京国马印刷厂

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印张:22 字数:464 千字

版 次:2005 年 4 月第 1 版 2005 年 4 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-302-10709-2/TP·7236

印 数:1~5000

定 价:29.00 元

随着计算机应用的日益广泛及计算机价格的不断下降，越来越多的家庭，以及几乎所有的学校、企事业单位、机关都拥有了自己的计算机，并随之诞生了数量庞大的系统管理员队伍。导致计算机故障的可能性非常多，可能是硬件、可能是驱动程序、可能是病毒攻击，还可能是用户的错误操作。面对诸多可能，相信大多数计算机爱好者和那些“涉世”未深的系统管理员都会眉头紧锁、束手无策。

系统死机了，出现蓝屏了、无法启动了、硬盘丢失了……计算机故障总是不期而然地来到我们身边。可是，面对神秘莫测的机箱、莫名其妙的系统、令人费解的提示、不明所以的英文，谁都会深切地感到无从下手，刚刚走马上任的快意与得意会在一瞬间跑得无影无踪，取而代之的将是无尽的烦恼与沮丧。拨一通电话、发一封 E-mail，还是到各大 BBS 上去求助？统统不要！您要做的，就是捧起这本书，找到匹配的问题和故障，然后就会得到完整的解决方案，一切问题也都会迎刃而解。

本书的问题与故障几乎全部源自读者来信和各大 BBS 的网友求助，作者对其作了认真的筛选，只保留了一些最具代表性、读者最关心的题目，只解决在计算机使用和管理中常见的问题及经常发生的故障，从而更适合普通的计算机爱好者，以及中小小型单位的系统管理员。本书注重实用性和可操作性，彻底摒弃枯燥的理论和简单的操作，重点介绍解决问题的策略和排除故障的思路。所有问题与故障均以问题方式出现，简明扼要、有的放矢。

第 1 章为硬件故障，主要解决 CPU、主板与 BIOS、内存、硬盘、显卡、显示器、声卡和音箱、光驱与刻录机、软驱、键盘与鼠标、外设等硬件故障，以及硬件兼容性故障。第 2 章为软件故障，主要解决在开机、关机与死机、系统安装中出现的故障，以及由注册表、Windows 系统、驱动程序与动态链接库、病毒与木马故障导致的软件故障。第 3 章为 Internet 故障，主要解决 Internet 连接故障，以及浏览器、电子邮件、聊天软件、下载软件，以及其他 Internet 应用程序故障。附录部分主要介绍常见计算机故障现象、计算机故障排除一般策略、常用工具软件，以及常用的 DOS 命令。

本书作者均为某电脑报中“网络通讯”版面“专家坐堂”的专家，他们一直在默默地为广大的网络管理员和网络爱好者排忧解难。另外，作者长期从事计算机与网络教学，参与了诸多大中型网络的规划和组建，并长期担任校园网络管理工作，具有较强的理论功底和丰富的实践经验。近几年，先后在清华大学出版社、人民邮电出版社等出版社出版过多部计算机与网络类图书，具有较强的文字驾驭能力，能够准确把握读者。

刘晓辉 张 洁

2005.4

CONTENTS



目 录

第 1 章 硬件故障.....1	
1.1 CPU 故障.....1	
1. CPU 温度过高造成死机.....1	
2. 计算机自动关机或重启.....1	
3. 如何避免 CPU 被烧毁.....1	
4. 如何降低 AMD CPU 的温度.....2	
5. CPU 为何有两个温度.....2	
6. 通过 BIOS 来设置 AMD CPU 工作时的温度警戒线.....2	
7. 由待机进入正常模式时死机.....3	
8. 清洗散热器导致 CPU 温度过高.....3	
9. 导热硅脂过多导致 CPU 散热不良.....3	
10. Intel 原装风扇造成 CPU 温度 过高.....4	
11. BIOS 设置对 CPU 超频的影响.....4	
12. CPU 超频引发的声卡问题.....4	
13. CPU 超频导致显卡被烧毁.....5	
14. 超频导致死机.....5	
15. 超频引起电源供电不足.....5	
16. CPU 超频造成计算机无法开机.....5	
17. CPU 频率自动降低.....6	
18. 使 i865P 主板也支持 800MHz FSB 的 CPU.....6	
19. 搭配 800MHz FSB 的 Pentium 4 CPU.....6	
20. 主板不能正确识别 Pentium 4 CPU 的主频率.....7	
21. Windows 98 中不识别双 CPU.....7	
22. 开机自检为两个 CPU.....7	
23. 关闭二级缓存造成计算机运 行过慢.....8	
24. 计算机检测到 L2 Cache 时死机.....8	
25. CPU 针脚接触不良导致无 法进入系统.....8	
26. 消除机箱内的风扇噪声.....8	
27. CPU 风扇工作不正常导致死机.....9	
28. 计算机运行时发出蜂鸣声.....9	
29. 为何总显示 100% 的 CPU 占用率.....9	
30. CPU 风扇转速为零.....10	
31. 判断假冒 CPU.....10	
32. CPU 故障的判断.....10	
1.2 主板与 BIOS 故障.....11	
33. i865 和 i875 芯片组之间的区别.....11	
34. 华硕 865 主板支持 PAT 模式.....12	
35. 老主板支持大硬盘.....12	
36. 通过自检鸣叫声判断故障.....12	
37. 开机时显示器无显示.....13	
38. 显示器黑屏.....13	
39. 计算机无法启动.....14	
40. 主板的接口损坏.....14	
41. 南桥芯片的温度过高.....14	
42. 系统不支持 ATA/100.....14	
43. 主板对 ACPI 的支持.....15	
44. 主板不支持 UDMA /66/100.....15	
45. 计算机不能保存时间修改.....15	
46. BIOS 设置不能保存.....15	
47. CMOS 电池没电.....15	
48. CMOS 掉电导致无法启动.....16	
49. CMOS 电池易掉电.....16	

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 50. 使计算机自动开机.....16 | 81. 内存 BANK 导致无法开机..... 26 |
| 51. 计算机通电后自动开机.....16 | 82. 内存增大后系统变得不稳定 26 |
| 52. 设置 CMOS 密码17 | 83. 内存加大后系统资源反而降低 26 |
| 53. 开机密码设置无效.....17 | 84. 内存增大后容量没变26 |
| 54. 不拆机箱清除 CMOS 密码17 | 85. 内存优化后无故重启27 |
| 55. 刷新 BIOS 时提示内存不足18 | 86. 内存 CMOS 参数错误导致死机..... 27 |
| 56. 拯救损坏的主板 BIOS18 | 87. 内存条排列顺序不当导致找
不到全部内存 27 |
| 57. 热插拔法拯救损坏的 BIOS19 | 88. 主板不能识别双内存 27 |
| 58. BIOS 被 CIH 病毒破坏.....19 | 89. 内存超频的恢复 28 |
| 59. BIOS 损坏造成不能启动20 | 90. 主板不支持高频内存 28 |
| 60. 不拆机箱了解计算机配置.....20 | 91. 内存频率与标称不符 28 |
| 61. 主板 Cache 造成频繁死机.....20 | 92. 内存不兼容导致系统进入安
全模式 28 |
| 62. 主板散热不良的故障处理.....20 | 93. 内存检测失败导致不能启动 29 |
| 63. 计算机启动后找不到 PCI 声卡21 | 94. 内存损坏导致系统无法安装 29 |
| 64. 主板 PS/2 口供电不足.....21 | 95. 计算机只能检测到一条内存29 |
| 65. 主板与鼠标不兼容导致启动
异常.....21 | 96. 单面内存导致只显示一半容量 29 |
| 66. 病毒防护导致不能安装操作
系统.....21 | 97. 双通道内存变成单通道内存 30 |
| 67. 硬件中断冲突.....22 | 98. 温度过高导致内存出错 30 |
| 68. 手动调节中断.....22 | 99. 内存使用双通道模式 30 |
| 69. 启动时系统提示“Updating
ESCD...” 22 | 100. 内存不可读 31 |
| 1.3 内存故障.....23 | 101. 内存条故障引起注册表出错 31 |
| 70. 计算机长时间检测内存.....23 | 102. 利用注册表找回“丢失”的
内存 31 |
| 71. 开机后内存重复检测.....23 | 103. Windows 经常进入安全模式..... 31 |
| 72. 单条 256MB 内存条自检时
只认出 128MB23 | 104. 随机性死机 32 |
| 73. 辨别 SDRAM 和 DDR 内存23 | 105. 玩游戏时“内存不足” 32 |
| 74. 内存接触不良导致无法开机.....24 | 106. Windows 98 下“内存不足” 32 |
| 75. “金手指”氧化导致无法开机.....24 | 1.4 硬盘故障 33 |
| 76. 内存不兼容导致系统识别内
存错误.....24 | 107. 开机找不到硬盘 33 |
| 77. 混插不同的内存.....24 | 108. 开机不能从硬盘启动 33 |
| 78. DDR 和 SDRAM 内存能否混插.....25 | 109. 开机时硬盘无法自举 33 |
| 79. 增加 DDR333 内存后死机25 | 110. 开机时提示找不到系统 34 |
| 80. DDR400 和 DDR333 能否混用25 | 111. DOS 引导记录出现错误 34 |
| | 112. 加载系统盘失败 35 |
| | 113. 在 BIOS 中有时会找不到硬盘 35 |



- 114. 硬盘的 DMA 关闭导致系
统运行过慢.....35
- 115. 辨别硬盘的软、硬故障.....35
- 116. Fdisk 无法读取硬盘分区.....36
- 117. 主分区没有激活而不能引
导系统.....36
- 118. 坏区造成 Fdisk 不能通过检测.....36
- 119. 坏道导致硬盘间断停止反应.....36
- 120. 隔离硬盘坏道.....36
- 121. 修复硬盘坏道.....37
- 122. 硬盘容量与标称值不符.....38
- 123. 解决硬盘“逻辑锁”.....38
- 124. 修复无法启动的硬盘分区.....39
- 125. Fdisk 不能识别大硬盘.....39
- 126. 主板不识别大硬盘.....39
- 127. 意外停电导致分区表错误.....40
- 128. 恢复硬盘分区表.....40
- 129. 硬盘主引导记录被破坏.....41
- 130. 主引导程序引起启动故障.....41
- 131. 硬盘无法读写或不能辨认.....42
- 132. 硬盘烧毁后数据的挽救.....42
- 133. Windows 98 无法识别 ATA100.....42
- 134. 挂接双硬盘无法进入系统.....42
- 135. 系统中看不到第二块硬盘.....43
- 136. 双硬盘的盘符错乱.....43
- 137. 开机自检到光驱后不能启动.....44
- 138. 计算机不能正确检测硬盘.....44
- 139. 硬盘工作时时有异响.....44
- 140. 分区后不重启直接格式化.....45
- 141. 分区卷标造成分区不能删除.....45
- 142. 开机时显示“No 80 cache
install”.....45
- 143. 老硬盘导致黑屏死机.....45
- 144. 更换计算机后硬盘无法启动.....45
- 145. 拯救误格式化的硬盘数据.....46
- 146. 病毒防护功能导致不能格式
化硬盘.....46
- 147. 硬盘无法格式化.....46
- 148. 新硬盘出现读写错误.....46
- 149. 跳过磁盘检测的等待时间.....47
- 150. 整理磁盘碎片时经常重复.....47
- 151. SATA 硬盘不能安装
Windows XP.....47
- 1.5 显卡故障.....48
- 152. 开机后显示器无显示.....48
- 153. 显卡接触不良造成的启动
失败.....48
- 154. 启动时长鸣判断显卡故障.....49
- 155. 显卡“金手指”被氧化造成
黑屏.....49
- 156. 屏幕上出现异常杂点或图案.....49
- 157. 显卡过热导致出现花屏、
黑屏.....49
- 158. 显卡过热.....49
- 159. 显存芯片过热.....50
- 160. 显存故障导致死机.....50
- 161. 显存设置错误导致游戏速
度过慢.....50
- 162. 显卡自检时显存不正常.....50
- 163. 不能设置显存大小.....51
- 164. 升级显存后异常.....51
- 165. 如何恢复显示的分辨率.....52
- 166. 更换显卡后无法设置分辨率.....52
- 167. 显卡无法正常调整刷新频率.....52
- 168. 显示属性中的颜色只能用
16 色.....52
- 169. AGP 4x 显卡变成 AGP 2x
模式.....52
- 170. AGP 4x 显卡能否在 AGP 2x
插槽上使用.....53
- 171. 屏蔽集成显卡.....53
- 172. 显卡刷新失败的恢复.....53
- 173. 升级显卡 BIOS 失败.....53
- 174. 显卡未安装好导致不能使用.....54

175. 运行游戏时出现黑屏..... 54

176. 为何显卡 TV 输出的是黑白
图像..... 54

177. 3D 加速卡不能启动..... 54

1.6 显示器故障..... 55

178. 开机时显示器黑屏..... 55

179. 显示器模糊不清且抖动..... 55

180. 空气潮湿导致显示器屏幕
模糊不清..... 56

181. 计算机突然黑屏..... 56

182. 显示器不定时黑屏..... 56

183. 刷新频率过高引起黑屏..... 56

184. 看电影时显示器突然黑屏..... 57

185. 显示器屏幕模糊不清..... 57

186. 显示器屏幕上有乱码, 图
片模糊..... 57

187. 显示器画面抖动..... 58

188. 显示器屏幕上有水纹状滚动条..... 58

189. 显示器的指示灯突然变红..... 58

190. 启动后很长时间才显示画面..... 58

191. 显示边缘有闪烁的竖条..... 58

192. 屏幕上有两根细黑线..... 59

193. 显示器屏幕四周有一圈黑框..... 59

194. 显示器缺色..... 59

195. 显示器被磁化导致部分颜
色变化..... 59

196. 显示器偏色的故障..... 60

197. 显示器屏幕一边调不直..... 60

198. 显示器几何失真..... 60

199. 开机后显示器画面先大后小..... 60

200. CRT 显示器带有静电..... 61

201. 劣质电源导致显示器出现波纹..... 61

202. 显示器发出“噓”的声音..... 62

203. 系统无法识别显示器..... 62

204. 显示器上有黑点..... 62

205. 检查 LCD 的坏点..... 62

206. 保养液晶显示器..... 63

207. 液晶显示器屏幕有花纹..... 63

208. 显示器哪个指标更重要..... 64

209. LCD 屏幕上有黑斑..... 64

210. LCD 分辨率设置不当..... 64

211. 使用 LCD 玩游戏时效果差..... 64

212. 刷新频率超出 LCD 的支持
范围导致黑屏..... 64

1.7 声卡和音箱故障..... 65

213. 声卡无声..... 65

214. 声卡突然无声..... 65

215. 声卡不发声..... 65

216. 驱动程序错误导致声卡无声..... 66

217. 跳线造成声卡不能发声..... 66

218. 关闭主板的集成声卡..... 66

219. 两块声卡引起驱动程序错误..... 66

220. 中断冲突造成声卡不能使用..... 67

221. 4 声道声卡只有 2 个音箱发声..... 67

222. 只有一个声道发声..... 67

223. 两个音箱声音大小不同..... 67

224. 主机后面的音频接口不正常..... 67

225. 创新 SB Live 声卡产生爆音..... 68

226. 播放 MIDI 音乐时有杂音..... 68

227. 超频导致声卡不能正常使用..... 68

228. CPU 超频导致声卡无声..... 68

229. 声卡的回放效果不好..... 69

230. 声音播放间断..... 69

231. 电源管理导致噪声..... 69

232. 声卡发出的噪声过大..... 70

233. 音箱中发出噪声..... 70

234. 麦克风录音时有噪声..... 70

235. 摄像头自带的麦克风导致
噪声..... 71

1.8 光驱与刻录机故障..... 71

1.8.1 光驱故障..... 71

236. 开机时光驱检测失败..... 71

237. 系统有时找不到光驱..... 71

238. Windows 中光驱图标丢失..... 72



239. 光驱硬盘共用一条数据线.....	72	271. 播放 DVD 光盘时易死机.....	82
240. U 盘引导系统后无法访问光驱.....	72	272. DVD 播放电影快进时死机.....	83
241. 检测光驱时死机.....	73	273. 给 DVD 光驱降温.....	83
242. 不支持 DMA 导致系统不能 启动.....	73	1.8.2 刻录机故障.....	83
243. 老光驱引起的系统启动慢.....	73	274. 刻录光盘时报错.....	83
244. Windows 98 安全模式下使 用光驱.....	73	275. 刻录失败导致盘片不能弹出.....	83
245. 光驱读盘困难.....	74	276. 刻录时提示缓冲区数据不足.....	84
246. 光驱突然不能读盘.....	74	277. 刻录时提示缓存欠载.....	84
247. 光驱激光头太脏.....	75	278. 刻录时占用大量 CPU 资源.....	84
248. 激光头读盘能力差.....	75	279. 接在同一根 IDE 线上导致硬 盘变慢.....	85
249. 光驱托盘不能自动弹出.....	75	280. CD-RW 不能刻录.....	85
250. 光驱托盘不易弹出.....	75	281. 维护刻录机.....	85
251. 光驱托架弹入、弹出不到位.....	76	282. 刻录时发出奇怪的声音.....	86
252. 光驱托盘自动回仓.....	76	283. 刻录软件不支持刻录机.....	86
253. 维护光驱.....	76	284. 刻录数据丢失.....	87
254. 调整虚拟光驱与物理光驱 的盘符.....	77	285. 挂接双光驱时不能正常刻录.....	87
255. 卸载虚拟光驱时丢失了物 理光驱.....	77	286. 刻录软件无法识别刻录机.....	87
256. 光驱变成了“可移动磁盘”.....	77	287. 刻录盘片颜色不同.....	87
257. 光驱读盘时死机.....	78	288. 不能刻录 VCD.....	88
258. 光盘在光驱中不转动.....	78	289. 刻录机实现超刻录.....	88
259. 光驱打滑造成不能读盘.....	78	290. 节约刻录盘.....	88
260. 光驱显示上一张光盘中的 内容.....	78	291. 高速刻录导致 VCD 不能播放.....	89
261. 光驱“爆碟”.....	79	1.9 软驱故障.....	89
262. 消除光驱噪声.....	79	292. 开机检测不到软驱.....	89
263. 光驱发出异响.....	79	293. 开关机时都要检测软驱.....	89
264. 光驱读盘时震动.....	79	294. 非启动软盘导致系统不能 启动.....	90
265. 关闭光驱的自动运行.....	80	295. 开机时检测软驱错误.....	90
266. 升级光驱的 Firmware.....	80	296. 提示找不到软盘.....	90
267. 修复损坏的光盘.....	81	297. 软驱成了可移动磁盘.....	90
268. DVD 光驱读 CD 盘速度较慢.....	81	298. BIOS 设置导致软驱大小错误.....	91
269. DVD-ROM 的读取速度降低.....	82	299. 创建虚拟软驱.....	91
270. DVD 光驱不能播放 DVD 影片.....	82	300. 读写软盘发生错误.....	91
		301. 读软驱时出错且发出噪声.....	91
		302. 软驱不能读写软盘.....	92
		303. 软盘上的文件打不开.....	92

304. 软驱灯长亮.....	92	335. 灯光造成光电鼠标不灵活	101
305. 挽救坏软盘中的数据.....	93	1.11 外设故障	101
306. 写软盘零磁道损坏.....	93	1.11.1 机箱、电源故障	101
307. 找不到扇区或是错误的扇区.....	93	336. 机箱上带有静电	101
308. 软盘坏道导致读写错误.....	93	337. 机箱内发出异味.....	102
309. 软盘不易取出.....	94	338. 劣质电源导致不能开机	102
310. 软驱显示上一张软盘的内容.....	94	339. 无法为 USB 接口安装驱	
311. 显示“磁盘未格式化”	94	动程序	102
312. 无法复制文件到软盘.....	94	340. 机箱前置 USB 口不能使用	102
1.10 键盘与鼠标故障.....	95	341. 计算机不能正常关机	103
1.10.1 键盘故障.....	95	342. 电源风扇只是抖动	103
313. 启动时提示键盘错误.....	95	343. 电压不稳造成计算机重启	103
314. 键盘接口出现故障.....	95	344. 电源质量差导致计算机故障	103
315. 关机后键盘上的指示灯还在亮.....	95	345. 电源故障导致开机不正常	104
316. 键盘按键不灵.....	96	346. 电源引起计算机黑屏	104
317. 玩游戏导致按键失效.....	96	347. 电源发出噪声	104
318. 按键按下后弹不回来.....	96	1.11.2 打印机故障	104
319. 键盘进水导致按键失效.....	97	1.11.2.1 喷墨打印机故障	104
320. 一些按键被卡住.....	97	348. 通电后打印机指示灯不亮	104
321. 按键卡住导致连续鸣叫声.....	97	349. 红灯亮但不打印	105
322. 用鼠标代替键盘启动计算机.....	97	350. 联机打印不正常	105
323. 键盘、鼠标无故失效.....	98	351. 打印机开机后没有任何反应	105
324. 键盘或鼠标不能动了.....	98	352. 打印机不进纸	105
1.10.2 鼠标故障.....	98	353. 打印机的面板设置与打印结	
325. 启动系统后提示找不到鼠标.....	98	果不符	105
326. 鼠标按键失灵的故障.....	99	354. 喷墨打印机夹纸	105
327. 鼠标按键无反应.....	99	355. 打印纸面出现碳粉污点	106
328. 鼠标灵活性下降.....	99	356. 打印样张背面污染	106
329. 滚轮鼠标方向失灵.....	99	357. 连续打印时丢失内容	106
330. 光电鼠标的指针颤抖.....	100	358. 打印色彩不清晰	106
331. USB 鼠标不可用.....	100	359. 打印质量欠佳或出现故障	106
332. USB 资源冲突导致鼠标		360. 打印时出现乱码	107
不能用.....	100	361. 打印时提示“内存不足”或	
333. 在 DOS 下无法使用 USB		“系统资源不足”	107
鼠标.....	100	362. 打印机不能打印字符	107
334. 开机后 USB 鼠标需插拔		363. 打印时出现缺色或断线	108
才能用.....	100	364. 打印时墨水化开	108



365. 打印图形的边沿出现向外散
墨现象.....108
366. 字迹一边清晰而另一边不
清晰.....108
367. 只打印半个字符.....108
368. 行走小车错位碰头.....109
369. 打印机内部灰尘过多.....109
370. 打印机软性喷头堵塞.....109
371. 喷头堵塞.....110
372. 打印机喷嘴阻塞.....110
373. 打印头损坏.....110
374. 主板上打印端口失效.....110
375. 打印一半后“死机”.....111
376. 页码打印不正确.....111
377. 打印图像上出现横纹、白条
或图文变浅、模糊.....111
378. 垂直线条错位或出现竖纹.....111
379. 使用彩色打印时图像不正确
或缺色.....112
380. 打印出的页面整版色淡.....112
381. 打印时漏墨.....113
382. 更换墨盒.....113
383. 更换打印机墨盒和维护打
印机.....113
384. 墨水消耗特别快.....114
385. 装进新墨盒后墨尽指示灯
仍亮.....114
386. 安装墨盒后面板灯报警.....115
387. 新装墨盒后打印机咔咔响.....115
388. 更换新墨盒后仍显示无墨.....115
389. 墨盒安装后打不出任何颜色.....115
390. 墨盒使用寿命短.....115
391. 墨盒与原装墨盒颜色有差异.....116
392. 用完的墨盒仍有少量墨水.....116
393. 劣质墨盒引起打印时出现
乱码.....116
394. 带芯片墨盒加墨后不认芯片.....116
395. 加入黑色墨水后打印彩色图
像显示全为黑色.....116
396. 打印机撕坏纸或纸张退不出
或卷成一团.....116
397. 打印机吐纸.....116
398. 一次进多页纸.....117
399. 打印机打印精度明显变差.....117
- 1.11.2.2 激光打印机故障.....118
400. 激光打印机开机后无任何
反应.....118
401. 打印时突然停机后再开机
无反应.....118
402. 激光打印机关闭时间过长.....118
403. 加纸后缺纸灯仍亮.....118
404. 自检/预热状态 Read/Wait 指
示灯时好时坏.....119
405. 激光打印机卡纸.....119
406. 在输出纸部分卡纸.....119
407. 打印机不能拾取进纸匣中的
纸张并且出现卡纸现象.....120
408. 从软件发送打印作业时打
印机无反应.....120
409. 打印机正常打印时纸上无字.....120
410. 打印页前半部分无图像.....121
411. 扫描器前进到供纸侧不能返
回原位.....121
412. 打印的页面图像未定影.....121
413. 打印的纸样左边或右边
变黑.....122
414. 打印的纸样上出现不规则
的划痕.....122
415. 打印文稿出现类似空心字的
模糊字迹.....122
416. 激光打印机硒鼓疲劳.....122
417. 提示“LPT1 端口输入错误”.....123
418. 打印时出现竖直白条纹.....123
419. 打印字迹稍微浅淡.....123

- 420. 打印的字迹被弄脏..... 124
- 421. 打印时纸的右边发黑..... 124
- 422. 打印的稿件偏到一边, 而另
一边留出空白..... 124
- 423. 打印时纸全黑..... 124
- 424. 打印时出现黑色条纹或模糊
的墨粉..... 124
- 425. 打印时出现横向黑条..... 124
- 426. 打印时出现纵向黑条..... 125
- 427. 打印时出现纵向白条..... 125
- 428. 出现横向黑白相间条纹..... 125
- 429. 打印机打印出空白页..... 125
- 430. 打印样张全黑..... 125
- 431. 纸张全黑或全白..... 126
- 432. 黑色图像上出现有规律或无
规律的白斑..... 126
- 433. 打印页面上出现无规律的空
白圆点..... 126
- 434. 打印时出现空白黑点..... 126
- 435. 打印图像脏..... 126
- 1.11.2.3 针式打印机故障..... 127
- 436. 打印机不走纸..... 127
- 437. 字车往返运动而不打印..... 127
- 438. 打印机开机后字车运行不
正常..... 127
- 439. 打印机发出异响无法联机
打印..... 127
- 440. 打印出的字符不完整或机
壳导电..... 127
- 441. 打印机打印错位..... 128
- 442. 打印机自检联机均不打印..... 128
- 443. 打印机打印时出现不均匀
黑线..... 128
- 444. 打印换行多走一行且汉字被
分成上下两截..... 128
- 445. 打印头受阻, 打印一会儿停
下并发出长鸣或在原处震动..... 128
- 446. 打印机断针..... 129
- 447. 打印机工作时指示灯全亮..... 129
- 1.11.3 扫描仪故障..... 129
- 448. 开机后找不到扫描仪..... 129
- 449. 新系统不识别旧扫描仪..... 130
- 450. 扫描仪没有任何反应..... 130
- 451. BIOS 设置不当导致系统找
不到扫描仪..... 130
- 452. USB 端口供电不足..... 130
- 453. 扫描仪无法响应或连接..... 130
- 454. 插拔扫描仪线缆导致无法
正常工作..... 131
- 455. 扫描仪 Ready 灯不亮..... 131
- 456. 扫描灯管长亮..... 131
- 457. 扫描仪指示灯为桔黄色..... 131
- 458. 扫描图像只有部分被获取..... 131
- 459. 输出图像色彩不够艳丽..... 131
- 460. 扫描驱动不正确..... 132
- 461. 驱动程序不完整..... 132
- 462. 扫描突然中断..... 132
- 463. 扫描图像变得不清晰..... 132
- 464. 扫描声音不正常..... 132
- 465. 扫描速度缓慢..... 133
- 466. 扫描效果模糊..... 133
- 467. 提示“SCSI card not found”
的错误..... 133
- 468. 扫描图像中有过多的图案..... 133
- 469. 扫描的图像丢失点线..... 134
- 470. 龟纹出现在图像的特定区域..... 134
- 471. 提示“硬盘空间不够或内存
不足”..... 134
- 472. 扫描的图像中包含异常图纹..... 134
- 473. 使用扫描仪扫描负片时效果
不理想..... 135
- 474. 扫描仪不能聚焦或扫描的图
像聚焦不准..... 135



- 475. 扫描底片时图像有其他形体图像出现.....135
- 476. 扫描底片出来的图像为一片空白.....135
- 477. 预览底片的图像色彩异常.....135
- 478. 扫描透射稿时屏幕显示 Calibrating.....135
- 479. 装上声卡后扫描仪无法使用.....136
- 480. 并口扫描仪串接打印机后无法正常工作.....136
- 481. 用扩充 USB 接口无法安装 USB 扫描仪.....136
- 482. 扫描仪不能正常工作.....136
- 483. 扫描仪有异响且扫描图像效果不理想.....137
- 484. OCR 的识别率不高.....137
- 1.11.4 U 盘与移动硬盘故障.....138
 - 485. 系统找不到 U 盘.....138
 - 486. 前置 USB 接口不认 U 盘.....138
 - 487. U 盘的写保护不起作用.....138
 - 488. U 盘不能启动计算机.....139
 - 489. 无法正确识别 U 盘.....139
 - 490. 在网吧不能使用 U 盘.....139
 - 491. 拔出 U 盘时提示“现在无法停止‘通用卷’设备”.....139
 - 492. 用 U 盘恢复启动设备的故障.....139
 - 493. U 盘启动方式的区别.....140
 - 494. 不显示 U 盘的盘符.....140
 - 495. 使用 U 盘启动计算机.....140
 - 496. Windows 98 下如何插拔 U 盘.....141
 - 497. 如何优化 U 盘.....141
 - 498. 找不到可移动硬盘.....141
 - 499. Windows 2003 下无法使用 USB 移动硬盘.....142
 - 500. 可移动硬盘读写操作发出异响.....142
 - 501. 安装 USB 移动硬盘时提示未知 USB 设备.....142
 - 502. 移动硬盘逻辑分区不能显示.....142
 - 503. 使用 USB 移动硬盘引起资源冲突.....143
 - 504. 复制较大文件时出错并死机.....143
 - 505. 移动硬盘在前置 USB 接口上不能使用.....143
 - 506. 移动硬盘无法弹出和关闭.....143
 - 507. 移动硬盘报警.....143
 - 508. 移动硬盘加载失败.....144
 - 509. 移动硬盘无法安装.....144
 - 510. 直接拔下移动硬盘导致死机.....144
 - 511. 移动硬盘自动加电.....144
- 1.12 兼容性故障.....144
 - 512. 主板与显示器不兼容.....144
 - 513. 主板与显卡驱动不兼容.....145
 - 514. 主板与 USB 五针连线不兼容.....145
 - 515. 显卡与主板不兼容.....146
 - 516. 主板与显卡不兼容造成死机.....146
 - 517. Athlon 64 主板和 Radeon X800 Pro 显卡不兼容.....146
 - 518. 鼠标与新型显卡不兼容.....146
 - 519. 内存与主板不兼容.....147
 - 520. 键盘、鼠标与主板不兼容.....147
 - 521. 硬盘与主板不兼容.....147
 - 522. 声卡与主板不兼容.....148
 - 523. 创新声卡与威盛芯片组不兼容.....148
 - 524. 网卡与主板不兼容.....148
 - 525. 新版 BIOS 与主板不兼容.....148
 - 526. 打印机与主板不兼容.....148
 - 527. 光驱与主板不兼容.....149
 - 528. 主板与机箱不兼容.....149
 - 529. 电源与主板不兼容.....149
 - 530. 移动设备与 USB 接口不兼容.....149
 - 531. 耳麦与声卡或主板不兼容.....150

532. 软驱与机箱不兼容.....	150	28. 每次启动时都会蓝屏.....	158
第 2 章 软件故障.....	151	29. 通过禁用外设加速 Windows XP	
2.1 开机故障.....	151	启动.....	158
1. 无法开机.....	151	30. 启动后提示找不到 Autochk.exe	
2. 开机后不能进入系统.....	151	文件.....	158
3. 开机进入系统后不久出现关		31. 安全日志已满拒绝用户登录.....	158
机提示.....	152	32. 加快系统启动速度.....	158
4. 开机后没有任何反应.....	152	33. 实现 Windows 2000 的自动	
5. 每次开机时出现蓝屏现象.....	152	登录.....	159
6. 启动时显示 OE 或 OD 错误.....	152	34. 禁用 Windows 2003 中的自	
7. 启动时提示 NTLDR is missing.....	152	动登录功能.....	159
8. 启动时自动加载 Messenger.....	152	2.2 关机与死机故障.....	160
9. 网卡设置不当造成启动速度		35. 无法正常关机.....	160
变慢.....	153	36. 关机时提示 Msgsrv32 错误.....	160
10. “控制面板”中的设置项目		37. 系统启动过程中死机.....	160
无故“丢失”.....	153	38. 使用、维护不当引起死机现象... 160	
11. 添加到自动批处理文件中		39. 硬件安装不当引起死机.....	161
的命令不能执行.....	154	40. 碎片太多导致蓝屏故障.....	161
12. 系统提示非法操作.....	154	41. 注册表错误导致计算机蓝屏.....	161
13. 开机后直接进入安全模式.....	154	42. 动态链接库文件丢失导致死机... 161	
14. 系统启动画面显示时间过长.....	154	43. 误删除系统文件导致系统死机... 161	
15. 启动时要求输入用户名和密码.....	155	44. 随机启动的程序太多导致系	
16. 安装新程序之后出现黑屏现象.....	155	统死机.....	162
17. 消除 Scandisk 界面.....	155	45. 自动重新启动计算机.....	162
18. 启动系统时自动打开 C 盘.....	156	46. 关机所用时间过长.....	162
19. 开机时出现“STOP 0x00000058”		47. Windows 98 上网后不能正常	
蓝屏故障.....	156	关机.....	162
20. 启动系统时出现过多的 C:\>.....	156	48. 安装驱动程序后出现蓝屏死机... 163	
21. 安装了双操作系统的计算		49. DOS 启动导致计算机死机.....	163
机不能启动.....	156	50. 启动和关闭时出现死机现象.....	163
22. Windows 2000 系统启动速		51. 虚拟内存设置导致死机.....	163
度慢.....	156	52. 关机时蓝屏死机.....	163
23. 尚未出现启动菜单就死机.....	157	53. Windows 2000 系统的蓝屏	
24. 开机时提示 ntsystem.exe 出错.....	157	死机.....	164
25. 开机时提示 Boot.ini 文件出错.....	157	54. Windows 2000 总是自动重启.....	164
26. 提高系统的启动速度.....	157	55. Windows XP 关机速度缓慢.....	165
27. 启动时找不到 Null 文件.....	158	56. 安装双系统之后系统引导失败.....	165



- 57. 取消 Windows Server 2003 “关机理由”对话框..... 165
- 2.3 系统安装故障..... 166
 - 58. 找回“显示桌面”的快捷图标..... 166
 - 59. 使用 Ghost 还原系统之后, 非系统分区丢失..... 166
 - 60. 重新安装 Windows 98 出现错误提示信息..... 166
 - 61. 安装操作系统后磁盘空间无故丢失..... 166
 - 62. 重新安装后小游戏不见了..... 167
 - 63. 播放 DVD 时声音效果不好..... 167
 - 64. 安装 Windows 98 时提示.CAB 文件错误..... 167
 - 65. 安装程序提示无法安装..... 167
 - 66. 覆盖安装原操作系统..... 168
 - 67. Windows 2000 出现乱码..... 168
 - 68. DOS 下安装 Windows XP 系统..... 168
 - 69. Windows XP 用户管理失败..... 168
 - 70. 设置 Windows XP 的界面语言..... 168
 - 71. 转换成 NTFS 格式后 DOS 下找不到 C 盘..... 169
 - 72. Windows XP 的启动盘程序..... 169
 - 73. Windows XP 是否需要安装病毒防护软件..... 169
 - 74. 无法安装 Windows XP 的故障..... 169
 - 75. 重装 Windows XP 不需再激活..... 169
 - 76. 病毒保护引起的安装失败..... 169
 - 77. 升级系统后光驱图标丢失..... 170
 - 78. Windows XP 光盘不能自动运行..... 170
 - 79. 隐藏的系统文件目录不能删除..... 170
 - 80. NTFS 分区导致 Windows XP 安装失败..... 170
 - 81. 重装双启动系统之一时导致另一个不能启动..... 170
 - 82. 安装多操作系统后却找不到启动菜单..... 171
 - 83. 隐藏多操作系统启动菜单..... 171
 - 84. 安装多系统后出现的运行软件出错..... 172
 - 85. 双系统安装过程中出现死机..... 172
 - 86. 安装双系统过程中的死机故障..... 172
 - 87. 彻底删除升级系统留下的隐藏文件..... 172
- 2.4 注册表故障..... 173
 - 88. 为“回收站”重命名..... 173
 - 89. 注册表的保存与恢复..... 173
 - 90. “结束任务”之后, 系统长时间没有反应..... 173
 - 91. 消除快捷方式下的“小尾巴”..... 174
 - 92. 找回“丢失”的运行、注销、关闭..... 174
 - 93. 选择清除“运行”对话框中的历史记录..... 174
 - 94. 让 IE 浏览器地址栏自动添加前后缀..... 175
 - 95. 解决“在 IE 浏览器中不能打开新窗口”..... 175
 - 96. 修改注册表解决局域网内 IP 地址冲突..... 175
 - 97. “我的电脑”和“文件夹”都打不开..... 176
 - 98. 注册表空间不足..... 176
 - 99. “开始”菜单响应速度过慢..... 176
 - 100. 禁止保存对任务栏的修改..... 177
 - 101. “添加/删除程序”窗口被锁定..... 177
 - 102. 锁定注册表..... 177
 - 103. 解除注册表锁定..... 177
 - 104. 还原系统后软件不能正常使用..... 178
 - 105. 用注册表解决 Windows 98 的启动故障..... 178

106. 修复快速关机导致的自动重启故障.....	178	130. 删除文件时直接被彻底删除	186
107. Windows 98 为何不能进入 DOS 实模式.....	178	131. 在磁盘碎片整理过程中, 总是重复从头开始	186
108. 注册表备份失败.....	179	132. 出现“.....应用程序出错.....”提示	186
109. 禁止系统启动时检测软驱.....	179	133. 复制 DVD 视频声音和画面失真	187
110. 隐藏桌面上的“回收站”	179	134. 不能将卸载进行到底	187
111. 权限设置导致软件不能正常使用.....	179	135. 卸载正在使用的软件	187
112. 导入 Windows XP 注册表	179	136. “回收站”总是满的	187
113. Windows XP 失去记忆功能	180	137. 无法安装某些软件.....	188
114. “回收站”中不支持长文件名	180	138. WMI 错误提示信息.....	188
115. 去掉任务栏里的“过去的项目”	180	139. 为“发送到”创建新的目的文件夹	188
116. Windows XP 中命令提示符被禁用.....	180	140. 运行 3D 游戏之后分辨率被改变	188
2.5 Windows 系统故障	181	141. 为文件夹设置统一的查看方式	188
117. 打开“我的电脑”速度非常慢.....	181	142. 运行“磁盘清理”程序时提示非法操作	189
118. 计算机不能正常关机.....	181	143. 无法添加/删除程序.....	189
119. 设置系统默认打开的输入法.....	181	144. 未被删除的虚拟光驱盘符	189
120. 运行磁盘整理时, 系统不断自动重启.....	181	145. PowerPoint 文件突然打不开了	189
121. 显示器突然黑屏, 但声音能够正常播放.....	182	146. 运行窗口总是一闪而过	189
122. 进入安全模式, 彻底解决问题.....	183	147. 无法更改 IE 浏览器窗口的大小	189
123. “消失”的磁盘空间.....	184	148. 用任务栏显示快捷方式	190
124. 找回“失踪”的任务栏.....	184	149. 在 Windows 98 系统中, 光驱“不翼而飞”	190
125. Media Player 无法播放 MPEG4 文件	184	150. Windows 98 快速启动栏丢失	190
126. 在 DOS 模式下恢复 IO.SYS 系统文件.....	185	151. Windows 98 系统的处理速度越来越慢	191
127. 巧妙卸载 DirectX 9.0.....	185	152. 使用虚拟光驱时产生黑屏现象	191
128. 重新为文件建立“关联”	185	153. Windows 98 系统中无法安装 GBK 输入法.....	192
129. 让计算机随时进入屏保状态.....	186		



154. Windows 98 系统下无法安装
Windows Media Player 9.0..... 192
155. Windows 98 找不到已经安装
的网卡..... 192
156. Windows 98 安全模式使用
光驱..... 193
157. 从 Windows 98 安装光盘中
提取系统文件..... 193
158. 正常启动后又立即自动关机..... 194
159. 关闭系统时计算机无响应..... 194
160. 消除查杀“欢乐时光”后留
下的“后遗症”..... 195
161. 登录系统时总有短暂“死机”
现象..... 195
162. 打印字体丢失或与预览字
体不同..... 195
163. 防止修改桌面..... 196
164. 设置显示属性时提示
Rundll 32 出错..... 196
165. 单击任务栏中的音量图标
出错..... 196
166. 安装备份组件时总是提示
出错..... 196
167. 计算机系统中不能安装新
字体..... 196
168. 改变 Windows 98 录音机的
录音时间长度限制..... 197
169. 帮助文件目录变成乱码..... 197
170. 汉字输入法的状态条总是
“失踪”..... 197
171. 磁盘盘符发生错乱..... 198
172. Windows Me “吃掉”的磁
盘空间..... 198
173. Windows 2000 系统下不能
安装软件..... 198
174. Windows Update 出现错误
提示..... 198
175. 快速显示菜单..... 199
176. Windows 2000 中也可以预
览图片..... 199
177. Windows 2000 无法登录..... 199
178. 按下 Ctrl+Alt +Del 组合键才
能登录..... 199
179. 让 Windows 2000 也具有调用
“系统配置实用程序”功能..... 199
180. 频繁出现的 Winmgmt.exe 出
错提示..... 200
181. Windows 2000 组策略设置不
能生效..... 200
182. Windows “资源管理器”中
看不到文件..... 200
183. 提示“应用程序出错，即将
关闭”..... 200
184. Windows 2000 操作系统的修
复安装..... 201
185. 提高 Windows XP 系统的运
行速度..... 201
186. Windows XP 系统关机之后
重新启动..... 201
187. Windows XP 的自动关机和
定时关机..... 201
188. 音量控制图标“无故失踪”..... 202
189. 使用 Ghost 备份 Windows
XP 系统..... 202
190. 删除 SAM 文件引起问题..... 203
191. 正确处理庞大的 Hiberfil 页
面文件..... 203
192. 经常出现的任务栏“假死”..... 204
193. 在 Windows 下运行应用程
序时提示内存不足..... 205
194. 手工启动 IIS 服务，总是提
示启动失败..... 205
195. Windows XP 总是弹出关闭
报告错误..... 205

- 196. 运行 Windows Update 时出现错误提示.....205
- 197. 运行 Windows Update 至“复查已安装更新”时出现错误.....206
- 198. 利用“超级兔子魔法设置”修复双系统中的启动菜单.....206
- 199. Windows XP 不能正常待机.....207
- 200. 启动系统时自动创建一个特定用户.....207
- 201. 播放在线电影总是缓冲.....207
- 202. 更改光驱盘符.....208
- 203. 停止讨厌的“信使”服务.....208
- 204. 新安装的应用程序不突出显示.....209
- 205. 彩色的“文件名称”.....209
- 206. 神秘的 FOUND.000 隐藏文件夹.....209
- 207. 任务管理器中的“关机”选项丢失.....210
- 208. 关闭 Windows XP 的压缩功能.....210
- 209. 无法更改的系统时间.....210
- 210. 磁盘空间的不断减少.....210
- 211. 鼠标双击操作无效.....211
- 212. 使用“粘贴”命令出现乱码.....211
- 213. 系统还原突然消失了.....211
- 214. 在 Windows XP 中更改文件属性.....211
- 215. 中文用户名导致应用程序无法安装.....212
- 216. Windows XP 无法打开系统帮助文件.....212
- 217. Windows XP 启动有延迟.....212
- 218. 语言栏呈灰色无法设置.....212
- 219. 按 F1 键寻求帮助提示出错.....212
- 220. 受限用户无法使用系统输入法.....213
- 221. 无法更改的 Administrator 账户密码.....213
- 222. 自动打开的“系统实用配置程序”.....213
- 223. 应用程序的菜单显示为乱码.....214
- 224. Word 文档字体变得模糊.....214
- 225. Windows 2003 播放电影画面粗糙.....214
- 226. Windows 2003 无法使用扫描仪和数码相机.....214
- 227. Windows Server 2003 不能运行 3D 游戏.....215
- 228. Windows Server 2003 管理账户被禁用.....215
- 229. Windows Server 2003 启用 Windows XP 桌面.....215
- 230. Windows Server 2003 中 IE 提示存在安全隐患.....216
- 231. 从双系统中删除不需要的操作系统.....216
- 232. 同一分区上安装 Windows 98/XP.....217
- 233. 安装在同一磁盘分区双系统的卸载.....217
- 234. 双系统计算机的磁盘碎片整理.....218
- 235. “资源管理器”中找不到软驱.....218
- 236. 让 Windows 的启动画面彻底消失.....218
- 2.6 驱动程序与动态链接库故障.....219
- 237. 显示器驱动程序异常引起花屏现象.....219
- 238. 找回丢失的驱动程序.....219
- 239. 升级驱动程序.....220
- 240. 鼠标忽然不听指挥.....220
- 241. 鼠标经常被“锁定”不能移动.....221



242. 驱动程序丢失.....	221
243. 摄像头驱动导致系统死机.....	221
244. 安装打印机驱动程序时系 统蓝屏.....	221
245. 网卡驱动装完后, 设备不能 正常工作.....	221
246. 显卡驱动程序出错导致无法 保存颜色设置.....	222
247. 彻底删除 Windows 98 下硬 件驱动程序.....	222
248. Windows 98 中的录音机不 能录音.....	222
249. 系统不能发现已经连接好的 U 盘.....	222
250. Windows 2000 无法安装内 置 Modem	223
251. Windows XP 调制解调器不 能正常工作.....	223
252. 升级操作系统引起显卡驱动 程序出错.....	223
253. 安装新驱动程序之后系统无 法启动.....	223
254. 运行 Office 2003 时提示插入 安装盘.....	223
255. 避免加载不必要的 DLL 文 件, 缓解内存压力.....	223
256. 删除多余的 DLL 文件.....	224
257. 提示“系统找不到 DLL 文 件——PNCRT.DLL”	224
258. msnsp32.dll 动态链接失败.....	224
259. DLL 文件被破坏导致 IE 浏 览器无法正常使用.....	224
260. Windows 98 中运行“扫雷” 游戏时提示程序出错.....	225
261. 丢失 MSVBVM60.DLL 文件.....	225
262. 提示无法装载 DLL 文件.....	225
263. Hal.dll 文件丢失.....	225
264. 双系统中启动 OE 时提示 Msoe.dll 文件丢失.....	225
2.7 病毒与木马故障.....	226
265. 每隔一段时间后, 计算机就 会重新启动一次.....	226
266. 清除杀毒软件不能发现的木 马程序.....	226
267. 杀毒过程中死机.....	227
268. 任务托盘中出现红色的“安 全中心”图标.....	227
269. 清除 Killmsblast 病毒.....	227
270. 彻底清除“冲击波”的变 种蠕虫.....	227
271. 杀毒软件和网络防火墙无 法启动.....	228
272. 杀毒软件无法升级.....	228
273. 被病毒破坏的自解压文件.....	228
274. 病毒导致无法恢复注册表.....	228
275. 修复 CHI 毁坏的分区表.....	229
276. 无法打开 C 盘.....	229
277. Svchost 进程导致系统虚拟 内存不足.....	229
第 3 章 Internet 故障.....	230
3.1 Internet 连接故障.....	230
1. Modem 状态正常, 但是无法拨 号上网.....	230
2. Modem 拨号时的占线锁死.....	230
3. Modem 被其他程序占用.....	230
4. Modem 没有反应.....	231
5. 拨号成功, 但无法登录任何 网站.....	231
6. Modem 不执行拨号操作.....	231
7. ADSL Modem 上的 ADSL 灯 变红.....	232
8. 无法 Ping 通 ADSL Modem.....	233
9. 调制解调器没有应答.....	233
10. 拨号无法接通.....	233

11. ADSL Modem 突然无法上网233
12. 电话拨入或拨出时 ADSL Modem 经常被激活233
13. 打开 Modem 后并不能立即上网234
14. 延长 Modem 连线后不能拨号234
15. 拨号上网数据流量大时出现死机234
16. 让 ADSL 自动断开 Internet 连接234
17. ISP 的服务项目不能列出235
18. ADSL 上网速度慢235
19. ADSL 有时不能联网235
20. ADSL 常常掉线236
21. ADSL 无法连通236
22. 使用 ADSL 后, Windows 无法正常关机236
23. ADSL 经常掉线236
24. ADSL 长时间连接后会掉线236
25. ADSL 每隔一段时间就出现数据传送停顿237
26. ADSL 对操作系统有何要求237
27. ADSL 设备的驱动程序如何安装237
28. Windows XP 下 ADSL 的设置237
29. 网速为何断断续续237
30. 连接被中断237
31. 其他程序占用拨号连接237
32. 拨号连接时认证失败238
33. 刚刚连接上网就中断238
34. 检验用户名和密码时无法通过238
35. 拨号上网无网络流量238
36. 启动后不能立即拨号上网238
37. 经常出现“断流”现象238
38. 拨号框变成窄条239
39. ADSL 有时不能正常上网239
40. 实际速率只有 100~300K240
41. 达到最大连接数240
42. 提示当前用户不具备运行客户端的权限240
43. 客户端软件运行操作系统报错240
44. 得到 192.168.0.x 地址240
45. 得到 169.254.x.x 地址240
46. Internet 连接频繁掉线241
47. 上网速度较慢241
48. 搬家后经常断线241
49. 搬家后上网速度变慢242
50. 先开主机无法实现 ICS243
51. ADSL 连接速率受限243
52. ADSL 每 15 分钟断一次243
53. 电话打进响两声后即发出极为古怪的叫声243
54. 电话打进或打出导致 Internet 连接掉线244
55. ADSL 间歇性无法获得 IP 地址244
56. ADSL 频繁掉线244
57. ADSL 经常瞬间掉线245
58. 提示“RasPPPoE-No Service Offers Received”245
59. 安装 PPPoE 后计算机启动速度变慢245
60. PPPoE 软件不能正常安装245
61. PPPoE 虚拟拨号提示“Timeout while trying to connect to the network”245
62. PPPoE 虚拟拨号提示用户名与密码不符246
63. 运行拨号软件提示没有网卡选定246
64. ADSL 虚拟拨号方式要拨什么号码246
65. 能虚拟拨号但无法浏览页面246
66. 有时虚拟拨号时会失败247



- 67. 拨号时网卡没有应答.....247
- 68. 系统找不到网卡.....247
- 69. 提示将网卡设置为“自动获取 IP 地址”模式.....248
- 70. 提示未检测到网卡信息.....248
- 71. ADSL 上的网卡指示灯狂闪.....248
- 72. Power/Sync 灯变红后恢复.....248
- 73. ADSL 的指示灯都正常但仍然掉线.....248
- 74. 通过 ADSL 设备状态灯判断一些基本故障.....249
- 75. Link 灯一直闪烁.....249
- 76. Diag 指示灯常亮.....249
- 77. LAN 灯不亮.....249
- 78. 同步灯正常,但不能上网.....250
- 79. ADSL Link 灯不马上亮.....250
- 80. ADSL 灯变红.....250
- 81. 电话正常,但不能上网.....251
- 82. 用 ADSL 上网打电话有杂音.....251
- 83. Connecting to communications device 后无反应.....251
- 84. Begin Negotiation 后提示超时.....251
- 85. Begin Negotiation 认证失败.....252
- 86. Authentication Failed PPPoE 出错.....252
- 87. Begin Negotiation 后找不到服务器.....252
- 88. Begin Negotiation 后显示 TCP/IP 无效.....252
- 89. Receiving network parameter 后提示 time out.....252
- 90. 系统提示中止连接.....252
- 91. 可以使用 QQ,但无法浏览网页.....252
- 92. 连接优化后需要刷新才能打开网页.....253
- 93. 连接 Internet 后无法打开网页.....253
- 94. 运行 MSISDN11.EXE 程序后不能上网.....253
- 95. 安装 ISDN 后,长途不能上锁.....254
- 96. 安装 ISDN 后有时电话打不进来.....254
- 97. ISDN 上网中途断线后无法重新连接.....254
- 98. ISDN 不能建立连接.....254
- 99. 小区 LAN 方式接入也经常掉线.....254
- 100. Cable Modem 无法接通.....255
- 101. Cable Modem 不能正常启动.....255
- 102. Cable Modem 能正常启动但是网络不通.....255
- 103. 一开机就不能上网.....255
- 104. 刚开机能上网,之后很快就不行了.....256
- 105. 600 操作挂起.....256
- 106. 601 检测到无效的端口句柄.....256
- 107. 602 指定的端口已打开.....256
- 108. 603 呼叫人的缓冲区太小.....256
- 109. 604 指定了不正确的信息.....256
- 110. 605 不能设置端口信息.....257
- 111. 606 指定的端口未连接.....257
- 112. 607 检测到无效事件.....257
- 113. 608 指定的设备不存在.....257
- 114. 609 指定的设备类型不存在.....257
- 115. 610 指定的缓冲区无效.....257
- 116. 611 指定的路由不可用.....257
- 117. 612 指定的路由未分配.....257
- 118. 613 指定的压缩无效.....258
- 119. 614 没有足够的缓冲区可用.....258
- 120. 615 未找到指定的端口.....258
- 121. 616 异步请求挂起.....258
- 122. 617 调制解调器已经断开连接.....258
- 123. 618 指定的端口未打开.....258

124. 619 指定的端口未连接.....258
125. 620 无法决定端点.....258
126. 621 系统无法打开电话簿.....259
127. 622 系统无法加载电话簿.....259
128. 623 系统无法找到此连接
的电话簿项.....259
129. 624 系统无法更新电话簿
文件.....259
130. 625 系统在电话簿中找到
无效信息.....259
131. 626 无法加载字符串.....259
132. 627 无法找到关键字.....259
133. 628 连接被关闭.....259
134. 629 连接被远程计算机关闭.....260
135. 630 由于硬件故障, 调制解
调器断开连接.....260
136. 631 用户断开了调制解调
器连接.....260
137. 632 检测到不正确的结构
大小.....260
138. 633 调制解调器正在使用或
没有配置为拨出.....260
139. 635 出现未知错误.....260
140. 636 连接到端口的设备不是
所期望的设备.....261
141. 637 检测到不能转换的字
符串.....261
142. 638 请求超时.....261
143. 644 您将无法接收网络弹出
式消息.....261
144. 645 发生内部身份验证错误.....261
145. 646 此时间不允许该账户
登录.....261
146. 647 此账户被禁用.....261
147. 648 该账户的密码已过期.....261
148. 649 账户没有拨入的权限.....262
149. 650 远程访问服务器没有
响应.....262
150. 651 调制解调器报告错误.....262
151. 652 有一个来自调制解调器
的无法识别的响应.....263
152. 664 系统内存不足.....263
153. 665 未正确配置调制解调器.....263
154. 666 调制解调器未正常工作.....263
155. 668 连接被终止.....263
156. 676 占线稍后再试.....263
157. 677 是由人而不是调制解调
器应答.....263
158. 678 没有应答.....264
159. 679 系统无法检测载波.....264
160. 680 没有拨号音.....264
161. 681 调制解调器报告一般
错误.....264
162. 692 调制解调器出现硬件
故障.....264
163. 699 调制解调器的响应导
致缓冲区溢出.....264
164. 700 设备.INF 文件中的扩
展命令太长.....265
165. 701 调制解调器使用了 COM
驱动程序不支持的连接速度.....265
166. 703 连接需要用户信息, 但
应用程序不允许用户交互.....265
167. 704 回拨号码无效.....265
168. 705 身份验证状态无效.....265
169. 709 更改域上的密码时发生
错误, 密码可能太短或者与
以前使用的密码相匹配.....265
170. 710 当与调制解调器通信时
检测到序列溢出错误.....265
171. 711 远程访问服务管理器无
法启动, 事件日志中提供了
其他信息.....266

172. 712 双路端口正在初始化。
等几秒钟再重拨.....266
173. 715 由于电话线质量差,所
以发生过多错误.....266
174. 716 远程访问服务 IP 配置
不可用.....266
175. 718 等待远程计算机有效响
应的连接超时.....266
176. 719 连接被远程计算机终止.....266
177. 720 由于您的计算机与远程
计算机的 PPP 控制协议不一
致,所以连接尝试失败.....266
178. 721 远程计算机没有响应.....267
179. 722 从远程计算机接收到无
效的数据。该数据将被忽略.....267
180. 723 电话号码(包含前缀和
后缀)太长.....267
181. 728 系统找不到 IP 适配器.....267
182. 729 除非安装 IP 协议,否
则不能使用 SLIP.....267
183. 731 未配置协议.....267
184. 732 您的计算机和远程计算
机的 PPP 控制协议无法一致.....267
185. 733 您的计算机和远程计算
机的 PPP 控制协议无法一致.....267
186. 734 PPP 链接控制协议被
终止.....268
187. 735 请求的地址被服务器
拒绝.....268
188. 736 远程计算机终止了控
制协议.....268
189. 737 检测到环回.....268
190. 738 服务器没有指派地址.....268
191. 739 远程服务器所需的身份
验证协议不能使用存储的密
码。重拨,明确地输入密码.....268
192. 740 检测到无效拨号规则.....268
193. 741 本地计算机不支持所需
的数据加密类型.....269
194. 742 远程计算机不支持所需
的数据加密类型.....269
195. 743 远程服务器要求数据
加密.....269
196. 752 当处理脚本时遇到语
法错误.....269
197. 754 系统无法找到多链路
绑定.....269
198. 757 远程访问服务不能自动
启动。事件日志中提供了其
他信息.....269
199. 769 指定的目的地是不可访
问的.....270
200. 770 远程机器拒绝连接尝试.....270
201. 771 由于网络忙,因此连接
尝试失败.....270
202. 772 远程计算机的网络硬件
与请求的电话类型不兼容.....270
203. 779 使用该连接向外拨号,
必须使用智能卡.....270
204. 781 由于找不到有效的证书,
从而导致加密尝试失败.....270
- 3.2 浏览器故障.....270**
205. 登录上网却无法浏览站点.....270
206. 无法访问网站.....271
207. 网页的格式不正常.....271
208. 出现“发生非法操作”的
提示.....271
209. 浏览的页面中都是乱码.....271
210. 消除操作系统和浏览器在他
人网站上显示.....271
211. 无法打开新窗口.....272
212. 浏览网页过程中出现运行
错误.....272
213. IE 窗口总是以小窗口出现.....272

214. 脱机状态下无法浏览本机上的网页.....273
215. 网页另存后打开引起死机.....273
216. 登录网页后, 自动填充密码或其他信息.....273
217. 联网状态下无法打开某些站点.....273
218. 浏览某些网页时浏览器崩溃.....274
219. IE 发生内部错误, 窗口被关闭.....274
220. IE 图标丢失恢复后属性发生变化.....275
221. 不同用户访问相同的网页时显示的内容不同.....275
222. 浏览网页出错时, 自动调用 InterDEV 对话框.....276
223. 使用 IE 浏览时自动打开多个窗口.....276
224. IE 背景颜色总是灰色.....276
225. 访问 URL 时提示无法打开桌面.....277
226. 网页另存后无法打开.....277
227. 无法打开离线浏览工具下载的网页.....277
228. 网页中的 Flash 动画不能正常显示.....278
229. 默认首页被修改.....278
230. 修改默认首页后, 重启便无效.....278
231. 恶意网页篡改默认页.....278
232. 浏览器默认主页被修改.....278
233. 默认首页不可用.....279
234. 标题栏被修改.....279
235. 右键菜单被修改.....279
236. 上网总自动弹出广告.....279
237. 浏览器不与服务器连接.....280
238. 运行浏览器时, 出现 TCP 错误.....280
239. DNS 服务解析故障.....280
240. 长时间显示正在查找站点.....281
241. 浏览器不能打开站点.....281
242. 浏览网页时与服务器连接中断.....281
243. 找不到指定的站点.....282
244. 浏览网站时计算机无应答.....282
245. 连接网站时操作超时.....282
246. 站点没找到, 要求输入正确地址.....282
247. 浏览时突然与被拨叫的计算机断开连接.....282
248. 使用收藏夹时出错.....282
249. 打开网页时出现错误提示.....283
250. 显示错误提示信息“NNTPSERVER ERROR”.....283
251. 显示错误提示信息“UNABLE TO CREATE HOST”.....283
252. 显示错误提示信息“Cannot find“telnet://xxx.xx.xx.xxx/”. Make sure the path or Internet address is correct.”.....283
253. 错误提示“Failed DNS lookup”.....283
254. 显示“Web site found, waiting for reply.”错误信息.....284
255. 错误提示“DNS not find”.....284
256. 显示错误提示“The system cannot find the file specified”.....284
257. 显示错误提示信息“The TCP manager is still busy dialing. Press<esc> within the TCP manager to abort the dialing process.”.....284



- 258. Netscape 浏览器不能定位到服务器.....284
- 259. Netscape 浏览器内部错误.....285
- 3.3 电子邮件故障.....285
- 260. 无法启动 Outlook Express.....285
- 261. OE 启动画面非常费时.....285
- 262. 无法使用 Outlook Express 程序.....286
- 263. Outlook Express 程序启动缓慢.....286
- 264. 登入服务器时发生错误, 密码被拒绝.....286
- 265. 无法使用安全密码验证登入服务器.....287
- 266. 使用 OE 出现 msimn.exe 错误.....287
- 267. 无法加载或找不到 Msoe.dll 文件.....287
- 268. Outlook Express 存在安全漏洞.....288
- 269. 无法连接邮件服务器.....289
- 270. 无法连接新闻组服务器.....289
- 271. 发送邮件时, 提示“程序执行非法操作即将关闭”.....289
- 272. 接收邮件时, 提示 mshtml.dll 错误.....289
- 273. 邮件乱码.....289
- 274. Outlook Express 只能接收邮件.....290
- 275. Outlook Express 总是显示“无法发送邮件”.....291
- 276. Outlook Express 接收邮件时丢失邮件.....291
- 277. 发送邮件服务器出现故障导致邮件无法发送.....291
- 278. 无法打开带表格的 Word 文件附件.....292
- 279. 使用 Outlook Express 拒绝接收体积庞大的邮件.....292
- 280. 符合邮箱尺寸标准的邮件无法发送.....293
- 281. 发送容量较大邮件时不稳定.....294
- 282. 接收的图片邮件无法正常显示.....294
- 283. 发送邮件后拨号连接就会断开.....294
- 284. 同样设置的 OE 接收和阅读邮件时, 产生两种不同结果.....295
- 285. 发送邮件被退回.....295
- 286. 某些邮件重复接收.....295
- 287. 网络状态不佳时发送邮件常出现超时错误.....296
- 288. 未找到被认证主机.....296
- 289. 发送邮件过程中, 没有找到网络连接.....296
- 290. 使用 OE 不能打开或保存邮件附件.....296
- 291. 安装防火墙后发送电子邮件速度大幅度降低.....297
- 292. 误认已经看过的邮件被删除.....297
- 293. 收件人被拒绝, 无法传送邮件.....297
- 294. 通讯地址簿丢失.....298
- 295. 邮件所有人可看.....298
- 296. OE 总使用同一默认邮箱发送邮件.....298
- 297. 发件箱文件超大.....299
- 298. 不同操作系统重复接收邮件.....299
- 299. 发送邮件时无法插入图片.....299
- 300. 使用 Outlook Express 收不了邮件.....299
- 301. Foxmail 升级后无法发送邮件.....299
- 3.4 下载软件故障.....300

302. 下载 RM 文件后文件属性、大小均不符.....	300	3.5 其他 Internet 应用软件故障.....	305
303. 下载文件时硬盘响不停.....	300	324. 使用 ICQ 收发信息时出现乱码现象.....	305
304. 下载文件无法打开.....	300	325. 在 ICQ 中输入中文信息后出现错误报告.....	306
305. 无法创建或打开文件.....	301	326. ICQ 经常收到大量的垃圾消息.....	306
306. FlashGet 是英文界面的.....	301	327. 下载更新程序时显示错误代码“1000”、“1001”或“1002”.....	307
307. FlashGet 提示 30s 后挂断或者关机.....	301	328. QQ 长时间无法登录到服务器.....	307
308. 下载多个任务时速度太慢.....	301	329. 启动 QQ 后出现“注册热键冲突”的提示.....	308
309. “使用网际快车下载”功能无反应.....	302	330. 连续发送消息出现信息丢失....	308
310. 显示错误提示“下载数据库‘C:\program files\flashget\default.jcd’损坏”.....	302	331. QQ 信息带尾巴.....	309
311. 无法启动下载进程.....	302	332. QQ 登录好友丢失且头像发生变化.....	309
312. 在网页中单击下载链接无法进行.....	302	333. QQ 视频聊天时无法正常显示画面.....	309
313. 使用 FlashGet 下载后的 ZIP 压缩包体积过小且无法解压.....	303	334. QQ 无法顺利上线.....	310
314. “点击下载”功能失效.....	303	335. 聊天过程中对方不能听到自己的声音.....	310
315. 某些文件不支持分段下载工具.....	304	336. 无法进入聊天室聊天.....	311
316. 下载的电影明显小于源文件的大小.....	304	337. MSN 语音聊天时只能使用耳机.....	311
317. 软件下载后无法打开.....	304	338. MSN 感应不到安装的摄像头....	312
318. 下载过程中出现错误.....	304	339. MSN Messenger 只能文字聊天.....	312
319. 处理被损坏的文件.....	305	340. “卡顿”杀毒软件无法实现自动升级.....	313
320. 网站不支持下载工具的多线程下载.....	305	341. 在线观看电影时，只有图像而没有声音.....	313
321. 使用 FlashGet 多线程下载接近尾声的时候速度突然减慢.....	305	342. AVI 格式电影播放时仅有图像而没有声音.....	313
322. “使用网际快车下载”和“使用网际快车下载全部链接”功能失效.....	305	343. 使用 Windows Media Player 观看网上电影时死机.....	313
323. FlashGet 使用中出现错误提示“ocket Error 1006x”.....	305		



344. 利用 Windows Media Player 播放 WMA 格式文件时, 只 有声音没有图像.....314	346. 浏览网页时 CPU 资源无故 被大量占用 314
345. 使用 PPP 时出现错误提示 “Remote PPP Peer is Not Responding”314	附录 A BIOS 故障代码 315
	附录 B Windows 错误代码 317
	附录 C 拨号失败错误代码 319

第1章 硬件故障

如果说软件系统是计算机的“灵魂”，那么硬件系统无疑就是计算机的“骨骼”，没有硬件系统的支持，再好的软件系统也是白搭。硬件故障是每个计算机用户都不愿意面对，却又不得不面对的一道“难题”。其实，解决这些问题并不一定需要非常高深的专业知识，也不一定需要精密的专业维修工具，只要胆大心细，勤于动手，多多积累经验，就可以轻松搞定！

1.1 CPU 故障

1. CPU 温度过高造成死机

问：我的计算机在开机运行一段时间后，就会发生死机现象。开机自检及 BIOS 中所显示的 CPU 温度，在 75℃ 左右，是不是因为温度过高而导致死机现象？如何解决？

答：CPU 温度超过 70℃ 就已经很高了，温度如此高当然很容易造成死机。造成温度过高的原因可能是 CPU 超频、风扇运行不正常、散热片安装不好或 CPU 底座的散热硅脂涂抹不均匀。建议拆开机箱，查看风扇的转动是否正常，若不正常最好换一个性能较好的风扇；再检查散热片是否安装稳固，与 CPU 接触是否紧密；还要检查 CPU 表面是否抹了散热硅脂，或涂抹是否均匀。最后，如果对 CPU 进行了超频，最好将频率降下来，或做好 CPU 的散热工作，否则 CPU 会被烧毁的。

2. 计算机自动关机或重启

问：计算机有时运行得很正常，但有时会突然自动关机或重新启动，请问这是什么原因？

答：计算机自动关机或重启系统的原因很多，如 CPU 温度过高、电源出现故障、主板的温度过

高而启用自动防护功能或病毒等。如果突然关机现象一直发生，要先确认 CPU 的散热是否正常，打开机箱查看风扇叶片是否运转正常，再进入 BIOS 中查看风扇的转速和 CPU 的工作温度。如果风扇有问题，就要对风扇进行维护，如对扇叶除尘、向轴承中添加润滑油等。另外，如果对 CPU 进行了超频，最好恢复原来的频率，或更换大功率的风扇。

如今主板大多数都具有对 CPU 温度监控的功能，一定要在主板 BIOS 中设置 CPU 最高温度报警，一旦 CPU 温度超过了所设定的温度，主板就会自动切断电源，以保护相关硬件。

如果风扇、CPU 等硬件都没有问题，可以使用替换法来检查电源是否老化或损坏，如果电源损坏，就一定要换个新电源，切不可继续使用，以免烧毁其他硬件。

如果所有的硬件都没有问题，就要从软件入手，检查系统是否有问题，并使用杀毒软件查杀病毒，解决因病毒而引起的故障。

3. 如何避免 CPU 被烧毁

问：如今 CPU 的频率越来越高，发热量也越

来越大,尤其是夏天,天气炎热,温度更高,所以很担心 CPU 温度过高使计算机运行不稳定,或 CPU 被烧毁,请问用什么办法可以使 CPU 温度降下来?

答:首先,一定要选用高质量散热风扇。如果是 AMD 公司早期出产的 CPU,由于发热量更大,最好选择通过 AMD 认证的专用风扇;而最新出产的 CPU,不论是 AMD 还是 Intel,只要不超频,使用原装风扇就够了。

要注意对 CPU 温度的监控。计算机新安装好首次启动时,应立即进入 BIOS 查看 CPU 的温度和风扇转速等参数,同时开启 CPU 温度过高报警、过高自动关机等功能,风扇停转自动关机、休眠时 CPU 风扇不停转、CPU 功耗设置为 0%等,尽量减少 CPU 的发热量并保证风扇的良好散热。

另外,一定要注意机箱内的散热降温。整理一下机箱内杂乱的连线,这样既能防止 CPU 风扇扇叶被意外卡住,也可以更好地保障空气流通。在机箱内电源下方加装一个风扇,可以大大提高机箱内的散热效果。良好的散热不仅可以有效地保护 CPU,对机箱内的其他配件也具有很好的帮助。

最后,建议尽量不要对 CPU 超频,因为如今主流 CPU 频率已经很高,没必要再超频,而且高频率 CPU 发热量本身就很大,超频更会加大 CPU 的发热量,尤其是有时超频还需要增加电压,这就更会提高发热量,一旦散热不好,就很容易造成系统运行不稳定甚至烧毁 CPU。但若非要超频,一定要注意 CPU 的良好散热。

4. 如何降低 AMD CPU 的温度

问:我的计算机使用 Dulong 1G 的 CPU,经常会死机,BIOS 里监测温度为 60℃,请问这算高吗,用什么办法能让温度降下来?

答:60℃并不是 CPU 核心内的温度,只是主板探测的 CPU 表面温度,而核心内的温度会在 90℃以上,AMD 官方公布的 CPU 最高工作温度

是 90℃(指核心内的温度)。另外,建议购买一个高性能风扇来为 CPU 降温。无论是 AMD 还是 Intel 的 CPU,工作温度都不能太高,否则时间长了就容易造成 CPU 内核损伤。

5. CPU 为何有两个温度

问:CPU 是新买的盒装 Celeron D 2.8GHz,主板是奔驰 865PE,用温度监测软件查看主板传感器,发现 CPU 的温度是 70℃,但在 BIOS 中查看时,却发现 CPU 的温度只有 38℃,这是怎么回事,为什么两者温度会相差这么大?

答:出现这种情况是因为两者检测的对象不同造成的。AID32 和 HWINFO 检测的是 CPU 内部传感器的温度,也就是它的核心温度。而主板 BIOS 检测的是 CPU 的外部温度,也就是 CPU 底座下的传感器温度,所以两者相差很大,这是正常现象。不过现在有许多主板 BIOS 检测的也是 CPU 内部传感器温度,那么这两者就应该基本上一致。

6. 通过 BIOS 来设置 AMD CPU 工作时的温度警戒线

问:我的 CPU 是 Athlon XP2200+,为防止 CPU 由于发热量过大而被烧毁,应该采取什么措施?

答:AMD 公司的 CPU 都可以在 BIOS 中为 CPU 设定温度警戒线。要在 BIOS 中设定 CPU 工作时的温度警戒线,就应该根据 CPU 所能承受的最高工作温度来设置。AMD 处理器所能承受的最高工作温度,一般通过处理器的 OPN (Ordering Part Number 的缩写)就可得知,处理器表面都有这个编号。

对于 Athlon XP 处理器,例如编号为 AX1800DMS3C,该 CPU 的最高温度是由 OPN 中右边数第 3 个字母决定的。现有的 Athlon XP 产品中:V=85℃;T=90℃;S=95℃。所以,该 CPU 能承受的最高工作温度就是 95℃。

对于 Athlon 64、Athlon 64FX 和 Opteron 处理



器，它能承受的最高工作温度取决于 OPN 中右边数第 4 个字母，它们的意义分别为：O=69℃；P=70℃；X=95℃。

例如：Opteron 240，OSA240CC05AH 所能承受的最高工作温度为 69℃；Athlon 64 FX-51，ADAFX51CEP5AK 可承受的最高工作温度为 70℃；Athlon 64 3200+，ADA3200AEP5AP 所能承受的最高工作温度也为 70℃。

了解这些之后，就可以知道自己的 CPU 所能承受的最高温度了，通过在 BIOS 中合理设置 CPU 的温度警戒线，即可避免 CPU 被烧毁。

7. 由待机进入正常模式时死机

问：我组装了一台计算机，配置为 AMD AthlonXP 2200+ CPU，256MB DDR 内存，60GB 希捷硬盘，风扇是 AMD 专用风扇，当计算机从待机状态启动到正常状态时就会死机，请问为什么会死机？

答：从待机进入正常状态时死机，其原因大多数来自于散热风扇的停转。当系统进入待机状态以后，会自动降低 CPU 的频率及风扇转速以节省能耗。但早期的 CPU 由于频率低、发热量小，在闲置状态下即使风扇不转，只靠散热片也能满足 CPU 散出的热量，而现在的 CPU 频率普遍较高，尤其是 AMD 的 CPU，散出的热量更多，当待机以后，风扇不转动，CPU 就会热得发烫，如果对 CPU 进行了超频，发热量就会更大，所以再启动到正常模式时就容易造成死机。要解决这种情况，可以在 BIOS 中设置风扇使待机状态下也不停转：在开机时进入 BIOS，选择 Power Management 选项，按回车键进入，找到 Fan Off When Suspend 选项并设置为 Disable，保存退出，以后再待机时风扇就会继续转动，从而避免死机。

8. 清洗散热器导致 CPU 温度过高

问：一台计算机因机箱内灰尘过多，便进行了大扫除，甚至连 CPU 的散热器都清洗了，结果

再次开机时计算机总是死机，进入 BIOS 在 PC Health Status 查看 CPU 的温度，竟然高达 70℃，请问这是什么原因？

答：由于计算机是在大扫除后出现死机的，所以有可能是在除尘时插拔硬件造成接触不良；而 CPU 的温度竟然高达 70℃，那肯定是因为在清洗散热器时洗得太干净，将导热硅脂也洗掉了，导致散热器表面与 CPU 核心不能充分接触，产生的热量就无法迅速散发出去，结果造成 CPU 不能良好散热而死机。

知道了故障原因，解决起来就容易了。重新将散热器拆下来，将 CPU 表面的残留硅脂刮干净，再重新在 CPU 表面和散热器底部均匀地抹上一层薄薄的导热硅脂（注意一定要均匀，也不要太厚），然后将散热器安装好，再启动计算机，故障就应该解决了。这里提醒大家，如果要清洗散热器，在重新安装时一定要注意在 CPU 和散热器之间抹上硅脂，以免 CPU 散热不良而产生故障。

9. 导热硅脂过多导致 CPU 散热不良

问：计算机原来使用正常，最近一次给 CPU 的散热器进行除尘，将散热器清洗干净后，在 CPU 表面和散热器底部都抹上一层导热硅脂。本想让 CPU 散热更好，就把硅脂抹得厚了一些，没想到安装好后重新启动计算机，系统变得很不稳定，经常死机、重启，在 BIOS 中检查发现 CPU 的温度高达 65℃，有时更高。硅脂不是导热的吗？为什么 CPU 温度反而更高了？

答：硅脂的作用就是使 CPU 和散热器良好接触，使 CPU 的热量及时传递到散热器上，再通过散热器散发出去，从而起到为 CPU 散热的目的。但是硅脂过厚或过薄都不利于 CPU 的散热，过薄时 CPU 的热量不能及时传递出去，而过厚同样也不利于 CPU 温度的传递，导致热量积聚在 CPU 表面使 CPU 因温度过高而使系统不稳定。

此时可以重新将散热器拆下，用小刀等工具将 CPU 和散热器上的残留硅脂轻轻刮干净，然后

再均匀地抹上一薄层硅脂（注意不要抹得太厚），重新将散热器安装好，再启动计算机，故障便应该排除了。

10. Intel 原装风扇造成 CPU 温度过高

问：都说 Intel 的 CPU 发热量较小，但为什么我的计算机使用 Intel 的 CPU，温度仍然过高，甚至有时会出现死机现象？

答：大家都知道，虽然 Intel 的原装风扇转速不是很快，可是应付自己的 CPU 散热应该还是没有问题的，但某些用户购买的 Intel 的 CPU 及原装风扇仍会出现 CPU 温度过高的情况。原来，在 Intel 原装风扇的散热片底部有一层薄薄的黑色胶质物体。有许多装机人员认为这层胶可以起到硅胶的作用，所以在安装风扇的时候并没有在 CPU 表面涂上硅胶，而是将风扇直接安装在 CPU 上，实际上这层黑色的胶质就是导致 CPU 温度过高的主要原因。

知道了问题的原因，解决起来就很简单了。只要刮掉那层黑色的胶质物体，抹上一层薄薄的硅胶。经过这样的处理，CPU 温度一般都会降到 40℃ 以下，也就可以解决因温度过高而导致死机的现象了。

11. BIOS 设置对 CPU 超频的影响

问：一台新计算机使用微星的 845GE Max 主板，赛扬 2.0GHz CPU。由于赛扬 2.0GHz 可以轻松将外频超到 133MHz 外频，乘以 CPU 的 20 倍频，就是 2.66GHz，于是在主板 BIOS 中将它的外频从 100MHz 调到 133MHz。保存后重启计算机，自检通过，顺利进入 Windows 系统，运行正常，使用 WCPUID 检测时也发现 CPU 确实运行在 133MHz 下，主频为 2.66GHz。但时间不长就发现计算机反应极慢，重启也不管用，CPU 的温度也正常。后来重新进入 BIOS，将外频从 133MHz 改回 100MHz 仍然极慢。没办法，只好重分区安装系统，并安装微星自带的自动超频软

件 FuzzyLogic 4，当将 CPU 调到 133MHz 时，系统运行又变得极慢。为什么这块赛扬 2.0GHz CPU 不能超频？而将外频恢复到 100MHz 还是不行呢？

答：这种问题仍是 BIOS 设置引起的问题。查看微星主板说明书可知，在 BIOS 中的“频率与电压设定”（Frequency and Voltage Control）选项中，有一个选项为 Spread Spectrum（频展），默认值为 Enabled，如果要为 CPU 超频，就必须禁用该项，否则就会因 CPU 的时钟速度的短暂突发导致 CPU 运行出现问题，导致超频的处理器锁死，从而使计算机运行速度特别慢。了解之后，再解决起来就容易多了，只要重新启动系统并进入 BIOS 中，将 Spread Spectrum 项设置成 Disabled，就可以为 CPU 超频了，将 CPU 外频设置成 133MHz 即可使 CPU 正常运行在 2.66GHz 下。

12. CPU 超频引发的声卡问题

问：一台计算机使用赛扬 667MHz CPU，Intel 815E 主板，集成 AC'97 声卡。最近对 CPU 进行超频，当外频超至 75MHz 时，声卡不停地发出噪声，而外频超至 80MHz 时发现声卡不发声。

答：AC'97 声卡是根据标准的 PCI 总线设计的，其稳定工作频率为 33MHz。当 CPU 外频超至 75MHz 时，此时 PCI 总线频率达到 37.5MHz，已经超过了 AC'97 的额定频率，因而会发出噪声。当外频超至 80MHz 时，系统为了稳定而自动关闭了主板上的 AC'97 声卡，从而造成不发声的故障。

根据故障的现象可以有两种处理方法：一是如果该 CPU 可以超频至 100MHz 外频，这时由于主板会自动使用 1/3 分频，所以 PCI 总线频率就会自动返回 33MHz，该故障现象就会自动消失；如果 CPU 无法超频至 100MHz 外频，那么只能更换一块质量好的声卡，但这样也有较大的危险性，最好的方法就是不使用非标准的外频，将 CPU 外频重新调回 66MHz。



13. CPU 超频导致显卡被烧毁

问：一台计算机，配置为赛扬 533MHz 的 CPU，HY 128MB 内存，TNT2 显卡。将 CPU 超频至 664MHz (83MHz x 8) 后，计算机运行正常，确定 CPU 风扇散热无故障，一直超频运行。一个月后的某一天计算机突然黑屏，经检查发现显卡被烧毁。

答：由于显卡风扇为新换的，并经过测试，工作正常，因此排除了显卡风扇的原因。

换了一块显卡运行一段时间后，发现显卡、硬盘、声卡和网卡都特别热，而这一切都是在显卡风扇和机箱风扇正常运行的前提下发生的。因此断定可能是因为 CPU 超频后，外设工作在非正常频率下导致的故障。

排除故障的步骤如下：

(1) 关闭计算机，拔掉电源插头。释放手上静电，打开主机机箱。

(2) 参考主板说明书，利用主板上设置 CPU 外频的跳线将 CPU 频率调回原来的 533MHz。

(3) 接通电源，重新启动计算机。运行一段时间后，再次检查各个外设的温度，发现温度降低至正常范围，故障排除。

上述两个故障都是因为 CPU 超频后，外设工作在非正常工作频率下导致的。这是因为一般主板只提供 1/2、1/3 和 1/4 3 种分频，这样可以使主板工作频率为 66MHz、100MHz 和 133MHz 时都能保证外设工作在 33MHz 的标准频率下。如果 CPU 无法超频至 100MHz 或 133MHz 这样的标准频率，就不要轻易超至类似于 83MHz (或 75MHz) 的非标准频率。因为在此频率下各种外设只能工作在 41.5MHz (或 37.5MHz) 的频率下，这样会增加硬盘、显卡等外设发热量。如本例中，TNT2 显卡自身发热量很大，长期处于超频状态中，就很容易被烧毁。

14. 超频导致死机

问：我的计算机使用 Pentium 4 1.8A 的 CPU，其核心频率为 1.8GHz，于是将 CPU 超频至 2.5GHz。由于 CPU 的默认电压为 1.5V，而主板可以在 0.1V 的范围内调节，便将 CPU 电压调到 1.6V 后进行超频。但将 CPU 的核心电压提高后，系统就不太稳定了，经常会死机。这是什么原因？提高 CPU 的核心电压不是能提升超频性能吗？

答：任何一块可超频的 CPU 都有一个超频极限，虽然提高 CPU 的核心电压后也许能让 CPU 运行在更高的主频上，但这样可能会降低 CPU 的运行稳定性。例如，将 Northwood 核心 Pentium 4 处理器的核心电压提高到 1.6V 以上，运行一些较大的程序时很容易出现问题。而且，提高 Pentium 4 处理器的核心电压会增加 CPU 的发热量，令晶体管面临被高温和高压损坏的危险。所以最好不要增加 Pentium 4 处理器的核心电压，稳定才是最重要的。

15. 超频引起电源供电不足

问：主板采用 nForce2 芯片组，最近将 Tbred-B 核心的 Athlon XP 1700+ 超频至 2400+，但随之问题也出现了，每次开机总是要反复按几次 Power 键才能点亮计算机，有时还在检测硬盘时就停止了，需要重启一次才可解决问题，请问这是什么原因？

答：这种现象通常是因为电源功率不足造成的。采用 nForce2 芯片组的主板电路设计对电源的稳定性要求非常高，而且 Athlon XP 2400+ 的功率已达到 70W。所以建议更换一个大功率的电源，问题就可以解决了。

16. CPU 超频造成计算机无法开机

问：为了提高 CPU 频率，我给 CPU 超频了，超频后计算机便无法启动，硬盘灯亮一下后便不再反应，但风扇还在转，显示器也为待机状态。后来想再将 CPU 恢复成原来的频率，结果连 BIOS

都进不去了，该如何解决？

答：这时可有两个处理方法，一是打开机箱给 BIOS 放电，现在主板上大多有专门的 BIOS 放电跳线（在纽扣电池附近），跳到另一边然后再跳过来；二是把电池去掉，短接电池座的正负电极几秒，再装回电池，一般即可启动。另外，现在为避免超频失败后无法启动，很多主板也提供了这样一个功能，即在超频失败后，开机时按住 Del 键启动，就可以进入 BIOS 重新设置。如果你的主板能支持，就可以在开机时按住 Del 键进入 BIOS 重新设置了。而有些更先进的主板则可在超频失败后自行恢复 CPU 额定值。

17. CPU 频率自动降低

问：计算机主板是精英 8KHA+，CPU 是 Athlon XP 1600+，以前检测 CPU 时显示的都是 Athlon XP 1600+ 1.4GHz，但前一段时间突然变成了 Athlon XP 1055MHz，进入 BIOS，看到外频是 100MHz，倍频是“自动”，请问这是什么原因？如何恢复 CPU 为 Athlon XP 1600+ 1.4GHz？

答：Athlon XP 1600+ 的标准外频为 133MHz，倍频为 10.5，因此真实工作频率为 $133\text{MHz} \times 10.5 = 1.40\text{GHz}$ 。而现在 BIOS 中 CPU 外频设置项可能是由于错误设置或其他原因被改成了 100MHz，因此 CPU 频率变为 $100 \times 10.5 = 1050\text{MHz}$ （显示 1055 是因为实际外频与理论值有微小差别）。知道了问题的原因就很容易解决了，只要在 BIOS 中将外频重新设置为 133MHz 即可恢复为 Athlon XP 1600+ 1.4GHz。

18. 使 i865P 主板也支持 800MHz FSB 的 CPU

问：据 Intel 官方称，i865 系列的 i865P 芯片组不支持 800MHz FSB，如何使 i865P 芯片组的主板也支持 800MHz FSB 的 CPU 呢？

答：虽然 i875 和 i865 系统的芯片组本身就可以支持 800MHz FSB，但 i865 系列的 i865P 芯片

组默认情况下的确不支持 800MHz 前端总线，只支持 400MHz、533MHz FSB 的 CPU。不过，某些 i865P 芯片组主板可以通过刷新主板 BIOS 来支持 800MHz 前端总线，使用 i865P 芯片组主板的用户可以从自己的主板厂商网站上下载相应的 i865PE 芯片组，来刷新自己主板的 BIOS 试一试，但不能保证一定成功。

打开机箱，从主板上可以看到，由于 i865P 芯片组和 i865PE 芯片组的针脚是完全兼容的，所以很多 i865P 芯片组和 i865PE 芯片组的主板都使用了相同的 PCB 设计，有的甚至使用了相同的 BIOS。虽然 Intel 官方称 i865P 芯片组不支持 800MHz 前端总线，但是像微星等厂商的 i865P 主板都可以通过超频支持 800MHz 前端总线。

超频到 800MHz 前端总线后性能将得到一定的提升，同时也可以搭配 PC3200 的内存。目前 Xbitlabs 网站已经在技嘉的 i865P 主板上刷新 BIOS 通过了测试，所以使用技嘉 i865P 主板的用户可以放心刷新自己的 BIOS。

19. 搭配 800MHz FSB 的 Pentium 4 CPU

问：想让计算机使用 800MHz FSB 的 Pentium 4 CPU，请问要搭配什么样的硬件设备，才能使计算机发挥最大性能？

答：由于 800MHz FSB 的 Pentium 4 CPU 性能更高，所以人们都喜欢使用高频 CPU。CPU 的系统总线带宽的提高，的确可以提高计算机的性能，但仅提高 CPU 的性能并不会使整台计算机的性能有太多提高，还要搭配相应的芯片组、内存、硬盘等，只有芯片组、内存等能提供更高的系统总线带宽，才能实现处理器和内存之间高速的数据交换。

与 800MHz FSB 的 Pentium 4 CPU 搭配需要使用 Intel 865/875 系列以上的芯片组，以及 DDR 400 的内存，因为这些芯片组通过支持双通道 DDR 400 达到 6.4GB/s 的内存带宽，正好和 800MHz FSB 的 CPU 相匹配。



但是,仍有不少用户还在使用 Intel 845 系列芯片组的主板,而不少主板厂商为了盈利,推出了可以通过超频来支持 800MHz FSB 和 DDR 400 的 845PE/GE 主板,并以较低的价格和较好的可升级性来吸引用户。但根据目前各网站的评测结果表明,同是使用 Intel 845PE 主板的时候,800MHz FSB 与 533MHz FSB 相比,性能并没有太大提升,但搭配 Intel 865/875 芯片组和双通道 DDR400 内存,则有比较明显的提升,不过系统的整体性能提升并没有人们预期的那样高。

这是因为目前的 PC 系统瓶颈主要是内存带宽和磁盘速度,磁盘性能又受内部传输速率的限制,虽有串行 ATA 这样的新技术,但是提升的只是磁盘的外部传输速率,而且能够生产万转的高速硬盘的厂商也不多;内存的性能提升就要依赖于内存频率的提高和双通道技术的普及。而且,目前的 CPU 速度已经足够快了,但是系统总线仍在使用传统的 PCI 总线,速度只有 133MB/s,所以远远赶不上 CPU 的速度,这只能依赖于未来的 PCI Express 总线技术了。所以,普通用户不要指望升级到了 800MHz FSB 系统以后就可以明显感觉到速度的飞跃,系统性能的提升是渐进式的,需要各个配件性能的共同提升,不能仅靠 CPU。

因而,使用 Intel 845PE+800MHz FSB CPU 这种组合的意义并不大。这一点已经在 KT133A +Athlon XP 上得到印证:很多老的 KT133A 主板的用户通过升级 BIOS 来获得对较新的 Athlon XP CPU 的支持,但是具体测试时,采用 PC133 SDRAM 的 KT133A 芯片组在搭配 266MHz FSB 的 Athlon XP CPU 时与老的 200MHz FSB 相比,系统性能提升很有限。

因此,要使用 800MHz FSB CPU,最好是搭配 Intel 865/875 以上的芯片组,并搭配 DDR400 内存,当然价格也较高。而普通用户的内存带宽及磁盘速度等都远远达不到要求,所以不要把 800MHz FSB 期望值拾得过高,毕竟仅提升前端总线的速度对性能的影响很有限,只有各方面的

技术都发展了,计算机的整体性能才会有大的提高。如果为了追求潮流而盲目购买,就会造成浪费。

20. 主板不能正确识别 Pentium 4 CPU 的主频率

问:新购置了一台计算机,CPU 为 Pentium 4 1.8A,主板采用 845E 芯片组,内存为 DDR333 256MB。在安装好硬件设备后第一次开机,系统识别了 CPU 的型号,但显示的频率却不是额定频率,而是 2.53GHz。由于 CPU 在该主频下运行时 CPU 发热量较大,所以进入 BIOS 中进行调整,但却没有发现 100MHz 的外频,这是怎么回事?

答:有少数采用 845E 芯片组的主板上设计了分频跳线,通过设置这个跳线可以调节 BIOS 的软跳线的值。例如,100/133 跳线就可以让软跳线分别显示 133MHz 以下的外频及 133MHz 以上的位置,那么在 BIOS 的软跳线设置中就找不到 100MHz 的外频,且计算机显示的也不是 CPU 的额定工作频率。对于这个问题,只要将分频跳线设置到 133MHz 以下的位置上,然后在 BIOS 中设置合适的主频,就能让 Pentium 4 处理器工作在额定频率下了。

21. Windows 98 中不识别双 CPU

问:我使用的是支持双 CPU 的主板,最近为了升级,又购买了一块 PIII 800MHz 的 CPU,与原来的 PIII 800MHz 一起安装在原来的主板上,但安装了 Windows 98 系统以后,在 Windows 中却看不到第 2 个 CPU,这是什么原因呢?

答:因为 Windows 98 系统不支持多处理器,要想继续使用双 CPU,必须升级操作系统。支持双 CPU 的系统有 Windows 2000/XP/2003 等。

22. 开机自检为两个 CPU

问:我自己组装了一台计算机,使用的是升技 IS7-E2 主板,Intel Pentium 4 2.4GHz CPU。但在开机自检时,显示屏幕上却显示出有两个

1.2GHz 的 CPU，请问这是什么原因？

答：这种情况是因为所使用的 CPU 型号可能是 Pentium 4 2.4C CPU。Pentium 4 2.4 CPU 有 3 种型号，其中 Pentium 4 2.4C 为 200 外频、12 倍频、800FSB，具有超线程技术。当这样的 CPU 插到支持超线程技术的升技 IS7-E2 上，自检时会显示两个 CPU。而且 BIOS 中并没有将 CPU 外频设为正确的 200，而是 100，所以会显示 2 个 1.2G 的 CPU。如果是这种情况，只要在开机时进入 BIOS，将 CPU 外频设为 200 即可。

23. 关闭二级缓存造成计算机运行过慢

问：一台 Pentium 4 CPU 配置的计算机，平常运行一切正常，但有一天运行速度突然变得很慢，开机启动系统要用近 3 分钟时间。后来进行杀毒、重新分区、重装系统，甚至将硬盘低格，均无法解决计算机运行速度慢的问题。但检测时发现各种硬件都运行正常，也无冲突，请问这是什么原因？

答：如果各种软、硬件均没有问题，还需要关注一下 BIOS，看各项参数设置是否正确；另外，要看一下 CPU 的二级缓存是否被关闭了，缓存对计算机的运行速度有很大影响。CPU 读取数据时都要先从缓存中读取，如果 L1、L2 Cache 被关闭，CPU 就只能从内存中读取数据，从而大大减慢了 CPU 读取数据的速度。在 BIOS 中，查看 CPU Level2 Cache 选项是否被设置成了 Disabled，如果是，将它重新设置为 Enabled，保存后退出，故障即可解决。

24. 计算机检测到 L2 Cache 时死机

问：我的计算机最近在每次开机自检时，系统总会在显示 512K Cache 的地方停止运行，这是什么原因？

答：既然系统在检测到缓存处死机，这就必然是缓存或缓存后面的部分出现了故障，导致计算机不能通过自检。按正常的检测顺序，检测完缓存就该检测硬盘了，因此可以断定不是高速缓

存的问题就是硬盘的故障。首先将硬盘拆下并安装到其他计算机上，检测硬盘是否正常。如果硬盘损坏则更换或修复硬盘，如果硬盘没有问题，那就是 CPU 的高速缓存出问题了。重新开机进入 CMOS 设置，将 L2 Cache 设置为 Disable，保存退出并重新启动计算机，就应该能正常工作了。当然，这样做必然会对计算机的性能产生一定的影响。因此，打开机箱查看高速缓存芯片，看看芯片是不是很热或烫手，如果是，就是高速缓存芯片出了问题，这时最好送到专业维修店去维修。

25. CPU 针脚接触不良导致无法进入系统

问：计算机使用 Athlon XP200+CPU，GeForce4 MX 显卡，平时一直使用正常，有一次却无法开机，显示器黑屏，使用替换法逐个检查，发现显示器、显卡均无问题，后来拔出 CPU，仔细观察也无烧毁的痕迹，只是针脚有些发黑发绿，但就是无法启动计算机，请问这是什么原因？

答：如果其他配件均无故障，而 CPU 针脚有些发黑发绿，这种情况可能是因为 CPU 的针脚被氧化和生锈而导致 CPU 针脚与插座接触不良所造成的。CPU 的针脚为铜制造，外层镀金，如果 CPU 的制冷片将芯片表面温度降得太低，使芯片上水分结露，或室内湿度较大，时间长了就会使裸露的铜针脚被空气中的氧气所氧化，从而导致 CPU 针脚与插座接触不良。这时可以找一个干净的小牙刷清洁 CPU，轻轻地擦拭 CPU 的针脚，将氧化物及锈迹去掉，然后将 CPU 和风扇重新安装到主板上，再开机后故障就应该能解决了。

另外，还有一些劣质主板由于做工差，CPU 插槽质量不好，会造成 CPU 接触不良而无法启动计算机，这时只要重新固定 CPU 和插槽的接触，就可解决问题。

26. 消除机箱内的风扇噪声

问：计算机机箱内的风扇噪声特别大，请问用什么办法可以消除风扇的噪声？

答：风扇发出噪声，大多是由于使用时间长，



而且又没有给风扇加过润滑油，使得风扇轴承干涸造成的。这时可以给风扇的轴承加点润滑油来解决。

首先将风扇取下，将扇叶上的灰尘清除干净，避免在安装过程中再有灰尘进入轴承内；将风扇正面的不干胶商标撕下，就会露出风扇的轴承，如果风扇的轴承外部有卡销或盖子，也应将其取下。然后在风扇的轴承上滴几滴优质润滑油，再将风扇重新固定在散热片上，并安装到 CPU 上，再启动计算机，就会听到 CPU 风扇的噪声明显减小了。

不过在添加润滑油的时候要注意，一定要使用高质量的润滑油，否则，润滑油质量不好，当 CPU 发热量较大时，润滑油就容易挥发，从而造成风扇轴承再次因缺油面发出噪声。风扇中的润滑油不必频繁添加，一般来说，一年添加一次就可以了。

27. CPU 风扇工作不正常导致死机

问：计算机买了两年多了，但最近半年来，经常会出现不定时死机现象，先是在运行大程序或打游戏时死机，后来发展到只要进行一点点操作就会死机。现在发现风扇转动有些不大正常，时快时慢，不知是否与它有关？

答：这种问题是由于 CPU 风扇转速降低或不稳定所造成的。大部分 CPU 风扇的滚珠与轴承之间会使用润滑油，随着润滑油的老化，润滑效果就会越来越差，导致滚珠与轴承之间的摩擦力变大，从而导致风扇转动时而正常，时而非常缓慢。转动缓慢时，CPU 就会因散热不足而自动停机，这就是用户所说的不定时死机。解决的方法是更换质量较好的风扇，或卸下原来的风扇并拆开，将里面已经老化的润滑油擦除，然后再加入新的润滑油即可。

28. 计算机运行时发出蜂鸣声

问：计算机配置为 Athlon XP 2200+ CPU，

nForce2 Ultra 400 芯片组的主板，KingMax 256MB DDR 内存，ATI Radeon 9500 128MB 显卡，西数 80GB 硬盘。但是最近开机运行一段时间后计算机就会发出蜂鸣声，而且在玩一些大型游戏时经常会出现死机现象。请问这是什么原因？

答：开机运行一段时间后计算机发出蜂鸣声，一般是因为 CPU 温度超过设定的报警温度所致，可以在 BIOS 中提高报警温度使系统不发出报警声。但由于玩一些大型游戏时经常死机，说明 CPU 温度已经很高了，不能再增高报警温度。此时应检查 CPU 风扇运转是否正常，CPU 散热片的温度是否很高，如果温度过高就要采取措施为 CPU 降温。尤其在夏天气温较高，一些计算机更容易出现超温报警的现象，所以一定要检查 CPU 风扇的情况或更换优质的 CPU 风扇，以免 CPU 被烧毁。

29. 为何总显示 100% 的 CPU 占用率

问：新配了一台 CPU 为 Pentium 4 1.7GHz 的计算机，但最近不知什么原因，在 Windows 2000 中每打开一个窗口时，“优化大师”的内存整理总显示 CPU 占有率为 100%，而且慢得惊人，怀疑是病毒，分别使用两种杀毒软件查过，均未发现病毒。这是什么原因？

答：Windows 2000 下显示 CPU 占用率为 100% 是很正常的现象，原因如下：Windows 2000 与 Windows NT 一样，本身具备 CPU 降温节能的功能，就是在 CPU 空闲时向 CPU 发出 HTL 命令，因此在 Windows 2000 下的 CPU 实际上一刻也没闲着。

另外再给大家一个忠告：Windows 本身是很严谨和完善的操作系统，最好不要再使用什么“优化大师”之类的优化软件来“优化”系统了，不单是“优化大师”，一切所谓的“优化软件”都别用，不然只会越优化越添乱，因为没有谁会比微软更了解 Windows。

30. CPU 风扇转速为零

问：新组装了一台计算机，平时一切使用正常。但进入 BIOS 后，却发现所检测到的 CPU 风扇转速为 0r/min（转/分），而风扇实际运转情况却是良好的，请问这是怎么回事？

答：这种情况是因为 BIOS 监测不到 CPU 的运转信息而误报。产生这种误报现象的原因通常有以下几种：

(1) CPU 风扇的电源线没有插到主板的 CPUFan（CPU 风扇）接口上，而插在了其他风扇接口。这样插接虽然不影响计算机正常运转，但 BIOS 却无法监测到 CPU 风扇的运转情况。一般情况下，只要将 CPU 风扇的电源线插在 CPUFan 接口上，就可在 BIOS 中正常监测了。

(2) CPU 风扇的电源线与主板上相应的接口接触不良，这种情况比较常见。

(3) 所采用的 CPU 风扇为不合格产品。风扇电机只有两根电源线，而没有中间的测速导线，从而无法向 BIOS 反馈风扇的转速信息。

(4) 计算机主板与 CPU 风扇在测速导线的电气性能指标上存在差异，从而使 BIOS 不能得到正确的电气信息。但这种情况常常导致 BIOS 所报的风扇转速与实际转速有较大差距。在确定第(1)、(2)两种情况不存在的前提下，一般不会出现报告转速为零的情况。

31. 判断假冒 CPU

问：新买一块 Pentium 4 CPU，不过不能判断它的真实性，怀疑是超频后打磨的。请问有什么办法可以简单地辨析出 CPU 是否是原装 CPU，是否被超频过？

答：判断是否是原装 CPU，可以通过查看 CPU 外观，因为打磨后的 CPU 与原装 CPU 在外观上有些差别，但是有的差别特别小，不容易辨别。最好的办法是利用专业软件直接测试 CPU 的核心速度，通过将当前的频率与 CPU 的原来核心速度

相比较，就可以很直观地测试出 CPU 是否被超频，这样也可以避免买到被 Remark 过的 CPU。

Inter Processor Frequency ID Utility 是一款非常好的测试软件，可以非常容易地测试出 CPU 的当前频率与实际频率，经过比较就可知 CPU 的真伪。其测试界面如图 1-1 所示。



图 1-1 CPU 频率测试

另外，还可以使用专业级的 CPU 测试软件 WCPUID，鉴别 CPU 的型号级别。执行后显示一个窗口，列出了当前 CPU 的主要参数。但它也有一定的局限性，对于那些 Remark 主频的 CPU 却无能为力，只能检测出用不同核心冒充的，但它可以配合 Inter Processor Frequency ID Utility 来使用。

另外，每一个 CPU 都有一个惟一的 ID 号，其他所有外在的标记都可以人为改动，惟有 CPU ID 不可以被改动。CPU ID 值写入了 CPU 的内部，当运行 CPU 时就能读出 ID 号，就好像 SSE、3DNOW! 这些指令一样是可执行的。使用 CPU ID 工具软件就可以完全鉴别 Intel CPU，并显示出 CPU 的确切信息，包括版本、主频、外频、二级缓存等关键信息。而且该软件还可以查出超频的 CPU，并且很清楚地显示出来。

32. CPU 故障的判断

问：CPU 故障应该怎样判断？

答：CPU 是计算机中很重要的配件，是一台计算机的心脏。同时它也是集成度很高的配件，



可靠性较高，正常使用时故障率并不高。但是倘若安装或使用不当，则可能带来很多意想不到的麻烦。

与 CPU 有关的故障是比较好判断的。CPU 出现问题时，一般的情况是无法开机，系统没有任何反应，即按下电源开关，机箱喇叭无任何鸣叫声，显示器无任何显示。如果出现上述现象，就应该怀疑这种现象可能与 CPU 有关了。CPU 故障的处理思路如下：

(1) CPU 是否被烧毁、压坏。打开机箱检查，取下风扇，拿出 CPU，然后用肉眼检查 CPU 是否有被烧毁、压坏的痕迹。现在采用的封装 CPU，其核心（AMD 的毒龙、雷鸟）十分娇气，在安装风扇时，稍不注意，便很容易被压坏。CPU 损坏还有一种现象就是针脚折断。现在的 CPU 普遍采用 Socket 架构，CPU 通过针脚直接插入主板上的 CPU 插槽，尽管号称是“零插拔力”插槽，但如果插槽质量不好，CPU 插入时的阻力还是很大，大家在拆卸或者安装时应注意保持 CPU 的平衡，尤其安装前要注意检查针脚是否有弯

曲，不要用蛮力压或拔，否则就有可能折断 CPU 针脚。

(2) 风扇运行是否正常。CPU 运行是否正常与 CPU 风扇关系很大。风扇一旦出现故障，则很可能导致 CPU 因温度过高而被烧坏。平时使用时，不应该忽视对 CPU 风扇的保养。比如在气温较低的情况下，风扇的润滑油容易失效，导致运行噪声大，甚至使风扇坏掉，这时就应该将风扇拆下清理并加油。

(3) CPU 安装是否正确。注意检查 CPU 是否插入到位，尤其是对采用 Slot1 插槽的 CPU（如 PII 及 PIII），安装时容易安装不到位。现在的 CPU 都有定位措施，但仍要检查 CPU 插座的固定杆是否固定到位。

(4) 借助 Debug 卡。Debug 卡通过读取 80H 地址内的 POST CODE，并经译码器译码，最后由数码管显示出来，这样就可以通过 Debug 卡上显示的十六进制代码判断出问题的部件是否是 CPU 了，而不用仅仅依靠计算机主板单调的警告声来粗略判断硬件错误了。

1.2 主板与 BIOS 故障

33. i865 和 i875 芯片组之间的区别

问：Intel i865 系列芯片组 i865PE、i865G 和 i865P 之间主要有什么区别，Intel i865 系列芯片组和 Intel i875 系列芯片组之间主要有什么区别？

答：首先应该明确的是，Intel i875 芯片组取代的是 Intel i865 芯片组，而 Intel i865 芯片组取代的是 Intel i845 芯片组。它们两者的市场定位是有明显区别的：

(1) Intel i865 系列芯片组之间的主要区别如下：

i865PE：支持 800MHz 总线频率和单/双通道 DDR400 SDRAM 以及 DDR333/DDR266 内存规格，还支持 AGP x 8 和千兆网卡，使用最新的 ICH5

南桥设计，支持 Serial ATA RAID。

i865G：与 i865 基本相同，只是多集成一个显卡。

i865P：与 i865PE 基本相同，不支持 800MHz 前端总线和 DDR400 SDRAM 内存规格，只支持 DDR333/266。

(2) Intel i865 系列芯片组和 Intel i875 系列芯片组之间的主要区别如下：Intel 声称 i875 系列芯片组与 i865 系列芯片组核心完全一样，i875 芯片组只是筛选出来的质量较好的产品。与 i865 系列芯片组相比，它增加了 PAT 技术和支持内存 ECC 校验技术，因此 i875 芯片组的性能比 i865 芯片组的性能更高。另外，i875 芯片组搭配的南

桥芯片是 ICH5, 它们之间的区别就是 i875 可以支持 Serial-ATA 硬盘的 RAID 0 功能。

34. 华硕 865 主板支持 PAT 模式

问: 不是说只有 i875 芯片组可以支持 PAT 模式吗? 为什么有人说华硕 865PE 芯片组主板 (P4P800 主板) 通过 BIOS 设定也可以支持只有在 i875 芯片组上才有的 PAT 模式?

答: 可以采用如下步骤激活:

(1) 开机后按 Del 键进入 BIOS 设置, 接着选择 Advanced 菜单项。

(2) 选择 Chipset 选项进行配置, 激活 Memory Acceleration 模式。

(3) 按 F10 键保存退出。

这样就可以使系统工作在 PAT 模式下了。

35. 老主板支持大硬盘

问: 我的主板型号比较老了, 最近在保留原来硬盘的情况下又添加了一块大硬盘, 可无法识别容量比较大的硬盘, 而从厂商网站上又没有找到新的 BIOS 程序, 有什么办法能够让老主板不刷新 BIOS 也可以支持大硬盘?

答: 可以尝试下面的方法:

在操作系统层面识别大硬盘, 即用小硬盘作为主硬盘来安装操作系统, 先通过小硬盘引导系统, 在进入系统后, 系统会自动识别大硬盘, 这样就可以正常使用大硬盘了。由于主板可能在开机后会花费很长时间检测这个大硬盘, 因此还需要在 BIOS 中进行一些设置以避免该情况的发生。步骤是将大硬盘和 CD-ROM 连接在一根 IDE 数据线上, 并使大硬盘为从盘。开启计算机电源开关, 随后按 Del 键进入 BIOS 设置, 将硬盘所在的 SEC SLAVE 接口类型设置为 NOT INSTALLED, 这样设置就可以跳过开机后 BIOS 对 IDE 口上的大硬盘的检测, 当进入如 Windows Me/2000/XP 这些系统后就可以识别大硬盘了。

36. 通过自检鸣叫声判断故障

问: 我的计算机有时在开机自检时会发出不同的鸣叫声, 并且还会伴随出现各种故障。请问如何通过计算机开机自检时的鸣叫声来判断计算机故障?

答: 如果计算机的硬件发生故障, 在自检时往往会有报警声或在显示屏幕上显示错误信息。通过计算机启动时的报警声就可以判断出大部分硬件的故障所在, 特别简单。但不同厂商的 BIOS 不同, 启动自检时的报警声也不同, 这里主要以 AWARD 公司和 AMI 公司的 BIOS 为例来进行介绍。

● AWARD BIOS 中国

使用 AWARD 公司出品的 BIOS 的计算机启动自检时的报警声如下:

(1) 一声短鸣: 计算机启动正常, 没有发生硬件故障。

(2) 两声短鸣: CMOS 设置错误, 需要进入 BIOS 重设 CMOS 参数。

(3) 一长一短: 内存或主板错误。

(4) 一长两短: 显示器或显卡错误。

(5) 一长三短: 键盘错误。

(6) 一长九短: 主板闪存错误。

(7) 不断长响: 内存未插好或内存芯片损坏。

(8) 不停短响: 电源发生故障。

(9) 不停地响: 显示器与显卡未连接好, 或显卡没有插好。

● AMI BIOS

AMI 公司的 BIOS 和 AWARD 公司的 BIOS 不同, 它的报警声如下:

(1) 一声短响: 内存刷新失败。

(2) 两声短响: 内存校验错误。

(3) 三声短响: 系统基本内存自检失败。

(4) 四声短响: 系统时钟出错。

(5) 五声短响: CPU 出错。

(6) 六声短响: 键盘错误。

(7) 七声短响: 系统实模式错误, 不能进入



保护模式。

(8) 八声短响：显存错误。

(9) 九声短响：主板闪存错误。

(10) 一长三短：内存错误。

(11) 一长八短：显示器数据线或显卡接触不良。

自检时显示的错误信息也有助于判断故障范围，根据判断或提示，可以检查各种数据线、电源线是否插错地方，各种组件是否接触不良等。

37. 开机时显示器无显示

问：我的计算机本来使用得好好的，但突然有一天开机后各指示灯亮，显示器却不显示，请问这可能是什么原因造成的？

答：计算机开机无显示，需先检查各硬件设备的数据线及电源线是否均已连接好，尤其是显示器和显卡等，如果这些设备损坏、未连接好或各插槽损坏等，就会导致没有响应，且容易造成开机时无显示。如果这些设备本身及连线都没有问题，那么可以从以下3个方面来查找原因：

(1) 首先检查主板 BIOS。主板的 BIOS 中储存着重要的硬件数据，同时它也是主板中比较脆弱的部分，极易受到破坏，一旦受损就会导致系统无法运行。出现此类故障一般是因为主板本身故障，或 BIOS 被 CIH 病毒破坏造成的。一般 BIOS 被病毒破坏后硬盘里的数据将全部丢失，可以将硬盘挂接在其他计算机上来检测数据是否完好，以此来判断 BIOS 是否被破坏。

对于主板 BIOS 被破坏的故障，可以自己做一张自动更新 BIOS 的软盘，重新刷新 BIOS。但有的主板 BIOS 被破坏后，软驱根本就不工作，此时可尝试用热插拔法来解决（一般只要 BIOS 相同，在同级别的主板中都可以成功烧录）。但采用热插拔法除需要相同的 BIOS 外，还可能会导致主板部分元件损坏，所以可靠的方法还是找专业维修人员解决。

(2) CPU 频率在 CMOS 中设置不正确，或

CPU 被超频，也容易引发开机无显示的故障。这种情况，如果不能进入 BIOS，可以通过清除 CMOS 的方法来解决，如清除 CMOS 跳线或为 CMOS 放电等。清除 CMOS 的跳线一般在主板的锂电池附近，其默认位置一般为 1、2 短路，只要将其改跳为 2、3 短路几秒钟即可解决问题。如果用户找不到该跳线，也可将电池取下，然后按下电源按钮开机，当进入 CMOS 设置以后关机，再将电池安上去也能达到 CMOS 放电的目的。

(3) 主板无法识别内存、内存损坏或者内存不匹配也会导致开机无显示。有的用户为了升级，便扩充内存以提高系统性能，结果混插使用了不同品牌、不同类型的内存，导致内存冲突或不兼容，就容易导致开机时无显示。另外，有些主板无法识别新插上的内存，或在 BIOS 中将内存的频率设置不正确，都容易导致计算机无法启动而黑屏。

如果无法明确到底是哪个配件出现问题，可以使用替换法逐一判断，将各配件从主板上拔下，然后换插其他计算机上可以正常运行的设备，如果换了配件以后计算机可以正常运行，则说明该设备有故障，需要进行修理。

38. 显示器黑屏

问：开机后主机面板指示灯亮，机内风扇正常旋转，能听到硬盘转动声、自检内存发出的“喀塔塔...”声和 PC 喇叭的报警声，可看到启动时键盘右上角 3 个指示灯闪亮，但显示器黑屏，应该如何解决？

答：出现这种现象说明主机电源供电基本正常，主板的大部分电路没有故障，内存可以正常读写，BIOS 故障诊断程序开始运行，且能够通过 PC 喇叭发出报警信号。所以，故障的根源在于显示器、显卡、主板和电源等硬件。

由于不同版本的 BIOS 声音信号编码方式不同，所以可以通过开机自检时的报警声来判断故障的大概部位。下面以 AWARD BIOS 为例，介绍

一些检查处理的方法。

如果听到的是“嘟嘟嘟…”的连续短声，说明机箱内有轻微短路现象，此时应立即关机，打开机箱，逐一拔去主机内的接口卡和其他设备电源线、信号线，通电试机。如果在拔除某设备时系统恢复正常，那就是该设备损坏或安装不当导致的短路故障；如果只保留连接主板电源线通电试机，仍听到的是“嘟嘟嘟…”的连续短声，故障原因可能有 3 种：一是主板与机箱短路，可取下主板通电检查；二是电源过载能力差，可更换电源试试；三是主板有短路故障，可将主板拿到计算机维修处进行维修。

但在插拔设备之前一定要注意，必须先关闭电源，否则可能会因带电插拔而损坏硬件。

39. 计算机无法启动

问：计算机冷启动不能开机，必须按一下“复位”键才能开机。如今按“复位”键也不行了，只能见到绿灯和红灯长亮，显示器没有反应，更换电源也不管用，请问该如何解决？

答：计算机启动需要 3 个条件：正确的电压、时钟、复位，缺一不可。如果有专业检修设备可以检测电压是否正常。正常情况下，按下机箱上的“复位”键后，主板即可向电源发送一个 GOODOK 信号，然后电源向主板发送电流启动计算机。但现在既然按下“复位”键能启动，就说明主板没把 GOODOK 信号送给电源，或者送去了，但电源有故障，接收不到。不过由于更换电源也不能解决，所以可能是主板上有问题。建议打开机箱，检查主板上的电容有无变形或损坏，如果有损坏的电容，可以找相同型号的电容更换即可。

40. 主板的接口损坏

问：我的计算机可能因为使用时间较长，所以主板上有一些接口坏了，如 COM 口、并行口等；当插上相关的设备后要么不能使用，要么使用不

正常，请问该如何解决？

答：主板上的各接口损坏，一般是由于用户长期频繁插拔硬件，或带电插拔相关硬件造成的。可以仔细检查各接口孔内的弹簧片是否有损坏，必要时可以使用针等工具进行简单修理；如果不能修好，可请专业维修人员进行维修。另外，也可以用多功能卡代替损坏的接口，不过在使用之前必须先从 BIOS 中禁止主板上自带的 COM 口与并行口。

41. 南桥芯片的温度过高

问：我的计算机主板是双敏的 nForce2 Ultra 400，南桥芯片是 MCP-T。但在使用过程中发现南桥芯片的温度过高，用手按在上面会感到发烫，虽然现在没出现什么故障，但是担心温度过高会有其他故障产生，这种情况该如何处理？

答：目前大多数主板北桥芯片上都有散热片，而南桥芯片却很少有。随着南桥芯片的集成度越来越高，实现的功能也越来越多，其发热量相应也越来越大。有时，比如系统运行一段时间后鼠标失灵、USB 设备上作不正常等问题就与南桥芯片过热有很大关系。要解决这个问题，主要就是改善机箱的散热条件，也可以在南桥芯片上加装散热片。

42. 系统不支持 ATA/100

问：一块使用 Intel 865PE 芯片组的主板标明可以支持 ATA/100，硬盘和数据线也都可以支持 ATA/100，并且也安装了相应的 ATA/100 驱动程序，但系统自检时却显示只支持 ATA/33，这是什么原因造成的？

答：造成系统不能正确支持 ATA/100 的情况可能有以下 3 个原因：

(1) 在 BIOS 中硬盘设置错误所致，需要在开机时进入 BIOS，将硬盘设置为 Auto，将 DMA 设置为 Enable。

(2) 由于硬盘数据线有故障，但又不足以导



致无法正常连接，可换一根新的信号线再试一下。

(3) 因为 80 针的硬盘连接线反接所造成的。如果用户在安装硬盘线时将 80 针硬盘连接线的蓝色端接到硬盘上，把黑色端接到主板上，就会出现这种故障现象。此时只要换一下接线的位置就可以解决此故障。

43. 主板对 ACPI 的支持

问：计算机主板为艾松威 BD-100 plus，无法安装 Windows 2000，安装时在复制数据前自检机器时，计算机要黑屏一下，这是正常的情况，但过一会计算机却提示说 ACPI 有问题，请升级 BIOS，请问原因何在？

答：很可能是该主板的 ACPI (高级电源管理) 功能与 Windows 2000 不太兼容所致。ACPI 必须由计算机主板 BIOS 和操作系统同时支持才能正常工作，本例的情况说明当前版本 BIOS 的 ACPI 功能不完善，大多数时候可以通过升级新版 BIOS 来解决，如果暂时找不到更新版本的 BIOS 文件升级，可以将 BIOS 中的 ACPI Function 一项设置为 Disabled。

44. 主板不支持 UDMA /66/100

问：我的主板说明支持 UDMA/66/100 传输模式，但在使用时却发现系统显示的硬盘传输模式为 UDMA/33，请问如何能使主板支持 UDMA 166/100 传输模式？

答：首先应查看主板说明书，以确认主板是否真的支持 UDMA /66/100 传输模式，然后查看硬盘与主板之间使用的是不是 UDMA /66/100 传输用的 80 针数据线。如果这两种情况无法达到，计算机均无法使用 UDMA /66/100 传输模式。而且，还要安装好主板驱动程序及硬盘的 Ultra DMA /66/100 驱动程序，使它在 Windows 中能够支持硬盘的 UDMA /66/100。另外，有些硬盘虽然可以支持 UDMA/66/100，但出厂时的设置却为 UDMA /33，这种情况就需要从硬盘厂商的官方网站下载相应

的 Ultra DMA /66/100 Configuration 应用程序，将硬盘的状态更改为 UDMA /66/100 传输模式。

45. 计算机不能保存时间修改

问：为什么每次在 Windows 中设置完时间以后，重新开机，系统时间又变成 0:00？

答：这种情况一般是由于主板上的 CMOS 电池没电、损坏或 CMOS 跳线设置错误，造成时间更改不能保存。建议更换新的 CMOS 电池，一般就可以解决。如果仍不能解决，查看 CMOS 跳线是否接到了清除位置，如果是，重新设置即可。

46. BIOS 设置不能保存

问：一台计算机，在每次设置完 CMOS 并保存退出以后，重新启动计算机再次进入 CMOS，发现又恢复成了设置前的状态，原来的 CMOS 设置不能保存，这是什么原因？

答：这类故障一般是由于主板电池损坏，或电压不足造成，一般只要更换新的电池即可解决。不过，有的主板更换电池后仍然不能解决问题，这可能有两种情况：

(1) 主板 CMOS 跳线问题。有时因为错误地将主板上的 CMOS 跳线设为清除选项，或者设置成外接电池，使得 CMOS 数据无法保存，这时就需要重新设置 CMOS 跳线。

(2) 主板电路有问题，需要找专业人员维修。

47. CMOS 电池没电

问：计算机在启动时出现“CMOS battery failed”的提示，而且系统时间每次修改后再重启计算机，就会变成 0:00，应该如何解决？

答：出现这种提示是由于 CMOS 电池没电所致。一般是由于计算机使用时间较长或 CMOS 电池损坏所造成的，只要将主板上原来的 CMOS 电池卸下，并买一块相同的电池安装上即可。另外，如果更换电池后仍不能解决，可检测主板上的 CMOS CLEAR 跳线，如果跳线连接错误，将使

CMOS 电池处于短路状态，很快即可消耗完 CMOS 电池的电能。还要检查 CMOS 电池插座、CMOS 供电电路滤波电容、CMOS 芯片有无短路或漏电现象，如果出现这种现象最好送到专业维修店去修理。

48. CMOS 掉电导致无法启动

问：我的计算机在开机后屏幕上显示“Device error”，并且硬盘不能启动，请问这是什么原因？

答：这主要是由于 CMOS 掉电造成信息丢失引起的。可以使用以下方法进行处理：

首先打开机箱，观察 CMOS 电池是否松动，如果松动可将其固定后再开机；若不是，则可能电池有故障，买一块好的电池换上，并重新设置 CMOS 参数，硬盘即可正常启动。如果仍不能正常启动，应该是由于数据线接反而引起的，重新连接数据线即可。

49. CMOS 电池易掉电

问：计算机使用一年多了，但最近计算机时钟总比较慢，怀疑是 CMOS 电池的问题，就换了一块新电池，结果不到一个月电池电量就用尽了，BIOS 参数全部丢失。而且每次开机自检时都会显示“CMOS checksum error----Defaults loades”，此时必须在 BIOS 中选择 Load BIOS default 选项才能正常启动，请问这是什么原因？该如何处理？

答：从所述现象来看，很可能是因为主板上的纽扣电池没电了，建议换一颗相同型号的新电池。另外，现在大多数主板上都有 CMOS CLEAR 跳线，如果跳线错误，将使 CMOS 电池处于短路状态，很快即可消耗完 CMOS 电池的电能，注意检查这根跳线。如果换电池后故障依然存在，则可能是主板出现了故障，如 CMOS 电池插座、CMOS 供电电路滤波电容、CMOS 芯片有短路或漏电现象，如果主板出现了这类故障就只能送到专业维修店去修理了。

50. 使计算机自动开机

问：每天上班都要先打开计算机再工作，有些麻烦，请问如何通过设置 BIOS，可以让计算机在一定时间自动开机？

答：每天在上班后打开计算机、工作，长期的重复的确让人厌烦，不过通过简单地设置 BIOS，就可以让计算机实现定时开机，如在上班前几分钟计算机就自动开机，这样就方便多了。当然，首先要确保主板支持定时开机。在开机启动时按 Del 键进入 BIOS 设置画面，选择 Power Management Setup 选项并按回车键，进入电源管理界面。默认情况下，Resume By Alarm（定时开机，有的计算机选项为 Automatic Power Up）选项为 Disabled，此时改为 Enabled；在 Date(of Month) Alarm 选项中用来设置定时开机的日期，范围为 1~31，当设为 0 的时候表示每天都定时开机，在 Time (hh:mm:ss) Alarm 0:0:0 选项中设置定时开机的时间，如设置为“7:55:00”，最后保存退出，重新启动计算机即可。只要到了所设定的每天开机的时间，计算机就会自动开机了。如果再让计算机启动时自动运行自己所需要的程序，这样上班后就可以马上工作了。

注意：

在周末或放假的时候记住一定要关闭自动开机功能，否则您不上班，但它可还会准时开机的。将 BIOS 中的 Automatic Power Up 选项改为 Disabled 即可关闭自动开机功能。当然，最方便的方法就是关闭电源插座，比设置 BIOS 要容易多了。

51. 计算机通电后自动开机

问：一台计算机原来使用正常，但最近只要一接通电源，计算机就会自动开机，这是什么原因？

答：这可能是 BIOS 设置错误造成的，在有些主板 BIOS 中的 Power management Setup（电源管



理设置)中,有一个选项为 Pwron After PW-Fail (有的为 State After Power Failure)用来控制电源故障断电之后,来电自动开机。如果该项的值被设置为 ON,接通电源往往就会自动开机,所以把该项值设置为 OFF,即可关闭这项功能,再接通电源后就不会自动开机了。不过,如果主板 BIOS 设置中没有这个选项,可在 Power management Setup 中查看 ACPI 功能是否打开,若未打开,将该项设置为 Enabled 也可解决这种问题。

52. 设置 CMOS 密码

问:计算机经常被别人使用,而有些人经常乱改 BIOS 设置,所以想给 CMOS 加上密码,请问该如何设置?

答:要给 CMOS 设置密码,可在开机时按 Del 键进入 BIOS 设置界面,选择 Set Supervisor Password (设置超级密码)选项后按回车键,会显示出 Enter Password 对话框,在这里输入要设置的密码,再按回车键,会显示 Confirm Password 对话框,需要确认密码,在此处再输入一次刚才设置的密码,按回车键确认,然后保存并退出 CMOS 设置,以后再进入 CMOS 时就需要输入密码才能进入了。如果想取消密码,可再次进入 BIOS,选择 Set Supervisor Password 选项后按回车键显示出 Enter Password 对话框,此时不要输入任何字符,直接按回车键,会显示“PASSWORD DISABLE!!!”,然后再保存并退出即可取消了。

53. 开机密码设置无效

问:为了防止别人使用我的计算机,我在 BIOS 设置中的 Set Supervisor Password 和 Set User Password 选项中都设置了开机密码。可是在设置完以后,再次开机,系统并没有提示输入密码就启动了,这是什么原因?

答:开机密码设置后却不管用,这种情况可能是 BIOS 设置的问题。如果 BIOS 中的 Security

Option 设置成了 Setup,则表示进入 CMOS 设置时才需要密码,而设置为 System,则在进入系统时才要求输入密码。要使所设置的开机密码有效,需在开机时按 Del 键进入 BIOS,选择 Advanced BIOS Features 选项并按回车键进入,查找 Security Option 选项并设置为 System,然后保存退出,这样再启动时就会要求输入密码了。

54. 不拆机箱清除 CMOS 密码

问:一台计算机,原来为了防止别人乱改 BIOS,就设置了 CMOS 密码,但现在不慎忘记了密码,进不了 BIOS 也无法修改,请问有什么办法不用拆机箱就可以解决问题?

答:在计算机主板的 BIOS 中储存了计算机中所有的硬件信息,用户可以通过 BIOS 来对计算机进行任意设置修改。而 BIOS 又是存放在 CMOS 内存中,因此,为了保护 BIOS 的安全,就有许多用户对 CMOS 设置密码,以免别人乱改自己的 BIOS。但一旦忘记密码就不能进入 CMOS。此时可以使用主板上的 CMOS 跳线短接的方法,也可以使用电池放电的方法来清除 CMOS 密码,但这几种方法都需要拆机箱,特别麻烦。其实,使用 DEBUG 命令或 COPY 命令也可以很容易地破解 CMOS 密码。

(1) 用 DEBUG 命令清除密码。

首先用一张 Windows 98 或 DOS 启动盘启动计算机到 DOS 状态,在命令提示符下运行“DEBUG”命令,再输入以下命令行:

—o 70 18

—o 71 18

—q

或

—o 70 21

—o 71 21

—q

这里,70 和 71 是 CMOS 的两个端口,CMOS 中数据访问便是通过 70 和 71 这两个 I/O 端口来实

现的。端口 70H 是一个字节的地址端口，它是用来设置 CMOS 中数据的地址，而端口 71H 则是用来读写端口 70H 设置 CMOS 地址中的数据单元内容。通过向它们随意写入一些错误数据，如 20、16、17 等，就会破坏 CMOS 里的所有设置，自然 CMOS 密码也会被消除了。完成后退出并返回 DOS 命令提示符，重新启动计算机，不再需要输入密码即可直接进入 CMOS 了。

(2) 用 COPY 命令清除密码。

使用 COPY 命令编写一个文件，也可以清除 BIOS 密码。需要在 DOS 状态下用“copy con jm.com”命令行建立一个有 10 个字节的文件 jm.com。

首先进入 DOS 模式，并在命令提示符下输入如下命令：

```
C:\>copy con jm.com
```

按回车键，并依次输入下列相应的 10 个字符，注意，一些特殊字符是用 Alt 键加小键盘数字键输入的：

第一、二、三个字符是 Alt+176、Alt+17、Alt+230；第四个字符是 p；第五、六、七个字符是 Alt+176、Alt+20、Alt+230；第八个字符是 q；第九个字符是 Alt+205；第十个字符是空格。

按上述方法将 10 个字符输入完成后，按 F6 键保存退出，便会生成一个 10 字节的小文件 jm.com，直接运行该文件即可清除 BIOS 密码。以上方法成功率在 95% 之上。

55. 刷新 BIOS 时提示内存不足

问：在升级主板 BIOS 的过程中，提示“Insufficient Memory”，并且不能继续刷新，请问这是什么原因？

答：BIOS 刷新程序要求至少有 640KB 以上的保留内存，才能保证刷新正常运行。可在 DOS 中运行“mem/f”命令来查看可用的保留内存有多少。有不少方法可以尝试获得这些内存，但不是在所有系统上都有效。下面介绍 3 种方法：

(1) 重启计算机，在启动过程中按住 F8 键，然后在启动菜单中选择 Step-by-Step Confirmation，这时系统会询问是按回车键运行，还是按 Esc 键跳过。一般一直按 Esc 键，直到出现 DOS 提示符为止。用“mem/f”命令确认至少有 640KB 保留内存，然后再运行 BIOS 升级程序。

(2) 重新启动计算机，在启动过程中按住 F8 键，然后在启动菜单中选择 Safe Mode Command Prompt Only，就直接启动到 DOS。用“mem/f”命令确认至少有 640KB 保留内存，然后再运行 BIOS 升级程序。

(3) 在 Windows 下创建一张启动盘。软驱中插入一张去掉写保护的空白软盘，格式化，在格式化类型中选择“快速”或“全面”，并选中“复制系统文件”复选框，然后开始格式化。格式化结束后将 BIOS 升级程序也复制到这张软盘上，用启动盘启动计算机，再用“mem/f”命令查看并确认系统有 640KB 的保留内存，然后再运行 BIOS 升级程序即可。

56. 拯救损坏的主板 BIOS

问：我的计算机主板 BIOS 损坏了，请问用有什么办法可以补救？

答：主板 BIOS 损坏后可以采用多种办法进行补救。首先可以尝试用自启动软盘拯救，在开机时如果软驱的自检灯能亮，待软驱灯熄灭后按回车键，软盘若有再次读盘的动作，那么就可以判断 BOOT BLOCK 没有被破坏。如果是这种情况，可以采取的拯救方案是用系统软盘启动并自动进入 BIOS 升级程序。还有一种方法是热插拔法，适合于第一种方法失败后的情形。高版本的 AWDFLASH.EXE 在更新 BIOS Firmware 时，会连同 BOOT BLOCK 一起更新。所以若升级不成，主板 BIOS 多半会被彻底地破坏，如果碰到这种情况，就只能采用热插拔的方法解决问题了。



57. 热插拔法拯救损坏的 BIOS

问：在使用 AWDFLASH.EXE 升级主板 BIOS 时失败了，结果造成现在不能启动计算机，也不能从软驱引导。如果使用热插拔法解决，请问具体该怎么操作？

答：使用热插拔法的确可以拯救损坏的主板 BIOS，不过因为该方法具有一定的危险性，稍有不慎就有可能损坏主板，所以只适用于 BIOS 彻底损坏，并且不能从软驱启动的情况。

要使用热插拔法，首先将损坏的 BIOS 芯片拔下来，再准备一张 DOS 启动软盘，把用来升级 BIOS 的两个文件，包括 BIOS 擦写程序如 AWDFLASH.EXE，以及准备要写入的 BIOS 文件 XXXXX.bin 一同复制到该软盘中。找一台相同主板且能正常启动的计算机，注意主板一定要完全相同，否则不能成功。然后在关机状态下执行以下准备工作：

(1) 拔起所有遮挡在 BIOS 芯片上方的扩展卡，使 BIOS 芯片完全暴露出来（DOS 下的启动多半与这些卡无关）。

(2) 小心地用小扁口螺丝刀等工具撬起 BIOS 芯片。注意在撬的时候一定要小心并使两端平衡，以防将芯片的引脚折断。

(3) 将 BIOS 芯片完全拔出插座之后，仔细检查引脚有无弯折，如有弯折，需将它们掰正。然后再将芯片插回插座，但注意不要插得太紧，只要能完全接触即可，以便在热插拔时能够方便地拔出。

下面，就开始进行热插拔操作了：

(1) 用 DOS 启动盘启动计算机到纯 DOS 状态，进入存放有 BIOS Firmware 数据文件和 BIOS 刷新软件的目录，输入更新 BIOS Firmware 的命令，如：AWDFLASH XXXXX.bin /Py/Sn/Cd/Cp（其中 XXXXX.bin 为 Firmware 文件名），注意：此时先不要按回车键，继续下面的操作。

(2) 捏住 BIOS 芯片上没有引脚的两端，小心

而且快速地拔起 BIOS 芯片。

(3) 将已损坏的 BIOS 芯片插入主板上的 BIOS 插座，将 BIOS 芯片插紧、插牢，但要注意缺口的方向，千万不能使引脚短路，也不要将芯片插反，否则会烧毁 BIOS 芯片。

(4) 此时，按下回车键，BIOS Firmware 更新便开始了。待写入结束，BIOS 也就被修复了。

另外，如果找不到一块同样的主板，只能找到一块其他可以正常工作的主板，也可以试着用类似的方法重写 BIOS，不过要屏蔽掉 BIOS 版本和主板不一致的检查，方法是在执行的程序后加参数，比如 Award 擦写程序的参数是 AWDFLASH XXXXX.bin /PY。

58. BIOS 被 CIH 病毒破坏

问：一台计算机不慎染上了 CIH 病毒，结果 BIOS 被破坏，开机显示“BIOS ROM checksum error”，不过幸好系统还能从软盘启动，于是从软盘启动查杀 CIH 病毒，虽杀掉不少病毒，可重启后仍不能解决问题；下载最新的 BIOS 进行刷新，也不管用，请问这时还有什么办法吗？

答：如果下载最新的 BIOS 刷新不管用，这可能是主板质量的问题，可以下载与当前版本相同的 BIOS 来刷新。不过如果主板较老，寻找相同版本的 BIOS 恐怕不容易。这时，可在朋友之间或计算机店寻找相同型号的主板，只要能找到就可以解决了。此时可以使用热插拔法来修复原来的 BIOS，但此法存在一定的危险性，何况计算机又能从软驱引导，只要将其他主板的 BIOS 备份，再用备份文件恢复损坏的 BIOS 即可解决了。

首先准备一张带有 BIOS 擦写程序 AWDFLASH.EXE 文件的 DOS 启动盘，用启动盘启动要备份 BIOS 计算机，在 DOS 提示符下输入“AWDFLASH”后按回车键，当出现询问是否保存现有的 BIOS 文件时，单击“Y（是）”按钮，并为备份文件命名。然后取出软盘，插入 BIOS

损坏的计算机软驱中重新启动系统，再次运行 AWDFLASH，会显示“File Name to Program”，此时输入软盘中的 BIOS 备份文件名，系统会再次询问是否保存现有的 BIOS 文件，单击“N（否）”按钮，然后 AWDFLASH 就会自动完成 BIOS 的写入操作。完成后取出软盘并重新启动计算机，被损坏的 BIOS 就会被修复了。

最后，提醒用户平时最好注意备份主板（和显卡）的 BIOS 文件，并准备一张可引导的软盘，一旦 BIOS 损坏，可以及时快速地修复，省去许多麻烦。

59. BIOS 损坏造成不能启动

问：一台计算机突然不能启动，开机时不能自检，在提示 BIOS 版本以后，下面的提示是“ROM BIOS checksum error”，然后提示要插入“System Disk”，可是插入 Windows 98 启动盘后软驱灯长亮，再也没有任何反应，请问这是怎么回事？

答：这种现象应该是某些主板的保护功能，当对 BIOS 误刷或被破坏时就会采用该项保护功能，出现你所说的提示其实是此主板 BIOS 中特制的 BootBlock 在起作用。这时正确的操作方法应该是：将购买主板时附送的带有你所用主板 BIOS 文件的软盘插入软驱，然后按回车键，系统就会自动读取并完成刷新。经过这样的操作，故障应该就能解决了。

60. 不拆机箱了解计算机配置

问：一般情况下只有拆开机箱，才能看到计算机的各种配置，但没有办法可以不拆开机箱就能了解计算机的配置？

答：不拆卸机箱也可以知道计算机配置，只需通过查看开机自检画面就可以了解。在按下计算机开机按钮后，在显示器上显示的第一个画面中就是显卡的信息，最上方显示的是显卡型号及显卡 BIOS 的信息，最下面一行显示的是显存大小及显存类型。显卡信息显示完以后，显示主板的

品牌信息，如联想、方正等，这时按下 Tab 键，就可以看到 CPU、内存的信息；往下便是驱动器信息，包括硬盘和光驱，如硬盘和光驱的型号、位置等。不过该画面显示较快，有的会一闪而过，如果想将当前画面停止仔细看清楚，可以迅速按下 Pause 键使画面暂停，待看完以后再按回车键继续显示；该画面之后，显示的就是计算机中各硬件配置的详细信息了，迅速按下 Pause 键将画面暂停，可查看详细信息；最上面显示的为 CPU 信息，如 CPU 的型号、频率、缓存等，往下会有硬盘、光驱、内存等各种硬盘的信息。

如果查看完以后想让计算机继续启动，可以按回车键。

61. 主板 Cache 造成频繁死机

问：一台计算机最近频繁死机，甚至在设置 CMOS 时也会出现死机现象，这是什么原因？该如何解决？

答：在 CMOS 里发生死机现象，一般是由于主板 Cache 有问题或主板设计散热不良引起。在死机后触摸 CPU 周围主板元件，发现其非常烫手，因此更换大功率风扇，可以解决死机故障。对于 Cache 有问题的故障，可以进入 CMOS 设置，将 Cache 禁止后即可顺利解决问题。当然，Cache 禁止后速度肯定会受到影响。

如果按这两种方法都不能解决故障，那就只有更换主板或 CPU 了。

62. 主板散热不良的故障处理

问：一台 PIII 800 CPU 计算机，运行一段时间后，常在出现“Starting Windows 98”画面后死机，用 Windows 98 启动盘启动，故障依旧，该如何处理？

答：从故障现象来看，似乎是该 PIII 800 计算机某些硬件接触不良，可能因运行一段时间后，某插卡松动导致。可以打开机箱，将某些插卡、插件重装一遍后重启计算机，若故障仍未排除，一般按以下思路考虑，既然是系统死机，说明系



统的运行不正常，而直接影响系统运行的主要有两个方面：CPU 超频或 CPU 温度过高、内存不稳定。首先检查主板上的 CPU 的频率设定情况，发现外频为 100MHz，倍频为 9，其 CPU 的工作频率为 900MHz。理论上讲 CPU 应工作正常，但用手接触 CPU 非常烫，可见 CPU 超频造成的温度太高，短时间难以散热出去，于是将 CPU 降回原频，恢复正常。对 CPU 超频的同时，应注意 CPU 的电压设定和 CPU 风扇的连接。

63. 计算机启动后找不到 PCI 声卡

问：机器配置为 Athlon 550 CPU、美达 KT133 主板，将主板换成了技嘉 ZM 主板，将机器装好后，进入系统后，却发现找不到声卡了。这该如何处理？

答：上述描述的故障，是因为更换了主板，Windows 98 系统设置可能有冲突，造成总线控制设备驱动程序不能正常安装。

可以按照以下步骤排除：

(1) 在“我的电脑”→“控制面板”→“系统”→“设备管理器”中删除带黄色“！”的项目及“系统设置”中的 PCI BUS 等。

(2) 重新启动 Windows 98 肯定会提示找到各种控制设备如软盘驱动器等，按照提示安装系统各种设备的驱动程序即可。

64. 主板 PS/2 口供电不足

问：BenQ 52M 键盘不能使用，如同死机一样，可是 USB 接口鼠标却能正常使用，重新启动后键盘即可使用，使用的是 Windows XP 操作系统，这是什么问题？

答：这是由于主板的 PS/2 口供电不足造成的，系统在自检时会给设备一个电流信号，如果电流不足，设备就无法使用，而 52M 键盘对电流的要求比较高，所以才出现这样的情况。这种情况和电压有关，可以更换计算机的电源试试。最简单的办法就是对 PS/2 口进行热插拔，不过这样

危险性很大，不推荐这样做。

65. 主板与鼠标不兼容导致启动异常

问：一台普通配置的计算机使用双飞燕 4D+ 鼠标，在开启主机电源后显示器在三四分钟后才正常显示，同时发现在间隔了较长时间后再开机时（间隔一两个小时后再开机无此现象），此现象仍然频繁发生。后来故障似乎越来越严重，进入 Windows 98 查看“系统信息”及玩游戏退出等都会显示“KERNEL32.EXE 模块错误”的信息。这是什么原因？

答：根据故障现象用多款杀毒软件杀毒，将显卡、内存、声卡以及 Modem 都重新插拔，检查硬盘和光驱等部件，以及数据线是否插好，但最后故障依旧，不得已只好重装 Windows 98 系统，然而重装后竟然无法从 Windows 98 的“开始”菜单关机，只能直接关闭机箱电源。最后将双飞燕 4D+ 鼠标换下之后竟然发现所有故障都不存在了，仔细查看该鼠标的说明书，发现其中提示一些旧的主板需要刷新主板 BIOS 才能使用，因为该款鼠标与主板不兼容，所以才造成上述故障。

从网上下载最新的主板 BIOS 升级文件和相应的刷新工具，刷新主板 BIOS。重新安装双飞燕 4D+ 鼠标，并安装厂商最新的驱动程序，重新启动计算机后，一切运行正常，故障排除。

66. 病毒防护导致不能安装操作系统

问：最近在计算机上安装 Windows XP 的时候，总会在安装开始时屏幕上突然出现一个黑色的方块，随后系统就停止安装了，多次重试安装也是这样，更换安装光盘也不能解决，请问这是什么原因？

答：这种情况并不是安装光盘有问题，而是因为主板 BIOS 中将病毒防护功能打开了，而病毒防护一发现安装操作系统时要向硬盘引导区中写文件，就会立即拒绝，从而导致无法安装

Windows XP。这种现象处理起来很简单，只要在重启计算机后进入 BIOS，将 Advanced BIOS Features Setup Option 界面中的 Virus Warning（病毒警告）选项设置成 Disabled，保存退出并重新启动计算机，就可以顺利安装 Windows XP 了。

67. 硬件中断冲突

问：IRQ（中断请求）冲突是硬件设备经常发生的故障，但是用什么办法可以显示中断的占用情况呢？这样就能够很容易地判断中断发生的情况了。

答：其实通过 Windows 系统中的“系统信息”就可以很容易地显示出 IRQ 的占用情况。依次打开“开始”→“程序”→“附件”→“系统工具”→“系统信息”，显示“系统信息”窗口，展开左侧目录中的“硬件资源”，选择 IRQ 选项，就会在右侧窗格中显示出系统上中断请求（IRQ）信道的信息，并表明每个中断号所分配的硬件设备（如图 1-2 所示），这样就很容易地判断是否有硬件出现中断冲突了。而选择“冲突/共享”选项则可以显示有哪些设置共享相同资源，如直接内存访问（DMA）、IRQ 和内存等，如果有些硬件设备出现问题，就可以检查“冲突/共享”以验证是否存在共享冲突。



图 1-2 IRQ 占用情况

68. 手动调节中断

问：计算机的显卡和其他设备出现了冲突，自身调节不能解决问题，后来重装系统，仍不能解决，请问能不能手动调节 I/O 呢？

答：遇到设备间产生冲突的情况，可以从 BIOS 中进行调节。开机进入 BIOS，在 PNP/PCI Configuration 配置中将 Resources Controlled By Auto 改为 Manual 即可解决。如果要手动分配 IRQ 等资源，可以参考主板说明书进行调整。不过，建议用户通过调整其他设备的 PCI 插槽来解决问题。对于多数主板，AGP 插槽和紧靠它的 PCI-1 插槽共用中断，所以一般不要在 PCI-1 插槽上安装设备。

69. 启动时系统提示“Updating ESCD...”

问：计算机在启动时，当显示完硬件配置清单后，有时会出现“Updating ESCD...”的字样，有时却没有，这是为什么？

答：这种提示只有在硬件或 BIOS 有变化时才会出现，如更换内存、显卡或设置 BIOS 等。其中，ESCD 是 Extended System Configuration Data 的缩写，意思是扩展系统配置数据，实际上就是 BIOS 保留的以前的设备资源分配表。这是因为，由于计算机各种配件的数据传输速度相差很大，为了使各部件能够以最优的性能进行工作，在主板 BIOS 芯片中就设置了一块区域，就是 ESCD，专门用来存储 CPU 周围各相关硬件的资源占用和分配情况。如果添加了新硬件或变动了插槽位置，调整了 BIOS 设置，这时主板一般就会自动“Updating ESCD...”，来最大限度地发挥计算机性能。

在默认状态下，BIOS 会自动检测改动过的硬件，并自动更新 ESCD。不过，有时却不能自动更新，而且容易造成因硬件改动而不能启动计算机，或计算机硬件出错，此时就需要手动设置 BIOS 来人为地强制更新 ESCD。开机时进入



BIOS 设置, 选择 PNP/PCI Configuration 选项并按回车键进入, 找到 PnP OS Installed 选项, 将它设为 No, 表示将 PCI 和 ISA 上的中断、DMA 等

资源交于 BIOS 管理, 这样系统就会自动更新硬件信息; 如果设置为 Yes 则表示交于操作系统管理, 但需要操作系统支持即插即用管理。

1.3 内存故障

70. 计算机长时间检测内存

问: 每次开机时系统都会检测内存大小, 而且如果内存比较大就会检测很长时间。能不能使计算机开机不检测内存呢?

答: 在每次启动计算机时, 系统都会检测内存容量的大小, 但如果计算机配置较低, 而内存容量又很大的时候, 这个检测过程就需要较长的时间。如果不想让计算机检测内存容量, 按 Esc 键即可跳过, 也可以在 BIOS 中进行设置。

在启动计算机时按 Del 键进入 BIOS 设置画面, 找到 Quick Power On Self Test (各 BIOS 厂商的选项名称都类似) 选项, 将它的参数改为 Enable, 然后保存退出, 并重新启动计算机, 这样以后再开机时就不用再等待漫长的内存检测时间了, 也可以大大提高计算机启动速度。

71. 开机后内存重复检测

问: 我的一台老计算机每次启动时总要重复检测内存, 而且要检测 3 次才能通过, 特别耽误启动时间。请问如何才能不使系统检测内存?

答: 这种现象一般是由于 BIOS 中的内存自检次数设置不当造成的。可在开机时进入 BIOS, 把 Quick boot (快速启动) 选项设置为 Enable, 以后再开机时, 计算机就会只检测一遍内存了。

72. 单条 256MB 内存条自检时只认出 128MB

问: 一台主板为 Intel 815E 的计算机, 由于原来的内存条损坏, 新配了一个 256MB 的内存条, 可是为什么开机后只识别出 128MB 内存?

答: 因为是采用一根内存条, 所以不是内存

冲突问题, 可能原因是:

(1) CMOS 设置错误。

(2) 主板不支持单条 128MB 的内存条。

排除故障的步骤如下:

(1) 将内存条插到一个 VIA 芯片主板的电脑上能够正确识别, 推断可能是主板问题, 打开 CMOS 查看内存设置, 所有设置都试了一遍, 问题依然存在。

(2) 找到主板说明书后, 发现 Intel 815E 主板的 MCH (Machine Check Handler, 即计算机校验处理程序) 对 32MB 位地址内存颗粒的内存条不能正确辨认, 最高支持 16MB 位地址的内存, 而这条 256MB 内存条采用 32MB 位地址的内存颗粒 (即 $256\text{MB}=32\text{MB}\times 8$)。

(3) 将内存条更换为 16MB 位地址内存颗粒后开机, 成功检测到 256MB 内存, 故障排除。

73. 辨别 SDRAM 和 DDR 内存

问: 计算机同时支持 DDR 和 SDRAM 内存, 我想购买一条内存, 请问 SDRAM 和 DDR 内存有什么区别?

答: SDRAM 和 DDR 无论从外形还是在性能上, 都有一定的差异, 主要表现在以下几个方面:

(1) 从外形上看, 普通的 SDRAM 内存条和 DDR SDRAM 内存条几乎没什么区别, 但仔细观察就会发现有许多不同之处。常说的 SDRAM 就是 DIMM 内存条, 它共有 168 (84×2 面) 个接触点, 所以这种内存又被称为 168 线内存; 而新标准的 DDR SDRAM 内存条则具有 184 个接触点。

(2) SDRAM 的金手指处有两个缺口, 而

DDR SDRAM 只有一个缺口，这是辨别 SDRAM 和 DDR 内存最简单有效的方法。

(3) 在电气指标上，SDRAM 和 DDR SDRAM 也不兼容。SDRAM 是 3.3V 工作电压的内存，而 DDR SDRAM 需要更低的 2.5V 电压，而且 DDR SDRAM 对供电的要求也更严格。

另外，因为 DDR 内存存在工作时钟周期的上升沿和下降沿都可以传输数据（SDRAM 和 DDR SDRAM 的真实工作频率都与 CPU 外频相同）。所以，如果用户的主板支持，建议最好购买 DDR 内存。

74. 内存接触不良导致无法开机

问：我的计算机机箱内灰尘太多，于是拆开机箱进行打扫。可当打扫完装好机箱后再启动计算机时，计算机发出“嘀嘀嘀……”的连续鸣叫声，并且不能启动，这是怎么回事？

答：计算机启动时发出“嘀嘀嘀……”的连续鸣叫声并且不能启动，是内存条与插槽接触不良，或内存条损坏出现的问题。由于是在打扫机箱后出现，所以肯定是在打扫的时候由于插拔内存导致内存条与主板插槽接触不良造成的。这种故障解决起来比较简单，只要打开机箱，将内存条拔下，重新插好、插紧，再启动时故障就应该能解决了。

75. “金手指”氧化导致无法开机

问：我的计算机突然不能启动了，开机的时候发出“嘀嘀嘀……”的连续鸣叫声，以为是内存条松了，可拔下来重新插紧好，再开机仍是发出连续鸣叫声并且不能启动，这是什么原因？

答：计算机启动时发出“嘀嘀嘀……”的连续鸣叫声且不能启动，应该是内存条与插槽接触不良，或内存条损坏，如果重新将内存条与插槽插好仍不能启动，可以注意一下内存条的金手指是否被氧化，或金手指是否有断裂，并使用一块干净的高级橡皮将金手指上的灰尘及氧化物擦干

净，如果有金手指断裂的地方，可用 2B 铅笔在断裂处划几下，使断裂处能够连接，然后再将内存重新插在内存插槽上，启动计算机即可。若故障还不能解决，则可能是内存条芯片或内存插槽出现了故障，需要找专业人员修理。

76. 内存不兼容导致系统识别内存错误

问：我的计算机使用的是华硕的 845D 主板，128MB DDR 内存，后来又买了一条 256MB DDR 的内存插上，但开机后却显示为 128MB，偶尔也显示为 384MB，这是什么原因？

答：出现这种现象是由内存的兼容性造成的，由于新旧内存与主板不兼容，导致主板有时能检测出新内存，有时检测不出。如果两条内存的品牌、型号等不同，就难免会出现不兼容的现象，从而可能导致一些莫名其妙的问题，因此平时尽量不要混用不同型号的内存。在这种情况下，最好换一条与原来型号相同的内存条插上，即可解决问题。

77. 混插不同的内存

问：我的计算机原来的配置较低，为了升级，想给计算机添加大容量的内存，但不同型号的内存混插往往会出现各种问题。请问在混插时应该注意什么？

答：通过加大内存可以更好地利用已有的内存资源，提高计算机性能。但由于新旧内存的型号、容量或品牌可能都不同，混插时就会出现各种问题，因此在混插时要注意以下几点：

(1) 就低原则。

一般情况下，应该将低规范、低标准的内存插入内存插槽中的第一位置 DIMM1 上，而将高标准的内存依次插入后面的内存插槽中。

如果不同内存混插造成不能正常开机，可以这样解决：第一，更换内存条的位置，这是最简单且最常用的一种方法；第二，在基本能开机的前提下，进入 BIOS 设置，将内存的相应项（包括



CAS 等) 设置为低规范的相应值; 第三, 使用其中的一根内存(如果是 DDR 266 和 DDR 333 的内存混合使用, 最好使用 DDR 266 的内存), 将计算机启动, 进入 BIOS 设置, 强行将内存的相应项设置为低规范的相应值, 经确定无误后, 再关机插入第二根内存。

(2) 不要混插不同类型的内存。

一般来说, 不同类型的内存之间, 工作电压、电气接口都不相同, 所以不能将不同类型的内存进行混插。即使主板上提供了两种或两种以上不同类型的内存插槽, 除非主板中拥有特殊设置项。如果将不同类型的内存混插, 由于电压等多种因素的存在, 可能会缩短内存的使用寿命, 甚至烧毁内存。

(3) 不要混插同类型不同电压的内存。

即使是同类型的内存, 它们的工作电压也有区别, 如果不同电压的内存混插, 不仅会造成计算机不稳定现象的出现, 而且也会加速低电压内存的老化甚至是烧毁。若一定要混插同类型不同电压的内存, 要先看主板是否支持内存电压可调, 如果支持, 就在主板上或 BIOS 中强行设置内存的电压为所有混插内存中的电压最低值, 尽量避免不同电压的内存混插造成内存温度过高, 引起计算机运行不稳定。

(4) 注意内存负载。

任何主板芯片组都对 DIMM 内存插槽(或是其他形式的内存插槽) 进行最大输出功率的限制, 这也就是同时使用多根双面内存将所有内存插槽插满, 而内存总容量并没有达到主板芯片组所支持的内存上限时, 计算机无法识别内存总容量, 甚至无法启动的一个重要原因。一般来说, 在进行内存混插时, 如果将两个以上的内存插槽插满, 其中一根至少应该使用单面内存条。

另外, 升级后的计算机, 最好也升级操作系统, 因为新的操作系统具有更好的管理机制, 能更好地使用和调配不同型号的硬件, 也能更好地避免出现硬件不兼容等问题。

78. DDR 和 SDRAM 内存能否混插

问: 我的主板同时支持 DDR 和 SDRAM 内存, 并且主板上带有 DDR 和 SDRAM 两种插槽, 请问 DDR 和 SDRAM 的内存能否混插使用?

答: DDR 和 SDRAM 内存是绝对不能混插使用的, 如果混插就会造成计算机死机或不能启动。主要是因为这两种内存的电压和电气接口是不一样的, DDR 使用的是 2.5V 电压, 而 SDRAM 使用的是 3.3V 电压, 而且它们处理数据流的方式也不一样。

79. 增加 DDR333 内存后死机

问: 计算机原来使用的是 DDR266 128MB 内存, 后来为了升级就又买了一条 DDR333 256MB 的内存条插在内存插槽上, 可每次开机自检到内存时就死机, 但将两条内存插在其他计算机上都没问题, 请问这是什么原因?

答: 这种现象可能是内存插槽错误或 BIOS 中的内存参数设置不当造成的。由于计算机原来使用 DDR 266 内存, 所以内存频率为 266MHz, 而后来加上一条 333MHz 的内存, 从而造成两种频率间的冲突。此时可以将两条内存调换一下位置, 或者换插在其他几个插槽上试一试, 如果仍不能解决, 就在开机时进入 BIOS, 选择 CHIPSET FEATURES SETUP 项并按回车键进入, 查看 RAM Cycle Length 或类似选项, 如果参数值是 2 则更改为 3, 保存退出即可。

80. DDR400 和 DDR333 能否混用

问: 我的计算机原来使用的是金士顿 DDR400 256MB 内存, 后来才知道主板支持的内存频率为 333MHz, 没必要用到 DDR400 的内存。现在想再加一根 256MB 的内存, 而且 DDR 333 内存要便宜一些, 请问它们能混用吗?

答: DDR 400 和 DDR 333 内存可以插在一起使用, 但最好仍是购买金士顿的, 而且在混用时, 一定要从 BIOS 中将 DDR400 降为 DDR333 的标

准，否则可能会因频率不同而使计算机运行不正常。同样，在将不同频率的内存混插时，注意一定要降为较低内存的标准。

另外，由于 DDR400 和 DDR333 在价格上相差并不大，建议仍购买 DDR400，虽然有些浪费，但可以保证计算机的稳定性，而且也方便将来升级。

81. 内存 BANK 导致无法开机

问：我的计算机使用的是 Intel 845PE 芯片组，带有 3 个内存插槽。我给这 3 个插槽都插上了一条 KingMax DDR333 256MB 的内存，结果却造成计算机无法开机，而使用两条或一条内存则能顺利启动，这是什么原因？为什么主板不能同时使用 3 条内存？

答：这是由于内存 BANK 造成的。因为 Intel 芯片只提供 4 条 Bank，所以一般 DIMM1 插槽上使用两条 Bank，可以插一根双面内存，而 DIMM2 和 DIMM3 插槽共用两条 Bank，所以在 DIMM2/DIMM3 插槽上必须均使用单面内存；也有的主板在 DIMM1 和 DIMM2 上均可使用双面内存，而在 DIMM3 插槽上必须使用单面内存，详细情况可参见主板说明书。因此，一般情况下最好只使用两条双面 DDR 内存。要使用 3 条内存，在 DIMM3 插槽上必须使用单面 DDR 内存。

82. 内存增大后系统变得不稳定

问：我的计算机原来使用 128MB 内存，后来又加上了一条 128MB 的内存，但操作系统就变得很不稳定了，经常是运行一段时间后系统就会莫名其妙地死机、自动重启，或者提示内存资源不足等，据说是因为内存有问题。请问怎样才能提高内存的稳定性呢？

答：从所述现象看，的确应该是内存故障所致。要提高系统的稳定性，可以从以下几个方面考虑：

(1) 在计算机工作时不要让内存过热。内存

过热就容易引发各种故障，比如提示内存错误、计算机重新启动等，而且还有可能损坏内存，因此一定要注意内存的散热降温。

(2) 降频使用。现在的主板都可以调节内存频率和电压，可以让内存工作在较高或较低的频率上。如果发现内存不稳定，就可以将内存的频率和电压降下来使用，同时还可以使内存少发出热量。

(3) 不要混用不同的内存。如果内存的品牌或型号不同，电压等各参数也可能不同，混用时就容易出现内存不兼容的情况，从而造成操作系统不稳定。

83. 内存加大后系统资源反而降低

问：为了升级计算机，就增加了一条内存，结果内存加大后却发现系统资源反而比以前更低了，这是什么原因？增加内存不是可以提高系统性能吗？

答：此类现象一般是由于主板与内存不兼容引起，一般发生在高频率的内存条用于某些不支持此频率的内存条的主板上。比如将 PC133 的内存插在不支持 PC133 的主板上，就会出现这种问题。不过，当出现这样的故障后可以试着在 CMOS 中将内存的速度设置得低一些，或设置为旧内存的频率。

84. 内存增大后容量没变

问：我的计算机上原来使用的是一条 256MB DDR 内存，后来又买了一条 256MB DDR 的内存，在别人的计算机上使用正常，但安装到我的计算机 DIMM 插槽上以后却不能正常使用，要么在系统中显示仍为 256MB，要么在开机时发出短鸣声，但将这条内存拔下以后计算机仍可正常启动。请问这是什么原因造成的？

答：这种现象主要是由于硬件的兼容性所造成的，在升级内存时经常会出现这种情况。建议在升级内存时，最好选购与原来的内存品牌、型



号相同的内存。但如果遇到这种内存不兼容的情况，可以将内存调换不同的内存插槽试试，或拔下原来的内存，只使用这条新内存启动。可多使用几种组合方式进行调试，以查看内存间的适用性。

85. 内存优化后无故重启

问：我的计算机使用的是 256MB DDR 内存，为了提高内存性能，就在 BIOS 优化了内存，结果后来在玩一些 3D 游戏时，只要时间一长就会自动重启，这是为什么？而且有时在 Windows 中提示说虚拟内存不足，请问该怎么解决？

答：一般来说，优化内存后可使内存的性能得以提高。而之所以系统会变得不稳定，是因为内存品质达不到在 BIOS 中设置的各项指标要求，导致内存不能工作在稳定状态下。建议先保证系统的稳定性再追求性能，可以在 BIOS 中逐项降低各优化参数，直到系统稳定工作为止。不过，如果内存并非名牌大厂优质产品，在设置各项参数时最好选择由 SPD 自动选择。

虚拟内存不足，是由于 Windows 里虚拟内存设置过小或者虚拟内存所在硬盘空间容量不足。建议自定义虚拟内存的大小，一般将虚拟内存最小值设置为物理内存容量的 1.5 倍，而且最小值和最大值一定不要相同；由于虚拟内存实际上是占用的硬盘空间，所以一定要确保虚拟内存所在分区内有足够的剩余空间，至少要在系统内存的 2 倍以上。

86. 内存 CMOS 参数错误导致死机

问：我的计算机原来使用的是 Kingmax DDR266 128MB 的内存，后来换成了一条富豪 DDR333 256MB 的内存，结果总是在启动到 Windows XP 的启动界面时死机，想重装系统却无法安装，请问这是为什么？

答：这种情况可能是因为 BIOS 参数设置错误造成的。如果在 BIOS 中内存参数曾经改动过，

在将原来的 DDR266 内存换成 DDR333 内存时，一定要注意内存的参数设置。重新启动计算机进入 BIOS，选择 Advanced Chipset Features 选项并按回车键进入，将 DRAM Timings 选项设置为 BY SPD，保存退出并重新启动计算机，故障就应该能解决了。

87. 内存条排列顺序不当导致找不到全部内存

问：计算机使用的是 HY 64MB PC100 内存条，添加一个 HY 64MB PC133 内存条后系统未自检到，这是为什么？

答：可能原因是：

- (1) BIOS 设置不正确。
- (2) 内存检测顺序问题。

排除故障的步骤如下：

(1) 进入到 BIOS，将 PC133 的内存参数设置为与速度较低的 PC100 内存一致，即 SDRAM。

(2) 重新启动，问题依然存在。

(3) 拔下原 PC100 内存后开机，顺利检测 PC133 内存，进入系统也很顺利。因为品牌相同，所以不存在不同内存条冲突的问题。

(4) 解决内存检测顺序问题。这是因为一般每个内存都有一个 SPD 芯片，内存检测时先读第一个插槽内存的参数，然后读第二个、第三个。将两个内存条互换插槽，即将 PC133 内存条放在第一个插槽中。开机后系统检测内存 128MB，一切正常，故障排除。

88. 主板不能识别双内存

问：我的计算机使用的是华硕 815E 芯片组的主板，64MB SDRAM 内存，为了安装 Windows XP 系统，又买来一条 512MB 的内存与原来的内存插在一起使用。可是安装完以后，无论开机自检还是在 Windows XP 系统中，内存大小总是显示为 512MB，请问这是为什么？

答：这种情况是因为 Intel 815E 芯片组所支持

的内存容量有限所致。查看主板说明书就可以知道，Intel 815E 芯片组最高只能支持 512MB 的内存，所以你的计算机最多也只能使用 512MB 的 SDRAM 内存。

89. 内存超频的恢复

问：朋友是一个超频发烧友，没事给自己的内存超频，结果造成内存超频失败了，内存不能使用。请问有没有办法挽救？

答：内存超频失败并不代表会彻底损坏，因为内存颗粒是不易损坏的，损坏的很可能是内存的 SPD 芯片。SPD 是内存工作的重要部分，主要用来存放内存的频率信息。SPD 在内存的兼容性方面影响很大，即使在 BIOS 中关掉了 SPD，主板也会受到 SPD 信息的影响。如果去掉 SPD 芯片，内存就可以完全按照主板设置的频率工作，而实际上，SPD 并不会带来性能的提高。

如果要挽救超频失败的内存，在确认内存颗粒未损坏的前提下，用小刀将内存的 SPD 芯片取下，就可以在 BIOS 随便设置内存频率了（当然要在内存颗粒的频率所能达到的前提下）。需要注意的是，这种修复方法虽然有效，但对硬件的操作有一定的危险性，所以要十分小心。

90. 主板不支持高频内存

问：我的计算机原来使用的是微星 845D 主板，128MB DDR 内存，安装了 Windows XP 系统。当时感觉 Windows XP 运行比较慢，想升级内存。我认为频率越高速度就越快，于是换了一条 DDR400 256MB 的内存安装上，但是却发现计算机性能提升得并不是很高，而且系统反而变得不稳定了，请问这是为什么？

答：这种故障是因为你的主板不支持 DDR 400 内存造成的，Intel 845D 芯片组的主板最高只支持 266MHz 的内存，而 DDR 400 内存的频率已达到 400MHz，将它安装在这样的主板上实在是太浪费了。另外，在更换内存时可能没有改变 BIOS

设置，导致计算机与这条 DDR400 的内存条不兼容。

要想正常使用这条 DDR400 的内存，最好在 BIOS 中进行调整。开机进入 BIOS，选择 Advanced Chipset Features 选项并进入，在 DRAM Frequency 选项中选择较低一些的频率，如 DDR266，或选择 Auto 等，最后保存退出即可。不过，最好不要购买 DDR400 的内存，只购买 DDR266 的内存就可以了，而且价格也低。

91. 内存频率与标称不符

问：我的计算机使用的是 Pentium 4 2.66GHz CPU，Intel 865PE 芯片组，512MB DDR400 内存。后因内存被人借走，便临时使用了一条 DDR333 的内存。但在使用中检测时却发现，该内存并不是运行在标称的 166MHz（DDR333），而是运行在 160MHz，也就是 DDR320。这是什么原因呢？

答：这种现象并不代表内存是假冒的，实际上是一种正常情况。在 Intel865PE 芯片组中，内存存在 800MHz 前端总线下的传输速率为 320MB/s，内存带宽为 2.65GB/s，比标准 DDR333 的 2.7GB/s 稍低一些。通过内存带宽也可以推算出内存运行在 160MHz 上，也就是 DDR320。

由于 CPU 前端总线频率为 800MHz FSB，如果使用 DDR400 内存，内存自然和前端总线同步运行，此时的系统性能也最高。但如果使用 DDR333 内存，内存则是运行在外频的 4/5 下，由于 800MHz 前端总线采用 200MHz 外频，也就是 DDR333 实际上是运行在 160MHz，所以会出现内存为 DDR320 的现象。但如果前端总线为 533MHz 的 CPU，DDR333 就会以标准的 166MHz 运行了。

92. 内存不兼容导致系统进入安全模式

问：我的计算机使用的是华硕 i845 主板，128MB DDR266 内存。后来为了升级，就换了一条 KingMax DDR333 256MB 内存，结果安装上以后，发现系统经常会自动进入安装模式，这是为什么？



答：换新内存后导致系统经常自动进入安全模式，一般是由于主板与内存条不兼容或内存条质量不佳引起，常见于将高频率的内存用于某些不支持此频率内存条的主板上。由于你的主板最高只支持 DDR266 内存，而升级后的内存为 DDR333，而且在更换内存后又没有降低内存频率，结果内存与主板不兼容而导致系统自动进入安全模式。此时可以在开机时进入 BIOS，在 DRAM Frequency 选项中将内存频率降低，比如设置成 DDR266 或 DDR200，然后保存退出并重新启动计算机，看系统是否能够正常运行。如果故障依然存在，则可能是内存质量有问题，只有更换内存条了。

93. 内存检测失败导致不能启动

问：我的计算机使用两条现代 256MB DDR 的内存，使用了一年多一直正常，但现在出现了故障，开机时提示“Memory test fail”，计算机不能启动，请问该如何解决？

答：这种故障是因为计算机在启动时检测内存失败，导致计算机不能启动。导致计算机检测内存失败的原因有很多，比如内存与插槽接触不良、内存“金手指”氧化断裂、内存芯片损坏、内存插槽损坏等。要解决这种故障，首先打开机箱拔下内存，再重新插紧、插好，开机检查计算机能否启动；若故障仍存在，就要检查“金手指”是否被氧化、内存条是否断裂损坏，并仔细查看内存插槽内的针是否有损坏等，并用一块干净的橡皮将“金手指”上的氧化物、污物擦干净，重新插到内存插槽上，再开机看能否启动；若仍不能解决，可分别只使用一根内存启动，并尝试分别插在不同 DIMM 插槽上看看是否能启动，分批检测来找出有故障的内存或内存插槽。

94. 内存损坏导致系统无法安装

问：在安装系统时突然提示“解压缩文件时出错，无法正确解开某一文件”，造成意外地退出

而不能继续安装。有人说这是内存坏了，请问这到底是什么原因？

答：这种故障是因为内存损坏造成的，一般是因为内存的质量不良或稳定性差，常见于安装操作系统的过程中。此时可检测内存是否出现故障，或内存插槽是否损坏，并更换内存进行检测，如果能继续安装，则说明是原来的内存出现了故障，这就需要更换内存或送修。如果故障仍然存在，则可能是因为光盘质量差或光驱读盘能力下降造成的，可更换其他的安装光盘，并检查光驱是否有问题。

95. 计算机只能检测到一条内存

问：我的计算机上安装有两条相同的内存，可开机自检时发现只检测到一根内存，进入 Windows 中也发现只有一条内存，这是为什么？

答：这种情况可能是内存条没有插好。在开机时记下已经检测到的内存条的位置，打开机箱，将未检测到的内存条拔下，重新插好、插紧，再开机，看系统能否检测到。如果仍不能检测到，可尝试插在其他的内存插槽上，如果能检测到，说明原来的内存插槽出现了故障，就不要再使用原来的插槽了，或请专业人员维修；如果仍不能检测到，可能是内存条已损坏，可以更换其他的内存条试试。

96. 单面内存导致只显示一半容量

问：我的计算机原来使用的是一根 128MB 的内存，后来为了增加内存便换了一根 256MB 的内存，但是开机后显示却仍为 128MB，请问这是为什么？难道内存坏了吗？

答：出现这种情况不一定是因为内存损坏，可能是由于所使用的内存是单面内存所造成的。有的主板由于不支持单面内存，就会导致只能检测到内存的一半容量，此时可以将单面内存换成双面的 256B 内存，或使用两根 128MB 的内存插上，计算机就会正确认出 256MB 的内存了。

97. 双通道内存变成单通道内存

问：我的计算机使用的是具有超线程技术的 Pentium 4 2.8GHz CPU，搭配双通道 DDR400 512MB 内存，原来一直使用正常，每次开机时都显示“Memory runs Dual Channel”的信息，但有一次开机后却显示成了“Memory runs Single Channel”，但我并没有更换内存，请问这是为什么？

答：出现这样的信息表明内存工作在单通道模式下，这可能是 BIOS 设置错误造成的。开机进入 BIOS 设置，依次选择 Advanced→JumperFree Configure 选项，查看 Performance mode 选项是否被设置成了 Standard 或 Turbo 模式，如果是则更改为 Auto 模式，然后保存退出 BIOS 并重新启动计算机，内存就应该恢复到双通道模式下了。

这是因为双通道模式对内存的要求非常苛刻，Performance mode 的默认设置值是 Auto，面设置为 Standard 或 Turbo 模式后，对内存的要求会更加严格，很容易导致内存错误或者运行异常，如果内存质量不是特别好，就只能工作在单通道模式了。

98. 温度过高导致内存出错

问：我的计算机使用的是一条 256MB 的 DDR 内存，但最近开机时经常提示内存错误，于是打开机箱将内存条拔下，发现内存条上的温度很高，而且内存的“金手指”上有许多污垢。请问应该如何避免发生这种问题？

答：如果内存条的温度很高，不仅会导致系统出错，还会缩短内存条的寿命；而“金手指”上的污垢则会造成内存条与插槽接触不良而引发各种故障。可以按以下方法处理：

(1) 解决内存条温度过高。现在内存频率不断上升致使发热量也跟着增大，所以一定要做好内存的降温工作。首先一定要保证机箱内部的空气流通，有效地为内存及机箱内的各配件降温。另外，也可以自己为内存制作散热片，找散热性

较好的金属比如在加工铝合金门窗的门市部找一个铝片并剪成合适大小，用一些细砂纸将铝条打磨干净，然后在内存颗粒上涂抹一点绝缘导热硅脂，使铝片与内存芯片贴紧，然后将铝片固定在内存条上，可使用市面所出售的长尾票夹或小夹子，这样就可以很好地为内存散热。

(2) 防止“金手指”上有污物或氧化。如果“金手指”上有污垢，可使用一块干净的高级橡皮来擦拭，如果氧化物不容易擦掉，还可以使用小刀等硬物质轻轻刮干净，这样可以解决大部分因内存接触不良产生的错误。如果有专用的板块“金手指”保护液就更好了，不仅可以去掉“金手指”上的氧化层，还可以在上面形成保护膜，可以防止“金手指”变脏。

(3) 防止受潮。注意一定不要使“金手指”受潮，潮湿会使“金手指”加速氧化，从而造成接触不良。可以用电吹风将内存条吹干，也可以在太阳光下晾晒，但注意不要使用强光曝晒。

99. 内存使用双通道模式

问：组装了一台计算机，主板支持双通道内存，使用了两条型号相同的内存条，请问怎样在计算机上设置及识别内存工作在双通道模式下？

答：要实现双通道内存模式，根据所采用的芯片组不同，对主板具体要求也不一样。在使用 i865/i875 芯片组的主板上必须使用规格及容量相同的内存，如果主板上 2 个内存插槽，要严格按照 DIMM1+2 的安装方式，而如果主板上 4 个内存插槽，要按照 DIMM1+3、DIMM2+4 以及 DIMM1+2+3+4 的安装方式才能建立双通道模式。

不过，采用 nForce2 芯片组的主板对内存容量或型号都没有严格的要求，使用 2 条或 3 条都可以，但要保证 DIMM1 中插有内存条，DIMM2、DIMM3 中任意插槽中插有一条或两条内存，皆可以打开双通道模式，可以在启动时的信息中看见双通道内存的标志，另外也可以使用 AIDA32 等软件查看。



100. 内存不可读

问：计算机使用的是 Pentium 4 2.4GHz CPU, KingMax DDR333 256MB 内存, 迈拓 80GB 硬盘, 最近出现了一点故障, 就是在运行时经常会突然提示“内存不可读”, 然后出现一串英文错误提示并且死机。而且这种现象出现时没有规律, 在天气热的时候最容易出现, 请问这是为什么?

答：由于系统提示“内存不可读”, 所以最有可能是内存出了问题, 可以先从内存上面着手。首先可以用替换法, 换用其他内存条来检测该内存是否存在质量问题。如果内存条本身没问题, 而且在天气炎热的时候最容易出现, 所以可能是由于内存过热而导致系统工作不稳定, 而使得系统出现死机的情况。要解决这种问题, 首先要使机箱良好地通风散热, 可以自己动手在机箱内加装一个风扇, 以加强机箱内部空气流通, 也可以给内存加装一个铝制散热片, 以便很好地为内存散热降温。

101. 内存条故障引起注册表出错

问：一台计算机升级后, 开机时总要显示注册表有错误, 要求重新启动由系统自动修复, 这是什么原因? 如何解决?

答：由于计算机总是显示注册表有错误, 且系统无法自动修复, 首先想到的是调出注册表与其他正常计算机中的注册表比较, 比较后发现没有多少差别, 便怀疑操作系统受到病毒攻击, 破坏了系统的修复功能。先杀毒, 杀毒中没有任何染毒迹象显示。再重新安装操作系统, 当安装到一半时, 系统无法进行下去, 只得退出安装环境, 故障依旧。

从 DOS 开始重新安装整个系统软件。DOS 系统安装完后重新开机时, 正常情况下, 系统配置文件 Config.sys 要将 Himem.sys 和 EMM386.EXE 调入系统, 完成对扩展内存或扩充内存的管理工作。但该系统显示 Himem.sys 和 EMM386.EXE

无法管理扩展内存, 说明在扩展内存的某处地址有错误。更换该内存条, DOS 系统顺利通过, Windows 系统也能顺利安装, 整个系统恢复正常。

102. 利用注册表找回“丢失”的内存

问：在使用 Windows 98 过程中, 偶尔查看“我的电脑”→“属性”时, 在“常规”选项卡中显示 124 MB, 所使用计算机的内存为 128MB 内存, 不知为何丢失了 4MB 内存?

答：由于平时注意到 Windows 98 在显示硬盘可用空间等时有时不准确, 于是进入 MS-DOS 方式, 用 MEM 命令查看, 显示各项均正常。重新启动计算机, 查看“我的电脑”→“属性”, 显示依然为 124MB 内存。

利用 KV3000、“金山毒霸”等杀毒软件查杀病毒, 没有发现病毒。由此想到每次开机时, 总有“VNETSUP.VXD 未找到”的提示信息, 怀疑丢失的 4MB 内存与该提示有关。

利用注册表编辑器在注册表 HKEY-LOCAL-MACHINE\System\CurrentControlSet\Services\VxD 下找到 VNETSUP.VXD 字符串, 删除此主键后, 退出注册表编辑器, 重新启动计算机, 不再出现出错提示, 查看“我的电脑”→“属性”, “常规”选项卡中显示 128 MB 内存。

VNETSUP.VXD 字符串存储了有关网络设置中计算机标识及用户名等信息。由此想到故障的原因, 在这之前, 试图给计算机系统增加拨号网络及 TCP/IP 协议, 由于当时没有 Windows 98 系统安装盘, 中途退出安装, 又逐项删除所选定的网络组件。但是, Windows 98 已将计算机标识及用户等信息载入注册表, 由于未能及时在注册表中删除这些内容, 因此网络的驱动程序需要占用一部分系统 RAM。

103. Windows 经常进入安全模式

问：Windows 经常自动进入安全模式, 这是什么原因?



答: 此类故障一般是由于主板与内存条不兼容或内存条质量不佳引起, 常见于非 PC133 内存运行于 133 外频。可以尝试在 CMOS 内设置降低内存读取速度或者使用主板的内存异步功能将内存频率调低来解决问题。如果不行, 那就只有更换内存条了。另外, 如果系统进行了超频, 也可能产生这种问题, 对于这种情况, 只需将系统恢复到正常的工作频率即可。

104. 随机性死机

问: 系统经常出现随机性死机, 请问这是什么原因?

答: 此类故障一般是由于采用了几种不同芯片的内存条, 各内存条速度不同产生一个时间差从而导致死机, 对此可以在 CMOS 中设置降低内存速度予以解决。否则, 只有使用相同型号的内存。另外, 内存条与主板不兼容 (此类现象一般少见) 或内存条与主板接触不良也可能引起计算机随机性死机。首先检查内存条与主板接触是否良好, 重插一遍内存条后, 故障依然存在。接着检查是否有不同型号的内存, 排除了由型号不同的原因引起的故障。最后怀疑是内存与主板不兼容, 当用其他型号的内存替换后, 故障消失。

105. 玩游戏时“内存不足”

问: 计算机使用的是毒龙 750 处理器, 配有 128MB 内存, 但在玩某些游戏时, 常出现“内存不足”的提示而不能进入游戏, 但另一台相同配置的计算机玩相同游戏时, 却无此现象, 这是为什么?

答: 提示“内存不足”, 并不一定是安装的物理内存不足, 如果计算机已经有 128MB 内存, 那么玩一般的游戏都是不成问题的。至于出现“内存不足”的提示, 主要是由于内存设置不当。内存存储器可以分为基本内存、上位内存、高区端内存、扩展内存、扩充内存等多种, 它们的划分是由用户自行设置的, 具体是在 Config.sys 文件中,

通过在 Himem.sys 和 EMM386.EXE 两个命令行中选择不同的参数来设置的。所以物理内存相同, 并不等于设置的各种内存区域相等。而各种游戏软件对各类内存的要求并不相同, 在内存设置不当时, 可能有些游戏就无法进行, 而出现所谓“内存不足”的现象。只要重新设置内存即可解决。

106. Windows 98 下“内存不足”

问: 机器配置为: PIII 733 CPU, 现代 128 MB 内存, 希捷酷鱼 II 20GB 硬盘。工作一直正常, 但没多久发现在使用 Winamp 播放 MP3 后, 就无法再进入 Word, 机器提示“内存不足, 不能运行该程序”。此时也不能打开其他窗口, 给出的提示也是“内存不足, 不能打开该窗口”。这是为什么?

答: 按以下步骤检查:

(1) 开机自检, 显示内存为 128MB, 用 MEM 检查内存容量为 128MB, 说明物理内存没有问题。

(2) 用 SYSEDIT 检查 win.ini 文件, 没有设置 Load 和 Run 项, 说明启动系统时没有加载应用程序, 因而也没有占用内存资源, 检查 Config.sys 和 Autoexec.bat 文件也无错误。

(3) 用多种杀毒工具检查内存和硬盘, 均未发现病毒。

(4) 在“控制面板”→“系统”中, 检查系统资源使用情况, 发现系统启动后可用资源为 90%, 在打开 Winamp 之后, 可用资源为 86%, 但此时仍不能进入 Word, 这说明并非由于系统资源占用过多而不能工作。

(5) 如果启动系统之后先进入 Word 可以正常工作。但此时再打开 Winamp 就会出现提示“内存不足, 不能运行该程序”, 此时也不能打开其他窗口, 说明故障现象与应用程序和打开的窗口无关。

(6) 经检查, 该 20GB 硬盘分区为 C、D、E、F、G 等 5 个逻辑盘, C 盘容量为 2GB, 但是已近装满, 剩下的可用空间不到 60MB。

从 C 盘中移动几个应用程序到 D 盘, 此时 C



盘的可用空间增加为 123MB。再打开多个窗口并进入 Winamp 和 Word，均能够正常工作。

在 Windows 环境下出现“内存不足”的现象，很少是真正由于资源空间耗尽而造成的。由于每一个应用程序在工作时，不仅要求有足够的内存空间，而且还要用一定的硬盘空间作为虚拟存储

器来存放一些临时文件，通常这些临时文件都建立在该应用程序的同一个磁盘上，在退出该程序时自动删除。如果硬盘中没有足够的运行空间，则应用程序不能正常工作。本例故障即是由于 C 盘可用空间不足所致。

1.4 硬盘故障

107. 开机找不到硬盘

问：一台计算机在运行时死机，按“复位”键重新启动，却提示找不到系统，用启动盘启动后，发现找不到硬盘，而且硬盘灯不亮，能听到硬盘转动的声音。进入 DOS 后使用 Fdisk 重新分区，也提示找不到硬盘，这是为什么，该如何解决？

答：首先在开机时进入 BIOS，在 Standard CMOS Features 选项中将 IDE Primary Master 设置为 Auto，并用自动检测项 IDE HDD Auto-Detection 来检测硬盘，看能否看到硬盘。

如果在 BIOS 中没有看到硬盘，则可能是以下原因所致：

(1) 硬盘电源没有加上或者连接不好，或是硬盘的数据线没有连接好。检查这些连线是否连接好，也可以换一个 IDE 插座试试。

(2) 把这个硬盘安装到其他计算机上试试，看硬盘接口电路是否有问题。

如果在 BIOS 中能够看到硬盘，但不能成功启动系统，则可能是以下原因所致：

(1) 硬盘还没有被分区格式化，系统自然不能启动。

(2) 系统被破坏，不能启动。不过由于用启动盘启动后不能看到硬盘，所以该硬盘不属于这种情况。

(3) 硬盘磁道上有严重的物理损坏，或硬盘控制器上其他部分等被损坏。

总之，只有找到硬盘之后才能使用 Fdisk 等软

件进一步操作，请按照上述办法检查。

108. 开机不能从硬盘启动

问：我的计算机安装的是 Windows XP 系统，一次在开机时出现这样的提示：

No Systemdisk. Booting from harddisk

Cannot load from harddisk.

Insert Systemdisk and press any key.

此时按任意键都不能启动，请问这是什么原因？

答：这种提示是说硬盘不是系统盘导致无法启动，提示插入系统盘并按任意键。出现这种情况可能是软驱中有软盘，该软盘又不是启动盘，而在 BIOS 中又设为计算机从 A 盘启动，结果造成系统不能启动。这种情况解决起来很简单，检查软驱中是否有软盘，如果有，将软盘取出即可。

109. 开机时硬盘无法自举

问：一台计算机在开机时硬盘无法自举，系统不认硬盘，这是什么原因，该如何解决？

答：产生这种故障的主要原因是硬盘主引导扇区数据被破坏，表现为硬盘主引导标志或分区标志丢失。这种故障往往是病毒造成的，它将错误的的数据覆盖到了主引导扇区中。市而上一些常见的杀毒软件都提供了修复硬盘的功能，大家不妨一试。但若手边无此类工具盘，则可尝试将全 0 数据写入主引导扇区，然后重新分区和格式化。

其方法如下：用一张干净的 DOS 启动盘启动计算机，进入 A:\>后运行以下命令（括号内为注释）：

```
A:\>DEBUG      (进入 DEBUG 程序)
-F 100 3FF0    (将数据区的内容清为 0)
-A 400        (增加下面的命令)
MOV AX,0301
MOV BX,0100
MOV CX,0001
MOV DX,0080
INT 13
INT 03
-G=400        (执行对磁盘进行操作的命令)
-Q           (退出 DEBUG 程序)
```

用这种方法一般能使硬盘复活，但由于要重新分区和格式化，里面的数据就难免丢失了。如果硬盘的故障相当严重并不能用上述的一些方法处理时，则很可能是机械故障。由于硬盘的结构相当复杂，用户最好不要自己拆卸，而应请专业人员维修。

110. 开机时提示找不到系统

问：我的计算机在开机时屏幕上出现提示：“Operating System not found”，提示找不到系统，请问这是为什么？

答：出现这种现象可能有以下 3 种原因：

(1) 系统检测不到硬盘。由于硬盘的数据线或电源线连接有误，导致计算机找不到硬盘。此时可在开机自检画面中查看计算机是否能够检测到硬盘，如果不能检测到，可在机箱中查看硬盘的数据线、电源是否连接好，硬盘的主从盘设置是否有误等，并正确连接好硬盘。

(2) 硬盘还未分区，或虽已分区但分区还未被激活。如果计算机能检测到硬盘，则说明硬盘可能是一块新硬盘，还未被分区；或虽然已经分区但分区未被激活。这时可用 Fdisk 等工具查看硬盘信息，并给硬盘正确分区，激活主分区。

(3) 如果计算机中安装有两块硬盘，则可能

是系统硬盘被设成从盘，而非系统盘却被设成了主盘。若是这种情况，需要重新设置双硬盘的主从位置、跳线或 BIOS 等。

(4) 硬盘分区表被破坏。如果硬盘因病毒或意外情况导致硬盘分区表损坏，就会导致计算机无法从硬盘中启动而出现这种信息。此时可以使用备份的分区进行恢复，也可以使用 Fdisk /mbr 或分区魔术师等软件修复分区表。

111. DOS 引导记录出现错误

问：我的计算机在启动的时候出现这样的提示：“Missing Operating System”或“Error loading operating system”，请问这是什么原因？是硬盘坏了吗？

答：出现这种提示一般是由于 DOS 引导记录出现错误造成的。

DOS 引导记录位于逻辑 0 扇区，是由 Format 命令生成的。主引导扇区程序在检查分区表正确之后，根据分区表中指出的 DOS 分区的起始地址读取 DOS 引导记录，若连续 5 次都读取失败，就会提示“Error loading operating system”。如果能正确读出 DOS 引导记录，主引导程序则会将 DOS 引导记录送入内存 0:7C00h 处，然后检查 DOS 引导记录的最后两个字节是否为 55AAH，若不是这两个字节，则会提示“Missing Operating System”。

一般情况下可以使用一些硬盘修复工具（如 NDD）修复，也可以使用 Format 命令重新格式化分区的方式来重写引导记录，但此时分区中的文件将全部丢失。如果分区中有重要的数据，想把数据拯救出来，就可以使用 UNFormat 命令将数据恢复回来。

如果只出现“Missing Operating System”的提示，则还有一种可能就是硬盘刚被分区，主分区也已经被激活，但还未被格式化，在启动时就会出现这样的信息。此时可以重新启动计算机并格式化硬盘安装操作系统。



112. 加载系统盘失败

问：我的计算机在启动时出现如下提示：

Invalid system disk

Replace the disk, and then press any key

然后按任意键还是出现这种提示，请问这是什么原因？

答：出现这种现象可能有以下 3 种情况：

(1) 硬盘被分区格式化后还未安装操作系统，所以计算机加载系统失败。此时可以使用安装光盘来安装系统。

(2) 硬盘因意外情况，如病毒等导致系统分区被格式化，计算机不能从系统区引导。可以插入一张启动盘，查看系统区的情况，并重新安装或修复操作系统。

(3) 软驱中有软盘未取出，但软盘又不是启动盘，而 BIOS 中的设置又为 A 盘启动。一般来说，这种情况比较常见，有的用户在使用软盘以后没有及时从软驱中取出，而且 BIOS 中本来又设置的是 A 盘启动，结果导致下次启动时计算机不能从硬盘系统启动。此时只要取出软盘，并重新启动计算机即可。

113. 在 BIOS 中有时会找不到硬盘

问：我的计算机有时不能启动，于是在 BIOS 中检测硬盘，可是有时能找到，有时又找不到，请问这是什么原因？

答：造成这种故障可能有多种原因：

(1) 主板的 IDE 控制器有问题。

(2) 硬盘的接口电路故障或者是硬盘的磁臂控制电路或磁头有问题，无法正常读取数据。

(3) 硬盘的供电电压不稳，供电正常时就能找到硬盘，供电偏低时硬盘丢失。

(4) 主机超频，造成硬盘的时钟频率过高，而出现不稳定的情况。

(5) 硬盘的数据线和硬盘接口有问题，也可能是硬盘的电源接口接触不良，导致 BIOS 找不到

硬盘。此时可以重新插拔数据线或电源线，或更换其他数据线及电源线来解决。

另外，硬盘的跳线错误、主从盘设置冲突等情况也可能会导致在 BIOS 中找不到硬盘。

114. 硬盘的 DMA 关闭导致系统运行过慢

问：我的计算机使用的是 Pentium 4 1.8GHz CPU，256MB DDR 内存，迈拓 60GB 硬盘，安装 Windows XP 系统，原来一直使用正常。有一段时间别人使用后，当我再使用时发现系统运行极慢，虽然自检正常但进入 Windows 要等几分钟，而且 Windows 运行也很慢。怀疑是病毒，于是格式化重装系统，症状好了一点，但仍是非常慢，而且在自检时发现硬盘似乎运行在 PIO 模式下，请问这是什么原因？

答：由于计算机曾经被别人使用，后来发现硬盘运行在 PIO 模式下，可能是别人改动了 BIOS 设置，使硬盘没有运行在 UDMA 模式，结果造成传输速度慢，自然 Windows 运行也就慢了。

要解决这种故障，可以重新启动计算机进入 BIOS，选择 Integrated Peripherals 选项并按回车键进入，查看 IDE Primary Master UDMA 和 IDE Primary Slave UDMA 是否被设置成了 Disable，如果是则改成 Auto，然后保存退出并重新启动计算机，并在 Windows 中打开“设备管理器”，展开“IDE ATA/ATAPI 控制器”，用鼠标右键单击“主要 IDE 通道”并依次选择“属性”→“高级设置”，在“传送模式”下拉列表中选择“DMA（若可用）”，然后单击“确定”按钮并重新启动计算机，硬盘就可以工作在 DMA 模式下了。

115. 辨别硬盘的软、硬故障

问：硬盘故障一般可分别“硬故障”和“软故障”两种，请问使用什么办法可以简便地判断软、硬故障？

答：硬盘所谓的“软故障”，也叫“逻辑故障”，实际上就是软件问题，比如主引导扇区或分区表

被破坏导致系统无法启动、非正常关机后引起的逻辑坏道等，一般通过磁盘工具处理或重新分区格式化即可解决。而一些凡是不能通过重新分区格式化解决的故障，比如电路板上的元件烧毁、磁头故障导致主板 BIOS 无法识别、出现低格都无法消除的物理坏道等问题，就是硬盘的“硬故障”，也可叫做“物理损坏”。

116. Fdisk 无法读取硬盘分区

问：我在 DOS 下使用 Fdisk 为硬盘分区时，却查看不到各分区的数据，并且出现“error riading fixed disk”的提示，随后又回到 DOS 提示符下，请问这是什么原因？

答：这种情况可能因为是硬盘的分区表损坏了。可以在 DOS 下运行“fdisk /mbr”命令，它可以自动修复损坏的分区表。不过，最好使用 Partition Magic（分区魔术师）软件对分区进行修复，“分区魔术师”的分区修复功能要比 Fdisk 强大得多，可以很容易地检测并修复已损坏的部分。

117. 主分区没有激活而不能引导系统

问：有新旧两块硬盘，原来新硬盘都是挂在旧硬盘下当从盘使用的。后来想让新硬盘当主盘且当系统盘，就使用 Ghost 对拷，将旧硬盘中的系统复制到新硬盘中，但重新启动计算机后却提示找不到系统，而这时已经通过设置跳线把新硬盘设置为主盘了。后来去掉旧硬盘，只用新硬盘启动，仍是找不到系统，重新使用 Ghost 对拷也不能解决，这是什么原因？

答：这种情况是因为新硬盘中的系统分区没有被激活，导致系统启动时找不到引导分区，自然也就无法启动系统了。要解决这种问题，可以使用一张含有 Fdisk.exe 文件的 DOS 启动盘，启动计算机到 DOS 下并运行 Fdisk.exe 文件，在主界面中选择第 2 项 Set active partition，并选择复制了系统的系统分区，将其激活，然后再重新启动计算机即可正常使用。当然，除了 Fdisk，也可以使用

其他软件如 PartitionMagic（分区魔术师）等来激活系统分区。

118. 坏区造成 Fdisk 不能通过检测

问：我的硬盘上有坏区，最近想给硬盘重新分区。在使用 Fdisk 进行分区时需要检测硬盘，由于有坏区而造成检测不能通过，导致分区不能正常进行，请问应如何解决？

答：这种故障会给用户带来很大的麻烦，虽是很小的坏区，也会使整块硬盘无法使用。其实，解决起来也很简单，在使用 Fdisk 时加个参数即可，输入“fdisk /actok”命令，按回车键进入 Fdisk 再进行分区，就可以顺利通过硬盘检测了。这是因为 /actok 是 Fdisk 命令的隐藏参数，它可以在给硬盘分区时不检测磁盘表面是否有坏区，而是直接进行分区，从而解决了因坏区而不能检测的问题，同时又可加快分区速度。

119. 坏道导致硬盘间断停止反应

问：最近经常出现在计算机运行中硬盘忽然停止反应的现象，此时硬盘灯一直亮，但听不到硬盘读盘的声音，而在几秒或数十秒后又恢复正常。请问是什么原因，如何处理？

答：这种情况可能是因硬盘中出现坏道造成的。建议先将硬盘中的重要数据备份，然后将硬盘重新分区格式化，并重新安装操作系统。如果问题仍然存在，而且硬盘也没有其他异常，则可能与迈拓硬盘的 MaxSafe 数据保护技术有关。可以参照硬盘说明书，使用特定的软件将它关闭，也可咨询一下相关厂商的技术人员。

120. 隔离硬盘坏道

问：我使用的是希捷 40GB 硬盘，用了两年一直正常，但有一次意外断电，重启后便不能进入 Windows，扫描发现硬盘上有坏扇区，且扫描也不能修复，现在想把这些坏扇区与其他好扇区隔离开来不用，请问该怎么做呢？



答：如果发现硬盘有坏道，最好将它修复，如果不能修复，则可以把坏道单独分到一个分区并隐藏起来不使用，防止坏扇区的扩散。可以使用两种方法来解决：使用 Fdisk+Scandisk 和使用 Fdisk+Format 命令。

(1) 使用 Fdisk+Scandisk 命令。

首先使用 Windows 98 启动盘启动到 DOS 状态下，运行“Scandisk/all”命令找出有坏道的分区，并在出现第一个 B 标记时按 Pause 键暂停，记下此时已经扫描的分区容量大小，按回车键继续扫描，当最后一个红色 B 标记完成以后，按 Pause 键暂停并记下此时所扫描分区容量大小，这样所记下的中间这一段就是有坏道的部分，再算出带有坏道的这部分的大小，使用 Fdisk 命令，将有坏道的这部分单独分成一个分区。

例如，有坏道的分区为 D 盘，大小为 8GB，运行“scandisk d:”命令对 D 盘进行扫描，当出现第一个红色 B 标记时所扫描的大小大致为 2.52GB，最后一个红色标记出现时大致为 2.77GB，由此可得出，坏道部分的大小大致为 250MB，然后再运行 Fdisk，先将 D 盘删除，先分出 2.5GB，这部分即是不含坏道的分区；再分出大致 250MB，这便是含有坏道的分区；最后，将剩余的不含有坏道的部分和其他好的分区合并成一个分区，将坏分区隐藏起来不用，这样就把坏分区隔离了。

不过，为了保险起见，对于坏分区可以再分得略大一些，如将 D 盘删除后先分出的部分分小一些，坏分区部分分大一点，以防有坏道被分到好的扇区里面。

(2) 使用 Fdisk+Format 命令。

使用 Fdisk+Format 命令的原理是这样的：先用 Fdisk 将有坏道的部分分成一个分区，再用 Format 进行格式化，当碰到无法修复的坏块时，Format 总是试图修复，常会持续几分钟，这时记录下此时的百分比，用“磁盘总容量缩百分比”，得出这部分正常的磁盘容量，此时这部分会进行

得极慢，持续几分钟以后才能顺利进行，再记下这时的百分比，中间这部分就是坏道部分了，再用 Fdisk 将前面正常部分划成一个逻辑磁盘；再将后面的磁盘估计出坏道的大概大小，再划分一个逻辑盘，这个小分区不用格式化，在所有工作完成后将其隐藏，这样就将坏块给全部跳过去了。这样虽然会损失一小部分好扇区，但对大容量硬盘来说无足轻重，而硬盘使用起来更加稳定。

例如，有坏道的分区为 D 盘，且大小为 10GB，使用 Format 命令格式化 D 盘，当格式化到 5%时会停滞不前，说明坏道从 5%处开始，然后速度会极慢，几分钟后格式化到 7%处才能继续顺利格式化，说明正常部分为 $5\% \times 10\text{GB} = 500\text{MB}$ ，坏道部分为 5%~7%，即 $2\% \times 10\text{GB} = 200\text{MB}$ ，剩余的便是正常部分了，然后使用 Fdisk 先将这前 500MB 分成一个区，中间的这 200MB 再分成单独一个分区，这就是坏分区了，把它隐藏起来不用，剩余的正常部分重新划到一个分区里面，至此坏道就被完全隔离了。

为保险起见，还可以再用 Format 格式化正常分区，看是否被划进了坏道。另外，为了更加精确，还可以将前坏分区部分一点一点缩进，看看坏块大约靠近哪边，直到碰到坏块不能改变大小。这样做，可能将坏块缩到很小的范围，或能节省下一部分好分区；但不推荐将坏区缩得太小，因为如果缩得太小，坏块有可能影响到好的扇区，引起更多的坏块。当今的硬盘容量都很大，丢掉一两百兆也没有影响，关键是能安全使用硬盘的其他部分。

121. 修复硬盘坏道

问：在使用 Windows 系统自带的磁盘扫描程序 Scandisk 扫描硬盘时，系统提示说硬盘可能有坏道，请问该如何修复呢？

答：一旦用 Scandisk 扫描硬盘时提示有了坏道，应该先使用各品牌硬盘自己的自检程序进行完全扫描。注意，一定要使用完全扫描，而不

要选择快速扫描，因为它只能查出大约 90% 的问题。

如果检查的结果是“成功修复”，就可以确定是逻辑坏道，硬盘还可以继续使用；如果不是，那就没有什么修复的可能了，如果硬盘还在保质期，应尽快拿去更换。

由于逻辑坏道只是将簇号作了标记，以后不再分配给文件使用。如果是逻辑坏道，只要将硬盘重新格式化就可以了。但为了防止格式化可能引发的丢弃现象（因为簇号上已经作了标记表明是坏簇，格式化程序可能没有检查就接受了这个“现实”，于是丢弃该簇），最好还是重分区。使用如 IBM DM 之类的软件还是相当快的，或者 Ghost 覆盖也可以，只是这两个方案多多少少都会损失些数据。

122. 硬盘容量与标称值不符

问：我买了一块容量为 80GB 的硬盘，在 Windows 中显示实际容量仅为 76GB，为什么硬盘容量与标称值明显不符？

答：一般来说，硬盘格式化后容量会小于标称值，这是因为换算方法不同造成的。硬盘生产厂家一般按 $1\text{MB}=1000\text{KB}$ 来计算，而在多数计算机 BIOS 及测试软件都是以 $1\text{MB}=1024\text{KB}$ 来计算的，这样两者间的容量就出现了差异，如 40GB 的硬盘显示为 38GB，60GB 的硬盘却显示 58GB 等。不过，实际容量与标称值的差距绝不会超过 20%，如果两者差距很大，则应该在开机时进入 BIOS 设置，并根据硬盘作合理设置。如果还不行，则说明可能是因主板太老而不支持大容量硬盘，此时可以尝试下载最新的主板 BIOS 并进行刷新来解决，这种故障大多在大容量硬盘与较老的主板搭配时出现。另外，由于突然断电等原因使 BIOS 设置产生混乱也可能导致这种故障的发生。

123. 解决硬盘“逻辑锁”

问：一台计算机的硬盘被病毒的“逻辑锁”锁住，无论使用什么设备都不能正常引导系统，该如何解决？

答：“硬盘逻辑锁”是一种很常见的恶作剧手段，中了“逻辑锁”之后，无论使用什么设备都不能正常引导系统，甚至是软盘、光驱、挂双硬盘都一样没有任何作用。

“逻辑锁”的上锁原理：计算机在引导 DOS 系统时将会搜索所有逻辑盘的顺序，当 DOS 被引导时，首先要去找主引导扇区的分区表信息，然后查找各扩展分区的逻辑盘。“逻辑锁”修改了正常的主引导分区记录，将扩展分区的第一个逻辑盘指向自己，使得 DOS 在启动时查找到第一个逻辑盘后，查找下个逻辑盘总是找到自己，这样一来就形成了死循环。

给“逻辑锁”解锁比较容易的方法是“热拔插”硬盘电源：在系统启动时，先不给被锁的硬盘加电，启动完成后再给硬盘“热插”上电源线，这样系统就可以正常控制硬盘了。不过这种方法非常危险，容易损坏硬盘。为了降低危险程度，这里介绍几种比较简单和安全的方法，来解决“逻辑锁”故障。

(1) 准备一张启动软盘，在其他运行正常的计算机上使用二进制编辑工具（如 UltraEdit）修改软盘上的 IO.SYS 文件。在修改前，要先取消该文件的隐藏、只读、系统等属性，具体方法是在这个文件里面搜索第一个 55AA 字符串，将它修改为任何其他数值即可。用这张修改过的系统软盘就可以顺利地带着被锁的硬盘启动了。不过由于此时该硬盘正常的分区表已经被破坏，无法用 Fdisk 来删除和修改分区，但可以用 Diskman 等软件恢复或重建分区。

(2) 可以使用工具软件 DM (Disk Manager)。因为 DM 是不依赖于主板 BIOS 来识别硬盘的硬盘工具，就算在主板 BIOS 中将硬盘设为 None，



DM 也可识别硬盘并进行分区和格式化等操作,所以也可以利用 DM 软件为硬盘解锁。

首先将 DM 复制到一张系统盘上, 接上被锁的硬盘后开机, 按 Del 键进入 BIOS 设置, 将所有 IDE 接口设为 None, 保存退出, 然后用软盘启动系统到 DOS 状态下, 系统即可“带锁”启动, 因为此时系统根本就等于没有硬盘。启动后运行 DM, 会发现 DM 可以识别出硬盘, 选中该硬盘进行分区格式化就可以了。这种方法简单方便, 但是有一个致命的缺点, 就是硬盘上的数据将会全部丢失。

124. 修复无法启动的硬盘分区

问: 有一块 IBM 40GB 硬盘, 在一次突然停电以后就无法启动了, 在 BIOS 中可以检测到这块硬盘, 但用引导光盘引导系统到 DOS 以后, 却发现硬盘上的所有分区都不见了。想用 Fdisk 重新分区, 可是 Fdisk 提示找不到硬盘, 使用的 PQMAGIC 分区魔法师, 却提示“磁盘扇面读取发生 0#错误”, 单击“确定”按钮退出。后来又运行了 DM 和 IBM 的专用低格软件, 打算将硬盘进行低格, 可是这两个软件都提示找不到硬盘, 这是什么原因?

答: 出现这种情况, 可能是硬盘因突然断电而被损坏。这时可以尝试使用 Ghost 硬盘对拷的方法来解决。解决过硬盘无法引导的问题, 开机进入 Ghost, 看它能否发现硬盘, 如果能发现硬盘, 就可以使用它将光盘上的 GHO 文件恢复到硬盘上。如果不能识别硬盘中的分区, 可以找一块与原来硬盘大小相同的硬盘, 使用硬盘对拷 (DISK TO DISK) 的方式将两块硬盘进行对拷, 这时 Ghost 就会根据源盘的分区情况自动对目标盘进行分区, 这样就实现了对故障硬盘分区的目的。如果在克隆过程中弹出错误窗口, 并提示有数据无法写入, 可以单击 ignore 按钮忽略错误。当克隆完成以后, 再用有故障的硬盘启动, 此时就可以引导系统了。为保险起见, 最后再对这几个分区进行格式化并重装操作系统。这样, 这块硬盘

就修好了。

125. Fdisk 不能识别大硬盘

问: 新买了一个容量为 80GB 的硬盘, 在 DOS 下使用 Fdisk 给它分区时, 显示硬盘容量仅为 16GB。这是什么原因, 如何解决并继续分区呢?

答: 这种情况是由于所使用的 Fdisk 不能识别大容量硬盘所致。Windows 98 中的 Fdisk 只能正确识别 80GB 以下的硬盘, 所以对于 80GB 以上的大硬盘, 就需要使用高版本的 Fdisk 来分区, 如 Windows Me 中的 Fdisk; 或使用其他一些分区软件如 PartitionMagic (分区魔术师) 等来分区。另外, 也可以将该硬盘挂接在其他安装有 Windows 2000/XP/2003 操作系统的计算机上, 系统会正确识别并可以使用 Windows 自带的分区功能来分区。如果没有 Windows 2000/XP/2003 操作系统, 也可以使用 Windows 2000/XP/2003 安装光盘, 在启动时带光驱启动, 进入 Windows 安装界面, 使用系统自动的分区功能也可正确识别硬盘并分区, 而且操作起来十分简单。

126. 主板不识别大硬盘

问: 买了一块 160GB 的大硬盘, 但是由于计算机安装的是老主板, 不支持 48bit LBA 寻址模式, 自然不支持 137GB 以上的硬盘, 请问用有什么办法才能使主板正确支持这个硬盘?

答: 对于大于 137GB 的硬盘, 要正常使用其全部容量, 需要主板 BIOS 和操作系统都支持才行。首先要保证主板 BIOS 支持, 否则就要刷新 BIOS 使它支持大于 137GB 的硬盘。若主板通过刷新 BIOS 也不支持, 那就只有购买 Ultra ATA/133 PCI 等硬盘适配卡才能使用了。

另外还要看操作系统是否支持。目前的 Windows 操作系统中, 可以自动支持使用大于 137GB 硬盘的全部容量的系统有: Windows XP+SP1、Windows 2000+SP3、Windows Server 2003, 如果系统不支持, 那么对超过 137GB 的部

分进行读写就会导致数据丢失。如果使用的是 Windows 98 SE/Me/NT4/2000/XP 等操作系统,则需要注意主板驱动程序问题。

Intel VIA、SiS、NVIDIA 芯片组的主板都有相应的驱动程序或更新,安装后即可正常使用大于 137GB 硬盘的全部容量。应该先访问芯片组或主板厂家的网站,查看是否提供了 Windows 操作系统 137GB 限制的有关信息,以及是否为操作系统提供了相应的驱动程序。如 Intel 提供的磁盘驱动 Intel Application Accelerator 就对超过 137GB 容量的硬盘提供了支持(提示:一般 Intel 810 以后的主板芯片组都会安装这个驱动)。

如果主板 BIOS 支持大于 137GB 的硬盘,接下来就是分区了。建议使用以下两种方法来分区:

(1) 如果是在原来的旧硬盘上挂载的新硬盘,可以在原来的硬盘上安装 Windows 2000 (SP3) 或 Windows XP (SP1),再在系统中用系统自带的磁盘管理工具进行分区就可以了。

(2) 如果是新装机买的硬盘,那么可以用 Windows 2000 (SP3) 或 Windows XP (SP1) 的光盘启动计算机,只分一个主分区,再安装 Windows 2000 或 Windows XP 系统,最后再用系统自带的磁盘管理工具对余下的未分区的部分进行分区就可以了。

127. 意外停电导致分区表错误

问:在使用 Fdisk 给硬盘分区时,突然意外停电了,来电后再启动计算机重新运行 Fdisk 时,却发现 Fdisk 已经无法识别原来的硬盘,这种情况该如何处理?用 DM 可以快速修复吗?

答:在对硬盘分区进行操作的时候,如果遇到意外原因突然死机或断电,这时再使用原先的工具就可能无法识别当前硬盘的分区表,必须更换另外一款分区表软件进行修复。像这种使用 Fdisk 分区时意外死机的情况,再使用 Fdisk 就无法顺利进行,此时可以使用 Partition Magic 之类的第三方分区软件解决。另外需要注意的是,DM 虽然可以对硬盘进行快速的分区格式化,但由于分

区表对于系统的正常稳定运行影响非常大,一般情况下最好不要采用这类快速分区格式化软件,否则在将来使用过程中有可能出现各种意想不到的麻烦。

128. 恢复硬盘分区表

问:在计算机使用过程中经常会因为不慎而导致硬盘分区表损坏,请问可以用什么软件、如何备份硬盘分区表?分区表损坏以后该如何恢复?

答:要备份硬盘分区表,可以使用国产软件 Disk Genius (原名 Disk Man,是一款很著名的硬盘管理软件)为硬盘分区、格式化、备份/恢复硬盘分区等。它使用全中文界面,非常适合用户操作。Disk Genius 的大小只有一百多 KB,从网上下载后,将名为 diskgen.exe 的文件复制到一张软盘中即可使用。

Disk Genius 只能在 DOS 下使用,所以首先要用一张 DOS 启动盘启动计算机到 DOS 状态下,再将含有 diskgen.exe 文件的软盘插入软驱,运行该软盘中的 diskgen.exe 文件即可进入 Disk Genius 主界面。这时直接按下 F9 键,或按下 Alt 键来选择“工具”菜单中的“备份分区表”选项,会显示出一个“备份到文件”对话框,输入要保存的路径及分区表文件名称(如软盘或其他分区中),按回车键,即可备份成功。最后将该备份文件保存好,不要丢失,以备在硬盘分区表损坏的时候用来恢复。

如果一旦硬盘分区表因病毒或其他意外情况而被损坏,所备份的分区表文件就派上用场了。仍将计算机启动到 DOS 状态下,运行 diskgen.exe 文件,直接按 F10 键或按 Alt 键选择“工具”菜单中的“恢复分区表”选项,显示“从备份恢复分区表”对话框,在“请输入文件名”文本框中输入备份文件的路径及文件名,按回车键,即可成功恢复分区表。但是,分区表恢复完成以后,必须重新启动计算机才能生效。



129. 硬盘主引导记录被破坏

问：有一台计算机硬盘的主引导记录被破坏了，在启动计算机时出现“Non-System disk or disk error, replace disk and press a key to reboot (非系统盘或盘出错)”提示，导致不能进入系统。请问用什么办法可以修复？

答：硬盘的主引导记录被破坏后，可以使用多种方法进行修复：

(1) 如果是由于引导区病毒造成分区表故障，则可以借助 KV3000、瑞星、金山毒霸等杀毒软件提供的引导软盘启动计算机，在 DOS 状态下对系统进行病毒查杀操作。如果发现引导区存在病毒，程序会自动进行清理。建议同时对整个系统进行完整的扫描以查找出隐藏的病毒。一般说来，将引导区中残留的病毒清除之后即可恢复计算机的正常使用。

(2) 用 Fdisk 命令修复。Fdisk 不仅用来分区，还可以非常便捷地恢复主引导扇区，而且它只修改主引导扇区，并不对其他扇区进行写操作，因此对于 Windows 9x 系统来说是个非常理想的分区表修复工具。首先使用 Windows 98 或 DOS 启动盘启动系统到 DOS 状态，在提示符下运行“Fdisk /mbr”命令即可覆盖主引导区记录。

不过，Fdisk /mbr 命令只是用来恢复主分区表，并不会对它重新构建，因此只适用于主引导区记录被引导型病毒破坏或主引导记录代码丢失，但主分区表并未损坏的情况。当然，它并不能清除所有引导型病毒。

(3) 用 Fixmbr 修复引导记录。如果使用的是 Windows 2000/XP/2003 系统，就可以使用故障恢复控制台集成的增强命令 Fixmbr 来修复，可以修复和替换指定驱动器的主引导记录。

使用 Windows 2000/XP/2003 的安装光盘启动计算机，根据提示按任意键从光盘启动，启动后按 R 键选择“恢复控制台”选项进入，登录后在命令提示符下输入“fixmbr”命令，可以让控制台

对当前系统的主引导记录进行检查，然后在“确实要写入一个新的主启动记录 (MBR) 吗？”后面输入字母 y 进行确认 (如图 1-3 所示)，系统就会将一个新的主引导记录写入磁盘，这样就完成了主引导记录的修复。



图 1-3 确定写入新的主启动记录

另外，也可以使用其他一些命令，如 Fixboot 用于修复知道驱动器的引导扇区、Diskpart 能够增加或者删除硬盘中的分区、Expand 可以从指定的 CAB 源文件中提取出丢失的文件、Listsvc 可以创建一个服务列表并显示出服务当前的启动状态、Disable 和 Enable 分别用于禁止和允许一项服务或者硬件设备等，使用 help 命令则可以查看到所有的控制命令以及命令的详细解释。

130. 主引导程序引起启动故障

问：最近将硬盘重新分区格式化/安装了 Windows 98 系统，结果系统不能启动，但从 DOS 启动盘启动到 DOS 状态以后，可以对硬盘进行读写，重装系统也不能解决，请问这是什么原因？

答：这种情况一般是主引导程序损坏而引起的启动故障。主引导程序位于硬盘的主引导扇区，主要用于检测硬盘分区的正确性，并确定活动分区，负责把引导权移交给活动分区的操作系统。此段程序损坏将无法从硬盘引导，但从启动盘启动之后可以对硬盘进行读写。修复此故障的方法较为简单，使用 Fdisk 最为方便，使用 Fdisk 带/mbr

参数运行时，将直接更换（重写）硬盘的主引导程序。实际上硬盘的主引导扇区正是此程序建立的，Fdisk.exe 之中包含有完整的硬盘主引导程序。虽然操作系统版本不断更新，但硬盘的主引导程序一直没有变化，使用 DOS 引导盘启动系统并运行 Fdisk 程序即可修复。

131. 硬盘无法读写或不能辨认

问：我的硬盘本来使用正常，但现在突然无法读写或不能辨认，这是什么原因？

答：这种故障一般是由于 CMOS 设置故障引起的。CMOS 中的硬盘类型正确与否直接影响硬盘的正常使用。现在的计算机都支持 IDE Auto Detect 的功能，可自动检测硬盘的类型。当硬盘类型错误时，有时干脆无法启动系统，有时能够启动，但会发生读写错误。比如 CMOS 中的硬盘类型小于实际的硬盘容量，则硬盘后面的扇区将无法读写，如果是多分区状态则个别分区将丢失。还有一个重要的故障原因，由于目前的 IDE 都支持逻辑参数类型，硬盘可采用 Normal、LBA 或 Large 等，如果在一般的模式下安装了数据，而又在 CMOS 中改为其他的模式，即会发生硬盘的读写错误故障，因为其映射关系已经改变，将无法读取原来的正确硬盘位置。

132. 硬盘烧毁后数据的挽救

问：有一台计算机，近来突然不能启动（屏幕无反应），经检查，原来是电源烧坏。后来更换电源，仍不能启动。便将硬盘换到正常计算机中，硬盘也不能正常工作，估计可能烧坏，但硬盘保存有重要数据，请问如何拯救硬盘中的数据？

答：硬盘被烧坏后，数据是否能挽救主要看运气了。如果运气好只是电路板上的元件烧坏，而且又能够找到相应的配件，那么只需更换元件，硬盘就会完好如初了。如果无法找到需要更换的元件，或者磁头被破坏，那就需要送到有专门读盘机的专业数据恢复点，当然这些部门收取的维

修费用也可能很高。如果是盘片本身遭到了破坏，数据将无法恢复，只能更换硬盘。

133. Windows 98 无法识别 ATA100

问：最近买了一块新的 ATA100 硬盘，在 BIOS 中可以正确识别出支持 ATA100，但在 Windows 98 系统中却无法识别，这是什么原因？

答：在安装 ATA100 硬盘时，需要正确地安装 80 针的信号连接线，而且要注意接头不要接错，蓝色一头应接在主板上，另一头用来接硬盘。然后安装主板驱动程序及补丁程序，并且允许 DMA 模式，在安装成功后就可以在任务管理器中正确显示出硬盘型号。

134. 挂接双硬盘无法进入系统

问：买了一块新硬盘，作为双硬盘挂接在计算机上，结果造成无法进入系统，提示找不到系统盘，只有将新硬盘拆下才可以启动，请问这种情况该如何解决？

答：这是因为在计算机中挂接双硬盘时，没有设好两块硬盘的主从关系，造成计算机开机时找不到系统而无法启动。对于比较新的计算机，只要将新硬盘挂接在硬盘 IDE 线的第二个 IDE 接口上，计算机就会自动检测出新硬盘，并将它默认为从盘；而有些主板比较老，将主盘接在数据线的第一个 IDE 接口，从盘接在第二个接口后，并不能自动识别为从盘，或有时硬盘的连接位置不正确，就需要设置路线或从 BIOS 中设置，计算机才可以正确识别出主、从盘。当然，这些操作均要在断电后进行，以防出现意外。

（1）硬盘跳线设置。

通过设置硬盘跳线，将装有操作系统或用来启动的硬盘设为主盘，另一块硬盘设为从盘。首先找到硬盘上的跳线所在的位置，一般位于硬盘的数据线接口旁边，由几根针及一个或两个跳线帽组成。对于跳线设置的说明，在硬盘背面都印有说明，可以查看这些说明来设置硬盘跳线。



在硬盘跳线的说明中, Master 表示主盘, Slave 表示从盘, Cable select 表示由电缆选择。根据硬盘背面的说明, 把要设为主盘的硬盘上面的跳线帽拔下来插在主盘跳线中的 Master 位置, 将要设为从盘的硬盘跳线帽插在 Slave 位置。经过这样设置, 一般启动计算机后就可以直接使用了。不过有的计算机设置完跳线仍不能启动, 就需要再从 BIOS 中设置。

(2) BIOS 设置。

将两块硬盘设置完跳线并连接好, 启动计算机进入 BIOS 设置画面, 显示如图 1-4 所示, 在这里主要修改 STANDARD CMOS SETUP 和 INTEGRATED PERIPHERALS 两个菜单项。

首先移动光标到 STANDARD CMOS SETUP 选项, 按回车键进入, 在该菜单项画面中, 移动光标到 Primary Master 选项的 TYPE 处, 将它设置为 Auto, 并将 Secondary Master 选项的 TYPE 项也设为 Auto。当然, 这两项也可以设为 User, 不过要在硬盘能正确识别使用时才行。再移动光标至 MODE 项上, 同样将其值设定为 Auto, 这样设置的目的是为了系统能够自动检测硬盘的连接状态。最后按 F10 键, 或返回主界面保存退出即可。



图 1-4 BIOS 主界面

在 BIOS 主界面中选择 IDE HDD AUTO DETECTION 选项, 该项表示 IDE 硬盘驱动器自动检测, 用来检测所安装的硬盘。选择该项并按回车键, 开始检测主盘, 再按回车键跳过主盘检测。当出现“Select Primary Slave Option (N=Skip)”

(该项表示第一从盘选项, N=跳过) 时输入“Y”, 即可看到第二硬盘, 也就是从盘的所有参数, 包括容量、柱面数、磁头数、扇区数、工作模式等。当出现这个画面即表明检测成功, 硬盘已经成功安装。最后保存退出, 重新启动计算机就可进入 Windows 并使用双硬盘了。

135. 系统中看不到第二块硬盘

问: 新买了一块硬盘, 将它作为从盘接在 IDE 的第二个接口上, 但是在使用启动盘启动到 DOS 状态下时, 却无法看到第二个硬盘, 而启动到 Windows 中却可以看到, 这是什么原因?

答: 这种情况可能是因为没有在 BIOS 中正确设置第二块硬盘的参数, 导致在 DOS 下看不到第二块硬盘, 但由于 Windows 可以直接检测硬件, 因此可以检测到硬盘并可以正常使用。要使计算机在 DOS 下也可以检测到硬盘, 可以在开机时进入 BIOS, 按照硬盘 IDE 数据线分布的方式, 将 IDE Primary Master 和 IDE Primary Slave 都设置为 Auto, 这样就可以检测到硬盘了。

136. 双硬盘的盘符错乱

问: 在计算机中挂接了双硬盘, 但无论在 DOS 下还是在 Windows 98 下, 都会出现盘符错乱现象, 新旧两块硬盘的盘符混在了一块, 该如何解决?

答: 将硬盘正常分区格式化, 再将两块硬盘都接到系统中, 就会发生盘符错乱的问题。此时就会发现: 第一个硬盘的主分区还是 C, 而 D 盘变成了第二块硬盘的主分区, 由于 D 盘符被占用, 因此主硬盘的各个逻辑分区只能依次向后排列, 变成 E、F、G……这是因为 DOS 及 Windows 9x 对磁盘管理方式的缺陷造成的。要解决这种问题, 可以使用下列方法:

(1) 禁用 BIOS 设置。如果计算机使用的是 Windows 98 操作系统, 只要在 BIOS 中将第二块硬盘的参数设置为 NONE, 这样在进入 Windows

以后就会自动检测到第二块硬盘，并会自动将第二块硬盘的盘符依次向后排列，从而解决了盘符混乱的问题。

不过这种方法只能在 Windows 中使用，在 DOS 状态下看不到第二块硬盘的各个分区；而且，由于在启动时不会检测第二块硬盘，所以该硬盘不能作为系统盘启动。

(2) 在 Windows 2000/XP/2003 中更改盘符。如果计算机中安装的是 Windows 2000/XP/2003 等操作系统，也可以在 Windows 中用鼠标右键单击“我的电脑”图标，选择快捷菜单中的“管理”命令打开“计算机管理”窗口，再单击“磁盘管理”，可以为各个分区更改盘符，这样也可以解决盘符排列错乱的问题。

(3) 不激活主分区。由于只有第二块硬盘的主分区被激活以后，才会排列在第一块硬盘主分区的后面，所以，如果不激活第二块硬盘的主分区，则无论在 DOS 下还是在 Windows 下，第二块硬盘的盘符都会自动排列在第一块硬盘的后面，这样也可以解决盘符混乱的问题。

但是，如果第二块硬盘的主分区已被激活，则可以利用 Partition Magic、Disk Genius、Gdisk 等工具将主分区转换成逻辑分区，这样第二块硬盘的各个分区盘符就会自动排列在第一块硬盘之后，不会再出现盘符错乱的情况。

137. 开机自检到光驱后不能启动

问：计算机开机时总是自检到光驱后就停止，大约 1 分钟后出现“Primary master hard disk fail Press F1 to continue”的提示，按下 F1 键后出现“verfying dmi pool data.....disk boot failure, inter system disk and press enter”提示，再次重新启动后即可正常使用，这是什么原因？

答：出现这种问题时，应该先卸下光驱，检查系统自检是否正常。如果正常，则 CMOS 中硬盘参数设置错误，最好使用 CMOS 中的 HDD IDE AUTO DETECTION 功能检测出硬盘类型。如果还

不行，检查硬盘接触是否良好，重点检查硬盘数据线、电源线接触是否良好。如果是 DMA66 硬盘，则确认是否使用了 80 芯硬盘数据线。如果还不行，则有可能是由于主机电源功率不足造成的。如果硬盘在某些时候不能响应，能识别类型但不能启动，或者在电源工作一段时间后恢复正常，一般就是由于这种原因造成的。

138. 计算机不能正确检测硬盘

问：计算机启动后有时可以检测到硬盘，有时却检测不到硬盘，更换主板上的 IDE 口还是不行，这是什么原因？

答：这种问题大多与接触不良有关。当无法检测到硬盘时，要仔细检查硬盘的指示灯是否点亮，是否听到硬盘主轴电机旋转的声音。如果两者都没有，或者其中一个没有则故障可能是与硬盘的电源线插头接触不良有关。电源线的插头是一个由铜片卷成的 4 芯插头，只要其中一个芯接触不良，就会出现此类故障。特别是对于一些低劣的电源线插头来说，插拔多次就会造成插头内部铜片松动，出现接触不良现象。要解决这种故障，只需从多余的电源插头中更换一个新的电源插头即可。

139. 硬盘工作时有异响

问：硬盘在开机时出现一种“咣咣”撞墙似的声音，有时是硬盘在使用一段时间后出现，这是什么原因？

答：如果硬盘出现这种“咣咣”的声音，一般是因为硬盘磁臂在移动时动作过大，定位异常，造成与外壳碰撞而发出的异响，或者硬盘的磁臂或磁头出现硬件损坏造成的，如磁臂断、磁头脱落或变形错位后，与硬盘的盘面接触产生尖叫的异常响声。出现这种情况多数都证明硬盘只能报废了，没有修理价值。但如果硬盘上有重要数据，最好找非常专业的数据恢复公司，使用特殊的设备来把数据读出来。



140. 分区后不重启直接格式化

问：因工作关系，经常需要给人重新分区格式化并重装系统，但在使用 Fdisk 分区完以后，必须重新启动计算机才能继续格式化，请问有什么办法可以分区后不必重启计算机就可直接格式化？

答：在普通情况下，使用 Fdisk 分区后必须重新启动计算机才能格式化分区。不过，Fdisk 有个参数 /q，用来在结束 Fdisk 时不重新启动计算机。因此，在使用 Fdisk 时加上个参数 /q，即输入 fdisk /q，按回车键进入 Fdisk 再进行分区，待分区结束后，不必重新启动系统即可直接格式化硬盘并安装操作系统了。

141. 分区卷标造成分区不能删除

问：硬盘是希捷 60GB，现在想将原来的分区删除并重新分区。但是使用 Fdisk 删除分区时，能够删除逻辑分区的扩展分区，就是不能删除主 DOS 分区，而硬盘也没有坏道，这是什么原因？该如何解决？

答：在使用 Fdisk 删除主 DOS 分区时，要求必须输入卷标才能继续删除。但是在 Fdisk 中又不能输入小写字母，所以如果分区卷标中有小写字母就无法输入，自然也就无法删除了。遇到这种情况，可以先在 DOS 下使用“label”命令重新设置成空卷标，或在 Windows 下将卷标删除，再使用 Fdisk 时，一般就可以删除主分区了。

如果这种方法仍不能删除主分区，还可以使用 Diskman 或 Pgmagic 等软件来重新划分分区。

142. 开机时显示“No 80 cache install”

问：计算机在开机自检时显示“Master IDE No 80 cache install!”，不过系统却能够正常启动，进入 Windows 以后也使用正常。请问这个提示是什么原因？怎么才能取消它？

答：这个提示说明，主板 IDE 接口上使用的

不是 80 针的硬盘线，尽管这并不影响计算机的正常使用，但会使硬盘无法工作在 DMA66/100 模式下，无法发挥硬盘的最大性能。由于传输速率的提高，为加强抗干扰能力，ATA66/100 硬盘必须配合专用的信号排线使用，才能达到较高的传输速率。与普通的硬盘线不同，Ultra ATA66/100 专用排线由 80 条信号线组成的，非常密集，而其中有 40 条是用于抗干扰的地线。这种 80 针信号线是向下兼容的，其实较老的硬盘和主板尽管不支持 Ultra ATA66/100，但也可以使用 80 针排线，这能够在一定程度上提高系统的稳定性（尤其是在超频环境下）。

143. 老硬盘导致黑屏死机

问：计算机原来使用的是一块 80GB 的希捷硬盘，后来换上了一块 2GB 的老硬盘，当安装完成以后，开机自检时却出现黑屏死机，而该硬盘在其他的计算机上却能够正常使用，而硬盘的主从跳线也设置好了。这是什么原因？怎么才能解决？

答：为了能够更好地配合大容量的高速硬盘，很多主板都采用了 IN D HDD Block Mode 等高级数据存取模式。由于 2GB 容量的硬盘属于早期的老型号硬盘，因此无法支持这种高级数据存取模式，导致自检时无法通过而出现黑屏死机现象。解决该问题的方法是：首先将老硬盘从主板上拆下来，启动计算机进入 BIOS 设置，将 IN D HDD Block Mode 选项设置为 Disble 禁用它，或选择 Load Default BIOS Setup 选项将主板 BIOS 恢复到初始状态，保存退出并再次安装老硬盘，问题就应该可以解决了。

144. 更换计算机后硬盘无法启动

问：硬盘坏后挂在别人的计算机修理，修好之后又重新安装了 Windows XP 系统，重新将硬盘装在自己的计算机上，结果无法进入系统，不想再重装系统了，请问有什么办法解决？

答：这是因为 Windows XP 中安装的是别人

的计算机上的驱动程序，而并没有安装你的计算机中各硬件的驱动程序。此时可以使用安全模式启动 Windows XP，在 Windows XP 安装光盘中的 support\tools 文件夹下找到一个名为 delploy.cab 的压缩包，将它解压缩到硬盘，运行该文件夹中的 sysprep.exe 文件，不进行任何设置直接单击“确定”按钮，重新启动即可。这样可以将操作系统重置，不过此时的系统还需要再重新激活，否则就只有 30 天的使用期限。另外，可在设备管理器中将原来的各硬件设置驱动程序卸载，重新安装计算机各配件的驱动程序。

145. 拯救误格式化的硬盘数据

问：我的硬盘不小心给格式化了，但是硬盘上还有许多重要的数据，想把这些数据找回来，请问用什么方法可以恢复？

答：如果是使用 Format 命令格式化的硬盘，它在默认状态下都建立了用于恢复格式化的磁盘信息，而由于磁盘的最后几个扇区很少使用，所以 Format 实际上是把磁盘的 DOS 引导扇区、FAT 分区表及目录表的所有内容复制到了磁盘最后的几个扇区中，而数据区中的内容根本没有改变。因此，如果误格式化了硬盘，可以使用 UNFormat 命令进行恢复，也可以使用 FinalData 企业版等软件进行恢复。

146. 病毒防护功能导致不能格式化硬盘

问：新买了一台计算机，但在每次格式化硬盘时系统总是提示“disk boot sector to the modifiec, type 'Y' to acceptany key to abort Award Software.....”，从而无法继续格式化硬盘，请问这是什么原因？如何才能继续格式化？

答：出现这种提示是因为主板 BIOS 的病毒防护功能被打开了，只要关闭这个功能就可以了。开机进入 BIOS，选择 BIOS FEATURE 选项并进入，找到 Virus Warning 选项设置为 Disable，保存退出即可关闭病毒防护功能，也就可以继续格式

化硬盘了。

147. 硬盘无法格式化

问：用 Format 格式化硬盘，当格式到 100% 时，机箱上的喇叭就响个不停，并且屏幕上会显示：

```
!!! WARNING!!! Disk Boot sector is to be modified
```

```
Type "Y" to accept any key to abort Award Software, Inc
```

请问这是什么原因？

答：这是因为在 CMOS 设置中打开了病毒警告功能，当试图修改硬盘引导区的信息时就会出现提示，并且不能继续进行。这种情况解决起来很简单，开机进入 CMOS 设置，选择 Advanced BIOS Features Setup Option 选项并进入，把 Virus Warning 设置成 Disable，保存退出，再格式化时就不会出现这样的提示了。

148. 新硬盘出现读写错误

问：新买了一块西数 60GB 的硬盘，将它安装到计算机上换下原来的老硬盘，结果经常出现读写错误，而把这块新硬盘拿到别人的计算机上又读写正常，请问这是什么原因？

答：这种故障很有可能是由于计算机主板比较老，BIOS 中硬盘的类型设置不正常造成的，而 BIOS 中硬盘类型的正确与否会直接影响到硬盘的正常使用。现在的计算机都支持 IDE Auto Detect 功能，可自动检测硬盘的类型，如果硬盘类型错误，有时就无法启动系统，有时能够启动但会发生读写错误。比如 BIOS 中的硬盘类型小于实际的硬盘容量，则硬盘后面的扇区将无法读写，如果是多分区状态则个别分区将丢失。还有一个重要的故障原因，就是目前的 IDE 都支持逻辑参数类型，硬盘可采用 Normal、LBA、Large 等模式，则会发生硬盘的读写错误故障。因为其映射关系已经改变，将无法读取文件原来的正确位置了。



149. 跳过磁盘检测的等待时间

问：由于经常会停电，所以计算机再次启动时就会检测磁盘。我安装的是 Windows XP 系统，但系统在检测之前会有 10 秒钟的等待时间，由用户选择是否运行检测程序。而我的硬盘分了好几个区，这样加起来就有半分钟多的等待时间了，又不能取消它。请问有没有办法可以让系统跳过这个等待时间，而直接扫描磁盘？

答：只要运行 CHKNTFS 命令即可，该命令可以跳过或缩短检测前的等待时间。该命令的格式为：CHKNTFS /T:X，其中 X 为要设置的时间，在这里设置为 0 即可。

依次打开“开始”→“运行”，在“运行”对话框中输入“cmd”并按回车键，打开“命令提示符”窗口，输入“CHKNTFS /T:0”命令并按回车键，系统就会自动将检测磁盘的等待时间修改为 0 秒了。这样，以后再意外停电时，重新启动计算机后就直接扫描磁盘。

150. 整理磁盘碎片时经常重复

问：在给硬盘整理碎片的时候，经常会在整理到 1% 或 10% 后又从头开始整理，这是为什么？怎么解决？

答：这种情况可能是因为运行磁盘碎片整理程序的时候，有其他后台运行程序或驻留内存程序的影响，导致磁盘碎片整理程序中断造成的。为了提高碎片整理的效率，需要注意以下几点：

(1) 关闭不用的内存驻留程序。在整理碎片时，要关闭不用的内存驻留程序或后台运行程序，如病毒防火墙、计划任务、屏幕保护程序等，因为这些程序会不断地读写硬盘，从而影响碎片整理程序。最好让内存保持在一个相对比较“干净”的状态下进行整理。

(2) 在计算机空闲的时候整理。因为整理磁盘碎片需要有一个相对稳定的环境，也就是说在

整理碎片时最好不要读写磁盘，否则就可能会因为磁盘存储情况发生变化而重新整理，影响磁盘碎片整理的速度。而且整理磁盘需要的时间很长，可能要几个小时，所以最好是在计算机空闲的时候，如晚上或平时不使用计算机的时候再整理。

(3) 保证分区至少有 15% 的剩余空间。如果要整理的磁盘分区可用空间少于 15%，就可能无法完成操作，需要删除或移动一些文件以释放空间。

最后，为了最大限度地提高磁盘碎片整理的效率，建议在安全模式下进行整理。因为在安全模式下只会加载最少的运行程序，这时整理才是最安全、最稳定的。

151. SATA 硬盘不能安装 Windows XP

问：我的计算机使用的是华硕 865PE 芯片组的主板，希捷 80GB、8MB 缓存的 SATA 硬盘，原来使用的一直是在装机时安装的 Windows 98，现在想安装 Windows XP，但安装时系统提示没有检测到硬盘，请问该怎么处理？

答：在 SATA 硬盘上安装 Windows XP 的确有些麻烦，可以这样做：

首先开机进入 BIOS 设置界面，开启 Boot-other boot device-SCSI boot device，即用于 SATA 硬盘启动的选项，再把开机引导设置为光盘启动，并将“允许其他设备引导系统”选项设置为开，然后保存退出。再准备好将主板附送的 VIA SATA RAID 驱动程序软盘。如果附带的不是软盘，或没有驱动软驱，就要把 VIA SATA RAID 驱动程序复制到一张空白的软盘中。

然后用 Windows XP 安装光盘启动，在安装程序开始，当屏幕下面提示在扫描系统硬件的时候，按 F6 键使系统扫描 SCSI 设备，如图 1-5 所示。此时，即使不打算使用 SATA 或 RAID 功能也要按 F6 键加载 VIA SATA RAID 驱动，否则安装驱动程序时就会出现无法找到 SATA 硬盘的情况。



图 1-5 指定 SATA 硬盘

此时系统要求按键盘上的 S 键来指定 SATA 驱动的位置。按下 S 键,稍候会显示出如图 1-6 所示的界面,要求将前面所准备好的驱动 A 盘插入软驱。



图 1-6 要求插入驱动程序软盘

1.5 显卡故障

152. 开机后显示器无显示

问:我的计算机在开机后,显示器指示灯没问题,但屏幕上没有图像,但硬盘灯亮,计算机好像也正常读硬盘,通过系统启动的声音判断,已进入了操作系统,请问这是什么原因?

答:通过这种现象说明计算机主机正常,问题应该出在显示器和显卡上。此时应检查显示器和显卡的连线是否正常,连接接头是否正常,并且关机后将数据线拔下再重新插好。如果显示器仍不显示,再拆开机箱,重新插拔显卡,并且把显示器和显卡连在其他的计算机上测试,以此判断是显示器还是显卡出现了问题。

153. 显卡接触不良造成的启动失败

问:我的计算机原来使用的是一块 TNT2 显卡,计算机使用正常,现在为升级计算机便更换了一块 Geforce3 Ti 200 DDR 64MB 显存的显卡,但更换显卡后,每次开机都要启动多次才能正确

通过自检,有时还需要将显卡从 AGP 插槽拔下来重新插好才能启动,该如何解决?

答:由于是更换显卡后出现的这种故障,产生的原因有多种,最可能的原因就是显卡接触不良,可能是显卡没有安装好,或显卡插槽出现问题。如果将显卡往 AGP 插槽上插时不注意,有可能显卡还没有安装到位。有的用户在安装主板的时候没有将其安装平稳,主板和机箱后壁没有达到 90°,这样当用户用螺丝将显卡固定在机箱上时,就会使显卡的后部翘起,部分金手指并没有完全接触到 AGP 插槽中的卡针,于是就出现了自检无法通过的情况。但由于显卡本身没有故障,只是部分“金手指”接触不良,因而有时只要动一动显卡或动动计算机机箱,显卡便又能够自检通过了。

所以,当遇到这种故障的时候,首先应该检查显卡的安装是否到位,还可以将显卡拔下用橡皮将“金手指”擦干净,再重新插到主板上,先



不要用螺丝钉固定，将显示器连接到显卡的插口，然后开机试试，如果能顺利开机，再将显卡完全固定好。螺丝钉不要上得过紧，以显卡不晃动为宜。上好螺丝钉后，再开机进行检测，如果能顺利开机，则故障被排除。

154. 启动时长鸣判断显卡故障

问：我的计算机启动后发出一长两短的3声鸣叫，并且显示器黑屏，这是显卡出现故障了吗？该如何解决？

答：开机时显示器黑屏，且主机箱内的喇叭发出一声长二声短或三声短的蜂鸣声，表明显卡出现问题。这时就需要打开机箱，检查显卡有没有正确、紧密地插在主板的AGP插槽上，显卡AGP插槽内是否有异物，并且如果显卡使用的时间较长，还要检查显卡的“金手指”是否被氧化或有污物，并用一块干净的高级橡皮将“金手指”擦干净。如果上述方法仍不能解决问题，可以更换其他显卡进行测试。

155. 显卡“金手指”被氧化造成黑屏

问：一台计算机大约有三个月闲置没有使用，但最近需要使用时，却出现了黑屏的故障，而且计算机没有发出任何声音，但三个月前计算机却可以正常运行。这是什么原因？

答：由于计算机在三个月前可以正常使用，而在闲置的三个月内没有移动位置，也没有对硬件进行任何改动，这可能是显卡的“金手指”被氧化或“金手指”上有灰尘，从而导致显卡与插槽接触不良出现的故障。这种故障解决起来比较简单，打开机箱，将显卡拆下来，用一块高级橡皮轻轻擦拭显卡上的“金手指”，将“金手指”上的氧化膜和污物全部擦除，再安装到计算机上，并保证显卡良好插到插槽中，再重新开机，故障一般就会被排除了。

156. 屏幕上出现异常杂点或图案

问：我的计算机使用的是TNT2 32MB显卡，但最近发现显示器屏幕上总出现一些异常的杂点或图案，请问这是什么原因？

答：出现这种故障一般是由于显卡的显存出现问题，或显卡与主板接触不良造成。首先可打开机箱，将显卡从插槽上取下，看看显卡的“金手指”上面是否被氧化或有污物，如果有，就用一块高级橡皮轻轻擦拭显卡上的“金手指”，将氧化膜及污物全部擦干净后，重新插到AGP插槽中，并保证插好、插紧，再启动计算机即可使显示器显示正常。如果故障仍不能解决，屏幕仍出现异常杂点或图案，则可能是显卡或显存出现问题，这就需要更换一块显卡了。

157. 显卡过热导致出现花屏、黑屏

问：我的计算机使用的是GeForce 2 MX显卡，但系统在使用一段时间以后，就会出现花屏甚至死机，有时重新启动，结果出现了黑屏的现象，请问这是什么原因？

答：出现这种现象很可能是显卡散热状况不好，造成显卡芯片温度过高。可以打开机箱并启动计算机，在系统运行时用手触摸显卡芯片的背面及显存，如果显卡的温度较高，则说明显卡的散热性不好，最好更换或重新安装显卡主芯片上的散热风扇或散热片，并给显存加上散热片，以降低它运行时的温度。

158. 显卡过热

问：新买了一块太阳花的影影R9200SE的显卡，安装到计算机上后看电影、玩游戏都很正常，但后来打开机箱，却发现显卡热得烫手，恐怕它会烧毁，该如何解决？

答：显卡过热可能是显卡被超频，或散热不好，若显卡过热，就难免被烧毁了。首先要确定显卡是否被超频，如果已被超频则用软件将频率降下来；再检查显卡上的散热风扇或散热片是否

安装完好,工作是否正常。如果安装不正常,可取下散热风扇或散热片重新安装好,或者在显卡其他发热比较厉害的部位,如显存上面再添加一个散热片。另外,由于显卡的发热量比较大,如果电源功率比较小,也可能会造成显卡散热不好,如果上述方法都不能解决,建议更换电源试试。

159. 显存芯片过热

问:我的显卡为小影霸 TNT2 32MB,为了提高性能便对它进行了超频,使用了很长时间一直正常。但最近在 Windows 窗口中出现了一些小色点,便重装显卡驱动、重装系统,可均不能解决。关机后打开机箱,用手触摸显卡,发现位于显卡背面的 4 个板载显存芯片中,有一块芯片的温度明显比其他 3 块高,为什么会出现在这种情况,该如何解决?

答:一块显存芯片温度过高可能是由于显卡上的显存芯片的性能不一致,这一块芯片的性能要低于其他的芯片,而显卡又长期超频工作,结果导致这块显存芯片工作时温度较高,出现故障,造成显示色彩出现变化。要解决这种故障,可在显存上添加一块散热片,并将显卡的频率降回原来的标准值,故障一般就可解决。

160. 显存故障导致死机

问:我的计算机使用的是 Geforce2 MX400 显卡,但在玩一些 3D 游戏时不太顺畅,有时停顿甚至死机,而且有花屏现象,在播放电影时也有死机现象。后来下载了最新版本的显卡驱动程序安装,但问题更严重了,这是什么原因?

答:从所列举的现象看,可能是高端显存出现了问题。在一般的应用中并不会用到所有的显存,但一些对 3D 要求高的游戏就需要更多的显存,所以出现了玩 3D 游戏时花屏的现象。如是这种情况,可以先找一块其他显卡安装到计算机进行测试,看是不是显卡的问题。如果的确是显卡

出现了故障,就要送到维修店维修,或换一块新的显卡。

161. 显存设置错误导致游戏速度过慢

问:计算机使用 I845G 芯片的主板,集成显卡,128MB DDR 内存,最近在玩一些大型游戏时速度极慢,而有一些游戏则正常,操作系统也运行正常,这是什么原因?

答:这种情况可能是这些游戏有问题,或显卡的显卡设置不正常导致。首先要检查该游戏,建议将速度较慢的游戏卸载重装,以判断是否是游戏的问题。如果该游戏没有问题,则可能是因为主板集成的显卡的问题,集成显卡在运行时要占用系统内存。重新启动计算机进入 BIOS 设置,重新设置 AGP Graphics Aperture Size 选项。一般情况下,该项的值一定不能大于物理内存的值,而且最好设置为系统内存的 1/4,如在这里最好设为 32MB,设置完后保存退出并重新启动计算机进入系统,故障就应该可以解决了。

162. 显卡自检时显存不正常

问:我使用的是 GeForce4 MX440 64MB 显卡,但在开机自检时显卡的显存有时显示为 64MB,有时却显示为 32MB,有时还显示为 16MB。这是什么原因?

答:出现这种现象很有可能是由于显卡被超频或显存的质量不好造成的。如果你的显卡在超频使用,那么最好将显卡频率恢复到它的标称值使用;如果恢复后自检时还是不正常,那么就可能是显卡本身的质量有问题,这时应更换显卡或者送专业维修处修理。

(1) 重新升级。

如果是因为所下载的 BIOS 刷新文件不对而造成刷新失败,就可以使用重新升级的方法。重新下载正确的显卡 BIOS 文件,与刷新程序一起复制到一张 DOS 软盘中。将刷新失败的显卡拆下,把显示器接在主板上的集成显卡上启动计算机,从



BIOS 中设置为 A 盘启动, 然后关机。再重新刷新失败的显卡插到主板上, 开机启动。由于此时计算机虽然能启动, 但由于显卡不能用, 所以显示器仍是黑屏状态, 此时需要根据计算机启动的声音来判断系统已经启动到了 DOS 状态, 然后输入刷新文件的名称。不过, 由于此时是黑屏状态, 需要在“摸黑”状态下输入文件名, 输入完后按回车键就会自动进行刷新。当刷新完毕以后重新启动计算机, 即可挽救回原来的显卡。

但使用这种方法时, 由于显示器无任何信息, 相当于是在完全“摸黑”的状态下进行, 比较危险。最好的方法是在软盘中编写一个批处理文件, 使它在进入 DOS 模式后能够自动完成刷新工作, 这样就安全多了。在将刷新程序复制到 A 盘以后, 在 A 盘中新建一个名为 Autoexec.bat 的文件, 用记事本将它打开, 在其中输入这样的命令:

```
A:\NV3flash.exe l.rom
```

其中, NV3flash.exe 是刷新程序的文件名, l.rom 是需要刷新的 BIOS 文件名, 完成后保存关闭即可。再用这张软盘启动计算机, 它就会自动完成刷新工作。

不过, 有的刷新程序在运行后会提示是否保存原有的 BIOS 文件, 导致刷新程序不能继续进行。要解决这种情况, 首先可以在 DOS 下运行“NV3flash.exe /?”命令, 查看它的有关参数, 将需要的参数以“/”的格式加在批处理文件后面即可。比如要自动完成 BIOS 刷新工作, 可将批处理文件改为: “A:\NV3flash.exe l.rom/y”。

(2) 使用 PCI 显卡挽救。

用重新升级的方法比较麻烦, 但如果有一块 PCI 显卡, 就简单多了。当刷新失败后, 只需把刷新失败的 AGP 显卡拔下, 将 PCI 显卡插入到 PCI 插槽中, 并将显示器连接在该 PCI 显卡上, 然后开机进入主板 BIOS 中进行参数设置, 选择 Integrated Peripherals 并按回车键进入, 将该界面中 Init Display First (显卡优先设置) 中的参数改为 PCI Slot。保存退出后关闭计算机, 再将原来的

AGP 显卡重新插到 AGP 插槽上, 这样就可再次进入 DOS 模式下对 AGP 显卡的 BIOS 进行刷新。当刷新完成以后只要将 PCI 显卡取下, 并将显示器连接在 AGP 显卡上即可。

163. 不能设置显存大小

问: 我的计算机使用的是 Intel 810E 主板, 集成有显卡, 板载 4MB 显存, 原来装的是 Windows XP, 不知道为什么 4MB 显存变成了 32MB。后来重装系统, 结果显存又变成了 4MB。请问怎样才能调回 32MB 显存呢?

答: Intel 810E 芯片组主板的动态显存不能由用户手工调整。i810E 芯片组主板一般板载 4MB 显存, 在启动初期的 POST 阶段占用 1MB 的系统内存作为显存。这 1MB 共享内存是用来作基础显存的, 也就是显示系统正常工作所必需的显存空间。启动后需要多少显存都可以像普通应用程序那样动态向操作系统申请, 并没有一个确定的数值。根据不同的内存配置、主板设计、操作系统应用, 得到的实际占用量是大不相同的, 也完全不用人工设置。这样将最大限度地降低对系统内存的占用, 避免用户手动调整显存大小而造成的麻烦和不合理。所以不能自己调整显存大小。这种技术叫做 DVMT, 全称是 Dynamic Video Memory Technology, 翻译成中文就是“动态显存技术”。

164. 升级显存后异常

问: 显卡在扩充显示缓存后, 在运行大型软件时, 出现斑点和花屏现象, 请问这是什么原因?

答: 这是显卡的显存兼容性问题造成的。显卡缓存之间会有不兼容, 因此扩充显存时一定要购买与原显存型号一致的显存。另外, 扩充显存时直接购买一定数量的显存, 一次到位, 以防以后升级时比较麻烦。扩充内存后出现故障, 可以这样排除: 检查新扩充的显存型号与原显存的型号是否一致, 若不一致, 取下显卡, 更换与原显

存型号一致的显存，装上后开机测试，运行大型软件时没有再出现斑点及花屏现象，故障排除。

165. 如何恢复显示的分辨率

问：在 Windows 98 下将分辨率设为最大，结果 Windows 98 桌面出现黑屏，该如何恢复？

答：重新启动计算机，出现“Starting Windows 98...”时按 F8 键，然后选择 3 以安全模式（Safe Modem）进入 Windows 98，然后在显示属性中将分辨率改成默认，确定后，重新启动计算机即可。如果还是不行，那么进入安全模式，在“控制面板”→“系统”→“设备管理器”中将“监视器”删除，再重新启动即可。

166. 更换显卡后无法设置分辨率

问：为升级计算机更换了显卡，且运行了新显卡所带光盘上的驱动程序安装文件，但重启计算机后发现，在 Windows 系统中只能使用 640×480 的分辨率和 16 色显示，重新安装了驱动，故障依旧。

答：根据现象分析，可能是新旧显卡的驱动程序发生了冲突，导致系统不能正确使用显卡。对于此问题，建议进入安全模式，卸载原驱动程序，然后通过“设备管理器”指定显卡驱动程序安装文件的存放路径，再根据操作系统的安装向导一步步安装驱动程序。重新启动计算机后，即可调整显示分辨率等参数了。

167. 显卡无法正常调整刷新频率

问：我使用华硕 AGP-V6600 显卡，但在 Windows 98 第二版下安装好 nVIDIA V3.62 驱动程序后，版本无法正常调整刷新频率。

答：原因是 nVIDIA V3.62 及以后的驱动程序会自动检查显示器的类型，以防止使用者刷新频率调整不当，造成显示器无法切换，以致无法正常显示。一般来说，这是发生在没有 DDC 功能的显示器上，或无法正常检测到 DDC 的功能，使驱

动程序无法检测到显示器的类型，因而显示“无法识别的显示器”。要解决这个问题，只要在安装完驱动程序后，进入“显示 属性”对话框，切换到“设置”选项卡，再单击“高级”按钮，再切换到“监视器”，单击“更改”按钮，然后选择适当的显示器型号即可。

168. 显示属性中的颜色只能用 16 色

问：计算机一直运行正常，但今天一开机就发现显示有问题（计算机是公司公用的），查看属性中的颜色为 16 色，我试图更改为增强色 16 色或 256 色，系统提示重新启动，但我多次更改都无济于事。请问这是什么原因，如果重新安装 Windows 98 能恢复正常吗？是驱动程序有问题吗？

答：这个问题很可能是驱动程序遭到破坏造成的，重新安装操作系统应该能够解决问题（排除硬件损坏的因素）。不过重装系统比较麻烦，建议先采用下面的方法修复，若这个方法修复无效再重装系统。修复方法是：在“控制面板”→“系统”→“硬件配置文件”中将 Original Configuration 改名为 Original Configuration1，重新启动计算机，使 Windows 98 重新检测一遍硬件，启动后提示：

Windows can not determine what configuration your computer is in, select one of the following:

1. original configuration 1

2. none of the above

enter your choice (选择 2)

经过 Windows 98 系统自检后，重新安装显卡驱动程序，在“显示 属性”中将颜色值改为 256 色，重新启动即可恢复。

169. AGP 4x 显卡变成 AGP 2x 模式

问：我的计算机使用的是 KT266A 芯片组的双敏主板，ATI Radeon 9100 64MB 显卡，但在使用过程中，用测试软件测试时，发现显卡工作在 AGP 2x 模式下，而该显卡和主板都支持 4x 模式，



查看 CMOS 和显卡设置也都没有问题, BIOS 版本也是新的, 请问如何才能使显卡工作在 4x 模式下? 4x 模式比 2x 模式快多少?

答: 首先安装 VIA 芯片组的最新版本 4IN1 补丁, 再单独安装 VIA 主板的 AGP 驱动模块, 以使主板可以正确支持 AGP 4x 模式, 这些驱动程序均可以从“驱动之家”(http://www.mydrivers.com/) 网站上下载。如果还不能解决问题, 那么就是 AGP 插槽供电不足, 造成主板不能启动对 AGP4x 传输模式的支持(这种情况在 ECS K7VZA 主板上也会发生), 可更换大功率的电源来解决。另外, AGP 2x 到 AGP 4x 性能的提高是非常有限的, 除非使用 1024x768 以上的分辨率玩游戏或者进行其他工作, 否则它们的速度差别极其微小。

170. AGP 4x 显卡能否在 AGP 2x 插槽上使用

问: 我的 AGP 4x 显卡的工作电压是 1.5V, 而 AGP 2x 为 3.3V, 可用 AGP 4x 的 TNT2 显卡插在 AGP 2x 的接口上工作正常。请问 AGP 4x 和 AGP 2x 的显卡可以在相同的接口上混用吗? 会不会烧坏显卡?

答: AGP 4x 显卡插在 AGP 2x 插槽上不会被烧毁, 一般的 AGP 4x 显卡都能同时支持 2x 和 4x 模式, 通过显卡 BIOS 可以识别是 2x 还是 4x 的插槽, 从而决定显卡的工作方式, 不会烧坏显卡。但反过来就不同了, 特别是一些主板只支持 1.5V 的显卡(不论 2x 还是 4x), 但 AGP 插槽用了防呆设置, 所以采用 3.3V 的 AGP 2x 的显卡就无法在升级主板时继续使用, 不能插在 AGP 4x 的插槽上, 虽然有些可强行插入 4x 防呆插槽, 但开机后肯定会烧毁。

171. 屏蔽集成显卡

问: 我的主板上集成了显卡, 但因为该集成显卡的性能不是很好, 玩游戏时有些吃力。并且主板上预留有 AGP 插槽, 所以就想买一块新的独

立显卡使用, 但怎么才能把主板上集成的显卡屏蔽掉呢?

答: 由于主板上预留了 AGP 插槽, 因此直接将新显卡插上, 将显示器信号线连接到新显卡即可。但有些主板这样安装显卡可能出现无法启动的故障, 需要事先在主板的 BIOS 里为使用哪一种显卡设置专门的选项: 启动计算机时进入 BIOS, 在 Integrated Peripherals 选项中将 Init Display First 选项设置为 AGP, 问题即解决。

172. 显卡刷新失败的恢复

问: 我的主板上原来有一块集成显卡, 后来买了块杂牌新显卡。但买回来后却发现新显卡性能太差, 于是便给显卡刷新 BIOS, 但由于是第一次刷新显卡 BIOS, 结果不小心造成显卡刷新失败, 系统不能启动了。请问显卡还可以挽救吗? 用什么办法可以恢复?

答: 虽然显卡 BIOS 刷新失败, 但并不代表显卡没救了, 由于显卡表面并没有物理损坏, 所以还是可以挽救的。一种方法是重新升级, 另一种方法是使用另一块 PCI 显卡刷回原来的 BIOS。

173. 升级显卡 BIOS 失败

问: 显卡是 ATI Radeon 7500, 为了提高显卡的性能, 就试着升级显卡 BIOS, 但在执行升级文件时出现了错误, 于是就再重新启动, 但重启后显示器就没有任何显示了。请问有没有办法可以恢复显卡 BIOS? 难道真的要换显卡吗?

答: 不管是升级显卡还是主板的 BIOS 或光驱、硬盘的 Firmware, 都会有一定的风险。升级过程中操作错误或断电等原因都可能导致相应硬件损坏。因此, 如果没有足够的计算机操作知识, 没有完全掌握升级的方法, 不要随意去升级。此外, 大部分升级也并不能带来性能的提高。

不过, 显卡升级 BIOS 失败后, 也并非一定得更换新显卡, 通过下面的方法可以恢复:

(1) 将升级失败的显卡拔下, 找一块 PCI 显

卡插入到第一个 PCI 插槽中。

(2) 启动系统后进入 BIOS, 将 Integrated Peripherals 选项中 Init Display First 的值设为 PCI Slot (即更改为从 PCI 显卡启动)。

(3) 关闭计算机并插上升级失败的 AGP 显卡。

(4) 启动系统并重新执行升级程序。

(5) 升级成功后关闭计算机并拔下 PCI 显卡即可。

174. 显卡未安装好导致不能使用

问: 买了一块显卡, 在试机的时候使用正常, 但回家后安装到自己的计算机上, 开机后自检通过, 又安装好驱动程序, 可屏幕分辨率只能达到 640×480, 颜色质量也只能设置成 16 色, 重新安装驱动程序也不能解决。可显卡原来没有问题, 驱动与显卡也相符, 请问这是什么原因?

答: 如果驱动程序没有错, 显卡是新买的也没有损坏, 可能就是显卡与插槽接触不良造成的了。如果显卡安装不到位, 就会造成显卡接触不良, 虽然能显示也能启动操作系统, 但就是不认驱动程序。此时可以拆开机箱, 检查显卡是否安装正确, 并拔下显卡重新插紧、插好, 再开机就应该没问题了。

175. 运行游戏时出现黑屏

问: 我的计算机使用的是 Celeron 2.0 CPU, 双敏 GeForce 2 MX 200 显卡, 但在运行一些大型游戏时却出现黑屏的现象, 而运行其他程序, 甚至运行 3D MAX、Photoshop 等大型软件却一切正常, 请问这是什么原因造成的?

答: 出现这种现象应该是显卡的驱动程序引起的故障。计算机在运行游戏软件时有一个共同的特点, 就是屏幕的分辨率会进行切换, 如果你使用的是 1024×768 的分辨率, 在运行一些大型游戏时就容易切换成较低的分辨率。如果显卡驱动程序有问题, 则很可能在切换分辨率时出现故

障, 而导致计算机黑屏。

另外, 如果 DirectX 版本太低, 不支持最新的游戏也可能会造成游戏运行时死机。因此, 在出现这种故障时, 安装好显卡驱动程序, 并安装最新版本的 DirectX 程序, 一般就可以解决黑屏的故障。

176. 为何显卡 TV 输出的是黑白图像

问: 计算机的显卡带有 TV 输出功能, 可是输出到电视上的图像是黑白的, 这是什么原因? 如何解决?

答: 这可能是因为制式不兼容而引起的问题。电视主要分为 PAL、NTSC 等制式, 相应 TV 输出的显卡也有这两种制式。一般通过软件或显卡上的跳线可以设置输出的视频信号为 PAL 或 NTSC 制式, 二者应匹配, 画面才能正常显示。如果显卡只支持 NTSC 制式, 而电视又只支持 PAL 制式, 这时就无法欣赏到彩色图像了。

177. 3D 加速卡不能启动

问: 如今的 3D 游戏大多采用 D3D 或者 OpenGL 接口, 可以获得令人惊叹的画质与速度。然而在新配置一台计算机后, 发现进入 3D 游戏的开始界面没有问题, 但是一运行就出错, 并跳回到 Windows 桌面。起初怀疑是游戏安装不正确, 因此将其卸载, 并找来一张正版光盘安装, 但是故障依旧。在游戏软件开发商技术支持的指导下, 尝试了更换操作系统、更新 DirectX 版本、使用最新版本的显卡驱动, 但是都没有取得任何效果。该如何解决?

答: 出现这种情况显然是因为显卡的 3D 硬件加速存在兼容性问题, 此时使用 DirectX 自带的诊断工具是最为方便的。DirectX 自带的诊断工具一般存放于 C:\Program Files\DirectX\setup 目录中, 直接双击该图标即可运行。在“DirectX 文件”选项卡下, 可以看到该诊断软件列出了组合 DirectX 内核的各个 DLL (动态链接库) 文件及其版本号、



属性等信息。要注意该页中的“说明”部分，若有关于 DirectX 组件 Beta 版本文件错误和调试文件的警告，请不要与正式的商用程序一起安装使用。因为 Beta 文件是早期测试版本，一般用于程序开发，不和最终产品一同安装，否则将大大降低应用程序的运行速度，使其远远低于在组件零售版下的运行速度。不过，此例并不存在这一问题。

随后最关键的便是“显示”选项卡了。这里列出显示设备的详细信息，包括显卡芯片类型、DAC 类型、当前显示模式、监视器类型和主驱动程序等，要注意的是有关显卡内存大小的信息可能是近似值，在“DirectX”功能栏可以启用或禁

止 DirectDraw 或 Direct3D 硬件加速功能，而有时 3D 游戏不能运行是因为禁用了 DirectDraw 加速与 Direct3D 加速。

笔者发现，DirectX 自带的诊断工具在“说明”一栏中提示 drv 驱动文件没有经过数字签名，可能存在兼容性问题。单击“测试 Direct3D”按钮，结果提示测试失败。看来 D3D 加速功能确实有问题。既然 DirectX 自带的诊断工具提示驱动未经过验证，于是到网上下载了公版的 1.0 驱动，结果问题得到了解决。此外，如果在游戏中发现声卡的 3D 音频定位起不到作用，也可以使用该诊断工具中的“声音”标签并测试 DirectSound 功能。

1.6 显示器故障

178. 开机时显示器黑屏

问：开机时显示器没反应，但硬盘灯亮，没有其他因故障而出现的鸣叫声，计算机也好像是正常启动，只是黑屏，这是什么原因？

答：这可能是显示器数据线或主板上的 AGP 接口处出了问题。首先检测一下显示器的电源是否已经打开，指示灯亮不亮，显示器的电源线是否已正确插在了电源插座上，并进行相应的处理。如果显示器仍不显示，就要检查一下显示器数据线是否有问题，将数据线拔下并重新插好，再启动计算机，如果显卡接口没有问题，显示器一般就可正常使用。但如果显示器仍不亮，就可能是数据线插头或接口出现问题，检查一下数据线插头里的针是否有折断或弯曲。对于弯曲的针，用小镊子弄直即可；如果是折断或主板上的接口有问题，就需要到计算机维修店找专业人员进行维修了。

另外，还可以调整一下显示器的亮度及对比度，如果显示器的亮度被设成了最小，虽然实际并无故障，但从表面看来也是黑屏。

179. 显示器模糊不清且抖动

问：我的显示器平时使用好好的，但今天一开机发现显示器画面有些模糊，而且抖动，请问这是什么原因？

答：这种情况是因为显示器的刷新频率设置不当。造成这种现象的原因可能是有人改动或因意外情况造成显示器的刷新频率降低，也可能是显卡的驱动程序错误，造成显示器只能工作在较低刷新频率下。要解决这种问题，可在桌面上单击鼠标右键，依次选择“属性”→“设置”→“高级”→“监视器”，在“屏幕刷新频率”下拉列表中，根据显示器支持的情况，选择 75Hz 或 85Hz，如果是 Windows 98 系统，还可以选择“优化”选项来让显示器自动调节；最后单击“确定”按钮保存，即可解决显示器画面模糊不清的问题。但是，如果在“屏幕刷新频率”下拉列表中没有可供选择的选项，则可能是显卡的驱动程序出了问题，此时需要重新安装相应的显卡驱动程序。

180. 空气潮湿导致显示器屏幕模糊不清

问：我的显示器一到下雨或潮湿的天气，再开机时画面就会抖动得很厉害，有时甚至连图标和文字也看不清，但过一两分钟之后就会恢复正常。这种故障该如何解决？

答：由于这种现象多发生在潮湿的天气，所以应该是显示器内部受潮的缘故。这种问题解决起来其实很简单，可找一些食品包装袋中的防潮砂袋，用棉线串起来，然后打开显示器的后盖，将防潮砂袋挂在显像管管颈尾部靠近管座附近，就可以吸去显示器内部的潮气。这样，即使是在潮湿的天气里，也不会再出现显示器画面抖动或屏幕模糊不清的问题。当然，要避免这种情况，最好是注意室内的湿度不可过大，否则也有可能引起计算机中其他配件因受潮而出现故障。

181. 计算机突然黑屏

问：有一台计算机本来使用正常，近来却总出现这样的问题：本来运行得好好的，突然黑屏，而机箱上的指示灯还亮着，计算机也好像仍在正常运行，只有强制重启才能正常使用，但仍免不了经常黑屏。计算机使用的是集成显卡，也未对显卡或 CPU 等进行超频，这是什么原因？

答：计算机黑屏但仍能正常运行，应该是显卡或显示器出了问题，由于又没有对显卡及 CPU 超频，所以可能是显卡接口与显示器的数据线接触不良导致的问题。这时拔下显示器的数据线，查看数据线接头里的针有没有弯曲，如果有弯曲的针，用小镊子将它掰直，然后将它插在显卡接口上（注意一定要插好、插紧，并用螺丝拧紧）。重新开机，即可解决黑屏故障。如果仍出现黑屏现象，可请专业维修人员修理显卡接口与数据线接触不良的问题。

182. 显示器不定时黑屏

问：三星 17in 显示器，TNT2 32MB 显卡，使

用一年多，但最近在使用过程中，经常会发生显示器突然黑屏的现象，不过此时计算机还在正常运行，硬盘指示灯也在亮，鼠标键盘也可正常使用。有时很快就可以自动恢复，但大部分时候无法恢复，必须关闭计算机并重新开机才能正常运行。而且出现这种情况没有规律，不定时出现，这是什么原因？是显卡还是显示器出现了问题？

答：引起此类问题可能的原因很多，而显示器和显卡故障是最容易引发此类问题的。检测的方法：可以将显示器拿到其他计算机上试一试，或将主机连接到其他显示器试一试。如果确认是显示器或显卡故障，就应该送销售商处更换或维修。此外，还有可能是显卡接触不良。由于机箱的原因，很多显卡在插入 AGP 插槽时不能与机箱完全吻合，当用户强行拧上螺丝后会导致显卡的一端微微翘起，这样在使用过程中就容易出现各种不稳定现象，具体的表现就是不定时地黑屏或花屏。轻微的黑屏可能会一闪而过，严重的则需要关闭计算机再重新启动，甚至拆开机箱动一动显卡才能恢复。打开机箱，检查显卡远离机箱的一端是否完全插入 AGP 插槽中，如果没有，可以调节显卡固定螺丝的松紧，让其完全插入；另外，也可以将显卡拔出用橡皮擦除金手指上的污物，然后重新插入，从而避免因显卡接触不良导致的不定时黑屏现象。

183. 刷新频率过高引起黑屏

问：我的计算机使用 Windows 2000 系统，显示器带宽高达 180MHz。由于显示器没有自己的驱动程序，便一直使用其他显示器的驱动程序替代。由于认为显示器的分辨率和刷新频率越高越好，于是便想将它们调到最高。在“显示属性”中将分辨率调到 1280×1024 后，再更换刷新频率发现最高只能调到 75Hz，便设成了 75Hz，结果一单击“确定”按钮，显示器便黑屏，并提示“RAGE OUT”，说明显示器的刷新频率已经超过了它的支持范围。慌乱之下按下了重启按钮，结果重启后

一进入 Windows 就黑屏, 该如何解决?

答: 其实在设置分辨率和刷新频率的时候, 如果超过了显示的支持范围导致黑屏, 只要等待 15s 或按 Esc 键就可恢复, 而不用重新启动。不过, 即使已经重启也可以解决, 由于显示器是按系统规定的, 只要删除显示器的驱动程序, 让系统识别不出显示器, 系统就会启动配置非常低的默认显示器驱动程序, 分辨率和刷新频率也会非常低, 也就不会超过显示器的支持范围, 这样就能恢复了。

184. 看电影时显示器突然黑屏

问: 我新买的计算机, 显示器是飞利浦 107FS 的, ATI Radeon 9550 显卡, 使用 Windows XP 系统, 平时使用一切正常, 我经常用它来看电影, 但有时会在电影才播放了二三十分钟显示器就突然黑屏了, 而此时计算机仍在正常运行, 音箱也能播放声音, 然后再动动鼠标或键盘, 过一会儿显示器又能正常显示。后来将显示器和显卡送去维修, 检查发现并没损坏。不过这种现象也不是经常发生, 没有规律而且发生时也无征兆, 请问这是什么原因?

答: 其实这种现象并不一定是硬件设备的问题。如果显示器和显卡都没有损坏, 计算机是新买的, 其他硬件损坏的可能性也很小, 而且是在电影播放二三十分钟左右出现黑屏的, 所以还可能由显示器的电源管理造成的。在 Windows XP 的默认状态下, 如果没有进行任何操作, 20 分钟之后显示器就会自动关闭, 因为显示器会黑屏, 而移动鼠标或键盘时, 又会将显示器从待机状态唤醒, 这样就又恢复正常了。打开“控制面板”, 双击“电源选项”图标, 显示如图 1-7 所示“电源选项 属性”对话框, 在“关闭监视器”下拉列表中, 可以将关闭时间设得更长一些, 如一小时或更多, 甚至选择“从不”, 这样再看电影时就可以延长关闭时间或再也不会关闭监视器。



图 1-7 “电源选项 属性”对话框

185. 显示器屏幕模糊不清

问: 我的显示器用了一年多, 但最近总发现文字显示有些模糊, 分辨率越大, 这种状况越严重, 请问这是什么原因造成的?

答: 显示器的文字模糊是很常见的故障, 可能的原因很多, 比如显示器内部受潮、显像管老化、高压包故障、内部聚焦电路出现故障等。但是在此提醒用户, 一般品牌显示器的保修期均为一年, 而且由于显示器内部存在数千伏的高压, 一旦出现异常不要自行开盖, 应尽快送到专业维修点进行检修。

186. 显示器屏幕上有乱码, 图片模糊

问: 我的计算机买了一年多, 原来一直运行正常, 显示器是半年前新换的, 但最近总出问题, 显示器屏幕上的字符乱码, 图片模糊看不清楚, 请问该如何解决?

答: 出现这样的问题可能有多方面的原因, 如病毒发作、电源功率不足、显卡出现问题等。首先使用杀毒软件查杀病毒, 看是否是病毒问题; 再更换新的显卡, 并将显卡装在别人的计算机上进行测试, 看是否是显卡的问题; 也可打开机箱

查看显卡的散热片、显存芯片是否有问题，显卡是否过热等；检查一下显卡的驱动程序是否有问题，如果升级过驱动程序，可恢复成原来版本的驱动程序；检查电源有没有损坏或功率不足等问题；最后，如果以前刷新过显卡的 BIOS 或为显卡超过频，最好恢复成原来的状态。

187. 显示器画面抖动

问：我的显示器在使用中经常会发生轻微的抖动现象，但只是边角上的某一部分抖动，有时在左侧，有时在右侧，只是抖一会儿，且抖动的时时有长有短，请问这是什么原因？

答：这种情况很可能是因为显示器的抗干扰能力比较差，这时就应该注意以下几点：

(1) 如果有几台计算机在一起，尽量将这几台显示器离得远一些，以免干扰。

(2) 如果家中有其他电器，如收音机、手机、电视等，一定要使它们远离显示器使用。尤其是有些用户喜欢把手机放在显示器旁边，而当有短信或电话来的时候，手机所放射出的信号就会干扰显示器，此时显示器的画面就会抖动。

(3) 使用专用的电源插座为显示器供电。

当排除这些故障原因以后，为显示器消磁即可消除这种现象。

188. 显示器屏幕上有水纹状滚动条

问：我的显示器使用了一年多，但最近发现显示器屏幕上有一条白色的水纹状滚动条，从下往上不停地移动，请问这是什么原因？

答：屏幕上出现滚动条不停地移动，这种情况一般是由于 50Hz 交流磁场干扰所造成的。检查显示器周围是否有大电流的供电线路，或者电动机、电焊机等工业设备，如果有，尽量离远一点。另外，如果显示器比较老也容易出现这种现象，有的将刷新频率调高一些，也可以减轻甚至完全消除这种现象。

189. 显示器的指示灯突然变红

问：有一台显示器，在正常情况下指示灯为绿色，但最近在打开显示器电源开关时，显示器的指示灯突然变成了红色，然后显示器自动关闭，反复多次都是如此。不过过一段时间又恢复正常了，这是怎么回事？

答：显示器指示灯变红随后自动关闭，这应该是显示器进入了高压保护状态。此时应立即拔下显示器的电源线，并检查给显示器供电的电源电压是否正常。如果供电电压正常，则可能是显示器内部由于某种故障产生了一个瞬间的高压，此时不要自己动手修理，最好将显示器送到专业维修处维修。

190. 启动后很长时间才显示画面

问：一台计算机原来使用正常，但现在启动以后，显示器屏幕没有出现画面，只是漆黑一片，需要等上几十分钟以后才能出现画面，请问这是什么原因？

答：出现这种现象是由于显像管座漏电所致，需更换管座。拆开显示器后盖可以看到显像管尾的一块小电路板，管座就焊在电路板上。小心拔下这块电路板，再焊下管座，到电子商店买回一个同样的管座，然后将管座焊回到电路板上。这时不要急于将电路板装回去，需先找一小块砂纸，很小心地将显像管尾后凸出的管脚用砂纸擦拭干净。特别是要注意管脚上的氧化层，如果擦得不干净很快就会重新发生这种故障的。当擦干净以后，将电路板装回去再小心盖上显示器后盖，插上电源就可以了。

191. 显示边缘有闪烁的竖条

问：我的计算机使用的是 Windows XP 系统，显示器一直使用正常，但是在播放影碟或者看网上的视频资料时，影片的边缘部分有 2cm 左右的竖条闪烁，不过其余部分的图像还是可以看清楚。可是在看照片或使用 QQ 等聊天软件进行视频聊



天时, 显示的图像又很正常。调整屏幕分辨率也不能解决, 请问这是什么原因?

答: 这种故障一般是软件的问题。可以查看一下显卡驱动是否安装正确, 最好是到显卡的厂家网站上下载一个新的驱动。还有显示器分辨率设置是否过高, 系统是否能正确检测到你的显示器。如果显示器带有驱动程序, 应安装显示器的驱动。

如果这样还不行, 那可能与播放器也有关系。将同一个影片用不同播放器播放看看是否正常, 并且查看 Directx 是否安装好。

最后如果还不行也可能是显示器本身有问题。可以测试一下, 用别人的显示器接到你的主机上, 如果显示正常, 就说明显示器有问题。

192. 屏幕上两根细黑线

问: 买了一台索尼显示器, 但却发现屏幕上两根很细的黑线, 请问是不是显示器的质量问题?

答: 这种情况并不是显示器的质量问题, 这两条细黑线称为荫栅线或减震线, 是索尼显示器的普遍现象, 不是显像管有质量问题。因为索尼显示器使用的是特丽珑显像管, 它不同于传统的荫罩式显像管, 其中有许多条平行的纵向荫栅, 上下两端与屏幕的上下边框相连, 而屏幕中的荫栅之间横向不相连, 如果没有荫栅线将各荫栅连接起来, 屏幕显示画面时就会容易发生晃动。

193. 显示器屏幕四周有一圈黑框

问: 有一台显示器, 最近屏幕的四周总是出现一圈黑框无法显示画面、显示区域变小的现象, 通过调整显示器上的水平和垂直位置旋钮也无效, 将分辨率调低也不能解决, 请问这是什么原因?

答: 这有可能是由于显示器所能控制的最大数据流量受限制引起的问题。许多人都将刷新频率设置到最高限, 这样可有效地减少屏幕闪烁以保护眼睛, 但如果刷新频率过高, 显示器的控制

电路将无法提供电子束扩展的足够宽度以使画面填充整个屏幕。此时可以尝试在当前分辨率下降低屏幕的刷新频率。在桌面上单击鼠标右键, 选择快捷菜单中的“属性”, 再依次选择“设置”→“高级”→“监视器”, 在“屏幕刷新频率”下拉列表中选择低于当前刷新频率值的数字, 单击“确定”按钮应用设置即可。

如果降低刷新频率后仍然无效, 那就可能是显示器显像管的问题了, 最好送到专业维修处维修。

194. 显示器缺色

问: 我买的是品牌计算机, 连同显示器一块买来的。开始使用正常, 但时间不长就出现了问题, 一次开机的时候突然发现显示器的颜色不正常, 好像缺少一种颜色, 而在显示器的屏幕菜单中并没有调整颜色的选项, 请问这是显示器坏了还是质量差? 该如何解决?

答: 出现这种情况不一定是因为显示器损坏或质量有问题, 面有可能是显示器接头因插拔而造成针脚弯曲造成的。拔下显示器数据线接头, 检查里面的针是否有弯曲现象, 如果有, 用小镊子把弯曲的针脚弄直以后再重新连接好, 显示器颜色即可恢复正常。

195. 显示器被磁化导致部分颜色变化

问: 我的显示器为飞利浦 107T 的, 原来一直使用正常, 但后来有一次发现屏幕左上角是粉红色的, 而且这种粉红色经常出现, 但刚开机的时候却没有, 请问这是什么原因?

答: 显示器的某个角上出现粉红色, 明显是显示器被磁化了。这种磁化现象很可能是计算机旁边有磁性物质, 或所使用的音箱质量有问题所造成的。由于音箱一般都是放在显示器两侧, 如果音箱的电磁屏蔽质量不过关, 就会直接对显示器进行磁化。可以检测一下, 把音箱靠近显示器, 如果屏幕颜色有变化就是音箱所造成的, 应该更换音箱或让音箱远离显示器至少 20cm。

对于显示器被磁化的故障，现在的显示器都有消磁功能，用户可根据显示器说明书进行消磁。如果磁化情况不严重，一次消磁，异常颜色就应该消失。如果磁化严重，就要进行多次消磁。如果有的显示器没有消磁功能，可使用多次开、关显示器的方法消磁。

196. 显示器偏色的故障

问：我的显示器出现了偏色现象，屏幕的一个角颜色显示不正常，重新启动计算机后可消除这种现象，但运行几分钟后又出现；对显示器消磁也可以解决，但时间不长仍会出现，而且时间越长偏色越厉害，请问该如何解决？

答：显示器出现偏色现象，可能是由于显示器周围有磁性物质影响，使用显示器的消磁功能可以解决或减轻这种现象。如果消磁仍不能完全解决，就需要寻找磁源，查看周围有什么东西会放射磁场影响显示器。首先要保证显示器不能离电视太近，收录机、手机、电视机、电源总闸等物品也会放出电磁波，而且可能会对显示器造成很大影响，所以不要摆放在显示器周围。如果有两台计算机，两台显示器的距离一定不能太近，否则会互相影响。

如果排除一般磁源后仍不能彻底解决，还要注意一下室内磁场的问题。有时会因室内其他物体造成了磁场，如果显示器放在磁场最强的地方，就很容易受到磁场的影响而产生偏色问题。这时可以转动显示器的位置，或将显示器挪到室内其他地方。

另外，如果上述方法都不能解决，就可能是显示器内部出现了问题，这时不要轻易自己动手拆卸显示器，最好到维修店请专业人员修理。

197. 显示器屏幕一边调不直

问：我使用的是一台三星 17in 纯平显示器，后来发现屏幕上经常有一边不直，经过多次调节都只能调好 3 边，这种情况该如何解决？

答：一般来说，现在的 17in 显示器都提供枕行失真、梯形、平行四边形、旋转、垂边枕行失真等完整的调节功能。理论上来说可以调节各种不平、不直的情况，但用户在调节时必须注意方法。调节显示器的原则是首先通过旋转功能将显示器的上下两条边调得与上下边框平行，然后再分别利用枕行失真、梯形、平行四边形、垂边枕行失真等功能调节左右两条边与边框平行。

调节左右边平行时需要掌握一些技巧，那就是调节时一定要注意对称。不要先调好一条边再调另一条，那样是行不通的，因为一般显示器的每一项调节功能都是针对对称的两边同时调节的。掌握了这一点，很快就可以将显示器的 4 边调节好，然后利用水平位置、垂直位置、水平尺寸、垂直尺寸 4 个调节功能将显示器 4 条边调节得尽量靠近显示器边框就行了。

198. 显示器几何失真

问：我使用的是美格 17in 显示器，但发现其显示窗口上边缘是弯的，但几何失真调节中并没有上下边缘弯曲的调节，只有左右边缘弯曲的调节。这种情况该如何解决？

答：一般的显示器都没有上下边缘弯曲的调节功能，也就是说在显示器中没有采用可调节的元件来解决这种失真。不过可以请专业人员维修，通过改动元件参数或者更换元器件可以得到解决。如果硬件本身无法调节，要想通过软件的办法来解决也是不可能的。很多显示驱动程序可以对屏幕的几何参数进行一定设置，但也只限于物理调节允许的范围内。

199. 开机后显示器画面先大后小

问：我的显示器是新买的，但却存在这样一种现象：开机后显示器屏幕的画面先是很大，然后在几秒钟内慢慢缩小到正常，请问这是什么原因？

答：显示器画面先变大后变小，其实这是一



种正常现象,说明显示器品质较好。造成这种现象的原因是在刚开机的时候,显像管内偏转线圈上的电子束强度非常大(偏转线圈的作用是对电子枪射向荧光屏的电子束进行方向、序列方面的控制)。普通显示器在开机的瞬间,强大的电子束轰击某一小块荧光屏,时间长了就容易造成该区域内的荧光粉迅速老化,最终形成无光感黑斑区域的故障。而一些品牌较好的显示器会针对性地设计一个保护电路,能在开机时控制偏转线圈,让过强的电子束散开而不是集中轰击某块区域。当偏转线圈的电子束强度正常后,这个保护电路就会关闭,所以显示画面就会由大变小了。不过,如果是从显示器的一个高亮度图像切换到一个低亮度图像后产生该种现象,则说明该款显示器有明显的“呼吸效应”,即显示器的高压线路部分不是很稳定。

200. CRT 显示器带有静电

问:我的显示器屏幕上带有静电,家里人经常会不小心被它电一下,而把电笔放在显示器 CRT 表面也显得通红。请问为什么显示器会带电呢?怎样才能避免它产生静电?

答:其实,显示器上带有静电属于正常现象,主要是因为线路没有良好接地,造成在显示器 CRT 屏幕表面而积累的静电荷通过人体放电。这是因为显示器的 CRT(阴极射线管)是利用 30000V 左右的高压把电子加速来轰击 CRT 表面的荧光粉面发光,还原出原来的图像和文字。由于显示器的阳极电压很高,会在显示器周围形成一个很强的电场,这时如果周围有金属物体或其他导电物体,就会感应出静电荷,这些静电荷如果没有放电回路而长时间累积,在恰当的时机就会通过接地物体释放。这就是为什么我们偶尔用手触摸显示器屏幕会有电击的感觉。

不过,显示器发出的静电并不会对人造成伤害。其实,我们被电的时候大多都是在长时间干燥的天气里,再加上自己的家里没有接地线,显

示器表面就会积累很多静电,此时再用手摸显示器表面就会被电一下,特别手在比较潮湿的时候,电击情况就更为明显。要避免这种现象发生,最好是使显示器良好接地。不过,有的用户家里明明用的是带地线的三线插座,但仍会出现这种情况,这可能是由于虽然住宅楼都设计有接地装置,但是自己家里进行装修时,施工人员为了省工时而把地线给省了。

还有一点要注意,主机的外壳、显示器的外壳通过显示器电源线的地线连接在一起,并且主机接地的地线和主板上的地线(也就是通常所说的电源负极)也是连接在一起的,如果显示器表面带电时,机壳也会带电。所以,要解决静电,办法只有一条,就是加装良好牢固的地线。

201. 劣质电源导致显示器出现波纹

问:有一台计算机,配置为飞利浦显示器, Geforce 2 MX 显卡。但在使用时发现显示器的画面竟有水波纹状的线条,线条上下抖动,而且是随机性的,间隔十几秒就发作一次,持续时间在二三十秒左右,在运行游戏、大型程序或进行 Photoshop 渲染时波纹就会更明显。将显示器换到别人的计算机上使用正常,更换显卡后故障现象依旧,经检测家中所使用的电压也稳定,周围也没有杂波干扰,后来换了块好显卡,没想到现象更明显了,请问这是什么原因?

答:如果排除了显示器故障、显卡及周围杂波干扰等影响,而显示器故障依旧,这可能就是电源的问题了。如果计算机使用的是杂牌劣质电源,则可能会因电源制造不合格,或输出功率低导致显示器供电不正常,尤其在运行一些游戏等大型程序,或使用大功率显卡时更需要消耗大量的电,这时电源供电不足,导致显示器的水波纹更加明显。这种情况下,可以检测一下原来的电源是否合格,并换用一个名牌电源试试,如果显示器正常则说明是电源的问题,更换一个好电源即可。由于电源对计算机的供电起着最为重要的

作用，因此建议用户在装机时不要贪图便宜而使用杂牌电源，否则可能会因小失大，造成计算机配件的损坏。

202. 显示器发出“嗡”的声音

问：我和同事的工作桌对面，当我的计算机正在运行时，只要同事一开机，我的显示器就会发出“嗡”的一声，并且画面会剧烈地抖动一下，但稍候又会恢复正常。有时还会在显示器边角出现粉红色，请问这是什么原因？

答：这种现象明显是显示器之间相互干扰所造成的。当另一台显示器打开时，由于瞬间电流特别大，就会发出强大的电磁波，而邻近的显示器就会受到干扰，因而画面会抖动并且会发出“嗡”的声音，而显示器被邻近显示器的电磁波磁化，就会导致屏幕上的颜色显示不正常。要解决这种问题，最好将两台显示器间的距离拉大一些。如果显示器屏幕显示不正常，可以通过消磁来解决。

203. 系统无法识别显示器

问：我的计算机使用的是小影霸 GeForce FX5500 显卡，17in 纯平显示器。在开机时自检均正常，但进入 Windows 以后，发现显示器屏幕闪烁得特别厉害，想调整一下分辨率和刷新频率，结果发现刷新频率最高只有 60Hz，重新安装显卡驱动程序也不行，请问这是什么原因？

答：这种情况应该不是显卡出现故障，很可能是显示器驱动程序未安装好所致。虽然一般情况下显示器不需要安装驱动程序，但有时系统自带的驱动程序并不能发挥显示器的最高性能。可以打开“设备管理器”，查看显示器是否为“即插即用显示器”，如果是，就重新安装显示器的驱动程序。如果手头上没有当前显示器的驱动程序，也可以用其他品牌的显示器的驱动程序代替。

另外，在开机的时候也要注意一下开机顺序，

最好先开显示器，再按主机电源按钮，这样做的目的是让系统启动时能够识别出显示器，并加载相应的驱动程序。如果在系统启动后再开显示器，有可能会因系统未检测到显示器而不能加载相应的驱动程序，产生故障。

204. 显示器上有黑点

问：最近发现显示器上有几个黑点，请问这是什么原因？

答：显示器有黑点一般是由于荧光粉脱落或被灰尘覆盖、光栅孔被堵住等多种原因造成的。假设显像管支持 1280×1024 的分辨率，那就需要 100 多万的像素，每个像素又由 RGB 3 种色点构成，合起来就需要 400 万左右点组成；另外，显像管的制造流程也很复杂，所以要完全避免坏点是不可能的。由于显像管的坏点只有在制成后才能发现，所以有黑点的显像管无法修补，只能报废，这就会造成成本的急剧升高。所以目前为了兼顾客户需求和成本，各个厂家只能是控制黑点的数量和比例来制定一个规格。因而，屏幕上有几个黑点并不影响显示器使用，而如果黑点较多，则显示器就面临报废的危险了。

205. 检查 LCD 的坏点

问：想买一台液晶显示器，但听说有的 LCD 屏幕上有坏点，请问有什么比较简单的办法可以快速地检查 LCD 表面是否有坏点？

答：一般来说，检测 LCD 屏幕坏点最好的办法是使用专业的测试软件，例如 Monitors Matter Check Screen 等。但在购买液晶显示器的时候，并不一定能用测试软件来检测，而且商家都会用各种绚丽的图片来给消费者显示，根本看不到坏点。因此，这里推荐两个检测 LCD 是否有坏点的简单方法。一是把桌面背景调整为全白或全黑或其他纯色观察，二是通过记事本来检测。

(1) 调整桌面背景法。如果将桌面背景调整为某个纯色，利用背景颜色与坏点颜色的反差，



就很容易地看出屏幕上是否有坏点。以 Windows XP 系统为例，在桌面上单击鼠标右键，依次选择“属性”→“桌面”，在“背景”下拉列表中选择“无”；再依次选择“外观”→“高级”，在“高级外观”对话框中，从“项目”下拉列表中选择“桌面”，再从“颜色”下拉列表中选择一种颜色，如白色、黑色、蓝色或红色等，最后依次单击“确定”按钮应用设置，关闭所有窗口，就可以在桌面上根据颜色的反差来仔细观察有无坏点了。

(2) 记事本检测法。使用记事本检测法，其原理仍是利用白色背景颜色与坏点颜色的反差。依次单击“开始”→“程序”→“附件”→“记事本”打开记事本窗口，然后用鼠标拖动记事本在桌面上随意慢慢拖动，尽量经过屏幕的每一角，并对拖动过的地方仔细地观察，如果 LCD 上有坏点就能很容易地看出来，而且还可以查看 LCD 是否存在颜色偏色的问题，尤其是屏幕的 4 个角。不过，在使用这种方法时 LCD 必须调整为较高的分辨率才行，如 1024×768 或更高。

206. 保养液晶显示器

问：如今使用液晶显示器（LCD）的用户越来越多，请问液晶显示器如何保养，才能保护并延长它的使用寿命？

答：液晶显示器与普通的 CRT 显示器有很大不同，而且 LCD 十分脆弱，这就要求人们在使用与保养时使用新的标准，以保证在实际应用中实现它的优良品质，而且对它的维护、保养也要复杂些。

液晶显示器怕水，所以千万不要让任何带有水分的东西进入 LCD。如果在开机前发现屏幕表面有雾气，用软布轻轻擦掉即可。而一旦水分进入 LCD，那就需要把 LCD 放在比较温暖的地方，将里面的水分逐渐蒸发掉。较严重的潮气会损害 LCD 的元器件，尤其是给含有湿度的 LCD 通电时，会导致液晶电极腐蚀，造成永

久性的损害。

LCD 如果长时间连续显示一种固定的内容，就有可能导致某一些像素过热，进而造成内部烧坏，产生坏点。因此，平时要养成良好的使用习惯，不要使 LCD 长时间处于开机状态（连续 72 小时以上），在不用时最好把它关掉；注意运行屏幕保护程序；不要让显示器的亮度太高等；并要避免长时间显示同一画面。

LCD 比较脆弱，许多晶体和灵敏的电器元件在遭受撞击时会损坏，所以一定要避免强烈的冲击和振动。若直接接触或用力撞击 LCD，很容易造成细小线路与装置的损伤。还要注意不要对表面施加压力，如不要用手指点按 LCD 显示器表面等。

在擦拭 LCD 的时候，不要拿块破抹布擦拭显示屏，这对 LCD 损伤很大。要用一块软布粘上清洁剂轻轻地擦拭显示器屏幕。

最后，一定要记住不要拆卸显示器，LCD 背景照明元件中的 CFL 交流器在关机很长时间后依然可能带有高达 1000V 的电压，能对人体造成很大伤害。而且一旦不小心破坏某个元器件，就有可能造成显示器报废。

建议用户在购买液晶显示器时，选购具有较高知名度的液晶显示器，知名品牌都有过硬的质量，同时也有很好的服务支持。

207. 液晶显示器屏幕有花纹

问：我新买了一台 17in 的液晶显示器，像设置普通 CRT 显示器一样把它设置为 1024×768 分辨率，85Hz 的刷新频率，但突然发现屏幕上有细小的花纹从左侧向右侧移动，开始以为是有干扰，可把音箱、手机等物全部移开，甚至重装显示器驱动程序都不能解决，请问这是什么原因？

答：这种情况可能是分辨率与刷新频率设置不当造成的。大多数液晶显示器的最佳显示模式为 1024×768 和 75Hz，如果刷新频率过高就可能造成显示器出现问题。此时可试着降低刷

新频率，如设为 75Hz 试试。另外，最好翻看一下显示器说明书的介绍，查看显示器所推荐的最佳显示模式是多少，并按照说明书上所推荐的显示模式使用。

208. 显示器哪个指标更重要

问：想买一台液晶显示器，请问 LCD 在反应速度、对比度和亮度这 3 个指标中，哪个指标更重要？

答：液晶显示器的色彩和对比度是最重要的，如果没有这个作为前提，亮度太高显示屏幕会变白；而响应时间对于目前大多数应用来说，16ms 和 24ms 已经够用了。所以在选购液晶显示器时一定要注意一下色彩和对比度的值。

209. LCD 屏幕上有黑斑

问：朋友使用的是一台 15in 的液晶显示器，但在显示器的屏幕上有一块拇指大小的黑斑，请问这是什么原因？

答：出现这种情况很可能是显示器屏幕由于外力按压造成的。在外力的压迫下，液晶面板中的偏振片就会变形，而这个偏振片性质就像铝箔一样，一旦被按凹进去后不会自己弹起来，这样造成了液晶面板在反光时存在差异，就会变得灰暗像黑斑。这部分在白屏下很容易发现，一般大小都是十几平方毫米，也就是拇指大小，不过它并不会影响 LCD 的使用寿命。但在使用过程中一定要注意，不要随便用手去按液晶屏。

210. LCD 分辨率设置不当

问：朋友新装了一台计算机，配置了一台 15in 的液晶显示器，但最近却出现了故障，显示画面的效果特别差，字体模糊不清，请问这是什么原因？

答：液晶显示器出现这种现象大多是由于分辨率设置错误造成的。LCD 显示器和 CRT 显示器

不同，LCD 分辨率不能随意设置。CRT 显示器对于所支持的分辨率有较大的弹性，不管分辨率设置得大还是小，都可以正常地显示图像，而 LCD 显示器只有在真实分辨率下才能表现出最佳效果。如果将 LCD 显示器的分辨率设置成真实分辨率以外的值，就可能出现两种情况：一是扩大或缩小屏幕的显示范围；二是显示效果比较差，图像、字体模糊等。

此时可打开“显示 属性”，查看分辨率是否设置不当，并改为合适的值，如将分辨率改为 1024 × 768 等，即可消除这种故障。

211. 使用 LCD 玩游戏时效果差

问：我买了一台宏基 15in 的液晶显示器，但在玩一些大型 3D 游戏时，画面显示效果比较差，出现了明显的拖尾现象，感觉很不流畅，请问这是什么原因？

答：出现这种现象实际并不是液晶显示器出现了故障，这是 LCD 的特性造成的，无法解决。由于 LCD 的响应时间较长，所以在运行一些大型 3D 游戏时就会出现比较明显的拖尾现象。但这种现象在响应时间较短的 LCD 上就不是太明显了，例如在一些响应时间只有 16ms 的液晶显示器上，大多数 3D 游戏都可以流畅地运行。所以如果主要为了玩游戏或图形图像设计，使用液晶显示器并不能达到较为理想的效果，而最好是使用 CRT 显示器。

212. 刷新频率超出 LCD 的支持范围导致黑屏

问：我原来使用的是一台 17in 的纯平显示器，后来换了一台 15in 的液晶显示器，当将原来的 CRT 显示器换下来以后，开机自检均正常，但进入 Windows 系统时突然发生黑屏，重新启动依旧如此。请问这是什么原因？

答：出现这种问题是因为原来的显示器的刷新频率或分辨率设置较高，超出了 LCD 的支持范围，导致液晶显示器不支持而黑屏。要解决这种



故障，可以重新启动计算机，当启动到 Windows 之前按下 F8 键出现选择菜单，选择“安全模式”启动计算机，由于此时计算机不会加载显卡驱动，所以可以顺利进入 Windows 桌面，然后在桌面上单击鼠标右键，依次选择“属性”→“设置”→

“高级”→“监视器”，在“屏幕刷新频率”下拉列表中选择“默认的适配器”，然后依次单击“确定”按钮保存后退出。再重新启动计算机，便可进入 Windows 桌面，然后再将桌面分辨率更改为 1024×768 即可。

1.7 声卡和音箱故障

213. 声卡无声

问：为什么在使用播放器播放音乐或电影文件时，音箱或耳机发不出声音？

答：在播放时音箱发不出声音，可按下面步骤逐个检查：

首先检查音箱或耳机的接线是否插好，电源有没有打开，调节音箱或耳机的音量控制按钮，看能否出现声音。

如果仍没有出现声音，用鼠标单击屏幕右下角任务托盘中的声音小图标（小喇叭），弹出“音量”调节滑块，看看“静音”复选框是否被选中，若被选中就需取消选中该复选框，然后向上拖动滑块调大音量，即可正常发音。

若仍没有声音，就要检查声卡的驱动程序有没有安装好。打开“设备管理器”，查看“声音、视频和游戏控制器”列表中是否有黄色的惊叹号，如果有，就说明声卡驱动没有安装好，此时正确安装声卡驱动即可。

如果计算机中安装的是独立声卡，还要打开机箱，看看声卡是否松动，若声卡没有插好，则需把它插紧。

214. 声卡突然无声

问：我的计算机使用的是联想 845D 主板，集成 AC'97 声卡，不过在使用时音箱经常会突然无声，在玩游戏时也会出现突然无声的情况。但如果在使用 QQ 视频聊天时出现这种情况，对方能够听到我通过麦克风说出的话，但我却听不到对

方的声音，而这些情况在重启后就会恢复正常，请问这是是什么原因？

答：计算机经常在开机一段时间后突然没有了声音，出现这种故障，有的是因为老声卡不支持多音频流，也不支持 ACPI 中断共享的功能，在网上时与某个硬件发生了资源冲突，或是某个程序如游戏、播放器偶然出错占用了声卡的端口没释放，就不能发声。这种故障只要重新启动一下 Windows 即可解决，但要真正解决必须更换硬件。

声卡驱动程序版本不当也可能引起这样的故障。如果驱动程序没有通过 Windows 数字签名认证，或安装的驱动程序与当前的操作系统不符，这样在普通情况下虽然也能正常使用，但一遇到特殊情况，如从休眠或待机中恢复时，就会发生没声音或是声音极小、杂音很大等问题。这种情况只要安装正确的驱动就可以解决，或重新启动一下 Windows 也可以。

这种故障虽然比较简单，但容易让人误以为是 Windows 系统或是硬件出了问题，从而进行不必要的格式化重装系统，浪费时间、精力。

215. 声卡不发声

问：我的计算机最近安装了 Windows Server 2003，各种驱动程序也安装好了，但是却发现声卡不发声，从设备管理器中检测发现声卡驱动也正常，而原来声卡在 Windows XP 系统下是可以正常使用的。请问这是是什么原因？

答：这并不是声卡出现故障或声卡的驱动程序

序错误，而是 Windows Server 2003 默认的设置造成的。因为在默认设置下，Windows Server 2003 禁用 Windows Audio 服务，而该服务专门管理基于 Windows 程序的音频设备，禁用了该服务后音频设备及其音效将不能正常工作。要想正确使用声卡，需先打开该服务：依次单击“开始”→“管理工具”→“服务”，打开“服务”窗口，找到 Windows Audio 选项后单击鼠标右键，选择快捷菜单中的“属性”，打开“Windows Audio 的属性”对话框，在“启动类型”下拉列表中选择“自动”，然后单击“启动”按钮启动该服务，最后单击“确定”按钮关闭该对话框，声卡就可以使用了。以后系统就会自动启动该服务。

216. 驱动程序错误导致声卡无声

问：计算机使用播放器播放电影时发不出声音，但音量调节按钮可以使用，音箱接在别人的计算机上也可以正常使用。后来打开“设备管理器”，发现声卡是 Creative 的，而实际主板集成的声卡是 Intel AC'97 的，但重新安装驱动程序后，所显示的声卡型号却没有改变，该如何解决？

答：这是因为在安装计算机的各硬件驱动程序时，声卡的驱动程序安装错误造成的。由于声卡原来安装了错误的驱动程序，再直接安装正确的驱动程序时，并不能安装上，需要先卸载声卡现在的驱动程序才能安装。

在“设备管理器”中，找到已经安装好的声卡，用鼠标右键单击并选择快捷菜单中的“卸载”命令，删除声卡现有的驱动程序，然后再安装声卡正确的驱动程序即可。

217. 跳线造成声卡不能发声

问：一台新组装的计算机使用微星 845GL 主板，集成声卡，安装 Windows XP 系统，一直使用正常。但最近声卡不能发声，经检查声卡驱动安装正常，各连线、声音设置也均正常，但在使用 Media Player 播放音乐时可以看到可视化效果的

变化。后来重新安装 Windows XP 系统，检查 BIOS 参数均不能解决，请问该如何解决？

答：如果检查各项软件设置方面均没有问题，那就要从硬件方面入手了。拆开机箱，检查声卡安装是否正常，如果音箱接在机箱前置面板的音频接口上，就需要检查前置面板的音频插孔了。普通机箱的前置音频插孔只是将声卡的音频插孔引至机箱前面，起延长线作用，而微星主板的前置音频面板支持跳线调节，如果 5、6、9、10 跳线被短接，或跳线帽松动脱落，就会造成前置音频关闭。检查跳线帽的设置情况，并正确安装跳线帽，再开机时就应该能解决了。

218. 关闭主板的集成声卡

问：我的计算机主板集成有 AC'97 声卡，后来买了一块 PCI 声卡装上，却发现无法关闭主板集成声卡，请问该如何处理？

答：要想关闭主板的集成声卡而使用独立的 PCI 声卡，必须先将主板上的 JSD 跳线的 Pin1 和 Pin2 关闭。同时还要将 BIOS 中的 AC'97 Audio、MIDI port Address 和 Game port Address 都设置成 Disable，这样才能屏蔽主板的集成声卡。然后，再把 PCI 声卡安装到主板上，并在 Windows 中安装好声卡的驱动程序即可。

219. 两块声卡引起驱动程序错误

问：一台计算机原来主板有集成声卡，后来又买了一块独立声卡装上。但安装驱动程序以后，从“设备管理器”中看到正常，桌面任务栏托盘中也有小喇叭图标，但使用播放器播放时却没有声音，这是什么原因？

答：这是因为计算机主板上本来集成有声卡，后来又安装了一块独立声卡时，原来的集成声卡仍存在，这就造成了两块声卡的冲突，此时必须指定使用一个声卡。依次打开“控制面板”→“声音和音频设备”，为“声音播放”和“录音”选择一个声卡，这样就会使用所确定的声卡发声。当



然，最好的办法是卸载或禁用原来的集成声卡，只使用独立声卡，这样就再也不会产生冲突了。

220. 中断冲突造成声卡不能使用

问：我的计算机使用的是 Windows Me 操作系统，现在系统启动时声音正常，但是只要播放音乐文件就会死机，查杀病毒后也不管用，在“设备管理器”中查看，发现所有设备都显示正常。后来依次打开“系统信息”→“组件”→“有问题的设备”，在右栏出现设备：ACPI IRQ Holder for PCI IRQ steering, PNP 设备 ID: ACPI*PNPOCOFA00000002, 错误代码：22。经检测感觉设备有冲突，但无法改正，请问这该如何解决？

答：从故障现象的描述上看，这种情况应该与病毒无关，病毒不会只感染一个设备的驱动程序而对其他的文件不产生影响。导致这种情况出现的主要原因就是由于中断冲突，造成设备无法正常使用。有时当系统设备的中断发生冲突时，从操作系统的表面看不到任何问题，但此时设备却不能够正常使用。在判断这类情况时，需要一定的经验。

要想解决中断冲突的问题，可以先将声卡驱动程序卸载，更换声卡的 PCI 插槽，然后重新安装驱动程序，故障就可以得到解决。

221. 4 声道声卡只有 2 个音箱发声

问：我的计算机使用的是创新 PCI 128 声卡，但即使将音箱调至 4 箱，有些游戏也只能得到 2 音箱模式的音频输出，这是为什么？

答：现有的 PCI 128 驱动程序允许对任何基于 Direct X 的游戏进行 4 声道音频输出，而无法对单声道信号达到 4 声道输出，而仅能输出立体声信号。因此，很可能是由于该游戏的音频输出只支持单声道信号，同样，音频驱动程序只能从两个前信道进行输出。此时即使在 Creative PC 128 中打开“4 音箱”模式，也只能从前面 2 个音箱中听到声音。

222. 只有一个声道发声

问：我的计算机使用 Pentium 4 2.0GHz CPU，主板集成声卡，安装的是 Windows XP 系统，原来一直使用正常，但最近在播放 CD 光盘或硬盘上的音乐文件时，发现只有一个音箱有声，也就是只有一个声道发声，换了一对音箱仍是这种情况，而主板及声卡都没有问题，请问这是什么原因？

答：这种情况可能是在音量控制中设置“波形”有误，或驱动程序安装有问題所造成的。首先双击桌面任务托盘中的小喇叭图标，打开“主音量”对话框，查看“波形”中的“平衡”滑块是否被拖至一侧，如果是，将它拖动到中央再试试音箱是否正常；另外，Windows XP 会自动给各个硬件安装驱动程序，但有时安装的这些驱动程序不能和主板等配件兼容，这时就需将原来的驱动程序卸载，然后重新安装或下载升级声卡的最新驱动程序，音箱就应该可以正常发声了。

223. 两个音箱声音大小不同

问：我的音箱原来只是一个有声音而另一个没有声音，后来调换了两个音箱的音频接口，两个音箱均可发声了，但却是一个音箱播放正常，而另一个则声音较弱，接到 CD 播放机上却都播放正常，请问这是什么原因？

答：一个音箱正常而一个声音较弱，可能是音箱连线与音频接口接触不良，或 Windows 中波形设置不当造成的。首先可查看音箱连线的插头与计算机音频接口是否接触不良，或者是否因为接口故障而导致不能完全插入，如果接口有问题就应及时修理。另外，在系统中打开“主音量”对话框，查看音量控制是否正常，如“主音量”、“波形”等选项的“平衡”滑块有没有调到中央，如果没有则将它们拖动到中央，音箱发声就应该正常了。

224. 主机后面的音频接口不正常

问：我的计算机使用的是华硕 P4S53，集成声

卡,而且机箱上带有前置音频接口。但在使用时发现,只要把音箱接到前置音频接口上,主机后面的音频插口就只有一个声道发声,而把前置音频接口上的音频插口拔出,后面的音频插口就恢复正常。而检查声卡设置及驱动程序均无问题,而且对照主板说明书也没发现问题,请问这是什么原因?

答:一般来说,主板的前置音频插口和机箱上的前置音频插口有两种规格,一种是左、地、地、右,另一种是左、地、右、地。当主板的前置音频插口和机箱的前置音频插口标准不一致时,主板集成声卡将有一个声道被短路,造成一个声道无声。因此,应检查一下主板的前置音频插口和机箱的前置音频插口的接线标准是否一致。另外,如果前置音频插口短路,也容易造成这种故障。

225. 创新 SB Live 声卡产生爆音

问:我的计算机主板采用的是 VIA 芯片组,SB Live 5.1 数码版声卡,在播放硬盘中的 MP3 歌曲的时候,如果同时运行其他程序就会出现不间断的爆音,这种情况该如何解决?

答:这可能是因为硬盘的 DMA 功能或驱动程序安装不当所造成的。此问题的解决方法有两种:一是关闭硬盘的 DMA 功能。打开“设备管理器”,选择“磁盘驱动器”选项,用鼠标右键单击并选择快捷菜单中的“属性”,可看到硬盘的各参数项,将硬盘的 DMA 选项前的复选框取消选中。但这种方法会降低系统的性能。二是安装 VIA 最新的四合一驱动程序,并且还要安装 VIA 的 PCI 潜伏期补丁,然后重新安装声卡驱动程序,问题也可解决。

226. 播放 MIDI 音乐时有杂音

问:我的计算机使用的是 Windows 98 系统,但在播放 MIDI 音乐时听到有很多杂音,请问如何消除这些杂音?

答:对于 MIDI 音响设备,一般保持 Windows

98 的默认设置,不要轻易改变。如果 MIDI 音乐播放时有杂音,那么很可能是因为其他设备在工作时影响了声卡。如果计算机中有多个可用的 MIDI 卡,可在“设备”→“媒体控制器”下的“MIDI 音序器设备(媒体控制)属性”对话框中对其进行选择。如果总是听不见 MIDI 音乐,在排除了中断冲突等原因后,很可能是 MIDI 设备的驱动程序有误或损坏,可删除驱动程序后重新安装。

对于 CD 音频,如果有多个 CD-ROM 或使用了虚拟光驱,那么必须为系统指定默认的 CD-ROM 驱动器。也可以打开光驱属性,选中“在这个 CD-ROM 设备上启用数字 CD 音频”复选框来让 Windows 以数字而不是模拟方式来播放 CD 音频。

227. 超频导致声卡不能正常使用

问:我的计算机使用的是 Pentium 4 2.0GHz CPU,微星 i845 芯片组的主板,板载声卡,后来将 CPU 超频到 2.4GHz (120MHz×20)以后,声卡就不能使用了,请问这是什么原因?

答:出现这种现象可能是因为 CPU 超频导致 PCI 总线频率过高,从而使声卡失效。在系统默认情况下,当系统总线运行在 120MHz 时,PCI 总线运行在 400MHz 这个非常标准频率时(标准频率为 33MHz),会造成一些板载声卡音效芯片爆音甚至失效。

要解决这种故障,可以在对 CPU 超频的同时,从主板 BIOS 中把 AGP/PCI 总线的频率固定在 66MHz/33MHz 标准频率下。若主板没有这个功能,那就把分频比率设为 4 分频。当然,若 CPU 超频性能较好,也可把外频提升至 133MHz,这样主板就会自动把 PCI 分频比率提升至 4 分频,PCI 设备就会工作在 33MHz 的标准频率下,板载声卡也就工作正常了。

228. CPU 超频导致声卡无声

问:我使用的是升技 865P 的主板,CPU 是



Pentium 4 1.8GHz, 主板集成 AC'97 声卡。后来将 CPU 外频超到 133MHz 时, Windows 系统能够顺利启动, 但是声卡没有声音, 而且桌面任务栏上的小喇叭图标也不见了, 播放音乐时会提示声卡不能使用。于是调整 CPU 外频, 当将 CPU 外频调到 110MHz 时, 声卡就可以使用了。请问这是什么原因?

答: 这种故障是由于集成声卡与 CPU 频率不匹配造成的, 由于现在所购买的主板大多都整合了 AC'97 声卡, 超频后系统总线频率提高, 而 PCI 总线标准频率为 33MHz, 这就造成 AC'97 声卡的非标准频率下工作异常, 有的无法发声, 也有的会发出让人难以忍受的爆破杂音。此时只要在 BIOS 中将 PCI 频率设置为 33MHz, 或设置成与 CPU 外频比率为 1:4, 就能超频成功, 并且声卡能正常工作。

229. 声卡的回放效果不好

问: 我的计算机使用的是主板集成的 AC'97 声卡, 但在使用过程中发现其回放声音效果很不理想, 请问如何才能提高其声音回放效果?

答: AC'97 软声卡与普通的硬声卡相比, 系统占用率较高, 如果没有正确地安装驱动程序就会产生杂音和爆音。首先确保已正确安装了声卡驱动程序, 用鼠标左键单击屏幕右下角的“音量控制”图标, 将“音量控制”中的“立体声”选定为“静音”, 打开“高级”选项, 取消选中的“3D 效果”复选框, 最后将用不到的音频输入全部选择为“静音”, 这样可以使 AC'97 声卡的回放效果得到一些改善。另外, 对于 Windows 98/Mc 系统, 还可以依次打开“开始”→“程序”→“附件”→“系统信息”→“DirectX 诊断工具”→“声音”, 将其中的“硬件的声音加速级别”设置为“基本加速”; 对于 Windows 2000/XP 系统, 依次打开“开始”→“控制面板”→“声音和音频设备”, 在“音量”选项卡中, 单击“扬声器设置”选项组中的“高级”按钮, 在“高级音频属性”对话框中的“性

能”选项卡中拖动“硬件加速”滑块设置为“基本加速”, 这样就可以减少音频回放中出现爆音的可能性。

230. 声音播放间断

问: 我在计算机中播放 CD 光盘或听硬盘中的 MP3 音乐时都正常, 但一运行 Photoshop 或 3DS MAX 等软件时, 就会出现声音播放间断的现象, 请问这是什么原因?

答: 这种故障可能是计算机配置太低, 比如 CPU 频率过低、内存太小导致系统处理数据较慢所造成的。建议升级计算机硬件, 如提高 CPU 频率、增大内存等, 就应该能解决此类故障了。如果不方便升级硬件, 可以将系统虚拟内存调大, 并且将虚拟内存移动到其他分区中。使用时尽量少运行一些其他程序, 并对系统进行优化等。另外, 也可以在 BIOS 中将声卡的中断值调为 10 或 11, 这样当系统忙的时候, 系统就会先响应声卡。

231. 电源管理导致噪声

问: 我的计算机原来使用的是 Windows XP, 集成 AC'97 声卡, 但由于不能自动关机, 便请人改了 BIOS 中的电源管理设置后就正常了。随后为了玩游戏就重装了 Windows 98 系统, 当装好各种驱动程序, 在播放音乐时, 却发现音箱里发出刺耳的噪声, 换用音箱也不行, 请问这是什么原因?

答: 出现这种情况可能有两种原因, 一种是驱动程序有问题, 可以从“设备管理器”中将原来的声卡卸载, 再重新安装正确的驱动程序。

二是可能在 BIOS 中设置高级电源管理的问题。由于 Windows 98 与 ACPI 的兼容性较差, 默认情况下 Windows 98 并不具有电源控制技术, 而 Windows XP 系统以其强大的功能提供了对 ACPI 的良好支持, 所以在 BIOS 中打开 ACPI 可以解决 Windows XP 下不能自动关机的问题, 但又因和 Windows 98 的兼容性较差, 造成音箱发出噪声。

如果确是这种情况, 可以在 BIOS 中重新设

置。重新启动计算机进入 BIOS 界面,选择 POWER MANAGEMENT SETUP 选项并进入,将 Acpi Function 选项设置为 Disabled,保存并退出,重新启动计算机,故障就应该能解决了。

232. 声卡发出的噪声过大

问:我在播放音乐或电影的时候,音箱中总是发出很大的噪声,请问这是是什么原因?如何才能消除音箱中的噪声?

答:播放文件时音箱中发出噪声的可能性有很多,主要可以归结于以下几个方面。

(1) 声卡自身抗干扰能力差。某些杂牌声卡由于做工及用料比较差,所以容易受到其他设备电磁干扰的影响,这属于声卡的质量问题,普通用户能做的就是让声卡尽量远离其他会放出电磁波的设备。

(2) 声卡没有安装好。由于某些机箱制造商制造精度不够高,导致声卡不能与主板扩展槽紧密结合。通过观察可看到声卡上的“金手指”与扩展槽簧片不能充分接触。这种现象在 ISA 或 PCI 声卡上都有,属于常见故障,一般通过调整声卡挡板的位置即可解决问题。

(3) 驱动程序问题。应尽量选用声卡厂商根据不同操作系统所推出的专用驱动程序,第三方的驱动程序和 Windows 默认的驱动程序往往会在某些方面存在一些问题。

233. 音箱中发出噪声

问:我经常使用计算机听音乐或与人语音聊天,但最近发现在听音乐时,音箱中发出“嘶嘶”像刮风的声音,或“刺啦刺啦”的噪声,影响播放效果,就是关闭了播放软件,有时也会出现这种噪声,请问这是是什么原因?

答:由于经常与别人语音聊天,而聊天时要打开麦克风,所以音箱中的噪声有可能是麦克风还开着,导致麦克风录进了一部分声音,造成音箱播放了这些噪声。可以用鼠标双击桌面右下角

的小喇叭图标打开“主音量”对话框,选中“麦克风”下面的“静音”复选框,音箱中的噪声就应该能消除了。

如果仍不能消除,可判断是否是硬盘、光驱和 CPU 风扇带来的噪声。主板、电源的滤波电路性能不良,无法滤除硬盘、光驱和 CPU 风扇所产生的干扰信号,可以试着缩短 IDE 电缆线和 CPU 风扇电源线,或换个电源,可减少设备的影响。

234. 麦克风录音时有噪声

问:我想使用麦克风录音,但在录音时有很大的噪声,请问这种情况该如何解决?

答:一般使用计算机录音时出现噪声的原因大致有以下几种:

(1) 仔细听听是不是硬盘、光驱和 CPU 风扇带来的噪声,如果是,则可能是主板、电源的滤波电路性能不良,无法滤除这些配件所产生的干扰信号造成的影响。缩短 IDE 电缆线和 CPU 风扇电源线均可减少相应设备的影响,也可以换个电源试试。

(2) 拔掉麦克风看噪声是否消失,如果消失则说明是麦克风与声卡的连线未使用屏蔽线或屏蔽线接地不良,外界高频干扰信号由麦克风输入电路串入均会引起噪声。这种情况下,未使用屏蔽线的换用屏蔽线;如使用了屏蔽线,用万用表检查屏蔽线外层的金属屏蔽层是否与机箱连通,排除接地不良的影响。此外,从声卡到有源音箱的信号线也应使用屏蔽线并良好接地。

(3) 检查一下音箱和声卡的连线,如果错误地将有源音箱的输入线插在 SPK 插座上,由于阻抗不匹配、音频信号(包括噪声信号)经两次放大带来的失真均会产生噪声。

如果经上述处理后仍有噪声,那就最好换个声卡试试。若的确是声卡带来的故障,应检查声卡上 ALS007 芯片旁边的电解电容 C4、C20,如果电容容量下降,就会无法滤除低频噪声,在其



两端并联一只 30~300pF 的小电容,即可滤除高频噪声。

235. 摄像头自带的麦克风导致噪声

问:我的计算机使用联想 845D 主板,集成 Intel AC'97 声卡,原来使用麦克风录音时一直很正常。最近买了一个罗技摄像头安装上,摄像头使用正常,但在录音的时候麦克风却有很大的噪声,而将摄像头拔下以后又能恢复正常,请问这是什么原因?

答:这可能是罗技摄像头自带的麦克风干扰所致。如今有许多摄像头都附带有麦克风,并且

在安装驱动程序后会和原来的声卡一样使用,如果用户的计算机上没有安装话筒,就可以使用摄像头所带的麦克风,同样可以实现视频和语音功能。但是,如果计算机原来安装有麦克风,在使用麦克风录音时,摄像头上的麦克风也会录进一部分声音,这样与原来的麦克风相互干扰,就产生了很大噪声。如果是这种情况,则在“控制面板”中打开“声音和音频设备”,在“声音和音频设备属性”对话框中为麦克风选择一种录音时使用的声卡即可。

1.8 光驱与刻录机故障

1.8.1 光驱故障

236. 开机时光驱检测失败

问:我的计算机在开机自检时发现检测不到光驱,这是什么原因?

答:这种情况可能是由于光驱数据线或电源线接头松动或光驱跳线设置错误引起的。

首先打开机箱,检查光驱的数据线及电源线接头是否松动,如果发现没有插好,就将其重新插好、插紧。如果这样仍然不能解决故障,可以换一根新的数据线试试。这时如果故障依然存在,就需要检查一下光盘的跳线设置了,如果有错误,将其更改即可。另外,在开机时进入 BIOS,查看光驱的相关选项,看是否把第二个 IDE 口,也就是光驱接口改成了 None,如果是就改为 Auto。

237. 系统有时找不到光驱

问:我新组装了一台计算机,但是光驱却总出现问题,有时开机后使用正常,在“我的电脑”

中也可以看到正常的光驱图标;而有时开机却找不到光驱,也不能正常使用,请问这是什么原因?

答:出现光驱丢失的原因有多种,如连线错误、跳线设置错误或 BIOS 中的光驱接口被关闭等,一般可以通过以下几个步骤解决:

(1) 首先检查光驱的数据线和电源线是否连接正常,并重新插拔连线。将硬盘接在第一个 IDE 接口的主盘位置,将光驱用单独的 IDE 线接在主板第二个 IDE 接口上,并将光驱跳线也设置为主盘。

(2) 在开机时进入 BIOS 设置,选择 Standard CMOS Features 选项并按回车键进入,检查第二个 IDE 口的主盘是否被设置为 None,如果是就更改为 Auto,然后保存退出。

(3) 如果所购买的光驱带有驱动程序安装盘,不要安装光驱的驱动程序,而是让 Windows 系统自动安装自带的驱动程序,这样 Windows 操作系统就会安装最兼容的驱动程序,不会出现冲突或不兼容的情况。

经过以上 3 个步骤,光驱就应该不会再时常丢失了。

238. Windows 中光驱图标丢失

问：我的光驱原来用得好好的，但今天进入 Windows 98 后突然发现，在“我的电脑”中看不到光驱的图标，也无法再使用光驱，该如何解决？用什么办法不用重装系统就能把丢失的光驱图标找回来？

答：造成光驱图标丢失的原因有很多种，在 Windows 98 中最为常见，安装一些软件或驱动程序后经常会出现光驱盘符丢失的情况。一般可从以下几个方面进行检查：

● 硬件方面

(1) 如果光驱接在第二个 IDE 口，应在 CMOS 中检查第二个 IDE 口是否被关闭，光驱的 IDE 接口是否被设置成了 Disable，最好都设置为 Auto。

(2) 检查光驱数据线和电源线是否接好，是否松动，并检查数据线是否接反，如果连接不正确就应重新连接。

(3) 如果新安装了一个光驱，或原来是两个光驱，现在变成了一个，就要检查光驱的跳线设置是否正确。

(4) 如果光驱和硬盘连接在同一根数据线上，应检查光驱和硬盘的跳线设置是否相同，如果相同就容易出现找不到光驱或硬盘的情况，此时只要更改光驱跳线即可。

(5) 检查光驱的数据线及其使用的 IDE 口是否损坏。如果数据线的第二个 IDE 口损坏，就会出现光驱丢失的情况。检查时可采取与硬盘互换 IDE 接口、互换数据线及与硬盘挂接在同一个 IDE 口等方法，来查看开机时系统能否检测到 CD-ROM。经过以上 4 项检查后，重启计算机，系统即可检测到 CD-ROM 设备（若仍检测不到，则考虑光驱可能已坏）。

● 驱动程序方面

在 Windows 98 中，安装显卡等设备驱动程序或升级主板驱动程序并重新启动之后，有时就会出现光驱丢失的情况。此时依次打开“控制面板”

→“系统”→“设备管理器”，在“硬盘控制器”中会显示有带黄色惊叹号。而在“系统”中的“性能”选项卡中则显示计算机工作在 MS-DOS 兼容方式，这时可采用以下两种方法来解决：

(1) 在“设备管理器”中删除“硬盘控制器”下的所有设备，然后重新启动计算机。

(2) 重新安装正常使用时的主板等驱动程序，一般就能找回光驱了。

● 病毒方面

因病毒而造成光盘盘符丢失的情况比较少。其突出特征是没有安装任何设置的驱动程序，但从“控制面板”中打开“系统属性”，在“性能”选项卡中显示计算机工作在 MS-DOS 兼容方式。此时进行杀毒处理，重新启动后可找回光驱。不过要注意，关于计算机工作在 MS-DOS 兼容方式的原因也可能是由于系统启动时加载了实模式的 DOS 程序造成的，但这种情况一般不会使光驱丢失。

239. 光驱硬盘共用一条数据线

问：我的光驱只要一读盘，就会发现机箱上的硬盘指示灯也跟着闪烁，而光驱一旦停止读盘，硬盘指示灯也就随之停止闪烁，这是怎么回事？

答：这实际是一种假象，硬盘灯闪烁是因为光驱与硬盘共同接在了一个 IDE 数据线上，光驱工作时实际上也控制了硬盘指示灯。要解决这种问题，只要再连接一根数据线，使光驱和硬盘分别单独接在一个 IDE 数据线上即可。

240. U 盘引导系统后无法访问光驱

问：我的计算机支持 U 盘引导系统，但用 U 盘引导系统后却无法访问光驱，请问如何使系统可以访问光驱？

答：一般情况下，利用 U 盘引导系统之后是无法访问光驱的，但有时要维护系统还必须使用光驱，这时可以使用 Windows 98 启动软盘中的文



件来实现。在 Windows 98 中，依次打开“开始”→“设置”→“控制面板”→“添加/删除程序”，显示“添加/删除程序 属性”对话框，选择“启动盘”选项卡，单击“创建启动盘”按钮，并在软驱中插入一张空白软盘，制作一张 Windows 98 启动软盘。完毕后，将软盘里除了 Command.com 之外的所有文件复制到 U 盘里，以后再用 U 盘引导系统时，系统就可以加载光驱驱动，并可以自由访问光驱了。

241. 检测光驱时死机

问：我的计算机在开机自检时，一检测到光驱项时就会死机，请问这是什么原因？

答：如果开机自检到光驱这一项时出现停止或死机，有可能是 BIOS 设置中的光驱的工作模式设置有误所致。一般来说，只要将所有用到的 IDE 接口设置为 Auto，就可以正确地识别光驱的工作模式。对于一些早期的主板或个别现象则需要进行设置。

242. 不支持 DMA 导致系统不能启动

问：朋友使用的是一台早期的计算机，光驱只支持 PIO4 标准而不支持 DMA/33 标准，当时自己不知道，便在“设备管理器”中将 CD-ROM 中的 DMA 复选框选中，结果造成了计算机不能正常启动，这该如何处理？

答：如果光驱因较老而不支持 DMA，强制设置成 DMA 传输模式就会出现故障，轻者光驱图标丢失，重则不能启动系统。不过只要更改回原来的传输模式即可。重新启动计算机，在启动时按 F8 键并选择安全模式，或直接按 F5 键进入安全模式，重新在“设备管理器”中打开 CD-ROM 属性，将 CD-ROM 属性中的 DMA 复选框取消选中就可以了。

243. 老光驱引起的系统启动慢

问：我的计算机使用的是 Pentium 4 1.7GHz

CPU，IBM 60GB 硬盘，后来又将一个 24X 的老式光驱装在计算机上，结果当光驱和硬盘接在一根数据线上时，造成计算机启动速度极慢，大约需要一分钟，而如果单独接在光驱数据线上，启动速度会快一些，这是什么原因？

答：这种情况是由于 24X 以下的老式光驱都不支持 DMA 技术造成的，它最高只能以 PIO4 模式进行数据传输。而你的计算机应该支持 ATA100 的硬盘，那么硬盘数据线使用的应该是专用的 80 芯数据线。问题就应该出在这里，由于数据线类型不匹配，造成了检测时间过长；而光驱数据线使用的则是普通的 40 芯数据线，所以就能很容易地通过自检了。

244. Windows 98 安全模式下使用光驱

问：因为要修复计算机故障，需要在 Windows 98 的安全模式下使用光驱。但正常情况下在安全模式中不能使用光驱，有什么办法可以解决这个问题？

答：在 Windows 2000/XP/2003 系统的安全模式中，都可以自动加载光驱驱动，但在 Windows 98 中不会自动加载光驱，因此，如果需要在 Windows 98 的安全模式中使用光驱，就显得十分困难。不过，可以创建一张带光驱启动的启动盘，就可以在 Windows 98 的“安全模式”下使用光驱。

(1) 制作一张带引导文件的软盘备用。

(2) 从 Windows 98 系统中找出下列文件，将这些文件复制到软盘中。

C:\Autoexec.bat (或者直接在软盘里创建)

C:\Config.sys (或者直接在软盘里创建)

C:\msdos.sys

C:\windows\himem.sys

C:\windows\command\mscdex.exe

C:\windows\command\ebd\oakcdrom.sys

在这几个文件中，mscdex.exe 和 oakcdrom.sys 两个文件是光驱的通用驱动程序文件，加载后才能在安全模式下使用光驱，绝对是核心文件。

himem.sys 和 msdos.sys 文件带有关于 Windows 98 的系统变量信息，有了它系统才能知道 Windows 98 的系统区在 C 盘里，否则系统会提示错误信息停止运行，无法进入安全模式。

需要注意的是，如果在 C:\windows\command 里没有子目录 ebd，也就没有文件 oakcdrom.sys，该文件要到启动软盘里复制。

(3) 在 Autoexec.bat 里加入如下命令行：

```
A:\mscdex.exe /d:mscdxxx
```

```
C:\>windows\win/d:m
```

在 Config.sys 里加入如下命令行：

```
device=oakcdrom.sys/d:mscdxxx
```

```
device=himem.sys
```

这样，一张可以启动“安全模式”并能加载光驱驱动的软盘就制作好了。将这张软盘保存好，以后一旦系统出现故障，使用该软盘启动计算机，就可以进入“安全模式”并使用光驱。

另外，如果当时没有软盘，也可以在启动计算机时按下 F8 键，进入启动选择菜单画面，选择第五项 Command Prompt Only 并按回车键进入 DOS 模式，然后运行 edit 命令，再打开 autoexec.bat 文件，在里面加入下列命令：

```
C:\windows\command\mscdex.exe /d:mscdxxx
```

然后保存退出，再打开 config.sys 文件，在里面加入下列命令：

```
device=oakcdrom.sys/d:mscdxxx
```

```
device=himem.sys
```

然后保存退出，接着，在 DOS 提示符下输入下列命令：

```
win/d:m
```

并按回车键，这时就可以进入安全模式，并且同样也可以使用光驱。不过在启动成功后要把 Autoexec.bat 和 Config.sys 两个文件修改为原来的内容，不然以后每次启动都会自动进入安全模式。

245. 光驱读盘困难

问：我使用的是一个 52X 的光驱，用了一年

多了，现在读盘能力很差，一些可以在其他光驱上正常读出的光盘，在我的光驱上读起来很难，甚至读不出，请问有什么办法可以解决光驱读盘能力差的问题吗？

答：读盘困难是光驱经常遇到的故障。原因多种多样，主要还是因为激光头老化或灰尘太多导致。可以试试如下方法：

(1) 打开光驱，用干净的棉球轻轻拭去激光头上的灰尘。注意，不要用市场上销售的 VCD 清洁盘清理激光灰尘，因为清洁盘上的毛刷有一定的硬度，对于转速远远高于 VCD 的光驱来说，激光头极易被毛刷划伤而造成不可挽救的损失。一般来说，清洁激光头后读盘能力会有所提高。如果仍然不行，就要调整激光头的激光发射功率了。不同品牌光驱的调节电位器的位置是不同的，但大部分在激光头的前侧面。需要提醒的是，增大激光功率会对光驱的使用寿命有一定的影响。

(2) 光驱的运行速度与它的纠错能力是息息相关的，如果光驱的读写速度太快，它的纠错能力会有所降低，也就是说，提高光驱的运行速度是以牺牲纠错能力为代价的，所以没有必要片面地追求光驱的读写速度。可以通过设置的方法来调整光驱的纠错能力，只要在“控制面板”→“系统”→“性能”→“文件系统”→“CD-ROM”选项中将光驱设置为“倍速”就可以了，这种方法将会大大降低光驱的读盘速度。

246. 光驱突然不能读盘

问：我使用的是大白鲨 50X 光驱，不过有一次在读光盘时突然听到“嗒嗒”的声音，然后就不能读盘了，请问该如何处理？

答：这是由于光驱的激光头组件移动受阻造成的。光驱读取光盘时要靠马达驱动激光头组件前后移动来读取盘片信息，从光盘的内圈读起。当激光头组件移动受阻后，就不能移动到正常的位置读取信息。如果光驱在保修期内，建议送到经销商处解决。如果已经超出保修期，可以自己



拆开光驱，看看激光头组件在移动过程中是否受到数据线或其他物体阻碍，或激光头组件的滑轨是否出了问题。如果没有其他物体阻碍，但激光头组件移动缓慢，可以适当给滑轨加一些润滑油即可解决；如果仍不能解决，那就只有送到计算机维修处修理或更换光驱了。

247. 光驱激光头太脏

问：我的光驱由于使用时间长，加上工作环境灰尘较多，现在读盘的能力很差，许多盘都读不出来，有的虽能读出来，但速度很慢，耗用时间特别长。怀疑是光驱的激光头有问题，请问该如何清洗激光头？

答：如果光驱使用时间长，再加上工作场所灰尘较多，光驱的激光头表面就很容易沾上许多灰尘，这就就会造成激光头所能发出的激光束减弱，导致光驱的容错性能下降，读盘能力差，甚至不能读盘。通过清洗激光头的方法可以减轻或解决这种故障。清洗激光头一般有两种方法，一种是自动清洗，一种是手工清洗。自动清洗方法简单，但是效果不如手工清洗好，一般用户可以使用此方法。手工清洗比较麻烦，需要用户具备一些修理经验，但是清洗后的效果非常好。

(1) 自动清洗：首先到计算机商店买一张专门用于计算机光驱的清洗盘，放入光驱中，然后使用 Windows 中的 Windows Media Player 或其他播放软件播放这张盘，当播放完毕后，把清洗盘从光驱中取出，这时光驱就已经清洗完毕了。再向光驱中放入光盘，来检测一下光驱的读盘能力是否有所提高。不过在购买清洗盘的时候要注意，不要购买 VCD 所使用的清洗盘，必须购买计算机专用的清洗盘。

(2) 手工清洗：如果自动清洗没有效果或效果较差，还可以尝试使用手工清洗的方法。将光驱从机箱内拆下，用螺丝刀等工具打开光驱的外壳，在光驱的中央位置有一个玻璃状的小圆球，这就是激光头了，使用一个干净的棉签，或在牙

签上包上脱脂棉，蘸上少量酒精或蒸馏水轻轻擦拭激光头的表面，但要注意不可用酒精擦拭光电管和聚焦透镜表面。擦拭完毕，等酒精蒸发后，把光驱外壳盖上即可。这时就会发现光驱读盘能力有了很大提高。

248. 激光头读盘能力差

问：我的光驱读盘能力差，读盘所用的时间很长，后来清洗了激光头，稍微好了些，但仍不理想。若要调整一下激光头，请问该怎么操作？

答：调整激光头可以提高光驱的读盘能力，但同时也会加速光驱的消耗。将光驱从机箱中拆下，打开光驱外壳，可以看到在激光头组件的侧面有 1 个像十字螺钉的小电位器。用色笔记下它的初始位置，一般先顺时针旋转 $5^{\circ} \sim 10^{\circ}$ ，将光驱连到计算机上再试着读盘，如果不行再逆时针旋转 $5^{\circ} \sim 10^{\circ}$ ，直到能顺利读盘。注意，不要旋转太多，以免功率太大而烧毁光电管。如果激光头老化比较严重，调整激光头也起不到多大效果，这时就只有更换新的光驱了。

249. 光驱托盘不能自动弹出

问：一台光驱使用了将近两年，最近光驱托盘不能自动弹出，无论在 Windows 中使用光驱右键菜单中的“弹出”选项，还是按光驱上的弹出按钮，都无法自动弹出，这种问题该如何解决？

答：如果光驱因故障而无法弹出光盘，可以尝试多按几次光驱上的弹出按钮，如果仍不能弹出，可以找一根大头针，或找一个曲别针并拉直，然后轻轻插一下光驱上的紧急弹出孔（如图 1-8 所示），光驱就可以自动弹出了。

250. 光驱托盘不易弹出

问：光驱由于使用时间较长，如今很难弹出光盘，每次要多次按弹出按钮才能弹出。但光驱的读盘能力还不错，所以舍不得丢弃，请问该如何解决？



图 1-8 光驱的紧急弹出孔

答：光驱的仓门开关都有一定的使用寿命，一般是几万次。但由于光驱易损坏，加上用户操作不当，那么就有可能较快损坏，造成光驱仓门开启不畅。这种情况一般只能请专业人员维修，不过，如果用户有一定的基础也可以自己动手。很多光驱仓门损坏都是因为齿轮旁的弹簧疲软或开关接触不好引起的，只要拆开光驱，更换相关的配件就可解决。如果是开关接触不好，也可以在 Windows 中使用光驱图标右键菜单中的“弹出”功能，或使用其他软件的弹出功能控制光驱仓门的弹出。

251. 光驱托架弹出、弹出不到位

问：我的光驱刚刚使用了一年多，最近发现光驱托架在弹出和弹入时有时不能完全到位，需要用手推拉一下才行，请问该怎样解决这种现象？

答：这种情况可能是光驱内拖动托架运动的皮带出现了问题。先弹出光驱托架，观察托架中空处后部下面的那根黑皮带拉动的小轮子，用小毛刷沾少量酒精仔细擦干净，因为如果这里的黑皮带和小轮子沾染了灰尘或油渍，就很容易导致皮带带不动齿轮转动，托盘无法顺利弹出、弹入。如果仍然不起作用，则应该是光驱的托架传动齿轮或皮带受损，最好及时找供应商更换一个好的光驱。

252. 光驱托盘自动回仓

问：我的光驱是 Acer 52X，买了一年多一直使用正常。但最近却出现了故障，当光驱托盘弹

出仓门后，又马上缩回去，甚至都来不及放进或取出光盘。开始这种故障只是偶尔发生，后来越来越严重，有时每次弹出仓门都会马上缩回去，请问这种故障该怎么处理？

答：这种情况在许多光驱上都会出现，一般是因为弹簧片被氧化所造成的。光驱在开关仓门时，光驱托盘的弹出与弹入都是靠一个单刀双掷开关来实现的，它通过一个双面带触点的弹簧片左右摆动，与两侧的弹簧片接触，从而实现出入仓的目的。由于这种情况是由最初的偶尔发生发展到后来越来越严重，所以可能是弹簧片逐渐氧化，导致开关接触不良造成的。

关闭计算机，拆开机箱后取下光驱，打开光驱外壳，取出机械部分，仔细观察里面的 3 个弹簧片，可发现中间负责左右摆动的弹簧片触点有明显的锈迹。然后使用棉球蘸上酒精反复擦拭各个弹簧片的两个触点，直至去掉氧化层为止。然后将光驱重新安装到机箱中，即可解决这种故障。

253. 维护光驱

问：光驱可以说是整台计算机中寿命最短的设备，而且也最容易出现故障。请问该如何维护，才能使光驱的寿命延长？

答：一般来说，光驱的寿命比其他硬件寿命都要短，长期使用就会使读盘速度越来越慢甚至读不出盘。为了能延长光驱的寿命及得到更好的服务，首先要选择一款大厂商出产的名牌光驱，可以得到比较周全的技术及服务支持。另外，在使用过程中要注意以下几点：

(1) 避免剧烈震动、发热、灰尘及静电。在安装计算机时尽量让光驱和硬盘远离，在机箱中也要尽量给光驱以及其他发热量较大的设备做好通风散热工作。

灰尘是光驱的绝对“杀手”，既要注意光驱防尘，也要注意光盘的防尘。如果光盘带有太多的灰尘或污物，就会沾在激光头上，造成光驱出现



故障。

(2) 如果光驱正在读盘(光驱灯闪亮),一定不要强行弹出光盘,要等指示灯灭或不闪后才可以弹出,否则很可能使光驱的主轴电机发生故障。另外,在打开光驱托盘以后,不要直接用手将托盘架推进去,由于推的角度的偏差,很可能造成光驱内部机芯齿轮的磨损以及传动电机的皮带轮变形、卡死,一定要按弹出按钮来关闭光驱。

(3) 避免长时间重复使用光驱。光驱不同于VCD,长期在光驱中听CD或看VCD,就会减少它的寿命。因此最好将光驱中的文件复制到硬盘上使用;另外,使用虚拟光驱软件如“东方光驱魔术师”、“碟中碟”等,创建一个虚拟光驱,把光盘做成镜像文件使用,可大大减少光驱磨损。

(4) 不要使用劣质光盘。由于劣质光盘的质量参差不齐,光盘的重心不一致,在光驱托盘里打滑,就会使光驱质量严重下降,尤其是带有裂纹的光盘,可能会损坏磁头,严重时可能会造成盘片破碎,将光驱内的部件破坏。而且,在光盘不使用的時候,一定要将光盘从光驱中取出,不要让它长期留在光驱中。

254. 调整虚拟光驱与物理光驱的盘符

问:我的计算机上光驱盘符为F盘,后来安装了一个虚拟光驱,虚拟光驱盘符为G盘,请问有没有办法可以将物理光驱与虚拟光驱的盘符互换?

答:要转换物理光驱与虚拟光驱的盘符,可在安装好虚拟光驱软件后,用鼠标右键单击“我的电脑”图标,在快捷菜单中选择“管理”命令打开“计算机管理”窗口,再选择左侧任务栏中的“设备管理器”,并展开“DVD/CD-ROM 驱动器”,可以看到计算机中的物理光驱,用鼠标右键单击它并选择快捷菜单中的“停用”命令禁用物理光驱,关闭窗口,再打开“我的电脑”,就会发现已经找不到原来的物理光驱了。

现在就可以把虚拟光驱的盘符改成原来物理

光驱的盘符了。运行虚拟光驱软件进行设置,把虚拟光驱盘符设为第一个光驱,根据提示重新启动计算机,再打开“设备管理器”窗口,在“DVD/CD-ROM 驱动器”中重新启用原来的物理光驱,再打开“我的电脑”,就会发现物理光驱盘符已经排在虚拟光驱的后面了。

255. 卸载虚拟光驱时丢失了物理光驱

问:我的计算机中原来安装了虚拟光驱,后来将虚拟光驱卸载,结果发现原来的物理光驱图标也不见了,也无法使用光驱来读取光盘。请问这种情况该如何解决?

答:这种情况可能是在卸载虚拟光驱时,虚拟光驱软件误将物理光驱当作虚拟光驱给删除了。此时可以打开“设备管理器”,让Windows重新查找一下硬件,如果能发现物理光驱就会自动安装。

如果没有找到光驱,可以对物理光驱的状态进行更改。打开机箱改动光驱,如更换光驱在IDE数据线上的接口位置,更改跳线改变光驱的主从盘设置等,然后重新启动计算机,让系统自动发现硬件的变化,就可以自动识别出物理光驱。如果实在不行,可以重新安装操作系统,让Windows重新安装光驱,当然,这是最后的办法了。

256. 光驱变成了“可移动磁盘”

问:最近刚刚安装好了操作系统,但我插入光盘后,系统却提示:“驱动器中的磁盘未被格式化。想现在格式化吗?”这是什么原因?怎样才能解决?

答:出现这种情况一般是因为BIOS中的设置有误。重新启动计算机进入BIOS界面,选择STANDARD CMOS FEATUER选项并进入,将IDE Primary (Secondary)、Master (slave)均设为Auto,将Drive A 设为1.44MB 3.5in,然后保存退出,重新启动计算机后问题即可解决。

257. 光驱读盘时死机

问：我的光驱是明基 48X 的光驱，用了将近两年，现在读盘能力下降了很多，而且经常会发生读盘时死机的情况。我使用的操作系统是 Windows 2000，后来仔细观察发现，大部分读盘时死机的现象都发生在具有自动运行功能的光盘上。如果光盘不具有自动运行功能，虽然读起来有些困难，但还不至于死机。这种情况该如何解决？

答：光驱在使用时间长了以后很容易出现读盘时死机的情况，出现这种现象除了与光驱本身的读盘能力下降有关以外，还与光驱的 Firewire 有关。此时可通过升级光驱的固件（Firewire）来修正原固件的一些 BUG，可以从光驱的官方网站上下载新的固件升级程序。如果问题依然存在，建议禁用自动运行功能。可以有两种方法：一是在插入光盘时按住 Shift 键，即可禁止光盘自动运行；二是永远禁用自动运行功能：从“开始”菜单中选择“运行”选项，运行 regedit 命令打开注册表编辑器，找到 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\CurrentVersion\Policies\Explorer 子键，将字符串 NoDriverTypeAutoRun 的值从原来的“95 00 00 00”更改为“B5 00 00 00”即可。

258. 光盘在光驱中不转动

问：我的明基 52X 光驱，买了一年半，原来使用正常，但最近在将光盘放入光驱后，光驱指示灯持续亮一段时间就熄灭，在 Windows 中双击光驱图标试图打开时，会提示设备未准备好，并且此时光驱中的光盘好像也来转动，但将光盘放到其他光驱上却可以顺利读出。而在开机自检时也可以认出光驱。请问这是什么原因？

答：导致光驱不读光盘的原因有很多，而这种情况很可能是由于旧光驱读盘能力下降所致。可以打开光驱外壳，加电后放入光盘，观察主导

电机的电源供电是否正常，电机的传动皮带是否打滑、断裂，状态开关是否开关自如。因为如果开关不到位，就会导致主导电机得不到启动信号。另外，不读盘也有可能是光驱的机械和电气部分有故障，也有可能是传动机构太脏或磨损太严重，导致无法固定光盘。建议先将光驱彻底清洗一下，看能否解决上述机械部分的故障。如果是电气方面的故障（例如光驱主轴控制器坏了）导致不读盘，就只有请专业维修人员维修了。

259. 光驱打滑造成不能读盘

问：朋友有一台光驱使用了两年，最近出现了问题，就是无论什么样的光盘放进光驱都不能读取信息，而且能听到光驱在每一次读盘前少许“嚓嚓”的摩擦声，然后指示灯亮一会儿就熄灭了。后来清洗了激光头，故障仍不能排除，调大光头的功率也不管用，请问这可能是什么原因造成的？该如何解决？

答：这种现象不一定是因为激光头的问题。由于光驱在每一次读盘前都能听到“嚓嚓”的摩擦声，所以可能是光盘在高速运转时由于压紧碟片的磁力片的吸力不够，或磁力片上的弹力钢片夹压光盘的力度不够，导致光盘在高速运行时产生了打滑现象，从而影响光头正常读取信息。可以打开光驱进行检查，看磁力片上是否有摩擦痕迹。如果的确是这种原因，只要加大压紧碟片的力度即可，把光头的功率调小一点，再将取下的弹力钢片的弯度加大，增加压在磁力片上的弹力，拧紧螺钉，安装好光驱，再重新开机，光驱就应该能读取碟片的信息了。

260. 光驱显示上一张光盘中的内容

问：我的光驱最近出现了一个问题，就是在读过一张光盘以后，再将另一张光盘放进光驱后，在“我的电脑”中打开光盘图标时仍显示上一张光盘中的文件，但不能打开。请问这是什么原因？

答：这是因为光驱内部的缓存无法刷新，导



致光驱缓存中保存的仍是上一张光盘中的内存，所以系统仍显示上一张光盘里的目录。遇到这种情况时，一般重新启动计算机就可以解决。但如果重启仍不能解决，可以试着拔掉光驱的数据线和电源线，让计算机在无光驱的情况下正常启动一次，然后再把光驱的数据线和电源线接上，问题就应该可以解决。如果还不行，就说明光驱硬件出现了故障，可以升级光驱的 BIOS 试试。

261. 光驱“爆碟”

问：我的光驱是大白鲨 50X 的，有一天将一张光盘放进光驱以后，光驱高速运转，突然发出一声巨响，光盘在光驱内裂碎了。请问这是什么原因，怎样才能避免这种现象？

答：这就是俗称的“爆碟”，光盘在光驱高速读取的时候，由于机械方面故障，或光盘质量问题造成光盘划破和光驱损坏。造成“爆碟”主要有 3 方面的原因：

- (1) 光盘质量太差或光盘表面有裂痕。
- (2) 盘片在光驱中没放好或震动量较大。
- (3) 读取降速控制策略不当。

为了防止产生“爆碟”，首先要使用质量较好的光盘，如果光盘表面有裂痕，就千万不能使用，否则极易破碎；光驱在机箱中要固定牢靠，拧紧螺丝，不要有松动的现象。另外，如果光驱有问题，最好使用 Nero CD speed 等软件将光驱降速使用，也可以防止“爆碟”的产生。

如果一旦产生了“爆碟”也不要惊慌，先将光驱拆下来，打开光驱外壳，轻轻晃动以将里面的碎片全部倒出，并仔细检查里面是否还有碎片、配件是否损坏等，若配件损坏就要及时修理，而如果未损坏则可以继续使用。

262. 消除光驱噪声

问：当将光盘插入光驱以后，读盘声音很大，或光驱在读盘的时候，也会发出很大的噪声。不过也有些光盘在放入光驱后噪声会小一点，请问

这是什么原因？怎样才能消除光驱的噪声呢？

答：因为当光盘放入光驱以后，光驱会自动运行，所以有读盘的声音；而光驱读盘的时候噪声比较大，主要是光驱高速运转带来的。不同厂商降噪设计也有所不同；如果光驱使用的时间比较长，光驱内的零部件可能松动，在读盘时也就发出很大的噪声；在读不同的光盘时噪声大小也不一样，是由于光盘质量不同造成的，如果使用盗版光盘或劣质光盘时，光盘表面不均匀、光盘厚度太薄或太厚，都有可能导导致光驱产生震动与噪声。而且，劣质光盘还会加速光驱的损坏，所以平时尽量不要使用盗版光盘或劣质光盘。另外，由于光驱的噪声是由光驱内部机件物理运动产生的，所以噪声的大小在一定程度上也体现了光驱的质量好坏。

263. 光驱发出异响

问：我的光驱是三星金将军 50X 的，使用了一年，但现在将光盘放进光驱后，就发出“喳喳”的声音，而且读盘的时候不连贯，复制文件时也经常出错，请问这种情况该怎样解决？

答：光驱读盘时发出“喳喳”的声音，可能是由于激光头组件被卡住发出的声音，一般是位于远离光盘圆心的地方。要解决这种故障，可以打开光驱，然后用手轻轻往回拨一下激光头，使激光头组件能自由运行即可解决。也可以不打开光驱，在光驱上轻轻敲几下，也可以使被卡住的激光头复位。

264. 光驱读盘时震动

问：我使用的是品牌机随带的光驱，使用了一年多，但近来读盘时震动很大，甚至带动整个机箱震动，请问怎样才能降低光驱的震动呢？

答：光驱震动是因为在高速读盘的时候，由于主轴电机的高速运转带来读盘时的震动。而震动对光盘以及光驱本身都会有很大的伤害，必须减弱或消除这种震动。首先在机箱上应固定好光

驱，将光驱的各个螺丝都上好，而且，优质的机箱可以更有效地减低震动。另外，在光驱和机箱的接触处垫上一些海绵等减震物质，可有效地降低光驱读盘时的震动。但这些物质的体积尽量要小，能刚好垫在接触处即可。但由于这些减震物质具有较好的保温效果，因此这种方法会带来热量的增高，而这正是计算机硬件所忌讳的，所以一定要注意良好散热，可以在机箱内增加一个散热风扇，并且天气热的时候建议不要使用这种方法。

265. 关闭光驱的自动运行

问：大多数光盘都具有自动运行功能，当将光盘放入光驱后，便可以让计算机自动运行光盘上的程序。若不想使光盘自动运行，应如何关闭光驱的自动运行功能？

答：要关闭光驱的自动运行，可以有两种方法，即暂时关闭和永久关闭。

(1) 永久关闭：如果想永远禁止光驱的自动运行，就可使用这种永久关闭的方法。不过对于不同的系统，关闭的方法也不一样，下面分别进行介绍。

对于 Windows 9x/Me 系统，依次打开“控制面板”→“系统”→“设备管理器”→CDROM，用鼠标右键单击 CDROM 下的光驱并选择快捷菜单中的“属性”命令，在“光驱属性”对话框中选择“设置”选项卡，取消选中“自动插入通告”复选框，如图 1-9 所示，最后单击“确定”按钮即可关闭光驱的自动运行功能。

对于 Windows 2000 系统，不能在“设备管理器”中的 DVD/CDROM 属性中关闭，它需要通过修改注册表来取消光驱的自动运行。打开注册表编辑器，找到 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Cdrom 项，把该项下面的 Autorun 的键值从默认 1 更改为 0 即可。



图 1-9 取消选中“自动插入通告”复选框

对于 Windows XP 系统，用鼠标右键单击桌面上的“我的电脑”，选择快捷菜单中的“属性”命令，切换到“硬件”选项卡后单击“设备管理器”按钮，再展开 CD-ROM 项，选择 CD-ROM，然后用鼠标右键单击所选择的 CD-ROM 并选择“属性”命令，再切换到“设置”选项卡，取消选中“自动运行”复选框，单击“确定”按钮。重新启动计算机后，设置就会生效。

(2) 暂时关闭：如果不想让有的光盘自动运行，有些又想让它自动运行，这时就不必永久关闭它，只要在将光盘放入光驱以后，一直按住 Shift 键不要松开，光盘就不会自动运行了。这也是最简单的方法。

266. 升级光驱的 Firmware

问：我的光驱由于使用时间长，现在读盘能力很差。听说光驱中有 Firmware，它是光驱的 BIOS 并且升级后可以提高光驱性能，请问如何升级？

答：光驱的 Firmware 实际上就是光驱的 BIOS，也叫固件。它与主板的 BIOS 一样可以升级，通过升级 Firmware 可以增强光驱的稳定性和兼容性。但是，并不是所有的光驱都可以升级 Firmware，在升级之前，首先要知道该光驱的 Firmware 是否可以刷新。大多数厂商都提供了专用的升级工具，而且不同厂商提供的刷新程序和升级文件可能有所不同，有些可能分别有刷新程



序和升级文件，有些则合二为一。

将下载的文件解压缩后，再将得到的刷新执行程序 and 光驱固件程序复制到一张 DOS 启动软盘中，将该软盘插入软驱后重新启动计算机进入 DOS 状态，然后输入刷新程序的名称，当出现输入文件名称的提示后再正确完整地输入，按回车键后刷新程序将自动完成刷新，我们只需要耐心等待一段时间，并保证在刷新过程中不要停电。不过，目前也有可在 Windows 下刷新的程序，使其更简单直观。不过无论在哪种系统下执行刷新过程，都必须保证下载的固件程序版本与光驱型号相匹配。但是，如果从未做过 BIOS 类的刷新工作，最好还是请高手来进行刷新，因为升级光驱的 Firmware 时一旦失败，就难以恢复。

267. 修复损坏的光盘

问：我有许多光盘都不能用了，有的变形，有的被划伤，放进光驱后读不出来，但其中有许多重要光盘又舍不得扔。请问有什么办法可以修复这些光盘？

答：光盘损坏而导致光驱读不出来的最常见的情况就是变形和划伤，根据光盘的不同损坏程度，可以使用不同的修复方法：

(1) 变形。

要修复变形的光盘，可先准备两块比光盘略大的玻璃；两三个特大号的夹子，且夹子弹力一定要足；再准备一壶热水。

首先将变形的光盘用这两块玻璃夹在中间，再用夹子夹牢（注意一定要夹紧，如果不紧，也可以在夹子中间垫上点东西），把它们放在盆里，然后向盆里倒进一些七八十摄氏度的热水，浸泡几分钟后趁热拿出来，取下夹子，把两块玻璃放在比较平的桌子上，找一些重一点的东西压在上面，七八公斤重的东西即可，不要过重，以免压碎玻璃，这样再等上十几分钟，就可以将光盘拿出来了。放进光驱中试一试，看是否可以顺利读

盘。如果读盘还有点不畅，可重复上面的工作，一般重复两次即可。

(2) 划伤。

如果光盘表面有划伤的痕迹，可准备一些颗粒细小的研磨剂，在工业品市场上可以买到，如果没有也可以用牙膏加洗洁精代替；再准备一块软布，一些清水。

首先在光盘的数据面，也就是比较光亮的那一面倒上研磨剂（或牙膏洗洁精），用手轻轻均匀抹平，再在软布上蘸一点牙膏，沾一点清水在有划痕的地方轻轻摩擦。要注意摩擦时的方向是顺着半径的方向由外至内，由内至外，但千万不能作圆周运动。在划痕深的地方稍用力大一些，划痕浅的地方用力小一些，这样一直磨到划痕变浅、消失为止。另外，在打磨的时候要打磨整个盘面，不管有没有划痕，这样做的目的是保持激光头读盘时每个区域的折射角度均匀。最后用水冲干净并晾干，再放进光驱中，光盘就会像新的一样可以正常使用了。

268. DVD 光驱读 CD 盘速度较慢

问：我新买了一台明基 12X 的 DVD 光驱，但在读取 CD 盘的时候发现对 CD 盘的识别和读取速度都较慢，还不如普通 CD 光驱快，这是什么原因？怎样才能调节 DVD 光驱的速度呢？

答：这种情况是正常的，这与 DVD 光驱的结构特点有关。目前的 DVD 光驱有单激光头和双激光头之分。单激光头也就是用同一个光头读取 DVD 和 CD 信号，其中又分为切换双镜头（东芝）和变焦单镜头（先锋）两种。双激光头是分别用两个光头读取 DVD 和 CD 信号（SONY）。如果使用双激光头的产品，在读取 VCD 盘片时会有一个识别及切换的过程，因此对 CD 光盘识别速度较慢也是正常的。至于 DVD 光驱提速的概念与 CD 光驱是不同的，在读取 DVD 盘片时，1X 的 DVD 光驱相当于 9X 的 CD 光驱，当然在用 DVD 读普通 CD 盘片时，速度达不到那么高，

但一般来说也不会低于 20X，不过很多 DVD 光驱为提高对 CD 盘片的兼容性，在遇到质量不太好的盘片时，将自动降低读取速度。

DVD 光驱与 CD 光驱的接口是完全相同的，因此，那些优化设置 CD 光驱的方法和软件，对提高 DVD 光驱的读写效率也同样有效的。

269. DVD-ROM 的读取速度降低

问：我新买了一台 Acer 16X 的 DVD 光驱，但在使用 Nero DVD speed 对它进行检测时，发现检测的读取速度最高只有 6X，用其他软件检测时结果也都类似，请问为什么 DVD 速度和标称的读取速度不一样呢？

答：这种情况应该是正常的。现在光驱都采用恒定角速度的工作方式，因为外圈的线速度最大，DVD-ROM 所标注的 16X 都只是在读取光盘最外圈时的瞬间最大速度，而读取内圈数据时的速度要大大低于该值，平均下来 6X 左右的速度也就很正常了。厂商为了吸引消费者，所标注的都是光驱在读取光盘最外圈时的最大速度。另外 DVD-ROM 的 1X 相当于 CD-ROM 的 9 倍，6X 实际上就已经相当于目前速度最快的 54X 的 CD-ROM 了。其实 DVD-ROM 在实际应用中根本用不上这么高的速度，在播放光盘时，一般 1 倍速就能够满足要求了。

270. DVD 光驱不能播放 DVD 影片

问：我使用的是 Acer 16X 的 DVD 光驱，后来从音像店里买了几张 DVD 电影光盘，但却不能使用 DVD 光驱播放，这是什么原因？

答：不能读取 DVD 光盘的原因可能有以下两种：

(1) 为了保护知识产权，目前大多数 DVD-ROM 生产厂商都对生产的 DVD-ROM 作了锁区限制（也有全区 DVD-ROM），由于 DVD 影片在全球被划分成了 6 个区（中国是第六区），因此，一般情况下，每个区的影片只能在与它区

域代码相匹配的 DVD-ROM 中才能正常播放。而大部分正规厂家在默认状态下都将初始区码锁定在它销售地的代码上，所以从音像店里买的 DVD 影片不能播放。

(2) 还有一种可能就是 DVD-ROM 与音像店里的 DVD 影片光盘不兼容，DVD 光盘的数据储存方式有单面、双面、单高密度和双面高密度 4 种。DVD-ROM 必须兼容相应的格式才能正常播放该格式的光盘，建议多试一些 DVD 光盘，看看哪种格式适合自己的 DVD，然后选择与自己的 DVD 兼容的光盘播放。

271. 播放 DVD 光盘时易死机

问：我的光驱是昂达 16X DVD，在读 VCD 时没问题，但播放 DVD 很短时间便会死机，重启后从下一片段开始播放仍有此现象发生，有时可通过任务管理器关闭视频文件，而光盘却无法弹出，光驱指示灯一直亮，此时若执行其他任务，CPU 工作会异常慢，很长时间后才可弹出窗口，这是驱动有问题还是光驱本身有问题，或者是其他原因？

答：播放 DVD 光盘时死机，可能是光盘质量不好或 DVD 光驱本身故障造成的。如果只是播放个别 DVD 光盘时死机，就应该是盘片质量问题；若死机现象普遍存在，则应首先确定将 DVD 单独接在一个 IDE 接口上，并将其跳线设置成 Master，然后更换新版的播放器软件，如 WinDVD 或 PowerDVD 软件。死机后可以摸一下盘片，如果发现盘片烫手，应注意加强机箱散热，最好是将 DVD 光驱远离硬盘等发热量大的设备。另外，还可以试着刷新一下光驱的 Firmware，但要注意，昂达 16X DVD 版本众多，可参考以下网址 http://www.on-data.com/pro/download/biosexp.jsp?ITEM_ID=1057，仔细阅读说明后选择与自己 DVD 匹配的版本进行升级。另外，因 DVD 普遍采用双光头设计，所以经常发生读取 CD 正常而读取 DVD 异常的情况。如果上述方法均无效，



很可能是 DVD 读取部分出现硬件故障，就只能送到专业维修处维修了。

272. DVD 播放电影快进时死机

问：我的计算机使用的是 8X 的 DVD 光驱，但在使用 Windows Media Player 播放 DVD 光驱中的电影时，如果用鼠标拖动进度条就容易死机，在使用其他播放软件时也是如此，请问这是什么原因？

答：这种现象不一定是 DVD 光驱硬件出现了故障，可能是读取速度跟不上造成的。如果在播放电影时拖动滑块太快，就会使 DVD 光驱中的光头组件运动太快，从而产生了一定的惯性，导致光头组件被卡住而不能返回，于是就造成 DVD 光驱在读取光盘时死机。因此需要注意，在光驱读盘或播放影音文件时，不要用鼠标拖动滑块太快，这种快进或快退方法容易造成死机和光驱硬件异常故障，尤其是在一些老光驱上这种现象更为明显。

273. 给 DVD 光驱降温

问：我使用的是 16X 的 DVD 光驱，使用了一段时间后，用手摸时就会发现光驱发热量很大，甚至热得烫手，虽然未出现什么故障，但我怕长期下去光驱会损坏，请问有什么办法可以给 DVD 光驱降温？

答：一般来说，光驱的速度越高，发热量就越大，特别是在使用 DVD 观看电影时，长时间使用后其表面会有烫手的感觉。如果光驱的温度过高，会影响光驱的寿命，所以使用过程中应尽量为光驱降温。可以采取下面的几种方法：

(1) 打开机箱外盖。打开机箱盖以后，机箱内部空气流动加快，光驱就能够充分和外界接触，不仅可给光驱降温，其他硬件的温度情况也会得到改善，这也是众多 DIYer 常用的一种降温方法。

(2) 使用光驱风扇。如同硬盘风扇一样，目

前市面上也有为光驱定制的散热风扇，将风扇安装在光驱上面，接上电源就可以使用，并且会起到很好的降温效果。

(3) 长时间读盘以后，可打开光驱，使光驱托盘一直开着，这样光驱内部的机械部件就可以和外界空气接触，使温度平衡。但要注意安全，不要碰到弹出的光驱托盘。

1.8.2 刻录机故障

274. 刻录光盘时报错

问：我在使用刻录机刻录光盘的时候出现了错误，提示说“Power calibration error!”，请问这是什么原因？

答：出现这种错误可能是刻录盘片的质量引起的。刻录盘片分为多种，材质不同，Power Calibration（激光束强度）也就不同。刻录机在开始刻录数据之前，必须先检测盘片的各种参数。遇到有问题的盘片，检测不到有效数据，就会检测失败并报错，从而无法进行刻录。这种情况一般只要换用质量较好的刻录盘片即可解决。不过，如果更换了优质盘片仍然报错，那可能就是刻录机坏了，需要进行修理。

275. 刻录失败导致盘片不能弹出

问：我在刻录盘片的时候，不小心刻废了一张光盘，想把报废光盘取出，却无论怎样按刻录机上的弹出按钮都不能弹出光盘，重新启动计算机后仍弹不出，请问这是什么原因？

答：刻录机在刻录盘片时，刻录软件会自动将刻录盘锁住，此时无论如何按刻录机上的退盘按钮也无法将光盘取出。如果因为一些故障导致盘片报废，但刻录软件却仍认为该盘片正在刻录，依然会锁定盘片，就会出现盘片无法弹出的现象。当重新启动系统后，刻录软件会自动加载，并检查刻录机中是否有待刻的盘片。当检测出报

废的盘片后，会将其继续锁住，所以盘片仍旧无法退出。

要想解决这种故障，可以重新启动计算机，在进入操作系统之前按刻录机上的退盘按钮，光盘即可弹出。

276. 刻录时提示缓冲区数据不足

问：我在刻录过程中出现“Buffer Under Run (缓冲区数据不足)”的错误提示，因而无法完成刻录，造成盘片报废，请问这种情况该如何解决？

答：光盘刻录机在刻录光盘时要求数据流是连续地写入，刻录时数据必须先写入缓存，光盘刻录机再从缓存调用要刻录的数据，在刻录的同时，后续的数据必须继续写入缓存中，以保持数据连续传输。如果数据进入缓存的速度低于离开缓存的速度，后续数据没有及时写入缓冲区，而缓冲区的数据已经全部写入光盘并被清空，传输就会发生中断，出现“Buffer Under Run”的错误，导致刻录失败。这种故障发生的原因有两种：一是在刻录时运行了其他较大的应用程序，导致 CPU 资源被其他程序大量占用；二是被其他应用程序中断了数据传输，如计划任务、屏幕保护等程序的启动等。

为了避免出现这种错误，在进行刻录工作时，建议除了刻录程序本身，不要进行其他的额外工作，尤其是那些占用系统资源大的程序。只要执行的应用程序稍微影响到刻录工作，就会使刻录失败。所以，最好不要进行任何操作，关闭所有后台运行的程序及常驻内存程序，如屏幕保护、计划任务、硬盘节电功能及杀毒程序、监视程序等，而且尽量不要与其他计算机联网，先断开网络连接。

277. 刻录时提示缓存欠载

问：我新买了一台刻录机，但在刻录过程中经常会提示“Buffer Underrun”，请问这是什么原因？怎样解决呢？

答：出现这种提示是告诉用户缓存欠载。导致缓存过低的原因有很多，一般为 PC 配置较低、硬盘读写速率或光驱传输速率较慢、运行的任务过多等。要解决这种现象，可对硬盘进行碎片整理，减低文件系统的分散度，在刻录过程中尽量不要多任务操作。不过，目前市场上出现了具有“防刻死”技术的刻录机，可以有效地防止刻录过程中死机，建议用户购买类似的产品。

278. 刻录时占用大量 CPU 资源

问：我的计算机使用的是 Athlon XP 2200 + CPU，256MB DDR 内存，安装 Windows XP 操作系统，后来买了个明基 16X 的刻录机安装上。但是在刻录光盘的时候计算机运行极慢，打开一个网页也要半天，后来在“任务管理器”中发现 CPU 占用资源在 90%~100%，而且刻录速度特别慢，还经常刻录失败，关闭所有其他的运行程序也无济于事。请问这是什么原因？

答：这种现象肯定是刻录机出现问题了。首先打开“设备管理器”，检查刻录机驱动程序是否安装好，是否和其他硬件设备产生了冲突，如果是这些方面的问题，重新安装驱动程序或解决冲突现象。另外，如果刻录机的传输模式使用的不是 DMA 而是 PIO 传输模式，也会导致刻录机刻录速度缓慢。从“设备管理器”中打开“刻录机属性”对话框，如图 1-10 所示，在“传输模式”下拉列表中，查看是哪种模式，如果是“仅 PIO”模式，就更改为“DMA (若可用)”模式，最后单击“确定”按钮保存退出，一般就可以解决这种故障了。

因为 DMA 传输模式可以使数据从 IDE 直接传输到主存而不占用更多的 CPU 资源，相当于把 CPU 从大量的数据传输中解放出来，从而在一定程度上提高了整个系统的性能。这样再刻录的时候，就不会出现大量占用 CPU 资源的情况了。



图 1-10 选择 DMA 模式

279. 接在同一根 IDE 线上导致硬盘变慢

问：我的计算机上原来使用的是一块希捷 80GB 的硬盘，华硕 50X 光驱。后来买了一台明基 16X 的光驱，把它和硬盘接在同一根 IDE 数据线上，结果发现硬盘的速度变得很慢，请问这是什么原因？

答：硬盘变慢是由于将刻录机接在了硬盘的数据线上所造成的。因为现在硬盘的接口一般都是为高速的 ATA 接口，在 Ultra DMA 模式下最高数据传输速度可达 100Mb/s 或 133Mb/s，平均寻道时间很短。而刻录机或光驱与硬盘相比就慢得多了，50X 的光驱最大传输速度仅为 7.3Mb/s，而刻录机比这还要慢很多，再加上刻录机的平均寻道时间也比较长，所以刻录机与硬盘相比属于慢速设备。另外，如果两个设备共同使用一根 IDE 数据线，在任意时刻只能有一个设备处于激活状态，因此同速的硬盘与慢速的光驱或刻录机混用时，慢速的设备就会占用 IDE 端口很长时间，从而影响到硬盘的性能，使硬盘速度变慢。

要解决这种问题其实很简单，只要将刻录机与硬盘分别安装在不同的 IDE 数据线上，硬盘的读取速度就会恢复如初。

280. CD-RW 不能刻录

问：我的刻录机是宏基 4X 的老刻录机，使用一直正常，但最近买了几张 CD-RW 盘片想刻录时，却发现不能使用，也不能格式化，而随机附带的 CD-RW 盘片却使用正常，这是什么原因？

答：从现象来看，可能是因为将高倍速的 CD-RW 盘用在低倍速的刻录机上刻录造成的。目前市场上的 CD-RW 盘片有两种，一种是普通 CD-RW 盘片，这类盘片可以用于所有的刻录机；另一种是高倍速 CD-RW 盘片，这类盘片仅用于刻录 CD-RW 盘片高于 4X 的 CD-RW 刻录机中，如果用于低倍速刻录机，就会出现不能正常使用的现象。

另外，在高倍速的 CD-RW 盘片和包装盒上一般有相应的标志，所以在购买 CD-RW 盘片时，要注意查看盘片和盘盒上是否有高速盘片的标志，如果有，那就是高倍速 CD-RW 盘片了，而且在高倍速 CD-RW 的包装盒上还会有英文提示，提醒用户不能将其用于低倍速 CD-RW 刻录机上。

281. 维护刻录机

问：我买了一台刻录机，但听人说刻录机用不好就很容易损坏，请问应该如何正确地使用和维护刻录机？

答：现在拥有一台刻录机已是很平常的事情了，但为了延长刻录机的寿命，使它更好地为我们服务，对于使用和维护方面也有几点必须要注意：

(1) 尽量避免进行读取操作。刻录机主要是用来刻录光盘，而它的读取功能相对 CD-ROM 来说是非常薄弱的，如果经常用来读取光盘，就会破坏刻录机的光头，从而造成在刻录时发生数据定位错误等问题，导致刻录失败，并且影响刻录机的正常寿命。

(2) 合理运用不同的刻录速度。刻录机一般都具备自动纠错功能，在高速刻录时会自动检测和纠正写入错误，但这种功能并非十分保险。如

果刻录机和刻录盘的质量都不是很好，建议采用较低速度来刻录，比如在刻录数据光盘时使用 16~24X，刻录质量就比较有保证了。对于音乐 CD，由于刻录机并没有对此提供自动纠错功能，为了保证音乐 CD 的质量，则应该采用更低的刻录速度，一般采用 8~12X 是比较合适的。

(3) 刻录间隔时间要长。刻录机在刻录时产生热量损害元件，如果长期处于高温工作环境下，就会急剧增加光头等重要元件的磨损，从而直接影响刻录机的寿命。因此在进行大量刻录时，每刻录完一张光盘就应该让刻录机休息一下，待温度基本降下来后再刻录下一张。如果刻录了多张光盘，就应暂停刻录，等待一段时间后再进行。

(4) 尽量避免使用“超刻”。通过“超刻”可以给容量有限的刻录盘写入更多的数据，但“超刻”也有很大风险。刻录机在刻录时先写入光盘最里圈的 0 磁道，然后是 1 磁道，2 磁道……逐圈向外刻录。而“超刻”就要在光盘的边缘地带写入数据，但在此区域写入的数据往往很不稳定，一旦发生写入错误，刻录机就会因它的自动纠错功能，而一直尝试进行纠错工作，从而加重工作负担，甚至因为长时间的纠错而使光头报废。并且“超刻”能带来的额外写入空间并不多，能够达到 50MB 就已经相当优秀了，因此完全没有必要为此冒风险。

(5) 保持刻录机内部清洁。灰尘会对刻录机造成很大伤害，如果灰尘等微粒进入刻录机内部，在刻录时就很容易吸附到高速旋转的盘片上，从而影响到光盘的刻录质量，甚至使盘片报废。如果微粒吸附到光头上还可能损坏到光头，从而影响刻录机的寿命。因此在平时或刻录前要做好刻录机内部的清洁工作。

(6) 选择质量好的盘片。在刻录时最好使用质量较好的盘片，否则可能会造成刻录机不能识别刻录盘，或者刻好的 DVD 盘无法在一般的 DVD 播放机中播放等现象。

282. 刻录时发出奇怪的声音

问：我在刻录的过程中，刻录机发出不正常的“喀喀”声，而且声音越来越大，并出现“某某文件无法创建，光碟或磁盘文件无法读取”的提示，这是什么原因？

答：这种情况一般是光头组件的机械故障。光头组件的齿条与起传动作用的齿轮之间啮合的程度不够，在读取数据时光头组件向 CD-RW 接口处运行时被拉得太紧，当再返回时已经被卡死，使之不能协调工作，如遇电压不足，电动机将无法带动齿轮而产生故障。

要解决这种故障，可有两种方法：

(1) 拆开刻录机外壳，在光头组件与电动机外垫上一块长 5mm、宽 2mm、高 3mm 的海绵，并用双面胶纸将它贴住，让它们能够充分啮合。

(2) 把计算机中多余或不经常使用的硬件卸下，使 CD-RW 能在正常的电压下工作，问题即可解决。

不过在维修过程中要注意，如果对光驱类产品维修经验较少或未修过光驱的用户，最好不要尝试拆开外壳，而应到经销商那里更换或维修。

283. 刻录软件不支持刻录机

问：我新买了一台刻录机，但安装之后，刻录软件时却不能识别这个刻录机，这是为什么？该如何解决？

答：首先要看是否是由于刻录软件的 BUG 所致，或者是曾经安装了刻录软件，造成不同版本的软件之间相互冲突，一般应采用刻录机附带的刻录软件。另外，还要查看刻录机的电源、IDE 线连接是否正常，如果不正常就重新插接。如果均正常，可在桌面上用鼠标右键单击“我的电脑”图标，依次选择“管理”→“设备管理器”→“DVD/CD-ROM 驱动器”，查看设备是否正常。如果带有黄色感叹号，那么最好的解决办法就是重新安装该设备，使此设备正常，然后再安装刻录软件来刻录数据。



284. 刻录数据丢失

问：我在使用多段刻录过程中，第二次追加数据刻录后，为什么前一次刻录的数据丢失？

答：问题主要出在片段上，因为在追加数据前，要重写 TOC，TOC 就像硬盘中的分区表。如果使用 Nero Burning ROM、DiscJuggler 等工具进行多段刻录时，注意导入片段时，一定要选择从最后一个片段开始刻录，否则可能导致以前的刻录片段不能正确显示。

遇到这样的问题时，可以使用专门的工具如 ISO Buster 等，将以前刻录的片段读出来。

285. 挂接双光驱时不能正常刻录

问：为了刻录光盘，借来了一台刻录机，将它与原来的明基 52X 光驱接在一条数据线上，并将刻录机设置为主光驱。但是刻录时总发生错误，不能完成刻录。当把原来的光驱卸下之后，刻录机就可以正常刻录了，这是为什么？怎样才能让两个光驱共存？

答：一条 IDE 数据线可以挂接两个 IDE 设备，如果挂接位置不合适以及主从跳线不正确，都有可能造成 IDE 设备不能正常运行。要在一条 IDE 数据线上挂接一个 CD-ROM 光驱和一个 CD-R 刻录机，正确的连接应该是：数据线的第一个接口连接 CD-ROM 光驱并通过跳线设置为主光驱，第二个数据接口连接刻录机并通过跳线设置为从光驱，这样就可以正常刻录了。

286. 刻录软件无法识别刻录机

问：安装了一台刻录机，可以正常读取光盘。后来安装了 Nero Burning ROM 刻录软件，但在刻录时发现刻录软件无法识别刻录机，只能进行模拟和虚拟刻录。请问这是什么原因？

答：这个问题可以从 3 个方面来考虑：

(1) 刻录软件版本太旧。由于目前光盘刻录机硬件的发展速度非常快，往往可能导致刻录软

件不能跟上硬件的更新速度，从而使刻录软件不能正常识别刻录机。此时可以尝试安装最新版本的刻录软件。

(2) 安装过程中出现了意外错误。在检测硬件时，由于系统等方面的原因，导致没有检测到相应的刻录机信息。此时将刻录软件卸载并重新安装，或者换用其他刻录软件试试。

(3) 系统 ASPI (Advanced SCSI Programming Interface, 高级 SCSI 编程接口) 驱动程序不全。这是大多数刻录软件会应用到的数据传输接口，如果驱动程序不全，往往会导致软件找不到刻录机、刻录不稳定、报错等问题。这就需要根据计算机所使用的操作系统来下载相应版本的 ASPI 驱动程序并进行安装。

287. 刻录盘片颜色不同

问：我在购买刻录盘片的时候，发现盘片有各种颜色，请问这些不同颜色的盘片有什么区别？我应该选择哪一种？

答：刻录盘片主要有 3 种，即黄色、蓝色和绿色，由于颜色的不同而又分别称为金盘、蓝盘、绿盘。刻录盘片使用有机染料作为记录层的主要材料，而且这些盘的用途也各不相同，各有各的特点。因此，对于盘片的选择，除了注意生产厂家、颜色是否均匀、片基是否平整等，最主要是根据盘片的颜色来进行选择。

绿盘和蓝盘在市场上非常普遍，成本较低，价格也很便宜。它们具有可以接受较广泛的激光读取范围、兼容性较好等特点。但抗光性相对较弱，保存时间一般是 30 年。所以如果盘片用来保存一些重要数据或精彩回忆，建议不要使用这种盘片。

金盘因背面为金黄颜色而得名，因为制作金盘的有机染料是接近透明的浅黄色。这种盘片的成本和售价都要高于其他种类的盘片。制作金盘的这种有机染料有更好的抗光性，能延长存放资料的时间在 100 年以上。金盘的记录方式与其他

盘片完全一样，而且金盘的反射层是以黄金为原料，但极薄，基本没有回收价值。

288. 不能刻录 VCD

问：如果请人刻录可以在 VCD 机上播放的光盘，一般需要几十元或几百元，花费较高。而自己又有一台刻录机，却不能刻录 VCD。请问如何在刻录机上刻录可在 VCD 机上播放的光盘呢？

答：使用刻录机刻录 VCD 光盘其实非常容易，不过需要使用压缩的 MPEG 视频。首先将带有硬件压缩功能的视频捕捉卡或带有 TV-In 功能的显卡所捕捉的 AVI 文件，通过 XingMPEG Encoder、LSX-MPEG Encoder 等软件转换成 MPEG 格式文件，然后就可以利用 Nero Burning ROM 进行刻录了。

(1) 选择“文件”→“新建”，然后选择“VCD”图标。

(2) 在文件添加窗口中，可以看到 Nero Burning ROM 已经自动创建了 VCD 碟片中必需的 CDI、EXT、MPEGAV、SEGMENT 和 VCD 这几个目录，并且目录中一些必不可少的文件也自动添加完毕了。然后只需要将 MPEG 视频文件拖动到指定的 MPEGAV 目录中就可以了。当然选择了相应的文件之后还可以进行即时预览播放。

(3) 依次打开“文件”→“写入”，如果只是刻录一部影片，只要采用默认的设置参数即可，当刻录成功后即可使用了。

另外，为了能够制作出比较理想的 VCD 碟片，建议大家采用 VCD 专用盘，因为它的反射率比较高，在普通的 VCD 机上播放效果较好。而且还可以利用 Nero Burning ROM 来制作 Super VCD（超级 VCD），其具体的操作步骤和刻录 VCD 一样，只是新建任务的时候要选择“SVCD”的图标。

289. 刻录机实现超刻录

问：我新买了一台建兴 16X 的刻录机，听说

使用超刻录可以在光盘中多刻录一些数据。请问什么是超刻录，如何才能实现？

答：刻录机在刻录光盘时，刻录的数据可以超过刻录盘的标称值。例如，一张刻录盘容量为 650MB，但却可以刻录 700MB 的数据，就是超刻录的作用。这是因为光盘的外圈直径大、弧度大，给刻录机坑槽留下许多可利用的物理空间，于是在外圈进行刻录便很容易增加记录容量。

超刻录一般不会影响光驱的正常读取，但是在进行超刻录时，首先需要刻录机和软件的支持。例如，选择的刻录软件要有超刻录功能。以最常见的 Nero Burning rom 刻录软件为例，在选定刻录机的界面时，只要 OVERBUN（超刻）右边显示为 Supported（支持），就表示该刻录机支持基本的超刻能力。

实际刻录时，打开 Nero Burning rom 界面，依次选择 File→Preferences（性能设定）→Expert Features（专家选项），选中 Enable Overburn discs at once' burning...复选框，并把 Maximum CD 的时间改大些，然后单击“刻录”按钮（Write CD...）即可。

不过在刻录时需要注意，超刻录必须把所有文件一次性全部写入，不能分多次写，所以在接下来的 Multisession 中要选择 No Multisession（非多段写入），在 Burn 对话框中选择 Disk at once（整盘写入）模式，然后就可以进行超刻录了。

290. 节约刻录盘

问：我想将一些资料刻录到光盘上，但是在刻录光盘的过程中经常会遇到这样的情况：要刻录的资料容量比刻录盘就多一点，但一张盘又盛不下，刻录到两张盘上又太浪费。请问怎样才能将其刻到一张盘上？

答：如果要刻录的资料的容量只比刻录盘的容量多一点，刻到两张盘上的确太浪费了。可以使用下面的 3 种方法来解决：

(1) 压缩文件。压缩文件是最为简单的方法。



使用一些压缩软件如 WinZip、WinRAR 等，将要刻录的一些数据进行压缩，这样要刻录的文件容量就会减小，再按常规方法进行刻录就可以全部刻录到光盘上。不过该方法的缺点是在使用这些资料时，需要再使用压缩软件将资料解压缩。

(2) 优化法。如果要刻录的资料中有许多文件是重复的，那么就可以使用 CDImage。CDImage 是微软公司出品的一个用来制作光盘镜像 (ISO) 文件的小工具，它所提供的“-O”参数可以优化重复文件，将 ISO 映像文件经过特殊处理，多份重复文件的实际数据在光盘上只有一份，但看起来仍是多份。它通过类似于修改光盘目录表的办法，让不同目录下的重复文件指向相同的数据区。

(3) 超刻法。一般情况下，光盘生产商不赞成在盘片的数据结束区刻录文件，而许多刻录软件提供的“超刻”功能，却可以在数据结束区写上数据，这样就提高了刻录盘的利用率。例如，Nero Burning ROM “超刻”功能的使用方法是依次单击“文件”→“设置”→“高级属性”，选中“启动超烧功能”复选框，再单击“确定”按钮即可。

通过这 3 种方法的合理运用，必定可使刻录盘的使用率大大提高。

291. 高速刻录导致 VCD 不能播放

问：计算机上原来使用的是一台老光驱，后来看到刻录机价格下降，便买了一台明基 16X 刻录机。一次刻录一张 VCD 时，由于光驱较老，为了使刻录速度更快，便选择了最高的 24X。刻录没有中断，当成功刻录结束后，盘片在计算机上播放时可以正常观看。但后来拿到家用 VCD 上却不能正常播放，总是断断续续。请问这是什么原因？

答：产生这种故障是由于 CD-ROM 光驱较老，读盘速度较慢造成的。由于在刻录的时候为提高速度，选择的是最高的 24X，而老光驱的读盘速度可能跟不上，结果就容易造成数据断流，在 CD-R 光盘上就形成了很多跳轨的地方，从而导致在 VCD 中播放时断断续续。而在计算机的 DVD 光驱中之所以能够正常播放，是因为光驱的读取速度比 VCD 快而且有更大的缓冲区，所以能顺利地播放。要想使刻录的光盘在 VCD 上能够正常播放，在刻录时要将速度调低一些再刻录，虽然这样会使刻录时间变长，但刻录出来的光盘可以在家用 VCD 机上播放。

1.9 软驱故障

292. 开机检测不到软驱

问：我的计算机在开机时检测不到软驱，并且软驱灯也不亮，这该如何解决？

答：这可能是由于软驱灯的数据线或电源线没有接好。打开机箱，检查软驱的数据线及电源线是否正确连接到软驱上，并将数据线和电源线重新插紧、插牢，再启动计算机时一般就可检测到光驱了。

293. 开关机时都要检测软驱

问：我平时几乎不用软盘、软驱，但计算机每次开、关机时都要检测软驱，在运行一些程序或注销计算机时都会检测，而且检测时会发出很大的声音，这是什么原因？怎样可使计算机不检测软驱？

答：首先可以从 CMOS 设置中关闭软驱的检测项。开机进入 BIOS 画面，选择 BIOS Features Setup 进入，找到 Boot Up Floppy Seek 选项并把它

设置为 Disabled, 这样计算机加电启动时软驱就不会执行寻道自检动作; 关机时读取软驱一般是驻留内存中的应用程序起作用, 比如防病毒软件、防火墙等, 它们在关机前会读一下软驱, 以免软驱中的软盘因带有引导区病毒而在启动时感染计算机。对于 Windows 9x/Me 系统, 还应在“系统属性”中, 取消选中“每次开机都检查软盘驱动器”复选框, 以取消计算机启动系统时检测软驱。如果在 Windows 9x 运行过程中读软驱, 一般是因为在注册表中有指向软驱的程序, 如装了 Office, 打开“控制面板”, 运行“文件检索”, 若里面有对 A 盘的文件检索, 也应该将其删除。

294. 非启动软盘导致系统不能启动

问: 我的计算机在一天早上启动时, 顺利通过自检, 但在进入系统前出现了黑屏, 屏幕上有一条提示信息: “Non System Disk, Press any key to continue”, 这时再按回车键仍显示这样的信息, 请问这是什么原因?

答: 这种现象是说计算机找不到系统盘, 最大的可能就是在 BIOS 中设置了先从软盘启动, 而软驱中有软盘, 但这张软盘又不是启动盘, 结果造成系统从软盘启动时不能加载系统而出现这种情况。此时只要将软驱中的软盘取出, 并重新启动计算机便可以顺利进入系统。

295. 开机时检测软驱错误

问: 我的计算机在开机自检时, 总是提示“Floppy disk (s) fail”, 并且软驱不能使用, 请问该如何解决?

答: 出现这种问题可能是软驱的数据线、电源线连接错误, 或者主板上的软驱接口损坏。首先, 可以打开机箱, 检查软驱的数据线连接是否正确, 或者更换一条新的数据线试试; 如果还不能解决, 可卸下软驱安装到其他计算机上, 看是否可以通过自检; 如果不能通过, 则可能是软驱本身已损坏, 需要更换软驱或送修; 如果能通过,

则可能是主板上的软驱接口已损坏, 需要更换主板或送到专业维修处修理主板。

296. 提示找不到软盘

问: 我的计算机使用的是索尼软驱, 用了两年, 但现在当将软盘插入软驱, 再从“我的电脑”中双击 A 盘图标时, 却出现“请将磁盘插入驱动器 A:”的提示, 请问这是什么原因?

答: 导致这一故障产生的原因很有可能是软驱长时间不用后, 由于软盘上的磁层脱落或灰尘的堆积, 或室内灰尘过多面污染了软驱的磁头, 导致软驱不认软盘; 而且长时间不用的软驱, 也可能在磁头上发生锈蚀的现象, 而使软驱不认软盘, 这时一般只要为软驱进行清洗即可。首先打开机箱将软驱取出, 拆开软驱外壳, 将清洗剂滴在磁头上, 浸泡半小时后用脱脂棉小心地擦拭干净, 然后重新安装回机箱即可。如果只是轻微的污染与锈蚀, 也可以通过将一张干净的质量好的软盘放进软驱中进行多次格式化, 也可以起到清洁磁头的效果。

297. 软驱成了可移动磁盘

问: 朋友的计算机使用的是 Windows 98 系统, 使用正常, 但在 Windows 中打开“我的电脑”时, 发现 A 盘标识为“可移动磁盘”, 也不能正常读取软盘, 请问这是什么原因?

答: 软驱变成可移动磁盘, 可能由以下几个原因所造成:

(1) 在 BIOS 设置中软驱被禁用。重新启动计算机 CMOS 设置, 选择 Standard CMOS Setup 选项并按回车键进入, 将里面的 3.5in 盘设为 Enabled 后保存退出即可。

(2) 软驱线没接好, 或者软驱、主板的软驱接口损坏。可以拆开机箱, 先把软驱线拔下来重新插好; 如果问题仍不能解决, 就用替换法, 换一根好的软驱数据线试试; 如果仍不行, 就换一个软驱试试。



(3) 主板上的软驱接口损坏了, 这时就需要更换主板或送到专业维修处维修。

298. BIOS 设置导致软驱大小错误

问: 计算机使用的是 3.5in 软驱, 但在 Windows 中的“我的电脑”中却显示为 5.25in 软驱, 这是什么原因, 该如何解决?

答: 这种情况大多是因为 BIOS 中设置不正常造成的。重新启动计算机进入 BIOS, 在主界面中选择 Standard CMOS Features 选项, 按回车键进入, 将 Drive A 选项设置为“1.44M,3.5 in”, 保存退出, 重新启动计算机进入 Windows 系统以后, 就可以正常识别并使用软驱了。

299. 创建虚拟软驱

问: 我的计算机在购买时没有软驱, 但在安装一些软件或其他操作时又需要有软驱。既然可以安装虚拟光驱, 那么可不可以安装虚拟软驱? 用什么安装呢?

答: 在 Windows 中不需要利用其他任何软件就可以制作虚拟软驱, 只需利用 Windows 自带的虚拟驱动器命令 Subst.exe, 就能很方便地创建虚拟软驱 A、软驱 B, 或任意驱动器。

Subst.exe 可执行文件, 在 Windows 9x 系统下位于 \windows\Command\, 在 Windows 2000/XP 系统下位于 \WINNT\system32\ 或者 \Windows\system32\ 下。

命令格式: subst.exe [Driver1: [Driver2:] Path]

举例说明: 例如计算机上没有软驱, 而需要虚拟一个驱动器 A, 可先在硬盘上如 D 盘建立一个文件夹 aa。当然, 也可以指定一个其他文件夹。然后在 DOS 模式或命令提示符状态下输入命令:

```
subst A: d:\aa
```

按回车键, 虚拟软驱即可创建成功, 同时在“我的电脑”文件夹中就可以看到 A 盘盘符。如

果想删除这个虚拟驱动器, 可以在 DOS 或命令提示符状态下运行“subst A: /d”命令。另外, 注销或重新启动计算机后, 虚拟软驱也会随之自动删除。

如果忘记了 subst 命令的使用方法, 可以在 DOS 状态或命令提示符状态下使用“subst /?”查看该命令的帮助。

不过要注意: 在 Windows 98/Me 下可以直接创建虚拟软驱, 不必管物理软驱是否已存在, 而且还会代替原来的软驱使用; 但在 Windows XP/2003 下, 如果要创建的驱动器盘符已存在, 则不能再创建相同的盘符, 只有将软驱禁用后才能创建。

300. 读写软盘发生错误

问: 我的软驱已经半年不用了, 但最近将一张正常的软盘插入软驱进行读、写操作时, 屏幕上却出现以下错误提示信息:

```
Sector not found error reading drive A Abort, Retry, Fail?
```

请问这是什么原因, 该如何解决?

答: 出现这种故障一般是因为软盘驱动器本身出现故障。打开机箱并拆开软驱, 检查软盘驱动器读磁盘的操作过程, 可发现磁头小车移动不正常。通常情况下, 磁头小车的前后移动是靠步进电机带动钢带沿着一条光滑的钢导轨来回滑动。由于长期没有用过软驱, 导致钢带、导轨因积尘而使得磁头小车在来回移动的过程中受到的摩擦阻力增大, 从而产生了这种故障。要排除该故障, 先关掉电源并卸下该驱动器, 用脱脂棉球蘸上少量无水酒精清洗钢带、导轨上的灰尘, 最后重新装好软驱并开机, 该驱动器的读、写操作便可恢复正常, 故障排除。

301. 读软驱时出错且发出噪声

问: 我在使用软驱读取软盘时, 屏幕提示 A 驱出错, 并且软驱发出“吱吱”的噪声, 而计算



机从 C 盘启动则一切正常,但在读 A 盘时,错误仍时常发生,屏幕显示:

General failure reading drive A

Abort, Retry, Fail?

并且软驱发出“吱吱”的噪声,请问这种情况该如何处理?

答:由软驱发出的噪声来看,初步判断很可能是软驱的机械部分有故障。将软驱背盖打开,发现微机启动后,主轴马达运转正常,当用手指按压紧轮上的圆头后,微机就能恢复正常的读写工作,这说明软驱的机械部分有故障。一般来说,软驱由主轴马达启动并运转,然后由磁头小车带动磁头进行读写。如果主轴马达对磁盘的压力不够,会使压紧轮不能压紧磁盘,磁盘与主轴表面产生相对滑动,而发出“吱吱”的响声,从而使磁头定位不准。拆卸下软驱,仔细观察压紧轮上的弹簧是否因变形而造成主轴马达对磁头压力不够,致使磁头定位不良。如果是,将弹簧的一垫圈重新调整好,再添加一垫圈,加大压力,故障即可排除。

软驱的维修在一定程度上并不复杂,完全可以自己动手解决。对于插件松动、活动磁头移位、弹簧变形、沾染灰尘等非元件损坏的故障,可试着用清洗、纠正、重整的办法来排除。

302. 软驱不能读写软盘

问:我的软驱最近出现问题,在别的软驱中可以读写的软盘,在我的软驱上却不能读写,而且系统提示“General Failure reading drive A”,请问这是什么原因?

答:产生这种故障可能有多种原因,软驱磁头脏了和磁头偏移或损坏都有可能产生这种现象。首先拆卸下软驱,用毛刷清除磁头表面尘土,再用酒精棉球反复擦拭磁头的上下表面,直到棉球上无明显的痕迹,然后再试着读写软盘。若仍不能读写软盘则可能是磁头偏移或损坏了,打开机箱,卸下软驱,用手轻压软驱的磁头臂,若读

写操作恢复正常,则说明是磁头偏移所产生的故障,原因是磁头臂上的弹簧发生了变形,造成对磁头臂施加的压力不够,使磁头定位不良。这时重新换一个弹簧,或在弹簧下加一个垫圈以增大压力,即可排除故障。如果以上的处理方法都不能解决问题,就是磁头损坏了,这时就要考虑换一个软驱了。

303. 软盘上的文件打不开

问:我的软盘中保存有重要文件,但在需要时却打不开文件,请问该怎样解决?

答:若软盘中的文件打不开,可以尝试使用以下方法解决:

(1) 先将软盘从软驱中取出,用手指旋转软盘中心的同心圆。这样即可除尘,又可以校正软盘放置位置的不当,然后放入软驱再试。

(2) 在软驱中放入另一张软盘试试,看看是不是软驱的问题。

(3) 将软盘放入其他软驱再读,看是否是软盘出了问题。

(4) 执行 DOS 下的 Scandisk 命令扫描并修复软盘。

(5) 看软盘是否发霉或弄脏盘片,用软盘专用清洁剂或干净的清水轻轻冲洗。等水分完全蒸发后,放入软驱再读。

(6) 如不成功,就得请专业公司来恢复数据,或软盘只能报废了。

304. 软驱灯长亮

问:我的软驱中并没有插入软盘,但软驱灯从开机起就一直长亮,经检查 BIOS 中无可疑项,Windows 中也没有程序读软驱,请问这是什么原因?

答:软驱灯长亮是由于软驱的数据线接反所致,只要拆开机箱,将软驱连线拔下再反过来插好,再开机时软驱灯就不会长亮了。



305. 挽救坏软盘中的数据

问：我在读取软盘的时候，系统提示软盘未被格式化，并询问“现在要格式化吗”，弹出软盘再重新插入也不管用。可是软盘中有重要数据，又不敢格式化，这该如何处理？

答：出现这种情况一般是软驱或软盘有问题，如果重新读取仍不管用，可将软盘放在其他计算机的软驱上试试，如果总不能读出软盘，则可能是软盘已损坏，或有坏扇区，需要格式化。但软盘中的重要数据需要先备份出来，可从网上下载 HD-COPY 软件来读取坏软盘中的数据。先选择 READ 命令读取软盘，再插入一张好的空白软盘，选择 Write 命令将坏软盘中的数据写入新软盘中，这样一般可以挽救回一些数据。另外，还可以使用 HD-COPY 来修复软盘。

另外需要提醒用户，软盘是一种非常容易损坏的物品，而且一旦损坏，里面的数据可能全部丢失，所以对于重要数据最好不要存储在软盘中，而应保存在硬盘、U 盘或刻录到光盘上。

306. 写软盘零磁道损坏

问：我在 DOS 下对软盘进行读写操作的时候，会出现这样的提示：“General failure error reading drive A”，这是什么原因？是软盘坏了还是软驱坏了？

答：出现这种现象表明软盘的零磁道损坏了，这种情况可能是由以下原因造成的：

- 软盘是新买的，还没有进行格式化处理。
- 软盘多次使用后可能出现坏的扇区。
- 在坏扇区中可能出现了零磁道损坏。
- 软盘类型与驱动器不匹配等。

软盘的零磁道损坏之后就不能对其进行各种操作，包括读、写和对软盘的格式化等。不过，一张软盘的零磁道损坏并不等于整张盘就报废了，大多数情况下是可以修复的。

如果是因为软盘类型与软驱类型不匹配造成的，只要重新在 CMOS 设置软驱类型即可；对于前两种原因造成的问题，通过格式化软盘即可解决。如果在重新格式化过程中出现了含有下面内容的提示：“Invalid media or Track 0 bad-disk unuseable”，意思是，“无效软盘或 0 磁道坏，磁盘不能用”。零磁道损坏的原因有两种：一是物理性损坏，如软盘被划伤、霉变等，用肉眼即可看出，而这时软盘可能已经报废；另一个原因是非物理性损伤，即没有明显的划痕和霉点，这种情况可以使用一些软件如 Norton Disk Doctor 或 HD-COPY 等修复软盘。

307. 找不到扇区或是错误的扇区

问：软驱在读写过程中出现错误提示“找不到扇区或是错误的扇区”，这该如何处理？

答：这种故障经常发生，很可能是文件分配表损坏带来的，在排除引导型病毒的可能性后，可以使用 Scandisk 命令进行恢复，只需它对 FAT 文件分配表作一番修理即可，也就是用后备的文件分配表作一下还原。若是两份 FAT 表都出现了问题，则只有 Format 或用一些较底层的软件直接读写磁盘扇区，绕过文件系统就可以恢复部分的数据。

308. 软盘坏道导致读写错误

问：在读写软盘的时候，总会提示“Data read/write error”，并且软驱伴随有反复读取动作，这是什么原因，该如何解决？

答：出现这种提示一般是由于磁盘坏道引起的。对于磁盘坏道，除了使用工具软件来修复外，使用 Windows 的磁盘扫描功能即可解决，在 DOS、Windows 9x/Me 系统中使用自带的 Scandisk 命令扫描软盘即可解决，只需对所修复的软盘运行“Scandisk A:”，并执行完整的表面检测（surface test），程序就会自动地把数据从坏的磁道或扇区移动到完好位置，修理完毕后的磁盘就和没坏时几乎是一样的。

309. 软盘不易取出

问：我的计算机使用了一年多，最近每次将软盘插进软驱以后，再按软驱上的弹出按钮，软盘都不会像以前一样顺利弹出，而需要用东西夹出来才行，请问该如何解决这种情况？

答：软驱在长时间使用以后，个别涨压轮受环境温度的影响有所变化，而导致与盘片主轴轮孔的结合过紧，使得磁头抬杆不能完全抬起，造成涨压轮不能完全脱开盘片，所以软盘就不容易弹出了。要解决这种故障，可拆开机箱，将软驱取下，并用螺丝刀等工具打开软驱外壳，将加载臂板上的两颗固定螺钉松开，用手移动涨压轮的中心位置，使涨压轮与盘片主轴轮孔能较轻松地配合，以感觉到没有卡边时为宜。然后，将固定螺钉拧紧并开、关驱动器门几次，如果涨压轮能自如地抬起，故障便修复了，再将软驱重新安装到计算机上即可。

310. 软驱显示上一张软盘的内容

问：一台软驱用了很长时间，一直读写正常，但在更换软盘后，在文件夹中显示的仍是第一张盘的内容，不能识别第二张盘，这种现象该如何解决？

答：既然读第一张盘片一切正常，说明软驱的步进、寻道、读/写电路正常，但换盘后却不能识别，此时应考虑是换盘机构发生故障。当软盘插入后，检测器中的光电耦合管便会发出换盘信号，软驱的微处理器接收信号，完成换盘工作。若软盘检测器的挡光片不在正确位置时，就会导致刷新信号不能送出，软驱不能做好读写准备。

将软驱拆下，把零磁道检测光电传感处的灰尘污物清扫干净。若仍不起作用，就再检查一下弹盘导杆是否复位良好，用脱脂棉蘸工业酒精将弹盘导杆和磁头小车导杆上的污物清洗干净，涂上少许机油，使其润滑，故障即可排除。

311. 显示“磁盘未格式化”

问：在 Windows 98 中将软盘插入软驱后双击 A 盘盘符，软驱指示灯亮，但屏幕上出现“磁盘未格式化”的提示。另换一张已格式化且可以在其他计算机上正常使用的磁盘时同样出现“磁盘未格式化”的提示，这是什么原因？

答：由于打开 A 盘时提示“未格式化”，而软盘在其他计算机可以正常使用，所以引起此故障的原因可能是软驱的磁头组件不能运动或磁盘不转动。

打开机箱，将软驱取出但不必拔掉电源线和数据线，拆下软驱外壳。启动计算机并查看计算机在启动的过程中软驱的磁头组件是否运动，在软驱中插入一张磁盘，读盘测试，结果磁盘旋转，磁头组件还是不动，屏幕上继续出现“磁盘未格式化”的提示。

造成软驱磁头组件不运动的原因一般有两个：一是驱动磁头组件的电机损坏；二是没有使电机旋转的正负电压。再次启动计算机，在计算机读软驱时，用万用表直流 1V 档，测得软驱的 1、4 针脚处约有正负电压约 0.1V。关闭计算机电源，拔掉软驱上的电源线和数据线，测量驱动电机电路的 4 个焊接点的内阻，若有电阻则可知软驱的驱动电路、电机不存在问题。那么导致电机不转动的原因是电机的螺杆轴卡死，因电机马力较小，阻力略大，螺杆轴就会转不动。解决的办法是在电机的螺杆轴上滴少许机油，用一把镊子夹住螺杆轴，用力向右旋转，磁头组件开始向中心移动，反复移动几次，感到转动较灵活了，即可开启计算机测试软驱。这时查看软驱的磁头组件在软驱指示灯亮时是否运动，如果运动，故障即可排除。

312. 无法复制文件到软盘

问：在对软盘驱动器中的软盘进行操作时，可以正常地读取文件，但却不能将文件复制到该盘上，也无法删除该盘上的文件和格式化该盘，而且出现下述写保护错误信息：



Write protect error writing drive A

Abort, Retry, Fail?

但实际上软盘并没有处于写保护状态。更换软盘后故障现象依旧。这是什么原因?

答:在软驱中,有些信号是通过光电耦合原理产生的,如写保护信号、索引信号、准备好信号。这些信号一般都是采用发光二极管和光敏三极管来实现发送和接收的。如果发光二极管发出的光线能有效地照射到光敏三极管上,则光敏三极管导通;反之,光敏三极管就截止。在格式化中,需要索引孔作为位置参照,用以标志信息是

在第一个脉冲来了之后才被写到软盘上的。由于无索引信号送到软盘控制器中,导致软盘控制器无法确定写入信息的起始位置而不能进行格式化工作。由于发光二极管和光敏三极管损坏的可能性不大,一般是发光二极管和光敏三极管被灰尘覆盖所致。可以打开机箱盖并卸下驱动器,在取下驱动器前左侧的电路板后发现读写孔内灰尘较多,此时使用脱脂棉球蘸上少量无水酒精进行擦拭,然后装好驱动器及机箱,重新启动计算机并对该驱动器内的软盘进行操作,故障即可排除。

1.10 键盘与鼠标故障

1.10.1 键盘故障

313. 启动时提示键盘错误

问:在启动计算机时提示这样的错误“Keyboard Error, Please press F1 Continue”,按F1键不能继续启动,而且按任何键都毫无反应,请问这是什么原因?

答:这种情况是由于键盘未能正确地连接到主板上,或键盘与主板的PS/2接口接触不良,或鼠标与键盘接反所造成的。解决的方法很简单,首先查看键盘是否已正确接在主板上,如果接头松动,就重新将它插紧;还要仔细观察是否是鼠标与键盘接口接反,由于主板上的键盘接口与鼠标接口的位置相近并且外观相同,很容易弄混,但可以根据接口颜色及接口旁的标识进行区别,只要将键盘正确接在主板的PS/2接口上即可;如果键盘已经接好仍然出现这种情况,则可能是插头与接口接触不良,这时需把键盘插头重新插好即可解决。

314. 键盘接口出现故障

问:计算机启动时提示错误“Keyboard Error, Please press F1 Continue”,并且不能启动,有时虽然按F1键可以启动,但键盘不能正常使用,而且换了多个键盘也不能解决,估计是键盘接口接触不良,这种情况该如何处理?

答:由此看来,这可能是主板的键盘接口损坏造成的。主板键盘接口内部的弹性接触片因长时间使用或经常弯曲拉动,有时会出现扩张现象,从而造成键盘插头中的针与接口中的弹性接触片接触不良或不能接触。可以尝试这样处理:将键盘插头内部靠近定位片的第一只插针用镊子向外侧少许弯曲一些,然后再作测试,如果仍不见效,将它扶正后按照相同的办法去处理第二只插针直至全部,如果还不行,那就只有更换键盘接口插座了。不过,更换键盘插座建议把主板送到专业维修店处理。

315. 关机后键盘上的指示灯还在亮

问:我使用的是联想商用计算机,Intel 845D芯片组的主板,但经常会出现关机后键盘上的

Num、Caps 指示灯仍然亮着，这是什么原因？

答：由于现在的计算机大多使用 ATX 电源，而 ATX 电源在关机后并没有切断所有的电源供给，而是保留了一组 5V 的电源给主板供电，以保证计算机的远程唤醒、键盘鼠标开机等功能。由于该主板支持键盘开机，所以在关机后电源仍然为主板的 PS/2 接口供电，以保证能实现键盘开机功能，所以键盘指示灯会亮。

如果不想使用键盘开机功能，可以查看主板说明书，看主板上是否有禁用键盘开机功能的跳线，如果有就将跳线设为禁止；或进入 BIOS 中将键盘开机功能设为 Disable 以禁用它，这样在关机后指示灯就不会再亮了。

316. 键盘按键不灵

问：我的键盘使用了两年，虽然开机自检能通过，但现在有许多字母键不管用了，有些字母按下去的时候打不出字，或需要按许多次才能打出字，请问这该如何修理呢？

答：这种情况可能是键盘电路板的字母键接触点不能导电所致。

用十字螺丝刀拆开键盘。键盘的电路板大多是由三层透明的塑料板重叠而成的，中间那层为绝缘板。首先可以检查透明塑料板上的按键是否能够将触点压在一起，如果能压在一起则正常。再用万用表测量两个触点压在一起时是否能导电，各分电路是否导电等。

如果电路或接触点的金属膜有损坏的部分，就需要将它们连接才能导电。但这里不能焊接，因为一焊接塑料就会融化。所以，这里介绍一种既简单又实用的方法：用香烟包装用的铝箔对折，使上下两面都是银白色铝箔面，剪成合适大小后放在损坏的电路处，使损坏的电路连通，注意不要让它碰到别的电路，并用透明胶布固定好，最后重新装好键盘，再测试看看是否恢复正常。

这种方法非常简单但非常有效，可以解决大部分键盘电路损坏的情况。

317. 玩游戏导致按键失效

问：我的计算机买了一年多，平时主要用来打游戏和打字。但最近发现键盘上的 A、S、W、D 等几个键不灵了，在玩游戏时不能控制方向，打字时也要按许多次才能打出，请问这该如何修理？

答：在玩游戏时一般都会使用这几个键来控制游戏中角色的方向、发招等，而且对战时大多用力比较大，时间长了就很容易导致这几个键失效。要修复它们，可以关闭计算机，将键盘从计算机上拆下，用螺丝刀等工具拆开键盘，使用酒精擦洗键盘按键下面与键帽接触的部分。注意，如果表面有一层比较透明的塑料薄膜，应揭开后清洗。如果键盘按键下面是靠弹簧来控制的，就更换几个弹性较好的新弹簧，然后安装好键盘就可以正常使用了。但如果故障仍然存在，则需考虑购买新键盘。

318. 按键按下后弹不回来

问：我的键盘因为使用时间长了，现在有几个键比如回车键、Shift 键、空格键等按下以后就卡住，弹不上来了，请问有什么办法可以解决？

答：由于键盘上的 Shift 键、回车键或空格键等使用频率最高，在使用一段时间后弹簧弹力或橡胶帽老化最快，就容易出现按下后被卡住弹不起来的现象，尤其在一些廉价的键盘上更为常见。如果键盘还在保质期，建议立刻去经销商那里更换，如果已经过了保换、保修期，就需要自己动手了。当然，如果键盘内掉进了杂物，也可能卡住键盘帽，这时只要将键盘倒过来，拍键盘背面将杂物倒出即可。

如果键盘按键底下使用的是弹簧，就可以用工具将键帽撬出，取出底座片下的弹簧，更换新的弹簧或将原弹簧整型恢复，重新安装好后即可解决。

如果按键底下使用的是橡胶帽，就得拆键盘了。用工具拆开键盘，就会看到对应每个键的位



置上都有一个凹凸的导电橡胶帽。当按键被按下时，导电橡胶与电路板的触点接触，不用的时候就处于下凹的自然状态，长期使用就比较容易使导电橡胶老化，失去弹性。可以在维修店找一些可用的橡胶帽来换上，如果找不到，也可以将一些不常用键的橡胶帽与这些导电橡胶相互调换一下，最后再装好键盘，回车键及 Shift 键就可以使用了。

319. 键盘进水导致按键失效

问：我在使用计算机时不小心将一杯水洒进了键盘里面，造成几个按键不能正常使用。请问这种情况该如何处理？

答：解决键盘进水其实并不难，在进水后要马上关闭计算机，并将键盘从机箱上拔下来，以免造成键盘短路或损坏计算机。然后卸下键盘，先倒过来将里面的水倒出，再用螺丝刀等拆开键盘背板，仔细擦拭干净键盘内及键帽上的水，再小心打开键盘底座，可以看到键盘的塑料电路板。这时检查哪些地方有水，就用脱脂棉仔细擦拭。不过一定要注意，键盘的电路板是 3 层薄薄的塑料片，擦拭时千万要小心，不能用坚硬的东西去碰，也不要使劲擦电路部分，否则会损坏电路。当擦拭完以后，不要急着把键盘安装好，因为此时电路板仍然是潮湿的，而应使用吹风机或风扇等将它吹干，或在太阳底下晾干再放置一段时间使水分完全蒸发掉，再重新把键盘插到主板 PS/2 接口上，开机，键盘就应该可以正常使用了。

在这里提醒大家，无论键盘鼠标，还是显示器主机，一定要注意防水防潮。但如果键盘在保修期内，建议最好送到维修部门，以免自己不慎损坏。另外，对于较为粗心的朋友，建议选择防水的键盘，一旦进水后晾干即可使用。

320. 一些按键被卡住

问：我的键盘和鼠标最近出现了一些毛病，就是在用鼠标单击选中某个文件时，会出现选中

多个文件的情况；在录入文字时，虽然 Caps Lock 指示灯为熄灭状态，但是输入的字母却为大写，而打开 Caps Lock 指示灯后所输入的又是小写字母，请问这是是什么原因？

答：出现这种现象，可能是因为键盘上的一些按键因长期使用而不能正常弹起造成的。有一些常用的按键如 Ctrl、Shift、Enter 等在键盘使用时间较长以后，就容易在按下去时被卡住而不能正常弹起。这样，在输入文字或单击鼠标时，就如同先按下这些键再输入，结果导致大小写字母错误或选中多个文件等。最好将键盘拆开或将按键撬下来，修理一下里面的键盘帽或弹簧即可恢复。如果情况严重，可考虑更换键盘。

321. 按键卡住导致连续鸣叫声

问：我的计算机一直使用正常，但有时在启动到 Windows 登录画面时，计算机突然发出“嘀嘀嘀……”的连续鸣叫声，而这时显示画面好像没什么反应，慌乱之下乱拍键盘，响声又消失了，在 Windows 中检查也没发现什么故障，请问这是是什么原因？

答：在 Windows 登录画面出现这种连续的鸣叫声，最可能的原因是键盘上的回车键被卡住而弹不出来，导致系统登录时确认空密码，但由于密码不正确而又不能登录，因此就会发出这种声音。而当拍键盘时，使回车键弹起，于是鸣叫声就消失了。

如果再次出现这种情况，不要慌乱，只要使卡住的车键弹起来即可。如果回车键因长时间使用而不能弹起，就要想办法进行修理。

322. 用鼠标代替键盘启动计算机

问：我的计算机在一次意外断电后，再重新启动自检时却提示“Keyboard error or no keyboard present”，这时再按 F1 或 Del 键也没有任何反应，后来经检查发现键盘已损坏。但是有一些重要的资料需要复制出来，而且当时又无法出去买或借

键盘，手头上只有一个淘汰下来的旧鼠标。我只想将计算机中的资料复制到 U 盘中就行了，请问能不能用鼠标代替键盘来启动计算机？

答：如果键盘已损坏且自己不能修好，且手头上还有一个淘汰的旧鼠标，是可以鼠标来代替键盘启动的，不过只能启动，却不能像真正键盘一样打字。

将坏的键盘卸下，将旧鼠标接在键盘的 PS/2 接口上，然后按下机箱上的开机按钮启动计算机，这时系统就不会再提示键盘错误，而是更新 ESCD 后进入系统。此时马上找到要复制的文件并复制到 U 盘中即可。

另外，在平时使用时最好在 BIOS 中将 STANDARD CMOS SETUP 界面中的 Halt On 默认 All Error 设置为 All But Keyboard，这样以后即使键盘出现问题也能启动计算机，并可以通过鼠标操纵计算机完成一些急需完成的任务。

323. 键盘、鼠标无故失效

问：我的 Windows XP 系统刚安装不久，计算机一直很正常。前几天却突然出现找不到鼠标，重新插拔也不管用，但鼠标在其他计算机上使用正常。后来连键盘也找不到了，直到最后连系统都进不去。显示如下：

因以下文件丢失或损坏，Windows 无法启动：System32\DRIVERS\pcisys。可以通过使用启动盘或 CD-ROM 再启动 Windows 安装程序，以便修复这个文件，在第一屏时按 r 键开始修复。

再后来试了几次，按了 r 键后键盘偶尔能用，可还是进不去，而且每次在开机按 Del 键进入 BIOS 时就失效，请问这是什么原因？

答：pcisys 是与键盘、鼠标相关的驱动文件，从描述来看，很像是因为文件损坏而导致键盘、鼠标功能失常。但是键盘在按了 Del 键进入 BIOS 时出现失效，则一般与 Windows 被破坏无关，通常是键盘本身损坏或者主板 PS/2 接口损坏。

建议先拿一个别的键盘以验证是否主板的

PS/2 接口存在问题。如果还是无法进入 BIOS，就可基本断定主板的 PS/2 接口已经烧坏。如果还是在 Windows XP 中无法正常使用，那么应该在 Windows XP 的控制台选择系统文件提取修复。

324. 键盘或鼠标不能动了

问：我的计算机使用的都是 PS/2 接口的鼠标和键盘，但在运行过程中，插拔键盘或鼠标的插头，键盘或鼠标就不能动了，请问这是什么原因？

答：这是常识性的错误，是因为 PS/2 接口的设备不能带电插拔，热插拔很可能会烧坏主板上 PS/2 接口附近的电路。只有 USB，IEEE1394 接口才支持热插拔，其他接口都不能热插拔，否则就会造成系统死机。另外，虽然一两次的热插拔可能侥幸不会出现问题，但难保哪一次会出现问题。

1.10.2 鼠标故障

鼠标是一种非常容易损坏的设备，但鼠标的故障分析与维修比较简单，大部分故障为接口或按键接触不良、断线、机械定位系统脏污等。少数故障为鼠标内部元器件或电路虚焊，这主要存在于某些劣质产品中，其中多以发光二极管、IC 电路损坏居多。

325. 启动系统后提示找不到鼠标

问：我的鼠标一直使用正常，但有一次启动到 Windows 后却提示找不到鼠标，请问这是什么原因？

答：在开机时找不到鼠标，一般有以下几种情况：

- (1) 鼠标彻底损坏，需要更换新鼠标。
- (2) 鼠标与主机接口，如 USB 口或 PS/2 口接触不良，这时只要将接头插好，重新启动即可。
- (3) 主板上的 USB 口或 PS/2 口损坏，这种情



况比较少见。如果是 USB 口损坏,可以换接在其他 USB 口上;如果是 PS/2 接口损坏,最好请专业人员进行维修。

(4) 鼠标线路接触不良是最常见的现象。接触不良的点多在鼠标内部的电线与电路板的连接处。只要故障不在 PS/2 接头处,维修起来就容易多了。通常是由于线路比较短,或比较杂乱而导致鼠标线被用力拉扯,解决方法是将鼠标打开,使用电烙铁将焊点焊好。还有一种情况就是鼠标线内部接触不良,这是由于时间长而造成老化引起的,这种故障通常难以查找,最好是更换一个新鼠标。

326. 鼠标按键失灵的故障

问:我的鼠标左按键失灵,按下后弹不起来,要敲许多次才能弹起来,这种现象该如何处理?

答:鼠标按键失灵一般有两种情况,即按下鼠标键后没有动作,或将鼠标键按下后却无法正常弹起。

如果鼠标按键无动作,这可能是因为鼠标按键和电路板上的微动开关距离太远或点击开关经过一段时间的使用而反弹能力下降。拆开鼠标,在鼠标按键的下面粘上一块厚度适中的塑料片,厚度要根据实际需要而定,处理完毕后即可使用。

如果鼠标按键无法正常弹起,这可能是因为按键下方微动开关中的碗形接触片断裂引起的,尤其是塑料簧片长期使用后容易断裂。如果是三键鼠标,那么可将中间的那一个键拆下来应急。如果是品质好的原装名牌鼠标,则可以焊接,拆开微动开关,细心清洗触点,涂上一些润滑脂后,装好即可使用。

327. 鼠标按键无反应

问:我的鼠标使用了两年,最近在按下鼠标键时,虽然能听到清脆的“嗒”声,但计算机并无反应,有时需要多按几次才有反应,而鼠标却移动正常,请问这是什么原因?

答:如果鼠标移动正常,只是在 Windows 中按下键后无效,而有时多按几次又能管用,所以这种故障应该是鼠标按键接触不良所造成的。用螺丝刀拆开鼠标,可以看见在电路板上对应鼠标壳的按键下面有 3 个按键装置,用手按下出现失灵现象的按键装置上的凸起塑料片,随着按下力度的增大,凸起塑料片就被按得越深,失灵现象就应该明显减弱。可以找一个废弃的鼠标,将其按键卸下后装到这个鼠标上,然后将鼠标安装好,再连接到机箱上的接口上,鼠标就应该能正常操作了,不会再出现按键失灵的现象。

328. 鼠标灵活性下降

问:我的鼠标使用了两年,最近灵活性大大下降,移动时指针反应迟钝,定位不准确,有时鼠标指针甚至不能移动,这该如何解决?

答:鼠标的灵活性下降,主要是因为鼠标里的机械定位滚动轴上积聚了过多污垢,从而导致鼠标球滚动不灵活。打开鼠标底部的盖取出滚动球,用干净的布蘸上中性洗涤剂对胶球进行清洗,再重新安装好即可。如果还不能彻底解决,可以打开胶球锁片,将鼠标中的 X、Y 摩擦轴等使用酒精进行擦洗,最好在轴心处滴上几滴缝纫机油,但一定要注意不要流到摩擦面和码盘栅缝上。将一切污垢清除后,鼠标的灵活性便可恢复如初。

另外,鼠标垫的好坏对鼠标的灵活性也有很大关系,太过平滑或太轻的鼠标垫,也会使滚动球移动不灵活,此时可以更换新的鼠标垫。

329. 滚轮鼠标方向失灵

问:我有一个 PS/2 接口的滚轮鼠标,最近鼠标指针只能左右移动,而不能上下移动,这该怎么处理?

答:滚轮鼠标使用时间长了很容易出现只能向一个方向移动,而向另一个方向不起作用的故障,这是因为有一个方向上的滚轴不能转动。可

打开鼠标底部的活动板，取下橡胶小球，用手直接转动滚轴，如果有一根滚轴不能转动，或转动有困难，说明故障是由于滚轴没有随小球的滚动所致。滚轴不能转动可能是由于被脏物卡住，将脏物清理干净即可排除故障。如果两根滚轴均转动灵活，并且用手转动滚轴时，光标仍只在左右或垂直方向移动，则故障为相应的光敏管损坏。拧开鼠标的固定螺钉，打开外盖，检查光敏管两个极之间的电阻，如果电阻随光敏管上的光照的强弱发生变化，则光敏管是好的，否则为光敏管损坏，这时买一个新的光敏管换上即可。

330. 光电鼠标的指针颤抖

问：我使用的是光电鼠标，但发现鼠标指针总是颤抖，光标定位时也不准确，请问这该如何处理？

答：光电鼠标指针颤抖的情况比较常见，一般是由于鼠标垫造成的。由于光电鼠标是靠光的反射来定位的，如果使用滚轮鼠标垫或鼠标垫质量不好，可能会因反射光而造成光标定位不准确。而有的人不喜欢使用鼠标垫，但如果电脑桌的反光程度过大，那么光标就非常不容易移动，而且还会造成指针颤抖，所以为了更好地使用光电鼠标，最好使用不会反射光的鼠标垫。

331. USB 鼠标不可用

问：安装 Windows 或启动 Windows 时鼠标不可用，但将鼠标接在其他计算机上却可正常使用，这是什么原因？

答：这可能有两种情况，一种可能是鼠标接口损坏，这时可以请专业维修人员进行维修。第二种可能是 CMOS 设置错误引起的，在 CMOS 设置的“电源管理”项中有一项 Modem Use IRQ，其选项分别为 3、4、5……、NA，默认选项为 3，在这里只要将其设置为 3 以外的中断项即可。

332. USB 资源冲突导致鼠标不能用

问：我使用的是一只 USB 接口的光电鼠标，原来一直使用正常。后来连上了宽带，可光电鼠标却出现了故障，在 Windows 中只显示指针而不能使用，但换用机械鼠标则正常。打开“设备管理器”，发现“通用串行总线控制器”下面的“USB Root Hub”前显示一个黄色的“？”号，请问这是什么原因？

答：从所述故障来看，是安装新硬件后与 USB 控制器产生了资源冲突。可以打开“设备管理器”，先将“通用串行总线控制器”下的各项逐一删除，然后用鼠标右键单击并选择快捷菜单中的“扫描检测硬件改动”选项，按提示重新安装驱动程序即可。如果仍然存在冲突，则重新启动计算机进入 BIOS 设置，将 PNP/PCI Configuration 下的 PNP OS Installed 选项设置为 Yes，将含有 Update ESCD 字样的选项设为 Enabled，保存设置退出并重新启动计算机即可。

333. 在 DOS 下无法使用 USB 鼠标

问：我有一张 Windows 98 安装盘，附带有各种工具软件。为了维修计算机，需要开机用光盘启动，当启动以后，光盘中的自运行文件会显示为一个图形菜单界面，需要使用鼠标才能操作。但这时问题出现了，我使用的是 USB 口的光电鼠标，但鼠标却不能使用，鼠标下的发光器也不能发光，换了 USB 口也不管用，这是什么原因？

答：这种情况是因为 DOS 不支持 USB 所造成的。在 DOS 系统中，不会自动加载 USB 驱动，所以 USB 口的设备在 DOS 中就不能使用，只能使用 PS/2 等接口的设备。要解决这种情况，只有找一个 PS/2 接口的鼠标接到主板上使用，而 USB 的鼠标只有在 Windows 中安装好了驱动程序后才能使用。

334. 开机后 USB 鼠标需插拔才能用

问：我使用的是微星 845D 主板，USB 光电



鼠标, Windows XP 系统。最近一段时间开机后鼠标无反应,底部的红灯也不亮,只有拔下鼠标再重新插入后才可正常使用,换个 USB 插口也是同样的现象,请问这种问题该如何解决?

答: 这种问题大多和供电系统有关,可以根据以下方法进行故障排除:

(1) 如果在使用 Windows XP 时,从待机或休眠状态重新进入系统后 USB 鼠标不能用,可能是因为高级电源管理功能造成 USB 设备无法正常供电。用鼠标右键单击“我的电脑”,然后依次选择“管理”→“计算机管理”→“设备管理器”,在“设备管理器”中展开“通用串行总线控制器”,双击 USB Root Hub 选项打开“USB Root Hub 属性”对话框,在“电源管理”选项卡中取消选中“允许计算机关闭此设备以节省电源”复选框即可。

(2) 如果以上方法不行,则重新启动计算机进入 BIOS,在 Power Management 选项中,把高级电源管理模式由 S3 (STR) 更改为 S1 (POS),然后保存退出即可。

(3) 如果使用的是无源 USB Hub,而鼠标就接在 USB Hub 上,那么也可能会因供电不足导致这种问题。因为在无源 USB Hub 中,所有的 USB 接口的供电都只从一个 USB 接口中得到,如果一个 4 口的 USB Hub 接了 4 个 USB 设备,那么每个 USB 端口就只能获得 $500\text{mAh}/4=125\text{mAh}$ 的电力

供应。这种情况一般拔掉几个 USB 设备即可。

335. 灯光造成光电鼠标不灵活

问: 我使用的是一只光电鼠标,但有一天晚上在使用的时候,打开了电脑桌上的台灯,这时发现鼠标出现了问题,鼠标指针的移动很不灵活,不仅移动得慢,而且要用好大力才能勉强移动一点,而有时又突然没事了,但不知什么时候故障又出现了,换了个鼠标垫也不管用,请问这是什么原因?

答: 出现这种现象不一定是鼠标有故障,有可能是光电鼠标的光反射造成的。由于光电鼠标是靠 LED 发出的光反射到光敏晶体管而产生脉冲,从而决定鼠标在屏幕上移动的距离和速度。由于是在打开了台灯后出现的这种状况,所以可能是由于台灯离鼠标比较近,而且灯光会从斜上方照到鼠标顶盖和底座上,干扰了鼠标发出的光,结果导致鼠标不能正常工作。而有时又突然正常了,则可能是因为你的手碰巧挡住了台灯射向鼠标的光。

知道了故障原因,解决起来就容易多了。此时只要将台灯关闭,只打开屋顶上的日光灯,由于灯光是从上到下均柔和地照射,就不会影响到鼠标的正常工作了。

1.11 外设故障

1.11.1 机箱、电源故障

336. 机箱上带有静电

问: 最近发现机箱外壳有漏电现象,用手碰到金属外壳就会有放电现象,手会被电得麻一下,但放电之后再摸机箱就没事了,这是什么原因?

答: 其实大多数机箱都有漏电现象,这是正常的,不过每个机箱的漏电情况都不相同。如果机箱漏电比较轻微可以不用管它,但如果漏电比较严重,就有可能使机箱内的硬件配件损坏,这就必须解决了。

首先要检查是否是电源质量不合格,若电源质量较差最好更换一个新的电源。另外,解决漏电现象只需使机箱接地即可。可以用一根电线,

一头接在机箱上，另一头连接大地即可，使机箱与大地形成回路便可释放掉漏电流。

337. 机箱内发出异味

问：最近突然闻到机箱内发出很刺鼻的焦糊味，这是什么原因？

答：如果机箱出现异味，要千万小心，这可能是机箱内有些配件被烧坏或因电流过大而烧焦。此时千万不能大意，一定要找出问题所在，否则可能会造成计算机损坏。首先断开电源，打开机箱，找到发出异味的部件，卸下交给专业维修部门处理，如果没过质保期的，可以更换或维修。另外，显示器千万不要打开，由于它会带有高压电，只能交由专业人员维修。

338. 劣质电源导致不能开机

问：我的老计算机最近不能开机，按下开机按钮后，大多数时候都不能开机，只有电源和 CPU 风扇在转动，少数时候也能开机，但开机后时间不长就会自动断电，估计是杂牌电源的故障，应该如何解决？

答：出现这种现象，如果不是因配件接触不良，就是杂牌电源造成的，由于杂牌电源一般做工较差，容易产生供电不正常，或插头损坏等问题。拆开机箱，在按下开机按钮后，可用万用表检测 4 芯供电插头上的各组电压，看是否正常，并检查各插头孔中的铜芯是否损坏变形，且把 20 芯的主板供电插头也拔下来，仔细检查各个孔内的铜芯是否变形或损坏，如果仅是变形，找工具将它们恢复原状即可，并将各电源插头插好；若是插头已损坏，可送交专业维修处修理，或干脆买个新电源使用。

注意：

在选购电源时，不仅要注意形状变压器和滤波电容的大小、线材的精细、外壳所用钢板的厚度和材料，还要注意各供电插头的做工等细节问题。另外，由于电源用来供给计算机中几乎所有

配件的供电，所以最好选购名牌或质量有保障的电源。

339. 无法为 USB 接口安装驱动程序

问：朋友的计算机使用 Windows 98 系统，最近买了一个 USB 接口的摄像头，通过 USB 连线接在机箱上的 USB 接口上，系统提示安装新硬件，此时因有事便单击“取消”按钮取消了。后再来再想安装驱动程序时，拔下 USB 连线重新插在 USB 接口上，可系统不再提示发现新硬件了，多次插拔也不管用，请问如何才能安装摄像头的驱动程序呢？

答：这种情况是由于 Windows 98 对 USB 设备的支持不完善造成的，如果系统无法检测到 USB 摄像头，可用鼠标右键单击桌面上的“我的电脑”图标，依次选择“属性”→“设备管理器”，在“设备管理器”选项卡中可以看到 USB 设备前会有黄色的“！”或“？”，用鼠标右键单击该项并选择快捷菜单中的“删除”命令将它删除，再将摄像头的 USB 连线插到机箱上的 USB 接口上，这时系统就会提示发现新硬件了，然后按照屏幕提示安装摄像头的驱动程序即可。

不过，如果系统仍没有提示发现新硬件，也可以在“控制面板”中双击打开“添加新硬件”，通过“添加新硬件”来安装摄像头驱动。

340. 机箱前置 USB 口不能使用

问：我的主机箱带有前置 USB 接口，但在购机的时候并未连上，后来自己连上了，却不能使用。据技术员说机箱前置 USB 口是 USB 1.1 的，而主板上的 USB 接口是 2.0 的，所以容易导致一些 USB 设置接在前置 USB 接口不能用，请问到底是我接错了，还是前置 USB 口真的是 USB 1.1 的？

答：技术员的说法其实是错误的。USB 接口应都是同一个规范的，不可能一个是 USB 1.1，一个是 USB 2.0 的，而且 USB 2.0 规范向下兼容 USB



1.1, 只要前置 USB 口连线连接正确就应该能使用。不过, 有许多购买兼容机的用户都发现前置 USB 接口不能用, 询问技术人员时也都解释说是因为 USB 1.1 的问题, 实际上是技术人员把连线接错了。

首先要了解机箱前面板上的 USB 接口, 一般都有两个 USB 口, 是通过两组 4 芯数据线连接到主板预留的两个 USB 接口插针上的。4 芯数据线的颜色分别为: 红、白、绿、黑。它们与主板的 USB 接口插针的对应关系如下:

红 (V): 电源正极, 对应主板的 VCC、+5V、VC

白 (USB): 信号线负极, 对应主板的 port-、data-、USB-

绿 (USB+): 信号线正极, 对应主板的 port+、data+、USB+

黑 (G): 地线, 对应主板的 GND、G、地线
只要根据连线的颜色及所对应的插针插好, 前置 USB 一般就可以使用了。

341. 计算机不能正常关机

问: 我的计算机原来使用 Windows 98 系统, 后来升级到 Windows 2000, 结果计算机无法正常关机了, 总是在关机时停留在“您可以安全地关闭计算机了”这个提示画面, 必须手动关闭电源才行, 这是什么原因?

答: 出现这种现象的原因可能是系统没有启用高级电源管理, 或主板对 ACPI 电源管理标准支持不好造成的。因为 Windows 2000 默认使用 ACPI 电源管理标准, 并且要求主板符合全部的 ACPI 电源管理标准的要求, 因此造成了不少主板无法在 Windows 2000 下实现自动关闭电源的功能。

要解决这种现象, 可以在 Windows 中打开“控制面板”, 选择其中的“电源管理”→“高级电源管理”, 选中“启用高级电源管理”复选框, 即将 ACPI 电源管理方式改为 APM 电源管理方式, 因为 APM 是一个老的电源管理标准, 所有的主板都可

以很好地支持它。强制 Windows 2000 使用 APM 电源管理标准后一般即可自动关闭计算机了。

当然, 最好的方法就是下载该主板的最新 BIOS 为其升级。

342. 电源风扇只是抖动

问: 从朋友那里搬来了一台二手计算机, 可在按下开机按钮开机的时候, 机箱上的指示灯不亮, 而电源风扇也只是在原地抖动, 怀疑电源坏了, 请问该如何修理?

答: 这种情况可能是主板的电源开关设置错误或电源故障造成的。因为一些老计算机的主板是 AT 与 ATX 混合结构, 主板上有电源开关。若主板采用了 ATX 开关, 但使用的却是 AT 电源, 就会出现这样的故障, 此时应检查主板电源开关类型的设置情况。另外, 如果电源电压特别低, 也可能产生这样的现象, 可以用万用表检查电源的输出是否有问题。

343. 电压不稳造成计算机重启

问: 我新买了一台计算机, 但在使用过程中却发现, 有时显示会突然抖动, 稍候就会恢复正常; 而有时用得好好的却突然重新启动, 而且毫无先兆, 后来检查电源等各个配件, 也没有损坏, 请问这是什么原因?

答: 如果各配件没有故障而计算机仍出现这种现象, 可能是家用线路电压不稳所造成的。如果当地的电压不稳定, 就极易出现显示器画面抖动、重启等现象, 而且这种情况特别容易损坏计算机的各种配件。如果电压问题不能解决, 最好购买一个 UPS 电源, 当电压不稳或突然停电时, UPS 就会适当延长供电时间, 这样就不怕停电了。

344. 电源质量差导致计算机故障

问: 我组装了一台计算机, 使用的是 250W 杂牌电源。开始使用正常, 后来又买了一个 DVD 光驱安装上, 但问题也随之而来, 在使用 DVD 的时

候经常出现死机、重启等现象。但 DVD 本身并无问题，接在其他计算机上也可正常使用，这是什么原因？

答：如果确认 DVD 光驱本身及其连线没有问题，那最大的可能就是电源的问题。由于刚开始时计算机可正常使用，但后来播放 DVD 时经常出现故障，所以极有可能是在使用 DVD 的时候由于耗电量增加，而杂牌电源供电不足或电压不稳，导致计算机不堪重负而死机或重启，这时最好买一个名牌大功率电源换上，就可以解决这种现象。

另外提醒大家，由于电源负责计算机主机内绝大部分的供电，可谓重中之重，而用户在装机时却往往容易忽略电源的质量，结果导致计算机因电源而出现各种故障，所以最好安装名牌电源。

345. 电源故障导致开机不正常

问：我的计算机最近出现了故障，就是在按下电源开关后没有反应，主板灯不亮，硬盘不工作，CPU 风扇也不转。可奇怪的是过一两分钟或两三分钟却又启动了，而且启动后计算机工作正常。这种情况大多在长时间关机后发生，但启动后重新关机再开机就正常。请问这是什么原因？

答：这种情况可能是主机电源问题。主机在通电的瞬间，主机电源会向主板发送一个 POWER Good PG 的信号，如果主机电源的输入电压在额定范围之内，输出电压也达到最低检测电平（+5V 输出为 4.75V 以上），并且达到 100ms~500ms 时，PG 电路就会发出“电源正常”的信号，接着 CPU 会产生一个复位信号，执行 BIOS 中的自检，然后才能启动。当电源交流输入电压不正常，或主板信号传输延缓时经常会出现类似的故障，这一般是由于电源质量不好或主板老化所致，建议更换一个好点的电源试试。

346. 电源引起计算机黑屏

问：我的计算机使用了一年多，使用的是一个杂牌电源。今天在开机时，BIOS 自检发出连续

短鸣声，并且计算机黑屏，请问这是什么原因？

答：计算机自检不能通过并且发出不停的短鸣声，而且计算机使用的是杂牌电源，最大的原因应该是电源出现了问题。这种情况可以拆下电源请专业维修人员进行修理，而最好的方法就是换用一个质量较好的电源。

347. 电源发出噪声

问：我的计算机每天开机启动时总是会发出“嗡嗡”的噪声，好像是从电源里发出来的。但重复冷启动几次却又变得正常了。请问这是什么原因？

答：电源发出“嗡嗡”的声音可能是电源盒内的散热风扇所致，原因可能有以下几种：

(1) 电机轴承中使用的润滑油质量不好，在环境温度较低时会凝结，而且风扇最容易集结灰尘，进入轴承的灰尘和劣质润滑油凝结在一起，会大大增加电机的转动转矩，使得电机转动不正常，发出振动的“嗡嗡”声。而在多次启动后，由于发热使得润滑油熔化，电机就又能正常工作了。

(2) 可能是风扇电机轴承松动，使得在旋转时发出“嗡嗡”的声音。这种原因造成的声音，不会因为反复冷启动而消失。

(3) 电机轴承润滑不好，造成启动时阻力增加，从而发出噪声。若是这种情况，在电机轴承处滴入少量润滑油增加润滑度后便可得到改善。

另外，还一定要清洗风扇叶片上和轴承中的积尘。

1.11.2 打印机故障

1.11.2.1 喷墨打印机故障

348. 通电后打印机指示灯不亮

问：我的打印机最近出了点问题，通电后指



指示灯不亮,这是什么原因?

答:打印机通电后指示灯不亮的原因很多,首先检查交流电压输入是否正常,通过检查 220 V 电源信号线即可查出。再检查打印机电源板保险丝是否烧断,如烧断则更换保险丝。如新换保险丝又被烧断,应断开与 35 V 电压有关的器件,检查插件有无问题。查看电源板输出电压是否正常,如不正常,修理电路板。

349. 红灯亮但不打印

问:当执行打印任务时,打印机的 3 个红灯已经点亮,但没有继续打印,这是什么原因?

答:出现这种情况,可能是打印纸没有进入,或 IC 已烧坏。此时可以用手给打印机送纸,看能否打印,如果不能,则可能是打印机 IC 烧坏了,最好请打印机专业维修人员进行维修。

350. 联机打印不正常

问:我的打印机在联机打印时不正常,这是什么原因?

答:首先看一下“联机”灯亮不亮,如果不亮,按一下“联机”按钮。再检查一下打印机是否已同计算机连好,对连接打印机与计算机的电缆的两端都要检查一下。检查并行口 LPT 设置是否正确,检查新装软件、打印驱动程序的设置是否正确。

351. 打印机开机后没有任何反应

问:打印机最近出现了故障,在开机后没有任何反应,根本就不通电,这是什么原因?

答:打印机都有过电流保护装置,当电流过大时就会起到电流保护的作用。出现这种情况可能是打印机保险管烧坏。

打开机壳,在打印机内部电源部分找到保险管(内部电源部分在打印机的外接电源附近可以找到),看是否发黑,或用万用表测量一下是否烧坏,如果烧坏,换一个基本相符的保险管就可以

了(保险管上都标有额定电流)。

352. 打印机不进纸

问:我的打印机平时使用正常,但最近在打印时,突然不进纸了,这是什么原因?

答:导致打印机不进纸的原因有以下几种:

- 打印纸卷曲严重或有折叠现象。
- 打印纸的存放时间太长,造成打印纸潮湿。
- 打印纸的装入位置不正确,超出左导轨的箭头标志。
- 有打印纸卡在打印机内未及时取出。打印机在打印时如果发生夹纸情况,必须先关闭打印机电源,小心取出打印纸。方法是沿出纸方向缓慢拉出夹纸,取出后一定检查纸张是否完整,防止碎纸残留机内,造成其他故障。
- 检查黑色墨盒或彩色墨盒的指示灯是否闪烁或常亮,因为此时提示墨水即将用完或已经用完。如果有墨盒为空时,打印机将不能进纸,必须更换相应的新墨盒才能继续打印。

353. 打印机的面板设置与打印结果不符

问:一台打印机的面板设置与打印结果不符,这该如何解决?

答:有些打印机的操作面板功能很强,几乎可以实现打印机的所有功能。如果发现打印机结果与面板的设定不一样,有可能是由于软件的设置与面板设置不一样所致,而软件的设置是优先于面板设置的,所以使用时两者必须统一。

354. 喷墨打印机夹纸

问:我使用的是喷墨打印机,但经常出现打印时夹纸的现象,纸张夹在打印机内不能自动输出,请问这该怎样解决?

答:如果喷墨打印机出现夹纸的现象,可使

用如下方法解决:

(1) 慢慢地从送纸器或出纸槽将夹纸拉出, 选择较容易的一端取出。

(2) 如果纸张被撕断并有纸屑留于打印机内, 可以打开前盖, 然后把纸屑取出。

(3) 如果不能拉出夹纸, 可以拔出打印机电源插头然后再把它插回电源插板, 纸张便会自动被输出。

当取出所有纸张后, 关闭前盖即可。

355. 打印纸面出现碳粉污点

问: 我的打印机在打印时, 发现打印出来的纸上有许多碳粉污点, 这种情况该怎样处理?

答: 可用干燥清洁的软布擦拭打印机内部的纸道, 以去除纸道内遗留的碳粉; 打印每页只有一个字的 3 页文件, 用来清洁打印机内部的部件; 选择高质量的打印纸; 如果还存在问题, 可能需要更换碳粉盒或硒鼓。

356. 打印样张背面污染

问: 我的打印机使用了一年多, 但最近在打印时发现打印出来的纸背面有污染, 请问这是什么原因?

答: 打印样张背面污染可能由以下原因导致:

(1) 显影器或清洁器中墨粉漏出, 洒在纸路上致使纸背面污染。

(2) 加热辊清洁不良, 使墨粉沾于下压力辊上, 致使纸背面污染。

357. 连续打印时丢失内容

问: 我的打印机是新买的, 但在连续打印时却出现了问题, 就是文件前面的页面能够正常打印, 但后面的页面会丢失内容或者文字出现黑块甚至全黑或全白, 而分页打印时却又正常, 这是什么原因?

答: 这种情况是由于该文件的页面描述信息量相对比较复杂, 造成了打印机内存的不足。可

以试着将打印机的分辨率降低一个档次实施打印, 当然最好的解决方法还是增加打印机的内存。

358. 打印色彩不清晰

问: 我使用的是一台喷墨打印机, 但在打印时发现打印的颜色很不清晰, 模糊不清, 这是什么原因?

答: 要解决这种故障, 首先开启打印机, 从“控制面板”中打开打印机属性, 选择“维护”选项卡, 单击“喷嘴检查”按钮, 执行打印喷嘴检测图案工作, 看墨水是否能够正确地喷嘴中喷出来。然后单击“清洗”按钮, 执行打印头清洗工作。如果仍不能解决, 再单击“深度清洗”按钮来彻底清洗打印机喷嘴。如果彻底清洗打印头后打印质量仍较差, 就可能需要更换新的墨盒了。

359. 打印质量欠佳或出现故障

问: 打印机打印质量很差, 经常出现不能打印纸张的末端、打印出无意义的字符或符号、打印颜色不正确、直线不能对齐等故障现象, 请问该如何解决?

答: 要解决打印质量欠佳的问题, 一般可按下列方法来解决:

(1) 打印出无意义的字符。有时可能会打印出无意义的字符, 这种情况一般不会是打印机的问题, 可能是打印文件或应用程序出错。这时就需要重新编辑文件, 然后继续打印。

(2) 打印纸张卷曲或有墨水污渍。有时在打印图片时, 会出现纸张卷曲或有墨水污渍, 这种情况可能会出现在使用高分辨率纸或照相纸来打印色彩很浓的图画或相片时。要解决这种现象, 可以先打开“打印机属性”对话框, 选中“用户定义”单选按钮再单击“设置”按钮, 就会显示“设置打印质量”对话框, 然后调整色彩的浓度, 将浓度调小一点即可。



(3) 如果打印时直线不能对齐,可单击“维护”选项卡中的“打印头对齐”按钮来校准打印头。

(4) 如果打印时不能打印纸张的末端,就需要对照打印文档的“页面设置”中设置的纸张确认是否与装载到打印机中的纸张尺寸相同,否则就需要重新调整纸的大小。

360. 打印时出现乱码

问:为什么使用打印机打印时出现乱码?

答:打印机自检,以判断打印机本身是否存在硬件故障;检测打印机的电缆及连接(在DOS命令状态下,进入一个文件不太多的目录,输入“dir>prn”并按回车键);在Window下打印测试页,以确定打印机驱动程序是否正确安装;检查应用程序本身是否存在问题。

361. 打印时提示“内存不足”或“系统资源不足”

问:我一般使用Word来编辑并打印文档,但有时在打印时会出现“内存不足”或“系统资源不足”的提示,而且一旦出现这种提示便无法完成打印,请问这种情况该如何解决?

答:如果出现这种现象,一般可按照下列方法解决:

首先在打印时不要启动过多的程序,或者关闭一些正在运行的程序;打开“Windows任务管理器”,查看有哪些程序占用了较多的内存或系统资源,并结束这些任务,也包括一些内存驻留程序;然后清空剪贴板中的内容,或复制一个文字以替换剪贴板中较多的内容,然后重试打印。

如果使用以上方法仍不能解决问题,可以重新启动计算机,不启动任何其他程序而只启动要打印的文档,一般即可正常打印。

362. 打印机不能打印字符

问:我的HP DeskJet 660C喷墨打印机在打印

时有打印动作,喷头也能左右运动,打印纸正常走纸,但就是不能打印出字符,这是什么原因?

答:出现这种现象一般不是打印机的机械、电气故障,通常是喷头产生了问题。

出现这种故障的原因有以下几种:

(1) 喷头位置安装不当。如果安装喷头对未能安装到位,将使喷头与底座上的电路板接触不良,造成喷头不能正常喷墨,引起不能打印字符的故障。解决的办法是取下打印喷头,重新安装。安装时要先安装黑色打印头(注意要安装到位),再安装彩色打印头。安装到位后,关闭打印机机盖。注意在安装过程中手不要触摸、碰撞喷头和喷头底座上面的铜触点,保持其上面的清洁以避免接触不良,还应避免触摸、碰撞墨水喷嘴,以防止喷嘴损坏。每次更换或重新安装打印头时,都必须将黑色打印头和彩色打印头校准,以保持黑色墨水和彩色墨水在同一行文字上或同一幅图像内一起使用时,能够保持对准。

(2) 喷嘴上的保护胶带没有撕掉。打印机的打印头在出厂时为了保护喷墨嘴和防止喷墨嘴内的墨水干涸,在喷嘴上面粘有一张透明胶带,如果第一次安装打印时没有将此胶带撕掉,墨水就不能从喷嘴中喷出,造成不能打印出字符故障。所以喷墨打印机在第一次安装打印之前一定要撕掉保护喷嘴的胶带,且不要触摸、碰撞喷嘴和铜触点。

(3) 喷头中的墨水用完。有些打印机的喷头是喷嘴和墨盒一体化结构,如果喷头中的墨水用完,也会出现不能打印字符的现象,此时应该更换喷头。由于喷头内的墨水有害人类健康,应注意不要随便丢弃废弃的喷头。

(4) 喷嘴被堵塞。如果使用打印机时,在喷头没有回到左边初始位置之前就关机,喷嘴没有被盖帽保湿,使喷嘴暴露在空气中,喷嘴处的墨水容易干涸,形成一层墨垢。这层墨垢在打印时会阻挡墨水的喷出,造成不能打印字符的故障。如果为该故障,应将喷嘴取下,用酒精对其进行

清洗。

363. 打印时出现缺色或断线

问：使用打印机打印时，总出现缺色或断线的现象，这是什么原因？

答：这可能是墨盒孔封条未撕干净或墨盒出墨孔处有气泡所致。只要撕干净气孔封条或清洗喷头1~2次，即可解决该故障。

注意：

如果打印时断线位置改变，是喷头墨囊里有空气进入，清洗1~2次即可。如果断线位置不改变，是喷嘴堵塞或出墨孔有气泡，需清洗或停机一段时间再试。

364. 打印时墨水化开

问：在使用打印机打印时，发现打印出的图像墨水化开，这是什么原因？

答：出现这样的情况可能由以下原因造成：

- 打印头状态不良引起喷墨量过大。
- 使用纸质过差。
- 打印机的喷头位于0位置（厚纸设置）。
- 使用的打印纸过潮，或打印页面倒置。
- 介质类型设置与实际使用的类型不匹配。
- 打印时打印纸页进机过多。
- 添加墨水时型号不符。

遇到上述问题，可通过以下方法解决：

- 清洗或更换打印头。
- 使用优质喷墨专用纸（使用高分辨率也可解决化水现象）。
- 将打印机的喷头位置设置为薄纸设置，然后重新打印。
- 如果打印纸过潮，或打印纸页面倒置，更换或调整即可。
- 如果所使用介质类型设置与实际使用的类型不匹配，可重新设置或更换介质。
- 如果打印时打印纸页进机过多，可减少

放纸量，尤其在使用透明胶片时。

- 添加的墨水型号不符也会造成打印时化水现象，添加墨水时注意型号相符即可。

365. 打印图形的边沿出现向外散墨现象

问：使用打印机打印时，打印图形的边沿出现向外散墨现象，这是什么原因？

答：喷头连续打印时间过长使打印头过热，可能已经对打印头造成损伤，建议立即停止使用机器，关闭电源。机器放置一段时间经喷头清洗后再打印。如果仍无改善，证实喷头有损伤，需要更换喷头才能解决。

366. 字迹一边清晰而另一边不清晰

问：我的打印机在打印时，发现打印出的纸张上，字迹一边清晰，而另一边不清晰，这是什么原因？

答：这种现象一般出现在针式打印机上，喷墨打印机也可能出现，不过概率较小。遇到这样的情况主要是打印头导轨与打印辊不平行，导致两者距离有远有近所致。

用户可以调节打印头导轨与打印辊的间距，使其平行。具体做法是：分别拧松打印头导轨两边的调节片，逆时针转动调节片使间隙减小，顺时针可使间隙增大，最后把打印头导轨与打印辊调节平行就可解决问题。要注意调节时调对方向，可以逐渐调节，多打印几次。

367. 只打印半个字符

问：我使用的是一台BJ330喷墨打印机，但在自检打印时，只打印出半个字符，这是为什么？

答：出现这种故障说明喷头只有一半在工作，通常由以下原因引起：

- 喷墨印字头的一半喷嘴被堵塞。
- 控制喷墨的电路有故障。
- 喷墨印字头的驱动电路发生故障。



- 由字车电缆故障引起。

如果喷墨印字头的喷嘴被堵塞，可更换墨盒（喷头和墨盒是一体化结构）来解决故障；如果控制喷墨的电路或喷墨印字头的驱动电路有故障，可更换已经损坏的晶体管，故障即可排除；如果是由字车电缆故障引起的，可更换字车电缆解决该故障。

368. 行走小车错位碰头

问：一台使用时间较长的喷墨打印机在打印资料时，时常发生行走小车错位碰头的情况，这是什么原因？

答：喷墨打印机行走小车的轨道是由两只粉末合金铜套与一根圆钢轴的精密结合来滑动完成的。虽然行走小车上设计安装有一片含油毡垫以补充轴上润滑油，但因生活环境中到处都有灰尘，时间一久，会因空气的氧化、灰尘的破坏使轴表面的润滑油老化而失效。这时如果继续使用打印机，就会因轴与铜套的摩擦力增大而造成小车行走错位，直至碰撞车头造成无法使用。

一旦出现此故障应立即关闭打印机电源，用手将未回位的小车推回停车位。找一小块海绵或毡，放在缝纫机油里浸泡，用镊子夹住在主轴上来回擦拭。最好是将主轴拆下来，洗净后上油，这样的效果最好。

另一种小车碰头是因为器件损坏所致。打印机小车停车位的上方有一只光电传感器，它是向打印机主板提供打印小车复位信号的重要元件。此元件如果因灰尘太多或损坏，打印机的小车会因找不到回位信号碰到车头，而导致无法使用，一般出此故障时需要更换器件。

369. 打印机内部灰尘过多

问：我的打印机使用一年了，里面沾了许多灰尘，怕会给打印机造成许多故障，想擦除灰尘，请问该如何处理？需要注意什么？

答：灰尘可能会给打印带来许多故障，所以

为了保护打印机，就要定期为它除尘。

首先打开喷墨打印机的盖板，用干净柔软的湿布清除打印机内部灰尘、污迹、墨水渍和碎纸屑。如果灰尘太多会导致字车导轨润滑不好，使打印头的运动在打印过程中受阻。可用脱脂棉签擦除导轨上的灰尘和油污，并补充流动性较好的润滑油，如缝纫机油。

为喷墨打印机内部除尘时注意：

- 要擦拭齿轮，不要擦拭打印头和墨盒附近的区域。
- 一般情况不要移动打印头。特别是有些打印机的打印头处于机械锁定状态，用手无法移动打印头，如果强行用力移动打印头，将会造成打印机机械部分损坏。
- 不能使用任何纸制品来清洁打印机内部，以免将纸屑残留在打印机内。
- 不能使用挥发性液体（如稀释剂、汽油、喷雾型化学清洁剂）清洁打印机，以免损坏打印机表面。

370. 打印机软性喷头堵塞

问：我的打印机常常因为墨水在喷头上粘度变大，导致打印时经常有断线的情况发生，这是什么原因？

答：出现这种情况是因为打印机软性喷头堵塞所致。一般用原装墨水盒经过多次清洗即可恢复，但这样的方法太浪费墨水。最简单的办法是利用手中的空墨盒来进行喷头的清洗。用空墨盒清洗前，先用针管将墨盒内残余墨水尽量抽出，越干净越好，然后加入清洗液（配件市场有售）。加注清洗液时，应在干净的环境中进行，将加好清洗液的墨盒按打印机正常的操作上机，不断按打印机的清洗按钮对其进行清洗。利用墨盒内残余墨水与清洗液混合的淡颜色进行打印测试，正常之后换上好墨盒就可以使用了。

371. 喷头堵塞

问：我的打印机使用了半年，最近喷嘴堵塞了，不能正常打印，请问该怎样修理？

答：打印喷头堵塞是打印机中经常会出现的现象，一般可分为软性堵塞和硬性堵塞。

所谓软性堵塞，是指因某种原因，如墨水有杂质且过滤不好、墨水质量有问题等，造成墨水在喷头上粘度变大所致的断线故障；打印头未回到保护罩内或未及时装入新墨盒，致使打印头在空气中暴露太久而干枯堵塞。这种问题可手动或用打印机自带的工具软件连续进行几次清洗即可解决。

而硬性堵塞是指喷头内有化学凝固物（墨水酸性过重与外壳塑胶料起化学作用而产生凝固、结晶体等）或有杂质造成堵塞，或因长期闲置不用而使墨水干涸凝固在打印头上。如果出现这类问题，可用清洗液注入空墨盒进行清洗；或者将喷头从打印机拆下，用针筒进行清洗；还可以将拆下的喷头喷嘴浸入无水酒精或热水中几小时即可解决，但一定注意不要让电路板浸入到液体中。

372. 打印机喷嘴阻塞

问：我的打印机停用一段时间后，喷嘴经常阻塞，这是什么原因？

答：现在几乎所有的喷墨打印机内部皆有自动清洗喷嘴的设计，如果一段时间没有使用打印机，则在开启电源时打印机本身即会执行清洗喷嘴的动作。此时打印机会利用其内部辅助系统，吸引墨匣中的墨水，将喷嘴中变稠、变干的墨水洗出，而避免其继续干涸而结晶。因此，即使不使用打印机，也要养成习惯至少两个星期启动机器一次，方能避免堵塞的风险。

有些打印机只要电源保持在“ON”的位置，一段时间没有使用时，打印机会自动执行清洗的动作，一般的喷墨打印机都有这样的设计。用户

可询问打印机制造商自己购买的打印机机种是否有该功能，若有，则永远不要关闭打印机的电源，借此便可消除故障，不过这样也比较耗电。另外许多用户平常大多只打印黑白文件，等到偶尔需要打印彩色文件时，才发现原来彩色喷嘴已阻塞。因此也应每两个星期至少打印一次彩色文件或清洗一次喷嘴。

373. 打印头损坏

问：我的打印机的打印头经常损坏，请问什么原因会造成打印头损坏？

答：造成打印机的打印头损坏的原因有很多。供墨系统出现的小气泡容易在墨水入墨孔处形成空气阻隔，导致喷嘴供墨的突然中断，从而造成打印时出现断墨。这时必须对机器进行及时清洗，如果这种情况下继续打印就会损坏喷嘴，从而损坏打印头；打印头主件或副件的老化、变形，随时会使打印头容易受霉菌侵害，也是引起打印头损坏的原因之一；一般连续打印 1 小时后要休息几分钟，否则会影响打印头的使用寿命。

374. 主板上打印端口失效

问：使用打印机在单位的计算机上可以正常使用，但在家里的计算机上却不能打印，检查打印机的打印端口时，发现端口设置不能更改。两台计算机主板采用的芯片分别为 Intel 芯片组和 VIA 芯片，这是什么原因？

答：这可能是家里计算机主板 VIA 芯片组驱动程序没有安装好，从而导致计算机上的打印端口失效，不能打印。到 VIA 官方网站下载最新的 VIA 芯片组驱动程序后，重新安装了 Windows XP 操作系统，再安装 VIA 芯片组的最新驱动程序，最后再将声卡、显卡之类的设备驱动安装好。重新安装打印机驱动程序后发现安装过程中，计算机系统已经能自动识别打印机了，这说明计算机的打印端口已经正常工作。打印机驱动程序安装好后，进行打印测试，若发现



一切正常，则打印端口不能设置的问题也就解决了。

375. 打印一半后“死机”

问：我的打印机使用了一年一直正常，但最近在打印时经常出现打印到一半就“死机”的现象，请问这是什么原因？

答：打印到一半就出现“死机”，主要由以下几个原因所造成：

- 打印命令设置过多，计算机端口被占用而出现打印操作停止。
- 硬盘有坏扇区。
- 计算机有病毒。
- 打印机出现机械故障。
- 计算机性能低下也会造成打印机“死机”。

如果打印操作命令设置过多，可减少操作指令以解决故障。如果是计算机的故障，可找计算机专业人员维修，直至解决故障。运行杀毒软件，检查计算机是否感染病毒，如果感染，杀毒即可。打印机出现机械故障，也可能导致打印机打印时“死机”的现象，找专业维修人员维修直至解决故障即可。

376. 页码打印不正确

问：有一台 HP LaserJet 2100 激光打印机，在 Word XP 程序中打印文档时，发现该打印机只能打印两位数的页码，比方说打印页码 100 时，打印机输出的页面号码竟然为“10”，有时干脆页面号码根本就打印不出来。这是什么原因？

答：其实这是由字体的显示方式引起的。解决这个问题，可按照以下步骤进行：

在“控制面板”窗口中，双击“打印机”图标打开打印机窗口后，选中当前计算机系统中安装使用的打印机图标名称，用鼠标右键单击并打开的快捷菜单中选择“属性”命令，在随后打开的属性设置界面中，打开“字体”对话框。在这个对话框中，将会看到激光打印机在默认状态

下，会将 TrueType 字体当作位图字体来下载，此时只要在这里选中“将 TrueType 字体作为图形打印”这个选项，然后单击“确定”按钮退出。再重新打印时，打印机就可以将页码正确打印出来了。

377. 打印图像上出现横纹、白条或图文变浅、模糊

问：使用打印机打印时，打印出来的图像出现横纹或白条，且有时颜色变得很浅，很模糊，这是什么原因？

答：出现这样的问题主要有以下几个原因：

- 介质设置与实际使用的类型不符。
- 介质的正面朝下。
- 喷头有脏物。
- 墨盒已近用完，墨水量低。
- 连续打印时间过长。
- 墨盒内有气泡。

遇到上述问题，可按照以下方法解决：

如果介质设置与实际使用类型不符，可修改驱动程序中的介质类型，使其与实际介质匹配；如果介质的正面朝下，可正确放置打印介质，注意打印面朝上；如果喷头有脏物，可清洗喷头；如果墨盒快用完、墨水量低造成这样的情况，可检查打印机控制面板上的墨水灯，准备更换墨盒；如果是因为连续打印时间过长，可暂停打印，关闭电源等候 10~20 分钟；如果是因为墨盒内有气泡造成这样的故障，清洗喷头即可。

378. 垂直线条错位或出现竖纹

问：使用打印机打印时，图像出现垂直线条错位、竖纹等情况，这是什么原因？

答：出现这种情况有以下几个原因：

- 打印头已脏，个别喷嘴不出墨。
- 打印机驱动程序中的高速打印模式开启。
- 打印头错位。

- 连续打印时间过长。

遇到上述问题，可遵循以下方法解决：

如果打印头已脏，个别喷孔不出墨，可清洗打印头；如果打印机驱动程序中的调整打印模式开启，关闭该模式即可；如果打印头错位，运行驱动程序中的打印头对中校准程序；如果是因为连续打印时间过长导致这样的情况，可暂停打印，关闭电源等候 10~20 分钟。

379. 使用彩色打印时图像不正确或缺色

问：有一台 EPSON 彩色打印机，在打印图像时经常会出现颜色不正确或缺色的情况，这该如何解决？

答：出现这种情况的原因有以下几种：

- 打印机驱动程序中墨水设置为“黑色”。
- 介质设置与实际使用的打印介质不符。
- 介质的正面朝下。
- 中间色调和模式选择与文件类型不符。
- 打印头已脏，个别喷孔不出墨。
- 墨盒墨水量低，一种或多种色彩的墨水已空。
- 在打印设置正确的情况下，显示器色彩与实际打印色彩有偏差。
- 应用软件或打印机驱动程序中的颜色设置需要调整。
- 使用 RGB 模式打印，造成图像色彩完全失真。

依据以上原因，设定如下解决方案：

- 如果打印机驱动程序中墨水设置为“黑色”，可修改设置，设置为“彩色”。
- 如果介质设置与实际使用的打印介质不符，可修改驱动程序中的打印介质设置，或更换匹配的打印介质。
- 模式设置的确会影响驱动程序中其他许多设置，中间色调设置确定打印机是按何种方式将墨滴喷到打印介质上，如果设置不当会引起色彩偏差。调整中间色

调和模式选择使之与文件类型相符。

- 如果打印头已脏，个别喷孔不出墨，可清洗打印头排除故障。
- 检查墨盒，看是否墨盒墨水量低，一种或多种色彩的墨水已空，确定是否需要更换墨盒。
- 应用软件或打印机驱动程序中的颜色设置需要调整。由于显示器和打印机使用不同的技术来表现色彩，即 RGB 模式和 YMCK 模式，因此实际打印的颜色无法完全与显示器上所表现的色彩匹配。可以通过调整打印机驱动程序和使用的应用软件中的多种色彩设置来解决。
- 因为打印机使用 YMCK 模式管理色彩，因此使用 RGB 模式打印时，会造成图像色彩完全失真，因此应注意色彩模式的设置。

380. 打印出的页面整版色淡

问：我使用的是激光打印机，但最近打印出的页面整版色彩偏淡，这是什么原因？

答：造成这种故障现象的原因有以下几种：

- 墨粉盒内已无足够的墨粉。遇到这种情况可检查墨粉盒内的墨粉量，若已接近用完应更换墨粉盒或添加墨粉。
- 墨粉充足，但浓度调节过淡。遇到这种情况应重新调节墨粉浓度，使其浓淡适宜。
- 感光鼓的感光强度不够。重新调节感光强度，使感光充足。
- 感光鼓加热器工作状态不良。检查感光鼓加热器工作状态，确保其工作良好。
- 高压电极丝漏电，充电电压低。检查高压电极丝有无与固定架相接等漏电现象，若有应予以绝缘处理。
- 转印电晕器安装位置有变。检查转印电晕器安装位置是否发生改变，若已改变应将位置调整好，确保转印电压足够。



381. 打印时漏墨

问：一台打印机在打印时，经常会出现漏墨的现象，请问这是什么原因？

答：打印机漏墨可能是因为以下原因造成的：

- 打印机没有放平稳，使出墨嘴不能与吸墨管道完全吻合。
- 更换墨盒时，用利器将墨嘴刺穿时可能将橡胶嘴刺破，使墨盒落机后不能完全咬合打印机吸墨管道，墨水就会从裂缝渗漏。
- 打印时纸张没有正确放置或纸张没有被卷入就开始打印，使墨水打印在纸张之外，打印下一张图像时粘满墨水，导致漏墨假象。

遇到这样的问题，可通过以下方法解决：

- 将打印机放平，取出墨盒重新装上。
- 将墨盒取出，按正确使用方法更换墨盒即可。
- 打印前应确定打印纸已放好。

382. 更换墨盒

问：我的墨盒中的墨水用完了，请问换墨盒需要注意什么？随便买个墨盒就可以换上吗？换的时候又该怎么操作？

答：在购买新墨盒时，最好不要随便买，一定要先检查原来墨水盒的型号，并购买和原来墨盒相同型号的墨盒，否则可能会因墨盒型号不符而导致打印机不能正确打印。而在更换新墨盒前，一定要事先阅读打印机使用手册，并按照手册中的说明步骤进行。

更换墨盒要在开机状态下进行，因为重新更换墨盒后，打印机将对墨水输送系统进行充墨，而在关机状态下，打印机无法检测到重新安装上的墨盒，所以这个过程只有在加电状态下才能完成。同时，有一部分打印机对墨水容量的计量是使用打印机内部的电子计数器来计数的，当计数

器达到一定值时，打印机判断墨水用尽。这时，更换墨盒后打印机会对其内部的电子计数器进行自动复位，从而确认安装了新的墨盒。

安装步骤如下：

(1) 确保打印机已经开启，打开打印机前盖，将墨盒支架移到中央。

(2) 按着墨盒的手柄，向着自己的方向取出。然后从插槽中取出墨盒。注意，不要触摸锁定杆，只取出墨盒，而且要避免墨水溅到衣物上或四周。

(3) 拆开新墨盒的包装，并取下橙色保护盖帽。此时要注意：当取下保护盖帽以后，不要再把它重新贴上，而且一定不要触摸墨盒端口。

(4) 把新墨盒插入插槽。

(5) 按着手柄，将墨盒锁定到位，使墨盒支架移向右侧。最后关闭打印机前盖，墨盒即更换成功。

更换墨盒时，需要注意以下几点：

- 不能用手触摸墨盒出口处，以防杂质混入墨盒。
- 不要碰撞墨盒，以防泄漏墨水。
- 墨水具有导电性，若一旦漏洒在电路板上，应使用无水乙醇擦净、晾干后再通电，以免造成短路而损坏电路元器件。
- 墨盒应保存在避光无尘处，保存温度应在 $-10^{\circ}\text{C}\sim+35^{\circ}\text{C}$ 之间。

另外，有些用户为了节省墨盒钱，就使用普通墨水向墨盒中加墨，但普通墨水达不到专用墨盒墨水的标准，如超小的分子量、适中的渗透率、一定的粘度比和化学输墨助动性等，使用时很容易堵塞打印机喷头而使喷头报废，因此平时尽量不要使用普通墨水充填墨盒墨，而且一旦发现喷头出现了堵塞现象，应尽快清洗。

383. 更换打印机墨盒和维护打印头

问：请问一台打印机什么时候才需要更换打印机墨盒，以及维护打印头呢？

答：一般来说，如果打印图案变得模糊不清或颜色不正确，就需要检查打印喷嘴是否已堵塞，并先清洗喷头。一般可先按照下面的步骤进行检测：首先打印喷嘴检测图案，然后清洗打印头，若不能解决问题，再执行深度清洗。当这些步骤仍不能解决问题时，就需要更换新的墨盒了。

如果清洗打印头和更换墨水盒均不能解决问题，则可能是打印头已损坏了，此时需要更换新的打印头。

384. 墨水消耗特别快

问：由于喷墨打印机价格相对便宜，就买了一台。但是墨水消耗得特别快，一般打印 200 张左右，墨盒中的墨水就用完了，而且墨盒的价格还特别高。请问用什么办法可以减少墨水的消耗？

答：喷墨打印机的确很容易消耗墨水，为了节约墨水，可以注意以下几点：

(1) 不要频繁启动。在启动打印机时都要清洗打印头和初始化打印机，对墨水输送系统充喷，而这个过程要消耗掉一定的墨水，造成浪费。因而不要频繁启动喷墨打印机，尽量把要打印的任务集中到一块打印，这样可以减少打印机频繁启动，节省墨水。

(2) 使用经济模式。喷墨打印机默认使用标准模式，虽然能保证打印质量但却会消耗掉大量墨水。如果对打印质量要求不高，就可使用经济模式，可以节约大约一半的墨水，并可提高打印速度。而如果既想保证打印质量，又想节约墨水，还可以使用用户自定义模式，由用户来调整墨水的浓度。

在要打印的文档中，单击“文件”→“打印”，显示“打印”对话框，然后依次单击“属性”→“常规”→“打印首选项”，在“打印质量”选项组中，可以选择不同的打印模式，如选择“超经济”，就会以经济模式来打印，从而节约墨水。

如果用户想自定义打印浓度，可以选中“用

户定义”单选按钮，然后单击“设置”按钮显示“设置打印质量”对话框，这时就可以拖动“质量”滑块来设置打印浓度了，浓度越小，就越节约墨水。

(3) 不要轻易清洗打印头。由于检查、校正需要进行打印，所以需要使用一定墨水；而清洗喷墨打印机的喷嘴需要使用更多墨水，从而造成浪费，所以只有在打印质量出现问题时才进行检查、校正或清洗。平时要注意工作环境的清洁，如果灰尘堵塞了打印头，再清洗时就会消耗许多墨水。

现介绍一种喷嘴清洗技巧。清洗喷墨打印机的喷嘴可能需要一次或多次，会浪费掉大量墨水。这时可以将打印头拆下，在干净的玻璃板上滴上少许纯净水或酒精，将喷嘴浸在酒精里（注意千万不要浸湿电路部分）；再用医用注射器吸取酒精注入喷嘴的进墨口，清洗多次，直至将墨水洗净。这样做可以节约很多的墨水。但若经验不足或足保修期内的打印机不要轻易尝试，以免损伤喷嘴。

(4) 不要立即更换墨盒。喷墨打印机是通过感应传感器来检测墨盒中墨水量的，而传感器只要检测到墨盒中的一色墨水含量小于打印机内部设定值，就提示需要更换墨盒。其实这时把墨盒取出后立即放进，使打印机内部传感器进行复位并确认安装新的墨盒，再清洗一下打印头，重复几次，打印机一般就能正常使用，这样也可以节约很多墨水。

385. 装进新墨盒后墨尽指示灯仍亮

问：墨水用完后换了一个新墨盒。但当新墨盒安装到打印机中以后，发现墨尽指示灯还亮着，这是什么原因？

答：正常情况下，当安装了新墨盒以后，墨尽指示灯应熄灭。而如果墨尽指示灯仍亮着，可能就是因为墨盒没有安装好，使打印机无法默认。遇到这种情况必须退出全部墨盒，检查 3 个灯是否全亮，再重新安装墨盒即可。



386. 安装墨盒后面板灯报警

问：我给打印机更换了新墨盒以后，面板灯全亮或闪，这是什么原因？

答：如果有异响墨盒未装到位，检查墨盒是否卡到位，墨盒未装好需重装。

如果有异响字车异常，字车导杆过脏、阻力过大需清洁，字车传感器是否异位或脱落。如果是，需要重新安装调整。

如果有异响机械异常，检查机内是否有异物卡住，需清除，机械齿轮异位或进纸器异常，需维修。

如果无异响灯全亮，内传感器电路故障，需送维修中心。

387. 新装墨盒后打印机咔咔响

问：我的打印机墨水用完后换了一个新墨盒，但更换新墨盒后却发现打印机发出“咔咔”的响声，请问这是为什么？

答：打印机发出“咔咔”的响声可能是因为墨盒没装好，或机器滑杆摩擦过大。首先可以检查墨盒是否装好，如果没安装好按照说明书重装后即可。如果打印机滑杆摩擦过大，可在滑杆上涂一点润滑剂，如缝纫机油，就应该不再发出这种声音了。

388. 更换新墨盒后仍显示无墨

问：在给打印机更换新墨盒后，一直提示无墨，这是什么原因造成的？

答：出现这样的问题，可能是墨盒匣未压到位或墨盒传感弹片没回位的原因。需重新安装墨盒或用手帮助弹片复位，即可解决类似故障。

389. 墨盒安装后打不出任何颜色

问：我在为打印机安装了墨盒以后，却打不出任何颜色，这是为什么？

答：这可能是因为打印机长时间没有使用，

打印头已损坏的原因，或打印机放置在潮湿的地方，使打印机的 IC 受潮后造成短路烧毁，还有可能就是没有正确安装墨盒。

遇到这样的问题，可通过以下方法解决：

(1) 更换打印头，而且打印机每星期至少需要使用一次或打印一次。

(2) 安装墨盒前先检查一下是否将封条除去。

390. 墨盒使用寿命短

问：我的墨盒使用寿命总是要比其他的打印机短许多，请问这是什么原因？

答：墨盒使用寿命短的情况可能由以下几个原因造成：

- 可能是因为打印图形所占幅面太大，打印线数设置高。
- 可能是因为打印时偏向某种颜色。
- 用户急于更换新墨盒，把只用了一半的墨盒取出换上新的，使墨盒使用一半就提示墨尽。

遇到上述问题，可通过以下方法解决：

- 打印图形时，图形越大，打印输出线数越高，耗用的墨水必然就越多。墨盒的使用寿命的长短是相对用户如何打印而言的，要使墨盒寿命长，只能缩小打印图形幅面，降低打印线数。
- 如果打印时，图形偏向某种颜色，这表明墨盒仍有墨水。因为打印机感应系统并非感应到所有墨水用尽时才亮起墨尽指示灯，只要其中一种颜色用完，便亮灯，打印机程序是如何设计的与墨盒无关。
- 某些 EPSON 打印机的记忆系统是不受墨量多少而改变的，它只是一直记录墨盒从开始到用完提示墨尽，若中途取出换上新的墨盒，它仍是记录前一个墨盒的信息，因此墨盒安装后最好不要中途取出，要按正常使用方法使用。

391. 墨盒与原装墨盒颜色有差异

问：我的墨盒与原装墨盒相比，颜色有很大差异，这是怎么回事？

答：出现这种情况非打印机故障。因为不同的打印机打印同样的图片时，所得出的色彩可能会有差异。同样色彩对比是以国际标准色谱作为基准，并非以哪一种喷墨产品作为标准，现有的喷墨产品色还原都存在一定范围内的偏差。

392. 用完的墨盒仍有少量墨水

问：打印机提示墨水已用完了，但当拆下墨盒后，却发现里面仍有少量墨水，这是为什么？

答：这种情况是因为打印机的程序设计原因，故意使墨盒中留有少许墨水。因为这样可以令打印头保持湿润，以保证打印机的使用寿命，而如果墨水完全用干则可能会损伤打印机的打印头。

393. 劣质墨盒引起打印时出现乱码

问：一台打印机新换的墨盒，但在打印时却发现打印出的纸张文字模糊不清，并且有许多乱码，这是什么原因？

答：首先让打印机自检，以判断打印机本身是否存在硬件故障；再进行各种清洗工作，如果仍不能解决问题，在 Window 下打印测试页，以确定打印机驱动程序是否正确安装，并检查应用程序本身是否存在问题。如果这些都不能解决，就要查看更换的墨盒表面是否有划痕、墨盒是否已损坏，并且更换其他可以正常使用的墨盒进行测试。如果在使用其他墨盒时打印没有问题，那就是墨盒出现故障了。因而，平时使用时不要贪图便宜而购买劣质墨盒。

394. 带芯片墨盒加墨后不认芯片

问：为什么带芯片墨盒加墨后不认芯片？

答：出现这样的情况，是因为用户没有将芯片刷新。作为记忆芯片，用户应及时刷新。按说明书用一套新的墨盒来刷新，或用芯片复位器刷新即可解决该问题。

395. 加入黑色墨水后打印彩色图像显示全为黑色

问：我在使用打印机打印彩色图像时，加入了一些黑色墨水，结果打印的图像全为黑色显示，这是什么原因？

答：这是因为黑色墨水添加得太多了，此时只要清洗几次后即可打印出彩色图像。

396. 打印机撕坏纸或纸张退不出或卷成一团

问：一台打印机在打印时，经常会出现纸被撕坏或纸张退不出的现象，有时纸还会卷成一团，这种情况该如何解决？

答：退纸时压纸塑料片会抬起而压不住纸张，当纸张不能顺利地退出时，打印头的左右移动会刮烂纸张，或使纸张卷成一团。检查进退纸通道有无障碍物，如有，清理干净。压纸塑料片是粘在压纸片转动柄上的，如果压纸塑料片的凹凸面被折弯，会阻挡纸张的退出，从而使得纸张被刮坏或被卷成团。修理压纸塑料片的凹凸面，即可解决故障。检查打印头出针面是否平滑，压纸轮是否破损，如有，修整好即可。

397. 打印机吐纸

问：我的打印机有时会出现很奇怪的现象，就是在将纸张载入打印机以后，还没有打印或只打印了一部分之后，纸又被自动吐了出来，而无法正常打印，请问这种问题该如何解决？

答：如果出现这种情况，首先检查墨盒是否缺少墨水，如果已打印的页面字体不清晰，就可能是墨水已用完了；如果墨水并未用完，可以执行打印头清洗操作，看打印机的打印喷头是否被堵塞，并打印测试页，看打印头是否能正常工作。



如果不能打印测试页，就可能是打印头出现了问题，需要更换新的打印头。

如果打印测试页也没有问题，说明打印机喷嘴也正常，这时再从“控制面板”中打开打印机属性，选择“高级”选项卡，如图 1-11 所示，选中“直接打印到打印机”单选按钮，这样要打印的内容就会直接输出到打印机中进行打印，一般这样就可以解决打印机吐纸的问题。



图 1-11 选择“直接打印到打印机”

398. 一次进多页纸

问：我在使用打印机时，本来应该一次进一张纸，而我的打印机却一次进多页纸，这是什么原因？

答：出现这种情况可能由以下几种原因造成：

- 装入的打印纸位置不正确，低于打印机内部左侧导轨上的箭头标志。
- 喷墨打印机的边界是以右边界为标准，针式打印机是以左边界为标准，而激光打印机是以中心为标准。如果打印机左侧导轨紧贴打印纸的左边缘，会造成打印纸松散倾斜，进纸时就容易扭曲或进多页纸。
- 打印纸卷曲或褶皱过于严重时，也会发生一次进多页纸的情况。如果出现这种情况时，可以将打印纸展平或朝反方向轻微卷曲几次看是否能够解决问题。
- 如果纸厚，调节杆的位置不符合介质类

型时，也会出现这种情况。在常规厚度的介质上打印文件时，应将调节杆扳到“0”位置；在信封和较厚的纸质上打印时，应将其扳到“+”的位置。不过有的机型没有这种调节杆。

- 一般打印机只能使用 60~180g 的打印纸，如果打印纸太薄，像 40g 的广告纸和油光纸、硫酸纸等在打印时很容易出现一次进多页和夹纸现象。解决方法是检查纸张是否符合打印机要求，将打印纸叠成扇形摊开以使纸页分离，防止静电使纸张粘连，然后重新装入打印纸。

出现这种情况时，最好在打印机软件的打印纸菜单（Windows）上检查打印份数设置，查看是否有误。

399. 打印机打印精度明显变差

问：我的喷墨打印机检测墨线正常，但打印的精度明显比以前差了许多，请问这是什么原因？

答：出现这种情况可能是因为打印机喷头使用过久的原因。喷墨打印机在使用中会因使用的次数及时间的延长而打印精度逐渐变差。喷墨打印机喷头也是有寿命的。一般一只新喷头从开始使用到寿命完结，如果不出什么故障，也就是 20~40 个墨盒用量的寿命。如果打印机已使用很久，打印精度变差，可以用更换墨盒的方法来解决。如果换了几个墨盒，其输出打印的结果都一样，那么这台打印机的喷头需要更换。如果更换墨盒以后有变化，说明使用的墨盒中可能有质量较差的非原装墨水。

如果打印机是新的，打印的结果不能令人满意，且经常出现打印线段不清晰、文字图形歪斜、文字图形外边界模糊、打印出墨控制同步精度差，这说明购买的可能是假墨盒或使用的墨盒是非原装产品，应当立即更换。

1.11.2.2 激光打印机故障

400. 激光打印机开机后无任何反应

问：我想使用 HP-III 激光打印机打印，但开机后发现电源灯不亮，打印机没有动作，这是什么原因？

答：打印机开机无任何反应，说明打印机的电源电路有故障，通过用户提供的情况可以看出，故障在电源电路的输入部分。HP-III 激光打印机采用的是开关型稳压电源，对这部分电路的检查首先应从电压输入端开始测量，由于该电压引起的电源电路损坏，一般是由于电压过高，使桥式整流后的直流电压太高，致使其滤波电容击穿保险丝烧断。

遇到这样的故障，解决的办法是更换一个新的滤波电容及保险丝，故障即可排除，打印机恢复正常打印。

401. 打印时突然停机后再开机无反应

问：在使用打印机打印时，突然停机，便关机后再重新开机，结果发现无任何反应，且电源灯也不亮，这是什么原因？

答：首先检查电源电路，发现保险丝完好，其他部分也未发现有明显的烧毁的痕迹。开机用万用表检测整流输出端，有+300V 电压输出，正常。

采用将负载逐个拆除后试机的方法，分别对 CN6~CN9 4 个插头做了试验，打印机电源指示灯均未点亮。考虑到光电传感器中发光二极管也是电源的负载，所以决定再分别拆除连接检纸传感器的 CN5 和初始位置传感器的 CN12 进行试验。当拆除 CN5 后试机，发现打印机电源灯亮，并且在开机时字车也有相应的自检动作。

用万用表测量 CN5 软电缆，发现其 2 脚和 3 脚短接，当 CN5 插入主控板时，就将+5V 直接接

地，因而导致电源电路过流保护。进行进一步检查时发现，软电缆与探头连接处已经扭曲变形。用剪刀剪去电缆顶端损坏的一节，然后用刀片刮出一段，重新接好后试机，故障排除。

注意：

CN6、CN7 分别为打印头中长针和短针的驱动信号线，CN8 为走纸电机驱动信号线，CN9 为字车电机驱动信号线，其他插头均为传感器连接头。

402. 激光打印机关闭时间过长

问：我使用激光打印机打印文档，但打印以后退出打印的时间太长，该如何解决？

答：出现这样的情况可采取以下的方法解决：

- 关闭后台打印方式。在打印机文件属性界面，打开后台打印方式，并且将后台打印及数据格式“EMF”改为“RAW”。当然也可以单击“直接输出到打印机上”按钮。
- 使用较低的分辨率打印。在打印机文件属性界面，选择较低的分辨率打印即可。
- 也可查看打印机手册，看有没有关于这方面问题的解答。

无论是激光打印机还是网络打印机，出现故障是很正常的，问题的关键是如何及时准确地排除故障，使网络打印不致受到太大的影响。

403. 加纸后缺纸灯仍亮

问：使用打印机打印时，加纸后缺纸灯仍亮，不能正常打印，这是什么原因？

答：出现这种情况，可能是光电传感器有故障。正常情况下，无纸时，光敏管因接收不到从打印纸反射回来的光线，处于截止状态，4 脚输出低电平；有纸时，光敏管导通，4 脚输出接近+5V 的高电平。

在联机状态下，用万用表测量 4 脚电压，无



论有纸或无纸, 4 脚电压均为低电平; 而用灯光照射时, 4 脚电压变为高电平, 说明光敏管是好的。再测 1 脚电压, 为+5V, 不正常(正常时, 发光二极管两端的电压降为+2V 左右)。检查探头与软电缆的连接处, 连接情况良好。由此, 判断发光管已开路。换上新的光电检测探头, 故障排除。

404. 自检/预热状态 Read/Wait 指示灯时好时坏

问: 激光打印机开机后, 进入自检/预热状态, 电源指示灯亮, 有时 Read/Wait 指示灯不亮, 打印机不能工作; 而有时 Read/Wait 指示灯正常, 打印机又能正常工作, 这是什么原因?

答: 因 Read/Wait 指示灯时好时坏, 打印机有时工作有时不工作, 应排除控制主板的故障。

打印机的预热过程是在定影部位, 只有达到一定的温度才能使打印机正常工作, 因此故障可能出现在定影附件上。把定影器组件从打印机中取出, 去掉两侧的塑料盖, 打开前面的挡板, 检查热敏电容和电阻上是否有脏物或废物存在, 如果有, 可能是这些东西妨碍了热敏部件的温控作用。

遇到这样的问题可用棉花蘸少许酒精, 轻轻把测温元件上的废物擦掉, 再用棉花擦干净, 按原样装在定影附件上。然后, 将定影附件安装在打印机上, 试机, 发现 Read/Wait 指示灯正常, 打印机自检过程没有发现异常现象, 打印机工作正常, 故障已排除。

405. 激光打印机卡纸

问: 我买了一台激光打印机, 但是会经常发生卡纸的现象, 这种情况该如何解决?

答: 激光打印机最常发生的故障就是卡纸, 借助以下技巧可以减少卡纸故障的发生。

(1) 搓纸。从纸包中取出一叠纸张装入打印机的纸盒之前, 应用手握住纸的两端, 正反弯曲

几遍, 并分别只握住一端抖动几下, 目的是使纸张页与页之间搓开, 减少“夹带纸”以及随后的卡纸现象。整理齐后再将纸放入纸盒中使用。

(2) 纸盒不要太满。纸盒装得太满也会引起“夹带纸”现象, 纸张导引槽也不要卡得太紧, 否则也会引起卡纸。

(3) 选用好纸。优质复印纸无疑是适合激光打印机使用的。不是激光打印机专用胶片或棉织物纸张, 不要在激光打印机中使用, 否则承受不了高温引起的物理或化学变化, 从而玷污精密部件。激光打印机使用的纸张必须干燥且不能有静电, 否则易卡纸或导致打印文件发黑。对于有些易卡纸的打印机, 不要将刚打印过的纸张紧接着又放入纸槽中供打印, 因为纸上还有少量的静电, 容易引起卡纸。

卡纸后处理的重要一条, 就是注意沿纸张正常传送的方向拉出被卡住的纸张。卡纸后应打开打印机翻盖, 若有必要, 还需取出硒鼓, 将打印机的纸厚调节杆拉到最厚纸张的位置, 这样减少传纸机构的阻力。用双手轻轻拽出被卡住的纸张, 此时注意不要用力过猛, 以免拉断纸张。不要用夹子之类的工具去拉取纸张, 以免划伤精密部件的表面。取出被卡纸张后, 或许会附带散落出一些墨粉, 此时最好使用微型吸尘器将其吸取干净。

406. 在输出纸部分卡纸

问: 一台 Canon 激光打印机, 无论打印大张或小张纸, 在输出纸部分均卡纸。上纸盒搓纸正常, 只搓一张纸, 而下纸盒则搓多张纸。这是什么原因?

答: 打开打印机进行检查时, 可以看到单张纸顺利通过输纸部件的两个夹纸辊, 但纸不再前进, 而下纸盒在输纸部件的前夹纸辊处有多张纸被卡住, 并停在该处。说明输纸部件的夹纸辊与输纸辊之间有空隙, 纸得不到夹纸辊与输纸辊之间的摩擦, 而导致纸张停止不前。产生这种现象

的原因，是因长期出现卡纸，导致输纸部件夹纸辊架上的弹簧变形而失去弹性，致使夹纸辊的夹纸力不够，纸与输纸辊之间不能产生摩擦，纸虽能顺利通过夹纸辊，但不能继续前进。

用手触摸夹纸辊架，已松动变形，将夹纸辊架卸下，更换一新弹簧后，试机打印，工作恢复正常，故障排除。

407. 打印机不能拾取进纸匣中的纸张并且出现卡纸现象

问：我的打印机不能拾取进纸匣中的纸张，而且会出现打印机卡纸现象，这是什么原因？

答：造成这种故障的原因为：

- 进纸匣中的纸张没有贴着送纸器，应将打印纸向里推，贴住送纸器。
- 打印机的纸路堵塞，取出出纸匣，然后取出进纸匣的全部打印纸，重新安装出纸匣，并装入打印纸。造成卡纸的原因可能是纸张的皱折、卷曲或纸边不整齐，使得纸夹在打印机中，出现卡纸现象。

解决的办法是首先关掉打印机，打开打印机盖，取出出纸匣，清除卡纸，并仔细检查送纸通路上是否有碎纸及异物。再装入出纸匣，关闭打印机顶盖。

408. 从软件发送打印作业时打印机无反应

问：一台惠普激光打印机，从软件发送打印作业时，打印机无反应，这是什么原因？

答：出现这种情况的原因与排除方法如下：

(1) 可能是电源线未与打印机连接或电源不通。用户应检查电源及电源连接线，使其连接牢固。

(2) 可能是因为打印机暂停工作，处于休眠状态。使用软件恢复、唤醒打印机，即可开始打印。

(3) 可能是因为打印机与计算机之间的连接电缆未连接好。重新将打印机与计算机之间的连

接电缆连接牢固。

(4) 可能是连接电缆有缺陷。将该电缆在正常的打印机上进行测试，验证是否有问题，若经验证确有缺陷，应更换新电缆。

(5) 可能是因为在软件中选择了错误的打印机。检查软件的打印机选择菜单，看是否选择了正确的打印机。

(6) 可能是因为没有给打印机配置正确的打印机端口。检查软件的配置菜单，确保访问正确的打印机端口，若所用的计算机并非一个并行端口，应确保打印机电缆连接在正确端口上。

(7) 可能是因为打印机连接在设置不正确的转换器上。检查转换器设置，可将打印机直接与计算机相连，便可验证转换器有否问题。

还有一种情况就是打印机发生故障，应检修打印机，使之能正常工作。

409. 打印机正常打印时纸上无字

问：激光打印机在正常打印时，进纸正常，但纸上没有打印排版信息，发排主机没有异常现象，这是什么原因？

答：遇到这样的问题，可采用排除法逐步解决。

因为发排主机没有异常现象，打印机正常打印，所以可排除主机的故障，初步判断是激光打印机有问题。

检查打印机粉盒，发现粉盒正常，安装到位，接触良好，没有异常；检查打印机硒鼓，发现硒鼓表面上有排版信息的墨粉痕迹，确定打印机显影阶段没有故障，初步判定问题出在排版信息从感光鼓向纸转移阶段；检查转印电极组件上的电极丝，发现电极丝并无断开，但在电极丝的前后左右有大量的漏粉，于是判断出现此故障的原因是大量的带电漏粉致使电极丝无法发生正常的电晕放电，或发生的电晕放电电压过低，无法把带负电的显影墨粉吸到纸上，造成纸上无排版信息。



解决的办法是用棉花蘸少量甲基乙基酮，在关机状态下，轻轻擦除转印电极组件上电极丝周围的碳粉，再用棉花蘸少量酒精重新擦拭一遍，等酒精挥发干净后，再开机使用，发现打印机正常使用，故障排除。

410. 打印页前半部分无图像

问：一台惠普激光打印机，在打印出的页面上时常出现前半部分无图像，后半部分打印出的是原稿的前半部，但图像是正常的，也无变形现象。这是什么原因？

答：出现这样的问题表明是位供纸不良造成的，正常情况下，当纸被送到上下对位辊之间时，对位辊不是处于转动状态，而是处于短暂的停止状态。当控制器接到位于扫描器轨道上的对位传感器输出的对位信号后，对位辊旋转，纸即被送至旋转的感光鼓下，且送出纸的速度与感光鼓旋转的线速度相等，纸的前端与感光鼓上图像前端对准，再经转印、定影，即得到一张与原稿相同的打印页。

当打印纸被对位辊提前送出，若送出纸的速度与感光鼓的线速度相等，则打印页便是前半部空白，无图像，而后半部则是原稿的前半部，并且图像正常，否则图像是变形的，所以出现这样的情况可能是因为对位传感器或控制器有问题。

检查扫描器轨道旁机架上的传感器，发现一传感器有问题，造成对位辊提前送纸，更换该传感器后试机打印，故障排除。

411. 扫描器前进到供纸侧不能返回原位

问：我使用的是一台惠普激光打印机，但在连续打印过程中，扫描器突然前进到打印机的供纸侧而不能返回原位，打印机发出“咋咋”的异常声响。这是什么原因？

答：扫描器不能返回原位，可能由以下几个原因造成：

- 返回传感器性能不良。
- 控制器性能不良。
- 返回传感控制器接触不良。
- 扫描器驱动系统机械方面有故障。

根据故障现象，是在连续打印中突然发生的，且伴有异常声响，故怀疑扫描器驱动系统的机械部分有故障。

打开打印机，用手来回移动扫描器，感到移动很吃力，正常情况下用手移动扫描器是很轻便的，为此把扫描器推回原位，开机观察，面板显示正常，当主轴电动机开始旋转时，扫描器亦开始向前移动。曝光灯不亮，扫描器移动过程中未听见异常“咋咋”声，这种“咋咋”声响多是扫描器进入轨道尽头与机架相碰发出的。正常情况下，待打印机预热至一定温度时，主轴电动机开始旋转，若扫描器在原位，则静止不动；如果扫描器不在原位，则应立即返回原位。

打开打印机，进一步检查时用手来回移动扫描器，发现所有的链条均跟着转动。而正常情况下，移动扫描器架时，只有绕有扫描器驱动钢丝绳的鼓轮转动，链条是不转动的，由此看来是鼓轮与驱动链轮有问题。由于它们均属扫描器驱动部件，链轮位于鼓轮内侧，在离合器的作用下，使驱动轴转动驱动鼓轮旋转的。经对这部分拆卸检查，发现轮心装的滚珠轴承已磨损严重，驱动轴被磨出一个槽来，将链轮与驱动轴咬死，这样当链轮开始转动时，驱动轴被带动，随鼓轮同时转动，带动鼓轮轴向一个方向转动，导致扫描器只能前进而不能返回的故障。

要彻底消除故障，最好更换一新离合器，然后将其他部件按原位装好试机，工作恢复正常，故障即可排除。

412. 打印的页面图像未定影

问：一台 HP LaserJet 4LC 激光打印机，开机自检时，无热辊加热器故障显示，但打印的页面图像未定影，用手轻拍打印出的页面，墨粉即脱

落。这是什么原因?

答: 由于激光打印机是采用热压定影方式, 所以产生故障的原因可能是:

- 加热器故障。
- 定影辊故障。

根据开机自检时无热辊加热器故障显示, 说明故障是发生在定影热辊的机械部分。打开打印机壳体, 拉出定影辊, 打开定影辊外罩检查定影辊部分, 发现其中一弹簧脱落。重新将脱落的弹簧装好, 装回打印机, 开机打印, 打印出的页面图像定影正常, 墨粉再无脱落现象, 故障排除。

413. 打印的纸样左边或右边变黑

问: 我的激光打印机使用了一年, 最近在打印时, 打印的纸样左边或右边变黑, 请问这是什么原因?

答: 出现这种情况的原因及解决办法有以下几种:

- 如果是因为激光束扫描到正常范围以外, 这时可适当调整多面转镜, 使激光束扫描至硒鼓的正常范围内。
- 如果是因为硒鼓上方的反射镜位置改变, 可将反射镜调至正确位置即可。
- 如果是因为墨粉盒失效或盒内已无墨粉, 可重新装粉或更换新的墨粉盒即可。
- 如果是因为墨粉盒内的墨粉集中在盒内的某一边, 可取下墨粉盒, 轻轻摇动, 使盒内的墨粉均匀。

用户应视具体情况进行处理。一般情况下, 经上述处理, 打印纸样左边或右边变黑的故障即可排除。

414. 打印的纸样上出现不规则的划痕

问: 当激光打印机打印时, 在字样上出现不规则的划痕, 或深或浅并带有一定的周期性, 如

十几厘米重复一次, 这是什么原因?

答: 出现这种情况的主要原因是由于粉盒内的感光鼓被磨损造成的。此时, 应更换新的感光鼓, 其故障便自然消失。

在激光打印机使用过程中, 拆装感光鼓时要避光, 不能随意触碰感光鼓, 亦不能随便清洁感光鼓。如果必须清洁感光鼓时, 可用镜头纸或不起毛、柔软的布沾墨粉轻拭, 切忌把感光鼓擦伤或划坏。感光鼓是激光打印机中的易损部件, 存放取拿都必须异常小心。

415. 打印文稿出现类似空心字的模糊字迹

问: 有一台 Canon 激光打印机, 在打印输出的文稿上, 出现类似空心字的模糊字迹。这是什么原因?

答: 产生这种故障的原因一般有以下几种情况:

- 汉字字体设置被修改。
- 墨粉盒内的墨粉量不足。
- 打印机本身有故障。

用户可根据具体的问题, 逐一检查, 即可解决该类故障。

416. 激光打印机硒鼓疲劳

问: 我的激光打印机在打印时, 硒鼓表面不容易退电, 在打印纸张上会产生很深的底色, 严重影响打印机的输出效果, 这该怎样解决?

答: 激光打印机长时间使用后, 其内部的硒鼓很容易产生疲劳, 从而导致以上现象的出现。

可以使用以下方法避免硒鼓疲劳:

(1) 如果发现激光打印机的输出纸张上出现很深的底色时, 立即打开激光打印机的外壳, 然后将硒鼓小心取出。

(2) 接着再细心地拆下硒鼓的外壳。在拆卸过程中, 为防止操作不慎损伤硒鼓的表面, 可以找一块软布将硒鼓的表面包裹住。

(3) 将硒鼓的外壳拆下来之后, 立即将硒鼓



旋转到有阳光的地方，让它接受1~2个小时的光线照射。尽管许多激光打印机使用说明书上强调不能将硒鼓放置到有阳光的地方，但该方法比较有效。

(4) 使用小螺丝刀在废墨盒端口处来回划动，这样很容易地倒出废墨盒中的剩余墨粉，而且还能避免在倒出墨粉的过程中墨粉四处飞扬。

(5) 将从废墨盒中倒出来的墨粉统一收集起来，并再将它倒入墨粉盒中，这样就能再次利用，节省一笔费用。

(6) 用细软的棉布将硒鼓的表面和墨粉盒的表面再清洁干净，然后按照正确的安装顺序将硒鼓安装到激光打印机内部。

安装完成以后，重新使用该打印机打印文件时，应该就会发现原先底色很深的背景消失。而且用该方法处理后，激光打印机的硒鼓疲劳现象会暂时消失。

417. 提示“LPT1 端口输入错误”

问：我的打印机总是出现“LPT1 端口输入错误”的错误提示信息，这是为什么？

答：这是使用打印机的一个常见故障。遇到这样的情况，首先查看打印机是否已经加电，并且不缺纸。然后关掉电源，清除打印机内存，等待几秒钟后，再重新接通电源。如果问题没有解决，则试着重新安装新的打印机驱动程序。若还不能正常打印，就应检查计算机的并行端口设置，看看打印机所用的中断号是不是同其他设备相冲突，如果是就可以给打印机重新分配一个新的中断号。

如果还不行，接下来检查打印机电缆，确保打印机和计算机之间连接正常。如果正在使用的电缆已用了很长时间而老化，计算机传出的信号就可能无法到达打印机。这时可考虑更换一根新的电缆，这样打印机就可以给计算机发送信息了。

418. 打印时出现竖直白条纹

问：我的激光打印机在打印时，打印纸上出现竖直白条纹，这是什么原因？

答：出现这种故障可能是由以下原因造成：

- 位于打印纸通道下方的转印电晕放电极经过长时间使用后，吸收灰尘和墨粉残渣，使电晕部件变脏或被堵塞，从而阻止墨粉从感光鼓上转印到打印纸上，这样就会造成打印纸上出现竖直白条纹。
- 如果安装在感光鼓上方的反射镜粘有脏物，激光束不能正常地到达感光鼓，从而造成在打印纸上形成一个窄的竖直白条纹。

遇到这种故障，只需对上述两个部件进行仔细的清洁，即可排除故障。

419. 打印字迹稍微浅淡

问：我的激光打印机在打印时，发现打印出的纸张上的字迹稍微浅淡，这是什么原因？

答：出现这样的故障，通常有以下几种原因：

- 墨盒中墨粉将近用完时，打印的字迹会变淡。
- 激光打印机所用的感光鼓灵敏度不尽相同，如有的厂家对墨盒的感光灵敏度标有等级，并有一个系统按键安装在墨盒的底部，与感光开关相连，用以调节激光发生器中激光束的发光强度，使其与墨粉的感光灵敏度匹配，若这个系统按键设置不正确，即会造成打印字迹浅淡。
- 擦除灯工作异常或其发光亮度不够，引起打印浅淡；激光束强度减弱，造成打印浅淡。

遇到上述故障，可通过以下方法解决：

- 取出墨盒轻轻摇动，若无效，则应及时更换墨盒就可以恢复正常打印。

- 按照厂家说明书仔细调整按键开关设置,使打印恢复正常。
- 更换擦除灯炮或排除灯中其他方面的故障,即可恢复正常。如果激光束强度有问题,应维修激光发生器。

420. 打印的字迹被弄脏

问:我在使用激光打印机打印时,字迹总被弄脏,这是什么原因?

答:激光打印机出现这种故障通常有以下几种原因:

- 打印纸不符合要求。
- 定影辊工作异常和定影灯损坏,起不到加热定影作用。
- 静电释放齿中某一齿变弯,使相对于这部分的打印纸紧贴在感光鼓上而被弄脏。

遇到这种故障时,可依据不同的原因依次排除。如果打印纸不符合要求,更换相应的打印纸即可。如果确定为定影灯损坏,更换后,即可使工作正常。

421. 打印时纸的右边发黑

问:我的激光打印机打印时,发现纸的右边发黑,这是什么原因?

答:激光打印机产生这种故障时,可能由以下两个原因造成:

- 激光扫描系统。若激光扫描系统中六面扫描反光镜位置改变,会使激光光束扫描到正常范围以外,引起打印纸的右边或左边发黑。
- 墨盒故障。墨盒中墨粉集中到一边,打印过程中使得打印纸的一边发黑。

如果六面扫描反光镜位置正常,即怀疑墨盒有问题,卸下墨盒,轻轻摇动,使墨粉重新均匀分布。再装上墨盒,打印时故障即可排除。

422. 打印的稿件偏到一边,而另一边留出空白

问:我的激光打印机打印时,打印的稿件总在一边显示,而另一边留出空白,出现偏差,这是什么原因?

答:出现这种故障通常是因为送纸辊磨损严重或很脏,使打印纸不能平稳地前进造成的。

如果送纸辊不脏,即可能是送纸辊磨损严重造成。更换新辊后,故障即可排除。

423. 打印时纸全黑

问:我的激光打印机在打印时,打印出的纸张是全黑的,这是什么原因造成的?

答:出现这种故障的原因通常是打印机内初级电晕线失效,或是控制电路出现故障,使得激光一直通过造成的。

检测电晕线是否已断开或电晕高压是否存在,若电晕线断开或没有电晕高压,则应修复或检测光束通路中的光束检测器。

424. 打印时出现黑色条纹或模糊的墨粉

问:我的激光打印机在打印时,出现黑色条纹,有时在纸的纵向出现模糊的墨粉,这是什么原因?

答:当打印机纸样出现黑色条纹或在纸的纵向出现模糊的墨粉时,大多是由于定影辊的清洁衬垫被污染或损坏引起的。

遇到这种情况,应清除清洁衬垫表面的墨粉或更换清洁的衬垫,即可排除故障。

425. 打印时出现横向黑条

问:在使用激光打印机打印时出现横向黑条,这是什么原因?

答:可能是以下几个方面的原因:

- (1) 显影器周围沾有载体以及墨粉被感光鼓吸附或洒落在纸上所致。
- (2) 显影器中搅拌装置运转不良或墨粉受潮



结块所致。

(3) 反光镜或镜头污染, 进行清洁即可。

426. 打印时出现纵向黑条

问: 在使用激光打印机打印时出现纵向黑条, 这是什么原因造成的?

答: 可以按照感光鼓、清洁部分、显影部分、定影部分的顺序查找故障原因。

(1) 感光鼓与其他部件接触划伤或者因刮板压力过大而摩擦损伤感光鼓表面。

(2) 刮板刃口有缺陷或刃口积粉过多。

(3) 显影辊上墨粉分布不均匀, 呈条状分布或刮刀下有杂物。

(4) 磁辊上沾有条状墨粉结块物。

(5) 定影器入口堵塞, 转印后尚未定影的部分与定影器入口摩擦而损伤图像。

(6) 加热辊表面沾有墨粉等污物。

427. 打印时出现纵向白条

问: 使用激光打印机打印时出现纵向白条, 这是什么原因?

答: 可能是以下几种原因:

(1) 感光鼓产生严重划痕造成印不上墨粉。

(2) 充电电极丝上有污物造成感光鼓相应部分充不上电而出现白条。

(3) 电源电压低造成充电电压不均匀面产生宽窄不一和边缘不清的白条。

(4) 转印电极丝局部太脏而无法正常工作。

(5) 墨粉少且不均匀或分离爪变形。

428. 出现横向黑白相间条纹

问: 使用激光打印机打印时出现横向黑白相间条纹, 可能是什么原因?

答: 可能由以下原因所致:

(1) 充电电极丝两端接触不良, 可听到放电声音, 横向出现一片空白。

(2) 充电转印及消电电极丝过松。

(3) 感光鼓转速不均匀, 鼓轴偏离中心, 造成充电或转印不均匀。

(4) 显影辊驱动离合器摩擦或打滑。

429. 打印机打印出空白页

问: 我在使用激光打印机打印时, 有时打印出的纸张是全白的, 不能正常打印, 这是什么原因?

答: 出现这种情况可能是由于激光器或激光控制电路损坏所致, 检修该部位; 也可能是光学系统被异物遮挡(如纸片)或反光镜损坏、脏污、角度改变或老化等, 可清除障碍, 清洁、调整或换一个反光镜; 还可能是扫描驱动电路出现故障, 导致没有产生扫描激光束; 或室内湿度太大使感光鼓及反光镜等表面凝结水雾, 也可造成页面全白。

其次, 还应检查充电电极, 如果充电电极损坏(充电电极丝断或充电电极连线断等), 高压源无输出, 转印电极接触不良等都可能造成该故障。

另外还可能是机械系统的故障, 如传动齿轮的定位销将内部的咬合部分划断或主传动齿轮的卡销脱落使轴转而齿轮不转, 导致感光鼓不转, 输出打印页面全白。

430. 打印样张全黑

问: 使用打印机打印时, 样张全黑, 不能正常打印, 这是什么原因?

答: 出现这种情况可能是因为控制电路或扫描驱动电路发生故障。拔下打印机电源, 拆下EP盒, 检查它的主电晕电缆线。主电晕在感光鼓的表面实现均匀的充电, 这些电荷很容易排斥墨粉, 除了经扫描系统曝光而特意吸引墨粉以显影的那些点外, 主电晕故障将会妨碍感光鼓的充电过程, 导致整个感光鼓表面都会吸引墨粉(即使扫描曝光工作完全正常)。如果整个感光鼓表面不吸引墨粉, 图像将是全黑的。

431. 纸张全黑或全白

问：使用激光打印机打印时，发现打印出的纸张全黑或全白，这是什么原因？

答：打印时纸张全黑，可能是控制电路或扫描电路发生故障。如果纸张全白，则原因可能涉及光学部分、充电部分和机械部分。

(1) 激光器或激光控制电路损坏。

(2) 光学系统被异物遮挡；反光镜角度不对；反光镜损坏或太脏；反光镜表面老化。

(3) 扫描驱动电路故障，即无扫描。

(4) 充电电极损坏；充电电极连线断开；转印电极接触不良或电极丝断。

(5) 传动齿轮轴转，面轮子不转，致使感光鼓不转。

432. 黑色图像上出现有规律或无规律的白斑

问：激光打印机打印出的黑色图像上出现有规律或无规律的白斑，这是什么原因？

答：可能由以下原因导致：

(1) 感光鼓因感光层剥落、划伤等而造成黑色部分出现有规律的白色斑点。

(2) 显影偏压过高或墨粉中含有杂质。

(3) 清洁转印电极丝出问题。

(4) 充电电压过高，放电时打火，击穿或半击穿感光鼓，产生细密白点。

433. 打印页面上出现无规律的空白圆点

问：使用的是激光打印机，但在打印时，打印出的纸张页面上出现一些无规律的空白圆点，这是什么原因？

答：出现这种故障，一般可从以下几个方面进行解决：

- 纸张性能不好。应更换激光打印机要求的纸张规格。

- 纸张表面有潮湿点。当纸张表面上有潮湿点时，则潮湿点处不能接受墨粉，应

使用无潮湿点的干燥纸。

- 转印电极丝脏污。当转印电极丝脏污时，转印的高压明显降低，不能正常转印。应将转印电极丝及其周围区域清洁干净。

434. 打印时出现空白黑点

问：我的激光打印机在打印时经常出现一些无规律的空白黑点，这是什么原因？

答：出现这种故障的原因一般是纸的性能不好，或纸的表面有潮湿点而不能接受墨粉，或者是转印电极丝较脏造成。

遇到上述故障，可更换其他性能较好且干燥的打印纸张。如果不能解决问题，可清洁打印机内转印电极丝及周围区域，即可排除故障。

435. 打印图像脏

问：使用激光打印机打印出来的图像有些脏，这是什么原因？

答：有规则的图像污染，常出现在打印样张某一部位，与打印机的部件污染或损坏对应；无规则的图像污染则往往是不规则污染所致。可能的原因如下：

(1) 感光鼓表面污染或划伤。

(2) 显影辊上沾有固化墨粉块，造成该处吸附能力加强。

(3) 感光鼓清洁装置损坏，尤其清洁刮板位置不平衡或有缺口。

(4) 转印电极或充电电极左右不均匀，造成左右深浅不均的带状污染。

(5) 加热辊表面橡胶老化脱落或有划痕；或定影辊的清洁刷缺损，导致加热辊局部沾上污物。

(6) 定影器的热敏电阻开关和热敏电阻传感器的表面吸附灰尘结块，致使摩擦增大，测量温度不准确，损坏加热辊和热敏电阻传感器。

(7) 搓纸轮被墨粉污染而造成打印图像脏污。



1.11.2.3 针式打印机故障

436. 打印机不走纸

问：我的针式打印机在打印时不走纸，这是什么原因？是不是有机械故障？

答：如果发生打印机不走纸的故障，很大可能是属于机械故障。例如，可能是走纸电机损坏，或者是驱动走纸电机的大功率三极管烧毁。引起故障的主要原因可能是有些用户使用打印机在需要调节打印纸时，带电转动卷轴旋钮，引起过载而损坏打印机。

使用针式打印机时应尽量避免在带电情况下卷动旋钮，而用换行等按钮调节纸的位置。这在打印机使用说明书里有很详细的介绍。

437. 字车往返运动而不打印

问：我的 LQ-1600K 针式打印机，打印时间不长，出现字车往返运动但不打印的现象，这是什么原因？

答：当打印机打印头温度超过 100℃ 时，打印自动停下，但字车仍然运动。检查打印头扁平电缆及插头均完好，判断为打印头内热敏电阻故障或打印头温度检测电路故障。开机后，用万用表检查 CPU 的 ANO 端电压低于正常打印电压 0.8V，断电后换上另一打印头，开机后故障仍然存在，所以排除打印头故障。而打印头温度检测电路中，常见电容 C11、C30 发生漏电现象。更换 C30 后，故障排除。

438. 打印机开机后字车运行不正常

问：CR-3240 针式打印机开机后，字车能返回初始位置，而打印过程中字车往右移动时打印机“死机”，这是什么原因？

答：字车能够返回初始位置，说明打印机的控制逻辑正常，其字车电机的控制信号也正常，

主要是字车电机的力矩不足。造成字车电机力矩不足的原因除了电机缺相运行外，还有两个原因——一是驱动电源的电压偏低；二是字车电机本身由于电机的长期使用，因振动等造成电机的磁钢部分退磁。若排除了字车电机驱动电路 SLA7026M 及其外围电路故障的可能性后，更换一个新的字车电机后，故障即可排除。

439. 打印机发出异响无法联机打印

问：打开针式打印机电源开关，打印机“嘎嘎”响且报警，却无法联机打印。这是什么原因？

答：出现这样的情况与打印机使用环境和日常的维护有着很大的关系。如果使用的环境差，灰尘多，就容易出现该故障。因为灰尘积在打印头移动的轴上，和润滑油混在一起，越积越多，形成较大阻力，当打开打印机电源开关时，拖动打印头移动的电机过载，打印机“嘎嘎”作响和报警，无法联机打印。所以一般情况下，打印机硬件损坏的可能性较小，只要关掉电源，用软纸把轴擦干净，再滴上缝纫机油后，反复移动打印头把脏东西都洗出擦净，最后在干净的轴上滴上机油，用手移动打印头使其分布均匀，开机即可正常工作。

440. 打印出的字符不完整或机壳导电

问：我的针式打印机打印出的字符不完整，时常缺点少横，机壳有时还有导电现象，这是什么原因？

答：出现这样的情况是因为打印机打印头扁平数据线磨损造成的。打印机打印头扁平数据线磨损较小时，可能打印出的字符缺点少横，会误以为打印头断针。当磨损较多时，就会在磨损部分碰到机壳时导电。引起该故障的原因，一般是色带框破旧，卡不牢下陷，或打印头扁平数据线的卡子丢失，扁平数据线浮高起来了，二相摩擦，导致磨损越来越多。解决办法很简单，更换扁平数据线即可。

441. 打印机打印错位

问：一台 Epson 1600K 的针式打印机，用连续纸打印时，打印数页文件，总是将字打印在页缝处，页面设置及打印机使用的纸张是一致的，应该怎样进行调整？

答：由于进纸的关系，在设置页边距时，下面最好不要少于 20mm。更改该设置，即可解决该故障。另外，打印时，最好一张一张地打印，不要连续打印，否则第一行字可能错行。

442. 打印机自检联机均不打印

问：一台 LQ-1600K 针式打印机开机后打印头能复位，有纸无纸缺纸灯都亮，自检联机均不打印，走纸正常，这是什么原因？

答：打印头能复位，说明打印机初始化正常，有纸没纸缺纸灯都亮，走纸正常，说明控制电路正常。

首先检查纸尽检测器是否正常，经查纸尽检测器正常。根据主板原理图查看纸尽检测器的信号输入到 CPU (7B) 的 PA1 (2 脚)，有纸时为高电位，无纸时为低电位，测量 PA1 脚有纸、无纸时电位均正常，说明纸尽检测输入信号正常。

再查纸尽检测器输出信号，此信号通过 M54610P 的 2 脚经过一非门至 8 脚输出，测量 8 脚有纸、无纸时电位均为低，再查 2 脚有纸、无纸时电位变化正常，此现象说明 M54610P 内部 2 脚到 8 脚的非门已损坏，按常规检查到此结束，更换 M54610P 就可以了。根据 M54610P 的内部结构图，2-8 脚间的非门是一独立部分，与其他部分无任何联系，通过分析认为可采用一非门电路代替 M54610P 中损坏的非门电路。将 M54610P 的 2、8 脚剪断，用一块 74LS06 中的一非门代替原 2-8 脚间的非门。代替后开机检查，故障排除。

443. 打印机打印时出现不均匀黑线

问：我在使用针式打印机打印时，打印纸上

出现一条条粗细不均匀的黑线，这是什么原因？

答：出现这种故障的原因可能是打印头过脏，或打印头与打印辊的间距过小，或打印纸过厚造成的。卸下打印头，再清洗一下打印头，或是调节一下打印头与打印辊间的间距就能够解决该故障了。

444. 打印换行多走一行且汉字被分成上下两截

问：我在使用针式打印机打印的过程中，换行时多走了一行，而且打印出的一行汉字被分成上下两截，这是什么原因？

答：出现这种情况，可能是因为打印机自身故障，或故障出在计算机、打印机接口电路或信号电缆部分。对打印机进行自检操作，正常，说明打印机本身控制逻辑及机械传动部分均能正常工作，故障只可能出在计算机、打印机接口电路或信号电缆部分。

按照先易后难的检修原则，首先检查信号电缆的连接情况，发现信号电缆与主机连接处的螺钉未旋紧，接头倾斜。将接头拔出后重新插牢，并用一字型螺丝刀将两头的紧固螺钉旋紧，开机试验，故障排除。

445. 打印头受阻，打印一会儿停下并发出长鸣或在原处震动

问：在使用针式打印机打印时，感觉打印头受到阻力，且打印一会儿就停下来并且会发出长鸣或在原处震动，这是什么原因？

答：出现这样的情况，可能是因为打印头导轨长时间滑动而变得干涩而造成的。这样打印头移动时就会受阻，到一定程度就会使打印停止，严重时可能烧坏驱动电路。

在打印导轨上涂几滴仪表油，来回移动打印头，使其均匀。重新开机，如果还有受阻现象，那有可能是驱动电路烧坏，这就需要专业人员来维修了。



446. 打印机断针

问：我的 LQ-1600KIII 针式打印机打印出的字符或图形不完整，维修工程师说是打印机断针的原因，这该怎么解决？

答：打印机断针是针式打印机最常见的故障之一。LQ-1600K 打印头打印针的损坏一般常见有两种：一种为打印针与衔铁连接处断；另一种为打印针顶部断。对于打印针在衔铁连接处断的，可以直接看到；对于打印针断在顶部的，可以从打印头顶部导向板上看出。一般在损坏打印针处总有一个黑洞，这时可用手轻轻向下按带打印针的衔铁来查找断针，如为长针层中打印针断，可直接将断针取出，然后将新针慢慢插入待修的打印头中。由于 LQ-1600K 打印头中导向板顶部共有 7 层，所以装针时一定要细心，不能用力过大，以免将针斜穿到其他打印针孔去。如果不是长针层内断针，换针就要麻烦一些，此时需将长针层中 12 根针全部抽出，然后用薄刀片插入第一个黑圈下，慢慢将上下层剥离开。分开后就能见到短针层中 12 根带打印针的衔铁，找出断针，用好的短针替换。另外换针时需注意，一般长针正常长度约为 3.45cm，短针约为 2.45cm，不要搞混。最后按拆下顺序相反的步骤插装好打印头，将打印头轻轻敲入外壳。

当发现打印头内断针，这时又无备用打印针更换，甚至更换新的打印头也不可能时，可临时采用以下应急方法：使用 24 针打印机时，通常打印汉字都采用 16×16 点阵，而打印西文是采用机内固定的 8×8 点阵，所以打印头内高位打印针是空闲的，可以利用以上特点采取对调打印针的方法，把高位好的打印针和中间针对换，效果不错。

但如果对于机械维修毫无经验，最好不要自己动手修理，因为拆开打印头容易，正确安装却是件不容易的事。由于疏忽或不正确的安装，可能造成人为的损坏，严重时将导致整个打印头报废。因此，如果有条件，最好还是与授权的维修

站联系。

447. 打印机工作时指示灯全亮

问：我们单位使用一台 LQ-1600III 针式打印机，后来更换了打印头，但再次开机后却发现工作指示灯不停地闪烁，请问这是什么原因？

答：造成 LQ-1600III 打印机工作指示灯全亮并闪烁的原因很多，由于是刚换了打印头，基本可以判断问题出在打印头上。此时应该先检查打印头是否插好，头缆是否损坏，如果确定没有问题，就很可能是更换打印头时不慎将打印头内的温度传感器碰断，而造成打印头温度检测异常而停止打印。如果确认是打印头温度传感器被碰断，可以重新焊接或更换相同型号的温度传感器。若找不到同型号的温度传感器，也可以用万用表测量该温度传感器在常温下的阻值，并找一个相近阻值的固定电阻更换应急。需要注意的是，如果用固定电阻替代温度传感器，应避免连续打印，以免打印头因为温度过高而损坏。

1.11.3 扫描仪故障

扫描仪的普及率越来越高，但是这类外设的故障也比较多，而且故障的原因也比较复杂。下面列举了一些常见的故障，供用户参考。

448. 开机后找不到扫描仪

问：我的计算机开机后，却检测不到安装的扫描仪，请问这是什么原因？

答：这是使用扫描仪的常见故障，出现这种情况的原因可能是线路问题、驱动程序问题或端口冲突问题。遇到这种故障的解决办法是：首先检查扫描仪的电源及线路接口是否已经连接好，然后确认是否先开启扫描仪的电源，然后再启动计算机。如果不是，可以在 Windows 的“设备管理器”中单击“刷新”按钮，查看扫描仪是否有

自检，绿色指示灯是否稳定地亮着。假若答案肯定，则可排除扫描仪本身故障的可能性。如果扫描仪的指示灯不停地闪烁，表明扫描仪状态不正常。在这种情况下，可以再重新安装最新的扫描仪驱动程序。同时，还应检查“设备管理器”中扫描仪是否与其他设备冲突（IRQ 或 I/O 地址），如果有冲突，则需要更改 SCSI 卡上的跳线。

449. 新系统不识旧扫描仪

问：当我在 Windows 2003 或 Windows XP 操作系统上使用较老的扫描仪时，却发现系统无法识别旧型号的扫描仪，这是为什么？

答：如果扫描仪无法在 Windows 2003 或 Windows XP 操作系统下被正确识别到，不妨可以进行下面的尝试。首先，到扫描仪厂商的官方网站上，查找是否有对应 Windows 2003 或 Windows XP 操作系统的最新扫描驱动程序，如果有就可以下载下来，重新更新扫描仪驱动程序；如果没有最新版本的驱动程序，或者上面的方法不能解决问题时，不妨先在 Windows 98 操作系统下安装并设置好扫描仪，然后在该基础上将 Windows 98 系统升级为 Windows 2003 或 Windows XP 操作系统，看看这样能否解决问题。倘若这种方法还不行，可以找型号相近的、可以在 Windows 2003 或 Windows XP 操作系统下正常工作的其他扫描仪驱动程序来尝试一下，相信这样可以解决新系统无法识别旧扫描仪的故障。

450. 扫描仪没有任何反应

问：我的扫描仪在接通电源后没有任何反应，这是什么原因？

答：出现这样的问题首先应检查扫描仪电源线是否与扫描仪连接良好，电源线松动或没有插入一个或两个终端，确认所有插头都完全插好。电源开关没打开，打开扫描仪后面的开关。确认一下扫描仪保险丝是否烧断，如果是，应更换保险丝。有些扫描仪属家用节能型扫描仪，连通电

源后没有任何反应是正常现象。需将扫描仪驱动程序及应用软件安装完成，进入扫描界面并执行扫描命令时扫描灯管才会亮，方可启动扫描仪，一旦退出扫描灯管又会自动熄灭。

451. BIOS 设置不当导致系统找不到扫描仪

问：当我将 USB 接口的扫描仪连接在一台计算机上时，却发现系统搜索不到扫描仪设备，这是什么原因？

答：这可能是由于 BIOS 设置不当的原因造成的。打开计算机的 BIOS 设置，看看其中的 USB 端口是否已经被激活，因为许多低配置的计算机常常会将 USB 端口禁用。此时，可以重新将计算机启动一下，进入 BIOS 参数设置窗口，找到 USB Controller 选项，查看该项是否被设置为 Enable，倘若不是就将其修改过来，然后再次启动计算机，就能让系统自动搜索到扫描仪了。

452. USB 端口供电不足

问：我买了一台 USB 接口的扫描仪，当连接到计算机上时，却提示 USB 端口供电不足，导致扫描仪无法连接，这是什么原因？

答：如果使用的是 USB 端口的扫描仪时，很有可能会遇到这种扫描故障，导致扫描仪无法连接。现在市场上，有不少计算机主板提供的 USB 端口均有供电不足的现象，一旦 USB 扫描仪插入到主板上的对应端口时，就会无法正常工作。因此，在挑选 USB 端口的扫描仪时，最好能够现场测试一下，查看主板是否能够很好地支持 USB 扫描仪，以免买回后无法使用。

453. 扫描仪无法响应或连接

问：扫描仪无法响应或连接，应该如何解决？

答：这可能是由于扫描仪连接松动造成的。扫描仪或计算机在平常移动过程中，都有可能导致扫描仪连接端口出现松动，引发扫描仪无法响应或无法连接等故障。在解决这类故障时，最好



先将扫描仪线缆从计算机端口中拔出来，然后仔细检查扫描线缆接口处是否有灰尘或其他污物覆盖，如果有，必须将接口处清洗干净，再用力将它插入到计算机的对应端口中，同时应该注意接口处的芯片是否完全插入到计算机的端口中了，最后不要忘记用扣子将接口固定起来。

454. 插拔扫描仪线缆导致无法正常工作

问：使用扫描仪时，没有按照正确规则插入或者拔出扫描仪线缆，导致扫描仪重新工作时无法正常工作，这该怎么解决？

答：在插入扫描仪线缆时，尽量在计算机关机时，或者在计算机系统启动成功后正确插入，而不要随意在启动系统的过程中，或者系统正运行其他程序时插入。如果不正确插入扫描仪电缆后，导致扫描仪突然无法工作，不妨打开“系统属性”设置窗口，删除设备管理器列表中的“未知 USB 设备”选项，接着再将扫描仪线缆直接拔下来，过一段时间后，重新将扫描仪线缆插入到计算机中，就能消除故障现象了。

455. 扫描仪 Ready 灯不亮

问：打开扫描仪电源后，为什么扫描仪的 Ready 灯不亮？

答：出现这种故障的时候，可以先检查扫描仪内部灯管。如果发现内部灯管是亮的，可能与室温有关。解决的办法是让扫描仪通电半小时后关闭扫描仪，一分钟后再打开它，问题即可解决。若此时扫描仪仍然不能工作，则先关闭扫描仪，断开扫描仪与计算机之间的连线，将 SCSI ID 的值设置成 7，大约一分钟后再把扫描仪打开。在冬季气温较低时，最好在使用前先预热几分钟，这样就可避免开机后 Ready 灯不亮的现象。

456. 扫描灯管长亮

问：扫描仪在启动时，其灯管一直处于点亮状态，这是什么原因？

答：出现这种情况可能是扫描仪的驱动程序被破坏，导致扫描灯管无法接收到来自驱动程序的“关灯通知”。解决的办法是打开“系统设备管理”窗口，正确卸载掉扫描仪设备，然后刷新系统，让系统自动搜索出扫描仪，并按照屏幕提示完成扫描仪驱动程序的安装，即可解决上述故障。当然，如果用户已经启用了系统的电源管理功能，并将管理方案选为“空闲”时，也容易引发扫描灯管长亮的故障，所以最好使用默认的电源管理方案。

457. 扫描仪指示灯为桔黄色

问：打开扫描仪后，指示灯一直呈桔黄色，这是什么原因？

答：关闭扫描仪电源，并检查扫描仪电源是否紧插在插座上，以及是否接地良好，检查完毕大约 60s 后再打开扫描仪电源开关，即可解决故障。

458. 扫描图像只有部分被获取

问：扫描仪扫描图像时，整幅图像只有一小部分被获取，这是什么原因？

答：出现这种情况可能是因为聚焦矩形框仍然停留在预览图像上，只有矩形框内的区域被获取。在做完聚焦后，单击一下去掉聚焦矩形框，反复试验以获取整幅图像。

459. 输出图像色彩不够艳丽

问：使用扫描仪扫描后，输出的图像色彩不够艳丽，这是什么原因？

答：遇到这种故障，首先可以先调节显示器的亮度、对比度和 Gamma 值（Gamma 值是人眼从暗色调到亮色调的一种感觉曲线）。

Gamma 值越高，感觉色彩的层次就越丰富。在扫描仪自带的扫描应用软件里，可以对 Gamma 值进行调整。当然，为了得到较好的效果，也可以在 Photoshop 等软件中对 Gamma 值进行调整，

但这属于“事后调整”。同时用户可以根据扫描好的照片的具体情况，进行 Gamma 值的调整。在扫描仪自带的软件中，如果是普通用途，Gamma 值通常设为 1.4；若是用于印刷，则设为 1.8；网页上的照片则设为 2.2。还有就是扫描仪在使用前应该进行色彩校正，否则就极可能使扫描的图像失真；此外还可以对“扫描仪驱动程序”对话框中的“亮度/对比度”选项进行具体调节。通过这样的处理，一般就能解决扫描输出的图像色彩不够艳丽的情况，从而达到满意的效果。

460. 扫描驱动不正确

问：为什么提示扫描仪驱动程序不正确？

答：这种故障在所有的扫描故障中占的比例比较大，例如许多版本的扫描驱动程序存在太多的 BUG，一旦安装了这种扫描驱动程序后，就有可能出现扫描仪无法响应，计算机系统死机，或者导致其他的软硬件出现不兼容现象。在解决这类故障时，可以到扫描仪厂商的官方网站上下载最新版本的扫描驱动程序。如果没有最新版本出现，不妨下载其他版本的正式版驱动程序。

461. 驱动程序不完整

问：一台旧式扫描仪，安装在一台装有 Windows Me 操作系统的计算机中，安装好扫描仪自带的驱动程序后，扫描仪无法正常扫描。经仔细检查，扫描仪占用的中断号无冲突现象，查看扫描仪与计算机的连接，发现也是正常的，请问这是什么原因？

答：打开扫描仪随机附带的驱动程序，发现扫描仪驱动程序盘中竟然包含了 Windows 98、Windows Me、Windows 98 SE、Windows 2000 等多个子目录，对比后面 3 个子目录中的驱动文件后，发现这 3 个子目录中的文件数量要比前面子目录中的少一些，看来这种扫描故障很有可能是扫描仪驱动程序与 Windows Me 操作系统无法兼

容引起的，因此重新安装一下扫描仪驱动程序，并将程序路径指向 Win98 目录，安装好驱动程序后，重新启动一下计算机，扫描仪就正常工作了。以后如果遇到类似的故障时，就应该考虑用不同版本的驱动去尝试一下。

462. 扫描突然中断

问：在使用扫描仪扫描时，扫描进程突然中断，这是怎么回事？

答：如果是 USB 端口的扫描仪，安装在旧计算机中，经常出现扫描突然中断故障，那么这种现象很有可能就是旧计算机主板比较旧，引发 USB 端口工作不稳定造成的。目前不少旧主板在使用 USB 端口连接其他设备时，经常出现突然死机的现象。此时，不妨查看一下旧主板的型号，并根据型号到网上搜索一下，看是否有最新的主板驱动程序，或者查看有没有相关的程序补丁。要是有则不妨将主板驱动进行一下更新，以后 USB 端口的扫描仪可能就不会轻易出现突然死机的故障了。

463. 扫描图像变得不清晰

问：将 HP PhotoSmart 扫描仪的电源及连接线暂时拔掉，再重新接上或换到另一计算机上使用时，发现扫描的图像变得不如以前清晰了，这是什么原因？

答：用户作了相关操作之后，应进行扫描仪的校正工作。以下是校正步骤：依次选择“开始”→“设置”→“控制面板”，双击 PhotoSmart Scanner 图标，选择 Tools 卷标，再选择 Scanner Calibration 选项，根据画面指示完成校正步骤，即可解决该类故障。

464. 扫描声音不正常

问：当扫描仪在扫描图像时，突然发出了不正常的声音，如扫描震动声音加大，或扫描声音没有节奏，这是什么原因？



答：这时用户应该检查扫描仪内部的传动机构是否遇到了什么障碍物。打开扫描仪平面玻璃板，看看传动机构部分是否有灰尘覆盖，如果有就将其清洁干净，同时为它加上一点润滑油，保持良好的润滑性，相信这样处理后就能消除不正常的扫描声音了。

465. 扫描速度缓慢

问：我的扫描仪在扫描图片时，扫描速度特别缓慢，请问这是什么原因？

答：首先，检查一下当前系统是否正运行着其他的大程序，如果是这样，必须先将该程序关闭，或关闭其他的后台程序。

其次，检查一下是否在扫描仪应用程序窗口中设置了扫描区域。如果没有设置，扫描仪会自动扫描整个平面玻璃板所在的区域，这样扫描大区域的时间自然要比扫描小区域的时间长。用户可以重新将扫描区域设置得更合适一些，然后重新扫描一次，看看速度是否有所变化。

接着检查一下扫描设置窗口中，扫描仪的分辨率是否设置得比平时大，如果这样，扫描仪会花费很多时间去处理分辨率。如果发现分辨率很大时，应该将它调整为 300~600dpi。

在开机时进入计算机的 BIOS 设置，将并行口设置为 EPP 或 ECP 模式。若计算机不支持 EPP 或 ECP 模式，那么用户就无法使用高速扫描功能。

检查一下扫描仪所在的计算机系统是否运行缓慢。如果是，则查看究竟是什么原因引起的。大多数情况下，计算机系统突然缓慢，很可能是感染了病毒。可以用最新版本的杀毒工具对系统进行全面查杀。如果这样还不能解决，可以重新安装操作系统。

另外还需要注意的是，在扫描图像之前，最好将所有运行的程序都关闭掉，以便节省系统资源，让系统“一心一意”地做好扫描工作。

466. 扫描效果模糊

问：扫描仪扫描出来的图像很模糊，无法获得良好的扫描效果，这是什么原因？

答：遇到这样的问题首先应该检查扫描仪的分辨率是否设置得太低，要是太低时，不妨将分辨率调整为 600dpi，然后重新扫描一遍，看看效果是否有所改善。

如果还没有任何变化，不妨检查一下扫描仪平面玻璃板上是否有灰尘覆盖，要是灰尘，那么扫描光线无法准确扫描到图像，这样就容易出现效果模糊的现象，因此必须及时对扫描仪进行清洁，时刻保持平面玻璃板亮洁如新。

同时如果扫描仪驱动程序版本过低，也不能获得清晰的扫描效果。这时可尝试更新一下扫描仪驱动程序，看看在最新版本的程序驱动下扫描仪能否工作正常。

另外，要知道扫描仪已经使用了多长时间。如果时间太长，导致扫描灯管发出的光线太暗，也容易出现扫描模糊的效果。这时必须更新一只扫描灯管，看能否解决问题。

467. 提示“SCSI card not found”的错误

问：在开启扫描仪时，出现“SCSI card not found”错误提示信息，这是什么原因？

答：这是因为 SCSI 卡上设置了保险丝的原因。当遇到不良电路状况（电压不稳或短路等）会自动断开，待线路良好或测得温度降低后会自动连接。这样的设置可以避免不良电路状况对扫描仪造成的损害。

出现这种故障现象的时候，只需要等一段时间，扫描仪可以自动解决，没有必要进行手动处理。

468. 扫描图像中有过多的图案

问：我在使用扫描仪扫描时，发现图像中出现很多多余的图案，这是什么原因？

答：出现这样的情况可能是因为扫描仪的工

作环境湿度超出了它的允许范围。这可能是因为扫描仪在允许范围外被存放或运输了。让扫描仪工作在允许范围内，即可解决该类故障。关掉计算机，再关掉扫描仪，然后先打开扫描仪，再打开计算机，以重新校准扫描仪。

469. 扫描的图像丢失点线

问：我使用扫描仪扫描的图像，在屏幕显示或打印输出时总是出现丢失点线的现象，这是什么原因？

答：遇到这样的情况，首先应检查扫描仪的传感器是否出现了故障或文件自动送纸器的纸张导轨机构出现故障，可找专业人员进行检查维修。

其次对扫描仪的光学镜头进行除尘处理，用专用的小型吸尘器效果最好。

检查扫描仪外盖上的白色校正条是否有脏污，有则需及时清洁。

还要检查一下稿台玻璃是否脏了或有划痕，可以定期彻底清洁扫描仪或更换稿台玻璃来避免该情况的发生。要更换稿台玻璃应与当地授权技术服务中心联系。

470. 龟纹出现在图像的特定区域

问：在扫描印刷品时，为什么龟纹（交叉影像）总是出现在图像的特定区域内？

答：任何图文都是由 4 种颜色组成的，即经常提及的青色、品红色、黄色与黑色。这些颜色是很细小的墨点（好的彩色印刷应该有 1200 dpi 的分辨率），利用墨点的排列组合方式让眼睛产生错觉，比如某一区红色的墨点比较多，人脑的视觉系统就会以为这一区偏红色。这样细小的墨点在扫描的时候会被灵敏的感光组件侦测出来，于是扫描的结果会让整张图片有各种纹路出现，严重影响扫描图像的品质。

可以采用以下几种方案来避免龟纹的产生：

- 在“图像类型”中选择“彩色照片”（去网纹）设置，或在“图像类型”对话框

中选中“去网纹”设置。

- 正确定位图像。
- 可稍调小图像尺寸。
- 在扫描仪的选项中选中“清除边缘清晰化”复选框。

471. 提示“硬盘空间不够或内存不足”

问：在使用扫描仪扫描图片时，总是出现“硬盘空间不够或内存不足”的错误提示，这是什么原因？

答：出现这样的情况，首先应确认硬盘及内存是否够用。一般来讲，空闲硬盘空间应是图像文件容量的 2.5 倍以上。如果空间很大，则检查设定的扫描分辨率是否太大造成文件数据量过大。其次，如果扫描时放大倍率设置过大，扫描后得到的图像文件大小会成倍地增加。建议用户一般不要放大扫描。扫描时将其他应用程序关掉，以此来获取更多的内存。如果是使用 Windows 98 系统的用户，可以使用虚拟内存，并适当对虚拟内存设置进行优化。如果选用了“去网纹”操作，且扫描图像较大，也会出现该提示，因为“去网纹”的操作需要大约 8 倍于原文件的硬盘空间。

472. 扫描的图像中包含异常图纹

问：我在使用扫描仪扫描图片时，发现扫描出来的图像包含了异常图纹，这是什么原因？

答：出现这样的情况通常是由于扫描到先前做过半色调处理的图像所引起的，也可能是因为在应用程序中改变了扫描图像的尺寸而造成。

可通过以下方法解决该类故障：

- 避免进行半色调处理时产生锐化。
- 以正确的角度来扫描半色调图像，以避免扫描之后还要再旋转。
- 在使用桌上型打印机作为输出设备时，选择半色调扩散方式来扫描先前做过半色调处理的图像。
- 在扫描灰度或彩色图像时，将分辨率减



小一点。

- 在扫描原版的美作品时，放置一张或多张透明纸在扫描仪玻璃上，然后将图像面朝下地放在透明纸上。
- 在将图像传入到应用程序之前，试着使用扫描仪的调整尺寸功能来改变图像的尺寸。

473. 使用扫描仪扫描负片时效果不理想

问：使用扫描仪扫描负片时效果不理想，这是什么原因？

答：由负片转为正像，不是一个简单的正负关系。本身负片上有一层橙色的蒙色层，不同品牌、型号、感光度的片基也有一定不同的颜色，即使相同厂牌、相同感光度的底片在不同的冲印公司所冲印出来的底片底色也会有所不同。所以扫描仪负片色彩效果不太理想，这种情况也存在于任何高档扫描仪中。由于负片底片大多为35mm，很容易翘，扫描时容易虚，图像也不清晰，因此建议大家扫描由负片洗出的照片，扫描正片不存在色彩偏差问题。

474. 扫描仪不能聚焦或扫描的图像聚焦不准

问：在使用扫描仪扫描时，有时出现不能聚焦，或扫描出来的图像聚焦不准，有软聚焦的现象，这是什么原因？

答：扫描仪在片夹边缘有局部聚焦。片夹中的弯曲、不平整或扫描仪在作校色时没有正确设置。关掉计算机和扫描仪，至少等15s后再启动，重新进行校色操作；确认扫描仪中只装了校色罩框（无底片或片夹）。拖动矩形选框至图像最清晰的地方（聚焦最好的区域），单击“聚焦”按钮，选择非聚焦区域，重新扫描图像。

475. 扫描底片时图像有其他形体图像出现

问：使用一台扫描仪在扫描底片时，发现扫描出来的图像中有其他不该有的形体出现，这是

什么原因？

答：出现这样的情况，可能是原底片上有坏点、污点，或散射箱玻璃上聚集了灰尘。使用另一复制图像或在使用 Photoshop 进行图像工作时修正坏点，擦拭、清洁底片、清洁散射箱，重试。

476. 扫描底片出来的图像为一片空白

问：为什么底片扫描仪扫描出来的图像为一片空白？

答：出现这样的情况可能是因为所扫描的为35mm底片未曝光部分或空白部分，片夹里为空的。左右移动35mm片夹直至扫描出图像，如果片夹里为空，装载底片即可。

477. 预览底片的图像色彩异常

问：在预览底片时，图像的色彩有些异常，这是什么原因？

答：要根据底片的类型，在扫描软件上“文件来源”选项中选择正确的“底片类型”，设置为TPUforNeg.Film或TPUforPos.Film。在扫描时，胶片边缘的暗区（如胶片支座的边框）表现为白色，这将影响扫描区域的曝光度，导致扫描结果较暗。解决办法是在扫描区域上单击并拖动鼠标，然后单击“缩放预览”按钮来查看正确的色彩。

478. 扫描透射稿时屏幕显示 Calibrating

问：Uniscan 4D 扫描仪在扫描透射稿时，停滞不动，同时屏幕显示 Calibrating 信息，这是什么原因？

答：遇到这样的情况可首先检查透射用的标尺位置是否正确，该标尺应使较小空格方向朝前。同时扫描仪在扫描前应先进行初始化，如果紧靠灯管起始位置的窄条玻璃板被挡住，则扫描仪会因无法初始化而停止动作，此现象多发生于扫描大幅透射稿时。

479. 装上声卡后扫描仪无法使用

问：我的计算机在安装上声卡后，扫描仪就不能使用了，这是什么原因？

答：出现这样的情况是因为声卡与扫描仪的冲突引起的。解决的办法是安装扫描仪驱动程序之前先把声卡从系统中删掉。用鼠标右键单击“我的电脑”图标，从弹出的快捷菜单中选择“设备管理器”命令，打开“设备管理器”窗口，选择“声音、视频和游戏控制器”，找到有冲突的设备，然后去掉自动设置项，选择其他设备，直到显示没有冲突为止。设置好后，再安装扫描仪的驱动程序，就不会产生冲突了。

480. 并口扫描仪串接打印机后无法正常工作

问：我使用的是 Acer 620P/T 扫描仪（并口），在串接打印机后无法正常工作，这是什么原因？

答：出现这种情况的原因可能是两种设备在信号传输中产生冲突，可用并口共享器将两个设备分别接于计算机并口来解决该问题。同时检查设备的连接次序，保证将扫描仪直接连接到计算机的并口上，而将打印机的接口插到扫描仪的“旁路”并口上。建议尽量减少计算机采用并口连接的外围设备。另外，共享设备的启用也会影响并口扫描仪的正常使用。

481. 用扩充 USB 接口无法安装 USB 扫描仪

问：我的计算机主板 USB 接口坏了，选择用扩充的 USB 接口连接 USB 扫描仪，但买来了一个 USB 接口的部件，插到主板上却不能使用，这是什么原因？

答：USB 连接线定义各个主板都不相同，不是直接连接就可以使用的，需要按照主板说明书上的图文说明进行调整。同时需要设置主板 BIOS 以支持 USB 选项，还需要计算机操作系统的支持。

482. 扫描仪不能正常工作

问：我的计算机安装了 Windows XP 操作系统，由于需要处理图像，就将一台 USB 扫描仪插到计算机的 USB 端口上，并按照扫描仪的安装顺序正确安装好了扫描仪驱动程序。安装结束以后进行检验并测试，测试结果表明一切正常。然而在扫描真实照片时，扫描仪却提示重新检查扫描仪电源线是否连接好，扫描仪的信号电缆是否接好，但仔细检查电源、电缆连接线，发现都连接正常，而扫描仪仍然不能正常工作。后来将扫描仪删除再重新安装后还是没有反应，这是什么原因？

答：出现这种故障原因可能有很多，可能是扫描仪本身有问题，或扫描仪电缆线出现故障。由于事先测试扫描仪时，扫描仪显示正确，这说明扫描仪电缆线应该不会有故障。如果在安装 USB 接口的扫描仪时，先插入扫描仪后再安装驱动程序，USB 扫描仪肯定也会出现故障提示。还有可能是扫描仪驱动程序的原因，如果扫描仪驱动程序损坏或比较陈旧，也很可能使扫描仪工作不正常。

检验扫描仪本身是否存在故障。将扫描仪安装到另一台安装有 Windows XP 操作系统的计算机上，扫描仪若可以正常使用，则出现故障与扫描仪本身无关。

确保扫描仪安装的顺序正确。正确的安装顺序应该是先安装扫描仪驱动程序，当程序要求安装扫描仪时，再将扫描仪插入到 USB 接口上。

检查一下扫描仪的驱动程序。为了确保驱动程序的正确，将安装好的扫描仪重新删除，然后再重新安装，不过在删除扫描仪重新安装时，扫描仪和 USB 口一直是相连的，因此重新安装后自然没有成功。这时可以通过使用驱动升级的方法，来修复受损的驱动程序。在“设备管理器”界面，选择计算机已经安装了 USB 扫描仪，单击被激活的“属性”按钮，然后在出现的“扫描仪属性”



对话框中,选中“驱动程序”选项卡,并单击“升级驱动程序”按钮,随后系统将出现“驱动程序升级”提示框。只要按照默认设置,让计算机自动搜索驱动程序,一旦系统提示找到对应的扫描仪驱动程序后,就使用该驱动程序来完成扫描仪驱动程序的升级工作。最后重新启动计算机,扫描仪就能正常使用了。

483. 扫描仪有异响且扫描图像效果不理想

问:一台新买的USB扫描仪在开始使用时,一切都很正常,但用了没多久,就发现扫描仪在工作时有很大的“咔咔”震动声响发出,伴随着震动响声,扫描仪的扫描灯管也经常会出现短暂的停顿,最终扫描出来的图像也出现断断续续的痕迹,整体效果不是很清晰。在将USB扫描仪的上盖拆卸下来后,再运行扫描仪时,发现扫描仪工作时又没有了震动声音,一切又工作正常了,不过再次安装好上盖后,USB扫描仪运行又出现了同样的故障,这是什么原因?

答:出现这种情况,可能是扫描仪内部出现故障的原因。打开扫描仪上面的盖子,发现在扫描仪平板玻璃下,即在扫描灯管支架与扫描仪机身相接触的地方,出现两条长长的磨擦痕迹,这显然是灯管支架在运行时因受阻磨擦而产生。

移开平面玻璃板后,灯管支架在运行时其两端的滑片会与平面玻璃板下面紧密接触,再加上灯管支架上弹簧的向上挤压作用,滑片与平面玻璃板挤压就更加紧密了,这样一旦它们之间的挤压平面出现任何干涩或者破损时,扫描灯管在移动时就会受到很大阻力,从而出现很大的“咔咔”震动声响,长期运行下去就能看到平板玻璃下面的两条磨擦痕迹。一旦扫描仪连续运行的时间很长或者扫描仪处于温度较高的工作环境时,扫描灯管产生的热量让滑片与灯架粘合的胶渐渐渗出,影响了滑片与平板玻璃之间接触表面的平滑,

从而造成灯架运行时受到很大的阻力。特别是在扫描仪安装好上盖后,灯管两端的滑片与平板玻璃之间的接触阻力就更大了,这样就更容易出现故障。

要解决这样的故障,可以用类似酒精之类的清洁剂将平板玻璃和两块滑片表面的胶以及干涩的污迹擦干净。如果滑片表面有破损之处或者翻卷,可以使用透明胶带甚至强力胶水将破损处修复圆滑。只有保证灯管支架两端的滑片与平板玻璃的接触面平滑,才能确保扫描仪在运行时不会出现“咔咔”的震动声响。

484. OCR 的识别率不高

问:我使用扫描仪的OCR功能实现一些印刷文字资料的识别,但识别率一直不太理想,请问应该如何做才能提高OCR的识别率?

答:OCR是一种印刷文字识别软件,它只能识别印刷体的原稿。影响OCR识别率的因素很多,最主要是扫描后图像质量的好坏,如果出现黑边框、混杂有图形表格、文字歪斜等都会使OCR识别错误率大增,甚至无法进行。一般OCR要求识别的文稿以黑白模式(Line/art)、300dpi或更高的分辨率扫描。如果扫描时使用的分辨率太低,也会造成文字识别率下降。

要提高OCR的文字识别率可通过以下方法改善:

- 尽量使用质量较好的原稿,对扫描后的原稿进行润色,使之尽量清晰、干净、端正。
- 在进行识别之前,先使用自动倾斜校正和自动版面分析命令处理原稿。
- 如果自动版面分析的结果不理想,可以手工调节文本框到合适的大小。
- 如果原稿字迹较淡,可以调节扫描仪的“临界值”选项,使扫描的字迹加深以便识别。

1.11.4 U 盘与移动硬盘故障

485. 系统找不到 U 盘

问：正常情况下，将 U 盘插到计算机的 USB 接口上以后，系统会出现“找到新设备”的提示。而当将 U 盘插入 USB 接口以后，系统却没有出现“找到新设备”的提示，U 盘也不能使用，请问这是什么原因？

答：这种情况可能是 U 盘与 USB 接口连接处太松，或 BIOS 设置中没有将 USB 接口激活造成的。首先可以将 U 盘换接在其他 USB 接口上试试，并要确保已插好。若仍不能解决，可在启动计算机时按 Del 键进入 BIOS 画面，找到 Onchip USB 选项并设置为 Enable（或 V1.1+2.0），然后保存退出即可。还有一种可能是 Windows 中的 USB 系统安装不正确，或 USB 系统虽然安装正确但运行 USB 系统的驱动程序未被激活，这时参照相关的用户手册来正确设置 USB 系统即可。

486. 前置 USB 接口不认 U 盘

问：许多朋友的计算机都有这种现象，就是把 U 盘等移动设备插入前置 USB 接口时，系统没有任何反应；而把 U 盘插入后置 USB 接口时，却能够提示“发现新硬件”、“安装相应的驱动程序”。在 Windows 中检查时发现 USB 驱动及主板的驱动安装都没有问题，这种情况该如何解决？

答：前置 USB 接口不认 U 盘是一种很常见的故障，大多出在 USB 接口的硬件方面，如跳线插针错误、连线断开、二极管导通接地、USB 接口内的簧片变形等。

首先应拆开机箱，仔细检查前置 USB 跳线的跳线插接位置，看是否有问题；并用万用表测试 USB 接口的供电极性，看是否正确，供电电压是否正常。再检查各连线是否导通。若全无问

题，需拆下前面板，上面有一个 Microphone 接口，一个 Line Out，一个 USB 接口，还有一个 S-Video 接口和一个 Audio In 接口，这些都焊接在一小块电路板上。其中 USB 接口，通过 4 芯排线连接在主板上的插针上。在前置 USB 接口的 4 根连线中接有 F1、F2、F3、F4 4 个保险电阻，并且数据+和数据-两路各有一个滤波电容 C2、C3，用来滤除干扰，还有两个起保护作用的二极管 D1、D2。

如果 USB 设备不能用，有下面几种可能原因：

(1) F1~F4 中的保险电阻有一个或多个断路，造成电源供应中断或数据中断。

(2) 滤波电容 C2、C3 短路，导致数据接地。

(3) D1、D2 中有一个或全部对地短路。

用万用表测试 F1~F4 的通断情况，再测试 C2、C3 是否有短路情况，最后再测试 D1、D2，一般这两个二极管容易被击穿导通，如果完全导通，则将数据-和数据+的信号直接进地，就会导致前面的 USB 接口不能识别 U 盘等移动设备。由电路分析 D1 和 D2 是起保护作用的，当数据+和数据-的信号强度过大时或者因电路故障有过高的电压输入时，这时 D1 和 D2 将导通，将强信号接地，这时起到保护作用。找到了故障原因，也就容易解决了。用热风焊机将这两个小二极管吹去，再接入线路中测试，即可解决。

487. U 盘的写保护不起作用

问：我将 U 盘插在计算机的 USB 接口上使用，后来没有拔下 U 盘就直接将它的写保护打开，但是这时再对 U 盘操作时，发现仍能向里面写文件，并可以删除里面的文件，写保护好像没起作用，请问这是什么原因？

答：如果要设置 U 盘的写保护状态，必须先将 U 盘从 USB 口上拔下，打开写保护，再插到 USB 口上，系统才会识别出 U 盘的写保护状态，写保护才能起作用。不过，如果是 U 盘插在 USB 口上时打开的写保护，需要将 U 盘拔下后再重新



插到 USB 口上，写保护才可以保护里面的数据。

488. U 盘不能启动计算机

问：我买的 U 盘是启动型闪存盘，可是在使用时却发现不能用它来启动计算机，请问这是什么原因？

答：如果想要使用 U 盘来启动计算机，首先要保证主板支持 U 盘启动，开机时进入 BIOS 检查有无 USB 启动项。

如果主板不支持 U 盘启动，就需要下载主板最新的 BIOS 并进行刷新，以使主板支持。

当确认主板支持 U 盘启动时，把启动软盘里的文件直接复制到 U 盘里，然后在 BIOS 中设置为 U 盘启动就可以了。

489. 无法正确识别 U 盘

问：为什么我的计算机不能正确地识别 U 盘？

答：造成这种问题的原因很多，排除 U 盘本身的质量问题以外，应着重检查 BIOS 中的相关选项是否已经打开，如下所示：

- (1) OnChip USB 设成 Enabled。
- (2) USB Controller 设成 Enabled。
- (3) PNP OS Installed 设成 YES。
- (4) Assign IRQ For USB 设成 Enabled。

这些选项的作用是打开主板芯片组对 USB 设备的完全支持，为系统识别 U 盘做准备工作。注意，由于主板差异性大，各主板的 BIOS 设置选项可能略有出入。

如果计算机中装有硬盘还原卡，也不能正确识别 U 盘，这时应先将其拔掉后，再安装 U 盘驱动程序，系统正确识别 U 盘后可再将其插回。

490. 在网吧不能使用 U 盘

问：我的 U 盘分区默认为 FAT 格式，可以兼容于各种操作系统。不过，由于经常要在网吧复制下载文件，而网吧中又大多使用 Windows 98 系

统，就需要经常安装 U 盘的驱动程序，但发现每次装完 U 盘驱动程序后需要重新启动才会生效，而网吧的机器重启后往往被“还原精灵”之类的程序恢复，U 盘仍然无法使用。请问这种情况该如何解决？

答：可以这样解决：在安装 Windows 2000/XP 的计算机上格式化 U 盘，并且在格式化时选择 FAT32 文件系统（Windows 98 无此选项）。再在 Windows 98 系统中安装好 U 盘驱动程序，将 U 盘插在 USB 接口上就可以使用了。如果发现这时鼠标不能移动，可按下 Ctrl+Alt+Del 键显示“关闭程序”对话框，鼠标指针就可以移动了，单击“取消”按钮关闭该对话框，这时不用重新启动也可以使用 U 盘了。

491. 拔出 U 盘时提示“现在无法停止‘通用卷’设备”

问：我已经将 U 盘中所有打开的文件都关闭了，也从 U 盘符中退出了，可有时在拔出 U 盘时仍然出现“现在无法停止‘通用卷’设备。请稍候再停止该设备”的提示。请问这是什么原因？

答：出现这种现象很可能是一些程序打开了 U 盘中的某些文件，而这些程序和打开的文件仍然建立着关联，这时应将相应程序关闭后再关闭 U 盘。不过，如果不能判定哪些程序被使用，干脆关闭 Windows 中所有正在运行的程序，或等 U 盘灯不再闪亮时再关闭 U 盘。切记不要强制拔出，否则可能会造成数据损坏。另外，还可以先注销 Windows 后再从系统托盘拔出 U 盘，一般都能解决这种问题。

492. 用 U 盘恢复启动设备的故障

问：我的计算机支持 U 盘启动，但计算机安装的是 Windows 2000，并且硬盘为 NTFS 文件系统，请问如何设置，才能在系统出现故障时让 U 盘作为恢复故障的启动设备？

答：要将 U 盘制作成 Windows 2000 的启动

盘，可以进行如下操作：

(1) 启动 Windows 2000 操作系统并将 U 盘插到计算机 USB 接口上。

(2) 在 Windows 2000 中使用 NTFS 文件系统格式化 U 盘。

(3) 双击桌面上“我的电脑”图标，将 C 盘根目录下的 Boot.ini、Ntldr 和 Ntdetect.com 文件复制到 U 盘。

(4) 在“我的电脑”窗口中打开 U 盘驱动器，用鼠标右键单击 Boot.ini 文件并选择快捷菜单中的“属性”，取消选中“只读”复选框，单击“确定”按钮关闭“属性”对话框。

(5) 用记事本打开 Boot.ini 文件，将所有的“rdisk(0)”替换为“rdisk(1)”，保存并关闭 Boot.ini 文件，再将 Boot.ini 的文件属性改为只读，重新启动计算机。

(6) 将随 U 盘附带的软盘插入软驱，在命令提示符下运行如下命令：

```
dupdate /win: d000 /s: doc121.exb /first
```

(7) 完成后从软驱中取出软盘，并重新启动系统，将 Windows 2000 安装光盘插入光驱，并从 BIOS 中设置为光盘启动，选择故障恢复控制台进入，再在命令提示符下运行如下命令：

```
\\386\\winnt32.exe /cmdcons
```

完成后，U 盘即可用来启动 Windows 2000 了。

493. U 盘启动方式的区别

问：我的主板支持从 U 盘启动，但当从 BIOS 中设置从 U 盘启动时，发现有好几个启动项，分别是 USB_HDD、USB_FDD、USB_ZIP，请问这几种方式有什么区别？应该选用哪种启动方式？

答：这些不同的启动方式之间并没有什么本质的区别，但仍存在一些小差异。用 USB_FDD 方式启动，启动完成后会出现 A: 盘符，而且容量只有 1.44MB；采用 USB_HDD 的方式启动，在启动系统之后出现的盘符是 C:，原来硬盘的 C 盘则变成了 D 盘，其余盘符依次后推，可以使用 U 盘

的全部容量；USB_ZIP 与 USB_HDD 启动方式的区别在于 USB_ZIP 会在逻辑硬盘后虚拟一个硬盘，里面装载一些 DOS 的常用命令，而 USB_HDD 则不会加载这些命令。现在大多数 U 盘都只支持一种启动方式，但一些名牌产品则支持两种不同的启动方式。

494. 不显示 U 盘的盘符

问：我将 U 盘插到计算机上的 USB 接口上，从 Windows 中打开“我的电脑”窗口，却没有发现“移动存储器”盘符，这是是什么原因？

答：遇到这种故障时，不同的操作系统解决办法有所不同。

在 Windows 9x/Me 系统下，打开“设备管理器”，在“磁盘驱动器”下，选中安装的“可移动磁盘”，单击“属性”按钮，打开“可移动磁盘”属性界面。选择“设置”选项卡，在“选项”选项组中选中“可删除”复选框。同时检查“当前驱动器号分配”选项，如果没有为 U 盘分配驱动器盘符，将“保留的驱动器号”为 U 盘分配一个即可。单击“确定”按钮后返回“我的电脑”窗口，问题即可解决。

在 Windows 2000/XP/2003 操作系统下，依次单击“控制面板”→“管理工具”→“计算机管理”→“存储”→“磁盘管理”选项，用鼠标右键单击 U 盘，从弹出的快捷菜单中选择“更改(创建)驱动器名和路径”命令，分配一个尚未使用的盘符。打开“我的电脑”窗口后，即可发现 U 盘的盘符了。

495. 使用 U 盘启动计算机

问：我买了一个启动型 U 盘，据商家说可以做启动盘的，但拿回家后却发现并不能用它来启动计算机，请问这是是什么原因？

答：其实，启动型 U 盘并不一定适用于所有型号的主板，它需要主板 BIOS 的支持才可以启动计算机。在开机时进入 BIOS 设置画面，查看



CMOS 设置, 只有包含 USB-FDD、USB-ZIP 或 USB-HDD 启动设置项, 并将 USB 设备启动顺序调整到硬盘之前, 系统才能从 U 盘启动, 启动型 U 盘才能正常发挥启动盘的作用。

另外, 要想使用启动型 U 盘启动计算机, 还应该使用专门的格式化工具软件格式化 U 盘, 将它格式化成为能够启动的启动盘。这样, 在重新启动后, 启动型 U 盘才能正常启动计算机。

496. Windows 98 下如何插拔 U 盘

问: 我使用的是 Windows 98 操作系统, 但在使用 U 盘的时候, 发现 Windows 98 并没有像 Windows 2000/XP 一样地停止 USB 设备的程序, 而直接插拔 U 盘又经常会出现写错误, 造成蓝屏死机, 请问在 Windows 98 下该怎样正确插拔 U 盘?

答: Windows 98 并没有像 Windows 2000/XP 系统一样可以通过托盘区的“安全删除硬件”来停止 U 盘工作。所以当要拔下 U 盘的时候一定要等到它的指示灯熄灭后再拔出, 或者可以通过在“我的电脑”窗口中用鼠标右键单击 U 盘盘符, 选择快捷菜单中的“弹出”命令, U 盘的指示灯就会熄灭, 这时就可以拔下 U 盘了。

497. 如何优化 U 盘

问: 请问用什么办法对 U 盘进行优化, 才可以充分发挥 U 盘的性能?

答: 为了充分发挥 U 盘的性能, 可在操作系统中对其进行下面的优化:

对于 Windows 98/Me 操作系统, 在桌面上用鼠标右键单击“我的电脑”图标, 依次选择“属性”→“系统属性”→“性能”→“文件系统”打开“文件系统 属性”对话框, 在“可移动式磁盘”选项卡中, 选中“启动所有可移动式磁盘驱动器上的后写高速缓存”复选框, 如图 1-12 所示, 最后单击“确定”按钮, 并重启计算机即可。

对于 Windows 2000/XP/2003 操作系统, 打开“我的电脑”窗口, 用鼠标右键单击移动存储盘符, 从快捷菜单中选择“属性”命令, 打开“移动存储属性”对话框。选择“硬件”选项卡, 从“所有磁盘驱动器”列表中选 U 盘所在的磁盘驱动器, 单击“属性”按钮, 打开 U 盘“属性”对话框, 在“策略”选项卡中选“为提高性能而优化”复选框, 单击“确定”按钮保存所作的设置即可。



图 1-12 优化可移动磁盘驱动器

498. 找不到可移动硬盘

问: 我有一台容量为 10GB 的爱国者 USB 可移动硬盘, 使用一直很正常, 一次使用该硬盘从朋友的计算机复制一些软件, 打开计算机, 运行软盘上的驱动安装程序, 依照安装向导安装, 完成后按照提示重新启动计算机, 并将 USB 连线插到主机的 USB 接口上, 打开“我的电脑”窗口, 却发现系统中并没有“可移动磁盘”图标, 系统不能识别该硬盘, 请问这是什么原因?

答: 出现这种故障, 可能与 USB 接口及连线有关, 或 USB 驱动程序安装有误, 或 CMOS 设置有误所造成的。仔细检查连接线, 发现一切正常, 重新换下 USB 接口, 按 F5 键刷新系统, 故障依旧。重新安装 USB 可移动硬盘驱动程序也不行。将 USB 连线插到主机的 USB 接口上时, 系统并没有自动侦测。进入“控制面板”, 双击“系统”图标, 选择“设备管理器”选项卡, 仔细检查各项设备, 没有发现资源冲突现象, 但“磁盘驱动器”和“硬盘控制器”两个选项下面并没有增

加任何设备，看来极有可能是 CMOS 设置有误造成的。

重新启动计算机，按 Del 键进入 CMOS，选择 PNP/PCI CONFIGURATION 菜单项进入，仔细检查各个选项，发现 PNP OS Installed 已设置为 Yes（即插即用已打开），但 Assign IRQ For USB 项却被设置为 Disable（禁用），于是马上将它设置为 Enabled。保存退出并重新启动计算机进入系统，立刻发现了新硬件，自动安装和配置设备驱动程序后，打开“我的电脑”窗口，看到了“可移动磁盘”图标，故障排除。

499. Windows 2003 下无法使用 USB 移动硬盘

问：我的计算机安装的是 Windows Server 2003 系统，后来买了一个 40GB 的 USB 2.0 移动硬盘，接在机箱的 USB 接口上，但打开“我的电脑”窗口时并没有出现移动硬盘盘符，请问这种情况该如何解决？

答：首先应确认主板 USB 接口、移动硬盘的供电和信号线没有问题，有的移动硬盘对供电要求较高，有时主板 USB 接口的供电不能满足需要，最好使用外接辅助电源的方法。关机后将移动硬盘的供电和信号线的 PS/2 端子插接到鼠标的 PS/2 端口上，再开机进入系统，查看移动硬盘的盘符是否出现了。

另外，Windows Server 2003 操作系统对一些移动硬盘或 U 盘的识别确实存在一些问题，需要通过手动设置解决。打开“计算机管理”窗口，在左侧列表中选择“磁盘管理”，在窗口右侧就会有“状态良好”的 USB U 盘或移动硬盘被系统列出，但可能显示为“未使用”状态。在设备图标上用鼠标右键单击并选择快捷菜单中的“更改驱动器号和路径”，在弹出的对话框中单击“添加”按钮显示“添加驱动器号或路径”对话框，在“指派以下驱动器号”下拉列表中选择一 个盘符，此时系统将会自动添加存储设备，USB 移动硬盘就

可以使用了。

500. 可移动硬盘读写操作发出异响

问：新买了一个 IBM 20GB 移动硬盘，使用 USB 2.0 接口，在连接到计算机以后发现 USB 硬盘读写操作时发出“咔咔”的声音，经常出现读写错误，请问这是什么原因？

答：USB 接口的设备需要+5V 最大 500mA 供电，如果供电不足就容易导致移动硬盘读写错误甚至无法识别。

遇到上述故障，可更换 USB 接口供电方式，从+5VSB 切换为主板+5V 供电。如果仍不能解决问题，则考虑更换电源。同时某些 USB 移动硬盘也提供 PS/2 取电接口，也可以尝试使用。

501. 安装 USB 移动硬盘时提示未知 USB 设备

问：我新买了一个 USB 移动硬盘，安装到计算机上以后，在操作系统中能被发现，但却被识别为“未知的 USB 设备”，并提示“安装无法继续进行”，请问这是什么原因？

答：出现这种故障是因为移动硬盘对工作电压和电流有较高的要求（+5V 最大要求 500mA），如果主板上 USB 接口供电不足，会造成上述现象。

选择带有外接电源的移动硬盘盒，或者使用带有外接电源的 USB Hub，即可解决这类故障。

502. 移动硬盘逻辑分区不能显示

问：前些日子因为工作需要，新买了一个移动硬盘，但无论怎样安装驱动程序，都不能出现移动硬盘的逻辑分区界面，这是什么原因？

答：如果活动硬盘没有分区、格式化，就不会产生图标。用户可以使用移动硬盘自带的实用程序来分区、格式化硬盘。如果使用不惯，可把硬盘取出，在计算机上的 IDE 接口分区格式化移动硬盘。



503. 使用 USB 移动硬盘引起资源冲突

问：我的计算机使用的是 Windows 2000 操作系统，其他软件很少，也安装了随主板附带的驱动程序，一直使用正常。后来买了个爱国者 20GB 的移动硬盘，可在安装 USB 2.0 驱动的时候，总是出现 USB 2.0 移动硬盘不能被发现，或被发现后又认不出 USB 移动硬盘；而且一装好 USB 2.0 驱动声卡就没声音。后来查看 IRQ，发现 USB 设备（PCI 0 上的设备 2）和声卡（PCI 0 上的设备 6/5）、网卡（PCI 0 上的设备 4）共用一个中断 IRQ20，却不能将它们分开，请问这种情况该如何解决？

答：这种情况是因为 USB 硬盘与声卡和网卡资源冲突造成的。首先在开机时进入 BIOS 中，找到 Assign (Allocate) IRQ To USB 选项，将该项设为 Enable，为 USB 分配中断。然后在 Windows 2000 中卸载声卡、网卡，重新启动后，再次进入 BIOS 中并禁用这些设备。重新安装 USB 驱动，再依次安装声卡、网卡驱动程序，并且每次只安装一个设备。同时安装多个设备的驱动，在集成度高的主板上比较容易出现问题。

如果还不能解决问题，则参考主板说明书手动指定中断资源，比如声卡的中断为 9、USB 设备的为 10、网卡的为 11，并在 BIOS 内将 PNP OS Installed 项设置为 No，保存退出并重新安装操作系统。

另外，还要检查 USB 移动硬盘工作电流是多少。USB 接口最大只能提供 500mA 的电流，不能满足大容量移动硬盘正常工作的需要。一般硬盘盒都会有一个外接电源接口，配上外接电源才可保证移动硬盘工作在良好状态下。工作电流过小，对移动硬盘寿命影响很大。

504. 复制较大文件时出错并死机

问：在华擎 P4I45D 主板上使用 USB 2.0 移动硬盘，在复制较大文件时容易出错并死机，请问

这是怎么回事？

答：出现这种故障，可能是因为未更新的驱动程序导致操作系统和 USB 控制芯片产生不兼容性所致。

可通过更新该主板 USB 2.0 控制芯片 VIA VT6202 的驱动程序来解决该类故障。

505. 移动硬盘在前置 USB 接口上不能使用

问：我的 USB 2.0 接口移动硬盘，在机箱的前置 USB 接口上不能使用，也不能使用 USB 2.0 接口延长线，请问这是为什么？

答：这可能是因为在机箱上的前置 USB 口和 USB 延长线都是采用 USB 1.1 结构，而 USB 2.0 接口的移动硬盘在 USB 1.1 集线器插座上使用就容易出错。另外，也可能虽然前置 USB 接口是 2.0 标准，但因为重复接线或延长线过长等原因导致电阻升高，使得 USB 2.0 接口供电不足。

使用移动硬盘时，尽量使用主板上的 USB 2.0 接口，就可避免该类现象的发生。

506. 移动硬盘无法弹出和关闭

问：我的计算机安装的是 Windows XP 操作系统，安装的移动硬盘无法在系统中弹出和关闭，请问这是什么原因？

答：出现这种情况，可能是 Windows 系统中有其他程序正在访问移动硬盘中的数据，导致移动硬盘此时仍在工作中，因而无法弹出。

此时可关闭所有对移动硬盘进行操作的程序，尽可能在弹出移动硬盘时关闭系统中的病毒防火墙等软件，如果仍不行可以注销一下系统，就可以弹出和关闭移动硬盘了。

507. 移动硬盘报警

问：当插入移动硬盘的信号电缆到计算机并接口时，有时会听到一种声音。几秒之后，移动硬盘的图标将显示出来，而当拔下数据电缆时又听到一种声音，该图标将自动消失，这是什么

原因?

答:发出这种报警声,其实属于一种正常的移动硬盘提示信息。当插入移动硬盘时,听到的是从低到高的声音提示,拔出时是由高到低的声音提示。这两种声音分别表示移动硬盘的物理连接和物理断开两种状态。

508. 移动硬盘加载失败

问:使用移动硬盘时,在没打开移动硬盘的电源,插入数据电缆到计算机并行接口后开机,系统提示移动硬盘加载失败,这是什么原因?

答:出现这种故障,是因为用户操作不当引起的。应该首先打开移动硬盘电源再开机。否则并行口也可以给移动硬盘供应比较低的电源,计算机误以为活动硬盘的电源是打开的,就会自动给活动硬盘加载驱动程序,从而造成加载失败。

509. 移动硬盘无法安装

问:我的移动硬盘在自己的计算机上安装使用正常,可到朋友的计算机上却不能安装,检查“设备管理器”中并没有任何冲突,这是什么原因?

答:出现这样的情况,可尝试降低并行口的速度解决故障。通常,移动硬盘的驱动程序提供下面降速开关参数:

- 降低 EPP 接口速度。

- 通过 Turn off Burst Mode 开关降低 Uni-directional 和 Bi-directional 并行接口模式的速度。
- 强制使用标准接口 Standard Parallel 速度。驱动程序强制并行口使用最低的 unidirectional 接口速度。
- 通过几十个梯度来逐级减少端口速度。

510. 直接拔下移动硬盘导致死机

问:我的移动硬盘在没有关闭电源前就直接拔下了,结果计算机运行一会儿后死机,这是什么原因?

答:在关闭移动硬盘电源之前,不要拔开计算机并行口与活动硬盘之间的连线,否则会导致系统运行中死机。不过,一般情况下只要重新启动计算机就可以恢复正常。

511. 移动硬盘自动加电

问:移动硬盘安装到计算机上后,还没有打开移动硬盘的电源,就看到移动硬盘的电源指示灯是亮的,请问这是什么原因?

答:出现这种情况实际上是移动硬盘正常的加电现象,因为并行口可以给活动硬盘比较低的电压与电流。打开活动硬盘电源时,指示灯会显得更亮。

1.12 兼容性故障

512. 主板与显示器不兼容

问:计算机主要配置为精英 P6ISA-II 主板(i815E 芯片组)、三星 750S 显示器,希捷 U6 40GB 硬盘。当安装完驱动程序之后,开机时显示器屏幕上出现了横纹,重新启动后显示器居然不显像了,这是什么原因?

答:排除了连线及板卡安插情况后,能引起显示器不显像的原因一般有两种:一种是显卡损坏;另一种是显示器自身原因。但由于刚装机时能正常开机,显然两者均是完好的。于是将系统最小化后开机,故障依旧。改用替换法依次更换了所有配件,发现当采用 P6ISA-II 主板与三星 750S 配机时故障就会出现,而当显示器接在其他



品牌的主板上, 或在该主板上连接其他品牌的显示器时, 故障都不会出现, 显然这是因为主板与显示器不兼容所造成的。找到原因后, 更改显示器的驱动程序, 或更换主板或显示器即可解决问题。

513. 主板与显卡驱动不兼容

问: 计算机主要配置为联想 SX2EP 主板 (i815EP)、UNIKA 速配 1500 显卡、现代 128MB 内存、希捷硬盘、百盛 ATX 电源及机箱。装机、格式化硬盘及安装操作系统一切都正常。但当安装完驱动程序之后, 计算机关机不正常, 从“开始”菜单中单击“关闭计算机”后, 关机画面迟迟不消失, 然后计算机自行重新启动, 请问这是什么原因?

答: 关机后计算机自动重新启动, 即不能顺利关机。出现这种情况, 可能是因为配件耗电量大于电源额定量, 或 CPU 散热不好, 但更换电源或 CPU 后故障依旧。接着又更换了相同品牌的主板和显卡, 可故障依然存在, 这显然不是硬件的问题。

硬件上没有问题, 最大的可能就是系统出现故障。将 CMOS 恢复为出厂设置后, 重新安装操作系统。在安装主板及显卡驱动时, 采取了逐步分析的方法, 即每安装一个驱动程序均要试试能不能正常关机。试后发现了以下奇怪的现象: 先安装主板驱动后关机正常, 但接着安装显卡驱动后则关机后自动重启; 反之, 先安装显卡驱动, 关机正常, 接着装完主板驱动后计算机关机时自动重启。这便找到了出现故障的原因所在, 即这款主板与 UNIKA 速配 1500 显卡的驱动程序不兼容。

找到原因后, 更换显卡, 故障顺利解决。

514. 主板与 USB 五针连线不兼容

问: 一台计算机的主要配置为 Pentium 4 1.6GHz, 微星 845D Ultra-C 主板, 罗技光电鼠标

(带 USB 接口和 USB 转 PS/2 接口), 技展机箱, 带有前置 USB 接口, 鼠标连接在前置 USB 接口上。开机后, 光电鼠标底部的感应灯不亮, 而且进入系统后光标无法移动, 这是什么原因造成的?

答: 开机后光电鼠标灯不亮, 即等于鼠标在开机中没有被检测到。因此, 故障范围可定在鼠标、USB 接口、主板这三者之间。首先怀疑故障是由 USB 接口接触不良造成的, 因而反复插拔鼠标, 但故障依旧。于是关机, 取下机箱面板, 对照主板说明书检查机箱前置 USB 连线与主板的连接是否正确。该机箱提供了两组分开的 USB 五针接口和一组合拢的十针 USB 接口。主板上 USB 插针也是分开的两组, 按照主板说明书上标注的正负极仔细检查, 确认 USB 连线与主板连接无误且与之充分接触后, 再开机, 鼠标仍不能使用。又认为主板 BIOS 关于 USB 的功能没有设对。重启, 按 Del 键进入 BIOS, 选择 USB Controller All USB port (USB 控制器) 并按回车键进入, 将 USB Legacy Support (USB 支持模式) 选项设置为 ALL Device (所有模式), 保存退出并重新启动计算机, 故障仍未排除。然而当用 USB 转 PS/2 接头接在主板的 PS/2 接口上时, 光电鼠标却能够正常使用。关机再对照说明书仔细核定 USB 连线和主板相关插针的连接, 确认无问题。

于是怀疑由机箱提供的两组五针前置 USB 连接线有问题。关机换了另外一组十针的 USB 连线插上, 再把鼠标插到机箱的前置 USB 接口上。开机, 鼠标底部感应灯亮, 进入系统使用正常。看来问题就出在那两组 USB 连接线上。问题的实质是该主板与 USB 五针连线存在不兼容的问题。

由于不同厂商间的 USB 产品的兼容性存在着不足, 产品说明书上也没有详细的说明, 容易造成产品之间的冲突, 从而影响产品的正常使用。于是找商家更换了两组五针连线为两组十针的连线, USB 连线问题得到解决。

515. 显卡与主板不兼容

问：计算机在使用过程中，有时出现显卡不能加电，有时能加电，但不能点亮显示器，有时显示器图像偶尔出现无规律花屏，有时还会出现频繁死机的现象，这是什么原因？

答：这是因为使用的显卡与主板不兼容所致。如果显卡制作工艺不规范，造成插入 AGP 插槽后，有短路情况出现，这时表现为加不上电。如果显卡工作有时正常，能够点亮显示器，有时却无规律地点不亮显示器，但把显卡插在别的主板上使用却完全正常。对于这种情况只能更换显卡。计算机主机工作正常，显示器的图像显示也正常，但就是会偶尔无规律地出现图像花屏情况，这也是显卡与主板不兼容的原因造成的，更换显卡或主板即可。

同时，如果使用这块显卡，系统就会频繁死机。对于这种情况也有可能是因为显卡的驱动程序设计上存在缺陷，造成显卡工作不稳定，致使系统死机，更换相应的显卡驱动程序或显卡即可。

516. 主板与显卡不兼容造成死机

问：我的计算机主要配置是升技 KT7A 主板，Duron1.2GHz CPU，KingMax 256MB 内存，TNT2M64 32MB 显卡，希捷 U6 硬盘。但在玩游戏时总死机，而上网却正常。计算机安装了 VIA 四合一驱动，而且其他驱动也都已安装了，是不是 KT133A 芯片组有问题？

答：计算机在玩游戏时出现频繁死机的现象，主要是因为 KT133A 芯片组与 Nvidia 芯片组之间存在兼容性的问题，当然也不排除其他兼容性的情况。此时可以按照下面的方法试着解决：重新安装 VIA 四合一补丁，一般采用主板自带的那个版本。不过经过测试表明，4.35 版的 AGP 稳定性最好，4.26、4.28 AGP 显卡的性能最好但稳定性稍差，4.33 是最差的，可以自己摸索几个都试一下。

如果故障仍不能解决问题，最好换一块显卡试试。

517. Athlon 64 主板和 Radeon X800 Pro 显卡不兼容

问：我的计算机配置是技嘉的 GA-K7N400 Pro 2 主板，支持 Athlon 64 CPU，显卡为 ATI 新推出的 Radeon X800 Pro 显卡，但在使用时却发现有许多问题，例如在 VGA 模式下，首次系统启动会失败，并显示“fatal Error”；只有关闭了显卡的 Fast Writers 和 Sideband Addressing 功能后，显卡才可以正常安装；在运行一些 3D 游戏时会死机；有时系统也会出现不稳定的情况，请问这是什么原因？

答：出现这种情况实际上是 Athlon 64 主板和 ATI 的 Radeon X800 Pro 显卡存在不兼容的情况，而且在一些网站的评测也的确有关于技嘉的 GA-K8VNXP 和 GA-K8N Pro 主板与蓝宝的零售版 X800 Pro 显卡不兼容的问题，但在技嘉的其他主板上却没有出现过类似的情况。不过该问题暂时还没有解决办法，如果使用的正是这两款主板与这款显卡，最好更换其他的主板和显卡来解决。

518. 鼠标与新型显卡不兼容

问：我的计算机原来使用的是 TNT2 M64 显卡、升技 BF6 主板、128MB 内存，使用的是串口鼠标，安装 Windows 98 操作系统。后来将显卡更换为 GeForce4 MX 显卡，但此后计算机工作时间一长，就会出现键盘和鼠标完全失灵，并且屏幕出现蓝屏死机，请问这是什么原因？

答：出现这样的故障，可能是由于计算机被病毒感染或鼠标与更换的显卡不兼容造成的。首先使用杀毒软件对硬盘进行扫描，如果有使用 GHOST 备份的最好恢复一下，再查看故障是否能得到解决。如果故障仍然存在，则可能是串口鼠标与更换的显卡不兼容造成的。

由于串口鼠标连接在主板上的 COM 口上，采用



的接口技术较老，而 GeForce4 MX 这种型号较新的显卡与之配合时会抢用中断资源，从而造成硬件冲突，引发死机。而 PS/2 鼠标一般不易出现同类故障。遇到这样的问题，只要用 PS/2 鼠标替换原来的串口鼠标即可。

519. 内存与主板不兼容

问：我的计算机本来使用正常，但今天早晨一开机，就“嘀嘀”地响个不停，打开机箱，将内存条取下来重新插好，再开机后故障解决了。但是使用了不长时间后，又出现类似的故障，有时需要把几个内存插槽都试几遍，才能正常启动计算机，请问这是什么原因？

答：出现这种情况是典型的内存与主板不兼容故障。造成这种故障的原因有很多种，一般有以下几种：

- 内存条制作不规范，PCB 板太薄。当将内存插入内存插槽后还留有一定的缝隙。如果在使用过程中有振动或灰尘落入，就会造成内存接触不良，产生报警。
- 内存条的“金手指”工艺差，“金手指”的表面镀金质量不良。在长时间的使用后，“金手指”表面被逐渐氧化，当氧化层积累到一定厚度，就会造成内存接触不良，开机时报警。
- 内存插槽质量低劣，簧片与内存条的“金手指”接触不好，虽然平时可以勉强使用，但一旦晃动就会接触不好导致开机报警。
- 再有就是内存与主板不兼容。内存条在一些主板上使用正常，但是到了这块主板上却经常出现死机、不能正常启动等故障，就是典型的不兼容情况。

遇到这样的问题，可按照以下的处理方案来解决：

- 用一块干净橡皮仔细地把内存条的“金手指”擦干净，重新插入内存插槽。

- 用热熔胶把内存插槽两边的缝隙填平，防止在使用过程中继续氧化。
- 如果使用一段时间以后，还出现报警，这时可先更换一下内存条，看在以后的使用过程中是否还出现报警。
- 如果过一段时间以后还有内存报警出现，这时只有更换主板，才能彻底解决问题。

对于内存条与主板是因为技术问题不兼容的情况，只能更换其他品牌的内存条，当然也可以更换主板。例如，KingMax 的内存与磐英的主板不兼容，只要二者同时使用，计算机就会出现蓝屏故障。

520. 键盘、鼠标与主板不兼容

问：我的计算机在使用过程中，经常出现键盘或鼠标在使用过程中丢失；不定期地检查不到键盘或鼠标；鼠标在使用过程中没有箭头指示，但是能够正常操作；有时还会出现拖动鼠标时有困块伴随着鼠标箭头移动的现象，这是什么原因？

答：这是键盘鼠标与主板不兼容故障造成的。出现这样的问题主要是键盘和鼠标的品质不好，其芯片的数据取样速度与主板的接收不一致，在使用过程中就会不定期地出现键盘鼠标错误。

这种情况一般不是主板出现问题，只要更换合格的键盘和鼠标就可以了。

521. 硬盘与主板不兼容

问：在使用计算机过程中，硬盘在这块主板上读写正常，但是在另一块主板上却不认，这是什么原因？

答：出现这样的问题可能是因为设置或接线有误。例如，DMA66 的线反接了；硬盘属性中的 DMA 功能没有打开；CMOS 设置中的 IDE 通道没有设为自动，而是人为地设置为 PIO4 以下的传输

方式；硬盘线过长，造成数据衰减过大，传输速率下降；硬盘的电源接口有问题或开关电源功率不足，造成硬盘的供电电压不稳且偏低。

出现这类问题的解决方法就是仔细检查硬盘的相关设置。特别是 DMA66 的线反接时，数据传输速率将下降一半。另外在使用数据线时，尽可能地使用最近的接口。

522. 声卡与主板不兼容

问：声卡安装好后，系统不能正常启动，有时启动后系统工作很不稳定，有时还有其他硬件设备不能显示，这是什么原因？

答：出现这种情况主要是系统的设备太多，造成声卡的中断或地址与其他设备冲突。解决办法就是在系统安装好以后，进入“资源管理器”，打开相应设备的属性，手动修改其冲突的地址或中断号，使其占用空闲的就可以了。可能这一操作会多次重启计算机才能完成。需要说明一点，同一个中断号，输入设备和输出设备可以共用一个。现在 PC 机的中断号总共 16 个（0~15），但可用的不到 16 个，因为计时器、实时时钟、键盘等要固定地占用几个，所以能分的 IRQ 号就没有几个了。

523. 创新声卡与威盛芯片组不兼容

问：我的计算机使用的是 Athlon XP 2200 + CPU，KT333 芯片组的升技主板；三星 256MB DDR333 内存。后来买了一块创新 Audigy 声卡安装上，但安装好驱动程序并重启计算机却出现了黑屏死机的现象，而换回原来的声卡使用则一切正常，请问这是什么原因？

答：由于你的主板使用的是 KT333 芯片组，KT333 芯片组是由威盛公司生产的，而创新 Audigy 声卡和一些采用威盛芯片组的主板在某些环境下存在着兼容性问题。因此，建议到主板厂商网站上去下载主板最新 BIOS 程序进行刷新，然后到威盛网站下载安装最新的四合一驱动程序，

就应该能解决这种问题了。

524. 网卡与主板不兼容

问：计算机上网后，网速特别慢，尤其下载的时候速度更慢，请问这是什么原因？

答：出现这样的情况可能是因为网卡与地址或中断冲突，还有可能是因为网卡做工的原因，与机箱内的某一部件造成了电磁干扰，影响了网络的数据传输速度。对于前一种情况，手动修改设备的冲突地址或中断号即可，处理方法同声卡；对于后一种情况，最好是更换不同品牌的网卡。

525. 新版 BIOS 与主板不兼容

问：我的计算机是金长城品牌机，由于原来的硬盘容量比较小，后来想挂接一个 40GB 的大硬盘，但是主板却不能识别。后来从网上下载最新的 BIOS 进行刷新，一切都非常顺利，启动正常，也能正常识别出硬盘，本以为问题就此解决。但是安装完操作系统，并装完声卡驱动后，只要单击鼠标，喇叭中就会不停地传出“嘟嘟”声，无法去除，请问这是什么原因？

答：遇到这个问题，起初以为是系统安装有错或者声卡的驱动有问题，重装后问题仍没有解决。一般当主板不认识新的 CPU 和其他新的部件时或不认大容量硬盘时，或原来主板有一些小 BUG 时，可以到网上下载该主板最新的 BIOS 程序，刷新后问题即可以解决，但这次故障却很顽固。

最后在比较前后两个 BIOS 代码内容时发现，两者除了系统代码部分不同外，ACPI 模块的容量也稍有差异，于是把旧 BIOS 中的 ACPI 剥离出来，再添加到新的 BIOS 中，然后刷新 BIOS 芯片，再启动系统时，发现故障解决。这是一款典型的 BIOS 代码与主板冲突的问题。

526. 打印机与主板不兼容

问：我的计算机使用的是硕泰克主板，PIII 850



CPU,原来有一台打印机,但打印效果不好,于是更换了一台 STAR3200+ 打印机。但是更换打印机后,打印时却只能打印 5 行,然后就走纸退出,无法继续打印,而使用原来的打印机却正常,请问这是什么原因?

答:这种情况一般不容易出现,主要是因为主板输出的打印信号电平与打印机的接口电路不匹配,造成打印时出现错误,其中还有一种可能是打印数据线不合格或数据线过长,造成信号在传输过程中衰减过大。因为并行数据线造成打印不正常的故障遇到过很多次,特别是数据线的长度最好不要超过 2m,否则可能会造成一些奇怪的故障,如打印速度非常慢,打印半页、打印乱码等。

527. 光驱与主板不兼容

问:我的计算机主要配置为 P4 1.8GHz、Intel 850 主板、PC800 RDRAM、IBM 40GB 硬盘、明基 78G 显示器、48X 光驱。后来安装操作系统,可开机后在自检画面时就死机了,重新启动,结果发现大多数时候在自检画面死机,但如果关机后再启动就不会死机,请问这是什么原因?

答:出现这种现象开始判断是内存的问题,于是更换了另一个品牌的内存,结果故障依旧。经过不断测试,发现原来是采用的 48X 光驱与原厂 i850 主板不兼容的问题。

光驱与主板不兼容主要表现为插上光驱以后,计算机启动过程变慢,容易出现死机、蓝屏等情况,但只要去除光驱就一切正常。这种情况一般是光驱的电路损坏,造成在数据传输时出现停顿或等待时间太长而死机。解决的方法是将主板上的配件全部拆下,使系统最小化运行,然后把其他部件一样一样地加上去,如果添加到某一部件时出现问题,那么这就是问题所在。

528. 主板与机箱不兼容

问:一台计算机在装机时使用正常,而只要

一把主板等部件安装到机箱里,就经常出现死机或不能启动的现象。而且只有把机箱平放时才能启动,如果机箱立起来就根本不能启动。但是把主板空置使用就能够长时间开机,并且运行稳定,请问这是什么原因?

答:这种情况主要是所配置的机箱制作工艺差、不规范所造成的。当将主板安装到机箱内以后,会造成主板变形而导致各配件接触不良,或主板与机壳相碰而短路,或者各种扩展卡与插槽接触不良而出现各种故障。遇到这样的问题,最好更换一个质量较好的机箱即可解决。

529. 电源与主板不兼容

问:我的计算机经常出问题,比如死机或不能启动。但检查所有硬件连接及软件均未发现故障。难道是因为使用的电源质量有问题吗?

答:在购机时,人们往往比较注重 CPU、主板等价格较高的配件,却容易忽略电源质量、机箱等配件,认为这些配件与系统性能并无大碍。实际上,电源是计算机的动力源泉,为计算机中的所有配件供电,可谓是关键中的关键。计算机各部件对电源的稳定度要求很高,+12V、+5V 的变化在 10%之内,+3.3V 的变化在 5%之内。如果电源的输出电压变化超出了这个范围,有的部件就会出现奇怪的故障,有的不能工作,有的可能会彻底报废。因此,为了计算机系统及各配件能够正常工作,最好为计算机配备一个质量较好的电源。

530. 移动设备与 USB 接口不兼容

问:有一台计算机,经常出现 USB 接口的扫描仪或其他移动设备不能正常使用,有时还会出现同样一块移动硬盘在其他计算机上能够正常使用,而在这台主机上却不能使用,请问这是什么原因?

答:出现这样的问题可能是因为移动设备的耗电量太大,而 USB 接口的供电电流有限,造成



移动设备不能正常使用所致。

如果出现移动硬盘、USB 接口的扫描仪等 USB 移动设备不能正常使用时，要注意检查一下设备的工作状态指示灯是否正常，再检查驱动程序的安装是否正确，最后检查一下主板 USB 接口的供电是否由跳线控制。主板 USB 接口的供电最好使用主电源+5V 供电。

如果出现同样一块移动硬盘在有的主机上能使用，但在有的主机上却不能使用，在排除上述的原因后，可能是因为不同的主板 USB 供电的方法不同所造成的。有的是直接供电，从+5V 电源接口到 USB 接口之间没有加任何元件；而有的却是使用三极管可控供电，能够提供完善的保护措施，但是供电电流被限制在 500mA 以内。

531. 耳麦与声卡或主板不兼容

问：我在计算机中播放歌曲时，有时插上耳麦听，发觉耳麦的声音特别小，几乎听不清楚，请问这是什么原因？

答：出现这样的情况，可能由以下几个原因造成：

- 耳麦的阻抗。正常使用的耳麦都是 80HM 阻抗的听筒，如果购买的是高阻

耳机或者是其他特殊用途的耳机，这时插在计算机上就会觉得声音特别小，即使把声音调到最大，也没有任何改善。这种情况是因为负载的输入阻抗与设备的输出阻抗不匹配造成的。

- 主板上是否有功放块。有的主板上不带功放块，只能提供信号给带功放的有源音箱使用。如果使用耳机时，会感到耳机的声音特别小，这时没有别的办法，只能使用有源设备来工作。

532. 软驱与机箱不兼容

问：一台计算机在使用软驱时，有时会不能读盘，软盘的故障发生率很高，而且软驱也会出现故障，请问什么原因？

答：造成这种状况的原因很多。由于软驱特别娇气，安装的时候稍微有些不到位，或者安装过紧、过松了，插入软盘时就不能正确到位，也就容易导致软驱不能正常读盘。在安装软驱时，最好用一张软盘检查一下，看软驱安装是否到位，是否能够正常读盘，是否能够正常弹出软盘等。在确定工作正常时再紧固螺丝，然后再读盘检测即可。

第2章 软件故障

2.1 开机故障

1. 无法开机

问：计算机突然出现故障无法启动了，开机后无任何显示，怀疑是内存问题，拔下内存拿到另一台机器上试验，能正常使用。于是怀疑是显卡或主板出问题了。把显卡拔掉，再装上内存条，仍然没有任何显示，而且出现连续“嘀嘀”报警声。最后，干脆将声卡、内置 Modem 等全都拔掉，只留下显卡和内存，结果还是没有反应。该如何解决？

答：其实这也是比较常见的故障。解决这类故障一般是本着先易后难的原则，即首先检查主机和显示器之间的连线以及显示器电源线是否连接完好，然后再检查各个板卡插槽是否有松动或者开焊现象。例如，本例中的故障原因就是内存条没有插牢，一头的塑料卡槽没有卡住，所以造成开机后没有任何显示的故障。将内存条正确插入内存插槽之后，接通电源，便“嘀”的一声顺利开机了。

但是接下来又出现了新的意外，系统提示磁盘引导失败，请插入系统盘。而且在 CMOS 中设置为 AUTO 模式才能找到硬盘，如果检测后设为 USER 模式则不能找到。既然能够检测到硬盘，并且能够复制文件，说明硬盘物理损坏的可能性不大，分区表也不应有误。先检查连线，果然发现硬盘数据线松动。估计是刚才插拔配件时过急触动了数据线。问题在于数据线并没有完全断开，

所处的状态能被 AUTO 检测出来，插好线后重新启动计算机，故障排除。

2. 开机后不能进入系统

问：开机之后不能像往常一样进入系统，虽然可以通过自动检测过程，但是接下来就是停留在启动画面，不再往下进行了。应该怎样解决？

答：这种故障一般表现为开机后，停留在启动画面状态，或显示 The disk is error 等有英文提示的诸多现象。

此为系统故障，可能是由多方面的原因引起的，比较常见的就是系统文件被修改、破坏或是加载了不正常的命令行。此外，硬盘的故障也是不可排除的。

首先，要尝试能否进入安全模式，开机按 F8 键，选择启动菜单里的第三项：Safe Model（安全模式）。进入安全模式后，可以通过设备管理器和系统文件检查器来寻找故障，遇到有“！”号的设备，可以查明原因后再决定是删除还是应该禁用该设备。也可以重装驱动程序，系统文件受损可以从安装文件恢复（建议事先就把 Windows 的安装盘复制到硬盘里）。如果不能进入安全模式，还可以使用启动光盘或是软盘引导进入 DOS，在 DOS 下先杀毒并且用 dir 命令检查 C 盘内的系统文件是否完整，必要时可通过系统软盘进入 Sys C:，恢复相关的基本系统文件。如果 C 盘内没有发现文件，则只有对系统进行彻底重装。

3. 开机进入系统后不久出现关机提示

问：开机进入系统后，不久就会出现“你现在可以安全地关闭计算机了”的提示信息，但是平时这种提示信息只有在关闭系统时才会出现。这是为什么？

答：导致这种现象可能性最大的原因就是 Windows 98 的系统文件 VMM32.VXD 损坏或者丢失。必须进入 DOS 环境，将此文件从其他计算机中复制到该计算机中的 Windows 系统目录下，重新启动计算机，即可解决问题。

4. 开机后没有任何反应

问：启动计算机，按下 Power 按钮后，计算机没有任何反应，且硬盘指示灯不亮，没有任何声音，以前每次开机都很顺利，这是为什么？

答：这类故障一般表现为打开主机箱的电源后，计算机没有任何反应，没有风扇转动的声音，硬盘指示灯也不亮等。由于主板和各硬件设备都需要主机电源供电，计算机没有任何动静则说明是供电系统出了问题。

排除这种故障，一般可以从以下几个方面着手：

(1) 检查计算机电源插座是否正常，电线连接是否正常。

(2) 检查主机箱内的电源供电情况是否正常，即检查机内是否有 5V 的待机电压，主机与电源之间的连线是否有松动脱落现象。检查方法也不难，使用万用表测量主机电源输出接口的电压，或者直接找一个确保正常的电源调换试试。

(3) 如果通过上述两步检查都没有发现任何问题，接下来就需要检查主板了。检查时一般先检查主板和开机按钮的连线有无松动，开关是否正常，如果仍然不行，只有更换一块主板试试了。如果真的需要更换主板，建议尽量找型号相同或同一芯片组的主板，因为其他主板可能不支持当前的 CPU 和内存条等硬件。

5. 每次开机时出现蓝屏现象

问：为什么每次启动计算机后都会出现蓝屏现象，等待几分钟后又会自动消失？

答：这很可能是一种随计算机启动而自动运行的应用程序表现出来的特征，虽然没有什么危害性，但是很容易麻痹用户。所以，只需进入安全模式，然后依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入 msconfig 并按回车键，打开“系统配置实用程序”对话框，将其中所有的启动选项都取消。重新启动计算机，看看蓝屏现象是否会消失。

6. 启动时显示 0E 或 0D 错误

问：当使用安全模式引导系统时，虽然不会出现错误提示信息，但是运行任何应用程序都会导致蓝屏现象。这是什么原因？

答：这种现象很可能是由于主板或内存错误而导致的，但是也不能完全排除软件的原因。

解决这种问题没有更好的办法，只能是格式化磁盘后重新安装操作系统，安装硬件的最新驱动程序。在这里最好不用 Ghost 还原系统，这样很难发现问题所在。经过上述操作，如果问题依旧，那就只好用替换法来查硬件了。网卡、显卡、主板的损坏都有可能导这种现象，一一检查即可。

7. 启动时提示 NTLDR is missing

问：每次启动计算机时总会出现“NTLDR is missing”提示信息，该如何解决？

答：进入系统故障恢复控制台，转到 C 盘，输入“copy X:\I386\NTLDR”（注：这里的 X 为光驱盘符）并按回车键，如果系统提示是否覆盖则按下 Y 键，之后输入 exit 命令退出控制台重新启动即可。

8. 启动时自动加载 Messenger

问：为什么每次启动 Outlook 时总是自动加

载 Messenger? 是不是病毒的原因, 该怎样解决?

答: 这并不是病毒造成的, 而是微软给 Outlook 和 Messenger 加入了这个功能。在 Windows 的“系统配置实用程序”对话框中的“启动”选项卡中禁止 Messenger 只能让 Messenger 开机时不启动。对于 Messenger 随 Outlook 启动, 可以用“组策略”禁止。首先依次单击“开始”→“运行”命令, 在打开的“运行”对话框中输入 gpedit.msc 并按回车键, 打开“组策略编辑器”窗口, 然后在左边窗口中, 依次打开“计算机配置”→“管理模板”→“Windows 组件”→“Windows Messenger”, 接着在右窗格中双击“不允许运行 Windows Messenger”设置选项, 系统会弹出如图 2-1 所示的“不允许运行 Windows Messenger 属性”对话框, 选中“已启用”单选按钮, 然后单击“确定”按钮保存即可。



图 2-1 设置 Windows Messenger 属性

在此用户需要注意一点, 只有 Windows 2000、Windows XP Professional 和 Windows 2003 系统有“组策略”管理功能。

9. 网卡设置不当造成启动速度变慢

问: 自从添加了一块新网卡之后, 系统启动速度明显变慢, 这是为什么?

答: 这很有可能是由于新安装的网卡导致的, 如果网卡设置不当, 也会明显影响系统启动速度, 所以如果计算机用不着网卡, 或者有多余的网卡, 那就直接将其拔掉, 以免影响系统启动速度。

如果计算机是通过局域网连接到 Internet 的, 安装好网卡驱动程序后, 默认情况下系统会自动通过 DHCP 服务器来获得 IP 地址, 但大多数公司的局域网并没有 DHCP 服务器, 因此如果用户设置成“自动获得 IP 地址”, 系统在启动时就会不断在网络中搜索 DHCP 服务器, 直到获得 IP 地址或超时, 自然就影响了启动时间, 因此局域网用户最好为自己的计算机指定固定 IP 地址。

10. “控制面板”中的设置项目无故“丢失”

问: 打开“控制面板”窗口时, 发现其中少了很多设置项目, 以前从来没有出现过这种故障, 这是为什么?

答: 导致该故障的原因主要有两种: 一是用户在 Control.ini 文件中错误地设置了“*.cpl=no”命令, 禁止了这些控制图标的显示; 二是相应的系统设置文件 (.CPL 文件) 丢失了。

首先打开 Windows 目录中的 Control.ini 文件, 找到[don't load]命令行, 若在该行中发现了相应的“*.cpl=no”命令行则说明故障是由第一种原因造成的, 这里只需将这些“*.cpl=no”命令行删除即可解决问题。若在[don't load]行中没有发现“*.cpl=no”命令, 说明系统“控制面板”中的设置项目不全是因为对应的.CPL 文件不存在, 最简单的解决办法就是在其他 Windows 版本相同的计算机中将这些.CPL 文件复制到本地计算机的 Windows\SYSTEM 目录中。

另外, 也可以利用 Windows 的“系统文件检查器”对所需的.CPL 文件进行恢复。经过上述步骤后, 那些丢失的设置项目就会重新出现在 Windows 的“控制面板”中。

11. 添加到自动批处理文件中的命令不能执行

问：在 Windows 下编写了一个程序，并取名为 `mystartprogram.exe`，添加在自动批处理文件 `AUTOEXEC.BAT` 中，想让它在机器启动时自动执行，但是总不能成功。这是什么原因？

答：原因是文件名太长了，不符合 DOS 文件名 8.3 的格式。虽然 Windows 支持长文件名，但在机器运行 `Autoexec.bat` 时，它还处于 DOS 的控制之下，而在 DOS 环境下，`mystartprogram.exe` 的真实文件名是 `mystar~1.exe`。所以，解决办法是：要么在 `Autoexec.bat` 中加载 `mystar~1.exe`，要么将 `mystartprogram.exe` 修改为 8.3 格式的 DOS 短文件名。

12. 系统提示非法操作

问：手里的工作即将完成时，系统出现“该程序执行非法操作，即将关闭”的提示，怎样才能解决这种问题？

答：由于应用程序本身的不完善造成此故障的情况比较普遍，如果程序执行同一操作时总出现“非法操作”的提示信息，而此操作又不涉及内存、CPU 之外的其他硬件，这种可能性就更大。应从以下几个方面查找原因：

(1) 程序编写问题。一些商业软件的初期版本或试用版以及盗版软件都存在许多 BUG，如果有其他选择余地，最好放弃这些软件。

(2) 非 Windows 9x 程序与 Windows 9x 兼容性不好。例如，在 Windows 9x 下使用 `PhotoStyler 2.0 for Windows 3.1` 对某一图像进行任意角度旋转时，总是出现“非法操作”的提示，这就说明 Windows 9x 并不完全兼容此程序。因此，建议大家在安装软件的时候最好看清适应的操作系统，尽量不要选择非 Windows 9x 程序。

(3) 病毒感染。如果计算机感染了病毒，同样也可能引起应用程序“非法操作”的提示信息，

平时要及时对计算机进行查毒的工作，更重要的是要做到防患于未然。

13. 开机后直接进入安全模式

问：启动 Windows 98 时，没有进入普通模式而直接进入了安全模式，这是为什么？

答：正常情况下开机之后应该进入普通模式，只有用户指定进入安全模式时才会转入安全模式。一般无法正常启动 Windows 98，而只能进入安全模式可能是由于以下 3 个原因造成的：一是系统感染病毒，被病毒感染后往往会造成安装失败，或只能进入安全模式，先查杀病毒，再重新安装操作系统。二是内存或者其他硬件的质量不好，在超频后更易出现问题。这时先不要超频，跳回去再说，如果不行再依次更换硬件调试。三是安装了某些不兼容或有问题的驱动程序，如安装了本身就存在问题的显卡或主板驱动程序等，常常会造成启动失败的故障。

14. 系统启动画面显示时间过长

问：启动计算机时，Windows 98 系统会显示蓝天白云图，平时只用半分钟左右的时间即可进入系统，但是最近好像每次启动都要显示两三分钟才可以进入系统，这是什么原因？

答：显示蓝天白云图时，系统主要是在执行 `Config.sys`、`Autoexec.bat` 以及 `Win.ini`、`System.ini` 和注册表中的启动选项，如果上述系统文件中的自启动选项太多，就会极大地影响系统的启动速度。另外磁盘出现坏道及系统中存在病毒也会影响系统的启动速度。

首先检查 `Autoexec.bat` 文件，看其中有没有比较耗时的 DOS 程序命令行，若有则可以根据自己的需要进行取舍。然后再查看 `Win.ini`、`System.ini` 和注册表中的启动选项，根据自己的需要进行取舍。如果这些文件中的启动选项都被取消后，系统显示蓝天白云图的时间仍然很长，就应该怀疑系统被病毒感染了，使用最新版本的病毒查杀软



件进行彻底的系统杀毒即可。

若以上原因都被排除,就应该考虑是磁盘故障了。首先对磁盘进行全面扫描,检查硬盘是否存在坏道,然后运行磁盘碎片整理程序,消除磁盘碎片,最后运行磁盘清理程序,清除计算机中的垃圾文件以腾出必要的磁盘空间。经过这些操作后,系统的启动速度将会大幅度地提升。

15. 启动时要求输入用户名和密码

问:每次启动 Windows 98 系统都要求用户输入用户名及密码,有些情况下是没有必要的,但又不知该如何取消?

答:在安装完 Windows 98 后第一次启动时,系统会弹出一个密码确认框,只要用户在其中输入了用户名及密码,即使没有设置多用户,以后 Windows 98 每次启动时也会要求用户输入用户密码。

其实在第一次启动 Windows 98 时出现的“登录”对话框中,一般无须输入任何内容,直接单击“确定”按钮,以后密码框就不再出现。如果用户已经设置过用户名和用户密码,则双击“控制面板”中的“密码”选项,打开系统的“密码”设置对话框,在“用户配置文件”选项卡中选择“此计算机上的所有用户使用相同的首选项及桌面设置”选项,然后双击“控制面板”中的“网络”图标,打开“网络”设置对话框,在“主网络登录”列表框中选择“Windows 登录”选项,重新启动计算机后,系统的密码确认对话框一般就会消失了。

若采用上面的步骤后仍不能解决问题,还可以启动注册表编辑器,依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\Network\Logon,将其右边窗口中的 UserProfiles 值改为 0 即可。重新启动计算机,Windows 98 就会像第一次启动时那样询问用户的初始密码,只需将密码留空并单击“确认”按钮即可进入系统。

16. 安装新程序之后出现黑屏现象

问:安装了新的应用程序之后,启动计算机时一切正常,出现 Windows 98 画面后就突然黑屏,并弹出一个“注意,63K/100Hz 刷新率超出范围”提示框,但是启动时的声音依然清晰,这种故障该如何解决?

答:很明显,这是由于所安装的应用程序在系统启动时被自动加载执行造成的,由于它运行时需要的刷新率超过了显示器在当前分辨率下所能支持的刷新率,就造成了黑屏现象。解决这种故障只需在开机后按下 F8 键,选择“安全模式”进入 Windows 98,然后将此程序删除,在设备属性中将显卡的驱动程序删除并重新启动,然后再重新安装显卡的驱动程序即可。

17. 消除 Scandisk 界面

问:Windows 98 系统在启动时会出现 Scandisk 界面,应该如何解决?

答:排除这种故障可以从以下几个方面考虑:

(1) 首先应该检查一下是不是由于系统的非正常关闭引起的。这是最重要的,非法关机很容易导致这个问题。如果是,以后尽量避免这种情况发生。

(2) 如果不是上面的问题,接下来可以查看一下注册表中的 HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Run 里是否有和 Scandisk 相关的应用程序,若存在将其删除即可。

(3) 打开 C 盘下面的批处理文件 Autoexec.bat,看里面是否有跟 Scandisk 相关的命令,如果有将其删除即可。因为自动批处理文件 Autoexec.bat 是开机自动执行的文件,如果其中存在关的命令,开机时当然就要自动检测了。

(4) 用 Scandisk 或者 NDD 实际检查硬盘是否存在问题。此外最好重新安装 Windows 测试一下看看,如果仍然出现问题,则很有可能和硬盘质量相关。

18. 启动系统时自动打开 C 盘

问：为什么每次启动 Windows 98 时总是自动打开 C 盘根目录？

答：这可能是由于安装“Windows 优化大师”并选择了“启动系统时为桌面和 Explorer 创建独立的进程”导致的。取消的方法是运行“Windows 优化大师”，选择“桌面菜单优化”项，取消“启动系统时为桌面和 Explorer 创建独立的进程”复选框的选中状态即可。

19. 开机时出现“STOP 0x00000058”蓝屏故障

问：Windows 2000 开机时突然出现“STOP 0x00000058”蓝屏故障，重新启动之后故障依旧，这是为什么？

答：这种故障很可能是硬盘主驱动器发生错误造成的。重新启动计算机，在出现启动界面之前按下 F8 键，进入“高级启动选项”界面，然后选择“最后一次正确的配置”即可。

20. 启动系统时出现过多的 C:\>

问：最近在启动 Windows 98 时，总是出现很多个“C:\>”并且速度减慢，该如何解决？

答：这可能是由于启动系统时自动运行的批处理文件出错导致的，可以试着查看一下 C 盘下的 Autoexec.bat 文件，用写字板或记事本打开此文件，把里面的空行全部删除（用退格键）即可。

21. 安装了双操作系统的计算机不能启动

问：现有一台原来安装了 Windows Me 和 Windows 2000 双操作系统的计算机，Windows Me 安装在 C 盘上，Windows 2000 安装在 D 盘上。后来在 Windows Me 的基础上直接升级安装 Windows XP，安装到一半后发现磁盘空间不足，就进入 Windows 2000 操作系统并格式化了 C 盘，然后利用 Windows XP 安装光盘直接启动并安装

好了 Windows XP，重新启动计算机却发现原来的操作系统选择界面不见了。然后，试着在 Windows XP 系统的 BOOT 文件中添加了 Windows 2000 选项，重新启动后操作系统选择菜单虽然出现了，但选择 Windows 2000 时系统就会自动重新启动，这种故障该如何解决？

答：其实这主要是格式化 C 盘引起的故障。因为在开始格式化时就已经删除了 ntdr.com、ntdetect.com、boot.ini 这 3 个重要的启动文件，而这 3 个重要文件在 D 盘上并没有，所以就不能直接启动 Windows 2000 了；后来安装好 Windows XP 后，由于通过修改 boot.ini 文件应该可以恢复 Windows 2000 的启动，但是其中也不能排除在修改文件的时候出现错误。应该在 boot.ini 文件中的 [operating systems] 下加入有关 Windows 2000 的一行，一般是“multi (0) disk (0) rdisk (0) partition (2) \WINNT="Windows Server 2000 Server" /fastdetect”。注意，其中的 \WINNT 应该是在 D 盘上安装 Windows 2000 的目录名，如果在 boot.ini 文件中添加的内容不正确，就会出现前面的选择 Windows 2000 后自动重新启动的现象，因为计算机按照所指定的路径没有找到 Windows 2000 系统。

22. Windows 2000 系统启动速度慢

问：在充分享受 Windows 2000 系统的同时，也能感受到其启动速度的缓慢，如何能够加快 Windows 2000 的启动速度？

答：其实这种现象是可以解决的，虽然不能像 Windows 98 系统那样，但是效果绝对会令人满意的。

加速 Windows 2000 系统启动速度的方法有很多种，但是最简单的莫过于下面介绍的这种方法。在相同语言版本的 Windows XP 系统中找到 NTDETECT.COM 和 NFLDR（此文件没有扩展名，两个文件都在系统分区根目录下）两个文件，然后将其复制到 Windows 2000 的系统分区目录下覆



盖原有文件即可。

23. 尚未出现启动菜单就死机

问: Windows 2000 无法开机, 连进入“安全模式”的启动菜单都不能显示, 这是为什么?

答: 如果连选择启动方式的菜单都不能显示, 则可能是操作系统最基础的一些程序遭到了破坏。

最好的解决方法就是重新安装操作系统。但是如果尽快恢复, 或者因为选用了 NTFS 分区, 不便备份数据, 则还可以尝试使用 Windows 2000 安装光盘进行修复。

用 Windows 2000 安装光盘启动计算机后, 当显示出提示检测到已经安装的系统时, 按下 R 键开始 Windows 2000 的修复安装。安装程序开始检测并修补系统中受损的文件, 大约经过半个小时, 安装程序会提示重新启动计算机, 即可顺利进入 Windows 2000, 原来的应用程序和保存在系统分区中的文件都不会受到影响, 但是部分原来修改过的系统设置可能会有所变化。

24. 开机时提示 ntsystem.exe 出错

问: 启动 Windows XP 系统进行到开机画面时就会出现 ntsystem.exe 出错信息“ntsystem.exe-损坏的图像: C:\Docume ~ 1\STEPHE ~ 1\STE\LOCAL~1\Temp\ula2.tmp 为无效映像, 请再检测一遍您的安装盘。”并且每次提示出错的 tmp 文件均不相同, 这是为什么?

答: 这可能是由于计算机系统感染了“高波”病毒所导致的。

清除这种病毒, 首先要断开网络连接, 按下 Ctrl+Alt+Del 组合键, 在打开的 Windows 任务管理器中单击“进程”标签, 找到名为 ntsystem.exe 的进程并将其结束; 再打开注册表编辑器, 搜索关于 ntsystem.exe 的键值并将其全部删除, 重新启动计算机即可。

为了防止再次被病毒感染, 要尽快安装关键

性的安全补丁, 并安装病毒防火墙, 同时注意及时升级病毒库。

25. 开机时提示 Boot.ini 文件出错

问: 为什么每次启动计算机时都会出现“Boot.ini 文件非法, 正从 C:/windows/启动”的提示信息?

答: 这个问题一般是由于 boot.ini 文件丢失或格式不正确造成的。boot.ini 文件的格式一般是下面这种类型的:

```
[boot loader]
timeout=30
default=multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(1)\
Windows
[operating systems]
multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(1)\Windows="
Microsoft Windows XP Professional" /fastdetect
```

如果真的是由于 boot.ini 文件格式错误造成的故障, 可以参照上面的内容进行改正。

26. 提高系统的启动速度

问: Windows XP 虽然比 Windows 2000 和 Windows 98 的启动速度提高了不少, 但是每次启动时, 那扇“窗户”总要抖半天, 仍然觉得不是很快, 有没有办法可以加快 Windows XP 的启动速度呢?

答: 解决办法当然是有的。使用微软公司提供的 Bootvis 软件可以有效地提高 Windows XP 启动速度。

Bootvis 是微软内部提供的, 专门用于提升 Windows XP 系统的启动速度。下载后解压缩到一个文件夹下, 直接运行并在 Options 项中设置使用当前路径, 从 Trace 下拉菜单中选择跟踪方式。该程序会引导 Windows XP 重新启动, 并记录启动进程, 生成相关的 BIN 文件。之后从 Bootvis 中调用这个文件, 从 Trace 下拉菜单中选择 Optimize system 命令即可。

27. 启动时找不到 Null 文件

问：为什么在启动 Windows XP Professional 的时候，桌面上有时会弹出一个“Windows 找不到 null 文件”的提示框，该如何解决？

答：可能是某个随着系统启动自动运行的某些软件需要调用 null 文件，而这个文件丢失或损坏了。可以切换到 Windows 资源管理器检查一下，如果在 C:\Windows\system32\drivers\ 目录下找不到 null.sys 文件，可以从其他计算机上复制一个保存到该目录下。另外，还可以从 Windows XP 安装光盘上提取该文件。如果问题还不能解决，尝试找出那个自动运行的软件，卸载后重新安装。

28. 每次启动时都会蓝屏

问：最近每次启动 Windows XP 系统时都会出现蓝屏现象，有时还会自动重新启动，这是为什么？

答：这种故障很可能是由于计算机上安装的一个或多个随机存取内存有错误或者内存配置与 Windows XP 不兼容造成的；另外，如果显卡出现故障也会出现这种现象。

解决这种故障可以从两个方面考虑。首先，如果有条件可以刷新一下 BIOS，将 BIOS 恢复到出厂状态。如果仍然不能解决问题，可以更换内存条以及显卡和相应的驱动程序。

29. 通过禁用外设加速 Windows XP 启动

问：如何通过禁止启动过程中加载不必要硬件，来加速 Windows XP 的启动过程？

答：因为 Windows XP 在启动时会自动扫描硬件的变化，所以暂时禁用一些不需要的硬件，可以有效地减少系统启动时需要调入的外设驱动程序数量，从而加快系统的启动速度。

首先打开该设备的电源，然后打开“设备管理器”窗口，单击工具栏中的“扫描硬件改动”按钮，接着在想要禁用的硬件设备名称上单击鼠

标右键，并选择“禁用”命令即可，然后再刷新一下硬件设备列表，确认已禁用后保存并退出“设备管理器”窗口就可以了。如果日后需要用到已禁用的硬件，使用相同的方法在“设备管理器”中将其启用即可。

30. 启动后提示找不到 Autochk.exe 文件

问：Windows XP 系统安装了 SP1 之后，不知为什么，启动的时候总是会蓝屏，并且提示“C:\SystemRoot\Windows\System32\Autochk.exe Program not found-skipping AUTOCHECK”，但进入系统后却一切正常，这是为什么？

答：这可能是由于 Autochk.exe 文件被损坏造成的，只需找一个新的文件来替换即可。可以从 Windows XP SP1 安装光盘的 i386 文件目录中提取 Autochk.exe 文件，然后释放到 Windows\System32 目录中即可。

31. 安全日志已满拒绝用户登录

问：用自己的账户（非管理员）登录 Windows XP 时，却提示系统安全日志已满，拒绝登录，该如何解决？

答：可以先用管理员账户登录系统，将安全日志清除。具体的方法是在“控制面板”中打开“管理工具”窗口，然后再打开其中的事件查看器，在左侧导航栏中的“安全性”上单击鼠标右键并选择“清除日志”命令即可。当然，除此之外还可以在该窗口中将日志的最大容量设大一些。

32. 加快系统启动速度

问：每次重新启动 Windows Server 2003 都要耗费很长时间，如何才能减少滚动条滚动的次数？

答：从用户角度考虑当然是启动速度越快越好，减少开机时滚动条滚动次数就是一个有效的方法。首先依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，然后输入 regedit 并按回车



键打开注册表编辑器，接着依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SessionManager\MemoryManagement\PrefetchParameters，在右侧窗口中找到 Enable Prefetcher 主键，并将其默认值 3 修改为 1 或者 5，然后保存并退出注册表编辑器。

接下来，在“我的电脑”图标上单击鼠标右键并选择“属性”命令，在打开的窗口中选择“硬件”选项卡，单击“设备管理器”按钮。在“设备管理器”窗口中展开“IDE ATA/ATAPI 控制器”，并双击“次要 IDE 通道”选项，在弹出的对话框中选择“高级”选项卡，在“设备 0”中的“设备类型”中，将原来的“自动检测”改为“无”，最后单击“确定”按钮保存并退出。“主 IDE 通道”的修改方法与之类似。

33. 实现 Windows 2000 的自动登录

问：在安装完 Windows 2000 后，系统重新启动时会使用默认的用户名与密码进行自动登录，这是为了方便所采取的措施，但是它在方便我们使用的同时，也向非法用户敞开了后门，长此以往后果不堪设想。采取什么措施可以禁止 Windows 2000 自动登录？

答：解决这个问题并不困难，要想禁止 Windows 2000 自动登录到系统，通常可以采取如下几种措施：

(1) 修改注册表。打开注册表编辑器，依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\WinLogon，修改其中的 DisableCAD (CAD 为 Ctrl+Alt+Del 的缩写) 键值为 0，或者修改 AutoAdminLogon 的键值为 0 都可以，重新启动计算机后即可解决问题。

如果觉得自己修改注册表非常困难，还可以采取相应手段让其自动完成。在 Windows 2000 的安装光盘中，在 Tools\mstutil 目录下有一个

Autolog.inf 文件，用鼠标右键单击并选择“安装”命令，这时此文件将自动修改注册表中相关设置以取消自动登录功能，重新启动系统即可生效。

(2) 更改用户设置。在“控制面板”窗口中，双击“用户和密码”图标打开用户设置窗口，接着单击“高级”按钮，选中“要求用户在登录之前按 Ctrl+Alt+Del”复选框，下次启动时系统就不再自动登录了。

34. 禁用 Windows 2003 中的自动登录功能

问：升级了最新的 Windows Server 2003 系统，感觉确实不错。但是现在每次开机运行都需要同时按住 Ctrl+Alt+Del 组合键，再输入登录密码，非常麻烦，如何设置才可以直接登录？

答：这个问题不难解决，在系统注册表中就可以轻松搞定。

首先打开注册表编辑器，然后依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\Current Version\WinLogon。在右边的子窗口中，用鼠标右键单击空白处，从弹出的快捷菜单中，依次选择“新建”→“字符串”命令，来创建一个字符串类型的键名，并将键名设置为 AutoAdminLogon，键值设置为 1。

然后，找到 DefaultDomainName 键名，用鼠标双击，并在出现的窗口中输入要登录的域名，例如 Department。双击 DefaultUserName 键名，在随后打开的窗口中，直接输入要登录到此域的用户名。

在 WinLogon 右边的子窗口中，用鼠标右键单击空白处，从弹出的快捷菜单中，依次选择“新建”→“字符串”命令，来创建一个字符串类型的键名，并将键名设置为 DefaultPassword，键值设置为用户登录系统的密码。

完成设置后，重新启动即可自动进入 Windows 2003 Server 系统中了。



2.2 关机与死机故障

35. 无法正常关机

问：计算机无法正常关闭，该如何解决？

答：这大多数是由于使用者在添加（或删除）软件时，改动了系统注册表文件，造成关机程序无法执行而不能正常关机。解决方法首先是按住主机箱上的 Power 按钮持续 4~5 秒钟，看是否能关机，如还不能关机可采取移除外接电源并取出电池的方法强行关机。重新启动后，可采取重新安装系统的方法，修复注册表文件。

36. 关机时提示 Msgsrv32 错误

问：关机时总是会弹出一个对话框提示“程序 Msgsrv32 出错”，关闭错误提示信息之后计算机才可以关闭，这种故障该如何解决？

答：Msgsrv32 是一个管理信息窗口的应用程序，如果系统中某个应用程序出现错误，则可能会出现这样的系统提示。因此可以检查一下系统中有哪些程序在运行时经常出错，只需要将其卸载并重新安装即可。如果找不到是哪个应用程序出错，则可能是 Windows 操作系统出现了故障，那就只有重新安装了。

37. 系统启动过程中死机

问：如何解决系统启动过程中的死机现象？

答：系统启动过程中的死机现象包括两种情况：

一是致命性死机，即系统自检过程未完成就死机，一般系统不给出提示。对此可以根据开机自检时致命性错误列表的情况，再结合其他方法对故障原因作进一步的分析。

二是非致命性死机，在自检过程中或自检完成后死机，但系统给出声音、文字等提示信息。

可以根据开机自检时非致命性错误代码表和开机自检时鸣笛音响对应的错误代码表来检查；开机自检时鸣笛音响对应的错误代码表中所列的情况是对可能出现故障的部件进行重点检查，但也不能忽略相关部件的检查，因为相当多的故障并不是由提示信息指出的部件直接引起，而常常由相关部件故障引发。

38. 使用、维护不当引起死机现象

问：如何解决由于使用或者维护不当引起的死机现象？

答：计算机在使用一段时间后也可能因为使用、维护不当而引起死机，尤其是长时间不使用计算机后常会出现此类故障。引起的原因有以下几种：

(1) 积尘导致系统死机：灰尘是计算机的大敌。过多的灰尘附着在 CPU、芯片、风扇的表面会导致这些元件散热不良，电路印刷板上的灰尘在潮湿的环境中常常导致短路。上述两种情况均会导致死机。

具体处理方法：可以用毛刷将灰尘扫去，或用棉签沾无水酒精清洗积尘元件，注意，不要将毛刷和棉签的毛、棉留在电路板和元件上而成为新的死机故障源。

(2) 部件受潮：长时间不使用计算机，会导致部分元件受潮而不能正常使用。可用电吹风的低热挡均匀对受潮元件“烘干”。注意，不可对元件一部分加热太久或温度太高，避免烤坏元件。

(3) 板卡、芯片引脚氧化导致接触不良：将板卡、芯片拔出，用橡皮擦轻轻擦拭引脚表面去除氧化物，重新插入插座。

(4) 板卡、外设接口松动导致死机：仔细检查各 I/O 插槽插接是否正确，各外设接口接触是否



良好，线缆连接是否正常。

39. 硬件安装不当引起死机

问：由于硬件安装不当引起的死机现象该如何解决？

答：硬件外设安装过程中的疏忽常常导致莫名其妙的死机，而且这一现象往往在计算机使用一段时间后才逐步显露出来，因而具有一定的迷惑性。

(1) 部件安装不到位、插接松动、连线不正确引起的死机。显卡与 I/O 插槽接触不良常常引起显示方面的死机故障，如“黑屏”；内存条、Cache 与插槽插接松动则常常引起程序运行中死机，甚至系统不能启动；其他板卡与插槽（插座）的接触问题也常常引起各种死机现象。要排除这些故障，只需将相应板卡、芯片搥紧，或从插槽（插座）上拔下重新安装。如果有空闲插槽（插座），也可将该部件换一个插槽（插座）安装以解决接触问题。线缆连接不正确有时也会引发死机故障。

(2) 安装不当导致部件变形、损坏引起的死机。口径不正确、长度不恰当的螺钉常常导致部件安装孔损坏，螺钉接触到部件内部电路引起短路导致死机，不规范的主板、零部件或不规范的安装步骤常常引起机箱、主板、板卡外形上的变异因面挤压该部件内部元件导致局部短路、内部元件损坏，从而发生莫名其妙的死机。如果只是计算机部件外观变形，可以通过正确的安装方法和更换符合规格的零部件来解决；如果已经导致内部元件损坏，则只能更换新的零部件了。

40. 碎片太多导致蓝屏故障

问：如何解决由于硬盘空间太小或碎片太多导致的计算机蓝屏故障？

答：排除方法是隔一段时间就进行一次磁盘碎片整理，同时要注意保持硬盘剩余空间的大小，保证有一定的预留，防止蓝屏故障的产生。

41. 注册表错误导致计算机蓝屏

问：如何解决由于注册表错误引起的蓝屏故障？

答：注册表只要有一点细小的问题，都有可能导致计算机故障发生，也会出现蓝屏，甚至可能引起系统崩溃。因此，在安装新软件等操作时预计到可能要引起变化的，应备份注册表。当然，硬件不兼容、BIOS 设置不当等也都有可能导导致计算机蓝屏。

42. 动态链接库文件丢失导致死机

问：为什么运行应用程序的时候会提示找不到 DLL 文件，接下来就是死机？

答：这种故障也是经常出现的，由于使用者的错误操作或者病毒感染等原因都有可能造成动态链接库文件丢失或损坏。

这种文件在 Windows 操作系统中起着举足轻重的作用，其扩展名为 DLL。这些文件从性质上来讲是属于共享类文件，也就是说，一个 DLL 文件可能会有多个软件在运行时需要调用它。如果在删除一个应用软件的时候，该软件的反安装程序会记录它曾经安装过的文件并准备将其逐一删去，这时就容易出现被删掉的动态链接库文件同时还会被其他软件用到的情形。如果丢失的链接库文件是比较重要的核心链接文件，那么系统就会死机，甚至崩溃。可以用工具软件如“超级兔子”或者“Windows 优化大师”等对无用的 DLL 文件进行删除，这样就会避免误删除。

43. 误删除系统文件导致系统死机

问：清理磁盘空间的时候，把 Windows 目录下的一些“无关联文件”删除了，但是再开机时却进不了操作系统了，这是为什么？

答：C:\Windows 目录及其子目录中存放的都是些重要系统文件，如果被误删或意外丢失、意外损坏等都会造成频繁死机故障或根本就进不了系统。

对于这类故障想要直接对系统进行恢复有时比较困难，最简单的解决办法是将 Windows 覆盖安装一遍，即不格式化 Windows 分区而在原来的安装目录中重新安装 Windows。

44. 随机启动的程序太多导致系统死机

问：最近安装了几个应用程序之后，系统启动速度就明显减慢了，有时还会出现死机现象，这是为什么？

答：这明显是由于随机启动的应用程序太多导致的故障。每台计算机启动时所消耗的系统资源各有不同，这主要是每台计算机加载的启动项目不同所致，系统资源的多少直接影响着机器的稳定性。计算机启动时加载过多的启动项目将大大延缓系统的启动速度，它往往是造成系统死机的一个最典型的根源。

解决方法也很简单，那就是尽量减少系统随机启动的程序。单击“开始”→“运行”命令，在打开的“运行”对话框中输入 msconfig 后按回车键，打开“系统配置实用程序”对话框，只保留必须保留的选项，取消可有可无的选项和没有任何意义的选项就可以了。

45. 自动重新启动计算机

问：如何解决计算机自动热启动的问题？

答：计算机的自动重启是个非常令人头疼的问题，因为没来得及存盘，即将完成的设计也就前功尽弃。现将其发生的原因归纳如下：

(1) 可能是病毒的干扰，立刻用最新的杀毒软件进行杀毒。

(2) 可能是计算机电源的输出电压不稳定，建议最好找专业人员测试一下。如果是市电输入不稳定则可以考虑买一个稳压器进行稳压后再输入计算机。如果是电源故障（如电源内部电容的软击穿造成短路而产生自保护），赶紧更换，以免造成更大的损失。

(3) CPU 散热不良、温度过高造成热启动，

检查风扇转动是否正常，应该及时清洁风扇并且使用质量好的润滑油。

(4) 还可能是因为需要电源供电的外设太多（如刻录机、USB 设备等），运行时的实际功率超过了电源的额定功率，过载能力较差的电源就会产生自保而重启，建议更换高品质大功率电源。

46. 关机所用时间过长

问：执行关机命令很长时间后才能关闭计算机，这是什么原因？

答：在 Windows 98 系统中执行“关闭系统/关闭计算机”命令后，计算机长时间停留在“正在关机”的画面上。引起此故障的原因较多，如关闭系统功能所对应的声音文件损坏、快速关机功能存在冲突、电源管理功能存在冲突等。

解决的办法有：一是利用“控制面板”中的“声音”选项取消“关闭系统”所对应的声音文件。重启后看是否是它的问题；二是启动 Windows 98 的系统配置程序，依次单击“开始”→“程序”→“附件”→“系统工具”→“系统信息”→“工具”→“系统配置程序”选项，打开“系统配置程序”窗口，单击“常规”选项卡中的“高级”按钮，打开“高级疑难解答设置”对话框，选中“禁用快速关机”复选框取消系统的快速关机功能。重启，看是否是它的问题；三是按 Win (Windows 徽标键)+Break 组合键，打开“系统属性”对话框，在“设备管理器”选项卡中展开“系统设备”，双击“高级电源管理支持”项，打开“高级电源管理支持属性”设置框，选中“常规”选项卡中的“在此硬件配置文件中禁用”复选框，关闭高级电源管理功能。重启后故障一般能得到解决。

47. Windows 98 上网后不能正常关机

问：在不上网的情况下，Windows 98 可以正常关机，可是只要一上网，计算机就无法正常关机，每次都要强制关机才行，这是为什么？



答：既然不上网的时候可以正常关机，则说明操作系统没有问题，所以这种故障很可能是由于黑客入侵所致。所以，建议首先用木马检查软件检测系统中是否存在漏洞，然后再安装最新版的“天网防火墙”等网络防黑工具。

48. 安装驱动程序后出现蓝屏死机

问：在升级 Windows 98 过程中，出现“按立即启动按钮，计算机将立即重新启动，否则 15 秒后计算机将自动重新启动”对话框，但启动后，蓝屏死机，这是为什么？

答：由于是在安装系统中的死机，多半是由于硬件设备的冲突造成的，可以先将除显卡以外的其他扩展插卡全部拔掉，然后再重新安装 Windows 98，如果仍然出现上述情况，有可能是 Windows 98 系统与显卡的驱动程序不兼容造成的，可以在开机时选择进入安全模式，然后在控制面板中升级显卡的驱动程序。

49. DOS 启动导致计算机死机

问：为什么计算机在启动后出现“Starting Windows 98”信息时，就会死机？

答：这种情况下的死机，很可能是由于 Windows 98 的 DOS 启动部分受到破坏所致，因为此时还未进入到 Windows 98 的系统中。解决此问题需要用到 Windows 98 的启动软盘。用启动盘来重新启动计算机后，然后在 DOS 状态下输入“sys c:”命令，这样可以修复硬盘中的 DOS 引导系统，问题应该可以解决。但需要注意的是，启动盘必须是用与当前操作系统版本一致的，否则将会破坏 Windows 系统。

50. 启动和关闭时出现死机现象

问：Windows 98SE 启动时就像是死机了，按下 Ctrl+Alt+Del 组合键系统提示 Explorer 没有响应，而且关闭系统时也会死机，这是为什么？

答：这可能是一些开机自动加载程序（如防

火墙之类的）和系统中的其他程序有冲突，可以尝试用安全模式启动，然后依次单击“开始”→“运行”命令，在打开的“运行”对话框中输入 msconfig 并按回车键，打开“系统配置实用程序”中的“启动”选项卡，查看是否有什么“可疑”的程序加入而导致了这种情况，如果存在，将它们禁止就可以解决问题。

51. 虚拟内存设置导致死机

问：在 Windows 98 下运行大型的应用程序时，总是出现硬盘指示灯频繁闪烁之后死机的故障？

答：这是经常会遇到的一种死机情况，这个问题大多是和设置的虚拟内存有关。如果本身的内存就比较小，而又在运行大型的应用程序，这时就需要有较大的虚拟内存，但如果这时的虚拟内存不够，就会造成上述的死机。所以建议用户最好是将虚拟内存的容量设置得稍大一点，并且经常删除一些临时的虚拟文件。

52. 关机时蓝屏死机

问：Windows 2000 系统在关机的时候总是会出现“Windows 正在关机”的提示界面，接下来就是蓝屏，这是什么原因？

答：引起这种故障可能有以下几方面的原因：

(1) 可能是与某些软件的冲突所造成的，可以试试在关机之前关闭所有正在运行的应用程序，然后再查看是否还会出现蓝屏死机现象。

(2) 也可能是与主板高级电源管理模式发生了冲突。可以根据自己计算机主板的厂商和型号到网上下载并安装最新的驱动程序，如果是知名厂商的产品可以到驱动之家 (<http://www.mydrivers.com>) 网站上搜索。

(3) 进入 BIOS 的 Power Management Setup 选项中，可以看到 ACPI Function 选项和 ACPI Suspend Type 选项，把 ACPI Suspend Type 项设置为 S1 (POS)，重新启动计算机进入系统，看看关机时是否还会出现前面的死机现象。如果仍然出

现，则可以将 ACPI Function 设置为 Disabled，再将 PM Control by AMP 设置为 Yes。这样将关闭 ACPI 高级电源管理选项，但是在 Windows 2000 中就不能支持系统挂起到内存 (STR) 或者挂起到硬盘 (STD) 了。

53. Windows 2000 系统的蓝屏死机

问：一台安装 Windows 2000 中文版与 ServicePack3 的 Pentium 4 计算机在安装 D-Link 网卡并重新启动之后出现死机蓝屏界面。更为奇怪的是，随后即便拔掉网卡并删除驱动也无济于事，有时甚至在启动过程中死机？

答：其实 Windows 2000 操作系统相对以前的 Windows 98/Me 系统来说稳定多了，基本上不会出现死机现象。但是由于感染病毒或硬件驱动程序不匹配以及频繁安装软件造成的注册表出错，从而导致 Windows 2000 的崩溃也是在所难免的。当 Windows 2000 系统出现死机时，显示器屏幕将变为蓝色，然后出现 STOP 故障提示信息。客观而言，Windows 2000 系统不仅比 Windows 98 更稳定，还提供了有力的解决方案，利用好这些功能就能解决大多数问题。当 Windows 2000 系统遇到启动故障时，首先要想到的应该是使用“最后一次正确的配置”来启动计算机，看能否排除故障。

另外，Windows 2000 系统提供的“事件查看器”也是一种对付蓝屏死机现象的有效工具。依次单击“开始”→“程序”→“管理工具”→“事件查看器”选项，打开“事件查看器”窗口，也可以直接在“运行”对话框中输入“Eventvwr.msc”来打开。在事件查看器中使用事件日志时，可收集到关于硬件、软件和系统问题的信息，并可监视 Windows 2000 的安全事件，如图 2-2 所示。

在“事件查看器”中记载错误、警告、信息、成功审核、失败审核 5 种事件，如系统的某项服务未成功启用、某个驱动器空间不足、与网络连接成功或是用户登录等事件都可以记入事件查看器中。利用它就可以方便地监视计算机和整个网

络。可以用应用程序日志、系统日志和安全日志 3 种方式记录事件，应用程序日志包含由应用程序或系统程序记录的事件；系统日志包含 Windows 2000 的系统组件记录的事件，Windows 2000 预先确定由系统组件记录的事件类型；安全日志记录安全事件，如有效的或无效的登录尝试，以及与创建、打开或删除文件等资源使用相关联的事件。

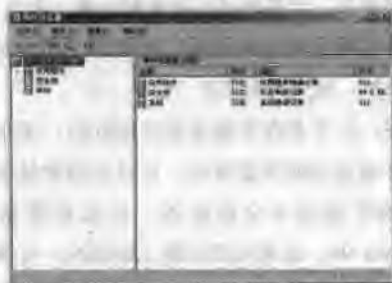


图 2-2 事件查看器

如果是由于 D-Link 网卡的驱动程序与 Bell ISDN 适配器的驱动程序冲突导致的故障，在“事件查看器”中可以清楚查看到，但是仅卸载 D-Link 网卡的驱动并没有用，因为该卸载程序无法做到彻底清除，必须进入安全模式，将声卡、网卡、ISDN 适配器等 PCI 设备的驱动全部删除，然后关机并拔下板卡才可以。如果系统可以正常启动并平稳运行了，再交换一些 PCI 插槽的位置，并且重新安装驱动程序，即可解决问题。

54. Windows 2000 总是自动重启

问：Windows 2000 在使用过程中总是自动重新启动，该如何解决？

答：突然自动重新启动可能是因为 Windows 2000 中的某个应用程序出现了错误，导致 Windows 2000 中的自动重启系统功能生效，只要将这项功能关闭就可以了。

在“我的电脑”图标上单击鼠标右键，选择“属性”命令，然后再依次单击“系统特性”→“高级”→“启动和故障恢复”选项，最后在“系统



失败”选项组中取消选中“自动重新启动”复选框就可以了。这样当系统再次发生错误的时候，就不会自动重启了。

55. Windows XP 关机速度缓慢

问：安装了 Windows XP 系统之后，发现关机与开机的速度明显地没有原来的 Windows 2000 快了，有时系统会停留在“保存设置”的画面上，不能正常关机。这是怎么回事？

答：与 Windows 2000 或者 Windows 98 相比，Windows XP 的关机与启动速度比较慢是正常的，不过如果出现无法正常关机那就是系统的问题了。

解决这类问题，建议先安装关机补丁程序或者直接安装 ServicePack1 系统补丁。其实，如果想快速关闭系统，可以按下组合键 Ctrl+Alt+Del，在弹出的“任务管理器”中按住 Ctrl 键，依次选择“关机”→“关闭”选项，此时关机速度将非常快。至于启动问题则很可能是由于启动过程中运行了比较多的应用程序，或者在系统启动文件中有了多余的需要处理的命令，找出来直接将其删除即可。

56. 安装双系统之后系统引导失败

问：在已经安装了 Windows XP 系统的计算机上又安装了 Windows 2000 系统，想要实现双启动，但是安装完成后发现，使用原来的 Windows XP 已经不能引导计算机了。在出现启动菜单的时候选择 Windows XP 仍然无济于事，并出现“由于以下文件丢失或破坏（\Windows\System32\Config\Systemd），故不能启动 Windows 2000，按 F8 键进入 Windows 2000 启动选项”提示信息，这种情况该如何解决？

答：这种故障可能是由于后来安装 Windows 2000 系统的时候损坏了原来的系统文件而导致的。

此时可以通过使用 Windows XP 安装光盘启动系统，进入安装画面后，按 R 键启动修复安装

即可。如果不支持光驱启动或没有 Windows XP 安装光盘，只有备份硬盘上的 Windows XP 安装程序。另外，还可以进入 Windows 2000 系统，运行 Windows XP 的安装文件，第一次重启时不继续安装，直接进入 Windows 2000，此时 Windows XP 的引导程序已经取代了 Windows 2000 的引导程序。接下来编辑 boot.ini，将 Windows XP 安装命令删除即可。最后还需要将文件名带有“\$”字符的临时文件及文件夹全部删除。

57. 取消 Windows Server 2003 “关机理由”对话框

问：Windows Server 2003 在关机时总是会提示一个选择“关闭理由”的对话框，怎样设置才能取消该对话框？

答：解决这种问题并不难，依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“gpedit.msc”并按回车键，打开“组策略编辑器”窗口。然后依次展开“计算机配置”→“管理模板”→“系统”，在右侧窗口显示的记录中，双击“关闭事件跟踪程序”记录，显示如图 2-3 所示的“显示‘关闭事件跟踪程序’属性”对话框，选中“已禁用”单选按钮即可，最后单击“应用”按钮，保存并退出“组策略编辑器”，则在以后关闭系统时，就不会出现“关机理由”的选择窗口了。



图 2-3 禁用时间跟踪程序

2.3 系统安装故障

58. 找回“显示桌面”的快捷图标

问：重新安装操作系统之后发现快速启动栏中的“显示桌面”的快捷图标不见了，该怎么找回来？

答：因为“显示桌面”实质上是利用了“资源管理器”的命令参数来完成的，所以它的图标是出自 EXPLORER.EXE 内部。可以在别人安装了相同操作系统的机器上复制一个恢复到自己的系统中即可。但是如果急用或找不到安装了相同系统的计算机，也可以手动建立一个。首先新建一个文本文档并输入以下内容，另存为“显示桌面.SCF”文件，再拖回到快速启动栏上即可。

[Shell]

Command=2

IconFile=explorer.exe, 3

[Taskbar]

Command=ToggleDesktop

59. 使用 Ghost 还原系统之后，非系统分区丢失

问：为什么在还原系统之后，只能找到系统盘分区？

答：因为使用 Ghost 恢复系统会造成硬盘分区表被重写。如果没有注意用 partition 这一项，而是误用了 Disk 选项时，Ghost 会认为是将整个硬盘作为一个分区使用从而造成 C 盘以外的其他分区丢失。

如果还想挽救其他分区上的重要文件，那就只好用 Norton 8.0 来恢复，操作也很简单。如果不要原来的文件，使用 PartitionMagic 重新划分磁盘分区即可，几分钟之内就可以完成。

60. 重新安装 Windows 98 出现错误提示信息

问：原来使用的是 Windows XP 系统，前几天出现问题，于是重新安装 Windows 98 系统，但总是出现“cannot create a temporary directory if you have HPFS or NTFS installed on your hard drive. you will need you create a MS-DOS boot partition to setup windows.”错误提示信息，接着就不能继续安装了，这是为什么？

答：这很可能是由于硬盘上存在的 NTFS 分区造成的，如果以前使用的 Windows XP 系统使用的是 NTFS 分区，而这次重新安装又未将其删除，由于 Windows 98 无法识别 NTFS 分区，就可能导致这种问题的出现。

建议使用 Fdisk 将硬盘上原有分区全部删除后重新分区，若无效可对硬盘进行低格处理后再重新分区格式化。

61. 安装操作系统后磁盘空间无故丢失

问：原来安装的是 Windows XP 操作系统，重新安装 Windows 98 系统之后，发现原来的 F 盘不见了，磁盘空间也少了 15GB，从大小上分析恰好是丢失的 F 盘。这是什么原因？

答：显然磁盘空间不会无故丢失，只是没有被当前的系统检测到。由于原来安装的是 Windows XP 系统，所以有可能 F 盘使用的是 NTFS 格式化分区，但是只重新安装了操作系统，而其他分区的格式并没有改变，Windows 98 系统又不能识别 NTFS 格式的分区的，所以导致这种故障的原因就是硬盘分区表出现了问题。使用 Windows 98 启动光盘里的 Fdisk 重新激活分区即可。另外，还可以使用 Windows XP 启动系统并将



F 盘格式化为 FAT 格式。

62. 重新安装后小游戏不见了

问：重新安装 Windows 98 之后，为什么找不到系统自带的小游戏？

答：Windows 98 系统非常庞大，它包括许多不同的应用软件，为减少磁盘的负担，系统在默认情况下只安装其中的部分程序，“空当接龙”、“纸牌”等游戏是系统默认的不予安装的组件之一，因此按照 Windows 98 的默认安装方式，就找不到它们。

对于这些游戏（包括在默认情况下没有安装的其他任何 Windows 98 组件，如公文包），可以利用“添加程序”的办法将它们加入到系统中。

在“控制面板”中打开“添加/删除程序”窗口，然后再单击“Windows 安装程序”标签，在显示的“Windows 安装程序”选项卡中选中“附件”复选框，并单击“详细资料”按钮，显示如图 2-4 所示的界面，选中“游戏”复选框，插入 Windows 98 安装光盘，连续单击“确定”按钮，系统将自动添加这些游戏组件。



图 2-4 添加游戏组件

63. 播放 DVD 时声音效果不好

问：在 Windows 98 下播放 DVD 的时候声音效果不是很好，本来声卡是支持 6 个声道的，但

是只有 2 个音箱发声，这是为什么？

答：在确定音箱连接线正确、线路没有故障的情况下，一般可以通过更改系统设置来解决。

(1) 进入“控制面板”，依次选择“多媒体”→“音频”中“回放”栏中的“高级属性”选项，找到其中的“扬声器设置”一栏，单击右侧的下拉箭头，在随后弹出的下拉列表中找到“环绕声扬声器”并选中它，最后单击“确定”按钮保存退出。

(2) 打开 DVD 播放软件（比如 PowerDVD 等），激活属性设置窗口之后，在“音频设置”选项卡中将“音频输出”参数更改为“6 声道”即可。

64. 安装 Windows 98 时提示.CAB 文件错误

问：为什么安装 Windows 98 系统的过程中会出现“.CAB 文件错误”的提示信息，该如何解决？

答：这可能是由于 Windows 98 安装光盘被损或者表面有划伤等造成的，可以将光驱中的光盘旋转一定角度后，单击“确定”按钮重新继续安装。如果问题仍然存在，可以在硬盘上系统分区以外的其他分区上创建一个文件夹，然后将 Windows 98 安装光盘上的所有文件复制到该文件夹中，再调用硬盘上的安装文件进行安装。

65. 安装程序提示无法安装

问：安装 Windows 98 的过程中为什么总是会出现“此版本无法安装，请使用升级版”的提示信息？

答：这可能是由于用户原来的系统中已经存在了一个 WIN.COM 文件导致的安装过程失败。只要进入原来的系统中检查一下，看是否存在，如果存在直接改掉其文件名或者删除即可，再安装时就不会有问题了。另外，如果用户在安装过程中没有按照默认的路径进行安装，也可能出现类似的提示信息，例如安装在了 C:\Windows 目录以外的其他目录等。所以，安装过程中最好按照

系统默认的路径安装。

66. 覆盖安装原操作系统

问：怎样才能在不格式化磁盘的情况下，重新安装与原来操作系统相同的系统？

答：这是一个典型的操作系统安装问题。例如，正常安装了一个 Windows 98 系统，但在使用过程中损坏，想在不格式化分区或删除 Windows 目录的情况下，覆盖再安装一个 Windows 98，但安装程序检测 Windows 版本后提示出错，不能更新或升级安装。其实，这是 Windows 的安装程序为了避免低级版本的 Windows 损坏高级版本的 Windows 关键文件的一种措施，当然也包括了防止盗版的意思。类似的情况还有 IE 的低级版本不能在现有高级版本上运行安装。

如果在 Windows 图形界面无法升级或是覆盖安装，可以尝试修改注册表中相关的版本号信息；如果觉得修改注册表危险，还可到纯 DOS 下把 WIN.COM 改名，在 DOS 下运行安装程序，选择覆盖安装试试。由于 Windows 的 WIN.COM 包含了当前 Windows 一些版本信息，改名后，安装程序会以为是全新安装，就能顺利进行。

67. Windows 2000 出现乱码

问：为什么刚刚安装好的 Windows 2000 操作系统的屏幕上所有的中文字体都是乱码显示？

答：导致这种乱码现象的原因可能是在安装操作系统的时候设置的语言有错误，即将地区设定成了“China (PRC)”以外的其他国家。解决办法是，重新启动系统，进入故障恢复控制台中，将地区选项设定为“China (PRC)”并重新启动即可。

68. DOS 下安装 Windows XP 系统

问：为什么在 DOS 模式下安装 Windows XP 系统时速度非常缓慢，且远远低于安装 Windows 2000 等其他操作系统的速度？

答：这可能是由于在安装之前没有运行 smartdrv.exe 文件造成的。如果不运行该文件，将花费比正常安装多很多倍的时间。smartdrv.exe 文件在 Windows 98/Me 安装光盘或是 Windows/command/文件目录下可以找到。运行该文件之后再次安装故障即可排除。

69. Windows XP 用户管理失败

问：为什么安装了“超级兔子魔法设置”之后，会造成用户管理失败？

答：在 Windows XP 操作系统上安装了“超级兔子魔法设置”软件后，根据提示做了一些简单的优化和清理工作。当再进入 Windows XP 时，就会出现“若要开始请单击你的用户名”的提示。可是找不到能够单击用户名的地方，只有左下角有一个“关机”按钮。每次开机、重新启动都是如此。

按理说“超级兔子魔法设置”这款软件应该相当成熟，并不会破坏系统，这种故障很可能是由于用户在优化过程中的误操作造成的，例如将默认用户登录信息删除等。

建议用户在 Windows XP 登录界面中按下 Ctrl+Alt+Del 组合键，以调用用户登录界面。如果还能记得用户名以及密码，此时应该能够顺利进入。

70. 设置 Windows XP 的界面语言

问：在英文版的 Windows XP 安装了简体中文语言包，为什么操作系统界面仍然是英文的？

答：其实安装好语言包后，Windows XP 启动时的欢迎屏幕已经由 WELCOME 变成了“欢迎”了。至于更改操作界面，可以在“控制面板”窗口中，双击“地区区域”选项，将界面语言设置为简体中文，然后注销并重新登录系统即可。如果该系统中有多个用户，并且没有选择所有用户都使用这个配置，就会发现其他用户界面还是英文界面。



71. 转换成 NTFS 格式后 DOS 下找不到 C 盘

问：将 FAT 转换成 NTFS 格式后想重新安装 Windows XP，但是在 DOS 下却找不到 C 盘，该如何操作？

答：在 DOS 模式下无法识别 NTFS 格式的磁盘分区，所以只能再次使用 Windows XP 安装光盘进行安装，在进行到选择分区安装时按下 D 键，对 C 盘原有的分区进行删除，此时使用第三方磁盘分区工具就可以对其进行 FAT 格式化了。

72. Windows XP 的启动盘程序

问：为什么在 Windows XP 的“添加/删除程序”窗口中找不到制作启动盘的程序？在 Windows XP 中该如何制作启动盘？

答：其实在 Windows XP 中并没有自带制作启动盘的程序，这是因为 Windows XP 过于庞大，制作启动盘就需要 6 张软盘，使用和保存的时候非常不方便，所以微软公司没有把制作启动盘的程序放在系统中。如果需要制作启动盘，可以到相关网站下载对应版本的制作工具。

73. Windows XP 是否需要安装病毒防护软件

问：Windows XP 系统中内置了网络防火墙功能，那么还有没有必要安装病毒防护软件呢？

答：的确，除了 Windows XP 操作系统内置了网络防火墙功能之外，其他的 Windows 产品中均没有病毒防护软件。这个网络防火墙可以帮助用户阻挡一些来自 Internet 的病毒入侵。如果需要更高级别的保护，建议安装一个功能更为强大的防护软件。

其实，另外安装病毒防护软件也是非常必要的。如果系统中有特别重要的数据，为了防止被病毒感染或破坏，更应该安装专业的杀毒软件。对于经常上网的用户来说，专业的杀毒软件更是

必不可少的，因为 Windows XP 系统内置的网络防火墙并没有查杀 E-mail 病毒和 Web 蠕虫病毒的功能。

74. 无法安装 Windows XP 的故障

问：在安装 Windows XP 操作系统的过程中，每次复制文件进行到 shell2.dll 文件时，就会提示无法继续进行，导致安装失败，该如何解决？

答：这种故障很可能是由于安装过程中使用的是盗版光盘造成的。由于 Windows XP 在安装时会改写硬盘的主引导程序，若未能正常安装完毕，就可能导致接下来出现的问题。所以最好重新换用正版的安装盘安装，或对硬盘重新分区格式化。

75. 重装 Windows XP 不需再激活

问：每次安装 Windows XP 系统之后总是提示需要激活，非常麻烦。如何才能只激活一次，以后重新安装的时候就不再提示激活呢？

答：一般情况下重装 Windows XP 系统之后会提示需要激活，即每次安装后重新激活。其实，只要在第一次激活时，备份好 Windows\System32 目录中的 wpa.dbl 文件，就不用再进行激活的工作了。在重装 Windows XP 系统后，只需要复制该文件到上面的目录下就可以了。

76. 病毒保护引起的安装失败

问：在一台比较老的计算机上将操作系统由 Windows 98 升级到 Windows XP 时，出现“Boot sector write VIRUS continue (Y/N)?”错误提示信息，然后就是死机，重新杀毒之后安装还是如此，这是为什么？

答：这是因为主板 BIOS 设置中启动了防病毒功能导致的。Windows 在安装时会向硬盘的主引导区写入数据，如果主板 BIOS 的防病毒功能被启动，就会导致硬盘主引导区无法写入任何数据，使得安装程序无法继续运行，从而导致死机。解决的方法很简单，只需在安装操作系统前，先暂



时将主板的防病毒功能关闭即可。首先进入 BIOS 设置界面，选择 BIOS FEATURES SETUP (BIOS 功能设定) → VIRUS WARNING (病毒警告) 或是 Anti-Virus Protection (病毒保护)，将 Enabled (开启) 改为 Disabled (禁用)，然后再重新升级即可。

77. 升级系统后光驱图标丢失

问：从 Windows 98 升级到 Windows XP 后，发现“我的电脑”窗口中的光驱图标不见了，这是为什么？

答：这可能是因为在升级到 Windows XP 系统之后，给 CD-ROM 设备安装了不正确的驱动程序造成的。一般可以使用以下两种方法来解决这个问题。

(1) 删除注册表中多余的子键。依次单击“开始”→“运行”命令，并在打开的“运行”对话框中输入“regedit”，打开注册表编辑器，然后依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\ControlSet\Control\Class\{4D36E965-E325-11CE-BFC1-08002BE10318}，找到 UpperFilters 子键并将其删除；如果该子键不存在，接着查找 Lower Filters，如果存在也将其删除，然后关闭注册表编辑器，重新启动计算机看是否能够排除故障。

(2) 重新安装驱动程序。如果使用第一种方法仍然不能解决问题，则还可以在“设备管理器”中检查一下光驱驱动程序是否存在问题，然后将其卸载，并让 Windows XP 系统自动安装新的驱动程序即可。

78. Windows XP 光盘不能自动运行

问：在 Windows 98 系统中，将 Windows XP 安装光盘放入光驱中，会自动运行，出现安装界面，单击“安装”按钮，却没有开始安装？

答：可以试试在 Windows “资源管理器”中，双击光盘根目录下的 setup.exe 文件开始安装。在重新启动计算机之前，安装过程中会有几个选项，

需要注意的是，如果想要把 Windows XP 安装到 C 盘以外的其他磁盘分区，要注意单击“高级”选项，然后记得选择“安装过程中选择分区”选项，不然重新启动之后的安装过程将无法选择安装的磁盘分区。

79. 隐藏的系统文件目录不能删除

问：从双系统中删除 Windows 2000 时，总会有一些隐藏的系统文件目录不能删除。怎样才能删除由于删除系统遗留下的隐藏文件目录？

答：首先将 Windows 2000 系统文档中的重要文件备份到 Windows 98 所在的系统文件夹下，然后使用 Windows 98 启动光盘引导系统进入 DOS 模式下，直接运行以下几条命令即可：

```
A: >del tree C:\WINNT
```

```
A: >del tree C:\boot*.*
```

```
A: >del tree C:\nt*.*
```

```
A: >del tree C:\hiberfil.sys
```

```
A: >del tree C:\pagefile.sys
```

80. NTFS 分区导致 Windows XP 安装失败

问：在 Windows XP 操作系统的基础上多次安装 Windows XP/2000 操作系统都未能成功，原来的磁盘分区都是 NTFS 格式化的，这是为什么？

答：问题的关键就在于选择了 NTFS 格式化，如果想安装多个操作系统，就一定不要把 C 盘格式化为 NTFS 格式，如果不知道是否应该把它转化为 NTFS，一个简单的办法就是使用 FAT32 格式，即选择“不转换”。在确认了解了 NTFS 之后，在命令行模式下可以使用 Convert.exe 这个可执行文件来随时转换分区格式，如“Convert C:/fs:ntfs”即可把 C 盘转化为 NTFS 格式。

81. 重装双启动系统之一时导致另一个不能启动

问：在安装了 Windows 98 和 Windows XP 双操作系统的计算机上，使用一段时间之后重新安

装了一次 Windows 98 系统,但是发现 Windows XP 系统却不能用了?

答:这很可能是由于重新安装的 Windows 98 将位于系统启动分区根目录下的 Windows XP 启动文件覆盖,而造成 Windows XP 系统无法启动。

解决问题的关键是重装 Windows XP 系统下的 OS_Loader (提示:Windows NT / 2000 与 Windows XP 的引导程序)文件。将 Windows XP 的安装光盘放入光驱,然后进入安装程序界面,待其将安装程序复制到磁盘后立即停止,然后再回到系统启动分区的根目录,编辑 Boot.ini 文件,将其中所有的“\$”删除即可。这里提醒大家注意的是,一定要掌握好安装的分寸,因为安装的只是 Windows XP 的引导程序而不是完全重新安装操作系统。

另外,由于 Boot.ini 文件是受保护的系统文件,所以其属性是隐藏的,有时用户可能找不到。此时只需在系统分区下设置为显示受保护的系统文件,即可找到 Boot.ini、ntldr.nt、detect.com 这 3 个重要的启动文件了(注意:在编辑好 Boot.ini 文件后,一定要将刚才的改动再改回来)。

其实,这样的故障本可以不发生,只要在重装 Windows 98 系统时,使用启动盘启动,这时在启动画面上就会出现“Windows 98 安装”选项,选择该选项即可放心安装。

82. 安装多操作系统后却找不到启动菜单

问:为什么安装了多个 Windows 系统后,没有多重启动菜单可供选择?

答:这多是因为安装的时候,不注意按 Windows 的低版本到高版本安装的原则造成的,加上如果两个 Windows 同处一个分区的话,某些关键的引导文件会被覆盖,造成多重启动菜单不正常。或者是有的用户直接用格式化 C 盘的方式,来安装新版本的 Windows,破坏了其中多重引导要用到的文件。

微软的视窗系列操作系统从 Windows 2000 开

始,其安装程序都有自动检测和生成多重启动菜单的功能。所以除了注意每个 Windows 独占一个分区外,还应注意先安装较低版本的 Windows,再安装相对高级版本的 Windows——这样 Windows 能自动地检测到已经存在的操作系统,自动生成多重启动菜单,免去使用第三方工具软件管理的麻烦。如果还打算使用 Windows 9x,考虑到要用 Ghost 备份维护系统,最好优先安装 Windows 9x 在 C 盘,这样便能利用它的 DOS 状态运行 Ghost 进行各分区 Windows 的镜像备份。

83. 隐藏多操作系统启动菜单

问:如果不希望别人发现自己安装的多操作系统,如何才能隐藏启动菜单?

答:如果想屏蔽启动菜单,可以在 Windows 2000/XP/2003 系统中的故障恢复控制台中修改相应的设置。在此以 Windows Server 2003 操作系统为例:

在“控制面板”窗口中双击“系统”图标,打开“系统”窗口,然后单击“高级”标签,然后单击“启动和故障恢复”中的“设置”按钮,打开如图 2-5 所示的“启动和故障恢复”对话框,默认状态下“显示操作系统列表的时间”复选框被选中,在这里只需将其取消即可。然后依次单击“确定”按钮保存设置。



图 2-5 启动和故障恢复

经过以上的设置，再次启动计算机时就不会出现多操作系统启动菜单了，系统会自动进入默认的操作系统的。如果需要重新显示多系统菜单，可以在启动计算机时按下 F8 键，就可以重新显示了。

84. 安装多系统后出现的运行软件出错

问：在安装了多操作系统的计算机上运行 Windows 98 中的 OutlookExpress 时总是提示找不到 MSOE.DLL 文件，另外运行“系统信息”也会提示找不到 MFC42U.DLL 文件？

答：很明显这是由于丢失或者损坏系统文件导致的故障。

首先，要确保系统确实没有感染病毒。另外，如果 Windows 98 和 Windows 2000 安装在了同一个分区上，又没有注意系统安装路径，同样也会造成这种故障。由于 Windows 系列的默认安装路径以及临时文件指向的目录大多都相同，高级版本的 Windows 安装程序自然就会覆盖掉原来旧版本的 Windows 文件。Windows 系统自带的软件版本不同，如邮件程序 OutlookExpress 会有很细微但很关键的差异，哪怕是改变了一个对话框 DLL 文件，也可能导致软件的运行不正常。

85. 双系统安装过程中出现死机

问：安装好 Windows 98 后，再安装 Windows 2000 或 Windows XP 总是在复制完系统文件后跳回或是死机？

答：Windows 98 是基于 DOS 的操作系统，尤其因为要管理好内存，Windows 98 会在 Config.sys 里加载 Himem.sys 和 Emm386.exe，即使无 Config.sys，Windows 98 也会在图形界面初始化的时候加载 Himem.sys。而这两个管理基本内存的文件带有多种参数，不同的配置会带来不同的内存分配环境。当然，系统过热比如风扇停转的时候，也会表现出这些症状，应该首先检查硬件的基本情况如风扇和连线的正常与否。如果系统是

超频的又不能正常安装，则降低回正常的频率后再安装 Windows 2000 和 Windows XP，成功率会较高些。

如果在 Windows 98 系统中用升级安装无法正常进行，在确认硬件无故障的情况下，应首先屏蔽掉 Config.sys 里的这两个程序，或者用不带这两个文件的启动盘，跳过 Config.sys 及 Autoexec.bat 来启动系统，在纯 DOS 状态下再进行安装 Windows 2000，成功的机会比较大。当然，这样无法加载 Smartdrv.exe，安装 Windows 2000 的时间会加倍。

86. 安装双系统过程中的死机故障

问：为什么在安装 Windows 98 和 Windows 2000 双操作系统的过程中，总是会出现错误提示信息？

答：这种问题和计算机的硬件配置有很大关系。出现的错误提示信息一般为：STOP*4000008A (0*8176E0, 0*8183B128, 0*00000000, 0*00000000) A Kernel Ternd Terminated While Holding a Mutex...。如果内存质量不是很好，每次安装新硬件都很可能出现这种现象，所以要想从根本上解决问题，只有更换内存。当然还可以用一些性能表现来换取稳定。首先在 BIOS 里面关闭内存缓存功能，再试试其他的驱动程序，或者同一硬件不同版本的驱动程序，故障现象可能会得到缓解。

87. 彻底删除升级系统留下的隐藏文件

问：怎样才能彻底删除升级系统时留下的隐藏的系统文件？

答：在 Windows 操作系统下，这些文件夹是系统属性，因此无法更改并且删除。

例如，从 Windows 98 升级到 Windows XP 时，由于打开了系统还原功能，因此升级时中途退出。现在 E 盘出现了 E:\1df7557653120 d3951 ef0cfedc 86\sp2、E:\1722f2b0ff6bac8a9602934c944f04e3\sp2、



E:\e28bd14eec13bc16b6a255\update 等诸如此类的只读文件夹。当更改这些文件夹属性时，提示“拒绝访问”。在注册表里进行查询也没有结果，无法删除这类文件夹。对于这些在 Windows 下难以删除的文件，一般可以启用 DOS 命令。首先使用

Windows 98/Me 的启动盘引导系统，然后输入“Deltree+文件夹路径与名称”，此时可以无条件删除，因为这些系统文件在 DOS 下将不受保护。需要提醒用户的是，Deltree 命令应该谨慎使用，必须确认该文件夹可以安全删除后再执行。

2.4 注册表故障

88. 为“回收站”重命名

问：怎样才能给“回收站”重新命名？

答：很多用户可能都尝试过重新命名自己的“回收站”，但是使用常规的“重命名”操作又不能实现。

重新命名“回收站”需要修改注册表。首先打开注册表编辑器，依次展开 HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{645FF040-5081-101B-9F08-00AA002F954E} \ShellFolder，然后在右边窗口中的 Attributes 上单击鼠标右键并选择“修改”命令，接着将“键值”中的数值资料从“40 01 00 03”修改成“50 01 00 20”，最后单击“确定”按钮保存更改，关闭注册表编辑器。此时可以再在“回收站”图标上单击鼠标右键，快捷菜单中会多出一个“重命名”命令。

89. 注册表的保存与恢复

问：Windows 每次自动备份的注册表数据保存在哪里？需要的时候应该如何恢复？

答：从用户的角度分析，注册表系统由注册表数据库和注册表编辑器两个部分组成。其中注册表数据库包括两个文件：SYSTEM.DAT 和 USER.DAT。SYSTEM.DAT 用来保存计算机的系统信息，如安装的硬件和设备驱动程序的有关信息等。USER.DAT 则用来保存每个用户特有的信息，如桌面设置、墙纸或窗口的颜色设置等。由于注册表是最重要的系统文件之一，因此对于它

的保护和备份就特别重要。Windows 系统在每次成功启动之后都将此次启动时的注册表作一个备份。SYSTEM.DAT 的备份文件为 SYSTEM.DA0，USER.DAT 的备份文件为 USER.DA0。如果由于某种原因注册表受到破坏，则可以用这两个备份文件来恢复注册表。

Windows 98/Me 备份的注册表文件保存在 C:\WINDOWS\SYSDCKUP 文件夹（这是个隐藏文件夹）中，文件名称是 rb000.cab、rb002.cab、rb003.cab、rb004.cab、rb005.cab（通常为 5 个）。

恢复注册表的办法比较多，通常的做法是：在 DOS 下执行“Scanreg.exe”命令，在随后弹出的对话框中选择所需要的注册表备份文件，单击 Restore 按钮即可实现注册表的还原，还原完成后重新启动计算机即可。

90. “结束任务”之后，系统长时间没有反应

问：结束任务之后，系统很长时间没有反应，如何加快计算机的反应速度？

答：计算机死机，相信大家对此并不陌生。一发现死机，初学计算机的朋友通常都会直接热启动或复位启动。其实，有时计算机并未真正死机，只不过是处于一种假死的状态。按下数字键盘区的 NumLock 键，如果指示灯有反应，则说明是假死机。

很多假死机是由于运行的程序没有响应造成的（例如，同时打开或者启动的应用程序过多，

由于系统资源消耗严重,就会产生程序停止响应的情况),这时可以按下 Ctrl+Alt+Del 组合键,在弹出的列表中选定标注为“没有响应”的应用程序项,单击“结束任务”按钮,将其强行关闭即可让系统恢复正常运行。不过有时即使出现了“正在关闭……(该程序)”提示对话框,也会很长时间没有反应。遇到这种情况,可以修改注册表以达到快速关闭没有响应的程序以及允许强行关机的目的。

(1) 快速关闭没有响应的程序。在“运行”对话框中输入“regedit”然后按回车键,打开“注册表编辑器”窗口,在 HKEY_CURRENT_USER 下创建一个新的 DOWRD 值并命名为 Waittokill apptimeout,然后设置其键值为 1000 (ms) 或更小。如果采用了上述办法仍很长时间没有反应,就只得强行关机或重新启动了。不过只要进行了以下修改,就能够最大限度地减小机器的损伤。

(2) 允许强行关机。在“注册表编辑器”窗口中,依次展开 HEKY_USERS\DEFAULT\Control Panel\desktop,创建一个新的 DOWRD 值并命名为 AutoEndTask,将其键值设为 1 即可。

对于真正的死机,一般就只能连续两次按下 Ctrl+Alt+Del 组合键或按主机箱上的 Reset 键(因消耗资源较少,故前者优先)来重新启动了。

(3) 系统死机时自动重新启动。在“注册表编辑器”窗口中,依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\CrashControl,在右边的窗口中找到 AutoReboot,将其的键值改为 1,则以后系统死机时就会自动重新启动了。

91. 消除快捷方式下的“小尾巴”

问:传统的快捷方式都带个“小尾巴”,该如何消除?

答:只需在注册表中进行一些简单设置即可解决,具体操作如下。

打开注册表编辑器,并依次展开 HKEY_CLASSES_ROOT\lnkfile,在 lnkfile 子键下面找到

一个名为 IsShortcut 的子键,它表示在桌面的.LNK 快捷方式图标上将出现一个小箭头。用鼠标右键单击 IsShortcut 键,然后从弹出的菜单中选择“删除”命令,将该键值删除。并非所有的快捷方式都是.LNK 文件,也有一些是.PIF(如指向 MS-DOS 程序的快捷方式),所以也将 HKEY_CLASSES_ROOT\piffile 下的 IsShortcut 删除即可(操作方法和前面相同)。

如果使用的是 Windows 98/Me 操作系统,退出注册表编辑器,然后重新启动计算机,设置即可生效。对于 Windows XP/2000/2003 等系统,可以不用重新启动就能生效,先在“任务管理器”中结束 explorer 任务,然后再新建 explorer 任务就可以了,如果当前没有运行重要程序还可以注销当前用户,重新登录即可生效。

92. 找回“丢失”的运行、注销、关闭

问:前几天上网浏览网页的时候,发现“开始”菜单中的“运行”、“注销”、“关闭”等都不见了,该如何解决?

答:这种故障很可能是由于浏览了恶意网站造成的,即被修改了注册表。解决这种故障首先要新建一个文本文档,然后输入下面的一段命令,最后保存为.reg 的格式。保存完毕后,双击执行该注册表文件,将其导入当前注册表即可解决问题。

文本中需要输入的内容如下:

```
regedit4
```

```
[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Explorer]
```

```
"NoRun"=-
```

```
"NoClose"=-
```

```
"NoLogOff"=-
```

93. 选择清除“运行”对话框中的历史记录

问:使用 IE 的“清除历史记录”功能删除“运行”对话框中的历史记录时,往往会全部删除,如何才能有选择地删除它们呢?

答：使用 IE 浏览器中的“清除历史记录”功能时，的确会完全删除，造成一些想要保留的命令也一同被删除，造成了不必要的麻烦。其实，根据自己的需要来删除这些历史记录也不难，首先打开“注册表编辑器”窗口，然后依次展开 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\WindowsCurrentVersion\Policies\Explorer\RunMRU 主键，在右边的窗口中可以清楚看到所有记录下来的运行命令，从中选择并删除不需要的项目即可。

94. 让 IE 浏览器地址栏自动添加前后缀

问：怎样才能让 IE 浏览器自动添加网址的前后缀，实现轻松浏览？

答：这在许多第三方浏览器软件中已经成为必备的功能了，使用起来十分方便，但是在 Windows 系统自带的 IE 浏览器中，默认状态下却不能使用。

依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“regedit.exe”并按回车键，打开“注册表编辑器”窗口，然后再依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\UrlTemplate，然后就可以在 UrlTemplate 下看到 4 个分别名为“1”、“2”、“3”、“4”的字符串值，其键值分别为“www.%s.com”、“www.%s.org”、“www.%s.net”、“www.%s.edu”，它们就是用于指定 IE 自动匹配范围的。例如，如果想为 IE 增加“.com.cn”后缀的自动匹配功能，只需在 UrlTemplate 下再新建一个字符串，将其设为“5”，并将其键值设置为“www.%s.com.cn”即可。关闭注册表编辑器后，IE 就会对“.com.cn”后缀进行自动识别了。当然还可采用此方法增加 IE 对“.gov”、“.org”等后缀的自动识别。

95. 解决“在 IE 浏览器中不能打开新窗口”

问：怎样通过修改注册表来解决“在 IE 浏览器中不能打开新窗口”的问题？

答：这种故障的具体表现为，单击网页中的超链接后没有任何反应，用鼠标右键单击超链接然后选择“在新窗口中打开”同样也没有任何反应。

解决类似故障，可以在“运行”对话框中输入“regsvr32 actxprxy.dll”（注意：输入的时候没有引号），然后单击“确定”按钮，接着会显示一个如图 2-6 所示的信息提示框，直接单击“确定”按钮即可。再次打开“运行”对话框，并输入“regsvr32 shdocvw.dll”，然后单击“确定”按钮，接着会显示一个相同的信息提示框，再次单击“确定”按钮，并重新启动计算机即可。



图 2-6 RegSvr32 提示框

96. 修改注册表解决局域网内 IP 地址冲突

问：局域网内经常出现 IP 地址冲突的问题，如何通过修改注册表来解决？

答：网络中的 IP 地址是惟一的，局域网中也是一样，如果局域网中用户的 IP 地址设置完全相同，则首先启动计算机的用户可以顺利访问网络，后来开机的用户则会被提示“IP 地址与网络上的其他系统有冲突”等信息，要求重新设置。如果在计算机运行状态，设置的 IP 地址与其他用户的 IP 地址完全相同，则在对方计算机中也会提示 IP 地址与网络上的其他系统有冲突，但是仍能正常连接到 Internet。总之，IP 地址冲突的问题是时有发生，也是很烦人的。

解决这种问题的对策就是锁定网内各用户计算机的 IP 地址，使之不能随意修改。接下来介绍一个好办法，只需在注册表中进行一些简单设置，就可以轻松搞定网内 IP 冲突问题。

依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“regedit”命令，然后按回车

键，打开注册表编辑器，然后在注册表菜单栏中单击“文件”→“导出”命令，会弹出如图 2-7 所示的对话框，直接输入想要保存的文件名，例如 ipchongtu 等，并在“导出范围”选项组中选中“选择的分支”单选按钮，在下面的文本框中输入分支路径“HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Network”，当然也可以通过在注册表中逐层展开来导出，接着单击“保存”按钮，将其保存为注册表文件。



图 2-7 “导出注册表文件”对话框

然后，选定 ipchongtu 文件并单击鼠标右键，选择“编辑”命令将其打开，可以看到所选分支下面有一行键名和键值““NoNetSetup”= dword:00000000”，将其中的 00000000 改为 00000001 然后保存即可。如果没有上述的键名和键值，则可以直接输入更改后的““NoNetSetup”=dword:00000001”即可。其实用这种方法是禁止用户编辑“网上邻居”的“属性”选项，从而限制随意修改 IP 地址。

如果自己是网络管理员则可以直接将导出的注册表添加到网内其他计算机中，这样每台计算机就不能修改 IP 地址了，自然也就不会产生 IP 地址冲突的问题了。

想恢复到原来的编辑状态也很简单，只要把 ipchongtu 文件中的 00000001 改为 00000000，然后再运行一下即可，非常方便。

97. “我的电脑”和“文件夹”都打不开

问：安装了双系统的计算机，查杀病毒后，发现“我的电脑”和“文件夹”都打不开了，但是在 IE 浏览器的地址栏中输入文件夹名和具体路径可以打开，这是为什么？

答：这种故障可能是由于在进行系统杀毒的时候，毁坏了相关的注册表文件而导致的。

依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“regedit”并按回车键打开“注册表编辑器”窗口，然后依次展开 HKEY_CLASSES_ROOT\Folder\shell 子键，并新建一个项，命名为 open，在 open 下建立一项命名为 command，选择 command 项并修改默认值为 %SystemRoot%\ Explorer.exe/c,/idlist,%1%L 即可。

98. 注册表空间不足

问：最近计算机在启动进入 Windows 系统时会出现“注册表空间不足”的提示，该如何解决？

答：这是因为计算机内存容量比较小，而在开机时又自动加载很多数据到注册表中，导致开机时读取注册表的信息量增多，所以就会出现“注册表空间不足”的提示信息，因此可以删除一些随开机而运行的程序，也可以打开“系统属性”窗口增大虚拟内存设置值。如果以上方法仍然不能解决问题，就只有扩充内存了。

99. “开始”菜单响应速度过慢

问：每次单击 Windows 中的“开始”菜单时，弹出菜单的速度都非常慢，再指向其他级联菜单时，响应的速度更是慢。但是，以前单击“开始”菜单时却很快，用什么方法可以解决这种现状呢？

答：其实，“开始”菜单的响应速度是可以控制的，可以在注册表中对其进行修改，设置到自己想要的速度。单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，然后输入“regedit”并按回车键，打开“注册表编辑器”窗口。接着依次展



开 HKEY_CURRENT_USER\Control Panel\Desktop, 会看到一个名为 MenuShow Delay 的 DWORD 值 (如果没有该 DWORD 值, 直接在该分支下创建一个新的即可, 并将其命名为 MenuShowDelay), 可以通过为该键设置 0~0100000 之间的键值来调节“开始”菜单的响应速度 (这个值就是显示“开始”菜单延长时值, 单位是 ms), 修改后重新启动计算机即可生效。

100. 禁止保存对任务栏的修改

问: 如何让任务栏不保存本次所作的修改?

答: 其实通过对注册表的修改可以让系统对所作修改不进行保存, 重新启动后, 系统自动恢复到原来的设置, 这样只需要一次正确的设置即可一劳永逸。

首先依次单击“开始”→“运行”命令, 打开“运行”对话框, 输入“regedit”并按回车键, 打开“注册表编辑器”窗口, 然后依次展开 HKEY_CURRENT_USER\software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\policies\Explorer, 在右侧窗口中单击鼠标右键, 选择“新建”→“DWORD 值”命令, 新建一个名为 nosavesettings 的 DWORD 值, 并将其键值设置为 1 即可。

101. “添加/删除程序”窗口被锁定

问: 想要打开“添加/删除程序”窗口删除应用程序时, 却出现“本次操作由于计算机限制而被取消, 请与管理员联系”的提示信息, 这种情况该如何解决?

答: 可以通过修改注册表来解除这种“添加/删除程序”窗口的限制。在“运行”对话框中输入“regedit”并按回车键, 打开“注册表编辑器”窗口, 并在左侧窗口中依次展开 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Explorer, 然后将右侧窗口中的子键 NoControlPanel 的值设为 0 或直接删除即可。

102. 锁定注册表

问: 如何锁定自己计算机的注册表?

答: 锁定注册表操作非常简单, 如果计算机上安装了“超级兔子”或者“Windows 优化大师”等系统维护工具, 直接在其中设置为禁止修改注册表即可。如果不想采用任何其他软件, 还可以在注册表中修改某些特定键的 DWORD 值来实现注册表锁定。首先打开注册表编辑器, 并以此展开 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System, 将 DisableRegistryTools 的 DWORD 值修改为 1 即可, 如果没有该键值可以创建一个新的并将其重命名为 DisableRegistryTools 即可。

103. 解除注册表锁定

问: 怎样解除被锁定的注册表?

答: 经常上网的用户可能会遇到过这种情况, 由于访问了一些恶意网站或者中了恶意用户的木马, 而造成注册表拒绝访问的故障。在“运行”对话框中输入“regedit”并按回车键后居然显示一个如图 2-8 所示的对话框。



图 2-8 注册表被禁用

其实用户只需添加一些注册表文件即可解决问题。首先新建一个文本文档, 并输入如下一段命令, 然后保存为 .reg 格式的注册表文件, 保存完毕后, 直接双击执行将其导入注册表即可。

需要输入的注册表语句:

```
regedit4
```

```
[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System]
```

```
"DisableRegistryTools"=dword:00000000
```

用户在输入的时候应该注意, 第一行和接下

来的内容之间有一个空行。

104. 还原系统后软件不能正常使用

问：使用 Ghost 还原系统之后，发现有许多软件都不能正常使用了，这是为什么？

答：相信大家都有过这样的经历，为了把系统崩溃带来的损失降到最低，总要将重要的数据备份出来，并将完整的操作系统作一备份。等到还原系统之后，发现有好多软件都不能正常使用了，总是提示找不到所需要的文件。

其实这都是由于注册表的原因造成的。有些应用程序安装之后需要将注册信息添加到注册表，被注册表识别后方可正常运行。而当还原系统之后，注册表又回到了初始状态，没有记录以后的信息，所以就会出现这种故障。

针对这种情况，可以采取将注册表导出或者备份的方法来防止故障发生。如果能经常备份注册表，当然是最好的办法了，目前有许多这方面的软件，“超级兔子”、“Windows 优化大师”、“注册表备份专家”等都是不错的选择。如果觉得没有必要完全备份注册表，可以在安装新的应用程序之后，将新的注册信息从注册表中导出即可。还原系统之后，只需双击执行导出的注册信息，即可添加到新的注册表中。

105. 用注册表解决 Windows 98 的启动故障

问：怎样才能能在注册表中解决 Windows 98 启动过程中的故障？

答：有时由于用户执行了某些误操作，而删除了一些应用程序，但没有同时在注册表和系统文件中将关联内容删除，当再次启动 Windows 98 时，屏幕上会出现提示“系统无法找到某某文件，需要按任意键继续”。因此，每次启动 Windows 98 的时候，都要按一下任意键才可以进入登录界面。

解决这种故障，首先要记录下开机时提示的丢失的设备文件或者系统文件。然后打开

system.ini 文件，在此文件中查找是否有这样的文件存在。如果有，则将有关文件删除或屏蔽掉即可；如果没有，则在注册表中查找这样的文件，一般情况下都能找到，将有关数据及键值删除，然后重新启动 Windows 98 就会发现问题已经解决了。

另外，当卸载软件不干净，而在“添加/删除程序”窗口中残留了一些垃圾信息时，也可以使用这种方法将其清除。操作方法如下：

(1) 打开注册表编辑器，并在注册表中查找 Uninstall 主键。

(2) 将其展开，其中的主键和“添加/删除程序”中的内容都是对应的，将不必要的主键删除即可。

106. 修复快速关机导致的自动重启故障

问：最近计算机总是会自动重新启动，这是为什么？

答：在 Windows 98 第二版操作系统的“系统配置实用程序”中，可以设置“禁止快速关机”功能，假如选中了这项功能，则计算机可能会在关机的时候自动重新启动，修改注册表即可解决问题。

打开“注册表编辑器”窗口，然后依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Shutdown 主键并将其选中，在右侧窗口中新建一个字符串值，将其命名为 FastReboot，同时将“数值数据”设置为 0，然后退出“注册表编辑器”窗口。修改之后即可解决不能正常关机的问题。

107. Windows 98 为何不能进入 DOS 实模式

问：为什么在 Windows 98 系统下不能进入 DOS 实模式而可以进入虚拟 DOS？

答：这种故障只需简单修改注册表即可解决。首先打开“注册表编辑器”窗口，然后展开 HKEY_



CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows
\CurrentVersion\Policies\Explorer, 将 NoRealMode
的值修改为 0 即可。

108. 注册表备份失败

问: 为什么备份注册表过程中会出错?

答: 在修改注册表时, 最重要的就是要先备份注册表, 以防不测。但是在 Windows 2000 操作系统中备份时却出现了错误, 其实造成这种故障的原因主要有以下两点:

(1) Windows 2000 使用了更多的磁盘空间。

(2) 当选择了备份“系统状态”后, 备份程序想同时备份包括注册表在内的所有受保护的操作系统文件。

鉴于以上原因, 建议在备份注册表之前先运行 Windows 2000 “磁盘碎片清理”向导, 即可释放出磁盘碎片所占据的空间。另外, 还可以采用缩小 Web 浏览器的 Cache (缓存) 区的容量和缩小“回收站”空间的方法进行清理和释放磁盘空间。

109. 禁止系统启动时检测软驱

问: Windows 2000 专业版每次启动时都要检测一下软驱, 这是为什么?

答: Windows 2000 在启动的时候检测软驱, 是为了确认当前硬件的配置状况, 如果不想让其自动检测, 可以通过设置软驱属性来禁止该项功能。

右击“我的电脑”图标, 在弹出的快捷菜单中选择“属性”命令, 随后会显示一个“属性”对话框, 接着选择“硬件”选项卡, 单击“设备管理器”按钮, 打开“设备管理器”窗口。在出现的硬件列表中选择“软盘驱动器”选项, 单击其前面的“+”号, 在“软盘驱动器”图标上单击鼠标右键, 选择弹出菜单中的“停用”命令。

经过以上设置之后, 软驱就不能使用了, 所以当需要用到的时候, 可以使用相同的方法将其

启用即可。

110. 隐藏桌面上的“回收站”

问: Windows XP 安装完成之后, 桌面上只有一个“回收站”图标, 如何才能将其删除?

答: 大多数 Windows XP 用户为了追求漂亮干净的桌面, 总是想方设法尽量将桌面弄得干净些, 即图标越少越好。“我的电脑”、“网上邻居”等图标, 在系统属性设置中就可以隐藏, 但是惟独“回收站”的图标无法隐藏。

其实只需修改一下注册表就可以轻松搞定。首先打开“注册表编辑器”窗口, 然后依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\Desktop\NameSpace, 删除 {645FF040-5081-101B-9F08-00AA002F954E} 就可以删除桌面上的“回收站”图标了。

111. 权限设置导致软件不能正常使用

问: 当使用受限用户登录 Windows XP 系统时, 发现系统中安装的“金山词霸 2003”出现无法显示词典内容和无法发声的故障, 但是使用管理员登录就没有问题, 这是为什么?

答: 这可能是由于软件本身对用户权限有要求导致的, 只需在注册表中简单修改一下就可以了。首先打开“注册表编辑器”窗口, 然后依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\KINGSOFT\POWERWORD, 然后在 POWERWORD 上单击鼠标右键, 选择“权限”命令, 在“组或用户名称”栏中选中当前的用户名, 然后再在该用户权限设置中选择“完全控制”即可, 这样受限用户就可以使用“金山词霸 2003”的所有功能了。

112. 导入 Windows XP 注册表

问: 恢复注册表的过程中, 将要结束的时候提示“无法导入 D:\Backup.reg (注册表备份文件保存在 D:\目录下)”信息, 如何才能成功导入备

份的注册表呢？

答：若要还原整个注册表，必须从备份还原状态恢复，而不能仅仅使用注册表编辑器中的“导入”命令，“导入”命令只能用于导入某个注册表项，而不能导入整个注册表。备份系统状态时将在%SystemRoot%\Repair 文件夹中创建注册表信息。

首先，依次单击“开始”→“程序”→“附件”→“系统工具”→“备份”命令，启动还原向导，从已有的备份中还原系统状态即可同时还原整个注册表。

113. Windows XP 失去记忆功能

问：以前每次使用软件的“打开”菜单打开文件时，“打开”对话框中显示的都是上一次所进入的目录，但是现在只要重启之后，再执行上面的操作，“打开”对话框中显示的却是软件的所在目录，这种现象该如何解决？

答：依次单击“开始”→“运行”命令，然后在“运行”对话框中输入“regedit”并按回车键，打开“注册表编辑器”窗口，接着依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\policies\Explorer，删除右边的 ClearRecentDocsOnExit 值，重新启动计算机即可。

114. “回收站”中不支持长文件名

问：在 Windows XP 中删除到“回收站”里的文件，文件名显示为“文档~1”、“文档~2”等，不能显示全部的文件名，还原之后也不能恢复原文件名，该如何解决？

答：首先，打开“注册表编辑器”窗口，然后依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\ControlSet\Control\FileSystem，将右边窗口中 Win31FileSystem 的值改为 0，关闭“注册表编辑器”窗口，重新启动计算机即可。

115. 去掉任务栏里的“过去的项目”

问：在 Windows XP 系统中，任务栏属性的“自定义通知”对话框中（如图 2-9 所示）有许多“当前项目”和“过去的项目”，如何才能删除“过去的项目”中的所有记录呢？

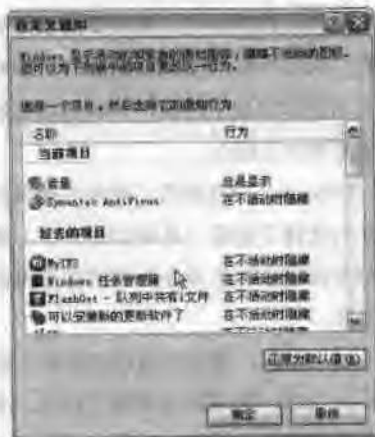


图 2-9 “自定义通知”对话框

答：首先打开“注册表编辑器”窗口，然后依次展开 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\Tray-Notify，删除右边窗口中的 IconStreams 和 PastIconsStream，然后打开“任务管理器”，切换到“进程”选项卡，选择 Explorer.exe 进程，单击“结束进程”按钮，然后在“任务管理器”窗口中依次单击“文件”→“运行”命令，输入“explorer”，单击“确定”按钮即可。

116. Windows XP 中命令提示符被禁用

问：在 Windows XP 系统的“运行”对话框中输入“cmd”准备进入命令提示符窗口时，系统提示“命令提示符已被系统管理员停用。请按任意键继续……”，这是什么原因？

答：可能是被管理员设置了禁用命令提示符窗口导致的这种现象。可以在注册表中将其重新启动，依次单击“开始”→“运行”命令，然后在打开的“运行”对话框中输入“regedit”，打开“注

册表编辑器”窗口，并定位到 HKEY_CURRENT_USER\Software\Policies\Microsoft\windows\system，接着在右侧窗口找到 DisableCMD 并双击将其值

修改为 0 或者直接删除该键值即可。关闭“注册表编辑器”窗口，回到系统中就可以打开命令提示符窗口了。

2.5 Windows 系统故障

117. 打开“我的电脑”速度非常慢

问：为什么最近打开“我的电脑”的速度非常慢？

答：这很可能是由于一时的内存繁忙造成的，建议使用内存清理工具清理内存，“超级兔子魔法设置”、“Windows 优化大师”等系统优化工具都具有此功能。另外，如果经过以上操作仍然不能解决问题，则可能是由于启动系统时加载的应用程序太多所致，打开“系统配置实用程序”窗口，取消不必要的随机启动程序即可。

118. 计算机不能正常关机

问：为什么要重复多次“关闭系统”才能关闭计算机？

答：造成这种故障的原因很可能是丢失或者损坏了系统文件。不正确的杀毒方式或者卸载应用程序、硬件驱动程序等都有可能造成系统文件丢失。只需到网上下载一个专用的关机补丁即可。如果使用的是 Windows 98 系统，还可以使用自带的系统文件检查器，从系统安装光盘中提取所需要的系统文件。

119. 设置系统默认打开的输入法

问：启动计算机后，发现默认打开的输入法并不是英文输入，而是某种中文输入法，该如何设置？

答：这很可能是用户将某种中文输入法错误地设置成了默认输入法所致，要解决问题只需将

系统默认输入法还原为英文输入法即可。

首先，用鼠标右键单击系统托盘中的“输入法”图标，选择快捷菜单中的“属性”命令，单击“键盘 属性”对话框中的“语言”标签，显示如图 2-10 所示的对话框。然后在“语言”列表框中选择“En 英语”输入法并单击“设成默认值”按钮即可。



图 2-10 设置默认输入法

另外，还可能是由于关闭系统的时候，后台还有正在运行的应用程序。因此，关闭系统之前必须保证所有的应用程序都已经关闭。

120. 运行磁盘整理时，系统不断自动重启

问：当运行 Windows 的磁盘整理程序时，整理程序只运行了一部分，还没有结束就重新启动了。然后一次又一次重复这个过程，该如何解决？

答：在所有版本的 Windows 中都包含这样一

个磁盘整理程序。首先它会建立一个关于目前硬盘所有文件的列表，然后重新按照一个更为有效的顺序存放，如果在最初检查以后，硬盘文件有所变化，磁盘整理程序就会停下来。所以如果在磁盘整理程序运行的过程中有什么程序让文件发生变化，磁盘整理程序必须重新开始，只要文件一直发生变化，它就一直重新开始。

病毒防护程序、更新程序、广告、监视软件或者病毒，都是在后台运行，这些都是引起这种问题的原因。所以用户需要检查一下在磁盘整理程序运行的时候有什么程序在运行，按 Ctrl+Alt+Del 组合键；或者用鼠标右键单击任务栏，选择运行“Windows 的任务管理器”，显示如图 2-11 所示的“Windows 任务管理器”窗口，单击其中的任务，停止它的运行。





很复杂，只需在上面的“屏幕保护程序”选项卡下，单击“电源”按钮，显示如图 2-12 所示的对话框。在默认打开的“电源使用方案”选项卡中，适当延长“关闭监视器”的时间即可，当然也可以直接将其设置为“从不”关闭。



图 2-12 设置电源使用方案

122. 进入安全模式，彻底解决问题

问：如何进入安全模式？进入安全模式到底可以干什么？

答：计算机系统是软件和硬件的组合物，任何一个部件发生错误都可能导致不能正常运行。当遇到问题的时候便可以进入安全模式。

那么究竟何谓安全模式呢？其实安全模式是 Windows 用于修复操作系统错误的专用模式，是一种不加载任何辅助硬件驱动程序的系统环境。其中只包括最基本的系统驱动，如鼠标、键盘、显示器、硬盘、最基本的视频驱动和最基本的服务，不包括网络功能和一些其他设备的驱动。同时系统对于 Config.sys、Autoexc.bat 和启动文件夹的内容也不予处理。

当系统出现问题后，第一步就是进入“安全模式”，在开机后出现 Windows 画面之前按下 F8 键，即可进入“Windows 的启动模式”菜单，按照提示信息使用方向键来移动高亮显示条到所需

的启动模式即可。

通常情况下，如果系统能够顺利进入安全模式，则发生的错误就不是致命性的，即可以挽救的。下面几种故障，在安全模式中都可以顺利解决。

(1) 修复注册表。当系统不太稳定或者不能够正常启动的时候，可以进入安全模式。Windows 将自动修复注册表，如果是因为注册表损坏而造成的系统不稳定或者无法启动，那么经过这样的自动修复之后，无需进行任何操作，重新启动计算机后就应该没有问题了。

(2) 删除冲突的软件与设置。由于安装了新的应用软件或者更改了某些系统设置而导致系统无法正常使用，出现错误提示信息等，但是在正常的 Windows 环境中又不能完全卸载或删除。此时，最简单的解决办法就是重新启动计算机进入安全模式，并在安全模式中卸载出错软件即可。

(3) 干干净净清除病毒。目前流行的杀毒软件，许多都不能在 Windows 正常的模式下彻底清除病毒，经过反复查杀之后，总会由于系统正在使用等原因而不能将杀毒进行到底。其实，只需进入安全模式就可以干干净净地清除病毒，因为在安全模式下加载的驱动程序和系统服务都很少，所以查杀过程中自然就会杀掉原来无法清除的病毒了。

(4) 清理磁盘碎片。在此之前可能大家都是在 Windows 正常模式下进行磁盘碎片清理的，或者一边做着其他工作一边让系统自己清理。其实这样做也并不是不可以，但是清理的结果难免不会令人担忧，甚至没有什么效果。原因就是，在 Windows 正常模式下运行的程序比较多，系统需要调用或者写入磁盘的数据也就比较多，如果同时整理碎片不仅增加了磁盘的工作量，造成速度变慢，而且还会在整理的同时写入新的数据，从而使效果不如意。

其实，最好是在 Windows 安全模式下进行磁

盘碎片整理。安全模式下系统加载的驱动程序和系统服务都比较少，所以最适合进行磁盘碎片整理，相信整理结果一定很好。

123. “消失”的磁盘空间

问：整理磁盘文件的时候，删除了一些垃圾文件，突然发现剩余的磁盘空间和所占用的磁盘空间加起来比该分区的总容量少了近 1GB，丢失的磁盘空间还能找回来吗？

答：其实这种磁盘空间的“丢失”并非真正的丢失，可能是被一些垃圾文件或者文件碎片占用了，也可能是还有一些隐藏的文件占据着这些空间。

首先，在 Windows “资源管理器”中，单击“工具”→“文件夹选项”命令，在打开的“文件夹选项”对话框中，单击“查看”标签，切换到“查看”选项卡，选中“显示所有文件和文件夹”单选按钮，查看是否有隐藏文件。

如果仍然不能解决问题，继续在上面的“查看”选项卡中，取消选中“隐藏受保护的系统文件”复选框，默认状态下是被选中的，即不显示系统文件，为了弄清问题所在，所以将系统文件也要显示出来。其间可能会出现如图 2-13 所示的“警告”对话框，直接单击“是”按钮即可。

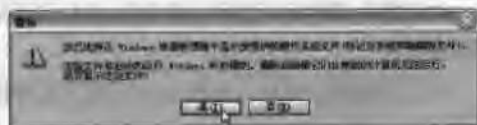


图 2-13 系统警告

经过以上的设置后会显示出 3 个系统文件夹，分别是 FOUND.000、Recycled 和 System Volume Information。很可能问题就出现在 Recycled 这个系统文件夹上，整理磁盘文件时，被临时删除的文件都保存在该文件夹中，所以如果当时只是删除而没有清空“回收站”，则相当于把文件转移到了该文件夹中，所以并没有释放出磁盘空间，从而导致磁盘容量对不上的现象。

既然故障原因已经查明了，具体解决办法非常简单，直接将“回收站”清空即可。通过本故障的排除，大家不难发现，被临时删除的文件并不意味着永远的丢失，只是被转移到特定的系统文件夹中，所以要想真正地释放磁盘空间，必须彻底删除不需要的文件。

124. 找回“失踪”的任务栏

问：启动计算机之后，桌面上的图标都能够正常显示，启动过程中也没有发现任何异常现象，可是屏幕下面的系统任务栏却找不到了，这是什么原因？

答：虽然这并不是什么严重的故障，但是使用起来会非常不方便。既然启动过程中没有任何提示出错的信息，则说明并非真正的系统故障，应该是任务栏属性被设置成了“自动隐藏”了，可以试着将鼠标指针移动到屏幕的最底端，看是不是能够显示任务栏，如果能够显示，则说明是被设置为“自动隐藏”了，在任务栏上单击鼠标右键，选择“属性”命令，再切换到“任务栏”选项卡中，取消选中“自动隐藏”复选框即可。如果使用上面的方法仍然不能显示任务栏，则还可能是被拖动到了上边、左边或者右边，使用同样的方法将其恢复即可。

另外，提醒大家一点，如果使用的是 Windows 2000 或者 Windows XP，还可以将任务栏锁定，以防止这种事情的发生。

125. Media Player 无法播放 MPEG4 文件

问：为什么使用 Windows 系统自带的 Windows Media Player 不能播放 MPEG4 格式的电影文件，安装了最新的 DivX 后，仍然无济于事？

答：这很可能是因为该 MPEG 文件采用 Xvid 进行压缩，而不是 DivX。事实上，Xvid 与 DivX 同属于 MPEG4 分支，但是所使用的解码器有所不同。



Xvid 解码器可以到 <http://www.xvid.org> 下载。建议用户使用最新版本，因为 Xvid 编码器从诞生起就以稳定性著称，只不过它对于机型的性能要求稍高，CPU 主频需要达到 1GHz 以上才能达到令人满意的效果，而内存也不能少于 256MB。

126. 在 DOS 模式下恢复 IO.SYS 系统文件

问：由于系统遭受病毒侵袭，导致系统文件 IO.SYS 被感染，而且无法清除，使用 Windows 98 启动盘引导系统，然后将 IO.SYS 文件删除，重新启动计算机后提示“Invalid system disk, Replace the disk and then press any key”信息，应该是 IO.SYS 丢失导致故障。将启动盘中的 IO.SYS 复制到 C 盘根目录下仍然无济于事。使用什么方法可以在 DOS 模式下恢复被损坏的 IO.SYS 系统文件？

答：IO.SYS 是重要的系统文件，一旦丢失自然无法引导系统。其实除了 C 盘根目录中，在 C:\Windows\Command\Ebd 目录中也有 IO.SYS 文件（假设 C:\Windows 是 Windows 安装目录）。

其实可以在使用启动盘引导系统之后执行如下命令来解决问题：

```
Copy C:\Windows\Command\Ebd\IO.SYS C:\
```

强烈建议使用光盘或者保证未遭病毒感染的软盘引导系统，并用最新病毒库的杀毒软件在 DOS 下对整个硬盘进行全面杀毒，这样才能保证操作系统正确引导。

127. 巧妙卸载 DirectX 9.0

问：想要卸载当前使用的 DirectX 9.0 安装原来的 DirectX 8.0，但是发现没有反安装程序，该如何卸载？

答：新版本的 DirectX 确实会带来一些麻烦的兼容性问题，特别是最新的 DirectX 9.0。但是微软公司的 DirectX 只能安装比当前版本高的，而不能使用低于现在版本的。

所以解决这种问题，建议用户使用 DirectX 卸载工具，而其中“BUE DirectX 卸载精灵”就是一款很不错的工具，能卸载所有 DirectX 版本，顺利实现“降级”的愿望，可以到 <http://download.pchome.net/system/patch/11952.html> 下载，下载后无需安装，直接解压缩即可使用，其界面如图 2-14 所示。单击“卸载 DirectX”按钮即可轻松解决问题。



图 2-14 “BUE DirectX 卸载精灵”主窗口

128. 重新为文件建立“关联”

问：如何指定文件新的关联程序？有时从网上下载了一些文件，由于当时找不到合适的应用程序打开，所以一直都会以系统文件图表的方式显示，如何给它们指定使用其他的应用程序打开呢？

答：首先，在“资源管理器”中选该文件，按住 Shift 键，单击鼠标右键，此时快捷菜单中会多出一个“打开方式”命令，选择该命令即可打开如图 2-15 所示的“打开方式”窗口。有时系统会推荐使用某种应用程序打开，直接选择即可。如果想要永远使用这种方式打开，选中“始终使用选择的程序打开这种文件”复选框，最后单击“确定”按钮即可。这样，以后只要双击这种类型的文件，新选择的应用程序就会自动打开文件。



图 2-15 选择打开方式

129. 让计算机随时进入屏保状态

问：如何让自己的计算机立即进入屏保状态？

答：在离开计算机后将有很长时间使机器处于“开放”状态显然是不太安全，设置屏幕保护当然可以，但是如果设置的时间太短了，稍微空闲一下就要输入密码，也很烦人。

其实这个问题很好解决，在 Windows 目录下找到*.scr 类型的屏幕保护程序，拖动到桌面上，在离开时双击执行它，即可使机器立即进入屏保状态，这样就再也不用因频繁输入密码而烦恼了。

130. 删除文件时直接被彻底删除

问：以前删除文件只是被暂时转移到“回收站”，但是近来发现，只要删除就再也找不回来了，这是为什么？

答：按说简单地从硬盘上删除文件或文件夹的确是被转移到“回收站”存放，但是如果对“回收站”的属性作了修改，就有可能导致这种现象。想要恢复也不困难，在“回收站”图标上单击鼠标右键，然后选择快捷菜单中的“属性”命令，

打开如图 2-16 所示的“回收站 属性”对话框。取消选中“删除时不将文件移入回收站，而是彻底删除”复选框即可。

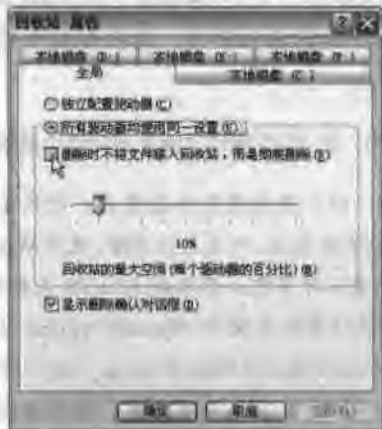


图 2-16 设置“回收站”属性

另外，如果在单击确认“删除”对话框中的“删除”按钮的同时，按下了 Shift 键，也会导致这种情况的发生。

131. 在磁盘碎片整理过程中，总是重复从头开始

问：为什么在整理磁盘碎片过程中总是自动从头开始？

答：解决这种问题，首先查看当前系统中有没有运行病毒监测程序或者定时运行的应用软件等，如果有应该将它们立即关闭。然后查看计算机是否处在联网状态，如果有其他用户不时地访问正在进行磁盘碎片整理的磁盘分区，同样也会导致这种故障。

另外，建议用户将系统切换到安全模式下进行碎片整理，同时还要断开网络连接，不运行其他应用程序等。

132. 出现“……应用程序出错……”提示

问：运行应用程序时，偶尔会出现“应用程序出错”的提示信息，这是什么原因？



答：这种现象也不是每次都会出现，只是当运行的程序较多时才会遇到。这很可能是由于系统所在分区的剩余空间太小导致的，影响了 Windows 虚拟内存的创建，只能用尽量释放系统分区的空间来解决问题。另外，还可以查看一下系统虚拟内存设置是否得当，一般为计算机物理内存的 2 倍左右。

133. 复制 DVD 视频声音和画面失真

问：为什么播放复制到硬盘中的 DVD 视频文件时画面会失真？

答：使用计算机观赏 DVD 时，遇到一些经典的电影可能希望保存到计算机里方便以后慢慢观赏。但是备份 DVD 电影并不像备份 VCD 那样简单，播放的时候声音和画面质量都会降低。

其实这是由于 DVD 本身所造成的。为了防止盗版，很多 DVD 影片都采用了加密保护设置，使用普通的复制是不行的。如果要想完美地复制到本地计算机上，可以尝试使用 CloneDVD 这款软件，大小仅有 1MB，可以到天空软件 (<http://www.skycn.com/soft/11724.html>) 网站上免费下载。另外还可以使用 Decss 这款绿色软件来解决问题，也是完全免费的。

134. 不能将卸载进行到底

问：将软件通过其自带的卸载程序卸载掉了，但是在“控制面板”的“添加或删除程序”窗口中还能看到相应的选项，再次卸载时却提示如图 2-17 所示的信息，这是为什么？

答：正常情况下，将软件卸载后，在“添加或删除程序”窗口中，相应的选项将会自动被去掉。如果卸载软件时不是按照正常卸载方法（例如直接将软件所在文件夹删除）或者卸载出错时，“添加或删除程序”窗口中将仍遗留该软件的相关信息，当再次单击“添加/删除”按钮时，系统就会因找不到相应的程序而提示出错信息。

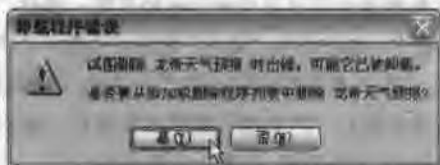


图 2-17 卸载出错提示

针对这些遗留下来的信息，可以通过一些系统优化工具将其删除，例如“超级兔子”就可以将其彻底删除。在“超级兔子”主窗口中单击“控制面板”图标，在弹出的对话框中就可以方便地进行删除了。

135. 卸载正在使用的软件

问：在试图删除一些软件时，弹出一个“某某程序正在使用该程序”对话框，随即退出卸载程序，该如何卸载这些软件呢？

答：这是因为要卸载的程序正被其他程序使用，可以按照错误提示，并在“任务管理器”中找到相应的程序并将其任务结束，然后再进行卸载。如果还不能卸载成功，就只有重新启动系统并在启动时按 F8 键进入安全模式，并在安全模式下进行删除，因为安全模式下很多程序和服务都没有加载，这样就避免了其他程序正在使用而不能被卸载的可能性，从而成功卸载程序。

136. “回收站”总是满的

问：为什么本来已经清空的“回收站”，外观上却总是显示满的状态？

答：这种现象有可能是系统分区碎片太多造成的，可以尝试使用清理磁盘碎片的方法解决。打开“资源管理器”，在操作系统分区的图标上单击鼠标右键，选择“属性”命令，在“常规”选项卡中单击“磁盘清理”按钮，把所有的项目全部选中，最后单击“确定”按钮，看能不能恢复正常。

另外，可能是“回收站”图标设置的问题，

可以在桌面上的空白处单击鼠标右键，选择“属性”命令，然后单击“效果”标签，检查一下“回收站（空）”和“回收站（满）”分别对应的图标，如果不是默认，将其恢复默认设置即可。最后单击“确定”按钮保存设置，问题就解决了。

137. 无法安装某些软件

问：有些软件在安装时总是提示以前安装过该软件，重新启动系统再次安装，问题依旧，这种问题该如何解决？

答：这是因为以前安装过软件，然后卸载时没有彻底清除注册表中的相关注册项，这样每次在安装该软件时，安装程序如果检测到这些注册项，就会提示已经安装过该软件，提示重新启动系统等。

可以采用手工删除注册表中该软件所存在的信息的方法来解决。首先打开注册表编辑器，再依次单击“编辑”→“查找”命令，打开“查找”窗口，在此窗口中选择“项”、“值”、“数据”3个选项，再在“查找目标”中输入该软件名，单击“查找”按钮，如果找到相关项，直接将其删除，接着按 F3 键继续查找，直至将整个注册表搜索完毕为止，最后重新启动系统即可解决问题。

138. WMI 错误提示信息

问：最近系统中总是会出现一些 WMI 错误提示信息，WMI 是什么？如何能够清除它们？

答：其实这个 WMI 全称是 Windows Management Instrumentation (Windows 管理规范)，是“Microsoft 基于 Web 的企业管理” (WBEM) 的实现，为访问和共享企业网络管理信息主动建立的一种标准。

隐藏这些信息也很容易，只需打开“控制面板”→“管理工具”→“服务”窗口，然后找到 Windows Management Instrumentation 与 Windows Management Instrumentation Driver Extensions 两

个系统服务，将其改为手动并停掉即可。

139. 为“发送到”创建新的目的文件夹

问：怎样可以为“发送到”命令添加新的目的文件夹，如硬盘上某个特定的文件或者“回收站”等？

答：这个问题很好解决，如果是 Windows 98 用户，只需要进入到 C:\Windows\Sendto 文件夹，在其中新建一个想要发送到的目的文件夹的快捷方式即可。如果是 Windows XP 用户，则可以在 C:\Documents and Settings\User1\Sendto 目录下创建目的文件夹的快捷方式（这里的 User1 代表的是用户名）。

140. 运行 3D 游戏之后分辨率被改变

问：运行一个 3D 游戏退出之后，发现分辨率由原来的 800×600 改成了 640×480，这是为什么？

答：很多游戏内置的屏幕分辨率都是 640×480 的，游戏在退出时一般是应该自动恢复到系统原来的分辨率，但是由于某些原因（比如游戏还没有完全退出时就开始操作计算机导致自动退出停止等）导致分辨率没有从游戏状态中恢复过来，所以桌面上的图标当然就非常大了。只要在桌面上单击鼠标右键，依次选择“属性”→“设置”命令，把分辨率调整到合适的分辨率即可。

141. 为文件夹设置统一的查看方式

问：为什么设置的文件夹查看方式只能对当前文件夹生效，如何才能为所有的文件夹设置一致的查看方式？

答：默认状态下，用户所设置的文件夹查看方式只能对当前的文件夹生效。要统一文件夹的查看方式需要单独进行设置，首先在 Windows“资源管理器”中依次单击“查看”→“文件夹选项”命令，然后切换到“查看”选项卡，在“高级”列表中选中“文件和文件夹”下的“记忆每一个



文件夹的视图设置”复选框，最后单击“确定”按钮保存设置。以后再打开“资源管理器”切换文件夹时就不会一会儿列表、一会儿图标了。

142. 运行“磁盘清理”程序时提示非法操作

问：为什么使用 Windows 自带的“磁盘清理”程序整理磁盘时系统会提示“非法操作”？

答：当使用 Windows 自带的“磁盘清理”程序清理磁盘时，应用程序会搜索驱动器，并且列出驱动器上的临时文件、Internet 缓存文件和一些不需要的可以安全删除的文件，确定“删除”后达到释放硬盘空间的目的。因此，如果硬盘本身存在错误，就有可能导致“磁盘清理”程序无法继续进行，系统会提示“执行了非法操作”出错信息等，但并不一定是真的执行了非法操作。

要解决这个问题，可以先用“磁盘扫描”程序查错，在想要查错的驱动器上单击鼠标右键并在弹出的菜单中选择“属性”命令，再依次单击“工具”→“查错”→“开始检查”选项便可以用“磁盘扫描”程序开始检查错误了。最后再运行“磁盘清理”程序，就不会有问题了。

143. 无法添加/删除程序

问：为什么打开“添加/删除程序”中的 Windows 安装程序时总是弹出“rundll32 发生错误”提示信息？

答：这很可能是由于误删了系统文件而引起的。先查杀一下病毒，再覆盖安装 Windows 系统，问题应可解决。若仍不能解决，很可能是系统遭到严重破坏，需要重新安装才可以。

144. 未被删除的虚拟光驱盘符

问：为什么删除虚拟光驱之后光驱盘符仍在，如何删除它？

答：这种故障很可能是由于没有正确删除虚拟光驱软件所造成的，例如只是删除了软件目录文件等。可以先打开“系统属性”中的“设备管

理器”窗口，再打开“CD-ROM”选项，然后把那个虚拟光驱删除。如果仍然不能解决问题，还可以重新安装一下相应的虚拟光驱软件，然后按照正确的方法将它删除，这样虚拟光驱盘符也将自动消失。

145. PowerPoint 文件突然打不开了

问：在使用 PowerPoint 制作幻灯片时，突然自动退出，再次打开保存过的原文件时，系统提示“没有找到注册的转换器，PowerPoint 不能打开该文件”的出错信息，这是为什么？

答：这种故障可能是由于当前系统中的虚拟内存设置过小而导致的，只需合理设置虚拟内存大小即可。要恢复这个文档，首先需要找到 Office 安装光盘，运行安装程序选择“转换器”后重新安装，接着打开临时文件夹，找到与出错文件名相同的临时文件（以.TMP 为扩展名的），也可以使用系统的搜索功能获取临时文件，将其扩展名更改为.PPT 后再打开，这样，刚才制作的幻灯片就能够正常打开了。

146. 运行窗口总是一闪而过

问：不知为什么平时一切正常的“运行”对话框，突然变得一闪而过了，该如何解决？

答：在 Windows 系统中，单击“开始”菜单下的“运行”命令，相信很多朋友都用过。通过它来运行一些命令打开应用程序，比在特定文件夹中去打开要简单得多。要想通过“运行”对话框执行一些命令而不关闭打开的命令行窗口，可以在命令前面添加“cmd /k”来解决问题，例如在“运行”对话框中输入“cmd /k ipconfig /all”就不会一闪而过了。

147. 无法更改 IE 浏览器窗口的大小

问：最近打开 IE 浏览器的时候总是最大化占满全屏，右下角也没有可以调整大小的箭头了，这是为什么？

答：其实这个问题很好解决，既然是用鼠标不能调解大小，可以尝试使用组合键来调解。在非最大化的情况下，先按下“Alt+空格”组合键，此时可以看到一个下拉菜单，再按下 S 键，此时就可以看到调整窗口大小的箭头了，这时用方向键调整就可以了。

148. 用任务栏显示快捷方式

问：如何让桌面的快捷方式隐藏在快速启动栏中？

答：每天都要打开一些应用程序，当然经常使用的方法就是创建快捷方式了，但是时间长了，桌面上的快捷方式就显得非常杂乱无序了。下面就来解决这个问题。

默认情况下，系统在任务栏上只显示快速启动栏，而可选的还有桌面、地址和链接工具栏。还可以把经常用的文件夹和程序拖到任务栏上创建一个快捷方式。例如，在 D 盘上新建一个文件夹，将其命名为“系统任务栏”，再将常用的文件夹和常用程序快捷方式都放到这个文件夹中，然后在任务栏上单击鼠标右键，依次选择“工具栏”→“新建工具栏”命令，显示如图 2-18 所示的“新建工具栏”对话框，选中“系统任务栏”后单击“确定”按钮，这个工具栏就出现在任务栏上了，通过单击其中保存的快捷方式就可以快速打开应用程序了。



图 2-18 “新建工具栏”对话框

149. 在 Windows 98 系统中，光驱“不翼而飞”

问：在 Windows 98 操作系统中，打开“我的电脑”窗口却找不到光驱盘符，但是启动计算机的时候光驱的电源指示灯是正常的，在 Windows 资源管理器中同样也找不到光驱，但是在 DOS 状态下光驱读盘正常。这是为什么？

答：这是在 Windows 98 操作系统中常见的故障，使用正常的计算机重新启动了一次，就发现光驱不见了，即打开“我的电脑”窗口后，只有系统磁盘的分区。而当使用光盘启动 DOS 之后，光驱工作正常，读盘表现也十分正常。

这主要是因为 Windows 98 操作系统对于 IDE 通道兼容性不好，部分光驱容易无法被操作系统识别。

建议用户升级为 Windows Me/2000/XP，应该能够完全解决问题。如果暂时不想升级的话，可以重新安装主板的驱动，特别是 VIA 以及 SiS 主板，为 IDE 打上补丁。对于 Intel 芯片组的主板，可以尝试删除 IAA 加速补丁。如果还不能解决，那么进入“设备管理器”，将其中的“硬盘控制器”删除，如图 2-19 所示。然后刷新以便 Windows 操作系统重新识别，这样一般就能解决问题。此外，有时选择“关闭系统，切换到 MSDOS”，然后再输入“Win”命令也可能找到光驱，因为 Windows 98 对部分型号的光驱可能存在兼容性问题，需要 DOS 下的驱动辅助。

150. Windows 98 快速启动栏丢失

问：默认状态下，Windows 98 系统提供了一个由 IE、OE、显示桌面等快捷方式组成的快速启动栏。但是今天进入系统之后突然发现快速启动栏不见了，为什么？

答：该故障很可能是由于用户无意关闭了快速启动栏造成的，默认状态下是显示的，当然也可以将其关闭。



图 2-19 删除硬盘控制器

解决方法非常简单，只需在任务栏的空白处单击鼠标右键，然后选择快捷菜单中的“工具栏”→“快速启动”命令，快速启动栏就会重新出现在任务栏中。另外，如果是由于将快速启动栏拖动到桌面上而导致的故障，则直接将其放回原处即可。

151. Windows 98 系统的处理速度越来越慢

问：在使用 Windows 98 的过程中总觉得速度越来越慢，为什么？

答：其实 Windows 98 的运行速度并不慢，拖垮系统的可能是 Windows 为了扩展功能而加载的各种小程序。这些程序有时放在“开始”菜单组的启动文件夹下，有些再通过更改注册表来加载，它们积累在一起，同时运行会占用大量的系统资源，所以对于一些暂时用不到的功能最好禁止系统加载。比较可靠的方法就是使用 Windows 98 系统自带的系统配置实用程序，依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，并输入“msconfig”然后按回车键，再切换到“启动”选项卡，即可显示如图 2-20 所示的“系统配置实用程序”对话框。如果应用程序前面对应的复选框处于选中状态，则在系统启动的时候会自动运行，所以如果想禁止加载只需取消

选中其前面的复选框即可。



图 2-20 系统配置实用程序

152. 使用虚拟光驱时产生黑屏现象

问：在 Windows 98 系统中，使用虚拟光驱软件时，为什么总会出现黑屏现象？

答：热衷于游戏的用户可能都用过虚拟光驱，但是有时安装了虚拟光驱软件之后会出现黑屏现象，其实这种故障是很常见的。

这种故障一般是由于虚拟光驱和物理光驱之间的冲突造成的，当然也可能是由于所使用的虚拟光驱软件本身的故障。如果是后者则可以重新安装新的虚拟光驱软件排除故障。如果是和物理光驱之间的冲突造成的，则可以尝试下面的步骤解决故障。

(1) 启动 Windows 98 操作系统后，在桌面上依次选择“开始”→“设置”→“控制面板”选项，打开“控制面板”窗口，当然也可以在 Windows “资源管理器”中打开。

(2) 在“控制面板”窗口中双击“系统”图标，然后选择“设备管理器”选项卡，接着选中“CD-ROM”下面的光驱选项，如图 2-21 所示。

(3) 单击下面的“属性”按钮，然后接着单击“设置”标签，显示如图 2-22 所示的对话框。在这里可以看到下面的“保留的驱动器号”选项组，将其中的“开始驱动器号”和“最后驱动器

号”都改为“G:”，并保持“当前驱动器号分配”选项为“F:”，然后保存退出即可。



图 2-21 选中光驱选项



图 2-22 设置光驱属性

153. Windows 98 系统中无法安装 GBK 输入法

问：在试图使用 GBK 输入法输入大字符集的汉字时，突然发现系统没有提供 GBK 输入法，使用系统的“输入法添加”功能也不能添加，这是为什么？

答：这并非是由于 Windows 98 系统没有向用

户提供 GBK 输入法，而是 Windows 98 将以前版本的操作系统中分别用于输入普通文字的普通输入法和专用的 GBK 输入法合二为一了。可以利用这些合并后的输入法直接输入 GBK 大字符集中的任何字符。

调出能输入 GBK 汉字的输入法（如“全拼输入法”），只需用鼠标右键单击输入法状态条，选择弹出菜单中的“设置”命令，打开“输入法设置”对话框，从“检索字符集”框中选择“GBK”选项即可。

154. Windows 98 系统下无法安装 Windows Media Player 9.0

问：为了能够顺利播放 WMV 格式的电影，将原来的 Windows Media Player 升级到 9.0 版本，但是下载中文版的安装程序后，安装时却提示错误信息，导致安装无法继续进行，这是为什么？

答：以前的 Windows Media Player 确实不能在 Windows 98 系统中安装使用，Windows Media Player 9 应该是可以安装的，但是安装过程中出现错误提示是因为在安装时会自动访问 Windows/System 目录下的 Msxml.dll 文件。如果该文件被损坏或者丢失，就会出现这种现象。

解决这种故障对症下药，只要从 Windows 98 安装光盘中把 Msxml.dll 文件恢复一下即可。依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“sfc”并按回车键，打开“系统文件检查器”，选择提取 Msxml.dll 文件。再次执行 Windows Media Playe 9 的安装程序即可。

155. Windows 98 找不到已经安装的网卡

问：将一块 Intel Pro 10/100Mb/s 的网卡正确插入主板 PCI 插槽后，启动 Windows 98，系统无法找到该设备，也无法安装相应的驱动程序，这是为什么？

答：安装好网卡后重新启动计算机进入系统，



如果没有提示发现新硬件，首先可以尝试手动刷新系统设备，一般就能让 Windows 找到新插入的网卡，接下来只需根据提示安装驱动程序就可以了。

如果手动刷新仍然找不到网卡，则可能是主板的 BIOS 设置有问题。在 BIOS 设置中，有一个 BIOS Features Setup 项，其中有一个选项为 Report No FDD For Windows 95，主板在出厂时的默认设置往往是 Yes，而这种设置有时会导致一些特殊类型的网卡不能被系统所识别。因此，可以尝试将 Report No FDD For Windows 95 选项设置为 No，这样一般都能解决问题。

156. Windows 98 安全模式使用光驱

问：默认状态下在 Windows 98 安全模式中，光驱是被禁用的，但是有时计算机出现问题难免会用到光盘进行修复，有什么办法可以解除这种“禁令”？

答：安全模式下只加载启动系统必需的应用程序和硬件驱动程序，光驱以及一些其他外设都是不可用的。如果遇到故障确实需要使用，可以在开机的时候按 F8 键，在出现的启动菜单中选择 Dos Prompt 方式，这样在出现的命令提示符后面输入“Win /d:m”并按回车键，执行完该命令后进入 Windows 98 安全模式就可以使用光驱了。

157. 从 Windows 98 安装光盘中提取系统文件

问：如何从 Windows 98 安装光盘中提取系统文件？

答：有时 Windows 98 操作系统不能正常启动，或者启动过程中伴有错误提示信息，可能是因为丢失了一些重要的引导文件而造成的，但是启动以后就可以正常使用了。显然这时如果重新安装操作系统是没有必要的，利用 Windows 98 的“系统文件检查器”快速恢复所需要的系统文

件即可。

Windows 98 在系统工具中有一个“系统文件检查器”，它除了可以对已有的系统文件进行检查、扫描之外，还可以按照用户的要求从 Windows 98 安装光盘中提取指定的系统文件，并且会自动对安装光盘中所有 CAB 压缩包进行搜索以找出所需的文件，因此无需知道欲提取的系统文件存放在哪个 CAB 压缩包中。使用“系统文件检查器”的步骤如下：

(1) 在 Windows 98 中依次单击“开始”→“程序”→“附件”→“系统工具”→“系统信息”命令，启动“Microsoft 系统信息”程序。

(2) 在“Microsoft 系统信息”窗口中，单击“工具”→“系统文件检查器”命令，即可启动 Windows 98 的“系统文件检查器”功能，显示如图 2-23 所示的界面。



图 2-23 “系统文件检查器”对话框

在此可以通过选择相应的选项来设置是扫描系统文件还是直接提取一个文件。如果选中“扫描扫描过的文件”单选按钮，然后单击“开始”按钮，即可开始扫描系统文件，如果发现已经损坏，则会提示是否恢复到原始文件，并且在恢复之前是否要做备份工作等，单击下面的“设置”按钮，即可设置恢复原始文件之前是否提示备份以及搜索的条件等。如果选中“从安装软盘提取一个文件”单选按钮，然后单击“浏览”按

钮指定需要修复的系统文件，最后单击“开始”按钮即可开始提取并覆盖原来损坏的系统文件。指定需要恢复的文件时需要注意一点，Windows 98 系统文件检查器不支持通配符，即不能同时提取多个文件。

(3) 单击“开始”按钮，系统弹出如图 2-24 所示的“提取文件”对话框，用户需要在“还原自”后面的文本框中指定 Windows 98 安装盘的路径，并在“将文件保存到”文本框中指定所需恢复的系统文件的目标路径。

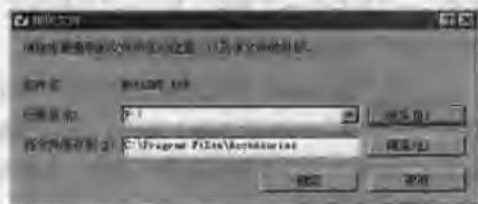


图 2-24 “提取文件”对话框

(4) 单击“确定”按钮，系统会自动在 Windows 98 安装光盘中搜索用户所需的系统文件，并将其释放到指定的目标目录中，最后所要做的工作就是在提取完成后单击“确定”按钮。

这种方法的操作比较简单，并且还免去了用户在众多的 CAB 压缩包中查找所需系统文件的繁琐步骤，极大地方便了用户的使用。

158. 正常启动后又立即自动关机

问：Windows 98 正常启动后，不是进入 Windows 98 工作桌面，而是在屏幕上显示“现在可以安全地关闭计算机了”提示信息，并立即自动关机，这是为什么？

答：产生这种故障的原因是由于 Windows 98 启动时，设置驱动程序加载出错，导致系统认为硬件无法正常工作。在系统引导过程中，当出现“Starting Windows 98...”时立即按下 F8 键，利用启动模式中的 Step-by-Step Confirmation 选项来确认。如果系统运行至 Load All Windows dirver [ENTER=Y, ESC=N]时，按回车键后出现安全关

机提示信息，则肯定是这个原因。

解决办法如下：

重新启动系统，当显示“Starting Windows 98...”时，立即按下 F8 键，进入 Windows 98 启动菜单，选择“安全模式”(Safe Mode)，打开 System.ini，检查其中的 Boot 项，将每一条装载的驱动程序与 C:\Windows\System 下的对应的 DRV 文件对比，即检查 Boot 项后面扩展名为 DRV 语句的等号右边的驱动程序名称是否与 Windows\System 下对应的 DRV 文件的名称相同，如果不同则加以改正；如果 System.ini 所指定的驱动程序丢失或损坏，则可以从其他计算机的 Windows 98 系统中复制一个过来，如果无法复制，也可以临时在该程序前加注解符“;”跳过该行。

159. 关闭系统时计算机无响应

问：为什么执行 Windows 98 的“关闭计算机”命令之后，长时间处在显示“正在关机”的画面状态中？

答：引发此故障的原因较多，如关闭系统功能所对应的声音文件损坏、快速关机功能存在冲突、电源管理功能存在冲突等。

首先通过“控制面板”中的“声音”选项取消“关闭系统”所对应的声音文件，重启计算机后若还没有解决问题则启动“系统配置程序”，单击“常规”选项卡中的“高级”按钮，打开“高级疑难解答设置”对话框，选中“禁用快速关机”复选框取消系统的快速关机功能。若仍没有解决，则打开“系统属性”对话框，在“设备管理器”选项卡中展开“系统设备”，双击“高级电源管理支持”项，打开“高级电源管理支持属性”对话框，选中“常规”选项卡中的“在此硬件配置文件中禁用”复选框，关闭高级电源管理功能。重启计算机，问题一般都会迎刃而解。



160. 消除查杀“欢乐时光”后留下的“后遗症”

问：彻底查杀“欢乐时光”病毒后，系统图标不能按 Web 页排列了，这是什么原因？

答：在 Windows 98 中，打开桌面“我的电脑”窗口，再打开 C 盘后，“查看”菜单下的“按 Web 页”选项却不能选中，里面的文件都排列到左面去了。

其实这正是“欢乐时光”专杀工具造成的。Windows 98 中要使用“按 Web 页”方式排列，在 Windows\Web 目录下需要有两个文件：desktop.ini 和 folder.htt。在使用“欢乐时光”专杀工具查杀病毒的时候，把这两个重要的系统文件也一同删除了。

如果想恢复原来的 Web 页排列方式，从其他计算机中复制这两个文件到 Windows\Web 目录下即可解决问题。

161. 登录系统时总有短暂“死机”现象

问：我的计算机每当运行比较大的程序时总会出现短暂的死机现象，这是为什么？

答：“死机”是 Windows 98 操作系统常见的毛病，但是短暂的“死机”并非是真的故障，一定另有原因，例如计算机的配置太低，当打开较大程序时可能会因为暂时处理不过来，而造成短时的停顿也是很有可能的；如果计算机系统感染了病毒，那么这也是最直观的反映了。下面就这两个主要方面解释一下该如何应对。

如果是计算机硬件配置的问题，可以考虑升级硬件，看是不是能够好一些；但升级之前必须先确认是硬件问题，再作升级考虑。例如，扩充一下内存，计算机运行的速度慢，多半原因是由于内存太小，主板、CPU 等其他硬件可能没有什么问题。

如果是由于病毒而造成的短暂的“死机”现象，当然就好解决了，其实这种原因也是不在少

数的。因为许多病毒的隐秘性都十分好，用户在表面上看不到任何迹象，但是计算机处理速度却明显下降，而且系统稳定性也变得很差。病毒程序一般都是在后台运行的，可以通过查看正在运行任务列表，来判断有没有恶意程序在后台运行，如果有则应该及时将其结束，以免浪费不必要的系统资源。如果通过检查没有发现任何异常程序，但是故障仍然未能解决，可以尝试使用当前最新的杀毒软件进行全面杀毒。注意一定要使用最新版本的杀毒软件，因为病毒程序更新得特别快，所以在进行系统杀毒之前，有必要先升级一下病毒库，确保具备最新的杀毒能力。

如果通过以上两种方法仍然不能解决问题，还可以考虑一下是不是磁盘文件碎片的问题。这虽然只是一个小问题，但是日积月累碎片多了，同样会影响计算机的处理速度，在运行一般的应用程序的时候，可能表现得不是十分明显，但是在运行大程序时，即占用系统资源多了，可能就会显得有点力不从心了。所以，也可以先进行碎片整理。整理磁盘碎片的时候，最好是在安全模式下进行，因为在安全模式下启动的系统程序比较少，可以进行彻底的碎片清理。

162. 打印字体丢失或与预览字体不同

问：为什么在应用程序（如 Word、WPS）中打印预览文档时字体显示正常，可执行打印操作后，打印出来的字体却与屏幕上显示的不一样？

答：一般情况下这种故障是由于相应的 TrueType 字体文件被破坏所致。

在 Windows 98 的“控制面板”中双击“字体”图标，打开 Fonts 文件夹，将不能正常打印的字体删除，然后执行“文件”下拉菜单中的“安装新字体”命令，打开“添加字体”对话框，重新安装删除的字体即可。另外，如果被破坏的字体文件是 Windows 系统自带的，可以先用“系统文件检查器”将该字体从 Windows 98 的安装光盘中提取出来，然后再安装新字体即可。

163. 防止修改桌面

问: Windows 98 系统中如何才能使自己的桌面不被别人修改?

答: 这也是 Windows 98 系统的不足之处, 如果是 Windows 2000/XP, 可以为每个用户建立一个独立的账户, 这样各个用户之间互不干扰, 也就不会出现桌面被别人修改的情况。不过在 Windows 98 系统中, 可以使用修改注册表的方法禁止修改桌面。首先打开注册表编辑器, 然后依次展开 HKEY_USERS\DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Explorer, 在右边窗口中将 No Save Setting 的键值设置为 1 即可。

164. 设置显示属性时提示 Rundll 32 出错

问: 在 Windows 98 系统中设置显示属性时, 系统出现“Rundll 32 这个程序执行无效, 即将关闭……”提示信息, 这是什么原因?

答: 这种故障可能是在添加新硬件时, 安装了不正确的驱动程序导致的。另外, 如果启动时没有加载 mmsystem.dll 文件, 也会造成这种现象。

可以通过下面介绍的方法来解决。如果是由于驱动程序安装错误造成的, 可以重新安装最近安装的正确硬件驱动程序。如果问题仍然存在, 还可以依次单击“开始”→“运行”命令, 打开“运行”对话框, 然后输入“msconfig.ini”并按回车键, 打开“系统配置实用程序”对话框, 单击“System.ini”标签, 显示如图 2-25 所示的界面, 然后展开[boot]分支, 单击下面的“新建”按钮新增一行, 内容是: drivers=mmsystem.dll, 或者选中已存在行前面的复选框。最后, 单击“确定”按钮, 重新启动计算机即可。

165. 单击任务栏中的音量图标出错

问: 在 Windows 98 系统中单击任务栏中的“音量控制”图标的时候, 系统提示出现非法操作即

将关闭, 但是在“控制面板”中调节音量却没有任何问题, 这是为什么?

答: 既然通过“控制面板”可以调节音量, 可以判断系统的音量控制程序并没有真正损坏。造成这种情况可能是由于安装了某些应用程序导致的冲突, 例如安装了 RealOne Player 等, 可以先将其卸载, 然后再重新安装。



图 2-25 新建启动行

166. 安装备份组件时总是提示出错

问: 在 Windows 98 系统中通过“添加/删除程序”安装“备份”组件的时候, 总是提示“请插入安装光盘”, 放入光盘单击“确定”按钮后, 又提示找不到 msbackup.chm 文件, 这是为什么?

答: 这种故障可能是由以下两种原因导致的: 一是没有插入 Windows 98 安装光盘; 二是插入的光盘不正确或者版本不对。要解决这个问题必须插入正确的 Windows 98 安装光盘, 如果系统不能够自动识别, 可以通过单击提示框中的“浏览”按钮, 手动指定 Windows 98 安装光盘的位置以及所需要的文件等。

167. 计算机系统中不能安装新字体

问: 我使用的 Windows 98SE 系统原来是可以安装新字体的, 但是后来不知什么原因无法安装新字体了, 打开“控制面板”→“字体”文件夹,



却发现“文件”菜单中无“安装新字体”命令，这是为什么？

答：其实应该不仅“安装新字体”这个项目不见，“开启旧文件”、“打印”，以及选择“字体”→“查看”时，“隐藏字体变化”、“依相似性列出字体”这些都有可能不见。造成这一故障的原因很可能是 Desktop.ini 与 Fontext.dll 文件损坏或丢失，“新欢乐时光”这种病毒就会感染这两个文件，即便使用杀毒软件完全去除病毒之后，Desktop.ini 与 Fontext.dll 依旧无法自动修复。

建议在一台工作正常的计算机上将 Desktop.ini 与 Fontext.dll 文件复制到移动存储设备（应保证操作系统版本相同，而且存放路径必须一致），然后再转移并覆盖硬盘中的这两个文件，这样即可完全修复。此外，还应该保证 C:\Windows\Fonts 文件夹是系统与只读属性，可以在 MSDOS 模式下依次输入：

```
cd\windows  
attrib +s +r fonts
```

重新启动之后即可看到“安装新字体”命令。值得注意的是，安装新字体时简单地将字体文件复制到 C:\Windows\Fonts 文件夹并不管用，无法保证在 PhotoShop 和其他软件中使用。

168. 改变 Windows 98 录音机的录音时间长度限制

问：怎样才能将 Windows 98 系统自带的录音机的录音时间长度延长？

答：录音机是 Windows 98 中自带的声音输入程序，用户可以用它对原有的声音文件进行编辑，另外最重要的是如果计算机上连接了麦克风等声音输入设备还可以用来录入声音，即将外部声音转换成文件的形式保存在计算机中，这也是经常使用的。但是，美中不足的是录音的时间太短，其实这个问题很容易解决。

Windows 98 自带的录音机程序默认状态下只能录制 60s 以内的声音，在一些情况下，这短短

的 60s 显然是不够用的，当务之急就是解决时间问题。

(1) 依次单击“开始”→“程序”→“附件”→“娱乐”→“录音机”命令，打开“系统录音机”主窗口。单击“录音”按钮，这时在录音窗口右侧显示本次录音的长度为 60s，左侧显示本次录音的位置，即已经录制的时间。

(2) 等录音进行到一定的位置后，单击“停止”按钮。然后再单击菜单栏中的“效果”→“减速”命令，此时会发现录音窗口右面显示时间长度为 100s。不断重复此操作，直到录音时间长度增加到合适长度即可。

(3) 单击“控制面板”中的“收缩到开头”按钮或者直接将滑块拖动到起始位置，然后再单击“录音”按钮开始正式录音，这时录音的时间长度就不是 1 分钟了。

169. 帮助文件目录变成乱码

问：为什么 Windows 98 帮助文件目录中的汉字会变成乱码，而单击目录进入相应正文内容却完全正常？

答：这种现象可能是由于用户在 IE 浏览器中安装了繁体中文字库导致的，只需将新安装的字库卸载或者直接重新安装简体中文字库即可。

170. 汉字输入法的状态条总是“失踪”

问：调出某种汉字输入法后，发现用来切换半角/全角、中西标点符号的输入法状态条不见了，这是什么原因？

答：事实上，Windows 98 的输入法状态条具有“显示”和“隐藏”两种状态，不过由于它的切换开关比较隐蔽，有些用户没发现。输入法状态条的失踪，就是用户无意中取消了输入法状态条的显示功能所致。

细心的用户可能会发现，当激活了某种汉字输入法后，系统托盘中的输入法状态图标会变成两个。其中一个为相应的输入程序图标，另一

个是类似于“纸和笔”的小图标，这就是 Windows 98 的输入法属性设置开关。单击该图标后，系统即会弹出一个快捷菜单，其中就有“显示输入法状态”命令，选择该命令即可让输入法状态条重现真身。

171. 磁盘盘符发生错乱

问：最近计算机添加了第二块硬盘后，第二块硬盘的盘符居然自动变成了 D:，而原来的 D 盘则变成了 E:，这使得许多应用程序因为盘符错乱而无法运行，该怎么恢复？

答：按照 DOS 对硬盘的管理方式，当系统中同时有两个或两个以上硬盘时，各个磁盘分区的盘符就会改变，第一个硬盘的主分区还是 C，而 D 则是第二块硬盘的主分区盘符，第一块硬盘的各个逻辑分区将依次变为 E、F……，第二块硬盘的各个逻辑分区则为 G、H……

在 Windows 98 系统中，只需在 BIOS 中将第二块硬盘设置为 NONE 即可。这样，Windows 98 的即插即用功能会探测到新增的硬盘，并自动为该硬盘上的各个磁盘分区设置盘符，此时所设置的盘符都排列在第一个硬盘的所有磁盘分区之后。不过此方法新增的磁盘分区在 DOS 下将处于隐藏状态。若要在 DOS 下访问第二块硬盘，在对第二块硬盘进行分区时，不对其设置主分区，而将整个硬盘全部划为扩展分区，然后再设置相应的逻辑分区。这种方式可保证计算机能在任何条件下访问所有的磁盘分区。

172. Windows Me “吃掉”的磁盘空间

问：为什么自从安装了 Windows Me 系统之后，虽然速度比 Windows 98 快了，但是硬盘空间也迅速减少？

答：这是一个比较常见的问题，使用过 Windows Me 的用户可能都遇过这种情况，所以再次安装 Windows Me 的时候总要给系统分区留出很大的自由空间。其实细心的用户可能会注意到 C

盘的根目录下有一个名为 _RESOTRE 的文件目录，这个目录占据了很大的空间，但是又没有办法直接删除，这也就是问题的根源所在。这是因为 Windows Me 在系统内部执行了“还原系统”的功能。

这个功能的作用是备份重要的系统文件和配置文件，以便在系统发生故障的时候借此功能恢复系统。当然为了缓解磁盘空间问题可以将其关闭，在“我的电脑”图标上单击鼠标右键，然后依次选择“属性”→“性能”→“文件系统”→“疑难解答”选项，将“禁用系统还原”复选框取消选中，就可关闭 Windows Me 的还原系统功能了。至于 _RESOTRE 目录，可以用启动盘启动，然后用 DOS 命令删除。

173. Windows 2000 系统下不能安装软件

问：刚安装了 Windows 2000 的时候，还可以安装应用软件，但是用了一段时间之后，就无法安装其他软件了，安装软件的时候系统就会提示 Ins5576_mp.exe 出错，这是为什么？

答：导致这种故障的原因就是没有定期清空临时文件夹。首先查看一下系统分区空间和交换文件所在分区的空间是否充足，然后看一下 C 盘里面以 Temp 开头的文件夹，把它们清空，问题就会迎刃而解了。

174. Windows Update 出现错误提示

问：在 Windows 2000 中运行 Windows Update 进行到“复查已安装更新”时，出现“Error IUENGINE DDetermining machine configuration Error 0x8007007E The specified module could not be found.”的提示信息，该如何解决？

答：依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，然后输入“regsvr32 urlmon.dll”命令并按回车键；接下来再依次单击“开始”→“设置”→“控制面板”→“添加/删除程序”选项，切换到“添加/删除 Windows 组件”窗口，



单击“下一步”按钮，让 Windows 重新配置一遍组件，配置完毕后单击“完成”按钮即可解决问题。

如果经过上述操作以后仍然没能解决问题，则可以尝试安装微软 XML Parser (MSXML) 的最新版本，目前最新版本为 3.0 Service Pack4，可以从微软的官方网站下载 (<http://www.microsoft.com/downloads/>)。

175. 快速显示菜单

问：为什么 Windows 2000 系统中的菜单弹出总是很慢？有什么方法可以让它快起来吗？

答：Windows 2000 系统默认的菜单显示是“淡出淡入”的效果，速度有些慢。不过如果不适应这种方式，还可以按照如下的方法设置成自己想要的显示速度。

在桌面上的空白处单击鼠标右键，选择“属性”命令，然后在打开的“显示属性”对话框中单击“效果”标签，将会显示如图 2-26 所示的界面。然后将“动画显示菜单和工具提示”右边的“淡入淡出效果”改为“滚动效果”即可，可以试一下效果，如果觉得可以，单击“确定”按钮，保存退出即可；如果觉得弹出速度仍然不够理想，还可以直接取消选中“动画显示菜单和工具提示”复选框。



图 2-26 设置菜单弹出速度

176. Windows 2000 中也可以预览图片

问：Windows XP 中的图片预览功能非常好用，但是在 Windows 2000 系统中却不支持这种功能，不知怎样才能实现？

答：其实很简单，只要在 Windows XP 系统中将 C:\Windows\system32\shimgvw.dll 文件复制到 Windows 2000 相应的文件目录中即可。

177. Windows 2000 无法登录

问：Windows 2000 系统中，使用 Guest 用户登录时，系统提示“你没有足够的权限登录，请与管理员联系”，这是为什么？

答：这可能是因为某些原因导致“Guest 登录”功能被关闭了。只需使用 Administrator (系统管理员) 用户登录系统，然后在“控制面板”窗口中，双击“用户和密码”图标，打开“用户和密码”设置窗口，重新启动 Guest 用户即可。

178. 按下 Ctrl+Alt+Del 组合键才能登录

问：如何设置才能使 Windows 2000 Professional 系统像 Windows 2003 那样必须按下 Ctrl+Alt+Del 组合键才能出现登录对话框？

答：在 Windows NT、Windows Server 2003 等系统中，必须按下 Ctrl+Alt+Del 组合键才会出现登录对话框，保证了登录密码的安全，但是在 Windows 2000 Professional 中却没有这种限制。

其实，Windows 2000 Professional 系统中同样具有这种功能，只是在默认状态下没有启用而已。在“控制面板”窗口中，双击“用户和密码”图标，然后在打开的“用户和密码”窗口中单击“高级”标签，选中“要求用户在登录之前按 Ctrl+Alt+Del”复选框即可。

179. 让 Windows 2000 也具有调用“系统配置实用程序”功能

问：如何才能恢复 Windows 2000 系统下的“系统配置实用程序”功能？

答: Windows 2000 中的确没有 Msconfig 这个功能, 但通过一些办法还是可以让它重新具有这个功能。将 Windows 98/Me 中的 Msconfig 程序复制到 Windows 2000 中来使用, 不过这样使用时总是会弹出警告窗口。尽管不影响使用, 但总是给人不舒服的感觉。其实, 还有一个更好的解决办法, 只要从 Windows XP 安装光盘中的 i386 文件夹下找到 expand.exe 和 msconfig.ex_文件, 将它们复制到某个特定临时文件夹中, 然后再打开 DOS 窗口, 输入“expand msconfig.ex_ msconfig.exe”命令, 接着双击释放出来的 msconfig.exe 文件, 将会发现警告窗口不见了, 一个全新的系统配置程序就可以在 Windows 2000 中顺利使用了。当然最后要做的就是将这个 msconfig.exe 文件复制到 Windows 2000 的安装文件夹下, 以后就可以在“开始”→“运行”窗口中输入“msconfig”命令来直接调用。

180. 频繁出现的 Winmgmt.exe 出错提示

问: 启动 Windows 2000 系统时, 总会出现“Winmgmt.exe has generated errors and will be closed by Windows. You will need to restart the program. An error log is being created”的提示信息, 而且大约每隔半分钟就会出现一次, 这是什么原因?

答: 这是由于系统%SystemRoot%\System32\Wbem\Repository 文件夹中的文件损坏所导致的。必须删除, 然后重新创建%SystemRoot%\System32\Wbem\Repository 文件夹中的文件方可解决问题。

首先, 在“我的电脑”图标上单击鼠标右键, 然后选择“管理”命令, 接着在打开的“计算机管理”窗口中单击左边的“服务和应用程序”下的“服务”选项, 打开“服务”项目列表, 找到并停止 Windows Management Instrumentation 服务。删除 %SystemRoot%\System32\Wbem\Repository 文件夹中的所有文件, 然后再启动刚才停止的服务项目, 重新启动计算机即可解决问题。

181. Windows 2000 组策略设置不能生效

问: 在 Windows 2000 组策略编辑器中将“不要保留最近打开的文档纪录”设置为“启用”后, 无论重新启动计算机还是运行 secedit/refreshpolicy USER_POLICY, 组策略设置都不能生效, 这是为什么?

答: 首先查看一下当前账户有没有设置权限, 最好使用管理员身份登录。其次, 这一策略如果设置正确, 无需重新启动计算机或手动更新策略, 只需单击“应用”按钮即可生效, 然后可以立即打开某文件检验策略是否可行。另外, 如果想彻底保护隐私, 不让别人访问自己最近打开的文档, 可以双击“不要保留最近打开文档的记录”、“退出时清除最近打开的文档记录”和“从‘开始’菜单上删除‘文档’菜单”3项, 分别在弹出的对话框中单击“已启动”按钮即可。

182. Windows “资源管理器”中看不到文件

问: Windows 2000 的“资源管理器”中只能看到 C 盘上的部分文件夹, 而看不到文件, 其他磁盘分区什么都看不到, 但是在安全模式下可以看到所有文件和文件夹, 这是什么原因?

答: 这可能是由于系统遭遇病毒侵袭所致, 造成了 Windows 2000 模板文件 Folder.htt 损坏。可以先使用最新版的杀毒软件扫描系统, 并从其他的同样版本 Windows 2000 且运行正常的计算机上的 C:\Winnt\Web 目录下将 Folder.htt 文件复制到本地计算机同样的文件目录下即可。另外, 还可以在“文件选项”→“查看”中将 Windows 默认的查看方式由“允许文件夹使用 Web 内容”修改为“使用 Windows 传统风格的文件夹”, 即可解决问题。

183. 提示“应用程序出错, 即将关闭”

问: 新安装的 Windows 2000 系统, 总是出现“Explorer、Iexplorer 出错, 会被 Windows 关闭”的提示信息, 这是什么原因?



答：这个问题很常见，一般是由病毒引起的，有时查杀病毒以后也会造成这种后果。可以先杀毒，然后重新安装一次 IE 6.0。另外，也可能是浏览器问题，可以重装一下试试看，如果重新安装后仍然存在问题，只有重新安装 Windows 2000 操作系统了，因为当前系统是新安装的，所以故障也可能是由于安装过程中出现的问题导致的。

184. Windows 2000 操作系统的修复安装

问：如何修复安装 Windows 2000 操作系统？

答：Windows 2000 用户在使用过程中可能会遇到类似“你的有些系统文件已经被替换为不同于以前安装时的版本，请插入 Windows 2000 的光盘，否则将不利于你的系统安全”的提示对话框，如果当时不加理会，很可能会埋下隐患，甚至造成系统不能启动等故障。其实，只需对操作系统进行修复安装即可。

在光驱中放入 Windows 2000 安装光盘，并在 BIOS 中设置使系统由光驱引导启动计算机，然后根据如图 2-27 所示的提示信息，按下 R 键则系统进入修复程序。在这一特殊的安装模式中，系统会自动从光盘中提取损坏的文件，使用后一般能够保证 Windows 2000 正常运行。最后要提醒用户的是，以后尽量将重要数据保存在与操作系统不同的分区中，这样一旦操作系统损坏就不会影响到这些重要数据。



图 2-27 安装提示信息

185. 提高 Windows XP 系统的运行速度

问：如何使 Windows XP 在原来硬件的基础上加快运行速度？

答：大家都知道，硬件设备的落后很大程度上会影响到系统的运行速度，不过不用着急，接下来就来解决这个问题。

在“我的电脑”图标上单击鼠标右键，选择“属性”命令，打开“系统属性”对话框，在“高级”选项卡中单击“性能”中的“设置”按钮，在关联界面中选中“调整为最佳性能”复选框即可。此外，一个对 Windows XP 影响重大的硬件就是内存。使用 256MB 内存运行 Windows XP 会比较流畅，512MB 的内存可以让系统运行得很好。

186. Windows XP 系统关机之后重新启动

问：为什么 Windows XP 系统在确认关机之后总是会重新启动？

答：这个问题是有些主板的高级电源管理不能被 Windows XP 支持。一般用 AWARD 的 BIOS 主板的计算机没有这个问题。到目前为止，遇到 AMI 的 BIOS 的主板有这个问题，如技嘉的主板。

解决的办法是升级当前主板的 BIOS，即刷新 BIOS，不过这是个比较危险的操作，最好在经验丰富的技术人员的帮助下完成。

187. Windows XP 的自动关机和定时关机

问：能不能设置 Windows XP 系统在规定的时间内后自动关机？

答：Windows XP 的关机由 Shutdown.exe 程序执行。该程序位于 Windows/System32 文件夹中。如果想在 Windows 2000 下也实现自动关机，可以把 Shutdown.exe 复制到 Windows 2000 系统目录下。如果选择在 23:00 关机。单击“开始”→“运行”命令，启动“运行”对话框，并输入“at 23:00 Shutdown-s”，到了 23:00 点的时候就会出现“系统关机”对话框，会提示有默认 30 秒钟的时间保存工作。如果想以倒计时的方式关机，则输入

“Shutdown -s -t 3600”，即可立即启动如图 2-28 所示的“系统关机”对话框。表示 60 分钟后自动关机，“3600”代表 60 分钟。设定好自动关机后，如果想取消，就在“运行”对话框中输入“Shutdown -a”，或输入“Shutdown -i”就可以打开设置“自动关机”对话框，对自动关机进行设置。



图 2-28 系统关机

Shutdown.exe 参数的含义如下：

- f: 强行关闭应用程序；
- m\\计算机名: 控制远端计算机；
- i: 显示图形用户界面，但必须是 Shutdown 的第一个选项；
- l: 注销目前用户；
- r: 关机并重新启动；
- t: 设定关机倒计时；
- c“消息内容”: 输入“关机”对话框消息内容（不超过 127 个字节）。

188. 音量控制图标“无故失踪”

问：正在听着惬意的音乐，并想调节一下音量的时候，发现系统托盘中的“音量控制”图标居然“无故失踪”了，这是什么原因？

答：这可能是由于系统暂时的崩溃造成的，应用程序的冲突或者系统资源的不足都有可能导导致这种故障，甚至有时还会丢失输入法控制图标等。

解决这种故障也很简单。在“开始”按钮上单击鼠标右键，然后再次选择“属性”→“任

务栏”→“自定义”选项，显示如图 2-29 所示的界面，接着在“音量”右边的下拉列表中，选择“总是显示”即可。

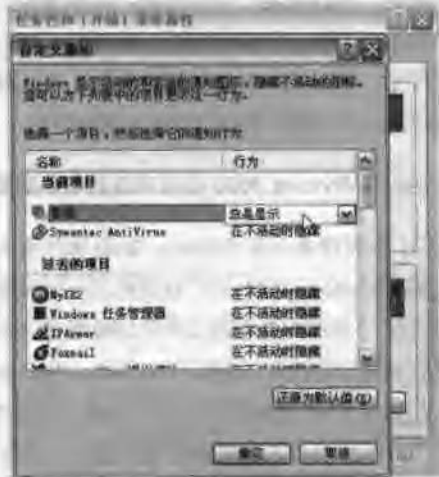


图 2-29 自定义通知

如果通过以上的设置仍然未能显示音量控制按钮，就只能注销当前用户或者重新启动计算机了。

189. 使用 Ghost 备份 Windows XP 系统

问：怎样做才能像备份 Windows 98 那样备份 Windows XP 系统？

答：Windows XP 操作系统本身是没有纯 DOS 的，其实早在 Windows 2000 操作系统中就已经抛弃了纯 DOS，只保留了 DOS 命令提示符窗口，并不能用来启动系统，所以要想在 DOS 模式下备份 Windows XP 操作系统，就只能借助外界启动了。可以使用启动软盘或者 Windows 98 安装光盘等来引导系统启动，如果以上方法都不能实现，还可以采用外挂硬盘的方法来实现，即使用后来连接的硬盘作为系统的启动盘来引导系统。

要使用 Ghost 来备份操作系统，首先要保证在计算机中操作系统所在磁盘分区以外的分区上存在 Ghost 应用程序，并记录下准确的存放路径。然后将 Windows 98 安装光盘放入光驱中，重新启



动计算机，并在 BIOS 中将计算机设置为从光盘启动。

计算机从光盘启动后，首先会显示如图 2-30 所示的界面，提示是从硬盘启动还是从光驱启动，当然在这里要选择第二项 Boot from CD-ROM，可以使用键盘上的光标移动键，也可以直接输入相应的数字“2”然后按回车键即可。



图 2-30 选择启动方式

选择从光驱启动之后，系统会自动检测计算机的硬件信息，是否有损坏的文件或硬件信息等，如果一切正常即会显示如图 2-31 所示的命令提示符界面。



图 2-31 命令提示符界面

默认状态下系统会将光驱作为 A 盘，而把软驱作为 B 盘，所以进入命令提示符界面后会显示 A:\根目录。如果 Ghost 应用程序保存在 D 盘中，需要先跳转到 D 盘，直接在 A:\提示符后面输入

“D:”然后按回车键即可，接着在 D:\提示符后面输入 Ghost 应用程序所在的文件夹路径，如果不能确认，可以先使用 Dir 命令查看一下。启动 Ghost 后就可以开始备份了，操作步骤和 Windows 98 中完全一样。

另外，还有一点需要注意，如果需要备份的 Windows XP 操作系统使用的是 NTFS 分区格式，使用 Windows 98 安装光盘是无法引导系统启动的，必须先将其转换成 FAT32 分区格式才行。

190. 删除 SAM 文件引起问题

问：由于删除了 SAM 文件导致系统无法启动，该如何解决？

答：删除 SAM 文件后重新启动计算机，一般不能顺利进入系统，并出现“lsass.exe-系统错误。安全账户管理器初始化失败。原因是以下错误：连接到系统上的设备没有发挥作用。错误状态：0xc0000001。”的提示信息，单击下面的“确定”按钮后，重新启动系统，然后循环出现上面的提示信息。

针对上面的故障首先声明一点，删除 SAM 文件的方法不适用于 Windows XP 操作系统，具体解决方法如下：在 DOS 或者故障恢复控制台状态下，使用 copy 命令把 C:\Windows\repair 目录下的 SAM 文件复制到 C:\Windows\system32\config 目录下，重新启动计算机，使用系统初始安装时的账户或密码登录。需要注意的是，用这个方法还原以后，在系统安装完成后配置的用户信息会自动丢失，需要重新配置才可以。

191. 正确处理庞大的 Hiberfil 页面文件

问：近日在整理系统所在的磁盘分区文件时，发现在根目录下有一个 Hiberfil 文件，居然占用了 250MB 的磁盘空间。这个文件到底有什么用，应该怎么处理呢？

答：Hiberfil 是 Windows XP/2000 等操作系统

中的系统页面文件，默认属性为系统只读，是不能用常规的方法删除的。如果真的想释放磁盘空间，可以用鼠标右键单击“我的电脑”图标，然后依次选择“属性”→“高级”→“性能设置”→“高级”→“虚拟内存更改”选项，将页面文件设置到其他分区，这样就可以缓解系统分区的空间压力了。

192. 经常出现的任务栏“假死”

问：为什么在 Windows XP 系统中经常出现任务栏“假死”现象，而在其他 Windows 系统中却没有呢？

答：使用过 Windows XP 系统的用户，大多可能都遇到过任务栏“假死”的故障，使用过程中，想在任务栏中切换窗口时，忽然发现单击任务栏中的图标没有任何反应了，就像系统死机一样。但是可以通过双击桌面上的图标来运行程序。使用一些快捷键也没有问题，说明系统并未死机。失去响应的任务栏在一段时间之后又会自己恢复正常，这种状况被称为“任务栏假死现象”。

可以使用以下几种方法来解决这种故障：

(1) 安装系统补丁或者下载专用补丁。可以在当前操作系统的基础上安装 Windows XP SP1，工作在 SP1 上的 Windows XP 系统一般不会再出现任务栏假死的现象；另外，如果不想升级系统，还可以下载专用的任务栏假死补丁，也非常简单，可以到 <http://www.downxp.net/soft/2838.htm> 下载，安装即可使用。

(2) 禁用高级文字服务。Windows XP 系统的“高级文字服务”包括语音、手写和中文键盘输入服务，我们常用的输入法在 Windows XP 系统中也被归入高级文字服务。但是某些服务，如手写或语音功能可能与某些软件存在冲突，最明显的反应就是任务栏失去响应。例如，清除文档记录单击“确定”按钮或者打开多个 IE 窗口快速关闭时，任务栏假死现象就很可能发生。其实高级文字服

务中的语音、手写功能使用的人并不多，完全可以将其关闭。在“控制面板”窗口中双击“日期、时间、语言和区域设置”图标，然后再在打开的窗口中依次选择“区域和语言选项”→“语言”→“详细信息”→“高级”选项，显示如图 2-32 所示的对话框，直接选中“关闭高级文字服务”复选框即可。



图 2-32 文字服务和输入语言

由于中文输入法也属于高级文字服务的一部分，因此关闭服务后导致的结果就是输入法切换栏消失，我们就只能用快捷键 Ctrl+Shift 来切换输入法了。

(3) 关闭视觉特效并使用经典开始菜单。有时任务栏假死可能与视觉特效有关，例如在快速关闭多个 IE 时产生的任务栏假死。这时可以在桌面上的“我的电脑”图标上单击鼠标右键，再依次选择“属性”→“高级”→“性能”区中的“设置”按钮，打开“性能选项”对话框，然后选择“调整为最佳性能”单选按钮，把所有特效关闭后保存退出。最后再在“开始”按钮上单击鼠标右键，选择“属性”命令，设置为使用“经典开始菜单”即可。



193. 在 Windows 下运行应用程序时提示内存不足

问：如何解决突如其来的“内存不足”提示信息？

答：其实这也是比较常见的故障现象，一般出现内存不足的提示可能有以下几种原因，下面分别介绍其解决对策。

(1) 磁盘剩余空间不足或者内存不足。这可能是发生这种故障的主要原因了，不能提供正在运行应用程序所需要的磁盘和内存空间。只需删除一部分无用的文件或者整理一下内存即可。整理内存的时候可以使用“Windows 优化大师”中的内存整理功能，当然也可以采用“内存医生”等第三方软件，尽量释放内存空间。

(2) 同时运行了多个应用程序。如果计算机的硬件配置不是很高，则同时运行多个应用程序也可能导致这种现象。只需关闭一些应用程序即可。

(3) 计算机感染了病毒。这种原因经常被人们忽视，其实它的可能性也是很大的。计算机病毒的主要目的就是扰乱计算机的正常工作状态，一般病毒都是在计算机后台运行的程序，隐蔽性非常强，不容易被发现，但是它却占用了绝大多数的系统资源，如 CPU 机时、内存等，从而导致内存不足。解决这种问题，只需使用最新的杀毒软件进行一次彻底的系统杀毒即可。

194. 手工启动 IIS 服务，总是提示启动失败

问：由于平时使用得不是很多，没有将 IIS 设置为自动运行，可是这次手工启动 IIS 的时候，出现“地址被占用，启动失败！”错误提示信息，这是为什么？

答：这可能是由于与其他系统服务之间的冲突造成的。可以试着重新安装一遍 IIS 服务，看是否能正常启动。如果还不行，还可以安装其他的

服务器软件，如 Apache 等。如果计算机中安装了这些软件并一直运行，那么 IIS 启动时就会出现地址被占用的提示。必须把其他服务软件停止或删除掉，IIS 才可以正常运行。

195. Windows XP 总是弹出关闭报告错误

问：在运行应用程序的时候总是出现关闭报告错误，这种故障该如何解决？

答：解决这个问题可以从以下两个方面考虑：

(1) 应该用杀毒软件检查系统中是否存在病毒。系统文件感染病毒或者所运行的应用程序感染病毒都会导致这种现象的发生。

(2) 如果不想看到这个报告错误，可以打开“系统配置实用程序”窗口，然后切换到“服务”选项卡，如图 2-33 所示。把其中的 Error Reporting Service 选项前的对勾去掉，以后就再也不会出现因程序错误或兼容性不好而被强行关闭后弹出“关闭报告错误”对话框了。



图 2-33 取消错误报告信息

196. 运行 Windows Update 时出现错误提示

问：在 Windows XP 中运行 Windows Update 时，遇到“Access Denied: Network policy settings prevent you from using Windows Update to download and install updates on your computer (本机网络策略设置阻止 Windows Update 的下载与安装)”的错误提示信息，导致无法继续安装，该如何解决？

答：这是由于用户在组策略管理器中设置了禁止使用 Windows Update 功能造成的。根据 Windows XP 操作系统版本的不同，解决的方法也会有所不同。

(1) Windows XP Professional 系统。以管理员身份登录系统后，单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，然后输入“gpedit.msc”命令并按回车键，打开“组策略”窗口，再依次选择“本地计算机策略”→“用户配置”→“管理模板”→“Windows 组件”→“Windows Update”选项，在右侧窗口中双击“删除使用所有 Windows Update 功能的访问”，将其设置为“已禁用”，最后单击“确定”按钮，保存退出组策略管理器。

(2) Windows XP Home Edition 系统。依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，然后输入“regedit”并按回车键，打开注册表编辑器，再依次展开 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\WindowsUpdate，在右侧窗口中双击 DisableWindowsUpdateAccess 字符串，将其值修改为 0 后退出注册表编辑器即可。

197. 运行 Windows Update 至“复查已安装更新”时出现错误

问：在 Windows Update 运行到“复查已安装更新”这一步时，遇到“0x800B0004”、“Error 0x800B0003”、“0x80072F78”、“0x801901F6”等错误提示信息，该如何解决？

答：这可能是由于当前使用的 IE 浏览器没有安装 SP1 造成的，所以应该首先安装 SP1。接下来依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“regsvr32 softpub.dll”并按回车键，重新注册 softpub.dll，再使用同样的命令注册 initpki.dll 和 mssip32.dll（将命令行中的 softpub.dll 更换为相应的文件名即可），注册成功

后会显示如图 2-34 所示的对话框，直接单击“确定”按钮即可。



图 2-34 重新注册成功

接着再在 IE 浏览器中依次单击“工具”→“Internet 选项”，打开“Internet 选项”对话框并切换到“安全”选项卡，然后依次单击“受信任的站点”→“站点”按钮，再分别将 https://Windowupdate.microsoft.com、https://v4.Windowsupdate.microsoft.com、https://v4.Windowsupdate.microsoft.com、https://Download.Windowsupdate.com 4 个站点添加进去。如果使用代理服务器，则切换到“高级”选项卡，选择“HTTP 1.1 设置”下面的“通过代理连接使用 HTTP 1.1”选项即可，如图 2-35 所示。



图 2-35 使用代理服务器设置

198. 利用“超级兔子魔法设置”修复双系统中的启动菜单

问：使用安装光盘或者故障恢复控制台修复



启动菜单非常麻烦, 如何使用“超级兔子魔法设置”达到相同的效果?

答: 首先, 在此之前必须已经安装了“超级兔子魔法设置”应用软件, 运行软件并单击“电脑启动”图标, 在弹出的对话框中选择“启动时直接进入 Windows 98”选项。在“Windows NT/2000/XP 的启动选项”中选择 Windows XP, 保存并退出, 重新启动计算机。

系统重启后, 此时并没有出现如前的双系统菜单, 而是直接进入 Windows XP 系统。在 Windows XP 系统中打开“控制面板”窗口, 然后双击“系统”图标, 单击“高级”标签, 在弹出的对话框中单击“启动和故障恢复”中的“设置”按钮。将弹出一个新的对话框, 把默认的操作系统设置为 Windows XP, 选中“显示操作系统列表的时间”复选框(此项必须选中), 系统默认为 30s, 此时间可根据个人的爱好自行调整, 但不能为 0。确定后重新启动计算机即可看到启动菜单。

199. Windows XP 不能正常待机

问: 为什么 Windows XP 系统进入待机状态几分钟, 没有做任何操作就自动恢复正常的工作状态?

答: 一般情况下, 是应该可以待机的, 既然自动恢复工作状态, 则很可能是由于硬件允许计算机脱离待机状态, 并不断周期性地唤醒计算机所致。所以, 首先要查看网卡、Modem 等设备是否设置了允许 Windows 脱离待机状态, 在“设备管理器”窗口中, 打开“网卡属性”对话框, 然后切换到“电源管理”选项卡, 显示如图 2-36 所示的界面。取消选中“允许这台设备使计算机脱离待机状态”复选框, 就可以清除故障了。

用户需要注意一点, 以上设置只有在 Windows XP Professional 版系统中才有, 而在 Windows XP Home Editon 版操作系统中的“网卡

属性”对话框中却没有“电源管理”选项卡。



图 2-36 网卡的电源管理设置

200. 启动系统时自动创建一个特定用户

问: 为什么每次启动 Windows XP 的时候, 系统都会自动创建一个名为 Lee 的新用户?

答: 很明显这是由于感染病毒导致的, 但是使用常规的杀毒方法或者杀毒软件不能完全清除, 即使是手动将其删除, 重新启动计算机后故障依旧存在。

要解决这种故障, 首先用“金山毒霸”制作一张应急杀毒盘, 如果计算机没有软驱, 也可以将杀毒程序复制到 U 盘中, 然后重新启动系统进入带命令提示符的安全模式, 执行“A:\kavdx/all”查毒命令, 全部杀完后, 再执行“explorer.exe”命令, 在“我的电脑”中, 将每个分区根目录下的 admin.bat、autorun.inf 两个文件删除(默认状态下, 这两个文件是隐藏的系统文件), 即可彻底删除 Lee 用户, 重新启动计算机后不再出现该故障。

201. 播放在线电影总是缓冲

问: 为什么使用 Windows XP 系统自带的 Windows Media Player 播放在线电影时总是缓冲?

答: 这个问题可能是很多用户都遇到过的,

但是具体原因和解决方法却没有几个人可以说清楚，现在简要介绍如下。

网络上播放的多媒体文件一般都是流式媒体，所有流式媒体文件在播放前都要经过缓冲处理。缓冲处理是指在正式开始播放之前将一定数量的信息下载到本地计算机的过程。这样可以避免网络阻塞造成的数据流的短暂中断现象，因此当播放不连续时，就可以适当增加缓冲的时间来解决这个问题。具体操作方法如下：

在 Windows Media Player 主窗口中，依次单击“工具”→“选项”命令，打开“性能”选项卡，显示如图 2-37 所示的对话框。



图 2-37 设置缓冲时间

在中间的“网络缓冲”选项组中默认选中的是“使用默认缓冲”单选按钮，在这里为了调解播放过程中的中断现象，必须选中“缓冲时间”单选按钮，然后设置后面的缓冲时间值 10~20 秒，总之，比原来有所增加即可。如果仍然不能解决问题，还可以返回来重新设置。

202. 更改光驱盘符

问：由于安装 Windows XP 过程中出现了一些问题，光驱占用了硬盘分区的盘符，有什么方法可以将其恢复为默认设置？

答：这个问题并不难解决，首先在“控制面

板”中依次双击“管理工具”→“计算机管理”图标，打开“计算机管理”窗口，再在左侧的树形目录中单击“磁盘管理”项，打开如图 2-38 所示的窗口。在需要修改盘符的磁盘分区上单击鼠标右键，然后选择“更改驱动器名和路径”命令，在弹出的窗口中选择想要指定的盘符。最后再用同样的方法，修改光驱的盘符即可。



图 2-38 更改驱动器名

在这里用户需要注意一点，因为各个驱动器名不能重复，所以往往需要先将其指定为所有当前盘符以外的名称，然后才能修改为真正想要的盘符，即最终的盘符需要经过多次修改。

203. 停止讨厌的“信使服务”

问：如何才能停止 Windows XP 自带的“信使服务”功能？

答：Windows 系统自带的“信使服务”功能是专为局域网内用户之间的相互通信而提供的，同样也是作为一项系统服务随系统启动的。要想停止它，首先在“控制面板”窗口中依次打开“管理工具”→“服务”窗口，然后在右边的窗口中选择 Messenger 服务，再在菜单栏中依次选择“操作”→“属性”命令，会显示如图 2-39 所示的对话框，单击“服务状态”下面的“停止”按钮即可，再将“启动类型”更改为“手动”，就可以永远去除“信使服务”了。



图 2-39 停止信使服务

204. 新安装的应用程序不突出显示

问：每次打开“开始”菜单时 Windows XP 都会突出显示新安装的程序，如果不运行，它就会一直显示，如何才能让它不再显示呢？

答：其实这个问题很好解决，它是 Windows XP 特定为用户使用新安装程序设计的，如果不习惯可以将其取消。首先在“任务栏”的空白处单击鼠标右键并选择“属性”命令，再依次单击“开始”菜单→“自定义”→“高级”按钮，显示如图 2-40 所示的“自定义[开始]菜单”对话框，将“突出显示新安装的程序”复选框取消选中即可。



图 2-40 “自定义[开始]菜单”对话框

205. 彩色的“文件名称”

问：在 Windows XP 系统下，为什么有些文件夹的“文件名称”是彩色的，而有的又不是呢？

答：这是因为那些文件夹是加密或者压缩过的 NTFS 文件，操作系统为了让用户容易区分而特别设计的。如果不习惯这种显示方式，可以通过以下方法来设置是否使用彩色字体显示文件名称。首先在“控制面板”窗口中双击“文件夹选项”图标，然后单击“查看”标签，显示如图 2-41 所示的界面。系统默认的“用彩色显示加密或压缩的 NTFS 文件”复选框是被选中的，只需取消选中即可。

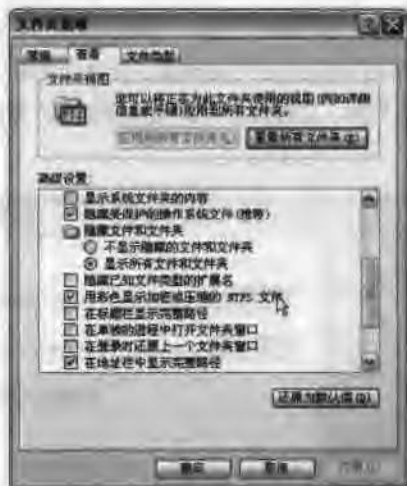


图 2-41 设置文件夹选项

206. 神秘的 FOUND.000 隐藏文件夹

问：Windows XP 系统盘根目录下有很多类似以 FOUND.000 为文件名的隐藏文件夹，只有在“显示所有文件”时才能看到，这些是不是病毒？

答：这些文件夹是 Windows XP 系统自动生成的，并不是病毒文件，而且在系统分区以外的其他分区中可能也会看到类似文件夹。在这些文件夹中保存的是诸如突然掉电、死机、强行关闭等非法操作后，磁盘扫描程序自动修复保存的丢失

簇的恢复文件。除了可能有 FOUND.000 这个文件夹之外，还可能存在 FOUND.001、FOUND.002 等文件夹，如果当前没有重要的文件丢失，可以将其删除。

207. 任务管理器中的“关机”选项丢失

问：为什么在 Windows XP 的“任务管理器”窗口中找不到“关机”选项？

答：这可能是由于将“用户登录或注销的方式”设置成了传统方式造成的，即在登录系统时直接出现一个密码输入窗口，而不是 Windows XP 默认的欢迎界面方式。

在“控制面板”窗口中双击“用户账户”图标，打开“用户账户”窗口，然后单击“更改用户登录或注销的方式”超链接，会显示如图 2-42 所示的界面，直接选中“使用欢迎屏幕”复选框即可。



图 2-42 更改用户登录或注销方式

208. 关闭 Windows XP 的压缩功能

问：平时习惯了使用特定的压缩软件，如何才能将 Windows XP 自带的压缩功能关闭呢？

答：Windows XP 系统内置的对压缩文件的支持功能，是为了方便用户的不时之需，当然也可以将其取消。

首先，依次单击“开始”→“运行”命令，然后在打开的“运行”对话框中输入“RegSvr32 /u zipfldr.dll”并按回车键，此时将会出现一个如

图 2-43 所示的提示对话框，直接单击“确定”按钮即可轻松解决问题。

注意：

这里使用的是一条 RegSvr32 命令，它和后面的 /u 之间，以及 /u 和后面的文件名之间都要有空格隔开。



图 2-43 解除成功

209. 无法更改的系统时间

问：双击 Windows XP 系统托盘中的时间图标时，提示“您没有适当的权限，所以无法更改‘系统时间’”，这是为什么？

答：这可能是由于当前账户的更改系统时间的权限受到限制造成的。首先，以系统管理员权限登录系统，然后单击“开始”→“运行”命令，在“运行”对话框中输入“gpedit.msc”并按回车键，打开“组策略编辑器”窗口，接着依次展开“计算机配置”→“Windows 设置”→“安全设置”→“本地组策略”→“用户权限指派”，在右侧窗口中找到并双击“更改系统时间”项，在打开的窗口中单击“添加用户或组”按钮，将当前的账户添加进去，然后单击“确定”按钮，重新启动计算机即可。

210. 磁盘空间的不断减少

问：Windows XP 系统中，随着不断地安装和卸载应用软件，磁盘可用空间为什么会不断减少？

答：这是因为自从 Windows 2000 开始，Windows 会在每个硬盘分区中建立一个 System Volume Information 文件夹，在该文件夹中提供的是系统默认保存的系统还原备份文件。不过

Windows 2000 中还没有正式提供系统还原功能，在 Windows XP 中可以看到相关的选项。如果磁盘空间非常紧张，最简单的方法就是关闭“系统还原”功能。不过要想彻底删除这个文件夹中保存的文件，需要以 Administrator（管理员）身份登录系统才可以。

211. 鼠标双击操作无效

问：在 Windows 窗口中，鼠标的单击和拖动操作均有效，但无法通过双击鼠标来打开应用程序或者文件夹，这是为什么？

答：这种故障可能是由于用户无意中将鼠标双击的时间间隔设置得太短，致使系统将用户的双击操作视为两次不连续的单击操作造成的。只需适当调整鼠标双击的速度即可解决该问题。

首先在“控制面板”窗口中双击“鼠标”图标，打开如图 2-44 所示的“鼠标 属性”对话框，然后将“双击速度”中的滑块向左移动，适当调节鼠标双击速度（此速度可通过双击旁边的文件夹进行测试），使之与自己的操作速度相适应。



图 2-44 “鼠标 属性”对话框

212. 使用“粘贴”命令出现乱码

问：为什么在 Windows XP 系统中使用“粘贴”命令的时候会出现乱码现象？

答：这种故障可能是由于输入法错误引起的。Windows XP 系统默认使用的是英文输入法，而键盘模式是美式键盘，这个选项一直应用于 Windows 98 中，同时提供的还有中文键盘模式。因为在 Windows 98 系统中使用美式键盘没有任何问题，所以设定的时候就把中文键盘删除了，只保留了英文键盘。这就是在使用“粘贴”命令的时候总是出现乱码的原因。要彻底解决这个问题，只需删除原来的美式键盘模式，添加中文键盘模式即可。

213. 系统还原突然消失了

问：在 Windows XP 系统中的系统分区上安装了一些软件之后，发现系统原来的自动还原点都不见了，取而代之的只是一个系统检查点，这是为什么？

答：这可能是由于系统分区上没有足够的磁盘空间造成的，因为一般在系统驱动器上至少要有 200MB 的可用磁盘空间，否则系统还原功能将自动关闭。所以，在分区的时候一定要给系统分区预留出足够的磁盘空间，尤其是 Windows XP 用户更应如此。

214. 在 Windows XP 中更改文件属性

问：在 Windows XP “资源管理器”中更改文件属性时，为什么总是不能生效？重复多次在“文件夹属性”对话框中将属性设置为“存档”，但是总是自动改回原来的“只读”属性。

答：对于 Windows XP/2003 系统来说，Windows “资源管理器”是不允许用户查看或更改文件夹的“只读”属性或“系统”属性的。默认状态下，在 Windows “资源管理器”中单击鼠标右键查看文件属性时，会发现“只读”属性后面的复选框是灰色选中状态的，这并非是文件夹默

是只读，可以用 attrib 来验证这一点。

如果真的需要更改文件夹或者文件属性，可以在 DOS 命令提示符状态下使用 attrib 命令来实现。例如，增加 D:\123 的只读属性，在提示符后面直接输入 attrib +r D:\123，然后按回车键即可。

215. 中文用户名导致应用程序无法安装

问：最近在 Windows XP 中安装应用程序时，总是提示“系统找不到路径”，但程序仍然可以继续安装，这是为什么？

答：这是因为管理员在添加账户时使用了中文字符，这样造成临时文件夹的路径就是 C:\documents and settings\中文用户名\local settings\Temp，而有些软件在安装时需要解压到临时文件夹，若它不能识别该路径，就会出现这样的错误提示。因此可以打开“系统属性”窗口，在“高级”选项卡中打开“环境变量”窗口，然后单击“编辑”按钮，显示如图 2-45 所示的“编辑用户变量”对话框，将 TEMP 和 TMP 变量路径重新设置到英文状态即可。



图 2-45 “编辑用户变量”对话框

216. Windows XP 无法打开系统帮助文件

问：在 Windows XP 系统中依次单击“开始”→“帮助和支持”命令时，系统没有任何反应，该如何解决？

答：遇到这种故障首先应尝试在“运行”对话框中输入“hspctr-regserver”命令，对帮助组件进行再次注册，看能否排除故障。如果问题依旧存在，则还可以在 C:\Windows\inf 目录（该目录属性为隐藏，需要在“资源管理器”中设置

“显示所有文件和文件夹”方可访问）下，找到 pchealth.inf 文件，在其图标上单击鼠标右键，然后选择“安装”命令重新安装帮助组件，安装过程中系统会提示插入 Windows XP 安装盘，只需按照提示操作即可。

217. Windows XP 启动有延迟

问：计算机安装了 Windows XP 系统，但发现启动后刚开始进入桌面时，单击任何地方都没有反应，要等一分钟左右才能打开，请问这是什么原因？

答：这是由于 Windows XP 启动时会启动一些自启动程序及多个服务，另外还会预读取文件夹（C:\Windows\Prefetch）里的预读取文件，因此会造成延迟。可以单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“msconfig”命令打开“系统配置实用程序”，将一些不重要的服务及启动程序关闭，然后重新启动计算机即可。对于预读取文件夹中的文件，主要是 Windows XP 为了加快经常运行的程序的启动速度，如果只是想提高系统启动速度，可以定期删除这些文件。

218. 语言栏呈灰色无法设置

问：我使用的是 Windows XP 系统，但最近单击“控制面板”→“区域和语言选项”→“语言”→“详细信息”，打开“文件服务和输入语言”对话框后，发现语言栏呈灰色不可用状态，无法设置输入法，这是什么原因？

答：如果语言栏为灰色不可用状态，则可能是因误操作而关闭了高级文字功能，此时可以在“文字服务和输入语言”对话框中选择“高级”选项卡，取消选中“关闭高级文字服务”复选框，然后单击“应用”按钮即可。

219. 按 F1 键寻求帮助提示出错

问：在 Windows XP 系统中启动帮助和支持菜单时，系统提示“Could not start the Help and



Support Service on Local Computer. Error 126: The specified module could not be found”，这种故障该如何解决？

答：首先应该检查一下“帮助和支持”服务是否被启用。在“运行”对话框中输入“services.msc”命令并按回车键打开“服务”管理窗口，然后在右边窗口中找到名为 Help and Support 的服务并双击打开，在“常规”选项卡中将“启动类型”设置为“自动”类型，“服务状态”设置为“已启动”（设置结果如图 2-46 所示）。在这里还要注意一点，该服务依赖于 Remote Procedure Call (RPC) 服务，必须启用该服务后本次设置才会有效。



图 2-46 设置“Help and Support”的服务

经过以上的操作，如果仍然不能打开“帮助和支持”文件，还可以运行 SFC/Scannow 命令进行 Windows 文件保护验证工作，验证过程中如果遇到有系统文件被改动或者丢失的情况，系统会提示插入 Windows XP 安装盘，并将安装盘里相关文件复制到系统中。

220. 受限用户无法使用系统输入法

问：Windows XP 系统中的受限用户登录系统后无法使用系统中安装的输入法，也不能自己安装，该如何解决？

答：只需在受限用户中添加管理员已经安装的输入法即可，即在“控制面板”中双击“区域和语言选项”图标，在打开的窗口中选择“语言”选项卡，再单击“详细信息”按钮即可在列表中进行安装。

221. 无法更改的 Administrator 账户密码

问：由于 Windows XP 系统中 Administrator 的账户密码设置得过于简单，但是在“控制面板”中的“用户账户”窗口中却无法修改，该如何解决？

答：解决这种故障首先需要以一个具有管理权限的用户登录，然后在“我的电脑”图标上单击鼠标右键，并选择“管理”命令，打开“计算机管理”窗口，然后展开“本地用户和组”并在右边用户列表中的 Administrator 用户名上单击鼠标右键，选择“设置密码”命令，显示如图 2-47 所示的提示对话框，提示是否真的需要重新设置此用户密码，直接单击“继续”按钮即可进入“修改密码”对话框，先输入原来的密码然后输入想要设置的新密码即可。

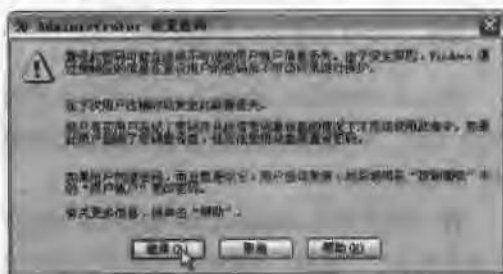


图 2-47 安全警告

222. 自动打开的“系统实用配置程序”

问：每次启动 Windows XP 时，都会自动打开“系统配置实用程序”窗口，在单击“关闭”按钮将其关闭后，系统会提示重新启动计算机，但是重新启动后故障现象依旧存在，这是为什么？

答：这很可能是由于选择了“有选择的启动”

模式造成的。依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，然后输入“msconfig”打开“系统配置实用程序”对话框，接着单击“一般”标签切换到“一般”选项卡，选中“正常启动——加载所有驱动程序和服务”项，最后单击“确定”按钮保存设置就可以了。

223. 应用软件的菜单显示为乱码

问：为什么 Windows XP 系统中应用软件的菜单总是以乱码显示，以前使用时从来没有出现过这种情况，该如何解决？

答：这是因为改动了 Windows XP 的“区域和语言”的配置导致的。

排除这种故障，首先要在“控制面板”中打开“区域和语言”对话框，在“区域选项”选项卡的“自定义”项中选择“中文（中国）”、“位置”项中选择“中国”，然后在“区域和语言”对话框的“高级”选项卡中，将非 Unicode 程序的语言选择为“中文（中国）”就可以了，单击“确定”按钮保存设置后，查看软件中的菜单是不是完全正常了。

224. Word 文档字体变得模糊

问：在 Windows 2000 系统显示很正常的 Word 文档，在 Windows XP 系统中字体却非常模糊，这是为什么？

答：这可能是将 Windows XP 显示屏幕字体的方式设置成了“标准”引起的，只需再次将其设置为“清晰”即可。首先，在桌面的空白处单击鼠标右键，并选择“属性”命令，在打开的窗口中选择“外观”选项卡，单击“效果”按钮，即可显示如图 2-48 所示的“效果”对话框，在“使用下列方式使屏幕字体的边缘平滑”下面的下拉列表中选择“清晰”模式，最后单击“确定”按钮保存就可以了。

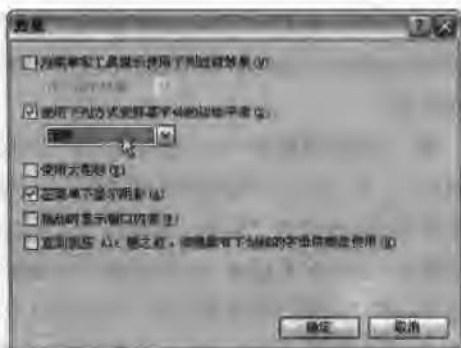


图 2-48 设置效果模式

225. Windows 2003 播放电影画面粗糙

问：为什么在 Windows Server 2003 系统中播放电影的画面很粗糙，该如何解决？

答：其实这是因为 Windows 2003 系统默认的“显示”选项没有根据个人用户的需要进行优化所致。

解决方法很简单。在桌面上单击鼠标右键，依次选择“属性”→“设置”→“高级”→“疑难解答”选项，将“硬件加速”滑块向右拖至“完全”，单击“确定”按钮退出。然后依次单击“开始”→“所有程序”→“附件”→“系统工具”→“系统信息”选项，选择“工具”→“DirectX 诊断工具”选项（由于程序搜集系统信息，所以需要稍微等待一下，可能出现闪屏），选择“显示”选项卡，依次启用 DirectDraw Acceleration 和 Direct 3D Acceleration 项，最后单击“退出”按钮即可。

226. Windows 2003 无法使用扫描仪和数码相机

问：在 Windows 2003 系统中安装了扫描仪却不能扫描图片，而且数码相机也经常出现无法读取图片的问题，这是为什么？

答：这些问题都是由于 Windows Server 2003 在默认情况下禁用了 WIA 服务导致的。可以通过以下方法启动该服务：



首先在“控制面板”窗口中双击“管理工具”图标，在打开的窗口中双击“服务”，再找到并双击 Windows Image Acquisition 服务，将启动类型设置为“自动”，并单击“应用”按钮保存设置。这样，就可以正常使用扫描仪和数码相机了。

227. Windows Server 2003 不能运行 3D 游戏

问：为什么刚安装的 Windows Server 2003 系统下不能运行 3D 游戏？

答：首先可以确定这种故障并不是由于系统的硬件配置造成的，当然也不是因为 Windows Server 2003 系统不支持 3D 游戏，所以很可能是系统设置的问题。首先，必须确保已经以正确方式安装好显卡驱动程序，然后打开 DirectX 加速。DirectX 加速是运行 3D 游戏最基本的需要，然而为了使 Windows Server 2003 更具服务器平台应用的专业性，微软公司默认状态下将其加速功能关闭。即便是已经安装了最新版本的 DirectX 9.0，也不会自动打开加速功能，必须进行手动设置。

依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“dxdiag”并按回车键，打开“DirectX 诊断工具”对话框，然后单击“显示”标签，显示如图 2-49 所示的界面。



图 2-49 “DirectX 诊断工具”对话框

其中可以看到 DirectDraw 和 Direct3D 都是禁用状态的，只需单击后面的“启用”按钮即可。

如此 Windows Server 2003 便能运行 3D 游戏了。除此之外，Windows Server 2003 还默认关闭了硬件加速功能，不过可以在“显示”属性的“高级”菜单中将其设置为完全加速。

228. Windows Server 2003 管理账户被禁用

问：Windows Server 2003 系统中的系统管理员账户被禁用了，结果造成无法登录系统，这种情况该如何解决？

答：Windows Server 2003 可以禁用本地 Administrator 账户的功能，在此账户被禁用后，仍可以在安全模式下使用 Administrator 账户登录。要解决该账户的禁用，可以重新启动计算机，在自检过后按 F8 键出现选择菜单，在“Windows 高级选项”菜单中选择“安全模式”并按回车键进入，以 Administrator 身份登录。如果系统提示，在“为什么计算机意外关闭”列表中选择一项，然后单击“确定”按钮，进入后用鼠标右键单击“我的电脑”并选择快捷菜单中的“管理”命令，展开“本地用户和组”→“用户”，在右侧窗口中选择 Administrator，用鼠标右键单击并选择“属性”命令，然后取消选中“账户已停用”复选框，单击“确定”按钮并重新启动计算机，就能以管理员账户登录了。

229. Windows Server 2003 启用 Windows XP 桌面

问：如何才能将 Windows XP 系统中华丽的桌面主题应用到 Windows Server 2003 系统中？

答：这可能也是大多数用户比较关心的问题。Windows Server 2003 强大的网络管理功能的确令人折服，但是它的桌面主题却沿用的是 Windows 2000 系统，对于已经习惯了 Windows XP 漂亮桌面的用户来说，无疑美中不足。

使用常规的设置桌面主题的方法并不能达到目的，其实这是因为在默认情况下 Windows Server 2003 没有提供“主题”服务的原因，不过

可以预先启用它的桌面主题服务功能。依次单击“开始”→“运行”命令，然后在打开的“运行”对话框中输入“Services.msc”并按回车键，打开“服务”设置界面，接着在右侧窗口中找到并双击 Themes 服务，打开如图 2-50 所示的对话框。在“启动类型”下拉列表中选择“自动”方式，最后单击“应用”按钮保存设置即可。

下面回到桌面上单击鼠标右键并选择“属性”命令，再切换到“主题”选项卡，检查一下是不是就多出了 Windows XP 选项，接下来的设置就像在 Windows XP 中操作一样，这里就不再赘述了。



图 2-50 “Themes 的属性 (本地计算机)”对话框

230. Windows Server 2003 中 IE 提示存在安全隐患

问：为什么 Windows Server 2003 系统中的 IE 浏览器总是提示系统存在安全隐患？

答：出现这个问题的原因是 Windows Server 2003 中的 IE 默认安全级别是“高”级别，这样虽然安全性得以提高，但却给用户日常上网带来许多麻烦，总是提示存在安全隐患。建议将安全级别调整到“中”级别就可以了。在桌面上的 Internet Explorer 图标上单击鼠标右键，并选择“属性”命令，然后再切换到“安全”选项卡中，

将安全级别设为“中”级别，此时会弹出如图 2-51 所示的“警告”对话框，直接单击“是”按钮即可。



图 2-51 设置 IE 浏览器安全级别

231. 从双系统中删除不需要的操作系统

问：平时为了防止系统崩溃给工作学习带来的不便，经常安装双操作系统，安装的时候十分顺利，但是删除的时候该如何操作？

答：如果安装的是 Windows 98 和 Windows XP 双系统，想安全删除 Windows XP 就可按照下面介绍的步骤操作。

首先，利用 Windows 98 的引导软盘或者系统启动光盘来启动计算机，进入 DOS 工作模式。在 DOS 模式下输入“FDISK/MBR”命令并按回车键，重写硬盘分区表。

在 DOS 模式下输入“SYS C:”，并按回车键执行。此命令将 A 盘的 Windows 98 操作系统引导文件传输到 C 盘根目录下。

重新启动计算机，将出现 Windows 98 的操作界面，最后在 C:\根目录中将以下几个文件删除：

- Pagefile.sys
- Boot.ini
- Ntldr
- Ntdetect.com
- Ntbootdd.sys (可能不存在)



这时,便可以放心大胆地将 Windows XP 操作系统所在硬盘分区格式化了。

在这里用户需要注意一点,以上介绍的方法只适用于 Windows 98 和 Windows XP 分别安装在不同硬盘分区,而且 Windows XP 所在分区是非主活动分区的情况。

232. 同一分区上安装 Windows 98/XP

问:在一台计算机的不同磁盘分区上安装双操作系统并不是什么难事,稍微有计算机基础或者操作系统安装经验的用户都可以轻松做到,但是如何将双系统装在同一磁盘分区上?

答:安装操作系统的顺序一般是先安装低版本的然后再安装高版本的,即先安装 Windows 98 然后再安装 Windows XP。如果是想安装 Windows XP 和 Windows Server 2003,则也是按照这个顺序进行操作。如果按照常规的操作,两个操作系统是很难安装到同一个磁盘分区上的,但是可以按照下面介绍的步骤进行安装。

(1) 选择分区格式。因为 Windows 98 不能识别 NTFS 格式的分区,所以要安装 Windows 98/XP 双系统必须是在 FAT32 分区中。

(2) 选择安装目录。因为 Windows 98 与 Windows XP 的默认系统目录都是 Windows,安装 Windows XP 时会覆盖 Windows 98 的某些系统文件,使得 Windows 98 不可用,因此在安装过程中必须修改 Windows XP 的安装路径。具体方法是:

首先安装 Windows 98 系统,然后在 Windows 98 系统中启动 Windows XP 安装程序,在“安装类型”对话框中选择“全新(高级)”选项;在“安装选项”窗口中,单击“高级选项”按钮,在弹出的设置窗口中,将默认的“系统盘符 \Windows”目录修改为其他的目录,比如 C:\Windows XP 等,在“升级到 Windows XP NTFS 文件系统”窗口中,选择“否,跳过此步骤”项。然后正常安装即可。

(3) 修改 Boot.ini 文件。按照上述方法安装 Windows XP 后,启动计算机的时候并不会出现多启动菜单,需要修改 Boot.ini 文件才行,但是在默认状态下,该文件夹是被设置为隐藏的,所以首先要在 Windows“资源管理器”中设置为“显示所有文件和文件夹”,然后在系统盘中找到启动文件 Boot.ini,将这个文件修改为:

```
[boot loader]
timeout=30
default=C:\
[operating systems]
C:\="Microsoft Windows"
```

```
Multi(0)disk(0)rdisk (0)partition (1)\WINDOWS
XP="Microsoft Windows XP Professional"/fastdetect
```

注意:

这里假设 Windows XP 安装在“C:\Windows XP”目录,操作系统安装在第一块硬盘的第一个分区,可以根据实际情况进行相应修改。重新启动时,多启动菜单就出现了。

(4) 使用多系统引导工具。使用多系统引导工具、磁盘管理工具,可以实现同一分区上安装 Windows 98 和 Windows XP 操作系统;还可以改变安装顺序,先安装 Windows XP,再安装 Windows 98。常见的有 Power Qnest Boot Magic(系统切换器)、Boot Manager MSTBOOT、System Commander、Virtual PC 等,有兴趣的用户可以自己尝试一下。

233. 安装在同一磁盘分区双系统的卸载

问:将 Windows 98 和 Windows 2000 双系统安装在同一分区的计算机,如何在保留 Windows 98 的情况下卸载 Windows 2000 系统?

答:首先制作一张 Windows 98 的启动软盘,再用它启动计算机,运行 sys 命令恢复 Windows 98 引导记录后,再运行“fdisk/mbr”命令恢复主引导记录,完成后进入 Windows 98,把 winnt 和 system volumn information 目录删除,再删除 C 盘上

的 boot.ini、bootfont.bin、ntldr、nydetect.com、bootsect.dos 文件就可以了。

234. 双系统计算机的磁盘碎片整理

问：在已经安装了 Windows 98 和 Windows XP 的双操作系统计算机上，想要整理磁盘碎片，在哪个操作系统下进行比较安全有效？

答：这种情况下最好是分别在 Windows 98 系统下对其所在分区进行整理，在 Windows XP 系统下对其所在分区进行整理。因为每个系统的碎片整理程序都是根据这个系统的实际需要进行的。如果在 Windows 98 系统下对 Windows XP 系统所在分区进行了整理，可能会造成 Windows XP 的相关文件混乱或被破坏，导致 Windows XP 系统不能正常运行，所以最好不要跨系统进行碎片整理。

235. “资源管理器”中找不到软驱

问：安装了双操作系统的计算机，在 Windows 98 下能够找到软驱，但是在 Windows 2000 系统下就不能发现，这是为什么？

答：既然在 Windows 98 中能够发现软驱，则说明 BIOS 里面的设置是完全正确的，而在 Windows 2000 系统下找不到，则可能是由于感染病毒所致，所以建议用户在 Windows 2000 系统中进行一次彻底的病毒查杀工作。另外，如果在 Windows 2000 中设置了隐藏软驱，也可能导致这种现象。

236. 让 Windows 的启动画面彻底消失

问：如何取消 Windows 系统启动时出现的启动画面？

答：相信大家对于 Windows 系统的启动画面都不陌生，在 Windows 98 下是一片“蓝天白云”，在 Windows XP 中则是一扇飘动的“窗户”。这些画面虽然不算太难看，不过如果不喜欢，完全可以让它们在计算机启动的时候消失。

(1) 禁用 Windows 9x 的启动画面。由于要修改的文件是一个隐藏文件，所以先要进行一些设置：打开“资源管理器”，依次单击“查看”→“文件夹选项”命令，并切换到“查看”选项卡，选中“显示所有文件”即可。现在可以看到 C 盘根目录下的 msdos.sys 文件，它便是需要修改的文件。以“记事本”的格式打开它，在[Option]节下添加一行“Logo=0”，保存后退出即可，再次启动 Windows 的时候就会发现干净了许多。

(2) 禁用 Windows 2000/XP 的启动画面。需要修改的文件同样是被默认隐藏的系统文件，所以仍然需要在“资源管理器”中设置显示系统文件才可以，与前面介绍的操作步骤类似，这里就不再赘述了。接着进入系统根目录（一般为 C:\），用鼠标右键单击 Boot.ini 文件，选择“属性”，在“常规”选项卡中取消选中“只读”复选框。

用“记事本”打开 Boot.ini 文件，然后在 Windows 2000/XP 操作系统所在那一行语句（如 multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(2)\WINDOWS="Microsoft Windows XP Professional" /fastdetect)后面加一个空格，再加上参数“/noguiboot”（不包括引号），最后保存并关闭 Boot.ini 文件，恢复其只读属性。

如果觉得上述方法过于麻烦，这里还有一个比较简单的方法：打开“运行”对话框，并输入“msconfig”然后单击“确定”按钮，启动“系统配置实用程序”窗口，切换到“BOOT.INI”选项卡，在“启动选项”中选中“/NOGUIBOOT”复选框，最后单击“确定”按钮保存退出即可。不过这种方法只适用于 Windows XP，因为 Windows 2000 没有“系统配置实用程序”而无法使用。

如果改动之后又想再改回来也很容易，在 Windows 9x 中只要将“Logo=0”改为“Logo=1”或者直接删除即可；在 Windows 2000/XP 中只需将所加的参数去掉即可。



2.6 驱动程序与动态链接库故障

237. 显示器驱动程序异常引起花屏现象

问：如何解决由于显示器驱动程序异常引起的花屏现象？

答：先将显卡拆下来安装到其他计算机上开机试一下，如果一切正常，则证明显卡没有什么大问题。因为是兼容机，所以这种故障很可能是由于各硬件之间的不兼容引起的，而一般情况下主板和显卡之间的兼容性故障居多，所以可以按照下面的思路解决。先将显卡的驱动程序卸载，重新启动计算机后可以先安装标准的 VGA 驱动程序，然后再用更改驱动程序的方式安装显卡驱动程序，一般的兼容性问题都可以得到很好的解决。

如果仍然不能奏效，接下来可以到 Internet 上下载并安装主板或显卡的最新或最稳定的驱动程序，同时依次安装 DirectX8.0 或 DirectX8.1 多媒体支持系统，重新启动计算机看是否仍然出现花屏现象。如果以上的方法都无济于事，则只能更换显示器了。

更换显示器，并将“监视器类型”改为“即插即用监视器”后，会发现花屏现象得到缓解，只有在运行游戏的时候才会少许出现。接下来将“监视器类型”先后改为 NEC、Samsung、Sony 等型号的驱动程序，当选择 MAG COMPUTRONIC PMC-1531 的时候，花屏现象完全消失。由此看来显卡和显示器之间的驱动程序的兼容性也是不容忽视的问题。

238. 找回丢失的驱动程序

问：如果驱动程序丢失了，该如何找回？

答：任何硬件要想在 Windows 下工作，必须有相应的驱动程序的支持才可以。一般情况下，

都是在安装完 Windows 操作系统后进行驱动程序的安装。但是在以后的使用过程中，由于误操作而将一些设备的驱动程序删除也是难免的，丢失了驱动程序当然就不能正常使用了，不过可以试着使用以下介绍的几种方法重新找回丢失的驱动程序。

(1) 上网法。在当前的网络时代，这可能也是使用最多的一种方法了。如果丢失驱动程序的硬件是非常出名的品牌，可以登录到生产厂家的网站，然后选择下载其驱动程序，不过在选择的时候一定要选择与自己的硬件型号相对应的驱动程序，另外看好是为哪种操作系统设计的，如果对应的硬件型号不正确或者对应的操作系统不兼容，同样不能正常使用。如果找不到硬件厂商的网站，可以到“驱动之家 (<http://www.mydrivers.com/>)”等网站的驱动程序下载区搜索，一般的硬件驱动程序都可以找到。

(2) 覆盖法。使用这种方法的前提是在驱动程序丢失之前做过系统备份工作，其实这也是经常要做的工作，在确保系统正常的情况下使用 Ghost 等克隆软件为自己的系统做个镜像，以备不时之需。如果发现某硬件设备的驱动程序丢失，而一时又找不到对应的驱动程序，只需使用相关软件把系统还原一下即可，还原之后丢失驱动程序的硬件就可以正常工作了。不过，在还原系统之前，首先要做好重要数据的保护工作，以免造成数据丢失。

(3) 提取法。如果操作系统中有相应的 INF 文件，可以通过 Windows 的搜索功能将相应的硬件的 INF 文件找出来，这些文件一般都存放在 Windows 文件夹下的 INF 文件夹中。找到对应的 INF 文件后，先把其中的文件，如 VXD、HLP、EXE、DRV 等类型的文件提取出来，连同这个 INF

文件放到某个文件中，然后再通过安装正常驱动程序的方法来安装即可。

(4) 复制法。有一些硬件，如光盘刻录机、扫描仪等，即使丢失了驱动程序也没关系，只要把原来系统中可以应用的应用程序复制过来就可以了。当然，如果硬件型号和操作系统都一样，还可以从其他计算机上复制过来使用。

(5) 升级驱动程序法。所谓的升级驱动程序法，就是把原来老版本的驱动程序替换成新版本的。驱动程序的更新，对于系统稳定运行、充分发挥硬件性能等都有很大的作用。

239. 升级驱动程序

问：为什么要升级驱动程序？

答：升级驱动程序大家并不陌生，当发现某个硬件不能正常工作的时候，首先要做的操作可能就是检查驱动程序了。那么究竟为什么要升级驱动程序呢？其实主要有以下几方面的原因。

(1) 程序员在开发硬件驱动程序的时候，不可能做到面面俱到，难免会出现考虑不周的地方，轻则会在使用过程中出现一些莫名其妙的小问题，重则会使整个计算机系统濒临崩溃。升级驱动程序就可以消除原有驱动程序中的错误，并使之支持更多的硬件和兼容更多的软件。

(2) 操作系统的不断更新换代，原有的硬件的一些功能也会受到限制，只有升级到相应操作系统下的驱动程序才可以很好地使用。

(3) 计算机硬件技术的发展很快，老的硬件设备与新生的硬件设备的驱动程序之间难免会发生冲突，影响到计算机的正常使用。

(4) 升级驱动程序还可以有效地提高计算机硬件的性能，使原有的硬件具有更多的功能。从某种意义上理解，更新驱动程序可以免费升级硬件。

(5) 升级驱动程序有助于改善硬件的兼容性，从而提高和增强硬件的稳定性。几乎所有的硬件驱动程序都必须在性能和稳定性之间寻求一个平

衡点，一味地追求性能而忽略了稳定性也是非常不可取的。

(6) 升级硬件驱动程序还可以为用户提供更多、更实用的功能，充分发掘硬件的潜力。

综上所述，很有必要及时地升级计算机硬件的驱动程序，以提升硬件的性能和增强系统的稳定性。

240. 鼠标忽然不听指挥

问：以前非常灵活的鼠标，现在突然不听指挥了，是什么原因？

答：这种故障虽然不会经常发生，但是一旦发生就会使用户不能正常操作，尤其是玩游戏的时候表现得更是明显。其实这种故障多半原因可能是由于驱动程序错误导致的。当然，如果使用的是 USB 接口的鼠标，还有可能是 USB 接口的原因。

解决这种问题首先要打开“设备管理器”窗口，检查一下鼠标驱动程序是否有异常现象。如果一切正常，则要在“控制面板”窗口中，打开“鼠标 属性”对话框，如图 2-52 所示，仔细检查鼠标的各项设置，尤其是双击速度设置是否得当。最后，如果仍然没有发现任何问题，卸载当前的鼠标驱动程序，然后安装最新版本的驱动程序，重新启动计算机即可。



图 2-52 “鼠标 属性”对话框



另外，对于使用 USB 接口鼠标的用户，可以事先更换一下使用的 USB 接口，看是否能够解决问题。

241. 鼠标经常被“锁定”不能移动

问：鼠标无法移动怎么办？

答：鼠标无法移动，可以先检查 Touch pad 驱动程序是否安装，检查设置是否正确。鼠标突然不能移动，另一个主要原因是由于系统死机造成的，可通过接 Ctrl+Alt+Del 组合键热启动的方式尝试解决，重新开机看鼠标是否正常。如果经常发生此现象，建议重新安装驱动程序甚至操作系统。

242. 驱动程序丢失

问：为什么开机时是 16 色显示，播放音频文件时提示“多媒体设备正在被占用”？

答：这种情况一般多发生在比较旧的计算机上，或者用户拆装过主机箱内的扩展板卡等，即计算机开机自检过程中没有发现相关硬件，硬件的驱动程序丢失，计算机无法识别。

解决这种故障，一般是先安装显卡的驱动程序，并且保证显卡和主板之间接触良好，不存在松动情况，然后在“设备管理器”中检查是否存在硬件冲突。至于不能正常播放声音文件，则可以更换声卡的插槽来试试。

243. 摄像头驱动导致系统死机

问：为什么安装了网络摄像头后，每次使用时系统都会死机或者自动重新启动？

答：硬件驱动程序的安装不当或者冲突都会导致系统死机，有时也可能会因为驱动程序版本或者适用操作系统的不同而导致计算机自动重新启动。

首先，打开“设备管理器”，检查一下网络摄像头的驱动程序是否与其他设备驱动程序冲突，如果其前面有一个黄色的惊叹号标志，则可能是

驱动程序冲突导致的。另外，还可以检查一下自己安装的驱动程序版本是否与当前使用的操作系统相符，如果不符重新下载对应的驱动程序安装，即可解决问题。

244. 安装打印机驱动程序时系统蓝屏

问：为什么在给新打印机安装驱动程序的时候会出现蓝屏故障？

答：这是因为所要使用的设备正在被占用，重新启动计算机检查一下设备是否可用。另外，这种故障还可能与病毒感染或者打印机驱动程序没有被正确安装有关，可以从以下几个方面入手解决问题。

(1) 清除病毒。开机后按下 Del 键进入 BIOS 设置界面，然后选择 BIOS Features Setup 项，更改 Boot Sequence 选项，将启动顺序改为由 A 盘启动，然后按下 F10 键保存并退出，将准备好的杀毒软盘插入软驱中，重新启动计算机，正常启动后对硬盘进行杀毒操作即可。

(2) 重新安装打印机驱动程序。在“控制面板”窗口中将原来安装的打印机驱动程序删除，然后重新添加打印机的驱动程序即可。

(3) 重新安装操作系统。如果使用以上的方法仍然不能解决问题，就只能使用 Windows 安装光盘，重新安装操作系统了。当然 Windows XP/2003 用户也可以使用安装光盘上的修复安装功能进行调试。

245. 网卡驱动装完后，设备不能正常工作

问：网卡驱动装完后，第一次重启后提示“错误 XXXX，XXXXXXXX 设备不能正常工作”出错信息，这是为什么？

答：解决这种故障可以从以下两个方面考虑。

首先，检查是不是网卡的驱动程序与网卡不配套。虽然发生这种情况的可能性非常小，但也有可能的，特别是当用户购买的是散装网卡时。一般可以进入 Windows 的安全模式，删除已经安

装好的网卡驱动，然后重新安装驱动即可。

另外，还要检查一下是不是网卡与其他硬件设备产生了 IRQ 冲突或 I/O 冲突。首先进入 Windows 的“设备管理器”窗口，然后选中已经安装好的网卡（在“网络适配器”选项下），单击“属性”按钮，然后在弹出的网卡“属性”窗口中单击“资源”标签，看是否提示网卡与其他设备有冲突。

如果发现有 IRQ 冲突或 I/O 冲突，则把“资源”中的“使用自动设置”改为“手动设置 IRQ”，调整到空闲的那个。如果 16 个 IRQ 全都满了，则需禁止掉一个设备。

246. 显卡驱动程序出错导致无法保存颜色设置

问：为什么设置了 16 位颜色，重新启动计算机后显示的仍然是 256 色？

答：不能保存颜色设置，这很可能是由于显卡驱动程序出错导致的，一般多出现在 Windows 98 系统中。解决这种问题，一般只需更新当前显卡的驱动程序，或者完全卸载后重新安装驱动程序，如果问题仍然不能解决，则只有重新安装操作系统了。

247. 彻底删除 Windows 98 下硬件驱动程序

问：在 Windows 98 系统下，有时候使用一般的方法根本无法彻底删除硬件的驱动程序，从而造成一些系统故障，使用什么方法可以彻底删除？

答：要想彻底删除也不困难，在“控制面板”窗口中双击“系统”图标，然后在打开的对话框中单击“设备管理器”标签，打开“设备管理器”窗口。在想要删除驱动程序的设备名称上，单击鼠标右键选择“删除”选项，再单击“刷新”按钮即可，无须重启即可提示进行重装安装驱动程序。但是如果 Windows 98 检测不到当前的设备，是不会提示进行人工安装的。

248. Windows 98 中的录音机不能录音

问：为什么使用 Windows 98 系统中自带的“录音机”软件不能录音？

答：这种故障很可能是由于声卡的驱动程序出了问题引起的，所以首先要确认声卡驱动程序已经安装正确（安装之后任务上应有一个小喇叭图标），其次检查麦克风是否完好且连接正确。然后双击任务栏上的“小喇叭”打开“音量控制面板”，检查 MIC 选项是否设置了静音（如图 2-53 所示）。如果经过以上设置仍然不能解决问题，则还可以尝试使用第三方录音软件。



图 2-53 音量控制面板

249. 系统不能发现已经连接好的 U 盘

问：在 Windows 98 中已经安装了 U 盘驱动程序，但是在“我的电脑”中却找不到 U 盘，这是为什么？

答：遇到这种情况应该先进入设备管理器窗口，在磁盘驱动器下面可以看到比原来多出一个某某 USB DRIVE 的设备，双击打开其“属性”对话框，可以看到，在它的属性窗口中有 4 个选项，分别是“断开”、“可删除”、“同步数据传输”和“Int 13 单元”，在系统默认的状态下“可删除”选项是不被选中的，直接将其选中即可，然后单击“确定”按钮，重新启动计算机，U 盘就会出现。

此外，与其他设备冲突也可能造成类似的故障现象。比如在用 U 盘之前，安装过数码相机、MP3 播放器等 USB 设备的驱动程序，如果发生不能使用 U 盘的故障，可以先尝试着卸载这些设备



的驱动程序，再安装 U 盘驱动程序即可。

250. Windows 2000 无法安装内置 Modem

问：为什么在 Windows 98 系统下能够正常工作的内置 Modem 在 Windows 2000 系统下能够被发现，但是无法安装驱动程序？

答：造成这种故障的原因在于在 Windows 2000 系统中不能使用 Windows 98 的驱动程序，因此解决问题的办法就是安装适合 Windows 2000 系统的驱动程序即可，如果找不到适合 Windows 2000 的也可以尝试安装适合 Windows NT/XP 操作系统的驱动程序。

251. Windows XP 调制解调器不能正常工作

问：如何解决一切正常的调制解调器在 Windows XP 系统下不能正常工作的故障？

答：这主要是由于驱动程序问题造成的。很多调制解调器在 Windows 2000 下的驱动程序也不能在 Windows XP 下使用，不过倒是有些 Modem 在 Windows 98 下的驱动程序在 Windows XP 下可以正常使用。另外，金网霸 ESS 芯片的内置 Modem 以及一些 Rockwell 芯片的内置 Modem 等都可以在 Windows XP 系统下很好地工作，用 Windows XP 自带的驱动程序即可，而且对于金网霸内置 Modem 的用户在 Windows XP 下的驱动程序不会再有像 Windows 2000 下那样打电话进来就死机的问题。所以，要解决问题，只需选择驱动程序与 Windows XP 系统相兼容的 Modem 即可。

252. 升级操作系统引起显卡驱动程序出错

问：为什么同样的显卡，在原来的 Windows 98 系统下运行良好，但是当系统升级到 Windows XP 后就总是提示出错？

答：Windows XP 自带的 FOR nVIDIA 系列的显卡驱动程序一般不会出现，而目前新版的雷管 XP 驱动程序在有的计算机上安装后则会出现问题，建议使用系统自带的驱动程序或者使用

当前最新版的驱动程序。

253. 安装新驱动程序之后系统无法启动

问：为什么更新了某个硬件的驱动程序之后，Windows XP 系统就无法启动了？

答：这显然是由于重新安装的驱动程序存在问题，导致 Windows XP 无法启动。

解决该故障的关键是使用稳定可靠的驱动程序，替换当前的驱动。如果在 Windows 98 下遇到这样的问题，可能首先想到进入安全模式，再从安全模式下删除或替换当前驱动。在 Windows XP 系统中这种方法同样有效，在启动系统出现启动进度条时按 F8 键，即可调出 Windows XP 的启动菜单，从中选择安全模式。进入 Windows XP 的安全模式问题就简单了，最快捷、最简单的方法是使用 Windows XP 的系统还原，将系统恢复到以前的正常状态。当然也可以像在 Windows 98 系统中一样，用新版本的驱动程序替换原来的驱动。

由于使用了不够稳定的驱动引起的启动故障比较常见，建议选择驱动程序时，最好不要选择最新的驱动程序。

254. 运行 Office 2003 时提示插入安装盘

问：一直正常使用的 Office 2003，最近每次启动时都提示插入安装盘，这是为什么？

答：这可能是因为在某些误操作使注册表中关于 Office 的信息损坏或丢失，或者某些 DLL 文件出了问题。为此只需要将安装光盘直接放入光驱让安装程序自动来完成修复。如果仍然不行，可以将其卸载，然后再重新安装。

255. 避免加载不必要的 DLL 文件，缓解内存压力

问：为什么每次重新启动计算机或者关机时，总要等一段时间后才得到响应？

答：浏览器在使用之后往往会有部分 DLL 文件在内存中缓存好长一段时间，相当大一部分内

存会被不用的 DLL 文件占用。因此，为了防止系统资源的浪费，可以禁止加载这些 DLL 文件。首先打开注册表编辑器，并依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Current Version\Explorer，接下来新建一个名为 AlwaysUnloadDLL，值为 1 的双字节值。最后保存并退出注册表编辑器，重新启动计算机即可生效。以后如果想要去除这项优化，只需将该键值设为 0（也可以干脆将该键删掉）重新启动计算机即可。

256. 删除多余的 DLL 文件

问：频繁地安装和卸载软件使系统中的 DLL 文件越来越多，严重影响运行速度。如何才能安全删除系统中多余的 DLL 文件？

答：DLL 是“动态链接库”文件。在 Windows 操作系统中起着举足轻重的作用，因为程序在执行的时候，必须链接到 DLL 文件，才能正确地运行。有些 DLL 文件可以被多个应用程序共用。因此，编写开发程序的时候可以使其不会太大。但是当安装的程序越来越多时，没有把使用过的 DLL 文件删除，就会造成系统的负担。不过可以通过如下的方法删除多余的 DLL 文件。

首先，依次单击“开始”→“运行”命令，然后输入“regedit”并按回车键，打开注册表编辑器，再依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\SharedDLLs，在右边的窗口中会显示出系统中所有共享的 DLL 文件信息，后面的数字表示当前的 DLL 文件被几个应用程序使用，如果其后面的数字是 0，则可以将其删除，不会对系统造成任何影响。

257. 提示“系统找不到 DLL 文件——PNCRT.DLL”

问：每隔几分钟都要出现一个提示“系统找不到 DLL 文件——PNCRT.DLL”，但却不影响使

用，这是什么原因？

答：pncrt.dll 是播放 RM 格式所需要的一个文件，如果是每隔一段时间就会出现一次，估计也是在运行某些程序（例如 RealPlayer 或“超级解霸”）时需要调用到 pncrt.dll 文件时，因为文件丢失或损坏，所以出现找不到的提示。其实只需重新安装一遍 RealPlayer 就可解决问题。

258. msnp32.dll 动态链接失败

问：开机之后显示“msnp32.dll 动态链接失败，下列各项将无法正常工作。”提示信息，但是单击“确定”按钮后可以正常启动计算机，在 Windows“资源管理器”windows\system 文件目录下可以找到这个文件，这是为什么？

答：这种情况多数发生在安装有网卡的机器上，可能是由于重新安装操作系统或安装新的网络适配器，但又没有正确安装造成的。可以先将 windows\system 目录下这个文件删除，然后进入注册表，将有关 msnp32.dll 的项目和键值全部搜索出来并全部删除。接着将系统的设备管理器的网卡和网络属性中所有网络组件全部删除，重新启动系统后再安装网卡和网络组件即可解决。

259. DLL 文件被破坏导致 IE 浏览器无法正常使用

问：最近在使用 Windows 系统自带的 IE 浏览器浏览网页时，总是不能单击并打开“超链接”，该如何恢复？

答：这可能是由于 IE 应用程序的 DLL 模块文件被破坏导致的。可以尝试依次单击“开始”→“运行”选项，然后在打开的“运行”对话框中输入“regsvr32 actxprxy.dll”和“regsvr32 shdocvw.dll”将这两个 DLL 文件重新注册一次，然后重新启动计算机后看是否可以解决问题。如果仍然不行，可以使用同样的方法将 mshtml.dll、urlmon.dll、msjava.dll、browsui.dll、oleaut32.dll、shell32.dll



模块文件也分别重新注册。

260. Windows 98 中运行“扫雷”游戏时提示程序出错

问：在 Windows 98 系统中玩“扫雷”游戏时，系统提示“程序出错，FREECELL 在 001:0000903 的模块 CARD.DLL 中导致常规保护错误”，这是为什么？

答：这是由于程序调用 DLL 动态链接库文件出错导致的，有可能系统中的该文件已被损坏或者丢失。解决方法就是从其他 Windows 98 系统中将缺少的文件复制到相应的目录下。如果不方便，还可以使用 Windows 98 系统内置的“系统文件检查器”功能，从 Windows 98 安装光盘中提取所需要的文件即可。

261. 丢失 MSVBVM60.DLL 文件

问：在 Windows 98 系统中安装一个新的软件时，总是会提示“找不到所需的.dll 文件——MSVBVM60.DLL”，接着就自动退出软件安装程序，这是为什么？

答：MSVBVM60.DLL 是 VB 运行库文件，许多 VB 创建的程序的安装和运行都需要该文件。如果系统中没有这个文件，就会导致安装和运行失败，不过可以尝试使用下面的方法来解决。

首先下载该文件，可以使用搜索引擎搜索并下载，也可以直接到 <http://www.dll-files.com/dllindex/pop.shtml?msvbvm60> 下载，将下载后的 DLL 文件保存到系统文件夹中（例如 Windows XP 系统，就可以保存到 System32 文件夹下）。

然后，依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“regsvr32 C:\Windows\System\MSVBVM60.DLL”并按回车键，注册该动态链接库文件即可。

262. 提示无法装载 DLL 文件

问：启动 Windows 2000 系统时提示无法装载

DLL 文件。如何解决启动系统时无法装载 DLL 文件的故障？

答：这很可能是由于安装了某个不成熟或者不兼容的软件造成的，不过 Windows 2000 系统在这方面已经改进很多了。可以在命令提示符模式下直接输入“Sfc/scanonce”，检查一下所有的系统文件，如果需要，Windows 2000 会提示插入原始安装光盘，然后重新启动计算机，即可解决问题。

263. Hal.dll 文件丢失

问：安装游戏软件失败后就将其卸载了，但是每次启动 Windows XP 时都会提示“hal.dll 文件丢失”，为什么会这样？

答：这可能是由于安装游戏软件的过程中损坏了 Windows XP 的启动文件 boot.ini 造成的，因为系统提示 hal.dll 文件丢失是 boot.ini 文件丢失或者损坏的典型表现。一般情况下，当出现 boot.ini 文件损坏的情况时，Windows XP 会自动尝试从 C 盘启动，就有可能出现上述的问题。

可以通过编辑 boot.ini 文件来排除此故障。打开其他与本系统安装情况相同的计算机的 C:\下的 boot.ini 文件，然后参照其格式重新编辑受损的 boot.ini 文件即可。为了系统的安全，最好在修改之前备份一下 boot.ini 文件，以免造成更大的损失。

264. 双系统中启动 OE 时提示 Msoc.dll 文件丢失

问：安装了 Windows 98 和 Windows 2000 双系统的计算机，当在 Windows 98 下启动 OE 时，总会提示找不到 Msoc.dll，这种故障该如何解决？

答：如果在 Windows 98 系统下运行其他应用程序的时候，也出现找不到 Msoc.dll 文件的提示信息，则可能是由于 Windows 98 与 Windows 2000 安装在同一磁盘分区导致的。高版本系统在安装时会覆盖低版本系统的部分系统文件，这样就会导致部分重要文件被错误修改，引发系统故障。所以只要按照操作系统版本由低到高的顺序将两



个操作系统安装在不同的分区中即可解决问题。
如果只是在启动 OE 的时候才会出现提示信息，

则还可能是因为感染病毒所致，只需使用最新版的杀毒软件彻底杀毒即可。

2.7 病毒与木马故障

265. 每隔一段时间后，计算机就会重新启动一次

问：每隔一段时间之后，计算机就会自动重新启动，并且出现倒计时提示框，这是为什么？

答：引起这种故障现象的原因也是多种多样的，根据计算机的具体使用情况不同，一般可以从以下几个方面考虑。

(1) 供电电源问题。如果计算机所使用的市电不稳定，有时会因为电压过低而造成自动重新启动，但是这种情况下一般不会出现关机倒计时的提示框。既然不是每次都出现提示对话框，所以这种情况也是不可避免的。如果单是这一方面的原因，购买一个稳压器，连接在计算机和市电电源之间即可。

(2) 感染病毒。这种可能性是最大的了，当前正是“冲击波”、“震荡波”等肆虐计算机的时期，深受其害的用户也不在少数。

感染这种病毒的用户大多会出现如下症状，也可能是其中的一种或者几种：

- Windows 系统莫名其妙地重新启动，并且在关闭之前会出现一个倒计时提示框。
- IE 浏览器不能正常打开网页中的超链接，有时单击超链接没有任何反应，用鼠标右键单击超链接然后选择“在新窗口中打开”也没有任何反应等。
- 不能进行复制、粘贴（这种现象一般是“冲击波”的特征）。
- 网络响应速度变慢，并且有些应用程序运行异常（如 Word 等），计算机 CPU 的占用率总是停留在 100%。

- 当打开“任务管理器”窗口时，会看到一个“msblast.exe”的进程在运行。

其实解决这类病毒故障也并不难。首先，使用“冲击波”专杀工具进行全面杀毒，目前提供病毒专杀工具软件下载的网站很多。其次，安装微软系统补丁（注意：仅支持 Windows 授权产品，盗版用户慎用；Windows 产品及其所有补丁版权归微软公司所有）。最后，升级系统防火墙和杀毒软件，彻底防杀包括“冲击波”在内的所有病毒。

(3) 多用户设置。如果管理这台计算机的用户不止一个，则还有可能是其他用户设置了定时自动关机，或者定时自动重新启动等。

266. 清除杀毒软件不能发现的木马程序

问：用“Windows 优化大师”扫描计算机发现一个名为 W32.Whiter.Trojan 的木马程序，使用“诺顿”杀毒软件查杀的时候，却什么也没发现，这种问题该如何解决呢？

答：首先可以确定，这是一个比较危险的木马程序，有迹象表明该木马的出现主要是针对 Windows XP 注册序列号。当木马被激活后，在记事本中会发现一个“有效”的序列号，其实这只是一个随机产生的数字串而已。同时，该木马还将自身安装到系统中，企图删除硬盘上所有的文件。木马被激活后，将自身复制到 C:\windows\system 文件目录下，文件名为 Whismng.exe。同时在注册表中创建如下的新键：HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Run，其键值为“Whistler %System%\whismng.exe next”。W32.Whiter.Trojan 的破坏行为是删除硬盘上的所有文件，而且采取的方式是先



将文件清空再删除，这样就给数据恢复带来了很大的困难。

当然，“Windows 优化大师”也可能存在错报的情况，也可能是由于所使用的杀毒软件版本太低，病毒库长时间没有更新而不能识别最新的病毒和木马等。所以，最好是先安装最新版本的杀毒软件，并升级病毒库，再查杀病毒。如果仍然不能清除木马程序，则可以尝试使用“木马克星”，相信会收到意外的效果。

267. 杀毒过程中死机

问：使用杀毒软件查杀病毒的时候，每次检查到某个文件夹里的文件就会出现死机现象，这是为什么？

答：出现这种故障很可能是由于系统文件分配表的混乱造成的。解决问题的最好办法就是运行系统自带的磁盘修复程序 Scandisk.exe 检查并整理磁盘文件，将交叉的文件链修复后，即可顺利地将病毒查杀进行到底。

268. 任务托盘中出现红色的“安全中心”图标

问：为什么自从安装 Windows XP SP2 服务包后，偶尔会在系统托盘区域出现红色的“安全中心 (Security Center)”图标？

答：“安全中心”图标工作正常情况下不会出现，即使手工打开，在系统托盘区域也只会出现绿色的图标。如果系统防火墙未启用、自动更新未启用或者病毒防护软件已过期（例如病毒库长时间没有更新）等，就会出现红色的安全警告图标。

其实，针对自己的实际情况，用户只需开启防火墙、系统自动更新或者更新病毒库即可，这也是在系统安装 SP2 之后，新增的安全警告功能。

269. 清除 Killmsblast 病毒

问：如何彻底清除危险的 Killmsblast 病毒？

答：或许机器早已感染上该病毒，只不过它无法对 Windows 98 系统发挥作用，而仅针对 Windows 2000/XP 系统。事实上，该病毒是 WORM_MSBLAST.A 的变种，运行后将自身副本 DLLHOST.EXE（大约 10KB）复制到目录 %System%\wins 下，然后创建 WINS Client 服务。病毒还将 TFTP.DEXE 文件复制到 %System%\wins 目录下，并改名为 SVCHOST.EXE，创建 Network Connections Sharing 服务。更为恶劣的是，病毒创建的服务使得病毒在计算机启动时自动运行，监听被感染计算机的 707 端口。此外，它还创建了一个排斥体 RpcPatch_Mutex 来防止在内存中出现多个病毒进程。

如果有杀毒软件的话，升级到最新的病毒库即可解决问题。当然，没有正版杀毒软件的用户也可以手工清除。首先到微软的官方网站下载 RPC DCOM 漏洞补丁，然后再依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“cmd”并按回车键，打开命令提示符窗口，输入“NET STOP ‘Network Connections Sharing’”并按回车键，会有服务被成功停止的信息出现。再输入“NET STOP ‘WINS Client’”并按回车键，然后关闭命令行窗口，病毒服务被除去。

最后单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框输入“regedit”，打开注册表编辑器，以此找到键值：HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services，在左边的子键中删除 RpcPatch 和 RpcTftpd 子键。

270. 彻底清除“冲击波”的变种蠕虫

问：如何彻底清除“冲击波”的变种蠕虫病毒？

前一段时间感染过“冲击波”病毒的计算机重新安装 Windows 2000 系统后，经常无故蓝屏。使用瑞星杀毒软件查杀，没有任何结果，最新的补丁也安装了。以下是蓝屏后的提示信息：

```
*stop :0x000000c2 (0x00000007,0x0000008a,
```


0x819a5d24, 0x819a5d2c)

bad_poll_caller

beginning dump of physical memory

dumping physical memory to disk:

答：出现这种故障应该先打开系统的任务管理器，看有没有异常的进程运行，CPU 的占用率是否是 100% 等，因为以前曾经感染过“冲击波”病毒，所以要严防其变种的出现。经过以上操作如果确有异常进程且 CPU 占用率居高不下，则可以初步判定是“冲击波”的变种蠕虫或者原来的“冲击波”病毒没有清除干净。

首先建议使用最新版的瑞星、KV2004 或者 Symantec 的“冲击波”专杀软件进行更有针对性的处理。如果还是不能解决问题，则可以尝试在后台管理中将 SVCHOST.EXE 和 DLLHOST.EXE 禁用来解决问题。首先依次单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框，输入“cmd”并按回车键，进入命令提示符窗口。然后在其中输入“net stop RpcPatch”以及“net stop RpcTftpd”，如图 2-54 所示。最后将 Winnt\system32\wins\目录下的 SVCHOST.EXE 与 DLLHOST.EXE 文件删除。



图 2-54 命令提示符窗口

此外，打开注册表编辑器，将 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services 下的 RpcPatch 和 RpcTftpd 删除即可彻底解决问题。

271. 杀毒软件和网络防火墙无法启动

问：以前运行良好的瑞星杀毒软件 and 天网网络防火墙，早晨启动了好多次，都是一闪而过，也没有任何提示信息，这是为什么？

答：这种故障从表面看来好像是应用软件无法运行，但是如果其他应用软件都能够正常运行，则说明系统没有问题。另外，既然这两个软件都是与系统安全相关的，则不能正常运行还可能与系统安全有一定的关系。首先查看“任务管理器”中是否有可疑的进程，如果有立即将其结束。如果以上操作仍不能解决问题，只有使用其他的杀毒软件进行彻底的系统查毒。

272. 杀毒软件无法升级

问：为什么使用的杀毒软件不能进行在线升级？

答：如果使用的是盗版的杀毒软件，则出现不能在线升级的问题是很正常的。因为在升级的时候会提示输入正版的序列号。另外，还可以到指定的官方网站搜索升级包进行安装，但是这种方法只能升级病毒库，并不能升级杀毒引擎。

273. 被病毒破坏的自解压文件

问：如何打开感染病毒的自解压文件？

答：很多重要文件如安装程序、驱动程序等都被制作成自解压的形式保存，这是为了方便以后的应用，但是一旦这些自解压文件被病毒破坏，尽管可以将病毒清除，但由于病毒本身对自解压文件的破坏，自解压文件很可能已经无法打开。此时只需把自解压文件的扩展名从*.exe 改成*.zip 即可，然后用 WinZip 打开压缩包，就会发现文件是完整的。

274. 病毒导致无法恢复注册表

问：由于系统感染病毒，欲恢复注册表时遇到“Windows 找不到这个文件，DOS C:\Windows\command 找不到这个文件名”的提示信息，该如



何解决?

答:遇到这种病毒的确麻烦,它感染了掌管系统命令集的文件 Command.com,该文件感染病毒后,文件长度会被修改,所以造成程序不能运行的现象。解决这种故障,需要在启动时使用干净的启动盘引导,然后查杀病毒,最后再重新安装一遍系统以恢复 Command.com 文件就可以了。如果仍然不能解决问题,只能是格式化硬盘再重新安装系统了。

275. 修复 CHI 损坏的分区表

问:如何使用 KV3000 修复由于感染 CHI 病毒而遭到破坏的分区表?

答:KV3000 硬盘救护王是 KV3000 套件中提供的一款硬盘急救软件,在分区表出现故障的时候可以通过它进行修复。

使用 KV3000 软盘引导计算机启动之后,在 DOS 提示符状态下输入“KV3000”命令并按回车键,从出现的主菜单中按下 F10 键,此时可以看见程序对系统的有关参数和硬盘分区表快速测试的画面。如果硬盘分区表正常,则会显示“Hard Disk Partition table-OK!”信息,否则会根据分区表故障类型显示出相应的信息,此时可以按下 F6 键查看硬盘分区表,或者直接按下 Y 键进行引导扇区的修复操作。

操作过程中为了安全起见,程序在修复之前会提示备份当前的硬盘分区表,然后才会真正地对硬盘分区表进行修复操作。所以即使修复过程中出现错误,最后只要恢复到原来重新操作即可。

276. 无法打开 C 盘

问:为什么 C 盘或者 E 盘无法打开,还会出现如图 2-55 所示的对话框,这种情况该如何解决?

答:这可能是由于系统文件受到损坏或者被病毒感染造成的。首先,可以使用最新的杀毒软件扫描系统,最好是全面检查,发现病毒立即将

其清除。如果经过以上的病毒扫描问题仍然存在,则可能不是由于病毒感染造成的。还可以尝试使用 Windows 安装光盘修复安装操作系统,如果是 Windows 98 或者 Windows Me 系统中遇到这种故障,而系统又没有修复安装功能,则可以使用系统中自带的“系统文件检查器”从安装光盘中提取所需的文件。

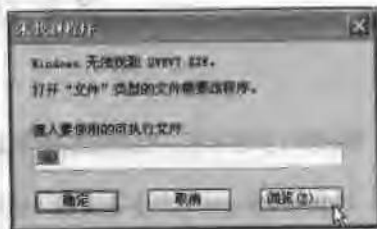


图 2-55 未找到程序

277. Svchost 进程导致系统虚拟内存不足

问:新安装的 Windows 2000 操作系统,系统就提示“虚拟内存不足”,打开“任务管理器”后,发现 Svchost 进程占用了大量内存资源,且无法关闭,这是为什么?

答:这是系统中了病毒的一般表现。首先要断开网络连接,然后安装最新的杀毒软件查杀病毒。如果没有杀毒软件,还可以重新启动计算机进入安全模式中,搜索 Svchost.exe 文件,搜索后只保留 system32 文件夹下的 Svchost.exe,将其他的全部删除即可。重新启动计算机后,立即安装系统补丁和最新的杀毒软件,并启动系统防火墙,以免再次遭遇病毒侵袭。

第3章 Internet 故障

3.1 Internet 连接故障

1. Modem 状态正常, 但是无法拨号上网

问: 为什么 Modem 工作状态正常, 但是无法拨号上网?

答: 当确认 Modem 工作状态正常后, 如果拨号时总是有错误发生, 可能是拨号软件出现了问题, 应注意查看并记录该错误提示的代码和内容。

根据错误提示的不同, 解决方法也有所区别。

一般情况下, 主要有 3 类错误提示:

E0037P;Login fail, 表示账号密码错误, 应注意账号和密码的格式和字母的大小写。

E0040P;Time out, 表示连接超时, 一般建议尝试重装一下拨号软件。

E0041P;Failed on create, 表示拨号软件有问题, 必须卸载拨号软件, 重新启动计算机后重装软件。

2. Modem 拨号时的占线锁死

问: 为什么 Modem 检测一切正常, 可连接网络拨号时, 听到 Modem 两三声鸣叫后, 出现“占线, 请等候”后就停止拨号了, 重新安装系统后问题依然?

答: 出现这种情况, 可能是以下原因造成的:

(1) 若经常发生, 可能 ISP 的中继线太少, 不能满足网民的同时上网需要。

(2) 设置混乱、个别软件被破坏可能会导致这样的问题。若原来一直可以正常使用, 现在却不行, 可以尝试重新安装软件。

(3) 所有的 Modem 或电话线的性能和质量原因, 导致不能很好地建立连接。将通信速率调至 19200b/s 时, 问题若仍未解决, 则有可能 Modem 或电话线有问题。

若偶尔发生类似的事情, 可能是偶然性因素导致的, 不必在意。

3. Modem 被其他程序占用

问: 用户在运行拨号网络时, 出现错误提示信息“The modem is being used by another Dial-Up Networking connection or another program. Disconnect the other connection or close the program, and then try again. (调制解调器正在被另一个拨号网络或程序使用。断开调制解调器的连接或关闭使用调制解调器的应用程序后重试)”, 这是什么原因?

答: 出现这种情况的原因可能有多种, 如另一个程序正在使用调制解调器; 另一个使用过调制解调器的程序未正常关闭; 端口冲突(多出现于使用串口式鼠标的计算机)等。

遇到这样的问题, 应采取的措施是关闭使用调制解调器的其他程序, 同时检查端口设置是否冲突。



4. Modem 没有反应

问:浏览网页时,出现提示信息“The computer is not receiving a response from the modem. Check that the modem is plugged in, and if necessary, turn the modem off, and then turn it back on.”(计算机未收到调制解调器的应答。检查调制解调器是否连接。如果必要,关闭调制解调器电源,再打开其电源),这是什么原因?

答:出现这样的情况,可能是调制解调器未正确地连接,或调制解调器电源未打开,或是其他原因。

应采取的措施是正确地连接调制解调器:打开调制解调器电源;关闭调制解调器电源后,重新打开电源。

5. 拨号成功,但无法登录任何网站

问:新安装好的 Windows 98 系统,使用 Modem 拨号可以成功登录,但无法打开任何网页,Internet Explorer 提示“该页无法显示”的错误信息。重装系统、升级 Modem 驱动程序、调整 Internet 设置等均无法有效解决,这是什么原因?

答:如果通过各种设置的调整都无法解决这个问题,则故障原因多数情况下是由于 Windows 98 系统安装过程中出错所致。最好的解决方法是完全卸载系统,然后通过安装光盘重新安装,尽量避免以硬盘或者利用 Ghost 等方式安装系统。另外,随时关注系统安装过程中出现的任何提示信息。

6. Modem 不执行拨号操作

问:在正确连接计算机、Modem 和电话线后,进行拨号上网操作时,Modem 没有拨号音,同时指示灯没有闪烁,这是什么原因?

答:这表明 Modem 没有执行拨号操作,造成该种故障的原因很多,现分析如下:

(1) 应确认上一次使用时能否正确执行拨号

操作。如果上次使用时能拨号而现在不能拨号,请参见(2),否则转到(5)。

(2) 确认最近一段时间内是否修改过有关 Modem、串行端口的设置。如果修改过,可将相关参数恢复为修改前的设置再试。如果问题解决,Modem 即可正常工作,否则继续。

(3) 确认最近是否新装过什么软件或硬件设备,如果安装过,可能是该软件或硬件与 Modem 冲突。可以考虑删除该软件或去掉硬件,或者重新安装 Modem 的驱动程序。问题解决则罢,否则继续。

(4) 确认最近是否有过雷击、闪电等天气情况。如果 Modem 与电线的插头未取,则可能是 Modem 被雷击损坏。采用交换法,换一块好的 Modem 在本机上测试,看本机有无问题。

(5) 将不能拨号的 Modem 换到其他计算机上,试着拨号,看能否听到拨号音,如果能听到拨号音,请转到(10),如果不能则继续。

(6) 检查与 Modem 相连的电话是否能拨号,如果不能,可能是电话线路本身出现故障,应检查电话线路。

(7) 如果电话线路本身没有故障,则检查通信软件是否能识别 Modem。

(8) 重新拨号,如果拨号正常,则问题得以解决,否则继续。

(9) 如果通信软件已能正确识别 Modem,则检查通信软件中 Modem 参数的设置是否正常。在 Windows 98 系统的“控制面板”中,双击“调制解调器”,然后单击“常规”标签,单击正在使用的调制解调器,选择“属性”选项,确认与调制解调器连接的端口是否正确。然后再次拨号,如果拨号正常,表示问题得到解决。

(10) 如果硬件连接、参数设置都正常,则检查一下电话的拨号等待音是否正常。正常的拨号等待音应为长音,如果拨号等待音正常,转到(12),否则继续。

(11) 如果拨号等待音不正常,应检查该电话

是否在电信局安装了语音信箱或类似功能的设备,若这时电话的拨号等待音是一连串的短促音,可更换未安装语音信箱的电话或到电信局停止语音信箱功能后再试。在 Windows 98 操作系统的“控制面板”中,双击“调制解调器”图标,打开“调制解调器 属性”对话框。在“常规”选项卡下,选择正在使用的调制解调器,单击“属性”按钮,打开所选“调制解调器 属性”对话框。选择“连接”选项卡,取消选中“拨号之前等候拨号音”复选框即可。

(12) 如果拨号音不正常,则检查是否在连通之前,该电话被取消。若是,在“控制面板”中双击“调制解调器”图标,打开“调制解调器 属性”对话框。选择“常规”选项卡,在“调制解调器”列表中选择使用的调制解调器,然后单击“属性”按钮,打开所选“调制解调器 属性”对话框。选择“连接”选项卡,取消选中“在下面时间内如无法接通,请取消呼叫”复选框。如果不想禁用该选项,则增加等待的时间。

(13) 检查拨号音的音频或脉冲方式是否正常。若不正常,在“控制面板”中双击“调制解调器”图标,打开“调制解调器 属性”界面,在“拨号首选设置”选项组中,单击“拨号属性”按钮,选择正确的音频、脉冲方式。

(14) 如果连入 Modem 的是电话分机,应检查所输入的电话号码是否加入了外线拨出码,如 0 或 9。

(15) 检查电话号码本身格式是否正确,电话号码采用国际标准格式:国家代码和区号只能由数字 0~9 构成,电话号码可含连字符、句号、空格和其他格式字符。

(16) 如果 Modem 与之相连的电话采用的是并联方式,则检查该电话是否被拿起或正在通话,确保该电话未被使用和话机放在正确的位置。

(17) 如果拨号系统也没有问题,则检查系统使用的 Modem 驱动程序是否正确,若与使用的 Modem 型号不符合,则重新安装 Modem 驱动

程序。

(18) 上述所有步骤检查仍不能解决问题,应更换相同型号的 Modem 再试。如果更换 Modem 后问题解决,则原 Modem 已坏,可与生产厂商或销售厂商联系。

7. ADSL Modem 上的 ADSL 灯变红

问: ADSL 使用过程中, Modem 上的 ADSL 灯突然变红,这是什么原因?

答: ADSL Modem 上的 ADSL 灯(最前面的灯)是 ADSL 最为重要的指示灯,它是判断 ADSL 是否能通信的第一步。

ADSL 灯有几种状态:

ADSL 灯如果长绿,表明用户端的 Modem 与电信局端的 Modem 已经建立好了物理上的连接,这叫做“同步”,这是 ADSL 正常工作的第一步,也是最为重要的一步。

ADSL 灯如果变成红色,表明用户端的 Modem 与电信局端的 Modem 的物理连接已经断开,这叫做“失步”。

ADSL 灯如果正在闪烁,表明用户端的 Modem 与电信局端的 Modem 正在试图建立连接,也就是说同步进行中。

当用户将 ADSL Modem 加上电源几十秒后,ADSL 灯就会“红色——绿色闪烁——长绿”变化,这就是建立同步的过程。

如果 ADSL Modem 正在使用中出现 ADSL 指示灯变红的现象,就说明此时电话线路上有强干扰;或是电话线路上某个接头没接好,有松动现象;或是线路故障。

遇到这样的问题,应首先注意以下问题及解决方法:

- ADSL 线路上不能并分机,电话只能从分离器 Phone 端口引出,否则会引起 ADSL 失步。
- 线路上的接头一定要接好,特别是用户房屋内部的接头。



- 如果从电信局分线盒内出来的电话线太长，应将平行线换成双绞线，提高线路抗干扰能力。
- ADSL 有时会受到天气原因的干扰，比如大雨等，等待几个小时一般就会自然恢复。

8. 无法 Ping 通 ADSL Modem

问：计算机无法拨号上网。经检查，网卡驱动程序、PPPoE 拨号软件均在操作系统上正确安装，而且可以 Ping 通 127.0.0.1，但无法 Ping 通 ADSL Modem。请问应当如何处理？

答：将该 ADSL Modem 安装在其他计算机上测试，如果确认能够正常运行，可确定该故障由网卡所致，只能通过更换网卡解决；否则，应当更换 ADSL Modem。

9. 调制解调器没有应答

问：使用 Modem 拨号上网时，出现错误提示信息“Modem is not responding. (调制解调器没有应答)”，这是什么原因？

答：出现这样的问题的原因主要有：调制解调器电源没有打开；调制解调器没有正确连接，如串口通信线没连接或调制解调器内部出错。

可采取以下解决措施：首先应打开电源，正确连接调制解调器的电源线、串口通信线、电话线，重试几次拨号。

10. 拨号无法接通

问：使用 USB 接口的 ADSL Modem 拨号上网时，拨号无法连通，这是什么原因？

答：一般来说，出现这种情况是由于 USB Modem 是通过 USB 接口供电，启动时间比较短，网络设备没有被激活或者线路没有被激活，即 ADSL Modem 没有被激活而导致线路不通。

出现了类似问题，可以先耐心地等待 30s 至几分钟，再尝试连接。有时一开机就可以连上，

而有时要激活几分钟或者重新启动才可能连上。如果线路一直不能被激活，则可能网络连线出现了问题，应及时电话咨询当地电信局。这种情况相对发生较少。

11. ADSL Modem 突然无法上网

问：一直使用良好的 ADSL Modem，突然无法上网了，这是什么原因？

答：出现这样的问题，可能的原因很多。如果排除硬件损坏和线路损坏的话（这个情况出现的机率很小），主要可能有如下原因：

- 网络设备过热而出现工作不稳定的情况。
- IP 调整过程中的自动断线。
- 电信局网络系统崩溃。

如果是网络设备过热出现工作不稳定的情况，一般来说设备马上可以自动连接上。但因为 ADSL Modem 的发热量还是比较大，手摸上去很烫，为了设备稳定地工作，还是将其放置在通风比较好的地方。

因为 ADSL 的 IP 地址是动态分配的，如果刚好有时候其 IP 地址要调整，就会出现突然掉线的情况，这种情况一般不需要在意，几秒钟之后就可以自动连接上。如果连不上，按一下 RESET IO 键关闭，然后再启动，就可以连接上了。

如果以上都不能解决问题，可以电话咨询当地的 ISP（Internet 服务提供商），确定一下是否是网络中心出现了问题。

12. 电话拨入或拨出时 ADSL Modem 经常被激活

问：我的 ADSL Modem 在电话拨入或拨出时经常要被激活，这是什么原因？

答：ADSL Modem 被激活的原因主要有两个：一是 ADSL Modem 故障，二是线路故障。而从出现的现象来看，应该是用户端线路不符合规范造成的，要重点对线路的规范性进行检查。

首先应考虑更换 ADSL Modem，如果故障依

旧,那么用户应该去查看线路上有没有并接或串接其他电信设备。另外,有时在接线的时候,会将电话线接错,即相当于地线是悬空的,造成 ADSL 线路不断地将它激活。将这条线路重新连接后,则可以解决这类故障。

13. 打开 Modem 后并不能立即上网

问:计算机通过 ADSL 连接到 Internet。最近一星期不知为什么,打开 ADSL Modem 后不能立即上网,要等十几分钟才行。而且在关闭后重新打开时,也要等十几分钟。原以为是电信线路或 Modem 的问题,可是技术人员用他的笔记本电脑和我的 Modem 试了一下,可以很快地上网。我把网卡换了,并重装了 Windows XP,可还是不行。请问这是什么原因?

答:既然用其他计算机和你的 Modem 可以很顺利地上网,可以肯定 ADSL Modem 和线路都没有问题,故障原因肯定在你的计算机上。另外,更换网卡仍然无法排除故障,也大致可以排除网卡故障的可能。

既然以前可以正常连接到 Internet,而且网卡和 ADSL Modem 又是正常的,那么有理由怀疑计算机感染了病毒。建议为 Windows XP 安装安全补丁,安装正版杀毒软件,并及时升级病毒库,查杀所有硬盘文件。

有一个简单的方法可以判断是计算机硬件的故障还是操作系统的故障,即用 Windows 98 安装盘,格式化一个系统分区并安装 Windows 98,然后安装 ADSL 光盘的上网软件,其他应用程序一定不要安装。如果问题解决,就不是计算机的硬件故障,剩下的问题就好解决了——查毒、用干净的系统安装盘重装系统。

14. 延长 Modem 连线后不能拨号

问:ADSL Modem 自带的与计算机连接的网线比较短,有时只能自己做一条。这条线有严格的长度限制吗?自己制作了一条线,大致 12m 长,

做法与原来的跳线完全相同,经测试也是通的,但是发现不能拨号。这是什么原因?

答:ADSL Modem 与计算机网卡的跳线通常不超过 1.5m。如果需要移动计算机的位置时,可以把连接 Modem 的电话线延长一些,而不要延长 Modem 与网卡之间的跳线。

15. 拨号上网数据流量大时出现死机

问:为什么我的 ADSL 数据流量一大,如看网络电影的时候,计算机就会死机?

答:一般认为这是网卡的质量或者兼容性不好所引起,特别是老式 ISA 总线 10Mb/s 网卡。PPPoE 技术可能与这类网卡兼容性有问题,并且速度较慢,造成冲突,最终线路锁死,甚至死机。

16. 让 ADSL 自动断开 Internet 连接

问:家中最近组建了一个网络,操作系统分别是 Windows XP 和 Windows 98。在“网上邻居”中计算机彼此可以访问,Ping 测试也通过。Windows XP 作为 ICS 主机,通过 ADSL 连接至 Internet。为了让 Windows 98 也能共享 Internet 连接,两个计算机都运行了 Windows XP 的“网络安装向导”,Windows 98 通过 Windows XP 的“Internet 连接共享”上互联网。在 Windows XP 下选中“在我的网络上的计算机尝试访问 Internet 是建立一个拨号连接”后,只要 Windows 98 一打开 Internet Explorer,Windows XP 就会自动拨号,但是无法在 Windows 98 上控制 ADSL 的通断。如何让 ADSL 自动断开 Internet 连接?

答:在 Windows XP“控制面板”中双击“网络连接”,打开“网络连接”窗口。用鼠标右键单击 ADSL 连接,在快捷菜单中选择“属性”,显示“ADSL 连接 属性”对话框。选择“选项”选项卡,在“重拨选项”选项组的“挂断前的空闲时间”下拉列表中选择较短的时间(如 2 分钟),单击“确定”按钮保存设置。当客户端在规定的时间内



没有 Internet 访问请求时, ICS 将主动断开 ADSL 连接。

17. ISP 的服务项目不能列出

问: 使用 ADSL 拨号上网时, 无法列出 ISP 的服务项目, 这是什么原因?

答: ADSL 无法列出 ISP 服务项目的原因很多, 主要包括:

- PPPoE 软件本身的安装不正确, 或缺少相关组件。应当重新安装 PPPoE 软件, 而且要在重新安装之前, 卸载原来安装过的 PPPoE 软件, 并重新启动计算机。
- 网卡的驱动程序和 PPPoE 有冲突, 应当更新网卡的驱动程序。
- PPPoE 软件与共享上网软件争夺对网卡的使用权。先安装 PPPoE 软件, 并确认连接正常后再安装共享上网软件。
- 一台计算机安装了多个网卡。在创建拨号连接时, 应正确地选择到底是哪一块网卡连接在 ADSL Modem 上。如果选择错误, 网络自然无法连通。
- 由于 Windows 非正常关机, 造成网络组件文件数据错误。此时应卸载所有相关的网络组件, 然后重新安装网络组件和 PPPoE 拨号软件。
- 网络连接线问题。检查网线的连接情况和网线的接线方法是否正确。
- ISP 没有初始化用户账户。虽然账号和密码开通了, 但是 ISP 服务器还需要一个初始化过程, 即在它的网络中, 通过 ADSL 内部编码和电话号码等参数, ISP 端在认可该条 ADSL 线路合法后才会提供服务。用户如遇到这样的情况, 可向 ISP 询问有关问题。
- 计算机中其他设备的驱动程序与 PPPoE 软件冲突。声卡、MPEG 解压缩卡等设备驱动程序比较容易与 PPPoE 软件产生

冲突, 此时升级它们的驱动程序也许能解决这一问题, 或者更换它们的中断号。

18. ADSL 上网速度慢

问: 为什么 ADSL 访问速度有时很慢, 比普通拨号 Modem 拨号上网快不了多少?

答: 造成 ADSL 访问速度慢的原因有很多, 归结为以下几点:

(1) 出口带宽原因。访问其他地区的网站时, 会受到局端出口带宽总量的限制, 而访问国外站点还会受到国内出口总带宽的影响, 特别是在访问高峰的时间段。

(2) 对方站点硬件配置和连接带宽的原因。对于一些热门站点, 由于其硬件配置较低或者连接带宽较窄, 当用户访问量较大时, 连接速率将会变得非常低。

(3) ADSL 线路受到干扰或距离过长。ADSL 技术对电话线路的质量要求较高, 当电话线缆中的 ADSL 线对较多, 且用户又同时使用时, 线路之间的串扰将相当严重。

(4) 局端采用 RADSL (即速率自适应 ADSL) 设备。当电话线路受到外界因素干扰时, RADSL 会根据线路质量的优劣和传输距离的远近动态地调整用户的访问速度。解决的方法是避开用户访问高峰期, 或更换为其他的宽带网接入方式。

19. ADSL 有时不能联网

问: 为什么 ADSL 有时不能正常上网?

答: ADSL 是一种基于双绞线传输的技术, 双绞线是将两条绝缘的铜线以一定的规律互相缠在一起, 这样可以有效抵御外界的电磁场干扰。电话线大多是平行线, 从电话公司接线盒到用户电话这段线大多用的是平行线, 这对 ADSL 传输非常不利, 过长的非双绞线传输会造成连接不稳定、ADSL 灯闪烁等现象, 从而影响上网。由于 ADSL 是在普通电话线的低频语音上叠加高频数字信号, 所以从电话公司到 ADSL 滤波器这段连

接中任何设备的加入都将危害到数据的正常传输，因此在滤波器之前不要并接电话、电话防盗器等设备。

20. ADSL 常常掉线

问：为什么 ADSL 常常掉线？

答：原因可能是连接设备的平行线距离过长。因为任何连接设备都会有故障的时候。ADSL 同样会掉线，但只要线路质量较好，掉线的几率还是很小的。导致 ADSL 常常掉线的原因很多，包括 ISP 接入服务器的故障、线路的故障、线路干扰、ADSL Modem 故障（发热、质量、兼容性）、网卡缺陷（速度慢、驱动程序老）等。对比附近的 ADSL 接入用户，往往可以排除由局端原因而导致的故障。

此时就应当检查用户端的线路连接、网卡和 ADSL Modem 的品质了。除此之外，还应当确认 ADSL Modem 散热良好。若确认入户线采用了 1.2mm 线径的平行线缆，且长度超过 30m，可以将连接的平行线更换为铜质双绞线电缆。

21. ADSL 无法连通

问：我在 ADSL 上加了一个 IP 电话拨号器后，ADSL 就无法连通了，这是什么原因？

答：这是由于加装了 IP 电话拨号器造成的。

解决的办法是将 IP 电话拨号器连接至 ADSL 分离器的 Phone 接口上。ADSL 线路上并不是不能安装电话分机或其他设置，但一定要将它们连接至 ADSL 分离器分出的电话口上，而分离器则必须在电信总线进口上。

当然，接在电话进线的分线盒上在理论上讲也可以，但是这样做的结果就在总线进口（也就是电信局）和分离器之间并入了其他电子设备，这会对 ADSL 的通信造成干扰。由于 ADSL 对线路品质要求很高，有可能影响 ADSL 的正常工作，所以一般都在分离器的电话口上安装分机。

22. 使用 ADSL 后，Windows 无法正常关机

问：为什么使用 ADSL 后，Windows 无法正常关机？

答：Windows 无法正常关机肯定是由于软件问题导致的，即部分进程无法结束并从内存中完全退出。

解决的办法有以下两种：

(1) 驱动程序问题。Windows 98 SE 的 NDIS 网络驱动程序有严重 BUG，应到微软的网站下载相应的补丁程序。

(2) 网卡 IP 地址的设置问题。设置的 IP 地址若是可路由 IP（即公用 IP 地址），与 PPPoE 在一些情况下会产生冲突，以至 Windows 无法关闭网络协议，所以最好把网卡的 IP 地址设置为不可路由 IP 地址（即私有 IP）。私有 IP 地址范围包括 3 个网段，即 10.0.0.0 ~ 10.255.255.255，172.16.0.0 ~ 172.31.255.255 和 192.168.0.0 ~ 192.168.255.255。

23. ADSL 经常掉线

问：为什么在正常上网过程中，Power/Sync 灯变红，之后不久又恢复正常，而且容易掉线？

答：出现这种故障应首先查看是否有干扰源，如手机等，应使其尽量远离 ADSL 设备。

其次，查看线路在进入分离器之前是否接有分机电话，解决方法是不使用此电话机或拆除此电话机。

最后，若是线路本身质量有问题或不稳定，可以联系当地的网络接入商。

24. ADSL 长时间连接后会掉线

问：ADSL 长时间连接后即掉线，重启 ADSL Modem 后正常，这是为什么？

答：ADSL Modem 长时间连接后才出现掉线情况，而且重启 ADSL Modem 后又恢复正常，这说明宽带网络可能没有问题。如果用户在掉线时，“ADSL”指示灯依然正常，有可能用户直接将 Modem 连接在集线器上。由于集线器既不划分广



域网也不划分局域网,网络内的所有数据包都会广播至 ADSL Modem 连接的 10Base-T 端口。此时大量与 ADSL Modem 无关的数据包将会占用 ADSL 的上行通道,而 ADSL 也无法控制局域网内的广播风暴。当 ADSL Modem 接收到的数据包超过 ADSL 上行传输能力时,这些数据包的数量继续增加,就会出现缓存溢出现象,也就是常说的 ADSL “休眠”现象。此时,只有重新启动 ADSL Modem,才能清除缓存中的数据,恢复与宽带网的连接。

用户可以将安装有双网卡的计算机作为代理服务器,从而隔断 Modem 与局域网之间的直接通信。如果资金充裕,安装 ADSL 路由器则可以完全避免这样的现象发生。

25. ADSL 每隔一段时间就出现数据传送停顿

问:为什么 ADSL 显示连在网上,但是每隔一段时间就出现数据传送停顿?

答:这一般是 ISP 的问题。某些设置不完善也会造成 ADSL 的信息短时间中断,但是并不影响连线状态,只对互联网连接的数据造成停顿。

26. ADSL 对操作系统有何要求

问:我想使用 ADSL 上网,但不知道它对操作系统是不是有要求?对 ADSL 设备呢?

答:关键不在于 ADSL 设备,只要有 PPPoE 软件就可以用 ADSL 上网。EnterNet 目前支持 Windows 9x/Me/NT/2000、MacOS 等操作系统;RasPPPoE 支持 Windows 9x/Me/NT/2000 等操作系统。

27. ADSL 设备的驱动程序如何安装

问:我想为 ADSL 设备安装驱动程序,但是不知该怎样安装?

答:ADSL 设备不需要安装驱动程序,安装任意一个遵守 PPPoE 协议的软件即可,但网卡的驱

动程序还是要装的。当然,非标准 ADSL (USB、内置 ADSL 卡除外)设备需要安装硬件自带的驱动程序。

28. Windows XP 下 ADSL 的设置

问:ADSL 在 Windows XP 下如何设置上网?

答:Windows XP 自带了 PPPoE 的拨号程序,只要在“控制面板”→“网络”中建立一个拨号连接,然后选择拨号的类型为 xDSL,这样就建立了一个 ADSL 的 PPPoE 拨号连接。

29. 网速为何断断续续

问:新安装的 ADSL 1Mb/s 宽带,为何达不到 1Mb/s 速度,只有 300Kb/s 的速度,而且网络断断续续,下载一会就越来越慢。这是什么原因?

答:出现这种情况,有 3 种可能。一种可能是电信局的问题,带宽没有完全放开,可到电信局协调一下。二来可能是因为电话线老化的原因,可更换新的电话线。再有就是 ADSL 有问题,更换或维修即可。

30. 连接被中断

问:拨号连接过程中,出现错误提示信息“Connection to xxx.xxx.xxx.xxx was terminated. Do you want to reconnect? (到主机 xxx.xxx.xxx.xxx 的连接被中断,是否重新连接?)”,这是什么原因?

答:出现拨号连接软件与 ISP 主机连接被中断这样的问题,大多是因为电话线路中断造成的。遇到这种情况,只要在提示信息框内单击“Reconnect (重新连接)”按钮即可。

31. 其他程序占用拨号连接

问:双击“拨号连接”打开拨号连接程序时,提示错误信息“Another program is dialing the selected connection (另一个应用程序正在使用该连接)”,这是什么原因?

答:出现这样的提示信息说明网络拨号连接

已经启动，不能启动第二次。如果想重新打开，关闭原来的进程再打开一遍即可。

32. 拨号连接时认证失败

问：拨号连接上网时，提示错误信息“Authentication failure (认证失败)”，这是什么原因？

答：出现这样的问题，最大的可能就是拨号连接的用户名与密码不匹配的原因。可进行核对后，直接输入正确的用户名和密码。

33. 刚刚连接上网就中断

问：在 Windows 98 系统中，新安装的宽带网，检查线路一切正常，准备上网时却发现刚一连接上就中断了，这是什么原因？

答：检查线路一切正常，且能够实现网络连通，则表明线路安装和网络的设置基本正确。问题可能是 TCP/IP 协议安装出错所致。最好的解决办法是将 TCP/IP 协议完全卸载后再重新安装。

打开“控制面板”，用鼠标双击其中的“网络”图标，打开“网络”对话框。在“设置”选项卡下，找到“TCP/IP 协议”项，选中并删除它。同时单击“添加”按钮，重新添加“TCP/IP”协议。

34. 检验用户名和密码时无法通过

问：在 Windows XP 操作系统下拨号上网时，有时“拨号”对话框长期停留在“校验用户名和密码”这一步无法通过，系统无法完成正常登录，这是什么原因？

答：出现这种情况多是发生在某次登录失败后。如果由于服务器或网络错误，导致某次未能成功登录验证，则 Windows XP 系统将出于安全考虑，对用户当前的拨号连接进行一定限制。

要解决上述故障，可以采取以下办法：打开“拨号连接”对话框后，不要立即进行拨号，首先单击“密码”文本框，在其中将正确的账户、密码重新输入一次，这时就可以很快地连接到 Internet 了。

35. 拨号上网无网络流量

问：一客户计算机采用 Windows 98 操作系统，在拨号上网时发现网页无法打开，但屏幕右下角有连接的图标，发现无网络流量，但多拨几次后问题解决，此问题总是无规律地出现，请问是什么原因？

答：计算机可以正常拨号，说明使用的 Modem 硬件和驱动没有问题，但仔细观察后发现网络流量为 0，说明计算机并没有在网上，右下角的连接符号可能是一种假象，使用 ipconfig/all 命令发现计算机没有获得 IP 地址。这可能和电信接入端有关，反复测试几次拨号上网，发现只要拨号后如果获得 IP 地址就一定可以上网，如果没有获得 IP 地址，就一定无法打开网页。出现这样的原因在于电信的局端，而不是在于计算机本身，联系电信局作相关调整即可。

36. 启动后不能立即拨号上网

问：ADSL Modem 为以太网接口。安装 ADSL Modem 后，计算机的启动速度变慢，而且启动后不能立即拨号上网。请问应当如何处理？

答：该故障通常为没有对网卡指定固定 IP 地址信息所致。Windows 操作系统，特别是 Windows XP 在启动过程中，如果发现 IP 地址信息设置为自动获取，便寻找网络内的 DHCP 服务器，从而延长操作系统的启动时间。建议为连接 ADSL Modem 的网卡指定一个私有 IP 地址（如 192.168.0.100，子网掩码为 255.255.255.0），DNS 服务器和默认网关保持为空。需要注意的是，千万不要在 ADSL 的虚拟网卡上配置 IP 地址信息，除非采用专线方式连接，并由 ISP 指定了静态 IP 地址信息。采用虚拟拨号上网的用户 IP 地址是动态分配的，获得的 IP 地址是从地址池中随机分配的，任何计算机都没有固定的 IP 地址。

37. 经常出现“断流”现象

问：ADSL Modem 能成功拨号登录，但上网



的时候数据流传输突然中断,无法正常传输数据,Internet 访问请求没有反应,网页打不开、下载中断,在线收看或收听的视频或音频中断,过一阵又自动恢复正常。请问是什么原因?

答:导致该故障的原因,可能有以下几个方面:

- 线路问题。到局端机房的距离过远、平行线使用过长、电磁干扰较严重(手机、空调、洗衣机、冰箱)、分频器前安装附机或其他设备等,都会导致断流现象。
- PPPoE 问题。系统中 PPPoE 软件安装不合理或软件兼容性不好引起的问题。一般来说,在 Windows 98 系统中,安装 PPPoE 拨号程序前,先安装 Windows 98 SE 补丁程序。不要在同一系统安装多种拨号软件。Windows 98 推荐用 EnterNet300 拨号软件,Windows 2000 推荐用 RassPPPoE 拨号软件,Windows XP 推荐使用自带的 PPPoE 拨号软件。
- 网卡问题。断流也可能是由网卡引起的,而且多发生在 ISA 型网卡。因此,建议用户购买网卡时选用质量好、驱动程序全、售后服务好的网卡。
- Windows 问题。升级安装系统安全补丁,杜绝蠕虫病毒对系统的干扰。
- DNS 问题。对于 ADSL 虚拟拨号的用户来说,绑定 ADSL 网卡的 IP 地址和 DNS 选项是不需要设定的,自动分配即可。如果要设 DNS 则应设置正确。绑定 ADSL 网卡的 TCP/IP 网关一般不需要设置。
- TCP/IP 问题。TCP/IP 问题最容易引起不能浏览网页的情况。例如,没有更改过设置,一直可以正常浏览,突然发现浏览不正常了,就可以试试删除 TCP/IP 协议后重新添加 TCP/IP。
- 软件问题。卸载有可能引起断流的软件。

现在发现某些软件偶然会造成上网断流,但具体什么条件下会引发,尚需进一步的测试。但是,当发现打开某些软件就有断流现象,关闭该软件就一切正常时,卸载该软件试试。

- 优化问题。不要用注册表优化软件或者“ADSL 超级骑兵”等软件对操作系统进行修改和优化。事实上,这些软件并不能提高上网速率,反而可能导致一些不稳定现象的发生。
- 双网卡冲突。拔起连接局域网或其他计算机的那块网卡,只用连接 ADSL 的网卡上网测试,如果恢复正常,检查两块网卡有没有冲突。
- 同步问题。重新启动 ADSL Modem,问题也许就会解决。

38. 拨号框变成窄条

问:拨号框变成了一个窄条,无法单击 Connect 按钮进行连接。如何才能恢复该对话框呢?

答:双击桌面上的 EnterNet 300 图标,单击已建立的 ADSL 拨号图标,单击工具栏中的 Connections 按钮,在下拉菜单中选择 Setting,然后选中 Detail Log 选项,再单击“确定”按钮,拨号窗口就可以恢复到原来的状态了。

39. ADSL 有时不能正常上网

问:最近刚刚安装了 ADSL。可是经过一段时间的试用后发现,ADSL 有时不能正常上网,这是什么原因?

答:ADSL 是一种基于双绞线传输的技术,双绞线是将两条绝缘的铜线以一定的规律互相缠在一起,这样可以有效地抵御外界的电磁场干扰。但是,室内使用的电话线大多是平行线,从电话公司接线盒到用户电话这段线如果全部是平行线,并且长度大于 10m,将对 ADSL 传输非常不

利。过长的非双绞线传输会造成连接不稳定、ADSL 灯闪烁等现象,从而影响到上网。由于 ADSL 是在普通电话线的低频语音上叠加高频数字信号,所以从电话公司到 ADSL 滤波器这段连接中任何设备的加入都将危害到数据的正常传输。因此在滤波器之前不要并电话、电话防盗打器等设备。另外,ADSL 的最远传输距离为 5km,距离 ISP 越远,信号质量越差、传输速率越低,连接也就越不稳定。

40. 实际速率只有 100~300K

问:我最近安装了 ADSL,ISP 承诺提供的 ADSL 传输速度是下载 1Mb/s 以上,可是,实际测试时,下载速率只有 100~300K。这是什么原因?

答:这主要是使用的速率单位不同所产生的问题。ISP 所称的 1M 的单位是 bit,而下载速率显示的单位是 byte。1byte=8bit,所以下载显示为 200KB 时,其实已经达到了 1.6Mb/s,已经相当快了。由于服务器和客户端硬盘读写速度等诸多原因,本地下载速度还不能发挥 ADSL 2Mb/s 的最大能力。

41. 达到最大连接数

问:客户端登录提示“达到最大连接数”。请问这是什么故障?应当如何解决?

答:导致故障原因可能是密码被盗用或上一次异常下线,如突然断电、死机、非正常关机等。解决方法是请局方管理员在综合业务管理系统中修改用户的密码,并清除该在线用户。

42. 提示当前用户不具备运行客户端的权限

问:在使用 PPPoE 虚拟拨号软件拨叫时,客户端软件提示“当前用户不具备运行客户端的权限”。请问应当如何解决?

答:该故障缘于操作系统对权限的要求。在 Windows 2000/XP 系统中,只有以权限不受限制的用户身份(如 Administrator)登录,才能使用客户

端上网。如果以受限用户或 Guest 用户身份登录,将无法运行客户端。

43. 客户端软件运行操作系统报错

问:在使用 PPPoE 虚拟拨号软件拨叫时,客户端软件运行时操作系统提示系统错误。请问应当如何解决?

答:可以采取以下两种方式解决:

(1) 检查并修改系统时间,使其与当前标准时间相符。如果是 Windows XP 则可以借助 Internet 时间服务器同步时间。

(2) 重新安装操作系统。

44. 得到 192.168.0.x 地址

问:使用 PPPoE 虚拟拨号软件拨叫成功,但是无法接入 Internet,既不能浏览网站,也不能 QQ 聊天和网络游戏。使用 ipconfig 命令检查发现,用户得到的 IP 地址为 192.168.0.x (x 为 1~254 之间任意数字),且无法释放掉该地址。这是什么原因?应当如何处理?

答:故障原因可能是 ADSL 设备在出厂时启用了 DHCP 功能,解决方法是进入 ADSL 配置管理界面,禁用其 DHCP 功能,保存配置并退出。然后释放地址,再重新请求分配一次地址。

45. 得到 169.254.x.x 地址

问:ADSL Modem 为以太网口,采用 PPPoE 虚拟拨号,计算机无法接入 Internet。使用 ipconfig 命令检查发现,用户得到的 IP 地址为 169.254.x.x (x 为 1~254 之间任意数字),无法获得合法 IP 地址。请问应当如何处理?

答:建议通过以下方式解决:

- 查看 ADSL Modem Link 灯的状态,如果不正常,先重启一下 ADSL Modem,如果还不行,需要查看线路和局端设备。
- 重新启动计算机。
- 禁用并重新启用网卡。



- 查看网卡的工作状态, 如果显示“此设备当前工作不正常”, 应当重新安装网卡的驱动程序。
- 查看网线是否插好, 网卡灯是否正常。
- 主机操作系统的 DHCP Client 服务是否正常启用 (尤其是 Windows XP/2000)。
- 用 ipconfig 释放并且请求地址, 检查返回信息。

46. Internet 连接频繁掉线

问: 采用 ADSL 接入 Internet。客户端登录后经常掉线, 提示“即将断开连接, 服务器超时”。请问应当如何解决?

答: 建议通过以下方式解决:

- 禁用 ICF。如果是由于 Windows XP 自带防火墙引起的, 打开“控制面板”→“网络连接”, 用鼠标右键单击“本地连接”并在快捷菜单中选择“属性”, 选择“高级”选项卡, 取消对“Internet 连接防火墙”复选框的选中, 禁用网络防火墙功能。
- 更换 Modem。排除线路质量的原因后, 可能会由于 ADSL Modem 工作不稳定而导致频繁掉线, 建议更换 Modem。
- 绑定 MAC 地址。专线用户如果没有绑定网卡 MAC 地址, 会每 4 分钟掉线一次, 需要将网卡 MAC 地址和 IP 地址绑定在一起。
- ADSL 连接。检查分离器连接方法是否正确, 线路接头是否接触不良。ADSL Modem 与分离器之间的连线距离是否过长, 尝试缩短连线的距离。检查连接 Modem 的电话线前是否有干扰源, 例如连接了传真机、小总机等设备。如果有, 断开这些设备再试。

47. 上网速度较慢

问: Internet 采用 ADSL 接入方式。虽然可以

正常接入 Internet, 但是感觉上网速度比较慢。请问可能有哪些原因? 应当如何解决?

答: 影响上网速度的原因, 有以下几个方面:

- 网络服务器。网络服务器的性能、出口带宽以及用户的并发访问量, 都在一定程度上影响着用户对网站的访问速度。
- 网络的拥塞度。ISP 的出口带宽, 以及并发的 Internet 接入用户数量, 决定着用户可用的网络带宽。
- 兼容性问题。对于虚拟拨号的 ADSL 用户而言, 还存在着拨号软件与操作系统的兼容性问题。建议使用随同 ADSL Modem 一同销售的 PPPoE 拨号软件。
- 计算机性能。计算机的性能也在某种程度上对上网速度产生影响, 特别是启用病毒防火墙后。另外, 系统漏洞和蠕虫病毒也会影响访问速度, 应当及时更新系统安全补丁。
- Web 设置。Web 浏览器配置不正确, 应重新运行一遍 Internet 连接向导, 选择局域网连接方式, 并取消自动搜索代理服务器。
- 线路质量。当接入端距离局端较远或者线路质量较差时, Internet 接入速率将随之大幅下降。

48. 搬家后经常断线

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。前一段时间刚刚搬家, 所以 ADSL 也办理了移机手续。另外又购买了一台新计算机, 与原来的计算机实现双机互连。原来 Internet 连接一直正常, 然而自从搬家后却经常断线。请问是什么原因?

答: 导致经常掉线的原因可能有以下几个方面:

- 连接问题。ADSL Modem 之前接了电话机、传真机等设备, 并且没接分离器或不是每个设备前都接了分离器。

- **ADSL Modem 问题。**长时间使用导致设备过热，放置在干扰源较强的地方，如音箱、手机或手机充电器旁等。手机一定不要放在 ADSL Modem 的旁边，因为每隔几分钟手机会自动查找网络，这时强大的电磁波干扰足以造成 ADSL Modem 断流。
- **计算机问题。**检查计算机使用的电源是否接有地线，应保证机器外壳接地良好。检查网卡等硬件是否正常。
- **线路质量问题。**查看室内是否接头多、接触是否良好。接线方法是否正确，也可在门口接线盒处断开原接线，直接引入 ADSL 设备，以此判断室内线路是否正常。
- **网络问题。**用户若多台计算机上网应检查网络是否有故障，断开网络，使用单机上网判断是否有网络故障。
- **系统及软件问题。**为计算机安装系统安全补丁，并使用 ADSL Modem 随机附送的 PPPoE 拨号软件，Windows XP 则建议使用系统内置的 ADSL 拨号软件。

49. 搬家后上网速度变慢

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。前一段时间刚刚搬家，所以 ADSL 也办理了移机手续。另外又购买了一台新计算机，与原来的计算机实现双机互连。原来 Internet 连接一直正常，然而自从搬家后，上网速度却变得很慢。请问可能是什么原因？

答：导致上网慢的原因可能有以下几个方面：

- **端口连接。**通常情况下，Line 端口连接外线，Modem 端口连接 ADSL Modem，Phone 端口连接电话机。不同的 ADSL 话音分离器的连接方法有所不同，必须按照说明书指引正确连接。
- **线路质量。**确保线路通信质量良好，没

有被干扰，ADSL 设备与外线之间，不要连接其他设备，例如电话分机、传真机等，否则会造成线路的干扰。

- **局方距离。**距离局端机房太远，当超过 2.5km 以上时，也会导致上网速度慢或断线。
- **室内线路。**检查接线盒和水晶头有没有接触不良现象，以及是否与其他电线串绕在一起，有条件最好用标准双绞线，如果是符合标准的三类、五类或超五类双绞线更好。电话线入户后应当分开走，一路走电话、一路走计算机。如果使用分线盒，最好选用质量好的。计算机接 ADSL Modem 的线用 ADSL Modem 附带的双绞线。
- **电源接地。**电源线一定要有安全地线，不能单纯用火线、零线两路线，安全地线能排除计算机、显示器等设备所产生的静电而引发的速度慢、断线、死机、关机困难等不明故障。
- **病毒攻击。**虽然受到黑客和病毒的攻击可能性较小，但也不排除可能性。病毒如果破坏了 ADSL 相关组件也会有类似的情况发生，通常的表现是 ADSL 不稳定，速度变动很大，容易掉线等。使用虚拟拨号上网方式，虽然名义上是动态 IP，但如果天天挂在网上，那么，从上线后到断线的整个过程中 IP 地址是不变的，从而让黑客有机可乘。建议安装系统安全补丁、网络防火墙和病毒防火墙软件等。
- **网卡故障。**重装网卡驱动程序，或者更换质量性能好的网卡。
- **IE 故障。**取消 Web 浏览器中使用代理服务器的选项，将计算机直接连接 ADSL Modem。
- **拨号软件故障。**卸载并重新安装 ADSL



Modem 随送的 PPPoE 拨号软件。Windows XP 使用内置的 ADSL 拨号程序。

50. 先开主机无法实现 ICS

问：双机用网卡互连。ICS 主机采用 Windows 98 系统，安装两块网卡，一块通过内部网连接 Internet，另外一块直接连接到另一台计算机。现在问题是，必须先开客户机，再开 ICS 主机，这样双机都能上网。如果先开 ICS 主机，后开客户机，则只有 ICS 主机能够上网，客户机则不能上网。此时两台计算机都不能 Ping 通对方。请问这是为什么？怎样解决这个问题，使得无论谁先开机，都能正常上网。

答：ICS 主机和客户机是通过一条直通线连接的，先开主机后开客户机时，等于主机接客户机的那块网卡没有连通网线，网卡就没有起作用，客户机当然就不能访问了。而先开客户机后开 ICS 主机，则 ICS 主机的两块网卡都能投入工作，也可以实现双机互连和 Internet 连接共享了。

可以考虑购买一台宽带路由器，将两台计算机接入 LAN 口，WAN 口则连接至内部网络。这样，两台计算机将不受彼此的限制，可以随时接入 Internet。

51. ADSL 连接速率受限

问：一个办公室，有两个电话，都装了带路由功能的 ADSL Modem。其中，一台启用路由功能，通过集线器连接了 6 台计算机；另一台通过 TP-Link 宽带路由器连接 3 台计算机。开始时，两条 Internet 连接都提供了良好的上网速度。但半年后，启用路由功能的 Modem 的 Internet 连接速度变得很不稳定，有时还收不到数据，但计算机之间的访问正常；而使用 TP-Link 宽带路由器上网的计算机则没有这个问题。不过，好像每台计算机的上网速度都被限制在 100K 左右，可是从没有对速度作过限制。请问是何原因？

答：启用路由功能 Modem 的故障原因，可能

是当地 ISP 进行的限制。现在，许多地方的 ISP 已经限制使用 ADSL Modem 内置的路由功能实现 Internet 连接共享了。宽带路由器的连接速率基本正常，以最高带宽 2Mb/s 计算，理论传输速率只有 250Kb/s，连接 3 台计算机，每台计算机 100Kb/s 左右没有问题。

建议暂时可以将集线器连接到宽带路由器的 LAN 口上，只使用一条 ADSL 共享 Internet 连接。如果对 Internet 带宽要求较高，可以再购置一台宽带路由器，禁用 ADSL Modem 的路由功能，连接至宽带路由器的 WAN 口，集线器则连接到 LAN 口。

52. ADSL 每 15 分钟断一次

问：为什么我的 ADSL 每 15 分钟就断一次，重启 ADSL Modem 后正常。Internet 连接中断后，用 Ping -t 测试时，每 7 次中只有一次是通的。请问应当如何解决？

答：导致 ADSL 频繁掉线的原因通常是“冲击波”、“震荡波”等蠕虫病毒所致。为网络内的所有计算机都升级系统安全补丁，并安装 Symantec 病毒防火墙。

53. 电话打进响两声后即发出极为古怪的叫声

问：我家的计算机操作系统为 Windows XP，上网本来是正常的。最近使用“终极上网提速”这款软件后，不慎选择了对 Windows 98 系统优化，立即单击“恢复”按钮。但从此只要电话与 Modem 连在一起时，一旦电话打进来，响两声之后马上就会发出极为古怪的叫声。用系统安装盘修复了系统后，问题解决。请问这是为什么？

答：“有电话打进来，响两声之后马上发出极为古怪的叫声”应该是接收传真的声音，这是 Modem 设置了两声振铃之后如果不接电话则自动转到传真功能。可以用如下方法解决：

依次单击“开始”→“所有程序”→“附件”

→“通讯”→“传真”→“传真控制台”，打开“传真控制台”窗口。在“工具”菜单中选择“配置传真”，运行“传真机配置向导”。在“选择传真发送或接收设备”对话框中，选中“允许接收”复选框，并选择“手动应答”选项，由人工决定是否接收传真。当然，也可以选择“自动应答”选项，但将响铃的次数适当增加，如 5 次。默认状态下，响铃两次即自动接收传真。

54. 电话打进或打出导致 Internet 连接掉线

问：家里是普通电话 + ADSL，Modem 是中兴的，最近 4 个月以来出现一种奇怪的现象，只要使用电话（打进或打出），正在上网的时候网络就会掉线，稍等 1 分钟左右就会自动连接上（不用重新拨号）。ISP 的技术人员来看过，也不知道什么原因，只好把整个线路和 Modem 都换了。试验过几次，都没有掉线，问题看似解决了，但是这几天又出现这种情况，请问这是是什么原因？

答：可能的原因有以下几个方面，可以对照自己的情况逐一排除：

(1) 距离局端太远。ADSL 所允许的最远有效传输距离是 5km，用户与局方的距离越远，信号质量和稳定性越差。

(2) 线路质量太差。在大多数电缆中，线对之间的串扰非常严重，如果线路质量太差，电阻过高或串扰过大，也必然会影响数据传输质量。

(3) 分离器质量问题。分离器相当于是一个低通滤波器，只允许频率为 0~4kHz 的语音信号通过电话，消除电话与 ADSL 调制解调器在 4kHz 频率的边缘产生的干扰。如果分离器质量有问题，就会在语音信号到来时影响数据信号。

(4) 安装有其他设备。在分离器前不得安装任何其他设备，如防盗打装置，否则也会导致连接故障。

55. ADSL 间歇性无法获得 IP 地址

问：操作系统为 Windows XP，以 ADSL 方

式接入 Internet。刚安装的时候一切正常，然而现在经常是每隔 1 天或几天，拨号的时候提示：“无法获得 IP 地址，检查网线是否插好！”重启几次后又一切正常（有时要过很长时间），该怎样解决？

答：ADSL 有两种接入方式，即专线方式和虚拟拨号方式，而绝大多数用户采用的都是后者。虚拟拨号方式不仅便于局方按时计费，而且也便于节约有限的 IP 地址资源，即只有用户拨入时才会获得一个 IP 地址，断开连接时又自动释放。然而，由于 IP 地址池中的 IP 数量有限，所以当突发的用户数量较多时，IP 地址将被分配殆尽，因此后面的用户再拨入时将无法获取 IP 地址，直至其他用户下线并释放出 IP 地址为止。所以，在 Internet 访问高峰时间，无法获取 IP 地址的问题将会更加突出。如确属该原因，不必重新启动计算机，只需稍过片刻重新拨号，即可获得 IP 地址。也就是说，如果过一会儿即可获取地址，故障原因就出自局方。

另外，跳线水晶头松动也会导致连接时断时续的情况。因此，如果排除了局方原因，就应当检查以下各项内容：

- 网线是否有问题，尤其是 RJ-45 头，与网卡的接触是否良好。
- ADSL 是否设置为“桥接 (bridged)”方式。
- 网卡及驱动程序是否有问题。
- Windows XP 操作系统是否有问题。

56. ADSL 频繁掉线

问：ADSL 自安装以来一直都很正常，但是入夏后，几乎每天的上午 10:00~下午 5:00 都要自动掉线若干次，而且短时间内无法恢复。好像 ADSL 怕热似的，天气凉爽的时候几乎从来不掉线，而气温只要高于 28℃，掉线的频率就开始增高。

答：导致 ADSL 频繁掉线的原因很可能是电



压过低。随着温度的升高,空调使用率也不断增加。毫无疑问,空调在制冷运转时,不仅将导致电压降低,而且还会引发感应电流。虽然 ADSL 在设计时会考虑到电压和电流的波动问题,但过低或过高的电压,仍然无法保障 ADSL 正常工作。因此,为 ADSL Modem 或宽带路由器配置一个 UPS 电源应当是最佳解决方法。

57. ADSL 经常瞬间掉线

问:家里有两台计算机,使用 ADSL Modem (没有路由功能)+宽带路由器(TP-LINK TR460)共享上网。宽带路由设置成自动连接,即打开 Modem 和路由就能自动拨号并上网。上网过程中,经常出现瞬间掉线情况(每 20 多分钟掉一次)。路由系统日志记载“接收到 PADT,服务器端要求断开此次连接!”不通过路由器,直接将一台计算机连接到 Modem 上时,没有类似故障出现。请问应当如何解决?

答:ADSL 接入使用 PPPoE 协议。PPPoE 有一个 PADT 分组,用于终止 PPPoE 会话,可以由主机或者接入集中器发送。当接收到一个 PADT,不再允许使用这个会话来发送 PPP 业务,即使正常的 PPP 终止分组也不必发送,从而终止 PPPoE 会话。因此,导致故障原因可能有两个:

(1) 路由器设置故障。在宽带路由器中,可以设置线路多长时间空闲后则自动断开。也就是说,当有一段时间用户没有 Internet 访问时,宽带路由将自动断开 Internet 连接。如果是这个问题,可将宽带路由器设置为“永不断线”。

(2) 电信访问控制。为了避免有限的线路资源被闲置,局方也可以设置线路空闲多长时间即被自动切断。

58. 提示“RasPPPoE-No Service Offers Received”

问:RASPPPOE.EXE 运行时提示“RasPPPoE-No Service Offers Received”这是什么原因?

答:检查硬件、电缆、连接是否正常,ADSL 设备“同步指示灯”如果正常显示(正常状态下 Power 灯在打开 Modem 两分钟后应该是绿灯常亮而不是红灯亮),则可确定 ISP 服务正常。

在设备管理器中检查相关硬件是否异常或者处于禁用状态,若与其他设置驱动程序(声卡等)发生冲突,则需要用户升级相关硬件设备的驱动程序。

59. 安装 PPPoE 后计算机启动速度变慢

问:为什么安装了 ADSL 的 PPPoE 软件以后,计算机启动速度慢了?

答:出现这种情况,一般和网卡设置有问题有关。由于系统启动时需要一个合法的 IP,局域网中需要正确设置 DHCP 服务器。如果是单机使用,给网卡指定一个 IP 地址便可以解决问题,例如:192.168.xxx.xxx,子网掩码:255.255.255.0。

60. PPPoE 软件不能正常安装

问:为什么我的 PPPoE 软件不能正常安装呢?

答:一般说来,要从以下几个方面检查:

- 网卡的驱动程序是否正确安装。
- 安装之前其他 PPPoE 软件是否卸载干净。
- 系统中是否安装有其他网络软件,例如共享上网软件、代理服务软件等。如果有,最好卸载,当安装 PPPoE 软件以后,再安装这些应用软件。

对于 WinPoET (RASPPPoE)而言,还要检查操作系统的网络拨号组件是否也正确安装。

61. PPPoE 虚拟拨号提示“Timeout while trying to connect to the network”

问:PPPoE 虚拟拨号不成功,系统提示“Timeout while trying to connect to the network”,请问是何故障?

答:该错误提示表示用户终端无法和网络进行连接,如果在连接过程中出现“Contacting

Server=====”提示,表示该终端找不到虚拟拨号服务器,应当检查 ADSL Modem 的 WAN 是否亮。如果不亮,表明传输线路有问题,应当报请 ISP 进行线路维护。如果 WAN 常亮,应当检查 LINK 灯是否亮。如果不亮,表明网卡和 ADSL Modem 之间没有进行正常连接,或者网卡损坏。如果 WAN 灯和 LINK 灯都正常,那么就可能是软件出现了问题,需要卸载并重新安装 PPPoE 虚拟拨号软件。

62. PPPoE 虚拟拨号提示用户名与密码不符

问: PPPoE 虚拟拨号不成功,系统提示“Login failed,make sure you have entered the correct username and password”。请问是何故障?

答:该提示表明用户的用户名和密码不符,导致该故障的原因可能有以下几个方面:

- 用户名和密码输入错误,只需把安装 ADSL 时技术人员提供的用户名和密码重新输入即可,如果用户遗失,可以向 ISP 咨询并获取。
- 用户资料还未开户,请系统管理员在综合业务管理系统中开户。
- 忘记了修改后的密码,请系统管理员在综合业务管理系统中修改密码。用户必须提供身份证和姓名,核对无误才可修改密码。
- 账户被冻结,请系统管理员在综合业务管理系统中解冻账户。
- 账户的时长业务被停用,请系统管理员在综合业务管理系统中修改业务状态为正常。

63. 运行拨号软件提示没有网卡选定

问:在运行 RasPPPoE 软件拨号上网时,系统提示没有网卡选定,这是什么原因?

答:因为 RasPPPoE 软件只支持标准的以太网协议、PPPoE 协议和硬件设备,对于自带驱动程

序的 USB 接口的 ADSL 或内置的 ADSL 卡支持得不好。

在 Windows 9x 操作系统下,检查与网卡绑定的协议是否正确,如果问题依旧,应重新安装相关硬件的驱动程序。

在 Windows 2000 操作系统下,检查连接 ADSL 的“本地连接”对象的“状态”是否处于 Disable 状态,如果是,则应将其设为 Enable。

检查网络属性,各 PPPoE 相关项目的绑定都应该是处于选中状态。

64. ADSL 虚拟拨号方式要拨什么号码

问:一般拨号上网要拨 163 等号码,ADSL 虚拟拨号方式要拨什么号码?

答:ADSL 分以下两种情况:

(1) 虚拟拨号用户。ADSL 虚拟拨号方式并不需要真正的电话号码,费用也与电话服务无关,用户只需输入账号、密码,通过身份验证后,获得一个动态的 IP 地址,即可上网。

(2) 专线用户。这样的 ADSL 用户能同时上网及打电话。打电话与传统电话一样,拨打对方号码即可;而上网不需要拨号,只要接上 ADSL 的电源,打开计算机即可。

65. 能虚拟拨号但无法浏览页面

问:以 ADSL 方式接入 Internet,能通过 EnterNet300 虚拟软件拨号上网,但无法浏览网页,请问是何缘故?

答:导致该故障的原因可能有以下几个方面:

(1) Web 浏览器设置有问题,可检查代理服务器和局域网设置。

(2) TCP/IP 协议已损坏,将 TCP/IP 协议删除并重新安装。

(3) 病毒防火墙检测。试着把病毒防火墙关闭,看是否能将网页打开,如果可以,说明问题出在病毒防火墙上,因为病毒防火墙要对打开的网页中所含的 Java 文件实施病毒检测,形成一段



较长时间的等待，使用户误认为网络不通。

(4) 网站限制。如果访问的是教育网站，那么有些网站或网页 ADSL 用户是无法浏览的。由于 CERNET 对访问用户 IP 地址的惟一性要求比较高，而 ISP 迫于各方面客观条件的制约和从整网用户的角度考虑，采用了多个非法 IP 地址转换成一个合法 IP 地址对 Internet 进行访问的方式，从而造成无法访问。用户可以通过寻找和设置代理服务器的方法对这些网站访问。

66. 有时虚拟拨号时会失败

问：有时虚拟拨号会失败，请问是什么原因？

答：ADSL 虚拟拨号软件在使用时有以下几种错误信息：

(1) 拨号窗口显示“Begin Negotiation”然后等待，最后直接弹出“time out”，这种情况表明网络不通。原因有：ADSL 上的 10Base-T 端口上的网线没有连接好；ADSL 网络不通，可以重启 ADSL 后再试。

(2) 拨号窗口显示“Begin Negotiation”，然后“Authenticating”，最后“Authentication Failed”。这种情况表明账号或密码有误。

(3) 拨号窗口显示“Begin Negotiation”，然后“Authenticating”，然后“Receiving Network Parameter”，最后弹出“time out”。这种情况表明拨号 IP 地址已经被占满，请稍后再拨。

67. 拨号时网卡没有应答

问：在 Windows 98 系统中，使用拨号程序拨号上网时，显示错误提示信息“The Microsoft Dial-Up Adapter is not installed or not responding properly. In the Network section of control panel, remove the driver and then add it again. (微软拨号适配器没有安装或没有应答。在“控制面板”的网络配置中先删除驱动程序，然后再重新添加。)”这是什么原因？

答：用户在运行拨号网络程序时，计算机没

有找到 TCP/IP 协议，其原因多是因为没有正确配置网络协议，即在网络配置中没有包含 TCP/IP 协议。

依次单击“开始”→“设置”→“控制面板”，打开“控制面板”窗口。

双击“网络”图标，打开“网络”对话框。在“配置”选项卡下，单击“添加”按钮，打开“请选择网络组件类型”对话框。在“请选择要安装的网络组件”下拉列表框中，选择“协议”。

单击“添加”按钮，打开“选择网络协议”对话框。在“厂商”下拉列表中选择 Microsoft，同时在右侧“网络协议”下拉列表中选择相应的 TCP/IP 协议，如图 3-1 所示。



图 3-1 安装 TCP/IP 协议

依次单击“确定”按钮，成功添加 TCP/IP 协议，关闭对话框。重新启动计算机，使所作设置生效，即可解决网卡没有应答的故障。

68. 系统找不到网卡

问：当网卡正确插到主板 PCI 或 ISA 插槽中后，系统无法找到该设备，也无法安装对应的驱动程序。打开“控制面板”中的“系统”对象，单击“设备管理器”标签，单击“刷新”按钮，仍然没有发现新的设备，这是什么原因？

答：启动计算机，进入 CMOS，选择其中的 BIOS FEATURES SETUP 一项，将 Report No FDD For Windows 95 后的 Yes 改为 No 即可。



69. 提示将网卡设置为“自动获取 IP 地址”模式

问：在使用 PPPoE 虚拟拨号软件拨号时，客户端登录提示“请将网卡的 TCP/IP 属性设置为自动获取 IP 地址模式”。请问应当如何解决？

答：检查连接 ADSL Modem 网卡的 TCP/IP 属性，将网卡的 IP 地址信息设置为自动获取方式。

70. 提示未检测到网卡信息

问：在使用 PPPoE 虚拟拨号软件拨号时，客户端登录提示“未检测到网卡信息，请检查网卡是否已启用”。请问应当如何解决？

答：可试着采用以下方式解决：

(1) 启用网卡。在 Windows 2000/XP 中，连接 ADSL Modem 的网卡被禁用，在“网络连接”窗口中用鼠标右键单击该网卡，并在快捷菜单中选择“启用”，重新启用该网卡。

(2) 重装驱动。如果网卡未被禁用，建议重新安装或升级网卡的驱动程序。依次打开“控制面板”→“管理工具”→“计算机管理”→“设备管理器”，用鼠标右键单击连接 ADSL Modem 的网卡，在快捷菜单中选择“升级驱动程序”，根据系统提示插入网卡驱动盘，或指定下载的驱动程序位置。

71. ADSL 上的网卡指示灯狂闪

问：计算机作为代理服务器，安装两块水星 8139 网卡，一块连接 ADSL Modem，一块连接家中的另一台计算机，采用 Windows 98/XP 上网一直都很正常。后来，因为需要安装了 Windows 2000 Professional，刚开始拨号时一切正常，可是过不了 5 分钟，ADSL 上的网卡指示灯狂闪，Ping DNS 也不通了，但 Ping 网关却能通。Windows 2000 已经安装了 SP4 服务包和 Internet Explorer 6.0，网卡驱动也是 for Windows 2000 的，拨号软件是 EnterNet300。ADSL Modem 是华为 MT800。这个

问题已经有两个多月了，请问该如何解决？

答：就故障现象来看，如果不是计算机有病毒，就是系统或硬件兼容性问题了。建议采取以下方法试着排除故障：

(1) 更换另外一款 PPPoE 拨号软件。

(2) 升级主板的 BIOS。升级 BIOS 之前先进行备份，以备在需要时恢复。

(2) 与其他安装宽带的网友换一个其他型号的 ADSL Modem 使用。

72. Power/Sync 灯变红后恢复

问：在正常上网过程中，Power/sync 灯变红，之后不久又恢复正常。这是什么原因？应当如何处理？

答：可能是外部都有干扰，或者在 ADSL 线路分离器之前接有分机电话。只要远离干扰源，或者拆除分机电话即可。

73. ADSL 的指示灯都正常但仍然掉线

问：为什么 ADSL 指示灯为绿色，但还是发生掉线现象，且重新启动 Modem 后就好了？

答：这种情况多发生在没有代理服务器，没有设置防火墙或没有路由器的网络用户上。

因为在 ADSL Modem 上有一个 10Base-T 口，用于连接局域网的 Hub 口。虽然是 10Mb/s 的端口，但是 ADSL 的上行带宽只有几百 Kb/s。如果用户局域网内部是 ADSL 直接连接 Hub，然后再接下面的客户机，网络内的许多与 ADSL 无关的数据包将占用 ADSL 上行通道，ADSL 也无法控制局域网内的广播风暴；如果超过 ADSL 上行传输能力，数据包将装入 ADSL 的缓存；如果数据量继续增大，缓存溢出，则造成 ADSL “休眠”现象。这样只有重新启动 Modem 了。

解决办法是用一台双网卡的计算机作代理服务器，这样可以隔断 Modem 与局域网之间的直接通信，从而避免上述问题。



74. 通过 ADSL 设备状态灯判断一些基本故障

问: 如何通过 ADSL 的状态灯来判断一些基本的网络故障?

答: 正常状态应是 WAN 口和 LAN 的 Link 灯及 Power 灯常亮。如状态灯正常, 用户就应能 Ping 通网关, 若不通, 多为用户的局域网有问题。LAN 口的 Link 灯不亮表示用户没接局域网或 PC 机。WAN 口的 Link 灯不亮或闪烁, 则表示用户端设备与局端节点没有建立起同步信号, 即 ADSL 的调制方式底层没有建立连接。

75. Link 灯一直闪烁

问: Internet 采用 ADSL 接入方式。打开 ADSL Modem 电源后, Link 灯一直闪烁, 无法实现 Internet 连接。请问应当如何解决?

答: ADSL Modem 有一个 CD 指示灯或 Link 指示灯, 通过查看该灯的工作状态, 就可以简单识别出与 ADSL Modem 相连接的通信线路的连接故障了。正常工作情况下, 这种指示灯会在接通电源后, 很快处于长亮状态, 如果出现其他异常状态, 就说明线路上可能有故障存在。具体表现在:

- 如果 CD 指示灯或 Link 指示灯一直闪烁不停, 意味着当前线路上的通信信号不稳定。当该指示灯无法恢复为正常时, 意味着通信线路可能有故障。可以拿起电话拨打一个号码测试一下线路质量。
- 如果线路通畅, 该指示灯仍然一直闪烁, 那就意味着端口有问题。应当检查一下 ADSL 线路在入户时, 分离器有没有连接好, 以及分离器之前有没有连接其他设备, 如分机或防盗系统等。排除所有故障后, 如果指示灯状态仍然无法恢复正常, 就应当请 ISP 提供技术支持, 或更

换新的 ADSL Modem。

- 需要注意的是, 即使可以使用电话线来接听电话, 也不能断定线路肯定没有故障, 因为 ADSL 信号与电话信号使用的不是同一信道。

76. Diag 指示灯常亮

问: Internet 采用 ADSL 接入方式。打开 ADSL Modem 电源后, Diag 指示灯常亮, 无法实现 Internet 连接。请问应当如何解决?

答: 利用 ADSL Modem 中的 Test 指示灯或 Diag 指示灯, 可以判别自己的设备是否顺利通过自检测试。一般来说, 该指示灯在刚接通 ADSL Modem 的电源时, 才会出现闪烁现象, 这表明 ADSL 正处于自检状态之中, 一旦自检任务完成后, 该指示灯就会自动熄灭。如果该指示灯一直处于长亮状态, 就表明该 ADSL Modem 没有顺利通过自检。此时, 可以先关闭 ADSL Modem, 然后再接通电源试一下, 或者直接按“复位”按钮, 查看是否能解决故障。如果故障不能解决, 基本上可以断定是硬件设备有问题, 必须更换新的 ADSL Modem。

77. LAN 灯不亮

问: Internet 采用 ADSL 接入方式。打开 ADSL Modem 电源后, LAN 指示灯不亮, 无法实现 Internet 连接。请问应当如何解决?

答: 利用 ADSL Modem 中的 LAN 指示灯, 可以简单地诊断计算机与 Modem 的连接是否正常。正常情况下, 该指示灯处于常亮状态。如果没有常亮, 表明网络连接可能出现故障。具体表现在:

- 在 CD 指示灯或 Link 指示灯常亮时, 如果 LAN 指示灯不亮, 意味着 ADSL Modem 和网卡之间的网络连接有故障, 应当尝试更换一块新网卡。
- 如果 LAN 指示灯常亮, 但不能正确使

用 ADSL 拨号时,可能是拨号软件出现问题。此时,可以将它从系统中彻底删除,并重新正确地安装拨号软件,并使用正确拨号用户名与密码。如果还无法工作的话,就必须按下 ADSL Modem 中的“复位”按钮,让 ADSL Modem 采用默认的网络参数来工作。注意,在按“复位”按钮时,先找到该设备上的一个直径为 2mm 左右的圆孔,在接通电源的条件下,用笔芯之类的坚硬东西戳进去,就可以感觉到按钮被按下了,同时必须保持这种状态 10s 以上,才能复位成功。

- 如果 LAN 指示灯处于常亮状态,ADSL Modem 还不能进行通信,必须认真检查与计算机相连接的网卡 IP 地址是否正确。注意,网卡 IP 地址一定要与 ADSL Modem 的 LAN 口处的 IP 地址处在同一网段内,否则无法正常通信。

78. 同步灯正常,但不能上网

问:采用 ADSL 接入 Internet。最近一段时间,虽然可以打电话,同步灯也正常,但是无法实现 Internet 连接。请问可能是什么原因?应当如何解决?

答:导致该故障的原因可能有以下几个方面:

- 计算机故障。系统未安装相关拨号软件,网卡设置有误,或者和操作系统中的某些软件冲突,可卸载干净拨号软件后重新安装拨号软件,或者换另外的软件试试。
- 网卡故障。网线连通性故障、网卡发生故障,或者网卡驱动程序出现问题。可以使用 Ping 命令,检测网卡本身,以及网卡与 ADSL 设备的连接线是否正常。
- 设置故障。ADSL 设备参数设置有误,应当向 ISP 的技术人员咨询,并修改 Modem 的设置参数。

- 口令有误。重新输入用户名和密码,如果仍然无法解决,请求局方技术人员修改密码。

79. ADSL Link 灯不马上亮

问:用 ADSL 上网已有半年了,以前一直正常。但最近一段时间,每次开机时 ADSL Link 灯都不亮,不能同步。但过了一会儿,它自己就好了,而且上网也很稳定,从不掉线。仔细检查了线路,不是线路的问题。请问是 Modem 的问题,还是电信局端的问题?

答:一般在计算机和 Modem 都通电后,Modem 在 30s 后进入正常工作状态。从故障现象上看,虽然 ADSL Link 灯亮得较慢,但连接却非常稳定,说明问题出在局方。如果等待的时间不长,可不必理会。如果需要等待较长的时间,建议与 ISP 的技术人员联系。

80. ADSL 灯变红

问:ADSL Modem 刚开始使用时一切正常,然而稍后使用过程中却突然掉线,ADSL 灯变红。请问这是什么故障?应当如何处理?

答:ADSL 上的 ADSL 指示灯是 ADSL 最为重要的指示灯,是判断 ADSL 是否能通信的第一步。ADSL 灯有以下几种状态:

- 长绿,表明用户端的 Modem 与电信局端的 Modem 已经建立好了物理上的连接,(叫做“同步”),这是 ADSL 正常工作的第一步,也是最为重要的一步。
- 红色,表明用户端的 Modem 与电信局端的 Modem 的物理连接已经断开,叫做“失步”。
- 闪烁,表明用户端的 Modem 与电信局端的 Modem 正在试图建立连接,也就是说同步进行中。

当用户将 ADSL Modem 加上电源几十秒后,ADSL 灯应当依次为红色→绿色闪烁→长绿,实



现与局端设备的同步。如果 ADSL Modem 正在使用中 出现 ADSL 指示灯变红,说明此时电话线路上有强干扰,或者电话线路上某个接头没接好,有松动现象,或者有线路故障。

解决办法如下:

- ADSL 线路上不能并分机,电话只能从分离器 Phone 端口引出,否则会引起 ADSL 失步。
- 线路上的接头一定要接好,特别是用户房屋内部的接头。
- 如果从电信局分线盒内出来的电话线太长,应将平行线换成双绞线,提高线路抗干扰能力。
- ADSL 有时会受到天气原因的干扰,比如大雨等,等待几个小时就会自然恢复。

81. 电话正常,但不能上网

问:采用 ADSL 接入 Internet,最近一段时间虽然可以打电话,但是却无法拨叫到 Internet 连接,同步灯一直闪烁。请问可能是什么原因?应当如何解决?

答:能通电话不能上网涉及的问题较多,首先检查 ADSL 信号是否与局端信号同步,ADSL 设备同步指示灯是否正常。

- 电源问题。检查电源是否接好,Modem 电源开关是否打开。若电源指示灯不亮或电源指示灯亮而同步灯不亮也不闪烁,应将终端设备(Modem)送到电信部门指定的电信终端设备维修部去检修。
- 连接错误。查看外线同步灯、网卡同步灯是否稳定,外线同步灯闪烁。检查外线插头是否插对、插好。可断开各电话机连接线,如有的电话机未接分离器、连接话机线不好,都会造成外线同步灯闪烁。注意检查 Modem、电话线与分离器连接的位置是否正确。

- 线路质量问题。有的用户使用宽带后仍然使用旧铁芯护套线,接点过多或接点氧化也能影响同步的稳定性。
- 用户端分离器故障。可尝试断开分离器,直接将外线接入 ADSL Modem。不过这样对上网的质量和速度都有影响,因此不推荐这样做。如果确定是滤波器的问题,请与供应商联系。分离器与 ADSL Modem 之间连线过长,ADSL 上网的速度和稳定性跟线路质量有很大关系,所以线路最好不要过长,太长的话同步很困难。
- 宽带欠费。电信局关闭了宽带数据端口,语音通信不受影响,但在打开 Modem 时,同步灯会一直闪烁。

82. 用 ADSL 上网打电话有杂音

问:用 ADSL 上网时,为什么打电话会有杂音?

答:如果安装了滤波器就不会有这样的情况。还有就是分频器可能出现问题,应及时更换。

83. Connecting to communications device 后无反应

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,系统显示“Connecting to communications device”后再没有反应,无法连接到 Internet。请问应当如何处理?

答:正常情况下,连接通信设备的过程 10s 内就会通过。导致该故障的原因比较多,可能是 ADSL Modem 与网卡未正确连接,或者与网卡不匹配,也可能是网卡驱动程序未装好,或虚拟拨号软件不正常等。认真检查网卡、网卡驱动,以及网卡与 Modem 的连接,卸载并重新安装 PPPoE 拨号软件。

84. Begin Negotiation 后提示超时

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行

PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口显示“Begin Negotiation”，然后进入漫长的等待，最后弹出“time out”。请问是什么原因？

答：该故障提示表明连接超时，原因可能是：

- ADSL Modem 与计算机网卡连接的网线没有插好，检查网线是否插好。
- 网络不通，重新启动 Modem 后再进行一次 ADSL 的连接。
- 查看 Modem 上的数据灯（DATA 灯）在进行 ADSL 拨号时是否闪烁。若不闪烁，表明计算机未把数据传给 Modem，可能计算机本身软件有问题，重启计算机或重装拨号软件 PPPoE 试一下。

85. Begin Negotiation 认证失败

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口依次显示“Begin Negotiation”和“Authenticating”，最后系统提示“Authentication Failed”。请问应当如何处理？

答：系统提示“Authentication Failed”，表明用户的账号或密码有误，或 PPPoE 虚拟拨号软件有问题，在确认用户名与密码无误后，可以新建一个 ADSL 连接再试一下。

86. Authentication Failed PPPoE 出错

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口依次显示“Begin Negotiation”和“Authenticating”，最后系统提示“Authentication Failed PPPoE 出错”。请问应当如何处理？

答：系统提示“Authentication Failed PPPoE 出错”，表明 PPPoE 虚拟拨号软件失效，应当重新安装虚拟拨号软件，并新建 ADSL 连接。

87. Begin Negotiation 后找不到服务器

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口显示“Begin

Negotiation”后，系统提示“找不到服务器”。请问应当如何处理？

答：应当先检查网卡与网卡驱动情况，是否网卡驱动与网卡不匹配或者是否已装网卡驱动，重装系统或格式化硬盘的用户尤其要注意此问题。若确认网卡与驱动都正常，则应当与 ISP 技术人员取得联系，以寻求技术支持。

88. Begin Negotiation 后显示 TCP/IP 无效

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口显示“Begin Negotiation”后显示“……TCP/IP 无效”。请问应当如何处理？

答：确定是网卡驱动程序出现问题，建议重新安装或升级网卡的驱动程序。

89. Receiving network parameter 后提示“time out”

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口依次显示“Begin Negotiation”、“Authenticating”和“Receiving network parameter”，最后系统提示“time out”。请问应当如何处理？

答：出现这种情况时，表明 ADSL 虚拟拨号地址已满，可稍后重拨再试。

90. 系统提示中止连接

问：拨号连接提示“Disconnected（中止连接）”，这是什么原因？

答：出现这种情况，可能是正常地中断与电话线路的连接，也可能是调制解调器电源未打开。如果拨号连接时出现这种情况，首先应检查调制解调器是否打开，如果打开，检查电话线路查看故障。

91. 可以使用 QQ，但无法浏览网页

问：家里的两台计算机全部安装了 Windows



2000 Professional。其中计算机 A 安装双网卡，分别用于连接 ADSL Modem 和另一台计算机 B。A 计算机作为 ICS 主机，连接 Modem 的 IP 地址为自动获取，连接另一台计算机的 IP 地址为 192.168.0.1，子网掩码为 255.255.255.0，DNS 为 ISP 的 DNS 服务器。B 计算机的 IP 地址是 192.168.0.2，默认网关是 192.168.0.1，子网掩码和 DNS 与 A 相同。A 计算机上网和使用 QQ 都没问题，B 计算机只能上 QQ，不能浏览网页，在 Ping 网站的域名时，可以返回正确的 IP 地址。请问应当如何解决？

答：既然可以上 QQ，并且在 Ping 网站能够返回正确的 IP 地址，说明 B 计算机的网络协议和 IP 地址信息设置没有错误。因此，导致故障的原因只能是 B 计算机的 Web 浏览器设置。建议在 B 计算机中执行下述操作：

(1) 运行 Internet Explorer，依次单击“工具”→“Internet 选项”→“连接”选项卡→“局域网设置”按钮，取消对“自动检测设置”和“为 LAN 使用代理服务器”复选框的选中。

(2) 如果修改 IE 设置后故障依旧，建议安装最新版本的 Internet Explorer。

(3) 安装系统安全补丁，以及“冲击波”、“震荡波”等专用补丁。

(4) 如果问题仍然无法得到解决，重新安装操作系统。

92. 连接优化后需要刷新才能打开网页

问：采用 ADSL 接入 Internet，带宽 2Mb/s。使用优化软件后，有些网站反应比较慢。例如，访问一个网站时，可能等 1、2 秒钟什么反应都没有，可是再稍过一会儿就一下子就全显示出来。所以，有时在访问网站时会显示“无法打开”，需要刷新一下才行。可是 HTTPS 加密站点是无法刷新的。请问应当如何处理？

答：对于 2Mb/s 带宽的 ADSL 而言，根本无需使用软件进行优化。事实上，各种优化软件

的效果都不是特别明显，但是却往往导致各种类型的故障。许多 ADSL Modem 厂商和 ISP 都建议，不要对系统和 Internet 连接进行优化。优化软件一般都将 MTU 调得很大，到了代理再封装时，往往超过了 MTU 的最大限制，很多网站打不开。因此，建议将 MTU 的值调小。如果仍然无法解决问题，建议删除优化软件，或者重新安装系统。

93. 连接 Internet 后无法打开网页

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在虚拟拨号成功后，显示已经连接到 Internet，但是无法打开 Web 网站。请问应当如何解决？

答：建议采取以下方式进行处理：

- 停止运行所有防火墙和代理服务器软件。
- 如果计算机使用了两个以上的网卡，移除其他没有连接 ADSL Modem 的网卡。
- 重新正确设置 TCP/IP 属性，选择让服务器自动分配 DNS，不需要指定网关。如果对 IP 地址的设置不熟悉，连接 ADSL 网卡的 IP 地址就不要手动指定，选择“自动获取 IP 地址”即可。
- 检查浏览器设置，如果计算机直接连接 ADSL Modem，应确保没有启用代理服务器和自动检测选项。
- 卸载并重新安装 PPPoE 拨号软件，而且只保留一个拨号软件。Windows XP 则无需安装 PPPoE 软件，可使用内置的 ADSL 拨号程序。
- 删除 TCP/IP 协议，重新启动计算机后添加安装 TCP/IP 协议。
- 重新安装 Web 浏览器。

94. 运行 MSISDN11.EXE 程序后不能上网

问：我在 Windows 98 系统上安装 ISDN 时，按照说明手册运行了 MSISDN11.EXE，可运行后就不能上网了，为什么？

答：在安装盘中是有一个 MSISDN11.EXE 文件，执行它后将安装 Microsoft ISDN Accelerator Pack，它将使 Windows 95 的拨号网络升级成能够支持 ISDN，但千万不要在 Windows 98 中使用它，因为 Windows 98 的拨号网络已支持 ISDN，如果误装了，很有可能出现登录网络失败。

95. 安装 ISDN 后，长途不能上锁

问：换装 ISDN 后，长途不能上锁了，按照说明书操作也不行，为什么？

答：到目前为止，ISDN 的长途锁功能（即呼出限制）需要用数字话机才能操作，在模拟话机上暂时还不能操作。

96. 安装 ISDN 后有时电话打不进来

问：安装 ISDN 后，有时电话打不进来，为什么？

答：这种情况发生在两条 B 信道都占用的情况下。而有些 TA 可以传输吞吐量，自动决定是否需要使用两个 B 通道，即使两个通道都在使用，当外线拨入时，也会自动切断一个 B 通道。

97. ISDN 上网中途断线后无法重新连接

问：使用 ISDN 上网后，浏览网页时中途掉线，随后无论如何都无法重新连接，必须重新启动计算机才能上去。而且每次上网都会出现这样的问题，这是什么原因？

答：许多用户使用 ISDN 浏览网站时似乎都存在这类故障。出现这样的情况，一方面要首先确保电话线路的信号质量良好，另一方面可试图升级驱动程序。

当然，遇到自行断线时，可将设备电源断开，然后再打开，这样可能会解决问题。

98. ISDN 不能建立连接

问：使用 ISDN 拨号上网，使用一段时间后，出现不能联网的故障，如果多次连接可以勉强连

上，这是什么原因？

答：出现这样的问题通常由于线路故障、线路忙所致。建议首先检查 NT1 是否能激活，最好要求电信局测试线路误码率。误码率越高，上网速度越慢，甚至掉线；检查计算机电源及机箱是否接触良好；建议在“设备管理器”中删除 Modem 和 ISDN 适配器，然后重新安装硬件的驱动程序及正确设置网络属性和建立连接；将 ISDN 适配器拿到其他 ISDN 线路上，对比看看问题出在何处。

同时，如果计算机端口设置不正确或驱动程序发生问题也会出现这种情况。

99. 小区 LAN 方式接入也经常掉线

问：采用小区宽带 LAN 接入 Internet，网卡为 10/100Mb/s 自适应 Netcore 3210NE，操作系统为 Windows XP Home。一拨能上，一会儿又掉。将系统更换为 Windows 98 时虽然不掉线，但也感觉一阵一阵的。把网卡拔出来再重新装上后感觉好一点，但过不了多久问题就又出现。网卡采用 Windows XP 自带驱动程序，“冲击波”补丁已打。另外，没连网线的时候系统启动正常，接上网线后，启动完成还要再等 2 分钟才有反应。该如何处理？

答：建议采用以下方案排除故障：

(1) 小区宽带通常限制为 10Mb/s，建议将网卡设置为 10Mb/s 速率，估计问题就可以解决。

(2) 检查一下网线是否有问题，网线是否过长。

(3) 更换质量好一些的网卡（如 D-Link、实达等），问题也可能会得到解决。

(4) 当安装了某些软件，在检测到可以连接网络时，要进行系统、软件或病毒库的更新等操作。如果启用 DHCP 方式为计算机分配 IP 地址信息，如果网络繁忙，也要多等一会。另外，一些网络应用程序也会在系统启动后加载，从而影响系统的反应时间。



100. Cable Modem 无法接通

问：采用 Cable Modem 方式接入 Internet。请问在无法接通网络时，应当如何处理？

答：当无法接通网络时，采用以下步骤处理：

(1) 关闭计算机电源。

(2) 关闭 Cable Modem 电源。

(3) 等待大约 1 分钟，打开 Cable Modem 电源。

(4) 对照前面 Cable Modem 启动过程的描述，如果不能启动，可参见 Cable Modem 不能启动的故障处理部分。

(5) 等 Cable Modem 正常启动以后，再打开计算机电源。

(6) 等计算机启动后，再次用 Ping 命令查看网络是否连通，如果网络仍然不通，可查看 Cable Modem 能启动，但是网络不通的问题。

101. Cable Modem 不能正常启动

问：采用 Cable Modem 方式接入 Internet。请问 Cable Modem 不能正常启动，应当如何处理？

答：Cable Modem 不能正常启动时，采用以下步骤处理：

(1) Cable Modem 的上下行频率由有线电视管理部门设定，当改变频率设置后，Modem 第一次启动时需要重新自动搜索频率，启动时间会大大延长，一般会延长到 10 分钟甚至 30 分钟左右。第一次正常启动锁定频率后，以后 Modem 的启动时间一般会在 1~3 分钟。所以一般不更改上下行频率，如有特殊需要必须更改，在更改频率后第一次启动 Modem 时，耐心等待 Modem 做第一次启动的刷新。注意：更改上下行频率后不需要用户对 Modem 做任何工作，只需要在第一次启动时等待足够的时间给 Modem 进行自动频率刷新。

(2) 检查与 Modem 相连的有线电视接口的信号是否正常，可以将此接口的信号送往电视机，

看电视节目正常与否，如果电视信号有问题，应先联系有线电视维修部门，检查电视信号。

(3) 检查 Modem 连接有线电视接口的射频电缆必须连接牢靠，电缆没有损坏。

(4) 检查 Modem 的电源适配器要正确连接 220V 交流电和 Modem。

(5) 如果上述都没有问题，打开 Modem 电源，对照前面 Cable Modem 启动过程的描述，Modem 应该在 1~3 分钟正常启动。

102. Cable Modem 能正常启动但是网络不通

问：采用 Cable Modem 方式接入 Internet。请问 Cable Modem 能正常启动，但是网络连不通，应当如何处理？

答：按照下述步骤进行处理：

(1) 检查连接 Modem 与网卡的双绞线连接牢靠、连线没有损坏。

(2) 在 Modem 正常启动后，再打开计算机电源，等计算机启动以后，查看 Modem 的网卡状态指示灯，如果指示灯状态不对，则有两种可能性：网卡与 Modem 的连线有问题，或者网卡未安装正确。

(3) 如果 Modem 和计算机都正常启动，且 Modem 网卡状态指示灯状态正确，则再次检查网络是否连通，如果还不能连通，则检查网卡驱动程序是否正确安装，并与用户登记表逐项对照检查网络参数是否正确设置。

103. 一开机就不能上网

问：采用 Cable Modem 方式接入 Internet。请问如果 Modem 一开机就不能上网，应当如何处理？

答：按照下述步骤进行处理：

- 检查线路连接是否正常。检查接入设备 (Cable Modem) 的电源线、有线电视电缆、网线是否都连接正常。尤其注意有

有线电视电缆接头处是否有大面积脱落情形。

- 检查接入设备 (Cable Modem) 灯号是否正常。若灯号异常, 可拨打 ISP 热线电话进行报修。若灯号正常, 则检查 IP 设置是否正确。
- 检查 IP 设置, 并重新获取 IP 地址。如无法获取 IP 地址或有“DHCP 服务器不存在”的报错信息, 则需检查网卡及网卡驱动程序是否安装成功; 若不成功, 则需重新安装网卡或重新安装网卡驱动程序。
- 若 IP 地址信息设置正确还是无法上网, 可拨打 ISP 热线电话报修。

104. 刚开机能上网, 之后很快就不行了

问: 采用 Cable Modem 方式接入 Internet。刚开机能上网, 之后很快就不行了, 应当如何处理?

答: 按照下述步骤进行处理:

(1) 如果系统和网速都是越来越慢, 则多半是中了“冲击波”病毒, 需要为系统打补丁和杀毒。

(2) 如果系统正常, 而网络在启动一个小时候左右总会自动断开, 则可能是因为使用了防火墙, 并且拒绝外界的 Ping 探测引起。为节省资源, 有线通的服务器会定期探测用户端是否在线, 如果探测不到, 则认为已经关机, 就收回 IP 地址, 当然也就无法上网了。解决的办法是关闭防火墙试试是否恢复正常, 或者在防火墙规则中允许 Ping 本机。

(3) 如果以上努力无效, 则拨打 ISP 热线电话报修。

105. 600 操作挂起

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“600 操作挂起”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

106. 601 检测到无效的端口句柄

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“601 检测到无效的端口句柄”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

107. 602 指定的端口已打开

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“602 指定的端口已打开”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明网络连接试图使用的 COM 端口正在被其他活动的网络连接或其他的进程 (诸如传真程序之类的电话线路监视程序) 使用。退出阻止使用 COM 端口的应用程序即可。

108. 603 呼叫人的缓冲区太小

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“603 呼叫人的缓冲区太小”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

109. 604 指定了不正确的信息

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“604 指定了不正确的信息”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明远程访问记事本文件和当前的“网络和拨号连接”配置可能不一致, 如果更改了通信设备 (例如串行口或调制解调



器), 应确保重新配置“网络和拨号连接”。

110. 605 不能设置端口信息

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“605 不能设置端口信息”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明远程访问记事本文件和当前的“网络和拨号连接”配置可能不一致, 如果更改了通信设备(例如串行口或调制解调器), 应确保重新配置“网络和拨号连接”。如果错误仍然存在, 则删除并重新创建“网络和拨号连接”。

111. 606 指定的端口未连接

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“606 指定的端口未连接”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

112. 607 检测到无效事件

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“607 检测到无效事件”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

113. 608 指定的设备不存在

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“608 指定的设备不存在”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明远程访问记事本文件和当前的“网络和拨号连接”配置可能不一致, 如果更改了通信设备(例如串行口或调制解调器), 应确保重新配置“网络和拨号连接”。如果

错误仍然存在, 则删除并重新创建“网络和拨号连接”。

114. 609 指定的设备类型不存在

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“609 指定的设备类型不存在”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明远程访问记事本文件和当前的“网络和拨号连接”配置可能不一致, 如果更改了通信设备(例如串行口或调制解调器), 应确保重新配置“网络和拨号连接”。如果错误仍然存在, 则删除并重新创建“网络和拨号连接”。

115. 610 指定的缓冲区无效

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“610 指定的缓冲区无效”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

116. 611 指定的路由不可用

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“611 指定的路由不可用”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明网络配置可能不正确, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在, 可参考 Windows 错误日志, 查找详细的警告或错误。

117. 612 指定的路由未分配

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet, 在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“612 指定的路由未分配”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明网络配置可能不正确, 重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配

置更改都能生效。当计算机运行在一个很低的资源情况下时,也会发生这种错误。如果错误仍然存在,可参考 Windows 错误日志,查找详细的警告或错误。

118. 613 指定的压缩无效

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“613 指定的压缩无效”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明发生内部错误,重新启动计算机,以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

119. 614 没有足够的缓冲区可用

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“614 没有足够的缓冲区可用”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明发生内部错误,重新启动计算机,以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在,可参考 Windows 错误日志,查找详细的警告或错误。

120. 615 未找到指定的端口

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“615 未找到指定的端口”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明远程访问记事本文件和当前的“网络和拨号连接”配置可能不一致,如果更改了通信设备(例如串行口或调制解调器),应确保重新配置“网络和拨号连接”。如果错误仍然存在,则删除并重新创建“网络和拨号连接”。

121. 616 异步请求挂起

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“616 异步请求挂起”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明发生内部错误,重新启动计算机,以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

122. 617 调制解调器已经断开连接

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“617 调制解调器已经断开连接”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明正在等待“网络和拨号连接”完成断开。

123. 618 指定的端口未打开

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“618 指定的端口未打开”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明发生内部错误,重新启动计算机,以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

124. 619 指定的端口未连接

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“619 指定的端口未连接”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明发生内部错误,重新启动计算机,以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

125. 620 无法决定端点

问:采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时,拨号窗口提示“620 无法决定端点”错误。请问应当如何处理?

答:出现这种情况,表明网络配置可能不正确,重新启动计算机,以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在,可参考 Windows 错误日志,查找详细的警告或错误。



126. 621 系统无法打开电话簿

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“621 系统无法打开电话簿”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明“网络和拨号连接”使用位于%systemroot%\system32\ras 文件夹中的 rasphone.pbk 文件，应确保此文件位于该文件夹中，然后重新启动网络和拨号连接。

127. 622 系统无法加载电话簿

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“622 系统无法加载电话簿”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明“网络和拨号连接”使用位于%systemroot%\system32\ras 文件夹中的 rasphone.pbk 文件，应确保此文件位于该文件夹中，然后重新启动网络和拨号连接。

128. 623 系统无法找到此连接的电话簿项

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“623 系统无法找到此连接的电话簿项”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明“网络和拨号连接”位于电话簿，但不能找到指定的连接项。该错误不应该发生，除非另一个应用程序正在使用“网络和拨号连接”并且使用了不正确的连接项。

129. 624 系统无法更新电话簿文件

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“624 系统无法更新电话簿文件”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明“网络和拨号连接”使用位于%systemroot%\system32\ras 文件夹中的 rasphone.pbk 文件。应确保磁盘未满，并且未更改文件的权限。

130. 625 系统在电话簿中找到无效信息

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“625 系统在电话簿中找到无效信息”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明电话簿文件 rasphone.pbk 可能已经损坏，从%systemroot%\system32\ras 文件夹中删除该文件，然后重新启动“网络和拨号连接”，创建一个新文件。

131. 626 无法加载字符串

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“626 无法加载字符串”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误，重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在，可参考 Windows 错误日志，查找详细的警告或错误。

132. 627 无法找到关键字

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“627 无法找到关键字”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明“网络和拨号连接”的配置文件之一可能含有无效信息，如果正使用 Windows 不支持的调制解调器，则应安装使用支持的调制解调器。

133. 628 连接被关闭

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“628 连接被关闭”错误。请问应当如何处理？

答：如果是拨号连接，可重拨。如果持续得到该消息，可降低调制解调器的初始速度，并关闭调制解调器的高级特性。如果问题仍然存在，请与系统管理员联系。

134. 629 连接被远程计算机关闭

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“629 连接被远程计算机关闭”错误。请问应当如何处理？

答：出现这样的错误提示信息，可能因为下列某种原因：

- 无法恢复的电话线路错误。
- 噪声线路。
- 被系统管理员断开。
- 不能以选定的速度与远程访问服务器上的调制解调器正确地进行协商。

如果重拨错误仍然存在，可把连接的调制解调器的速度降低，然后试着重拨。可尝试连接其他的服务器以确定此问题是否与正在呼叫的特定远程访问服务器有关。同样，也可尝试通过另一个电话线连接到原始服务器。

135. 630 由于硬件故障，调制解调器断开连接

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“630 由于硬件故障，调制解调器断开连接”错误。请问应当如何处理？

答：连接可能因为下列某种原因断开：

- 调制解调器（或其他的通信设备）发生了无法恢复的错误。
- 通信端口发生了无法恢复的错误。
- 调制解调器电缆没有插上。

要诊断并更正问题，可执行下列操作：

- 确保调制解调器已经通电，并且电缆可靠地连接。
- 确保调制解调器正常运行，可以通过“控制面板”进行指令测试。

136. 631 用户断开了调制解调器连接

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行

PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“631 用户断开了调制解调器连接”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明计算机的某个操作断开了连接，可重拨。

137. 632 检测到不正确的结构大小

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“632 检测到不正确的结构大小”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误，重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在，可参考 Windows 错误日志，查找详细的警告或错误。

138. 633 调制解调器正在使用或没有配置为拨出

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“633 调制解调器正在使用或没有配置为拨出”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明网络连接试图使用的 COM 端口正在被其他活动的网络连接或其他的进程（诸如传真程序之类的电话线路监视程序）使用。退出阻止使用 COM 端口的应用程序。

139. 635 出现未知错误

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“635 出现未知错误”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误，重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在，可参考 Windows 错误日志，查找详细的警告或错误。



140. 636 连接到端口的设备不是所期望的设备

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“636 连接到端口的设备不是所期望的设备”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明用于连接的硬件配置和配置设置可能互相矛盾，如果更改通信设备（例如串行端口或调制解调器），重新配置拨号连接。

141. 637 检测到不能转换的字符串

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“637 检测到不能转换的字符串”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误，重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

142. 638 请求超时

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“638 请求超时”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误，重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

143. 644 您将无法接收网络弹出式消息

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“644 您将无法接收网络弹出式消息”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明连接到网络的另一台计算机正在使用你的计算机名，写给你的消息被发送到该计算机。如果要接收远程工作站的消息，则在下次拨入网络之前必须记着注销办公用

计算机。该错误不影响 Outlook、Outlook Express、Exchange 发送的消息。

144. 645 发生内部身份验证错误

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“645 发生内部身份验证错误”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误，重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

145. 646 此时间不允许该账户登录

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“646 此时间不允许该账户登录”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，可能是因为设置了限制到该网络的访问配置账户。如果需要在一天内的不同时间（而不是当前配置的时间）访问网络，可请系统管理员更改设置。

146. 647 此账户被禁用

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“647 此账户被禁用”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明用户账号是禁用的。这可能是由于重复的登录失败尝试，或因为系统管理员因为安全原因而禁用了该账户。请系统管理员启用“本地用户和组”中的该账户。

147. 648 该账户的密码已过期

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“648 该账户的密码已过期”错误。请问应当如何处理？

答：如果通过“网络和拨号连接”进行连接，则系统会提示更改密码。如果使用 rasdial 进行连接，则可以通过如下操作更改密码：按 Ctrl+Alt+Del 键，单击“更改密码”按钮，然后按照提

示操作。

如果你是系统管理员，但是你的密码已过期，自己不能更改密码，只能由另外的管理员来更改。

148. 649 账户没有拨入的权限

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“649 账户没有拨入的权限”错误。请问应当如何处理？

答：由于下列原因，导致账户没有拨入的权限：

- 在选定的域内拥有有效账户，但该账户没有访问远程网络的权限。请系统管理员启用用户账户的拨入权限，或者启用“路由和远程访问”中的拨入权限。
- 账户或者已经到期、被禁用，或者已被锁定或者拨入访问已被锁定。
- 试图在所允许的服务器登录时间限制之外进行连接，或者试图在所允许的拨入访问的时间界限之外进行连接，或者应用到该账户的策略可能不允许拨入访问。
- 呼叫者的 ID 规则可能阻止了连接的进行，例如需要从指定的号码拨入账户。
- 远程计算机可能只允许本地账户进行连接。
- 要求某个身份验证协议，而计算机不能对此协议进行协商，或者计算机正在试图使用未被远程计算机上的策略验证的协议。

如果在其他域内拥有拨入权限的账户，可执行下列操作以使用该域上的账户。

(1) 用鼠标右键单击连接，然后选择“属性”，打开“连接属性”对话框。

(2) 选择“选项”选项卡，选中用于名称、密码、证书等的“提示符”以及“Windows 登录域”复选框。

(3) 在“安全措施”选项卡下，取消选中“自动使用我的 Windows 登录名和密码（及域，如果有的话）”复选框，单击“确定”按钮。

(4) 双击该连接，然后单击“拨号”按钮。

(5) 指定适当的用户名、密码和域即可。

149. 650 远程访问服务器没有响应

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“650 远程访问服务器没有响应”错误。请问应当如何处理？

答：出现这样的情况可能由以下几个原因导致：

- 没有运行远程访问服务器。与系统管理员联系，以确保该服务器正在运行。
- 线路噪声太大，或者调制解调器不能以选定速度与远程访问服务器的调制解调器正确地协商。对于任一可能性，都应降低调制解调器的初始速度（b/s），然后重拨。
- 检查“硬件兼容列表”，以确保调制解调器已被列出。
- 可能需要更换调制解调器的串行电缆。
- 用于连接的身份验证设置可能不正确。请与系统管理员联系，以确保您的身份验证设置满足远程访问服务器的要求。
- 可能同时启用了远程访问服务器的软件压缩和调制解调器硬件压缩。通常启用远程服务器软件压缩，禁用硬件压缩。

150. 651 调制解调器报告错误

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“651 调制解调器报告错误”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明调制解调器（或其他设备）报告错误。关闭并重新启动“网络和拨号连接”，然后重拨。如果“网络和拨号连接”



不支持该调制解调器，可切换到支持的调制解调器。应确保正确地配置了远程访问的调制解调器。

151. 652 有一个来自调制解调器的无法识别的响应

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“652 有一个来自调制解调器的无法识别的响应”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明调制解调器（或其他设备）返回的消息没在一个或多个脚本文件（pad.inf、switch.inf 或 filename.scp）中列出。

如果正在使用支持的外置调制解调器，应关闭并重新启动调制解调器，然后重拨。如果问题仍然存在，可尝试以较低的初始速度连接。

152. 664 系统内存不足

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“664 系统内存不足”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明系统内存不足。关闭某些应用程序，然后重拨。

153. 665 未正确配置调制解调器

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“665 未正确配置调制解调器”错误。请问应当如何处理？

答：如果另一连接正在使用此设备，则应挂断该连接。修改该连接以便使用其他设备。

154. 666 调制解调器未正常工作

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“666 调制解调器未正常工作”错误。请问应当如何处理？

答：调制解调器（或其他设备）可能因为下列原因而没有响应：

- 外置调制解调器已关闭。
- 调制解调器没有安全地连接到计算机上。应确保电缆安全地固定在调制解调器和计算机上。
- 串行电缆不符合“网络和拨号连接”所要求的规格。
- 调制解调器出现过硬件问题。关闭调制解调器，20s 后重新启动调制解调器。

155. 668 连接被终止

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“668 连接被终止”错误。请问应当如何处理？

答：重拨连接。如果持续接收到该消息，则应降低调制解调器的初始速度，并关闭调制解调器的高级功能。如果手动拨号，则在单击“完成”按钮之前应确保已连接上。如果在“网络和拨号连接”文件夹的“高级”菜单选中“接线员辅助拨号”，则是手动拨号。

156. 676 占线稍后再试

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“676 占线稍后再试”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，可能是因为输入电话号码不对，或确实占线。输入正确的号码后，重新拨号即可。在连接属性的“选项”选项卡中实现自动重拨。

157. 677 是由人而不是调制解调器应答

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“677 是由人而不是调制解调器应答”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明调制解调器或其他设备没有摘机。检查号码，重新拨号。

158. 678 没有应答

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“678 没有应答”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明调制解调器或其他设备没有摘机。检查号码，再拨号。

159. 679 系统无法检测载波

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“679 系统无法检测载波”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明调制解调器或其他设备没有摘机。如果远程调制解调器没有摘机，则很多调制解调器会返回该错误。检查号码，重新拨号。

160. 680 没有拨号音

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“680 没有拨号音”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明电话线可能不正确连接到调制解调器或已从调制解调器断开。电话号码访问外部线路需要前缀，例如 9，或者号码太长。确保电话线插在调制解调器的正确插槽中。还要确保添加了连接到外线的所有特殊访问号码，例如前缀 9 后跟随一逗号。例如：9,555-0100。检查电话线是否有口吃音调，该音调表示语音邮件消息。很多调制解调器拨号不能超过 34 位数字。遇到较长的号码时，这些调制解调器会将其分为两个或更多的字符串，只拨入第一个字符串（不完整）。这发生在 Robotics 和 Multitech 的解调器中。该问题的惟一解决方法是使用另一品牌的调制解调器。

161. 681 调制解调器报告一般错误

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行

PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“681 调制解调器报告一般错误”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明“网络和拨号连接”的配置文件之一可能含有无效信息。如果“网络和拨号连接”不支持调制解调器，则应更换一个支持的调制解调器。

162. 692 调制解调器出现硬件故障

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“692 调制解调器出现硬件故障”错误。请问应当如何处理？

答：调制解调器（或其他设备）可能因为下列原因而没有响应：调制解调器关掉、出现故障或没有可靠地连接到计算机上。

要解决该问题，可执行下列操作：

(1) 重设调制解调器。

(2) 如果正在使用外置调制解调器，应确保使用合适的串行电缆，并且电缆连接可靠。可能要尝试更换调制解调器电缆。同样地，如果正在使用适配器将外置调制解调器连接到串行端口，则要确保适配器接线正确以用于调制解调器通信。例如，用于鼠标的 9~25 针适配器在串行网络连接中不能正确工作。

(3) 测试串行端口或多端口适配器，如必要则更换。

(4) 确保调制解调器的握手选项配置正确。可查阅硬件文档，以获取可用于您的调制解调器的不同握手选项的信息。

(5) 如果“网络和拨号连接”不支持您的调制解调器，则切换到支持的调制解调器。

(6) 验证其他应用程序（例如“超级终端”）没有使用通信端口。如果正在使用此端口，随后启动“网络和拨号连接”可能就会导致该消息出现。

163. 699 调制解调器的响应导致缓冲区溢出

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行



PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“699 调制解调器的响应导致缓冲区溢出”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误。重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

164. 700 设备.INF 文件中的扩展命令太长

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“700 设备.INF 文件中的扩展命令太长”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明脚本文件中的命令不能超过 256 个字符, 可将该命令分解成多个命令。

165. 701 调制解调器使用了 COM 驱动程序不支持的连接速度

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“701 调制解调器使用了 COM 驱动程序不支持的连接速度”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明调制解调器试图以串行端口不能解释的速度进行连接。可将初始速度重新设为最低的标准 bps 速度。

166. 703 连接需要用户信息, 但应用程序不允许用户交互

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“703 连接需要用户信息, 但应用程序不允许用户交互”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明正在试图连接到的服务器要求有用户交互。rasdial 命令, 或用于试图拨号的应用程序, 不支持用户交互作用。如果可能, 可尝试使用“网络和拨号连接”文件夹中现有的连接进行连接。如果正在使用脚

本进行连接, 可试着使用配置为具有“终端”功能的拨号连接。终端窗口可能启用所要求的用户交互。

167. 704 回拨号码无效

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“704 回拨号码无效”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明为客户指定的回拨号码无效。

168. 705 身份验证状态无效

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“705 身份验证状态无效”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明发生内部错误。重新启动计算机, 以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在, 可参考 Windows 事件日志, 查找详细的警告或错误。

169. 709 更改域上的密码时发生错误, 密码可能太短或者与以前使用的密码相匹配

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“709 更改域上的密码时发生错误, 密码可能太短或者与以前使用的密码相匹配”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 可试着再次更改密码。如果持续接收到该消息, 可将其报告给系统管理员。

170. 710 当与调制解调器通信时检测到序列溢出错误

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“710 当与调制解调器通信时检测到序列溢出错误”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 应降低调制解调器的初

始速度 (bps), 然后重拨。

171. 711 远程访问服务管理器无法启动。事件日志中提供了其他信息

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“711 远程访问服务管理器无法启动。事件日志中提供了其他信息”错误。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 可能是因为没有运行“远程访问服务管理器”服务。修改服务以自动启动。重新启动计算机, 以保证所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在, 可参考 Windows 事件日志, 查找详细的警告或错误。

还有可能是调制解调器, 或调制解调器电缆产生问题, 可试着更换调制解调器电缆。

172. 712 双路端口正在初始化。等几秒钟再重拨

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“712 双路端口正在初始化。等几秒钟再重拨”错误。请问应当如何处理?

答: 在配置为接收呼叫 (双工连接) 的连接时会出现该错误, 在服务器正初始化接收呼叫连接的同时拨出时, 也会发生该错误。“网络和拨号连接”几秒钟后将重拨。

173. 715 由于电话线质量差, 所以发生过多错误

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“715 由于电话线质量差, 所以发生过多错误”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 可能是因为身份验证期间, 电话线路发生了太多的异步错误。重试, 若问题仍然存在, 则应降低波特率并禁用所设置的调制解调器的所有功能。

174. 716 远程访问服务 IP 配置不可用

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“716 远程访问服务 IP 配置不可用”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明远程访问服务器上的 TCP/IP 配置有问题。例如, 连接正在从服务器上请求不可用的 TCP/IP 地址。请与系统管理员联系, 以检测服务器的 TCP/IP 设置。

175. 718 等待远程计算机有效响应的连接超时

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“718 等待远程计算机有效响应的连接超时”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明 PPP 会话已启动, 但由于远程计算机在适当的时间内没有响应而中断。这可能是由于线路质量太差或是由于服务器的问题而导致的。

176. 719 连接被远程计算机终止

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“719 连接被远程计算机终止”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明 PPP 会话启动, 但因远程计算机的请求而中断, 服务器可能出现错误。

177. 720 由于您的计算机与远程计算机的 PPP 控制协议不一致, 所以连接尝试失败

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“720 由于您的计算机与远程计算机的 PPP 控制协议不一致, 所以连接尝试失败”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明没有为该连接配置 PPP 网络控制协议, 或者没有安装相应的网络协



议。在产品升级过程中更改网络协议类型时，可能会出现该错误。

178. 721 远程计算机没有响应

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“721 远程计算机没有响应”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明试图使用 PPP 会话，但远程计算机没有响应。服务器（例如 Windows NT 3.51 或者更早期的远程访问服务器或者 SLIP 服务器）不支持 PPP 时将出现该错误。如果在服务器启动 PPP 前要求使用终端窗口登录，则也可能出现该错误。如果使用终端窗口登录解决问题，可以使将来的连接进程自动进行。

该错误同样表明本地计算机或远程服务器上有硬件错误。

179. 722 从远程计算机接收到无效的数据。该数据将被忽略

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“722 从远程计算机接收到无效的数据。该数据将被忽略”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明接收的 PPP 数据包不是有效格式。系统管理员可能需要将 PPP 事件记录到文件，以解决问题。

180. 723 电话号码（包含前缀和后缀）太长

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“723 电话号码（包含前缀和后缀）太长”信息。请问应当如何处理？

答：电话号码的最大长度（包括前缀和后缀）是 128 个字符。

181. 728 系统找不到 IP 适配器

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行

PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“728 系统找不到 IP 适配器”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明 TCP/IP 配置有问题。重新启动计算机，以保证最近所作的所有配置更改都生效。

182. 729 除非安装 IP 协议，否则不能使用 SLIP

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“729 除非安装 IP 协议，否则不能使用 SLIP”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，应验证是否已安装了 TCP/IP 协议。

183. 731 未配置协议

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“731 未配置协议”信息。请问应当如何处理？

答：要求有关未配置的 PPP 控制协议的特定信息。要识别 PPP 协商问题，请系统管理员使用 Netsh.exe 实用程序启用 PPP 登录。

184. 732 您的计算机和远程计算机的 PPP 控制协议无法一致

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“732 您的计算机和远程计算机的 PPP 控制协议无法一致”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明 PPP 参数协商失败，这是因为本地计算机和远程计算机不能就一套公用参数集达成协议。请向系统管理员咨询，以验证网络协议的配置。

185. 733 您的计算机和远程计算机的 PPP 控制协议无法一致

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行

PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“733 您的计算机和远程计算机的 PPP 控制协议无法一致”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明服务器支持 PPP, 但不支持连接用的网络协议。请系统管理员将连接配置为使用服务器所支持的网络协议。

186. 734 PPP 链接控制协议被终止

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“734 PPP 链接控制协议被终止”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明 PPP 链接控制协议会话启动, 但被远程计算机的请求中断。服务器可能出现错误, 请向系统管理员咨询。

187. 735 请求的地址被服务器拒绝

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“735 请求的地址被服务器拒绝”信息。请问应当如何处理?

答: 将连接配置为请求特定的 IP 地址。不将服务器配置为允许客户请求特定的 IP 地址, 或者特定的 IP 地址可以为其他客户所使用。如果可能, 可使用 DHCP 以避免寻址冲突。

188. 736 远程计算机终止了控制协议

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“736 远程计算机终止了控制协议”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明 PPP 网络控制协议会话启动, 但被远程计算机的请求中断。服务器可能出现错误, 请向系统管理员咨询。

189. 737 检测到环回

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“737 检测到环回”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明在 PPP 会话中涉及的本地计算机和远程计算机是同一台计算机。这通常意味着链接中的设备(例如调制解调器)正在回显字符。试着重设这些设备。

对于其他供应商的服务器, 这可能表明远程计算机在连接前试图使用电传打字机(TTY)登录。可在“安全措施”选项卡为连接后终端配置连接。

190. 738 服务器没有指派地址

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“738 服务器没有指派地址”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明服务器不能从已指派的地址池中为某一 IP 地址指派给您。请系统管理员将该连接配置为使用在远程网络上不会引起冲突的客户的特定 IP 地址。

191. 739 远程服务器所需的身份验证协议不能使用存储的密码。重拨, 明确地输入密码

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“739 远程服务器所需的身份验证协议不能使用存储的密码。重拨, 明确地输入密码”信息。请问应当如何处理?

答: 建立到非 Microsoft 服务器的 PPP 连接时, 会出现该错误。用于与其他服务器进行交互操作的标准 PPP 身份验证协议要求密码使用明文格式, 但 Windows 出于安全考虑只存储加密格式。

192. 740 检测到无效拨号规则

问: 采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时, 拨号窗口提示“740 检测到无效拨号规则”信息。请问应当如何处理?

答: 出现这种情况, 表明为“网络和拨号连接”配置的 TAPI 设备初始化失败, 或者没有正确安装。重新启动计算机, 以确保所有最近所作的



配置更改都能生效。如果错误仍然存在，可参考事件日志，查找具体的警告或错误。

193. 741 本地计算机不支持所需的数据加密类型

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“741 本地计算机不支持所需的数据加密类型”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明在“安全措施”选项卡选中了“需要数据加密（如果没有就断开）”复选框，但您的连接没有加密功能。可取消选中该复选框以使用不加密的连接，或者向系统管理员咨询。如果密码超过 14 个字符，则也会出现该错误。在“安全措施”选项卡下选中“需要数据加密（如果没有就断开）”复选框，在“验证我的身份为”中选择“需要有安全措施的密码”。使用少于 14 个字符的密码，取消选中“需要数据加密（如果没有就断开）”复选框，并在“验证我的身份为”下拉列表中选择“允许没有安全措施的密码”。

194. 742 远程计算机不支持所需的数据加密类型

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“742 远程计算机不支持所需的数据加密类型”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明需要的加密等级在远程计算机上不可用。一台计算机可能正在使用 128 位加密技术，而另一计算机使用 40 位或 56 位加密。可向系统管理员咨询，以确定加密等级，并检验服务器正在使用同一加密等级。有 Service Pack 3 的 Windows 2000、Windows NT 4.0 北美用户和使用拨号网络 1.2 以及更高版本的客户可以不受限制地使用 128 位加密。需要单独订购支持 128 位加密产品的各个版本。

195. 743 远程服务器要求数据加密

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“743 远程服务器要求数据加密”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明远程访问服务器需要加密，但本地连接不是为加密而启用的。

196. 752 当处理脚本时遇到语法错误

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“752 当处理脚本时遇到语法错误”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明处理脚本文件时出现语法错误。可参阅使用 Windows 脚本拨号使登录过程自动化、使用 switch.inf 脚本拨号使登录过程自动化或登录脚本疑难解答。

197. 754 系统无法找到多链路绑定

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“754 系统无法找到多链路绑定”信息。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误。重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。

198. 757 远程访问服务不能自动启动。事件日志中提供了其他信息

问：采用 ADSL 方式接入 Internet。在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“757 远程访问服务不能自动启动。事件日志中提供了其他信息”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明发生内部错误。重新启动计算机，以确保所有最近所作的配置更改都能生效。如果错误仍然存在，可参考事件日志，查找详细的警告或错误。

199. 769 指定的目的地是不可访问的

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“769 指定的目的地是不可访问的”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明指定了无效的目标地址，或者是远程访问服务器关闭。检查目标地址并重试。

200. 770 远程机器拒绝连接尝试

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“770 远程机器拒绝连接尝试”错误。请问应当如何处理？

答：由于呼叫者的 ID 规则或者其他硬件设置，远程计算机可能拒绝连接。

201. 771 由于网络忙，因此连接尝试失败

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“771 由于网络忙，因此连接尝试失败”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，表明网络忙，耐心等待，稍后再重试。

202. 772 远程计算机的网络硬件与请求的电话类型不兼容

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“772 远程计

算机的网络硬件与请求的电话类型不兼容”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，可向系统管理员咨询。

773 由于目标号码已更改，从而导致连接尝试失败。输入正确的号码，并重试。

203. 779 使用该连接向外拨号，必须使用智能卡

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“779 使用该连接向外拨号，必须使用智能卡”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，要安装智能卡，可参阅在计算机上安装智能卡阅读器。

204. 781 由于找不到有效的证书，从而导致加密尝试失败

问：采用 ADSL 方式接入 Internet，在执行 PPPoE 虚拟拨号时，拨号窗口提示“781 由于找不到有效的证书，从而导致加密尝试失败”错误。请问应当如何处理？

答：出现这种情况，应申请证书。如果您是 Active Directory 域的成员，可参阅申请证书。如果您不是 Active Directory 域的成员，或者需要从 Internet 申请证书，可参阅通过 Web 提交用户证书申请。

3.2 浏览器故障

205. 登录上网却无法浏览站点

问：可以拨号上网，但使用 IE 浏览网页时，出现“无法找到连接”的故障，这是什么原因？

答：无法浏览网站有多种原因，分析如下：

首先用 Ping 命令检查站点能否到达。在 DOS 环境或命令提示符状态下，运行如下命令“Ping www.yahoo.com”，若站点可到达，则可确定为从用户端到该站点的通道是好的，有可能远端服务器不正常或用户的浏览器设置有误，检查浏览器



的设置。

若 Ping 命令不可到达, 可用跟踪命令查看路由到哪一段出错。如命令为“tracert www.yahoo.com -d”。运行 tracert 后, 根据显示的第一跳(hop)判断:

- 若 163 用户显示的是 202.101.103.*, 169 用户显示的是 10.111.0.*, 且能完整跟踪, 则说明本地路由没有问题, 站点不可到达根据提示为远端服务出错。
- 若显示的第一跳不是上述地址, 则可能为用户本机设置有误, 此时应检查用户软硬件的设置。
- 若第一跳无法显示到达的 IP 地址, 则说明有可能用户本机设置有误(如用户可能用内部网地址), 此时应检查用户软硬件的设置。例如, 在 DOS 环境下运行 winipcfg 命令, 检查 ISP 分配的 IP 地址、DNS 等有没有错, 检查无误, 则可能本地服务有误。

206. 无法访问网站

问: 网络安装好以后有的网站上不去, 找到网站但是打不开, 其中有台计算机却可以上去。而且免费的邮箱大部分都不能用, 为什么?

答: 检查代理服务器软件的设置。能上网的机器应该是服务器, 而其他的机器由于代理设置不正确的原因, 造成地址无法解析, 所以无法访问那些网站, 建议仔细检查代理设置。

207. 网页的格式不正常

问: 浏览网页时发现格式不正常, 这是什么原因?

答: 可能所访问的页面显示分辨率与系统当前使用的显示分辨率不符造成的。现在一般的网页所使用的显示分辨率是 800×600, 建议把系统的显示分辨率设置为 800×600。有极少数的网页使用了 1024×768 的分辨率, 若访问这些页面应

将系统的显示分辨率设置到相同的类型。

208. 出现“发生非法操作”的提示

问: 在使用浏览器访问网页时, 突然出现非法操作提示对话框, 只有关闭后重新打开才正常。这是什么原因?

答: 造成这种情况的原因可能有以下几种:

- 数据在传输过程中发生错误, 当传输过来的信息在内存中错误积累太多时会影响正常浏览, 只能重新调用或重启机器。
- 清除硬盘缓存。
- 如果使用的是测试版本, 则稳定性较差, 并且未经过优化处理, 应换用正版。
- 另外硬件兼容性差也会引起这种情况发生, 请联系计算机服务提供商。

209. 浏览的页面中都是乱码

问: 有时在浏览一些站点时, 看到的都是些乱码, 为什么?

答: 可能是因为浏览的网页内码与系统现有的显示内码不同造成的。遇到这种情况可以加装“中文之星”、“四通利方”等中文环境。如果仍是乱码, 则可能浏览的是港台站点, 需要装入 Richwin for Internet、“南极星”等软件, 进行 BIG5 码转换。另外, 当浏览一些国外站点时也有可能出现乱码。还有时乱码的产生是由于主页制作者的问题造成的。

210. 消除操作系统和浏览器在他人网站上显示

问: 浏览某些网站, 它总能知道我采用的操作系统、浏览器、访问该站点的次数以及每次停留的时间, 并且直接把这些内容显示在他的网站上, 有消除的办法吗?

答: 遇到这样的问题, 可以将 Cookies 文件夹的属性改为只读即可。

211. 无法打开新窗口

问：在使用 IE 浏览器浏览网页过程中，单击网页中的超链接无任何反应，这是什么原因？

答：出现这样的问题多半是因为 Internet Explorer 新建窗口模块被破坏所致。单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框。依次运行 regsvr32 actxprxy.dll 和 regsvr32 shdocvw.dll，将这两个 DLL 文件注册，然后重新启动计算机。如果还不行，则可以将 mshtml.dll、urlmon.dll、msjava.dll、browseui.dll、oleaut32.dll、shell32.dll 也注册一下。

212. 浏览网页过程中出现运行错误

问：用 Internet Explorer 浏览网页时弹出“出现运行错误，是否纠正错误”对话框，单击“否”按钮后，可以继续上网浏览，这是什么原因？

答：出现这样的问题，可能是浏览网站本身的原因，也可能是由于 Internet Explorer 对某些脚本不支持。

启动 Internet Explorer，单击“工具”→“Internet 选项”，选择“高级”选项卡，选中“禁止脚本调试”复选框，单击“确定”按钮确认即可。

如果还出现同样的问题，将 IE 浏览器升级到最新版本。

213. IE 窗口总是以小窗口出现

问：每次打开 Internet Explorer 窗口时，最初都只是一个窗口，即使以最大化窗口关闭后，重新打开仍然出现小窗口，这是什么原因？

答：Internet Explorer 具有自动记忆功能，它能保存上一次关闭窗口后的状态参数。有时将 Internet Explorer 最大化然后关闭，反复进行多次，可以暂时解决问题。

另外，修改系统注册表也可达到解决问题的目的，不过操作起来有些不便。

打开注册表编辑器，找到 HKEY_CURRENT

_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Desktop\Old WorkAreas，选中窗口右侧的 OldWorkAreaReacts，将其删除。

同样在注册表编辑器中，找到 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main，选择窗口右侧的 WindowPlacement，将其删除。

退出注册表编辑器，重启计算机即可。

最有效的办法是用快捷方式启动 Internet Explorer。具体设置方法如下：

(1) 删除 Windows 系统安装时在桌面或开始菜单中自动创建的 Internet Explorer 图标。

(2) 找到 C:\Program Files\Internet Explorer\Iexplorer.exe 主程序文件。

(3) 按常规方法为它在桌面创建一个快捷方式。用鼠标右键单击它，从打开的快捷菜单中选择“属性”，打开快捷方式“属性”对话框。在“运行方式”下拉列表中选择“最大化”选项，如图 3-2 所示。



图 3-2 设置 IE 运行方式

(4) 单击“确定”按钮，保存所作更改。以后打开 Internet Explorer 浏览网页时，窗口都以最大化方式显示。



214. 脱机状态下无法浏览本机上的网页

问：通过 Internet Explorer 的“脱机浏览”功能，差不多能浏览所有已经下载到本地硬盘的网页内容，这对拨号上网的用户来说更是省钱的一大法宝。但有时目标网页虽然在硬盘上，但是却提示“无法浏览”，这是什么原因？

答：这多半是因为修改了系统时间，引起 IE 历史记录的错乱。可用直接在“临时文件夹”中搜索的方法来激活它。依次单击“开始”→“搜索”命令，打开“搜索结果”窗口。在“全部或部分文件名”处输入部分记忆中的关键字，在“在这里寻找”处单击“浏览”按钮选择 IE 临时文件夹的地址，如 C:\WINDOWS\Temporary Internet Files，单击“搜索”按钮，开始查找。同时在右侧结果列表中，显示出搜索到的结果。找到目标页，双击打开即可。

同时，可以尝试使用腾讯的 TE 等浏览器来脱机浏览。

215. 网页另存后打开引起死机

问：使用 Internet Explorer 浏览器将网页以 MHT 的文件格式另存到本地磁盘中，再次将对应的 MHT 文件打开后却引起计算机死机，这是什么原因？

答：因为网页是以 MHT 格式保存的，而这其实是一般的邮件格式，和 EML 格式类似。为了能够正常地浏览本机上保存的网页文件而不致于死机，用户可以将该 MHT 文件的后缀名改为 HTML，然后再利用 Internet Explorer 打开即可。

216. 登录网页后，自动填充密码或其他信息

问：在公共场合上网的网友，输入用户名登录邮箱或其他网页后，再次打开浏览器登录时，输入用户名后，下面的密码框内经常自动填充好上次登录时用到的密码，怎么消除？

答：浏览器常常利用 Cookie 功能，记住一些

用户曾经输入的信息，这样任何一个使用者都可以进入你的邮箱管理界面。

为了解决这一问题，可使用 Internet Explorer 的自动完成功能。

(1) 单击“工具”→“Internet 选项”命令，打开“Internet 选项”对话框。

(2) 选择“内容”选项卡，单击中间的“自动完成”按钮，打开“自动完成设置”对话框，取消选中“表单”及“表单上的用户名和密码”复选框，如图 3-3 所示。



图 3-3 设置自动完成选项

(3) 同时单击“清除表单”和“清除密码”按钮删除已记忆信息，单击“确定”按钮，保存所作修改，关闭对话框。

217. 联网状态下无法打开某些站点

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，连接某些站点时遇到各种不同的连接错误，这是什么原因？

答：这种错误一般是由于网站发生故障或者没有浏览权限所引起。针对不同的连接错误，Internet Explorer 会给出不同的错误信息提示。比较常见的有以下几个：

(1) 提示信息：404 NOT FOUND。这是最为常见的 IE 错误信息。出现这样的问题，表明浏览器找到了被访问站点所在的主机，但是没有找到用户需要访问的具体文件。

引起该问题的原因大致有以下几种：

- Internet Explorer 不能找到所要求的网页文件，该文件可能根本不存在或者已经被转移到了其他地方。这样的问题用户是无能为力的。
- 用户输入的主站地址正确，但是其后的分支地址输入可能有误，这时用户应该确认自己输入的网址全部无误。
- 由于网站主机的响应忙而出现的暂时性错误，这时用户可以试着访问该层网页的上一层链接。

(2) 提示信息：403 FORBIDDEN 或者 Access Denied。出现这样的提示信息常见于需要注册的网站，它并不是针对所有网络用户开放。一般情况下，可以通过在网上即时注册来解决该问题，但有一些完全“封闭”的网站还是不能访问的。

(3) 提示信息：500 SERVER ERROR。通常由于所访问的网页程序设计错误或者数据库错误而引起，只有等待对方网页纠正错误后才能浏览。

(4) 提示信息：503 Service Unavailable。出现这样的问题多数情况下是由于该网站的服务器负荷过重，无法及时响应。解决的方法很简单，只要等待一会再访问即可。

(5) 提示信息：401 Unauthorized。出现这样的提示信息，说明用户此时访问的网页需要得到该网页制作者的授权。因为在制作该网页时，为了其内容的保密性等问题，在网页代码中加入了权限设定，只有得到网页制作者授权（即分配了账户及访问密码）的用户才有权浏览这个网页。

218. 浏览某些网页时浏览器崩溃

问：使用浏览器浏览某些网页时，浏览器总是崩溃，这是什么原因？

答：这样的情况经常发生在一些使用了特殊网页编写技术的网页上。若浏览器本身的设置、网页中的一些特殊代码等发生了冲突，都有可能导致浏览器浏览该页面即发生崩溃的情况发生。

另外，一些第三方浏览器外壳程序有时也容易引起上述问题。例如，网页中包含有一些特定的脚本代码，往往使浏览器外壳程序处理出错，从而导致浏览器崩溃。

要解决上述故障问题，可以使用如下方法：

- 反复修改“Internet 选项”中有关 Java 脚本、Cookies 等的安全设置，尝试将安全限制适当放开，或者限制更严格一些。
- 更换一款浏览器外壳程序。如以前在 Windows 9x 系统下能够顺利使用的 NetCaptor，在 Windows XP 系统中就极不好用。
- 检查当前使用的浏览器是否有可用的升级版本。一般而言，如果用户遇到的问题比较具有典型性，则新版本中往往会通过多种手段尽量解决这些已知的问题。

219. IE 发生内部错误，窗口被关闭

问：在使用 Internet Explorer 浏览一些网页时，出现错误提示对话框：“该程序执行了非法操作，即将关闭……”，单击“确定”按钮后又弹出一个对话框，提示“发生内部错误……”。单击“确定”按钮后，所有打开的 IE 窗口都被关闭，这是什么原因？

答：该错误产生原因多种多样，内存资源占用过多、IE 安全级别设置与浏览的网站不匹配、与其他软件发生冲突、浏览网站本身含有错误代码等。这些情况都有可能，需要耐心加以解决。

这里提供了以下几种解决方案，供用户参考：

- 关闭过多的 Internet Explorer 窗口。如果在运行需占大量内存的程序，建议 IE 窗口打开数不要超过 5 个。
- 降低 Internet Explorer 安全级别。打开 Internet Explorer 窗口，单击“工具”→“Internet 选项”，打开“Internet 选项”对话框。选择“安全”选项卡，单击“默



认级别”按钮，拖动滑块降低默认的安全级别，如图 3-4 所示。

- 将 Internet Explorer 升级到最新版本。可到相关网站查找最新版本的 Internet Explorer 下载并使用。
- 可使用以 Internet Explorer 为核心的浏览器，如 MyIE2。它占用系统资源相对要少，而且当浏览器发生故障关闭时，下次启动它，会有“是否打开上次发生错误时的页面”的提示，尽可能地挽回损失。



图 3-4 降低 IE 默认安全级别

220. IE 图标丢失恢复后属性发生变化

问：在 Windows 98 系统桌面上，Internet Explorer 图标突然丢失，利用系统分区内的 Internet Explorer 创建一个新的快捷方式放在桌面，但检查发现这时的图标属性和以前的不同，而且不能进行设置，这是什么原因？

答：这是因为 Internet Explorer 遭到破坏所致。要想恢复其原有属性，可以通过以下方法：

(1) 打开 Internet Explorer 浏览器，单击“工具”→“Internet 选项”，打开“Internet 选项”对话框。

(2) 选择“高级”选项卡，在“设置”下拉列表框中选中“在桌面上显示 Internet Explorer”

复选框，如图 3-5 所示。



图 3-5 在桌面上显示 Internet Explorer

(3) 单击“确定”按钮，关闭对话框，保存更改。重新启动计算机后，会发现 Internet Explorer 图标已经在桌面上显示，且属性恢复。

221. 不同用户访问相同的网页时显示的内容不同

问：同样一个网页地址，用不同的计算机访问时，为什么显示的内容不同呢？

答：一般的普通网页按理说对所有的浏览者都应当是相同的。因为用户既不需要注册，也不需要登录。但有时为了某些需要，一些网页制作者希望对那些不知情的浏览者隐藏一些内容，这时可以采取一种比较简便的方法：将需要隐藏的文字的颜色设置为与网页背景完全一致的颜色。此时普通用户就只看到常规的内容，而使用这些方法隐藏的内容却不容易被人注意。

因此，如果根据某些线索得知某处存在某个信息，但却看不到时，用户可以在打开网页后，按下 Ctrl+A 组合键，此时一切隐藏的文字就显示出来了。

当然，用户也可采取查看源文件的方法找到隐藏的内容，但这种方法显得比较复杂，而且对于不熟悉 HTML、Java 的用户而言具有一定难度。

222. 浏览网页出错时，自动调用 InterDEV 对话框

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，出现任何错误，系统就会自动弹出 InterDEV 对话框，在操作中，一不小心就进入调试状态。这种网页调试功能对普通用户实际操作意义不大，怎么才能关闭它？

答：要关闭这个调试功能非常简单，操作方法如下：

(1) 打开 Internet Explorer 浏览器，单击“工具”→“Internet 选项”命令，打开“Internet 选项”对话框。

(2) 选择“高级”选项卡，在“设置”下拉列表框中选中“禁止脚本调试”复选框，如图 3-6 所示。单击“确定”按钮，保存更改，关闭对话框。

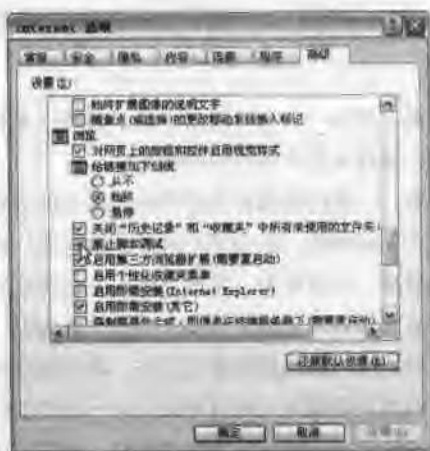


图 3-6 禁止脚本调试

(3) 重新启动 Internet Explorer 浏览器后，就不会进入自动调试状态了。

223. 使用 IE 浏览时自动打开多个窗口

问：只打开了一个网页浏览窗口，但屏幕底行任务栏上却存在多个 Internet Explorer 的最小化图标，同时网速明显偏慢，这是什么原因？

答：出现上述问题是由于在用户不知情的情况下系统打开了多个浏览窗口所致。这类问题一般多见于一些需要进行商业宣传的网站或者加入恶意程序的站点中。通常在这种情况下，这些网页中都使用了一些特殊代码，这些代码的目的是为了实现在用户打开既定网页的同时，又自动打开另外的若干个窗口，只不过在特殊代码的作用下，这些自动打开的窗口位置处于屏幕可视范围之外，或者令窗口尺寸非常小。其目的比较明确，一方面可以作弊，骗取浏览器打开网页的次数；另一方面也可能在那些隐蔽的窗口中完成一些破坏系统的操作（如将一些有害代码隐藏其中等）。

其实这些都是通过 Java 脚本实现的。可以通过在“Internet 选项”中限制 Java 脚本的使用，设置更高的安全级别，或者一些安全软件对有害代码进行过滤等方法来抵制这些脚本语言对用户浏览网页造成的影响。

要关闭一些自动弹出页面，可以尝试用鼠标右键单击任务栏上的图标，然后选择“关闭”命令；如果实在无法关闭，也可以按 Alt+Ctrl+Del 键调出 Windows 资源管理器，从中强行结束 Internet Explorer 程序（即 iexplorer.exe）的运行。

224. IE 背景颜色总是灰色

问：我的计算机使用 Internet Explorer 浏览任何网页，背景颜色都是灰色，这是什么原因？

答：出现这种故障是因为用户对 Internet 选项进行了不合适的设置造成的。解决的方法如下：

(1) 在 Internet Explorer 浏览器中，依次单击“工具”→“Internet 选项”，打开“Internet 选项”对话框。

(2) 在“常规”选项卡下方，单击“颜色”按钮，打开“颜色”对话框。在“颜色”选项组中选中“使用 Windows 颜色”复选框，如图 3-7 所示。

(3) 单击“确定”按钮，保存所作更改，即

可解决该问题。有时需要重新启动 Internet Explorer 浏览器才能使设置生效。



图 3-7 选中“使用 Windows 颜色”多选框

225. 访问 URL 时提示无法打开桌面

问：计算机采用 Windows XP 操作系统，网卡为 100Mb/s LAN Inte(R) PRO/1000 MT Network Connection，当在 Internet Explorer 地址栏中输入 URL 时，就会显示“无法访问 C:\Documents and Settings\dell\桌面”，从而拒绝访问，QQ 也上不了，不过可以用“网络蚂蚁”下载文件，请问应当如何处理？

答：把桌面及“我的文档”中的数据、收藏夹备份、地址簿、电子邮件备份。如果“我的文档”已经修改了默认路径也可不备份。以系统管理员账户 Administrator 登录，删除 C:\Documents and Settings\文件夹中的 dell 文件夹，然后再重新登录就可以了。如果提示该文件夹无法删除，用鼠标右键单击该文件夹，依次选择“属性”对话框→“安全”→“高级”→“所有者”→“将所有者更改为 Administrator”，选中“替换子窗口容器及对象的所有者”复选框，最后单击“确定”按钮。完成之后就可以删除了。

226. 网页另存后无法打开

问：上网浏览网页时，发现一个非常喜欢的网页，另存后，在“资源管理器”中根本无法打开，同时也无法重命名或编辑，甚至无法删除，这是什么原因？

答：出现这样的问题其实是由于 Internet Explorer 的一个小 BUG 引起的。网页制作者在编

制网页时，在网页标题的 Title 标签中添加了一个特殊空格“ ”，则在直接使用浏览器的保存页面功能时，用户并不会感觉到有什么异常，但如果不为保存的网页重新命名，而直接使用默认的文件名，这个“ ”就可能不能被操作系统正确处理，从而出现这些奇怪的错误。这种可能导致文件访问错误的网页标签示例如下：<title>新建网页 1 </title>。

正确地保存这类网页的方法是：只需在“保存文件”对话框中，为网页重新起一个名字，或删除默认文件名中所有可疑的空格即可，这样保存后的页面就不会出现问题了。

如果已经保存下来这类网页，也可以在系统中处理，如 Windows XP 系统的“资源管理器”就可以对这样的文件名进行更改，但在更改前，其文件名中的特殊空格将被显示为一个“?”号。另外，如果使用其他的资源管理器程序，如 Windows Commander 等，那么即使在 Windows XP 系统的操作环境中，也不能对这样的文件进行改名、打开等操作。

227. 无法打开离线浏览工具下载的网页

问：使用离线浏览工具下载了某些站点，有些文件明明存在本地硬盘中，但用浏览器打开时却仍然有相当多的页面无法显示，这是什么原因？

答：出现这种故障的主要原因是一些网站的网页并不是普通的 HTML 文件，而是通过 CGI、PHP 等程序从服务器端生成，然后再发送到本地浏览器中的。在这种情况下，即使用户将网站有关页面下载到本地硬盘中，在打开链接时，浏览器仍然在向服务器发出请求，因为本地计算机一般都无法解释这些需要服务器生成的网页地址，从而导致许多页面不能被打开。

遇到这样的情况，可更换几款其他的高线浏览器试试，检查能否满足用户需要下载的那个网站的需要；或者用浏览器打开，然后用一些资料



收集工具采集有用的页面。

228. 网页中的 Flash 动画不能正常显示

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，安装了 Flash 的浏览器插件后，仍然不能显示网页中的 Flash 动画，这是什么原因？

答：如果正确安装了 Internet Explorer 的浏览器插件，在网页中应该能够正常播放 Flash 动画。通过检查，出现这种情况主要是在一些第三方的 Internet Explorer 浏览器外壳程序上。目前，使用浏览器外壳虽然借用的是 Internet Explorer 的内核，但因开发技术不同，其性能也不同，有些在 Flash 动画的支持方面就做得不够。

具体的检查方法如下：将不能浏览的、屏幕显示为一个图像点字符的网页地址从浏览器外壳程序中复制到剪贴板，然后启动 Internet Explorer，再将复制的地址粘贴到其地址栏中，如果网络资源没有问题，就应当能够正常播放 Flash 动画了。

229. 默认首页被修改

问：Internet Explorer 浏览器上方的标题栏被改成“欢迎访问……网站”的样式，这是最常见的篡改手段，如何排除？

答：可以通过修改注册表来解决：

在 Windows 启动后，单击“开始”→“运行”命令，在“运行”对话框的文本框中输入“regedit”命令，单击“确定”按钮，打开注册表编辑器窗口。

展开注册表到 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Internet Explorer\Main，在右半部分窗口中找到串值 Start Page。双击它，将 Start Page 的键值改为“about:blank”即可。

同理，展开注册表到 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main，在右侧窗口中找到串值 Start Page，修改其键值为“about:blank”。

退出注册表编辑器，重新启动计算机即可。

230. 修改默认首页后，重启便无效

问：有时修改 Internet Explorer 的默认起始页被更改为某个网站地址后，即使通过选项设置修改好了，重新启动计算机后又会变成那个网址。怎么才能解决？

答：这是因为运行该网站后，在计算机里自动加载了一个自运行程序，它会在系统启动时将 IE 起始页设成他们的网站。

解决办法是打开注册表编辑器，然后依次展开 HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\Current Version\Run，将其下的 registry.exe 子键删除，然后删除自运行程序 C:\Program Files\registry.exe，最后从 IE 选项中重新设置起始页就好了。

231. 恶意网页篡改默认页

问：有些 Internet Explorer 被改了起始页后，即使设置了“使用默认页”仍然无效，为什么？

答：这是因为 IE 起始页的默认页被篡改了。也就是以下注册表项被修改：HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\Default_Page_URL，Default_Page_URL 这个子键的键值即起始页的默认页。

遇到这种情况后，首先运行注册表编辑器，展开上述子键，将 Default_Page_URL 键值中篡改网站的网址改掉即可，或者设置为 IE 默认值。

232. 浏览器默认主页被修改

问：一些恶意网站修改 Internet Explorer 浏览器默认主页，并且锁定设置项，禁止用户更改回来，怎么排除？

答：这主要是修改了注册表中 IE 设置的下面这些键值（DWORD 值为 1 时为不可选）：

HKEY_CURRENT_USER\Software\Policies\Microsoft\Internet Explorer\Control Panel



"Settings"=dword:1

HKEY_CURRENT_USER\Software\Policies\

Microsoft\Internet Explorer\Control Panel

"Links"=dword:1

HKEY_CURRENT_USER\Software\Policies\

Microsoft\Internet Explorer\Control Panel

"SecAddSites"=dword:1

排除办法：将上面这些 DWORD 值改为 0 即可恢复。

233. 默认首页不可用

问：使用 IE 浏览器时，默认首页变为灰色且按钮不可用，这是什么原因？

答：出现这样的情况主要是由于注册表 HKEY_USERS\DEFAULT\Software\Policies\Microsoft\Internet Explorer\Control Panel 下的 DWORD 值 homepage 的键值被修改的缘故。原来的键值为 0，被修改为 1（即为灰色不可选状态）。

解决方法就是将 homepage 的键值改为 0 即可。

234. 标题栏被修改

问：在使用 Internet Explorer 浏览器上网过程中，标题栏被篡改，这是什么原因？

答：在系统默认状态下，是由应用程序本身来提供标题栏的信息，但也允许用户自行在上述注册表项目中添加信息，而一些恶意的网站正是利用了这一点来得逞的。它们将串值 Window Title 下的键值改为其网站名或更多的广告信息，从而达到改变浏览者 IE 标题栏的目的。

具体说来遭到更改的注册表项目为：

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\Window Title

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\Window Title

遇到这种情况，可打开注册表编辑器，展开注册表到 HKEY_LOCAL_MACHINE\ Software\

Microsoft\Internet Explorer\Main，在右侧窗口中找到串值 Window Title，将该串值删除即可。或者将 Window Title 的键值改为“IE 浏览器”等自己喜欢的名字。

同理，展开注册表到 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main，然后按上述方法改变 Window Title 的值。

退出注册表编辑器，重新启动计算机后运行 IE 浏览器，这时就会发现困扰的问题解决了。

235. 右键菜单被修改

问：使用 Internet Explorer 浏览器浏览网页时，发现右键菜单被修改，这是什么原因？

答：这是因为注册表项目 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\MenuExt 被更改所致。

打开注册表编辑器，找到 HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\ MenuExt，删除相关的广告条文即可。

236. 上网总自动弹出广告

问：上网浏览网页时，经常发现一些广告信息自动弹出，怎么解决这个问题？

答：这类故障的确比较常见，经常上网的用户都可能遇到主页被恶意修改等情况。这里仅简单介绍下安全、快捷地解决这个问题的有效途径。

遇到这种问题，可以通过以下方法解决：

(1) 手工解决：通过手工修改注册表、登录一些专门修复系统的页面、使用一些修改工具还原系统设置等。使用这种解决方法流程比较麻烦，而且也不能永远地解决问题。

(2) 使用专门的后台驻留程序，上网时就启动并随时保留在系统托盘中，专门用来过滤浏览器中弹出的广告条、弹出窗口和其他有害代码。这种做法的防范能力有限（例如，恶意程序编写者更新了手法后，这些工具的即时效果就不大），

且它们自身也占用一定系统资源，从而影响到其他程序运行的速度。

(3) 对系统的 Internet 选项设置进行修改，提升 Internet Explorer 的安全级别；必要时可以自定义安全级别，对各种脚本等特殊功能进行较为严格的限制；另外，还可从注册表中将一些运行脚本所需的系统组件的动态链接库文件取消注册。这类解决方法的效果不错，但系统的功能将受到较大的影响，对于正常的浏览也将带来许多不便。

(4) 理想的做法是能够随时动态地决定针对哪些网页需要开放哪些功能。一般情况下，可以对浏览器进行较严格的限制；但如果有必要时，可以随时开放该页面的脚本运行功能，且对弹出式页面能够起到可靠的过滤效果。要实现上述目的，最有效的方法就是寻找一款优秀的浏览器外壳程序，如 MyIE 等。

237. 浏览器不与服务器连接

问：浏览器无法打开指定页面，并显示“A connection with the server could not be established”等信息，这是什么原因？

答：无法与指定的服务器建立连接，其原因可能有两种：

(1) 若只出现这一句提示，其原因是用户在浏览器中输入 URL 地址前没有正确运行拨号联网程序。

(2) 若该句提示信息前还有其他提示信息，通常为：

Internet Explorer can not open the Internet site
“协议类型”：//xxx.xxx.xxx.xxx

其原因是：

- 用户在连接某服务器之前未上网或连接被中途中断。
- 在 URL 地址中给出了正确的协议类型（如 ftp、http 等），但指定了错误的计算机名。

- 该计算机不支持该方法。如用户给出的 URL 为 `http://public.cta.cq.cn`，主机 `public.cta.cq.cn` 是一台邮件服务器，而不是一台 WWW 服务器，出现该类错误的另一原因可能是用户 URL 中指定的计算机出现故障。

出现类似上述故障，应先检查目标 URL 是否正确填写正确，然后再检查网络连接情况；若是上面的确认都没有错，则原因就出在对方主机上，用户只能放弃与该计算机的连接。

238. 运行浏览器时，出现 TCP 错误

问：使用浏览器时，出现错误信息“A network error occurred: unable to connect to server (TCP Error: No route to host). The server may be down or unreachable. Try connecting again later.”，即“出现网络错误：不能连接服务器（TCP 协议错误：没有路由到该主机）。该服务器可能关机或不可连接。稍后再试”。这是什么原因？

答：出现该问题的原因可能有：运行 Netscape 浏览器之前没有运行 TCP/IP 协议软件；服务器故障；Internet 连接提供商的网络故障。检查是否正确运行 TCP/IP 协议软件；与 Internet 提供商联系；或取消对该服务器的访问。

239. DNS 服务解析故障

问：连通网络后并出现计时，但浏览器看不到任何信息，屏幕提示“the server does not have a DNS entry”，这是什么原因？

答：出现这种状态，有以下几种可能：

一种可能是 TCP/IP 中设置不正确。打开“我的电脑”中的“拨号网络”，用鼠标右键单击所建的拨号连接，在弹出的菜单中选择“属性”选项，打开“拨号连接属性”对话框。在“Internet 协议（TCP/IP）属性”对话框中，更改对应的 DNS 服务器，单击“确定”按钮即可，如图 3-8 所示。



图 3-8 修改 DNS 服务器

另外一种可能是单机 TCP/IP 协议不止一个，相互冲突，不能浏览。单击“控制面板”中的“网络”图标，把除了拨号网络适配器和 TCP/IP 协议以外的多余协议删除即可。

还有一种可能是设置了代理服务器。打开浏览器，单击“工具”→“Internet 选项”，打开“Internet 选项”对话框。在“连接”选项卡下，单击“局域网设置”按钮，打开“局域网 (LAN) 设置”对话框，取消选中“代理服务器”选项组中的“为 LAN 使用代理服务器”复选框，如图 3-9 所示。



图 3-9 不使用代理服务器

240. 长时间显示正在查找站点

问：使用 Internet Explorer 打开网页时，长时间显示“Finding site: xxx.xxx.xxx.xxx (正在查找站点: xxx.xxx.xxx.xxx)”提示信息，但网页很长时间没动静，这是什么原因？

答：用户在浏览器地址 (Address) 栏内输入域名后，出现这样的情况，表明系统正在查找该站点服务器的 IP 地址。遇到这样的情况，可稍等一段时间。若等待时间太长，可以中止该查找，重新开始查找。

241. 浏览器不能打开站点

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，出现错误提示信息“Internet Explorer cannot open the Internet site xxx://xxx.xxx.xxx.xxx (浏览器不能打开站点: xxx://xxx.xxx.xxx.xxx)”，这是什么原因？

答：出现这样的问题，通常有以下几个原因：

- 没有运行拨号联网程序，用户的计算机还未连接网络。
- DNS 域名服务器设置错误。
- 用户将站点的地址输入错误。
- 用户在 URL 地址中指定的计算机不支持 URL 中指定的方法。

一般情况下，出现这样的错误信息，后面往往还有原因说明，解决办法要视这一说明信息而定。

242. 浏览网页时与服务器连接中断

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，出现错误提示信息“Internet Explorer cannot open the Internet site xxx://xxx.xxx.xxx.xxx. The connection with the server was reset. (WWW 浏览器打不开站点: xxx://xxx.xxx.xxx.xxx. 与服务器的连接被中断)”，这是什么原因？

答：出现这样的情况是因为连接过程中拨号网络被中断。造成拨号网络连接中断的原因很多，如电话被人提起，使用户的计算机与 ISP 的服务

器之间的连接中断, 或其他原因使该连接中断。

遇到这样的情况, 可重新运行拨号网络, 继续连接该站点。

243. 找不到指定的站点

问: 使用 Internet Explorer 浏览网页时, 出现错误提示信息 “Internet Explorer cannot open the Internet site xxx://xxx.xxx.xxx.xxx. The site was not found. Make sure the address is correct, and try again. (浏览器打不开站点 xxx.xxx.xxx.xxx. 站点没找到, 确保使用正确的地址, 重试)”, 这是什么原因?

答: 浏览器不能打开指定的服务器站点, 因为域名服务系统 (DNS) 不能将用户输入的域名转换成 IP 地址。导致该错误的原因可能是: 域名地址输入错误; 域名服务器设置错误或该服务器出错, 不能将域名转换成 IP 地址; 运行浏览器之前, 没有连接到 Internet。

遇到这样的问题, 可采取以下相应的步骤解决: 运行拨号连接程序; 纠正域名错误; 检查域名服务器地址的设置是否正确。

244. 浏览网站时计算机无应答

问: 浏览某个网站站点时, 出现错误提示信息 “The computer you are dialing in to is not answering. Try again later. (你所拨叫的计算机没有应答, 等待一会儿重试)”, 这是什么原因?

答: 出现这样的情况可能由于对方拨叫电话占线; 或电话系统故障; 或由于对方计算机故障。

用户所能做的只有耐心等待一段时间后重试。

245. 连接网站时操作超时

问: 使用浏览器浏览某个网站时, 出现 “The option timed out. (操作超时)” 的错误提示, 这是什么原因?

答: 用户在连接某个地址时, 在默认的时间

段内未与对方主机实现连接, 出现操作超时, 其原因多是因为地址错误, 或对方主机太忙, 或其他通信故障。

遇到这种问题应采取的措施为检查地址是否正确, 重新连接。

246. 站点没找到, 要求输入正确地址

问: 浏览网页过程中, 出现错误提示 “The site was not found, make sure the address is correct, and try again. (站点没找到, 输入正确的地址后重试)”, 这是什么原因?

答: 浏览网页过程中, 出现这样的问题可能是浏览时输入了错误的地址或者域名服务器 (DNS) 设置错误。

应采取的措施是修改浏览器地址栏内的地址; 重新设置 TCP/IP 协议软件, 或重新设置系统拨号网络下的 DNS 参数。

247. 浏览时突然与被拨叫的计算机断开连接

问: 在浏览某个站点时, 出现错误提示信息 “You have been disconnected from the computer you dialed. Double click the connection to try again. (你已经与被拨叫的计算机断开连接, 双击连接重试)”, 这是什么原因?

答: 出现这样的问题, 主要是因为用户的原因 (多半是口令或用户名输入错误), 用户身份不能确认。用户应核对注册的用户名及对应密码, 重新输入即可。若仍有错误, 则请与 ISP 联系。

248. 使用收藏夹时出错

问: 使用 Internet Explorer 浏览网页时, 希望能将精彩的网址收录到 “收藏夹” 中, 但有时会出现 “CAN NOT ADD FORM SUBMISSION RESULT TO BOOKMARK LIST” 的错误提示, 这是什么原因?

答: 出现这样的错误提示信息是由于这个网页不是长期存放的, 或者这个网页有时某些搜索



在网络中能查找到，但不能加入到“收藏夹”中。如果的确需要保存该网页，可以使用浏览器的“另存为”功能，将整个网页直接保存到用户本地计算机的硬盘中。

249. 打开网页时出现错误提示

问：使用 Internet Explorer 访问某网站时，内容不能显示，同时出现“TOO MANY USER”错误提示信息，这是什么原因？

答：为了维护服务器的正常使用，有些网站设置了同时在线人数峰值，如果同一时间访问人数太多，就会出现这样的情况。这表明网站已经饱和，不能接受更多用户。

用户惟一能做的就是耐心等待一会再尝试，或者避开访问站点的高峰期再尝试连接，或者干脆放弃该站点的访问。

250. 显示错误提示信息“NNTP SERVER ERROR”

问：使用浏览器浏览网页时，显示“NNTP SERVER ERROR”的错误提示信息，这是什么原因？

答：如果网页浏览器不能找到新闻组(Newsgroup)的服务器，该信息便会弹出。引起该故障的原因可能是该服务器出现故障，或者该服务器已经被关闭，或用户输入错误的服务器名称。以 Netscape 为例，用户可以仔细检查 Option-Mail and News Preference 中的名称是否存在输入错误。

251. 显示错误提示信息“UNABLE TO CREATE HOST”

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，出现“UNABLE TO CREATE HOST”的错误提示，这是什么原因？

答：出现这样的错误提示信息表示输入的网站或其他 URL 不能找到所需的目标位置。如果输

入的网络地址出错，或者该网络地址所对应的主机已经取消，或者用户网络连接不通时，都会出现这样的错误。

用户应仔细检查当前的网络连接状态，或者核对此前输入的网站。

252. 显示错误提示信息“Cannot find 'telnet://xxx.xx.xx.xxx'". Make sure the path or Internet address is correct."

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，显示错误提示信息“Cannot find 'telnet://xxx.xx.xx.xxx'". Make sure the path or Internet address is correct. (不能找到地址，检查路径或地址是否正确)。这是什么原因？

答：出现这种情况是由于找不到当前用户需要访问的该网络地址。当用户准备进行访问时，输入了错误的网络地址，或者使用了错误的访问方法，或者使用了浏览器不支持的访问方法，都可能导致上述错误。

遇到这种情况，采取的措施就是检查 URL 中的地址，如果输入错误，修正它或重新输入即可。如果是由于访问方法有误，用户最好能够取消此次访问。

253. 错误提示“Failed DNS lookup”

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，有时会显示“Failed DNS lookup”错误提示信息，这是什么原因？

答：出现这样的问题主要是由于该网站的 URL (Uniform Resource Locator, 统一资源定位符。在 Internet 的 WWW 服务程序上用于指定信息位置的表示方法) 无法解析为有效的 IP 地址。由于负责进行 IP 地址解析的计算机过载，这样的问题通常发生在商务站点中。这时解决的方法是等待该网站流量减小时再进行访问。另外，输入错误的网站地址也会引起这种问题发生。此时用户需要做的就是重新输入正确的网站地址。

254. 显示“Web site found, waiting for reply.”错误信息

问：浏览网页过程中，在浏览器状态栏中显示“Web site found, waiting for reply. (网络站点已找到，请等待返回信息)”信息，这是什么原因？

答：这是用户用浏览器连接某一站点时，在地址栏内输入站点的域名地址后，当 DNS 域名服务系统将该域名翻译成对应的 IP 地址时，浏览器状态栏内即显示该信息。

用户所能做的只有耐心等待，浏览器正在与对方主机连接。

255. 错误提示“DNS not find”

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，出现错误，同时提示“DNS not found”，这是什么原因？

答：出现上述错误提示是由于在与当前预览的网页建立连接时找不到 DNS 地址。一般来说，如果本机 DNS 服务器 IP 地址设置错误，或者遗漏了 DNS 服务器 IP 地址都有可能造成上述问题。

解决方法是打开本机的“网络属性”窗口，找到其中的 TCP/IP 协议设置，检查并更正其中的 DNS 服务器 IP 地址。

256. 显示错误提示“The system cannot find the file specified”

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，出现错误提示“The system cannot find the file specified”，这是什么原因？

答：出现这样的错误提示，显示系统当前并未找到用户指定的网页文件。出现上述问题的原因有以下几种：

- 用户当前的网络无法连通，也就无法找到指定的网页文件。此时用户应该首先使用 Ping 命令或者 Netstat 命令检查当前的网络状态。以 Ping 命令为例，如果当

前返回的检验结果中含有“Request timed out.”的内容，则表明网络目前确实不通。用户可进一步检查是否是大面积的网络故障（需要专门工作人员排除），还是自身的网络连接、设置出现问题。如果是自身出现问题，则在排除之后应该能够进行访问。

- 用户输入的地址信息有误。此时，用户应对 URL 地址内容进行详细的检查，必要时可以去掉地址中的后缀，直接访问网页所在的主站。
- 用户指定访问的网页文件已被破坏或者删除。

257. 显示错误提示信息“The TCP manager is still busy dialing. Press<esc> within the TCP manager to abort the dialing process.”

问：使用 Internet Explorer 浏览网页时，显示错误提示信息“The TCP manager is still busy dialing. Press<esc> within the TCP manager to abort the dialing process. (TCP 管理器正在拨号，中止拨号过程请先在 TCP 管理器内按 Esc 键)。”，这是什么原因？

答：这是因为 TCP 管理器处在拨号过程中，用户欲关闭该软件系统。解决的方法就是确保在 TCP 管理器内按 Esc 键，先中止拨号，再关闭该软件系统。

258. Netscape 浏览器不能定位到服务器

问：使用 Netscape 浏览网页时，出现错误提示信息“Netscape is unable to locate the server: xxx.xxx.xxx.xxx. The server does not have a DNS entry. Check the server name in the Location[URL] and try again. (Netscape 不能定位服务器:xxx.xxx.xxx.xxx, 该服务器没有域名服务, 检查地址 URL 中的服务器名, 重试)”，这是什么原因？

答：浏览器在连接地址中的服务器时找不到



该服务器名所对应的 IP 地址，出现这种情况有以下几个原因：

- 计算机没有联机（没有运行 TCP/IP 协议软件）。
- TCP/IP 协议软件中域名服务器 IP 地址设置错误，使浏览器请求该地址时得不到域名服务。
- 域名服务器有故障，不能完成域名服务。

应采取的措施：若是没有运行 TCP/IP 协议软件，首先应执行 TCP/IP 协议软件；若是 DNS 的 IP 地址设置错误，修改 TCP/IP 协议软件中的 DNS 地址；若是域名服务器故障，则浏览器只能使用 IP 地址浏览，而不能使用域名。

259. Netscape 浏览器内部错误

问：使用 Netscape 浏览器浏览网页时，出现错误提示信息“This program has performed an illegal operation and will be shut down. If the program persists, contact the program vendor.（程序执行非法操作，将被关闭。若该故障一直存在，请与销售商联系）”，这是什么原因？

答：出现这样的情况，主要是因为 Netscape 程序内部出现错误。应采取的措施是关闭 Netscape 浏览器，退出内存中的多余的执行程序，重新启动浏览器。若多次出现该故障，应与软件销售商联系。

3.3 电子邮件故障

260. 无法启动 Outlook Express

问：为什么 Outlook Express 不能启动？

答：遇到这种问题可能有以下几个原因：

- 检查 Outlook Express 文件夹名称是否正确，如有不明原因被改成“Outloo~1”之类的名称，则无法启动，将其改回 Outlook Express 即可。
- 检查硬盘空间是否足够，如果不够就无法启动。遇到这类情况，可清理磁盘，空出一些硬盘空间就可解决这一问题。
- 检查邮件文件 (*.dbx) 是否被设置为只读，若设为只读属性，用鼠标右键单击 folders.dbx 文件，取消只读属性，确认后重新启动 Outlook Express 即可。
- 检查 folders.dbx 文件是否损坏，如是将其删除，Outlook Express 会自动产生一个新的文件。
- 检查是否感染病毒。使用扫毒软件检查计算机文件。计算机病毒日新月异，通

常没有办法随口说出是中了哪种病毒，最好随时注意有关计算机病毒新闻，并养成不要随意开启来历不明附件的习惯。

261. OE 启动画面非常费时

问：用 Outlook Express 接收邮件，但它的启动画面很费时，要等半天才能进入，应该怎样解决？

答：可以通过设置注册表的相关选项进行调整，操作步骤如下：

(1) 单击“开始”→“运行”命令，打开“运行”对话框。

(2) 在文本框中输入“regedit”命令后，按回车键确认，打开注册表编辑器窗口。

(3) 在左侧的树状目录中依次打开 HKEY_CURRENT_USER\Identities\{F17120BF-A180-451B-9D5D-21B916CC5D0D}\Software\Microsoft\Outlook Express\5.0 主键，在注册表编辑器右侧窗口中找到名为 Nosplash 的 DWORD 值，并将其键



值改为 1 (如果没有该键值, 可以自己新建一个) 即可。

注意:

Outlook Express 默认的存储邮件路径可能会与例子稍有不同, 即符号 “[] ” 里面包含的内容有可能不相同, Outlook Express 建立了几个标识就有几个名称为一串数字并带有 “{ } ” 的字串, 但这不会影响操作结果。

262. 无法使用 Outlook Express 程序

问: Outlook Express 程序正常启动, 但无法进行电子邮件正常收发操作, 这是什么原因?

答: 出现上述问题可以通过以下两种方法来分析其产生的原因:

检查是否所有网络服务, 是浏览器登录网站均无法完成, 还是仅有邮件收发功能无法实现。

如果只有邮件收发无法完成, 则可以肯定出现这样的问题并不是由于大范围的网络故障, 或者电缆、操作系统、网络协议等故障引起的。故障原因范围可以缩小为本地计算机上的邮件程序故障或者邮件服务器。这时可以通过以下步骤进一步检测:

首先检查邮件服务器是否使用基于 IMAP (Internet Message Access Protocol, Internet 消息访问协议) /POP (Point of Presence, also Post Office Protocol, 邮局协议, 用于电子邮件的接收) 的程序。如果是, 则通过 SSH 等尝试连接该邮件服务器。如果邮件能够通过 PINE (Program for Internet News & Email) 但本机上的邮件程序仍然无法收发邮件, 此时可以肯定是邮件程序出了问题。接下来检查邮件程序是否运行正常。有时当邮件程序长时间开启, 或者有多个邮件窗口同时开启, 该邮件程序出错的几率将大大增加。要解决这类问题, 最好的方法是适当关闭或者重新启动邮件程序, 或重新启动计算机。如果经过以上步骤并不见效, 此时应该进一步确认在使用邮件账户时是否输入正确的用户名以及密码, 并注意区分用

户以及密码中的大小写。接着检查用户信息和服务器信息是否被正确配置。

如果所有的网络服务均无法完成, 则需要对用户本身的网络配置进行全面的检查。

263. Outlook Express 程序启动缓慢

问: Outlook Express 开启的速度特慢 (打开约需要一分半钟, 而原先只需数秒), 曾怀疑病毒作怪, 但用多个杀毒软件查杀并未发现任何病毒, 这是什么原因?

答: 引起 Outlook Express 启动缓慢有多种原因, 现介绍如下:

首先可能是 Pibase.dll、Pstorec.dll、Pstorerc.dll 和 Pstores.exe 这 4 个文件中的任意一个或多个被中断或破坏。要解决这类问题, 需要用户重新在其他正常的 Outlook Express 中将以上 4 个文件复制到自己的系统的对应文件夹中。

其次可能是 Imagehlp.dll 文件遭到破坏或者已被删除。用户可以在系统分区中查找这个文件, 如果没有, 则用户需要到其他使用正常的系统中将其复制到自己的对应文件夹中即可。

264. 登入服务器时发生错误, 密码被拒绝

问: 使用 Outlook Express 接收邮件时, 出现错误提示 “登入您的邮件服务器时发生错误。您的密码被拒绝。服务器错误: 0x800CCC90, 错误代码: 0x800CCC92, 注意账号密码大小写有区别。”, 这是什么原因?

答: 造成这种故障的原因很多, 可能是计算机安装的杀毒软件异常, 也可能是信件内容太大, 超出了收件箱所能容纳的限额, 还有可能就是用户的账号及密码设置错误。

遇到这样的问题应首先关闭杀毒软件的邮件扫描功能, 然后重新启动计算机, 重新设定 Outlook Express 邮件的账号和密码。同时与发件人联系一下, 查看信件是否超出邮箱的限定容量。

265. 无法使用安全密码验证登入服务器

问：使用 Outlook Express 接收邮件时，出现错误提示“无法使用‘安全密码验证’登入服务器，错误代码：0x800CCC18”，这是什么原因？

答：出现这样的问题，可能是 Outlook Express 设置的问题。

(1) 在 Outlook Express 主窗口中，依次单击“工具”→“账户”命令，打开“Internet 账户”对话框。

(2) 在“邮件”选项卡的账户列表中选择账户，单击右侧“属性”按钮，打开“账户属性”对话框。

(3) 选择“服务器”选项卡，在“接收邮件服务器”选项组中取消选中“使用安全密码验证登录”复选框即可，如图 3-10 所示。



图 3-10 取消选中“使用安全密码验证登录”复选框

(4) 依次单击“确定”按钮，保存所作更改。重新启动 Outlook Express 再试。

266. 使用 OE 出现 msimn.exe 错误

问：使用的操作系统是 Windows 2000，最近使用 Outlook Express 的时候老是弹出“msimn.exe 产生了错误……需要重新启动程序”的错误提示窗

口，这是什么原因？应采用什么方法才能解决？

答：造成 Outlook Express 不能顺利执行的原因非常多，如文件损坏、病毒、甚至某些软件、驱动程序错误也会造成 Outlook Express 不能启动或产生错误。

遇到这样的问题应首先检查所剩的硬盘空间是否足够；检查 Program Files 下的 Outlook Express 文件夹名称是否正确，若不对，改回为 Outlook Express；使用杀毒软件检测一下，看是否感染病毒。如果还不能解决问题，建议删除 Outlook Express 程序，重新安装即可。

267. 无法加载或找不到 Msoe.dll 文件

问：为什么 Outlook Express 程序无法加载或找不到 Msoe.dll 文件？

答：遇到这样的情况，可能是 Outlook Express 程序本身的问题。可先删除 Outlook Express 后，再重新安装。

删除 Outlook Express。依次单击“开始”→“控制面板”→“添加/删除程序”→“添加/删除 Windows 组件”选项，打开“Windows 组件向导”对话框。在“组件”下拉列表框中，取消选中 Outlook Express 复选框，如图 3-11 所示。



图 3-11 取消选中 Outlook Express 复选框

单击“确定”按钮确认后，重新启动计算机，完成删除工作。

重新安装 Outlook Express。依次单击“开始”→“控制面板”→“添加/删除程序”→“添加/删除 Windows 组件”选项，打开“Windows 组件向导”对话框。在“组件”下拉列表框中，选中 Outlook Express 复选框。单击“确定”按钮确认后，重启计算机即可。

268. Outlook Express 存在安全漏洞

问：使用 Outlook Express 发送或接收邮件时常常被黑客更改用户地址，窃取私人邮件。或者随意更改其中的功能，使用户无法正常使用。该怎样解决？

答：这是因为 Outlook Express 程序自身存在漏洞。这个漏洞来自于软件的一个自动添加设置。这个设置默认为“开”，当一个收件人回复邮件的时候，软件自动将被回复信件的发件人地址添加到地址簿中。这样，如果一个黑客经过巧妙伪装，就能让系统自动将自己加入地址簿。如果这个黑客将自己的“格式/地址信息”栏改成目标信任的人的邮件地址，而将“回复到”一栏改成自己的邮件地址，那么，目标回复自己好友的邮件实际上会被黑客“劫持”。要解决这个问题，用户可以将自动添加默认值改为关闭，保护自己的邮件。

通过更改 Outlook Express 的安全设定，可以达到加强防护邮件系统的目的，同时不会影响邮件阅读功能。

一是变更安全区域为“受限站点区域”。在 Outlook Express 界面，依次单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。

选择“安全”选项卡，在“病毒防护”选项组中选择要使用的 Internet Explorer 安全区域为“受限站点区域（较安全）”，如图 3-12 所示。

单击“确定”按钮，保存更改，关闭对话框，变更安全区域为“受限站点区域”。

二是建议用户关闭“立即发送邮件”的功能，不让 Outlook Express 自动收发邮件。只有单击工

具栏中的“传送/接收”按钮时，才会进行收发邮件操作。



图 3-12 设置安全选项

在 Outlook Express 主界面中，依次单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。

在“常规”选项卡的“发送/接收邮件”选项组中，取消选中“启动时发送和接收邮件”和“每隔 X 分钟检查一次新邮件”复选框。

选择“发送”选项卡，取消选中“发送”选项组中的“立即发送邮件”复选框，如图 3-13 所示。这样，对某些病毒而言，如果已经被感染，会发现发件箱中充满病毒要散播的邮件。这样设置，就可以拦截它滥发信息，实时发现问题并解决。



图 3-13 取消选中“立即发送邮件”复选框

单击“确定”按钮，保存所作的更改。



当然，这个实时防护操作只对某些电子邮件病毒有效，关闭自动检查邮件后，可能会给用户工作造成一些不便，所以建议用户依照实际工作需要来取舍。

另外，要避免被邮件病毒入侵，还必须要有正确的电子邮件使用以及防毒观念，不要随意开启来历不明的附件，同时养成实时更新防毒软件病毒码的习惯。

269. 无法连接邮件服务器

问：新装的系统出现 Outlook Express 只能收信不能发信的问题，显示的错误信息为：“无法连接到服务器、账户：liuxiaohui，服务器：163.com，协议：SMTP，端口：25，安全（SSL）：否，套接字错误：10061，错误号：0x800CCC0E。”

答：这是因为把邮件发送服务器（SMTP）设置错了。如果是 163 的邮箱，则 SMTP 服务器应该是 SMTP.163.com。如果 SMTP 服务器增加了身份验证功能，需要进行设置。单击“工具”→“账号”→“邮件”命令，打开“Internet 账户”对话框。选中邮件账户，单击“属性”→“服务器”，在打开的对话框选中“我的服务器要求身份验证”复选框即可。

270. 无法连接新闻组服务器

问：在 Outlook Express 新闻账户中添加了 webking.online.jn.sd.cn，可连接后却提示无法连接服务器，这是什么原因？

答：这种情况是连接新闻组时经常出现的问题。原因是新闻组服务器访问量过大，服务商为了服务器能够正常运行不致瘫痪，特意对同时访问请求作了限制。如遇到这样的问题，错开高峰时间访问即可解决。

271. 发送邮件时，提示“程序执行非法操作即将关闭”

问：一台使用 Outlook Express 收发邮件的计

算机，收信正常，但要发信时却出现“这个程序执行无效即将关闭：MSIMN caused an invalid page fault in module directdb.dll at xxx”的信息，这是什么原因？

答：出现这个问题有两个原因：

一种可能是 folders.dbx 这个文件丢失或损坏，删除 folders.dbx 后，Outlook Express 会自动重建一个新的 folders.dbx 文件。

另外一种可能是 folders.dbx 这个文件的属性为“只读”，只要取消“只读”属性就可以恢复正常。

272. 接收邮件时，提示 mshtml.dll 错误

问：每次接收邮件的时候，都会出现“MSIMN caused an invalid page fault in module mshtml.dll”，然后自动关闭 Outlook Express，这是什么原因？

答：遇到这种情况，可以先停用所有的邮件规则，等把所有的信件都接收下来后，再恢复邮件规则。依次选择 Outlook Express 中的“工具”→“邮件规则”→“邮件”，把所有规则都取消。单击“确定”按钮保存更改后，再单击工具栏中的“发送/接收”按钮来接收邮件，收完邮件后再把邮件规则设置回去。

如果停用邮件规则还不能解决，再试试以下的方法：在“开始”→“运行”中输入“regsvr32 mshtml.dll”，重新注册 mshtml.dll；如果安装有防毒软件，先暂停防毒软件，查看是不是防毒软件干扰造成的。

273. 邮件乱码

问：收到的电子邮件，打开后看到的是无法辨认的乱码。这是什么原因？

答：造成邮件乱码的原因很多，主要有以下几个：

- 操作系统和使用的软件设置不同。
- 发送邮件时发送程序采用不同的编码标准，如 UU、MIME、BINHEX 等，而

用户所用的操作系统程序没有能力将其解码。

- 邮件传输局端主机的原因。若有的主机不支持非 ASCII 码，将中文双字节或二进制格式邮件中每个字符的第八位过滤掉，使该信息与初始信息截然不同，就会造成邮件信息失真或损坏。

收到乱码邮件后，可尝试以下方法解码：

- 修改邮件设置。通常情况下，邮件设置不同导致邮件乱码情况居多。在 Outlook Express 中，选择乱码邮件后，单击“查看”→“编码”→“简体中文 (GB2312)”或“其他”→“简体中文 (HZ)”，邮件内容便可展现。
- 转寄法。如仍显示乱码，可试着将乱码邮件转寄到自己的邮箱中，然后用 Outlook Express 接收，有时即可顺利解码。
- 更名法。可将邮件改名，保存为一个后缀名为.eml 的文件，由 Outlook Express 打开，一般可以自动解码。
- 溯源法。选择乱码邮件后，单击鼠标右键，从弹出的快捷菜单中选择“属性”命令，接着在出现的对话框中选择“详细资料”选项卡，再单击“邮件来源”按钮，即可打开邮件源文件码，邮件内容显现。
- 重组法。很多邮件编辑软件以字符为单位处理文本，双字节的汉字被删除一半后，剩余部分会和相邻的汉字重新组合，使得文本乱码显示。判断这类邮件时，只要乱码内容有很多的“=”号，即可肯定为 QP 编码的邮件。这时，只需将乱码邮件存成一个文本文件，然后使用以字符为单位的编辑软件，将乱码行的第一个字符删除即可。
- 解码法。以上方法还是无法使邮件正常

显示的话，可使用邮件解码功能解码。将乱码邮件的源代码复制到记事本中，保存为 txt 文件。然后在资源管理器中将这个 txt 文件的扩展名改为.UUE，再用支持 UUE 解码的压缩工具（如 WinZip、WinRAR 等）恢复后进行查看即可。

274. Outlook Express 只能接收邮件

问：为什么使用 Outlook Express 只能接收邮件，而不能发送邮件呢？

答：遇到这样的问题，不必着急，可检查邮件设置。这类问题对初级用户而言经常会遇到。电子邮件软件能够收信，说明用户的网络设置基本没有问题。出现只能收信而无法发信，关键是一些服务器的 SMTP 认证有问题。

为了限制一些人通过免费电子邮件发送垃圾信件，一些免费电子邮件服务提供商在服务器端设置了 SMTP 认证。也就是说，其他人在不知道用户本人用户名和账户口令的情况下进行登录，邮件服务器不会为他提供发信服务，这样就可以在一定程度上有效地阻止使用免费邮件作为“跳板”发送垃圾邮件（但目前已经存在多种专门的电子邮件群发软件）的情况发生。因此，对于合法用户，就需要在自己的系统中对邮件软件进行适当的 SMTP 验证设置。

根据使用的邮件软件不同，在进行具体的 SMTP 设置时也有所不同。打开 Outlook Express 窗口，依次单击“工具”→“账户”命令，打开“Internet 账户”对话框。选择相应的账户后，单击“属性”按钮，打开相应“邮件属性”对话框。在“服务器”选项卡中，选中“我的服务器要求身份验证”复选框，同时单击“设置”按钮，在打开的“发送邮件服务器”对话框中选择“使用与接收邮件服务器相同的设置”单选按钮，如图 3-14 所示。依次单击“确定”按钮，保存相应设置即可。



图 3-14 设置登录信息

275. Outlook Express 总是显示“无法发送邮件”

问：使用 Outlook Express 给一个网友发送 200MB 左右的邮件，发送到一半时，系统提示发生错误，无法发送。自此以后 Outlook Express 就不能正常使用了，总是显示“无法发送邮件”，但没有错误代码。重新启动后虽然可以发送，但是过一会儿就又不行了，即使清空邮箱，杀毒、重新覆盖也无效。应当如何解决？

答：为了避免对邮件服务器的滥用，以及杜绝垃圾邮件和邮件炸弹，通常情况下，邮件系统所允许发送的每个邮件均不超过 2~10MB。因此，直接发送高达 200MB 的邮件时，肯定会出问题。

遇到这种情况时，直接从发件箱中删除那个有 200MB 附件的邮件就行了。如果 Outlook Express 仍然无法正确工作，可在进入 Outlook Express 后，导出账号、地址簿、邮件等信息，然后打开 Windows 资源管理器，将 \Microsoft\Outlook Express 文件夹中的内容清空。重新进入 Outlook Express，再导入信息就行了。

276. Outlook Express 接收邮件时丢失邮件

问：为什么使用 Outlook Express 接收邮件时偶尔会丢失一些邮件？

答：只是偶尔丢失邮件，说明邮件客户端程序、操作系统及网络设置基本正常。出现上述问题，最大的可能是邮件客户端软件的邮件过滤规则设置不当。可以参照下述方法解决该问题：

在 Outlook Express 主窗口中，选中一个邮件账户，依次单击“工具”→“邮件规则”→“阻止发件人名单”命令，打开“邮件规则”对话框。选择“邮件规则”选项卡，并在其中仔细检查是否有限制过严的过滤条件。对于一些可能删除有用邮件的规则，可在“选择规则操作”列表框中将对应的动作由“删除”改为“不要从服务器下载”等。这样，在必要时可以从 Web 页面登录进行管理，或者使用一些专门的邮件砍信工具程序从服务器上确认没有何时何地的邮件直接删除。

277. 发送邮件服务器出现故障导致邮件无法发送

问：邮件发送时，出现一个 Outlook 提示框，提示用户处理请求的任务出错，出错信息为“由于服务器拒绝接受发件人的电子邮件地址，这封邮件无法发送”，这是什么原因？

答：无论是使用 ISP 的 SMTP 服务器，还是使用免费邮箱的 SMTP 服务器，都有可能发生这种情况。有的 SMTP 服务器甚至会突然取消 SMTP 服务，如果仍然使用原先的设置，肯定会导致邮件无法发送。

这时，用户可更换一个 SMTP 服务器。多数免费邮件服务商都提供 SMTP 服务，选用更为可靠的 SMTP 服务器即可。

如果不想使用邮件服务商提供的 SMTP 服务，可以利用本地硬盘架设自己的 SMTP 邮件服务器。使用能利用本地硬盘来提供 SMTP 功能的邮件服务器软件，实现本机发送电子邮件。这些软件可

以在计算机上建立本地的 SMTP 服务器，可以不通过 ISP 或免费邮箱网站的 SMTP 服务器而直接向目的地址的服务器发送邮件。由于不受 ISP 提供的 SMTP 服务器是否拥挤影响，而且几乎不用转发服务器，所以邮件发送更加快速、安全，而不会造成丢失信件的现象，更不会因为 SMTP 服务器的关闭而影响邮件的发送。对于经常使用 E-mail 发送邮件的网友来说，绝对是一种最佳的选择。只要接收方的收件服务器不出问题，就能保证邮件的收发成功。

278. 无法打开带表格的 Word 文件附件

问：以附件方式发了一封带有表格的 Word 文件，收到后却打不开（接收计算机中同时装有 Word 应用软件），这是什么原因？

答：通过电子邮件的附件方式进行文件传输，可能由于编码的问题造成文件损坏，这样就会出现文件打不开的情况。建议直接将文字贴到邮件内容里，或者多发送几遍。

279. 使用 Outlook Express 拒绝接收体积庞大的邮件

问：使用邮箱过程中，经常收到一些不知名的公司发来的广告邮件，有时内容很多，收半天才能收下来，有时一次还不能完成，只有放弃原来的邮箱地址，这该怎么办？

答：这种情况在 Internet 应用过程中确实是一个比较普遍的问题。解决的方法有多种，可通过服务器端的邮件过滤设置（许多提供电子邮箱的 ISP 都提供了该功能）过滤掉某一个地址的来信，也可以使用专用的客户端软件来解决这一问题。同时，可以使用 Outlook Express 的“邮件规则”功能，拒收不想接收的邮件，方便快捷。

例如，不想接收来自 hisname@domain.com 寄来的任何超过 800KB 的邮件，可遵循以下步骤完成：

(1) 在 Outlook Express 主界面中，依次单击

“工具”→“邮件规则”→“邮件”命令，打开“新建邮件规则”对话框。在“选择规则条件”列表框中，选中“若‘发件人’行中包含用户”复选框，如图 3-15 所示。



图 3-15 选择规则条件

(2) 在“规则描述（单击带下划线的值可以进行编辑）”列表框中，单击“包含用户”链接。在打开的“选择用户”对话框中，输入拒收人的电子邮件地址，如图 3-16 所示。单击“添加”按钮，添加该地址到“个人”列表框中。

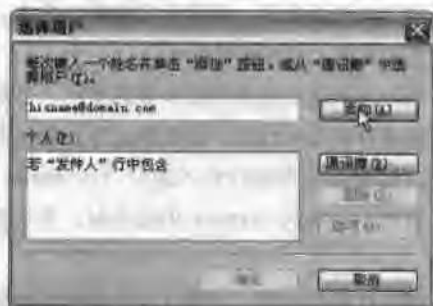


图 3-16 输入拒收人的电子邮件地址

(3) 单击“确定”按钮，保存更改，返回“新建邮件规则”对话框。这时，刚刚设置的拒收发件人地址已经在“规则描述”列表框中显示出来。在“选择规则条件”列表框中，选中“若邮件长度大于指定的大小”复选框，如图 3-17 所示。



图 3-17 设置规则条件

(4) 在“规则描述”列表框中单击“指定的大小”链接。在打开的“设置大小”对话框中设置拒收邮件大小为 800KB，如图 3-18 所示。



图 3-18 设置大小

(5) 单击“确定”按钮，保存更改，在“规则描述”中显示出刚刚设置的邮件大小。在“选择规则操作”列表框中，选中“从服务器上删除”复选框。同时在“规则名称”文本框中，设置新建的邮件规则的名称，当然可直接套用 Outlook Express 内定的名称，即“新建邮件规则 #1”，如图 3-19 所示。

(6) 单击“确定”按钮，保存所作设置。

这样，凡是从该指定地址寄来的超过 800KB 以上的邮件，都会自动从信件服务器上直接删除，再也不会浪费下载邮件的时间。

280. 符合邮箱尺寸标准的邮件无法发送

问：我的免费电子邮箱额定容量有 5MB，但

当发送一个带有很大附件的邮件时，却提示邮箱已满，不能发送，这是什么原因？另外，某个免费邮箱声明容量有 20MB，只发送了一个带附件的邮件，且该邮件大小远远小于额定容量，最终仍得到空间不足的错误报告，这是什么原因？



图 3-19 选择规则操作并设置规则名称

答：这是许多使用免费电子邮箱用户经常遇到的问题。这类问题大致存在以下 3 个方面的原因：

(1) 邮箱中还有内容。打开 Outlook Express 的邮箱管理功能，或直接从 Web 页面登录到免费邮箱中，检查草稿箱、收件箱、发件箱、垃圾箱等位置，看是否存在其他的邮件。如果存在，将有价值的邮件收取并保存好后，清空所有的邮箱，这样邮箱空间就被完全释放，从而可以缓解邮箱空间不足的问题。

(2) 邮件编码格式有问题。一个标称 5MB 容量的电子邮箱，如果用户的电子邮件正文和附件的总大小刚好或者稍小于额定的容量，则这时一般也存在空间不足的问题，因为在邮件发送时，还将添加信头、附件等内容。这并不是邮件服务提供商的责任，主要是由于邮件的编码问题。

上述问题的解决办法只能是用户尽量减小附件的体积，必要时将大附件拆分后分多个邮箱或者分不同时间段分别发送，从而缓解邮箱空间的

额定限制。

(3) 存在附件容量限制。有些免费电子邮件提供商虽然提供了用户邮箱的额定容量，实际上却对邮件附件的体积进行了容量的限制。在这种情况下，用户仍然无法一次性通过添加附件的方式把所有的邮箱空间用足。

这种情况的解决方法是仔细查阅免费邮件提供商的有关服务条款，了解是否存在附件的大小限制，具体有什么样的规定；然后设法把大的附件拆分成小附件，分成多次发送；当然也可以再多申请几个免费邮箱进行发送。

281. 发送容量较大邮件时不稳定

问：我申请了较大容量的免费邮箱，但在使用它发送大容量邮件时，经常不稳定，有时还会中途中止，这是什么原因？

答：使用免费电子邮箱发送大容量邮件时，的确容易出现不稳定的问题。以下提供了几种解决方案，供用户参考选择。

- 直接拆分大文件，并分多次发送。目前有一些专门将大文件拆分为多个小文件的工具。常用的 Windows Commander 就具有拆分文件的功能。
- 对较大的附件进行分卷压缩，然后分次发送。需要注意的是，有些压缩工具使用设置有一个“1,457,664”的数字，这刚好是一张 3.5in 软盘的容量，用户可以以此为参照确定分卷大小。
- 用户还可以将大文件先上传到 Web 空间，然后将相关的链接用邮件告诉对方，对方只需使用相应的下载工具直接下载即可。这样就避免了直接使用电子邮件传输大文件。
- 可以使用邮件发送代理工具传送大邮件。有些软件可以让普通的本地计算机模拟为发送邮件的服务器，实现从本机直接发送邮件，这样就可以避免免费邮

箱发送邮件受空间限制的困难，只要对方的服务器能够接收，则本地计算机的空间只受磁盘空间的限制。

- 如果使用的操作系统是 Windows 2000/XP/2003，则安装 IIS 服务（Internet 信息服务）也可以有效解决这类问题。用户可把自己的计算机设置为互联网上的 FTP 服务器，或者在自己的计算机上安装 SMTP 邮件服务，这样就可以自己实现文件传输、邮件发送功能了。

282. 接收的图片邮件无法正常显示

问：使用 Outlook Express 接收邮件时，里面包含的图片为什么无法正常显示？

答：出现这样的故障可能是对方写邮件时，对 Outlook Express 的设置不正确所致。

为了防止自己发送含图片的邮件时也出现同样的问题，可以采用以下操作实现：

(1) 在 Outlook Express 界面，依次单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。

(2) 选择“发送”选项卡，单击“邮件发送格式”选项组中的“HTML 设置”按钮，打开“HTML 设置”对话框。确认选中“图片和邮件一同发送”复选框即可，如图 3-20 所示。

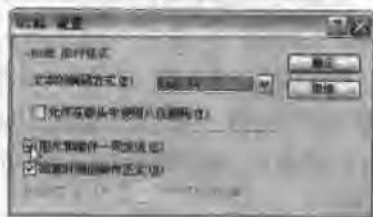


图 3-20 “HTML 设置”对话框

283. 发送邮件后拨号连接就会断开

问：每次使用 Outlook Express 发送邮件后，拨号连接就会断开，这是什么原因？

答：这是因为 Outlook Express 默认“完成传送、接收或更新后挂断”选项有效造成的。当下



载完新邮件以及发送完发件箱中的邮件后,将自动关闭拨号网络连接。

要取消这一功能,可依次单击“工具”→“选项”命令,选择“邮件传递”选项卡,取消选中“完成发送、接收或更新后挂断”复选框即可。注意,对于局域网用户来说,不会出现这样的情况。

284. 同样设置的 OE 接收和阅读邮件时,产生两种不同结果

问:同样设置的 Outlook Express,在一台计算机上收信后阅读邮件时,导致计算机死机,而在另一台计算机上却一切正常,这是什么原因?

答:事实上,Outlook Express 中每个信箱均由两部分构成,一是数据索引文件,另一个则是真正存放邮件内容的地方。用户在删除邮件时,只是将邮件索引文件删除了,并未真正把邮件数据删除掉。当 Outlook Express 启动时,必须读取相应信箱的索引数据,而当邮件索引数据过大时,读取数据就有可能出错,从而造成计算机死机。解决方法是即时清理用户的电子邮箱。

285. 发送邮件被退回

问:Outlook Express 一切设置正常,当前网络状态良好,但发出的邮件被原件退回,这是什么原因?

答:出现邮件被原件退回现象,主要有以下几个原因:

- 用户编辑信件时,输入了错误的收信人地址。
- 如果收件人使用的邮箱被规定了容量,如使用的免费邮箱等,当对方邮箱中已经无剩余空间,也会出现退回邮件的问题。
- 如果收件人不小心将用户的邮箱设置为“拒收”,或者为用户信箱加载了过滤规定,也会出现这样的问题。

286. 某些邮件重复接收

问:使用 Outlook Express 过程中,有时候会对某些信件重复接收,这是什么原因?

答:导致上述问题产生的原因主要有以下几个方面:

一是设置了在服务器保留备份。一些电子邮件客户端程序允许设置接收邮件时,在服务器上保留该邮件的备份。这时如果更换了使用的计算机或使用了另一种版本的邮件程序,就有可能产生重复接收邮件的问题。

为了解决这个问题,应尽量使用最新版本的邮件客户端软件。或者更换一款其他的邮件客户端软件,看情况是否有所改观。同时应该注意的是,一般情况下,不必设置让邮件在服务器上保留备份,因为这样的设置不但可能导致邮件接收紊乱,还会占用宝贵的邮箱空间。

通常,只有在其他位置(如网吧、朋友的计算机)临时接收邮件时,对接收操作实现在服务器上保留备份的设置。

要取消邮件备份设置,可采取以下方法实现:

(1) 在 Outlook Express 中,依次单击“工具”→“账户”选项,打开“Internet 账户”对话框。

(2) 在“邮件”选项卡的账户列表中,选择相应的账户。单击“属性”按钮,打开相应“账户属性”对话框。

(3) 选择“高级”选项卡,在“传送”列表框中,取消选中“在服务器上保留邮件副本”复选框,如图 3-21 所示。单击“确定”按钮,保存所作更改。

二是在其他邮件程序中已经接收。有些用户在系统中可能安装不止一套电子邮件客户端软件。如果在其中一个软件中设置了在服务器保留副本,则在另一个邮件程序中接收邮件时,也可能对邮件进行重复接收。对这样的问题解决办法可以参照上文,同时建议尽量使用一款自己习惯的、符合自己需要的邮件客户端软件,这样既可避免邮件接收的混乱,又有利于对邮件的统一

管理。



图 3-21 取消选中“在服务器上保留邮件副本”复选框

三是使用远程邮箱管理时，设置的标记不当。有时用户可能要用到 Foxmail 的远程邮箱管理功能，直接从服务器上对邮件进行标记，然后再分别对邮件按要求进行处理。这时如果设置的标记不当，也可能会导致邮件的重复接收。

287. 网络状态不佳时发送邮件常出现超时错误

问：在网络状态不佳时，发送邮件经常出现超时错误而无法发送成功，这是什么原因？

答：超时错误导致邮件发送失败，这在网络状态不佳，或者使用调制解调器、ISDN 等低速上网方式的用户中较为常见。遇到这样的情况，可适当调整一下网络超时的设置值。一般情况下，默认的数值较小，用户可以手动将它调大。这样就有足够长的时间等待服务器响应。如果仍出现长时间不能响应，那么当前网络可能存在一些物理故障，这时只能想其他方法。

288. 未找到被认证主机

问：邮件发送过程中，出现错误提示信息“Error getting network address for “xxx.xxx.xxx.xxx”. Cause: non-authoritative host not found. (网络地址“xxx.xxx.xxx.xxx”错误：没有找到被认证的主

机。)”，这是什么原因？

答：出现这样的问题，主要是由于邮件服务器主机设置错误，可修改服务器的主机设置，来解决该问题。

289. 发送邮件过程中，没有找到网络连接

问：邮件发送过程中，出现错误提示信息“Error getting network address for “xxx.xxx.xxx.xxx”. Cause: requested entry not found. (网络地址“xxx.xxx.xxx.xxx”错误：没有找到网络连接。)”，这是什么原因？

答：出现这样的问题，主要是因为电子邮件处理程序在连接网络邮件服务器的过程中出现错误，通常是因为用户的计算机没有拨号上网。可检查是否已正确运行拨号上网程序解决该问题。

190. 使用 OE 不能打开或保存邮件附件

问：使用 Outlook Express 接收邮件之后，打开带有附件的邮件后，单击右侧“附件”标签，发现附件灰色显示，不能打开或保存到本地磁盘，这是什么原因？

答：这是因为 Outlook Express 自身设置的原因。

(1) 打开 Outlook Express 窗口，依次单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”窗口。

(2) 选择“安全”选项卡，在“病毒防护”选项组中取消选中“不允许保存或打开可能有病毒的附件(M)。”复选框，如图 3-22 所示。



图 3-22 设置安全选项



(3) 单击“确定”按钮保存更改，关闭对话框。重新启动 Outlook Express 程序后，打开带有附件的邮件后，会发现附件已经可以打开并保存到本地硬盘中。

291. 安装防火墙后发送电子邮件速度大幅度降低

问：系统安装了某些病毒防火墙后，发送电子邮件速度明显大幅度下降，速度很慢，这是什么原因？

答：这是因为目前几乎所有的杀毒产品都具备针对电子邮件进行病毒扫描过滤的功能。有些杀毒软件安装后不需要用户进行具体的设置，就可以默认为扫描所有接收的和发送的电子邮件，而某些产品的默认设置却是不针对电子邮件进行过滤。

当杀毒软件的实时监控程序对从本地发送的电子邮件进行过滤时，其实一封电子邮件也需要经过多个过程后才能被顺利发送出去。首先是电子邮件客户端程序要对邮件进行编码；然后杀毒软件的实时监控程序接管这些内容，并使用其自带的技术对邮件内容进行详细的扫描；接着通过邮件病毒扫描的电子邮件通过杀毒软件的代理被发送出去。由于在一封邮件的发送过程中添加了多步操作，而每个操作都需要一定的处理时间，因此邮件发送的速度自然就会比平时有所减低，这在未使用宽带的用户中感觉尤其明显。

要提高用户发送邮件的速度，同时保证本机用户的安全性，最好的办法是选择对于接收的邮件进行病毒扫描，而对本机发送的邮件禁用这一扫描功能即可。

292. 误认已经看过的邮件被删除

问：在 Outlook Express 收件箱中，凡是阅读过的邮件不再在收件列表中显示，是不是被删除了？

答：其实信件并没有被删除，Outlook Express

根本没有这样的功能，可能是更改了“查看”的相关设定，把 Outlook Express 设为只显示还没有阅读的邮件。

单击“查看”→“当前视图”命令，从显示的级联菜单中查看当前视图是不是设置为“显示所有邮件”，只有这样，才能显示全部邮件。如果选中“隐藏已读邮件”或“隐藏已读或忽略的邮件”复选框，那么读过的信件就会自动隐藏起来，造成以为信件已被删除的错觉，如图 3-23 所示。



图 3-23 设置 Outlook Express 当前视图

293. 收件人被拒绝，无法传送邮件

问：使用 Outlook Express 传送邮件时，显示错误提示信息，无法传送邮件，因为收件人被服务器拒绝，错误代码：0x800CCC79，这是什么原因？

答：出现这样的问题，可能有以下几个原因：

- 收件人地址错误，无法寄信。
- 发件人地址错误，无法寄信。
- 发件人邮件地址设定不完整，无法寄信。
- 还有一种可能是计算机被病毒感染。

遇到这样的问题，可能是计算机中毒后被列为黑名单，服务器拒绝转信。使用杀毒软件查杀病毒后再试；确定收件人的邮件地址是否有误，如果有，修正后再次寄信；还有一种方法是输入发件人完整的电子邮件地址。

在 Outlook Express 主窗口中，依次单击“工具”→“账户”命令，打开“Internet 账户”对话框。在“邮件”选项卡下的账户列表中，选择账户名称，单击右侧“属性”按钮，打开“账户属性”对话框。在“常规”选项卡的“用户信息”列表框中，输入完整的电子邮件地址即可。保存相应信息后，再次发送邮件尝试。

294. 通讯地址簿丢失

问：一直使用 Outlook Express，朋友和同事的通信地址都存在它的地址簿中。由于操作不慎，计算机出现蓝屏，当重新启动时，发现 OE 里的地址簿是空白的，请问如何才能找回丢失的地址呢？

答：依次单击“开始”→“搜索”命令，打开“搜索结果”对话框。单击“所有文件和文件夹”，在“全部或部分文件名”文本框里输入“*.wab”，指定系统磁盘（一般为 C 盘）为搜索目标，在搜索到的文件列表中，找到 ll.wab 和 lbg.wab 两个文件，其中 ll.wab 就是包含地址的通讯簿了，把 ll.wab 复制到 lbg.wab 所在的文件夹，然后，把 lbg.wab 重新命名为 lbg1.wab，再把 ll.wab 重命名为 lbg.wab 即可。

295. 邮件所有人可看

问：因为计算机是我和家人共用的，所以使用 Outlook Express 收发邮件时，所有收件箱、发件箱、已发送和已删除的邮件都是公开的，没有隐私性可言，这该怎样解决？

答：其实可以在 Outlook Express 中给自己的账户添加密码来解决这个问题。在 Outlook Express 中每个帐户对应一个标识，默认为“主标识”，而且还没有添加密码，用户可以通过以下方法为其添加密码：

在 Outlook Express 主窗口中，依次单击“文件”→“标识”→“管理标识”命令，打开“管理标识”对话框。

在“标识”列表中选择欲使用密码保护的标识（默认为“主标识”），单击“属性”按钮，打开“标识属性”对话框。在“密码”选项组中选“需要密码”复选框，同时在弹出的“输入密码”对话框中输入要使用的密码，如图 3-24 所示。

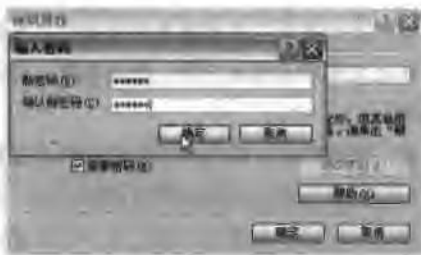


图 3-24 设置账户标识密码

依次单击“确定”按钮，保存所作修改。这样设置之后，每次欲打开该标识对应的账户时，将自动弹出一个登录标志窗口，如果不输入正确的密码将无权进入该账户，从而起到保护邮件的作用。

296. OE 总使用同一默认邮箱发送邮件

问：我在 Outlook Express 中建立了两个邮箱，一个是雅虎的，另一个是 Hotmail 的，每次发送邮件时，Outlook Express 都默认使用雅虎邮箱来发送，这是什么原因？能不能使 Hotmail 邮箱作为默认邮箱来发送邮件？

答：在 Outlook Express 中，有一个默认的发送邮件邮箱，指定默认的发送邮箱后，Outlook Express 就会使用这个默认的邮箱来发送邮件。出现上述问题，原因就是用户的 Outlook Express 程序默认发送邮件邮箱为雅虎邮箱，如果想使用 Hotmail 邮箱来发送邮件，只要把它设定为默认邮箱即可。

在 Outlook Express 主窗口中，单击“工具”→“账户”命令，打开“Internet 账户属性”对话框。



选择“邮件”选项卡，在账户列表中选择“Hotmail”账户后，单击右侧的“设为默认值”按钮（如图 3-25 所示），即可把 Hotmail 账户设为默认发送邮件邮箱。



图 3-25 设置 Hotmail 邮箱为默认发送邮件邮箱

297. 发件箱文件超大

问：在使用 Outlook Express 接收邮箱时，设置将发送邮件副本不保留，但是在 MAIL 子目录中，仍看到发件箱（.mbx 文件）很大，这是什么原因？

答：这可能是因为 Outlook Express 没有真正删除邮件的原因。出于安全性能考虑，Outlook Express 等邮件软件在删除信件时并非真正删除，而只是打上标记而已。要真正从物理上删除，只需要选择将信箱压缩就行了。

298. 不同操作系统重复接收邮件

问：我的计算机在不同的分区中安装了 Windows Me 和 Windows 2000 两个操作系统，两个操作系统的 Outlook Express 重复接收邮件，造成硬盘存储空间的极大浪费，怎么解决这个问题？

答：其实可以让两个操作系统的 Outlook Express 邮件共享同一个文件夹，方法如下：

(1) 在 Outlook Express 主窗口中，依次单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。

(2) 选择“维护”选项卡，在“清除邮件”

选项组中单击“存储文件夹”按钮，打开“存储位置”对话框。单击“更改”按钮，选择邮件夹的存放目录，把两个操作系统的 Outlook Express 邮件存放位置设置为同一文件夹即可。

299. 发送邮件时无法插入图片

问：在 Outlook Express 中撰写邮件时，插入“图片”中的项目呈现不可选状态，这是什么原因？

答：出现这样的情况，可能是因为 Outlook Express 发送新邮件时，文件类型定义为“纯文本”形式。要想使图片插入功能生效，可采取以下操作：

在邮件撰写窗口中，选择“格式”下拉列表中的“多信息文本 (HTML)”选项即可。

300. 使用 Outlook Express 收不了邮件

问：使用 Outlook Express 接收邮件时，一直不能把服务器上的邮件接收下来，这是什么原因？

答：出现这样的问题一般是邮件服务器的原因，不过用户可以增加服务器的超时时间来降低收信的故障率。

(1) 在 Outlook Express 主窗口中，依次单击“工具”→“账户”选项，打开“Internet 账户”对话框。

(2) 在“邮件”选项卡下的账户列表中选中一个邮件账户，单击右侧的“属性”按钮，打开相应“账户属性”对话框。

(3) 选择“高级”选项卡，向右拖动“服务器超时”下的滑块，使服务器超时时间延长一些即可。

301. Foxmail 升级后无法发送邮件

问：Foxmail 升级到 5.0 版之后，就一直只能收邮件，而无法发送邮件。故障现象是：升级前，每次发送邮件时，都能顺利通过“瑞星发送邮件

监控……瑞星邮件监控正在查毒……”(使用瑞星杀毒软件)成功发送。升级后,每次发送邮件都在这个环节卡壳,即出现“瑞星发送邮件监控……瑞星邮件监控正在查毒……”后就不动了,发送邮件也随之失败。最近,出现上述提示框后,又出现提示框,报告:发送的邮件出现“网络协议错误”。请问该如何解决?

答:实现邮件服务需要借助于两种服务,即 POP3 服务和 SMTP 服务。前者用于接收邮件,而后者则用于发送邮件。为了避免用户发送大量的垃

圾邮件,许多 SMTP 服务器都采用了身份验证机制。解决问题的方法很简单:在 Foxmail 的“账号”属性中,在“邮件服务器”中选中“SMTP 服务器需要身份验证”复选框就可以了。同样,在 Outlook Express 中也需要在账号中作类似设置。

如果已经设置 SMTP 身份验证,可试着设置一下瑞星病毒防火墙,在“计算机监控”→“邮件监控”选项中,取消选中“使用 SMTP 监控”复选框。

3.4 下载软件故障

302. 下载 RM 文件后文件属性、大小均不符

问:使用 FlashGet 工具下载到一些在线播放的 RM 文件,但事后发现这些文件字节数很小,观察其属性也不是影片本身,这是什么原因?

答:这是因为没有正确下载到影片本身的缘故。这时可以使用记事本打开下载得到的文件,其中会有以“rstp”开头的链接地址,这才是真正的影片下载地址。但如果使用常用的 FlashGet 等下载工具仍然无法下载,这时用户可以使用一款名为 Streambox VCR 的软件,它可以将 RM、RA、WMA、ASF 等格式的流媒体文件下载到本地再播放。

303. 下载文件时硬盘响不停

问:我在使用 FlashGet 下载文件时,硬盘响个不停,这是什么原因?

答:这是 FlashGet 在进行频繁的磁盘写入操作时出现的情况。通常情况下,设置一下写入数据值,即可缓解这种故障。

运行 FlashGet,单击“工具”→“选项”命令,打开“选项”对话框。在“常规”选项卡中,找到并选中“把数据写入到磁盘每当接收到”复选

框,把其后的接收数据值改大些就可以了。

304. 下载文件无法打开

问:使用 FlashGet 下载后的文件无法打开,出现提示信息“没有关联的程序”或者提示要用何种打开方式,这是什么原因?

答:造成这种故障的原因有以下几种可能性:

(1)可能是由于一些网站的限制或者用户提交给 FlashGet 的下载地址是错误的,造成 FlashGet 不能正确下载文件。下载进程只是下载了一些页面文件,有时这些页面是服务器动态生成的,文件后缀为 php 或 asp 等。解决办法就是找到正确的下载地址,重新下载一遍即可。

(2)因为系统没有安装处理下载文件的相关程序,比如后缀为 zip 的文件,需要安装解压缩程序(WinRAR、WinZip 等)。解决办法就是在系统中安装相应的处理程序即可。

(3)可能是因为 FlashGet 会给未下载完的文件添加.jc!的后缀,下载完成后会去掉该后缀,可能由于一些特殊的情况(安装了某些实时病毒监测软件)造成无法自动完成该动作,手动去掉已下载文件的.jc!后缀即可。

另外,可以通过 FlashGet 的选项设置功能,去



掉.jc!后缀。单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。在“常规”选项卡中，取消选中“添加扩展名.jc!直到文件下载完成(E)”复选框(如图3-26所示)，以后就不会再出现该问题了。

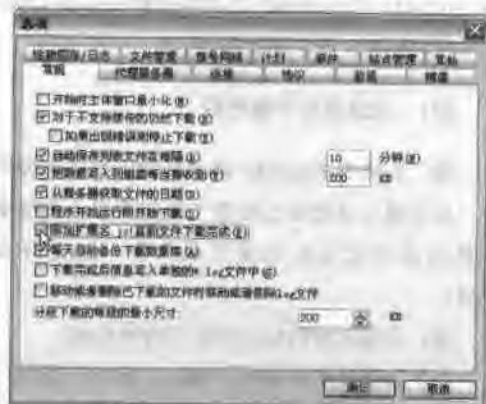


图 3-26 取消选中“添加扩展名.jc!直到文件下载完成(E)”复选框

305. 无法创建或打开文件

问：使用 FlashGet 下载文件过程中，文件不能下载，提示“无法创建或者打开文件”，这是什么原因？

答：出现这种故障可能是因为保存的目录不存在，或者是不可写的，还有可能是磁盘错误。遇到这样的问题，首先查看存放的相应目录是否有问题，或者修改一个存放目录试一下。使用磁盘检查工具检查一下磁盘是否有错误并修复错误即可。

306. FlashGet 是英文界面的

问：我朋友安装的 FlashGet 界面是中文的，而同样的安装程序，我的 FlashGet 界面却是英文的，这是什么原因？

答：这是因为 FlashGet 中英文界面是可以随便切换的。单击菜单栏中的 View→Language 命令，从其级联菜单中单击“Chinese (Simplified)——简体中文”一项，即可转换 FlashGet 到中文界面。

307. FlashGet 提示 30s 后挂断或者关机

问：使用 FlashGet 下载文件过程中，突然出现提示框提示用户 30s 后挂断或者关机，这是什么原因？

答：这是因为用户在使用 FlashGet 过程中，选择了“完成后关机”或“完成后挂断”选项，只要取消选中它们即可。

单击“工具”菜单项，从其下拉菜单中取消选中“完成后关机”和“完成后挂断”选项即可。

308. 下载多个任务时速度太慢

问：FlashGet 允许多个任务多个下载，当下载任务中包含多个下载链接时，同时下载速度很慢，该怎样解决？

答：遇到这样的问题，可以通过设置 FlashGet 同时进行的下载任务数，使各个任务一个接着一个下载。

单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。选择“连接”选项卡，在“限制”列表框中设置“最多同时进行的任务数”值为“1”，如图3-27所示。



图 3-27 设置同时下载的任务数

单击“确定”按钮，保存更改。返回 FlashGet 下载界面，开始下载所有的任务，文件就会一个接着一个下载完成。

309. “使用网际快车下载”功能无反应

问：我用 FlashGet 下载文件时，用鼠标右键单击链接，从弹出的快捷菜单中选择“使用网际快车下载”时，总是没反应，每次都得打开 FlashGet 后，粘贴地址下载。这该怎样解决？

答：出现这样的问题主要是由于 FlashGet 没有开启浏览监视功能，不能及时反应浏览器的点击。要解决这一问题，可对 FlashGet 设置如下：

(1) 单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。

(2) 选择“监视”选项卡，在“浏览器”列表框中单击“默认下载程序”按钮，打开“允许 FlashGet 监视浏览器的点击”对话框，如图 3-28 所示。



图 3-28 “允许 FlashGet 监视浏览器的点击”对话框

(3) 单击“确定”按钮，重新设置并打开 FlashGet 的浏览器监视功能，重新启动计算机，使设置生效。

310. 显示错误提示“下载数据库 ‘C:\program files\flashget\default.jcd’ 损坏”

问：在使用 FlashGet 下载过程中，出现错误提示“下载数据库 ‘C:\program files\flashget\default.jcd’ 损坏，请使用备份的数据库恢复它。推荐使用最新的备份数据库，完毕后重新运行 FlashGet。”，这是什么原因？

答：出现这样的情况，可能是由于 FlashGet

本身的下载数据库出现问题，可使用软件随机备份的数据库恢复它。

依次单击“文件”→“打开旧数据库”命令，打开 Open 对话框。在文件列表中，查找是否有 Default.bk1、Default.bk2 之类的数据数据库备份文件，导入其中任意一个，恢复即可。

311. 无法启动下载进程

问：在使用 FlashGet 拖放功能下载某些文件时，程序提示该链接已经在下载列表中，但检查下载列表却没有发现该下载项目，这是什么原因？

答：出现这样的情况可能有两种原因：

(1) 该链接确实曾经下载过，此时下载程序会出现一个对话框。选择“检查更新”即可让程序自动判断当前下载的内容是否比曾经下载的更新，如果以前下载的文件已经删除，则也会自动重新下载。当然，用户也可以选择“重新下载”来强制执行下载操作，这通常用于以前下载的文件存在，但用修复下载的方法又不能解决的情况。

(2) 该链接并未下载过，但曾经添加到下载列表中，后来由于某种原因在未下载或未下载完毕时将它删除了。此时程序仍然认为用户曾经使用过该下载链接，因此报告该 URL 已经存在于下载列表中。这时如果真的要下载，单击其中的“重新下载”按钮即可。

由此可见，除非有特殊的需要，否则经常性手工将 FlashGet 中已经删除的下载项目列表清空，即可避免类似的重复下载错误。

312. 在网页中单击下载链接无法进行

问：单击网站中的下载链接，可以调出下载工具软件，但无法完成下载操作，这是为什么？

答：出现单击下载链接无法完成下载操作的问题，可能有以下几个原因：

- 含有该下载链接的网站服务器出现故

障，例如服务器出错、服务器关闭、服务器维护等原因。

- 存放软件的服务器端口被该网站的 ISP (Internet Service Provider, 网络服务提供商) 所屏蔽。
- 与下载链接相关的文件已被更名，或者已被删除，但是下载链接没有得到更新。
- 含有该下载链接的网页，在制作时就链接出错。
- 用户计算机中与下载操作相关的端口被防火墙、局域网服务器等屏蔽。

如果是由于前 4 种原因造成的下载失败，则下载用户无法进行修复；如果是由于第 5 种原因造成的下载失败，可以通过启动防火墙进行重新设置，或向局域网管理员提出申请打开下载端口等来解决。

313. 使用 FlashGet 下载后的 ZIP 压缩包体积过小且无法解压

问：在某些网站中，下载链接指向一个 ZIP 压缩包，但使用 FlashGet 软件下载后文件的体积却极小，根本无法解压，反复重新下载都是这样，这是什么原因？

答：一般情况下，如果用户直接使用浏览器继续单击这类网站的下载链接，这时出现的并不是一个下载文件的对话框，而会打开一个新的页面，在这个新的页面中的下载地址才是真正的下载链接。与此同时，这类网站还有一个容易引起用户误操作的地方，在内容介绍之后，紧跟着一个“立即下载”的链接，用鼠标指向它，在浏览器的状态栏中将显示该链接指向一个 ZIP 文件，但可能是链接连接的另一个 HTML 页面或者其他格式的页面。

碰到上述问题的解决办法如下：首先，当文件在很短的时间内即告下载完毕时，用户应该留意，下载所用的时间是否和此文件的额定大小相对应（下载时间约等于文件大小与当前数据的传

输速率比值；如果使用 FlashGet 工具分段下载，则文件大小约等于文件额定大小与分段的段数的比值）。最好能及时检查下载的文件是否可用。如果发现下载的文件有问题，则注意在浏览器中要多单击几次，直到下载程序捕获到有效的下载链接为止。其次，如果浏览器已经关闭，事后才发现这个问题，可将下载后的文件扩展名改为.txt，然后用记事本打开，如果这时用户发现这其实是一个文本文件，就能够从中找到真实的下载页面或下载地址。

314. “点击下载”功能失效

问：想下载一些多媒体文件，但单击链接半天也没有反应。很明显，FlashGet 支持的“点击下载”功能失效，这是什么原因？

答：FlashGet 支持“点击下载”功能，但其安装后默认的自动监视文件类型只有常见压缩文件格式——ZIP、EXE、BIN、GZ、Z、TAR、ARJ、LZH、MP3、A[0-9]?、RAR、R[0-9][0-9]等几种，要想让它自动监视更多的文件类型，用户可手动添加。

(1) 单击“工具”→“选项”命令，打开“选项”对话框。

(2) 选择“监视”选项卡，在“监视的文件类型”下拉列表框中输入新的文件类型，如图 3-29 所示。用户在输入新文件类型时应该注意每个文件类型扩展名之间要使用半角的分号隔开。

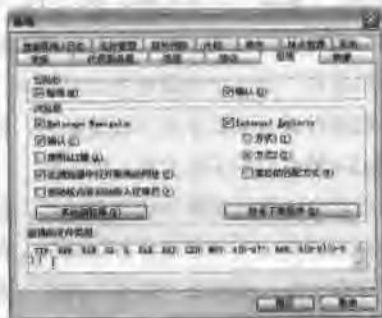


图 3-29 设置监视文件类型

另外，使用一些下载工具的新版本，也可以改善对使用多种其他协议的下载链接支持。

315. 某些文件不支持分段下载工具

问：欲下载的一些网络资源只支持在浏览器中直接单击下载，而不支持 FlashGet 等具有分段下载功能的下载工具。特别是遇到大文件下载时经常无法顺利完成，该怎样解决？

答：有些网站的文件下载方式比较特殊，单击链接时，FlashGet 等工具毫无反应，如果用户直接将下载链接拖放到 FlashGet 的下载窗口中进行下载，却发现最后下载的文件只是一个网页。尽管用户可以通过分析网页源文件，找到下载的真实链接后再用 FlashGet 下载，但这样无形中给用户自身带来了不少麻烦。

解决这样的问题可以安装一些插件工具，如“Internet Explorer 6 下载增强插件”等，它们可以利用自身携带的功能进行调整，以适应分段下载的要求。

316. 下载的电影明显小于源文件的大小

问：使用 FlashGet 下载电影时，有时只能得到一个几 KB 大小的文件，这是什么原因？

答：不仅是电影文件，有时下载其他格式的文件时，也会遇到上述问题。究其原因，主要是因为有些链接并没有使用绝对地址，而是使用了 CGI 或 PHP 程序自动生成的地址，因此在下载时常常就会只下载到一个字节数很少的 CGI 文件。

如果使用前面介绍过的“Internet Explorer 6 下载增强插件”则这个问题就很容易解决，只需要让下载插件捕获到真正的下载地址时，把它交给 FlashGet 等专门的下载工具下载即可。

如果没有安装这类的下载增强插件，最简单的解决办法就是先让浏览器打开该链接，如果询问是否保存文件，则单击“取消”按钮，此时浏览器窗口的地址栏中就会出现系统对 CGI 程序解释后的真实地址。注意有时得到的地址可能很复

杂，这时要注意分析其内容，用户只需要将其中有关文件链接的部分选取并复制就可以了。

另外还有一种办法，如果用户安装了某种网络防火墙软件，那么可以试着在网络防火墙连接状态或记录日志中查看，也可以找到真实的下载地址。

317. 软件下载后无法打开

问：有时用下载工具从网上下载了一个软件后，双击该软件却提示文件无法打开，这是为什么？

答：出现这样的情况可能是因为这些文件经过 UUENCODE 编码。一般普通的文件是由 8 位二进制的 ASCII 码组成的，但是由于在互联网上，字符只能以 7 位二进制码传送（即只能传送 ASCII 码 0~127 的字符），所以要对普通的二进制文件进行编码。UUENCODE 就是一种编码方式，在传送完成后需对发过来的 7 位 ASCII 码进行解码。解码时先将发过来的编码按纯文本形式存盘，扩展名为 UUE，然后可以用解压缩软件打开，再还原至指定的目录即可。当然也可以直接用 UUDECODE 软件来解码。

318. 下载过程中出现错误

问：使用下载软件下载某个文件时，下载过程发生死锁并显示一个出错信息。试着重新下载，下载过程看起来开始了，但没有任何文件被下载，这是什么原因？

答：当试图下载文件并在下载过程中得到一个错误信息，或者下载过程被中止的时候，可能有多种原因导致了这次进程的失败。可能是网络太忙，也可能是互联网流量过大，也可能是网络不稳定，还有可能就是文件被损坏了。出现这样的情况，最好的办法是先断开与互联网的连接，然后重新连接，试着再次下载。如果还是碰到同样的问题，可以试试从其他的站点下载。如果在其他站点下载文件时仍然出现问题，可换个时间再试。



319. 处理被损坏的文件

问：当试图将从网上下载的一个压缩包文件打开时，出现一个错误提示框，提示“CRC 失败/损坏的文件头/警告！在 RAR 压缩文件中有错误”的信息，这是什么原因？

答：出现这样的错误信息，通常意味着该压缩文件在下载过程中被损坏。这一般是由电话线上的噪声引起的。碰到这种情况，应该删除该压缩文件并重新下载。

320. 网站不支持下载工具的多线程下载

问：在某些网站，使用 FlashGet 等下载软件多线程下载无法进行，这是什么原因？

答：这是因为这些网站作了一些特殊的限定。为了节省有限的网络资源，方便更多的用户使用，不少提供软件下载的站点对用户使用的线程作了限制，或者干脆不支持多线程，从而造成专用下载软件无法正常工作。这时可详见网站说明，使用单线程或限定线程下载需要的软件。

321. 使用 FlashGet 多线程下载接近尾声的时候速度突然减慢

问：为什么使用 FlashGet 下载文件接近尾声，即下载到 98%、99% 等的时候速度会突然减慢？

答：这是因为当下载接近完成（只剩下一点点资料），FlashGet 只会使用一个或两个线程来下

载。此外，如果线程连接有问题的话，FlashGet 也会等到连接延时之后再次连接，同时这个延长时间用户可根据需要自行设定。

322. “使用网际快车下载”和“使用网际快车下载全部链接”功能失效

问：使用 FlashGet 下载软件时，为什么从右键菜单中单击“使用网际快车下载”和“使用网际快车下载全部链接”无反应？

答：出现这样的情况可能是因为 FlashGet 软件自身的故障。可卸载掉原有 FlashGet 软件后重新安装，并重新打开浏览器继续执行下载任务。同时，应确保将 FlashGet 安装在英文字母表的目录中。

323. FlashGet 使用中出現错误提示“ocket Error 1006x”

问：在 FlashGet 使用过程中，提示错误信息“ocket Error 1006x”，这是什么原因？

答：如果所有的站点均是如此，应确保与 Internet 的连接没有问题（如果使用代理服务器，则应确保在 FlashGet 中的设置正确）。另外也有可能是由于创建了过多的连接导致的，不要同时下载太多的文件。如果只是个别站点如此，应该是该站点临时有点问题或者根本无法连接该站点（比如国内封掉了某些 IP 地址等），可过一段时间再试。

3.5 其他 Internet 应用软件故障

324. 使用 ICQ 收发信息时出现乱码现象

问：有时使用 ICQ 交流时，从对方发过来的信息全是乱码，根本不能读取，自己发给对方的消息也可能会出现这种现象，这是什么原因？

答：出现这种故障的原因大致有以下几个

方面：

- 通信双方所使用的操作系统内码不同。这样就有可能造成双方之间不能正常通信和交流。例如，使用简体中文和 Big5 码之间的用户在使用 ICQ 进行通信时就很容易出现乱码现象，因为 ICQ 本身并

不具备自动解码的功能。所以此时用户可以使用一些能够解读乱码的工具软件，例如 CodView 等，这样就可以很好地解决这种乱码现象了。

- 对 ICQ 选项设置不当。在使用 ICQ 之前，必须对 ICQ 进行适当的设置，否则也可能引起乱码现象。在以前老版本的 ICQ 中可以设置选择合适的语言种类，但是最新版的 ICQ Lite 1342 简体中文版一般不会出现这种问题，所以建议用户使用最新的版本。
- 对字体的选择不够得当。对字体进行适当的选择，否则也可能造成乱码显示的现象。在 ICQ 发送消息框的工具栏中，单击第一个“T”字按钮，显示如图 3-30 所示的“字体”对话框。在此用户尽量选择中文字体，例如“宋体”等，这样就可以保证绝大多数情况下都能够正常显示字符了。

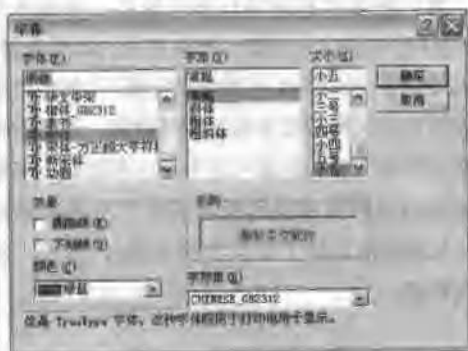


图 3-30 字体设置

- 使用不当的汉化补丁。一些使用较早英文版的 ICQ 的用户为了使用方便，而从网上下载了一些汉化补丁，从而就有可能造成信息无法正常显示等乱码现象。其实，ICQ 不需要作太多的设置就可以很好地为我们工作，熟悉之后不一定非要用简体中文版。所以建议用户不要使

用汉化补丁。另外，用户还可以卸载自己以前的旧版本，而重新安装最新的简体中文版。

325. 在 ICQ 中输入中文信息后出现错误报告

问：有时在使用 ICQ 传输文字消息时，消息文本框中输入一些文字（有时可以输入十几个，有时只输入两三个）后，屏幕上就会出现类似“Failed to perform the installation: error 103”之类的错误信息提示，这是什么原因？

答：显示“Failed to perform the installation: error 103”错误信息，表明执行的某个安装功能失败。这可能是用户所安装 ICQ 版本的 BUG，没有彻底解决问题的办法。

但是用户可以尝试重新安装 ICQ 应用程序、更改 ICQ 的各项设置、扫描病毒、卸载一切汉化补丁甚至重新安装操作系统等方法，如果仍然不行，则建议用户安装其他版本的 ICQ。

326. ICQ 经常收到大量的垃圾消息

问：有些朋友在使用 ICQ 的过程中可能会发现，有时刚一上线就会收到不认识的人用 ICQ 发送的大量垃圾消息，应该如何解决这种问题？

答：ICQ 本身就具有比其他同类网络通信软件更加完善的安全性能，只需几个简单的设置就可以让它很好地生效。

在 ICQ 主窗口中，依次单击“主菜单”→“首选参数与安全性”命令，即可显示如图 3-31 所示的“所有者首选参数”对话框。用户只需从中选中“联系人名单批准”选项组中的“需要我批准后才能将我添加到用户的联系人名单中”单选按钮，这样别人就不可能擅自将您添加到他的联系人名单中了。

另外，如果用户觉得这些设置还不够安全的话，还可以在“安全级别”选项组中选中“高加载 ICQ、更改用户详细信息和设置时必须输入密



码”单选按钮，这样只要保护好密码，就万无一失了。

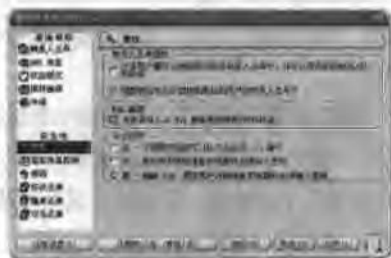


图 3-31 设置安全级别

327. 下载更新程序时显示错误代码“1000”、“1001”或“1002”

问：有时试图从网上下载某个软件的更新程序时，会出现“1000”、“1001”或“1002”这样的错误代码提示，这是什么原因？

答：如果用户正在系统中运行一个防火墙程序，该防火墙将会试图阻止程序与网络的连接。因为防火墙将阻止任何未经授权的网络连接向用户系统发送数据，特别是在系统的应用程序、工具软件自行连接上网时。最好的解决方法是通过防火墙撤销这种限制，如果使用的防火墙软件无法进行这样的设置，可以先将它完全关闭，甚至卸载，待更新程序下载之后再打开或者进行安装。但为了系统自身的安全性考虑，最好不要轻易将防火墙卸载。

328. QQ 长时间无法登录到服务器

问：QQ 登录时，有时很长时间不能登录到服务器上，这是什么原因？

答：导致这种现象发生的原因，可能是由于当时的网络拥挤，也可能是其他的网络故障，例如 QQ 服务器出现问题等。

解决这种问题，首先要排除本地计算机系统和网络软件的故障。先测试一下自己的计算机是否可以连接到 Internet，可以使用 Ping 命令进行测试，如果能够连接到网络并且能够下载软件，

则说明问题可能出在 QQ 软件的参数设置上，此时建议用户更换一下 QQ 服务器。具体设置方法如下：

(1) 在系统托盘区域的小企鹅图标上单击鼠标右键，从弹出的快捷菜单中选择“系统参数”选项，即可显示“QQ 参数设置”对话框。

(2) 选择“登录设置”选项卡，从显示的对话框中单击“高级选项”按钮，显示如图 3-32 所示的“使用高级选项须知”对话框，提示用户“该功能只供非常熟悉电脑的专业用户使用，普通用户请不要使用该功能，您确认使用该功能吗？”的确认信息。

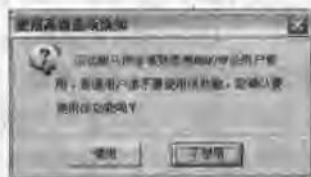


图 3-32 “使用高级选项须知”对话框

(3) 单击“使用”按钮，显示如图 3-33 所示的“高级选项”对话框。在此需要先在“设置你需要登录到的服务器的类型”下拉列表框中选择服务器类型，一般选择 TCP 类型；然后在“需要登录的服务器的地址”下面的文本框中输入服务器的地址或者 IP 地址；最后设置好“服务器端口”号，一般是 80。



图 3-33 “高级选项”对话框

(4) 单击“确定”按钮，关闭当前“高级选

项”对话框，保存所作的更改。

另外，如果用户在 QQ 的“网络设置”对话框中将上网类型错误地设置为“拨号上网”，也可能造成连接不到服务器的故障，所以用户在设置的时候一定要注意自己的网络连接方式。

329. 启动 QQ 后出现“注册热键冲突”的提示

问：有时当用户正常启动 QQ 应用程序，并登录自己的 QQ 号码到服务器的时候，会出现“热键冲突”的提示信息，请用户重新注册另外的热键，这是什么原因？

答：出现这种故障可能有以下几个原因：

一是利用一个 QQ 号码多次登录。如果在 QQ 的系统参数设置中隐藏了任务栏图标，用户想使用 QQ 时，误以为 QQ 未启动而又一次启动了它。此时，新运行的 QQ 程序就会监测到其中的热键已经全部被占用，因此报告热键冲突。

遇到这种情况时，可设置 QQ 相关系统参数解决问题。在 QQ 系统托盘中的 QQ 图标上单击鼠标右键，从弹出的快捷菜单中选择“系统参数”选项，打开“QQ 参数设置”对话框。

在“参数设置”界面的“窗口风格”选项组中，选中“在任务栏显示图标”复选框，这样就不容易重复启动 QQ 了。当然，如果用户希望在使用过程中能够隐藏图标，则应该自行设置一个启动热键组合，打开 QQ 时先按一下组合热键看能不能显示。

二是启动了其他后台程序，而该程序中的相关热键设置与 QQ 的热键设置有所冲突。如经常使用的金山词霸软件与 QQ 默认的启动热键组合 Ctrl+Alt+Z 就相同；同时一些抓图软件使用的热键有时也与 QQ 热键重复。

遇到这种情况的解决办法是：检查正在后台运行的各个项目，按用户自己设定的方便实用的热键，依次检测到底系统执行了哪些操作，以确定引起热键冲突的具体原因。把有冲突的程序查

找清楚后，关掉即可。

同时还可以更改 QQ 的启动热键。用鼠标右键单击系统托盘中的 QQ 图标，从弹出的快捷菜单中选择“系统参数”选项，打开“QQ 参数设置”对话框。

在“参数设置”界面的“设置提取消息热键”选项组中，选中“使用热键”复选框，同时选择“自定义热键”单选按钮，设置自定义启动或提取信息热键，如图 3-34 所示。



图 3-34 设置启动热键

单击“确定”按钮，保存设置，更改默认的启动热键，避免冲突。

330. 连续发送消息出现信息丢失

问：使用 QQ 连续向对方发送较多的信息时，经常会出现部分信息丢失的现象，这是什么原因？

答：这好像是不可避免的现象，到现在为止还没有找到更好的解决办法，只能等待新版本的 QQ 来解决这个 BUG。只要用户在使用的时候注意，尽量避免这种问题的发生即可。

用户使用的时候，应注意以下几点：

- 每次发送信息的时候，信息量不要太大。
- 如果用户需要连续发送一系列信息，可以对每次发送的信息进行编号，这样当信息出现丢失时，对方可以有重点地反

馈丢失的信息，再次重发。

- 对于一些重要的信息，最好通过电子邮件的方式发送，以免由于信息丢失而造成重大的损失，同时还有利于进行事后查询。

331. QQ 信息带尾巴

问：使用 QQ 交流时，总收到朋友发送来的消息带一些奇怪的话和一些奇怪的网址，这是什么原因？

答：这是因为对方机器感染了 QQ 病毒的原因，俗称“QQ 尾巴”和“QQ 林妹妹”，被一些别有用心的人利用 QQ 来传播木马病毒，暴力色情文化等。该病毒会偷偷潜藏在用户的系统中，发作时会寻找 QQ 消息窗口，给在线上的好友发送消息的时候，会自动在后面附加上诸如“快来看看吧，我刚上传了几张照片，哈哈——”之类的虚假消息，如图 3-35 所示。接收用户如果单击此超级链接，会打开一个网站，从而就有可能感染该 QQ 病毒，然后成为毒源，继续传播。



图 3-35 带有虚假消息的 QQ 信息

遇到这种故障，可通过以下方法解决：

- 随时升级杀毒软件。为长期有效地防止病毒肆虐，为用户提供最完善的服务，腾讯 QQ 公司和金山公司达成协议，金山公司已把相关的病毒专杀工具正式授权给腾讯公司，广大 QQ 用户可以直接

从腾讯网站下载及时有效的病毒专杀工具。

- 安装系统漏洞补丁。由上述的病毒传播方式我们可以知道，即使不执行病毒文件，病毒依然可以借由系统的漏洞自动执行，达到传播的目的。因此及时安装系统漏洞补丁和升级杀毒软件一样的重要。

332. QQ 登录好友丢失且头像发生变化

问：登录 QQ 后，发现好友列表中的好友不见了，且头像都变成了默认头像，重新登录 QQ，也不会完全恢复，这是什么原因？

答：出现这样的故障可能是因为 QQ 的用户数据库出错，或者 QQ 出现内部故障。

其实解决这个问题的方法很简单。用鼠标右键单击系统托盘区的 QQ 图标，从弹出的快捷菜单中选择“注册向导”项，在出现的“注册向导”对话框中选择“使用已有的 QQ 号码”选项，输入用户的 QQ 号码及密码后重新完全登录一次，用户的好友名单会很快恢复正常。如果用户本身是 QQ 会员，曾经使用过“上传好友分组”功能，还可以通过“下载好友分组”功能进行恢复。

333. QQ 视频聊天时无法正常显示画面

问：用户在使用 QQ 进行视频聊天时，有时候无法显示正常图像甚至无法显示图像，视频聊天根本无法进行，这是什么原因？

答：出现这种情况的原因是多方面的，可能是由于本地计算机的网络摄像头没有连接好，也可能是由于双方网络连接方式的问题，或者摄像头选项设置不当等。

要解决这个问题，首先要检查自己的网络摄像头是否连接正常，是否已经正确地连接到计算机的 USB 接口上。运行视频调节向导，在 QQ 主窗口中依次单击“QQ 菜单”→“工具”→“视频调节”选项，显示如图 3-36 所示的“视频调节向

导”对话框。



图 3-36 “视频调节向导”对话框

这和前面介绍的“视频调节向导”没有什么区别，连续单击“下一步”按钮即可（如果连接不正常，检测过程中将不能使用）。

其次，检查是不是通信双方网络带宽的问题造成的。由于 QQ 视频聊天需要同时发送图像、声音以及文字消息，所以对网络带宽也是有一定要求的。例如 Modem 拨号上网，就有可能造成图像停顿或者无法显示等，但是对于大多数用户来说，还是没有问题的。

最后，还要看看是否与本地网络摄像头的设置有关。当运行“视频调节向导”至出现视频预览的界面时，单击视频画面下方的“画质调节”按钮，从出现的对话框中用户可以对摄像头本身的功能选项进行相应的设置，例如亮度、色彩饱和度等，直至达到最佳的显示效果。

334. QQ 无法顺利上线

问：使用 QQ 登录，打算与朋友交流聊天，但 QQ 经常无法上线，这是什么原因？

答：QQ 一般在进行发送和接收消息时采用的是 UDP 协议。与 TCP/IP 协议不同的是，UDP 协议以数据报的形式，对拆分后的数据先后到达的顺序不作任何要求；而 TCP/IP 协议则以数据流的形式，将传输数据经分割、打包后，通过两台计算机之间建立起的虚电路，进行连续的、双向的、

严格保证数据正确性的传输。

在用户系统安装 QQ 之后，由于用户单机上网，则此时用户机既作服务器端，又作客户端。用户登录 QQ 后，用户的 QQ 程序作为客户端连接到腾讯公司的主服务器上，用户此时可以从主服务器上读取其他用户的资料等数据。当用户使用 QQ 进行聊天时，如果和对方的连接比较稳定，则双方的聊天内容都是以 UDP 协议的形式在计算机之间传送的；如果和对方的连接不稳定，腾讯公司的主服务器将对用户的聊天内容进行“中转”；如果用户使用了 Socks 5 代理服务器，则用户到腾讯服务器的信息将通过 Socks 5 代理“中转”（QQ 只支持 Socks 5 代理）。

如果此时用户的 QQ 无法上线，那么造成这种情况主要有以下两个原因：

一是网络此时没有连通。

二是网络连通，但目前连通状态不好，同时使得本机无法和 QQ 主机服务器之间完成 UDP 数据交换。可以使用 Ping 命令测试一下当前 QQ 主服务器的连通状态，如果在显示结果中发现“Request timed out”，就表示该连接无法完成。

遇到这样的问题，可以改用代理服务器的方法解决，如下所示：

- 改为使用免费的 Socks 5 代理服务器。可由用户自行申请。
- 交替使用免费的 Socks 5 和需要使用授权的 Socks 5 代理服务器。
- 使用 Wingate 等代理服务器软件进行适当的设置。
- 利用第三方软件设置使用 HTTP 代理上 QQ，如 Socks2HTTP 等。

335. 聊天过程中对方不能听到自己的声音

问：使用 QQ 聊天过程中，对方听不到任何声音，这是什么原因？

答：发生这种现象的原因是多方面的，主要有如下几个：

(1) 耳麦本身的问题。有时耳麦本身出现故障，很有可能造成声音不能正确输入，或不能正常使用。所以用户首先要检查自己的耳麦是否工作正常，可以尝试更换另外一幅新耳麦尝试一下。

(2) 检测麦克风是否已经设置为打开状态。默认状态下，麦克风录入是不可用的。用户可以开启它。双击系统托盘中的“小喇叭”图标，弹出“主音量控制”对话框，再依次单击“选项”→“属性”命令，打开如图 3-37 所示的“属性”对话框。在“显示下列音量控制”列表框中，选中“麦克风”复选框，然后单击“确定”按钮，关闭该“属性”对话框即可。



图 3-37 设置麦克风选项

如果还是不行，用户还需要再次检查一下音量控制选项。双击系统托盘中的“小喇叭”图标，显示如图 3-38 所示的对话框，检查一下“麦克风”音量控制选项，是否设置为“静音”，如果是静音状态，当然就不能录入声音了，只需取消选中“麦克风”控制选项下面的“静音”复选框即可。

其实大多数情况下，通信双方不能很好地传递声音，都是这个问题，只需按照上述步骤进行相应的调整就可以了。



图 3-38 取消麦克风的“静音”状态

336. 无法进入聊天室聊天

问：有时可以正常上网，但无法进入某些聊天室，这是什么原因？

答：这是因为有些聊天室采用 Java 和 JavaScript 语言编写而造成的。同时需要为登录用户记录一组 Cookies 值，以方便在聊天室中发送昵称等信息。因此，如果用户使用的系统中缺少这样一些组件，或者对于某些信息设置不当，则可能会导致聊天室无法正常使用。

用户可以从以下方面查找原因：

(1) 检查是否正确安装了 Microsoft 的 Java 虚拟机组件或者没有进行该组件的正确更新操作。如果没有进行正确更新，可登录微软的 Windows 更新站点下载虚拟机，一般只需单击“系统更新”，则站点可自动检测系统的当前组件进行安装设置。

(2) 检查 Internet 选项中是否禁用了 Cookies 功能。

(3) 在控制面板的“Internet 选项”中，选择“隐私”选项卡，在“设置”选项组中单击“高级”按钮，打开“高级隐私策略设置”对话框。

(4) 在 Cookie 选项组中如果选中了“拒绝”单选按钮，将它改为“接受”，或者同时选中“总是允许会话 Cookie”复选框，如图 3-39 所示。单击“确定”按钮确认退出即可。

337. MSN 语音聊天时只能使用耳机

问：为什么利用 MSN 语音聊天时只能通过耳

机听到声音，机器自己带的扬声器却不能发声？

答：这是因为 MSN 自身设置的原因。遇到这个问题可以通过以下方法解决：

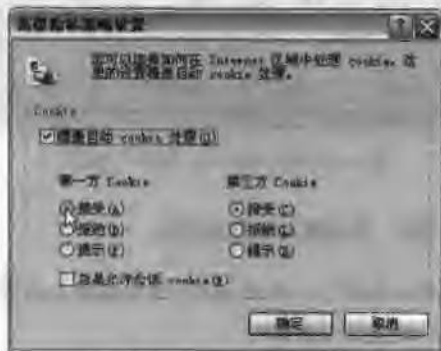


图 3-39 设置 Cookie 选项

在 MSN 主界面中，单击“工具”→“音频/视频调节向导”命令，打开“音频和视频调节向导”。

在“音频和视频调节向导”对话框中选择使用麦克风和扬声器页面，选中“我正在使用耳机”复选框，如图 3-40 所示。

单击“下一步”按钮，直至完成“音频/视频调节向导”，完成所作设置，上述问题即可解决。



图 3-40 选中“我正在使用耳机”复选框

338. MSN 感应不到安装的摄像头

问：使用 MSN 与朋友视频交流时，MSN 总感应不到安装的摄像头，这是什么原因？

答：出现这样的问题可能是因为摄像头有问

题，也可能是因为其他程序占用摄像头而造成。

不过一般摄像头存在问题的情况不多，多数情况是因为其他程序占用摄像头，造成不能使用摄像头的问题。查找并关闭其他正在使用摄像头的应用程序，依次单击“工具”→“音频/视频调节向导”命令，重新运行“音频/视频调节向导”，即可发现摄像头可以重新使用，如图 3-41 所示。



图 3-41 摄像头重新启用

339. MSN Messenger 只能文字聊天

问：计算机安装 Windows XP 操作系统，采用 ADSL 宽带接入 Internet，登录 MSN Messenger（以下称 MSN）后只能文字聊天，不能用语音聊天。用 MSN 自带的“音频/视频调节向导”测试喇叭、麦克风都正常，可就是送不出话也听不到对方声音。在 MSN “工具”、“选项”、“连接”对话框中看到，当前设置：您现在已经直接连接到 NET Messenger Service。高级连接信息：您是通过非 UPnP 防火墙连接到 Internet 的。启用了 Internet 连接防火墙（管理员），我没有安装任何防火墙，请问怎样使 MSN 能正常进行语音聊天？

答：导致故障的原因可能有两种：

(1) 启用了 Windows XP 防火墙。选择“网络属性”→“高级”选项卡，取消对“Internet 连接防火墙”复选框的选中，禁用 Internet 防火墙。

(2) 如果双方都是通过代理服务器上网，即



双方都没有合法的 IP，甚至双方的 ISP 不同，也会出现这种错误提示。

340. “诺顿”杀毒软件无法实现自动升级

问：网络连接一切正常，但 Norton Antivirus 每次升级操作开始一切正常，到最后却提示无法安装更新，不能实现自动升级，这是什么原因？

答：一般而言，Norton Antivirus 等杀毒软件在设计时都加入了自动更新升级的功能，以保证该软件产品能够及时对新生的病毒作出反应或者进行防御。通常网络连接正常，这种更新、升级是可以自动进行的。根据经验，用户可以从以下几个方面来着手解决问题：

- 检查杀毒产品的“订购服务”是否已经到期。一般用户如果使用网上下载的试用版本都会有使用时间上的限制，达到时间限制以后，如果用户没有进行购买以及正常的注册，那么将无法继续使用这个杀毒软件。
- 重新启动计算机再试。有时可能由于某些原因，使得杀毒软件在升级时程序初始化失败，要解决这样的问题可以重新启动系统，然后立即开始进行升级。这种方法有时非常奏效。
- 重新安装杀毒软件。如果杀毒产品的文件、注册表中的相关信息等遭到破坏，此时也会导致升级过程无法顺利完成。这时最好的解决办法就是先完全卸载掉该软件，然后再重新安装一次，安装完毕后立即进行升级。

如果上述所有的办法都无法解决问题，那么还有一种可能就是网络当前连接速度较慢，使得该软件的升级服务器出现连接超时，从而中断了自动升级的过程。用户在进行更新、升级时最好能够选择在网络通畅性较好，且在当前登录升级服务器的用户不多时进行。

341. 在线观看电影时，只有图像而没有声音

问：使用宽带在线观看电影，只有图像，听不到声音，这是什么原因？

答：导致上述问题的原因可能是多方面的，主要有如下几个：

- 本机的声卡安装有误，从而导致计算机本身无法播放音频文件。
- 如果在播放 MPEG-4 格式的电影文件时碰到上述问题，可能是本机中的视频播放软件中没有安装 DivX 插件，这个插件对于电影文件的音频正常输出有影响。
- 播放非 MPEG-4 电影文件时出现上述问题，可能是由于当前本机的网速较慢或当前该电影文件所在的服务器访问人数太多，使服务器工作过载，从而造成图像输出和声音输出不同步。

342. AVI 格式电影播放时仅有图像而没有声音

问：从网上下载的 AVI 格式电影，使用 Realone、“超级解霸”等播放器播放时，发现只有图像而没有声音，这是什么原因？

答：出现这样的情况可能是声卡出现问题，不过这样的情况不多。多数情况是因为用户没有及时升级系统中的 DivX 插件。因为目前一些被压缩的电影，特别是经由 DVD 格式的文件压缩后的电影，都需要系统带有这个插件以及相应的一些声音插件才能正常播放。用户可从网上进行下载更新。

343. 使用 Windows Media Player 观看网上电影时死机

问：在使用 Windows Media Player 观看网上电影时，计算机有时会死机，这是什么原因？

答：出现这样的问题可能是 Windows Media Player 自身的原因造成的。Windows Media Player 存在一个 BUG，究其原因可能是内存溢出。问题

主要出在播放*.asf 格式文件的代码中，当输入的数据长度超出为它预留的空间后，就会出现内存溢出的问题，多余的数据就可能引起死机。

这一问题多数发生在 Windows Media Player 6.4 中。包括 Windows Media Player 7.1 在内的所有 Windows Media Player 用户都可以下载相应的补丁程序进行解决。

344. 利用 Windows Media Player 播放 WMA 格式文件时，只有声音没有图像

问：在 Windows XP 系统下，利用 Windows Media Player 播放 WMA 格式文件时只有声音而没有图像，这是什么原因？

答：实际上 WMA 格式文件（即 Windows Media Audio 文件）只是一种音频格式，因此在播放时只有声音；而在播放 WMV 格式的文件（即 Windows Media Video 文件）时才会有图像。

345. 使用 PPP 时出现错误提示“Remote PPP Peer is Not Responding”

问：使用 PPP 拨号上网时，显示错误提示信息“Remote PPP Peer is Not Responding”，这是什么原因？

答：出现这样的错误信息是因为用户试图在运行 Windows NT Server 4.0 软路由和运行 Remote Access (RRAS) 路由器的计算机之间建立 PPP 连接。PPP 服务需要收到连接申请的响应，而该申请要用到最佳返回 PPP 客户的路径接口的 IP 地址。用户使用该 IP 地址作为 PPP 连接的终点。而收到 PPP 申请的接口并不一定是连接最佳返回 PPP 客户机路径的接口。如果目标 PPP 服务器有单一的循环，则该 IP 地址就是 WAN 的适配器；如果目标 PPP 服务器有一个 PPP 和当前 ISP 的连接，则需要使用的是 ISP 所分配的 IP 地址。在极少数情况下，用户可以在两个 Windows NT 路由器之间建立一个端到端的连接。当 Windows NT 路由器通过正确的拨号连接后，两个路由器会为

对方分配 IP 地址。PPP 连接必须由带有正确的 IP 地址的计算机开始配置，因此登录时使用计算机名只能偶尔实现成功连接。同样的道理也适用于 Windows NT 4.0 RAS 客户端与 Windows NT 4.0 Servers（或软路由、远程控制服务器，即 Remote Access servers）之间的连接。

346. 浏览网页时 CPU 资源无故被大量占用

问：计算机采用 ISDN 上网，每次上网浏览网页时，打开任何网页后，CPU 使用率即达到 100%，系统反应速度也因此变得非常缓慢，这是什么原因？

答：对于没有经验的新手来说，这种问题解决起来非常麻烦，因为这种故障原因极其隐蔽。一般采用的重新安装操作系统、扫描病毒等常规手段来解决都不会有明显的效果。其实产生这类故障的最终原因是驱动程序的问题。

一般来讲，以下情况很容易引起上述故障：当用户直接对 ISDN 等硬件设置（特别是与网络有关的设备）的驱动程序进行升级时，即使驱动程序版本正确，安装过程中也没有表现出什么问题，甚至这个驱动程序在其他的计算机上可能并无任何异常表现，但对于有些计算机却确实存在某种冲突。其主要原因是由于新驱动程序的 BUG 所致，它导致在对个别驱动程序进行升级时，某些残留的设置与新的驱动程序发生冲突。

要解决上述故障，方法如下：

(1) 直接重新安装新的驱动程序无效时，可以尝试先从设置管理器中将可能有问题的设备卸载，然后再手工安装新的驱动程序。

(2) 如果仍然无效，用户需要重新生成硬件配置文件，然后重新安装新版本的驱动程序。

(3) 如果以上方法均无效时，可以重新安装操作系统，在干净的系统直接安装新版本的驱动程序。

附录 A BIOS 故障代码

BIOS 厂商	报警声	存在问题
AWARD BIOS	一声短鸣	无故障
	两声短鸣	CMOS 设置错误
	一长一短	内存或主板错误
	一长两短	显示器或显卡错误
	一长三短	键盘错误
	一长九短	主板闪存错误
	不断长响	电源发生故障
	不停短响	电源发生故障
	不停地响	显示器与显卡未连接好, 或显卡没有插好
AMI BIOS	一声短响	内存刷新失败
	两声短响	内存校验错误
	三声短响	系统基本内存自检失败
	四声短响	系统时钟出错
	五声短响	CPU 出错
	六声短响	键盘错误
	七声短响	系统实模式错误
	八声短响	显存错误
	九声短响	主板闪存错误
	一长三短	内存错误
	一长八短	显示器数据线或显卡接触不良
Phoenix BIOS	1 短	系统启动正常
	1 短 1 短 1 短	系统加电自检初始化失败
	1 短 1 短 2 短	主板错误
	1 短 1 短 3 短	CMOS 或电池错误
	1 短 1 短 4 短	ROM BIOS 校验失败
	1 短 2 短 1 短	系统时钟错误
	1 短 2 短 2 短	DMA 初始化失败
	1 短 2 短 3 短	DMA 页寄存器错误

续表

BIOS 厂商	报警声	存在问题
Phoenix BIOS	1 短 3 短 1 短	RAM 刷新错误
	1 短 3 短 2 短	基本内存错误
	1 短 3 短 3 短	基本内存错误
	1 短 4 短 1 短	基本内存地址线错误
	1 短 4 短 2 短	基本内存校验错误
	1 短 4 短 3 短	EISA 时序器错误
	1 短 4 短 4 短	EISA NMI 口错误
	2 短 1 短 2 短到 2 短 4 短 4 短 (即所有开始为 2 短的声音的组合)	基本内存错误
	3 短 1 短 1 短	从 DMA 寄存器错误
	3 短 1 短 2 短	主 DMA 寄存器错误
	3 短 1 短 3 短	主中断处理寄存器错误
	3 短 1 短 4 短	从中断处理寄存器错误
	3 短 2 短 4 短	键盘控制器错误
	3 短 3 短 4 短	显卡内存错误
	3 短 4 短 2 短	显示错误
	3 短 4 短 3 短	未发现显示只读存储器
	4 短 2 短 1 短	时钟错误
	4 短 2 短 2 短	关机错误
	4 短 2 短 3 短	A20 门错误
	4 短 2 短 4 短	保护模式中断错误
	4 短 3 短 1 短	内存错误
	4 短 3 短 3 短	时钟 2 错误
	4 短 3 短 4 短	实时钟错误
4 短 4 短 1 短	串行口错误	
4 短 4 短 2 短	并行口错误	
4 短 4 短 3 短	数字协处理器错误	

附录 B Windows 错误代码

错误代码	故障原因
0x0000	操作完成
0x0001	不正确的函数
0x0002	系统找不到指定的文件
0x0003	系统找不到指定的路径
0x0004	系统无法打开文件
0x0005	拒绝存取
0x0006	无效的代码
0x0007	内存控制模块已损坏
0x0008	内存空间不足，无法处理这个指令
0x0009	内存控制模块地址无效
0x000a	环境不正确
0x000b	尝试载入一个格式错误的程序
0x000c	存取码错误
0x000d	资料错误
0x000e	内存空间不够，无法完成这项操作
0x000f	系统找不到指定的硬盘
0x0010	无法移除目录
0x0011	系统无法将文件移到其他的硬盘
0x0012	没有任何文件
0x0019	找不到指定的扇区或磁道
0x001a	指定的磁盘或磁片无法存取
0x001b	磁盘找不到要求的扇区
0x001c	打印机没有纸
0x001d	系统无法将资料写入指定的磁盘
0x001e	系统无法读取指定的装置
0x001f	连接到系统的某个装置没有作用
0x0021	文件的一部分被锁定
0x0024	开启的分享文件数量太多

续表

错误代码	故障原因
0x0026	到达文件结尾
0x0027	磁盘已满
0x0036	网络繁忙
0x003b	网络发生意外的错误
0x0043	网络名称找不到
0x0050	文件已经存在
0x0052	无法建立目录或文件
0x0053	int24 失败
0x006b	因为代用的磁盘尚未插入, 所以程序已经停止
0x006c	磁盘正在使用中或被锁定
0x006f	文件名太长
0x0070	硬盘空间不足
0x007f	找不到指定的程序
0x045b	系统正在关机
0x045c	无法中止系统关机, 因为没有关机的动作在进行中
0x046a	可用服务器存储空间不足, 无法处理这项指令
0x047e	指定的程序需要新的 Windows 版本
0x047f	指定的程序不是 Windows 或 MS-DOS 程序
0x0480	指定的程序已经启动, 无法再启动一次
0x0481	指定的程序是为旧版的 Windows 所写的
0x0482	执行此应用程序所需的程序库文件之一损坏
0x0483	没有应用程序与此项操作的指定文件建立关联
0x0484	传送指令到应用程序发生错误
0x04b0	指定的装置名称无效
0x05a2	窗口不是子窗口
0x05aa	系统资源不足, 无法完成所要求的服务
0x05ab	系统资源不足, 无法完成所需要的服务
0x05ac	系统资源不足, 无法完成所要求的服务
0x06b9	资源不足, 无法完成操作

附录 C 拨号失败错误代码

错误代码	存在问题	故障原因	解决办法
Error 602 The port is already open	拨号网络由于设备安装错误或正在使用，不能进行连接	RasPPPoE 没有完全和正确地安装	卸载干净任何 PPPoE 软件，重新安装
Error 605 Cannot set port information	拨号网络由于设备安装错误不能设定使用端口	RasPPPoE 没有完全和正确地安装	卸载干净任何 PPPoE 软件，重新安装
Error 606 The port is not connected	拨号网络不能连接所需的设备端口	RasPPPoE 没有完全和正确地安装；连接线故障；ADSL Modem 故障	卸载干净任何 PPPoE 软件，重新安装；检查网线和 ADSL Modem
Error 608 The device does not exist	拨号网络连接的设备不存在	RasPPPoE 没有完全和正确地安装	卸载干净任何 PPPoE 软件，重新安装
Error 609 The device type does not exist	拨号网络连接的设备其种类不能确定	RasPPPoE 没有完全和正确地安装	卸载干净任何 PPPoE 软件，重新安装
Error 611 The route is not available/612 The route is not allocated	拨号网络连接路由不正确	RasPPPoE 没有完全和正确地安装；ISP 服务器故障	卸载干净任何 PPPoE 软件，重新安装；致电 ISP 询问
Error 617 The port or device is already disconnecting	拨号网络连接的设备已经断开	RasPPPoE 没有完全和正确地安装故障；ISP 服务器故障；连接线故障；ADSL Modem 故障	卸载干净任何 PPPoE 软件，重新安装；致电 ISP 询问；检查网线和 ADSL Modem
Error 619	与 ISP 服务器不能建立连接	ADSL ISP 服务器故障；ADSL 电话线故障	检查 ADSL 信号灯是否能正确同步；致电 ISP 询问
Error 621 Cannot open the phone book file	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	卸载所有 PPPoE 软件，重新安装 RAS 网络组件和 RasPPPoE
Error 622 Cannot load the phone book file	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	卸载所有 PPPoE 软件，重新安装 RAS 网络组件和 RasPPPoE

续表

错误代码	存在问题	故障原因	解决办法
Error 623 Cannot find the phone book entry	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	卸载所有 PPPoE 软件, 重新安装 RAS 网络组件和 RasPPPoE
Error 624 Cannot write the phone book file	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	卸载所有 PPPoE 软件, 重新安装 RAS 网络组件和 RasPPPoE
Error 625 Invalid information found in the phone book	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	Windows NT 或者 Windows 2000 Server 网络 RAS 网络组件故障	卸载所有 PPPoE 软件, 重新安装 RAS 网络组件和 RasPPPoE
Error 629 连接被远程计算机关闭 (同 Error 678)	远程计算机没有响应, 断开连接	ADSL ISP 服务器故障; 网卡故障; 非正常关机造成网络协议出错	一般重装拨号软件即可
Error 630	ADSL Modem 没有响应	ADSL 电话线故障; ADSL Modem 故障 (电源没打开等)	检查 ADSL 设备
Error 633	拨号网络由于设备安装错误或正在使用, 不能进行连接	RasPPPoE 没有完全和正确地安装	卸载干净任何 PPPoE 软件, 重新安装
Error 638 请求超时	过了很长时间, 无法连接到 ISP 的 ADSL 接入服务器	ISP 服务器故障; 在 RasPPPoE 所创建的连接中错误地输入了一个电话号码	运行其创建拨号的 Raspppoe.exe 检查是否能列出 ISP 服务, 以确定 ISP 正常; 把所使用的拨号连接中的电话号码清除或只保留一个 0
Error 645	网卡没有正确响应	网卡故障, 或者网卡驱动程序故障	检查网卡, 重新安装网卡驱动程序
Error 650	远程计算机没有响应, 断开连接	ADSL ISP 服务器故障; 网卡故障; 非正常关机造成网络协议出错	检查 ADSL 信号灯是否能正确同步, 致电 ISP 询问; 检查网卡, 删除所有网络组件, 重新安装网络
Error 651	ADSL Modem 报告发生错误	Windows 处于安全模式下, 或其他错误	出现该错误时, 进行重拨, 就可报告出新的具体错误代码



续表

错误代码	存在问题	故障原因	解决办法
Error 678 没有应答	远程计算机没有响应, 断开连接	ADSL ISP 服务器故障; 网卡故障; 非正常关机造成网络协议出错	检查 ADSL 信号灯是否能正确同步, 致电 ISP 询问; 检查网卡, 删除所有网络组件, 重新安装网络
Error 691	输入的用户名和密码不对, 无法建立连接	用户名和密码错误; ISP 服务器故障	使用正确的用户名和密码, 并且使用正确的 ISP 账号格式 (name@service); 致电 ISP 询问
Error 718	验证用户名时远程计算机超时没有响应, 断开连接	ADSL ISP 服务器故障	致电 ISP 询问
Error 720	拨号网络无法协调网络中服务器的协议设置	ADSL ISP 服务器故障; 非正常关机造成网络协议出错	致电 ISP 询问; 删除所有网络组件, 重新安装网络
Error 734	PPP 连接控制协议中止	ADSL ISP 服务器故障; 非正常关机造成网络协议出错	致电 ISP 询问, 删除所有网络组件, 重新安装网络
Error 738	服务器不能分配 IP 地址	ADSL ISP 服务器故障; ADSL 用户太多, 超过 ISP 所能提供的 IP 地址	致电 ISP 询问
Error 797	ADSL Modem 连接设备没有找到	ADSL Modem 电源没有打开; 网卡和 ADSL Modem 的连接线出现问题; 软件安装以后相应的协议没有正确绑定; 在创立拨号连接时, 建立了错误的空连接	检查电源、连接线; 检查网络属性, RasPPPoE 相关的协议是否正确安装并正确绑定 (相关协议), 检查网卡是否出现? 号或! 号, 将其设置为 Enable; 检查拨号连接的属性, 是否连接的设备使用了一个 "ISDN channel-Adapter Name (xx)" 的设备 (它是一个空设备), 如果使用了则取消它, 并选择正确的 PPPoE 设备代替它, 或重新创立拨号连接