



第 2 章

笔记本电脑系统的故障诊断与排除

笔记本电脑以其便携和快捷等台式机无法比拟的优越性得到广大用户的认可，成为商务族、白领族、学生族等有移动办公需求人士的随身必备工具之一，即便是个人家庭用户也有很多人舍弃了笨重的台式机，以更轻巧、更灵活、更省电的笔记本电脑取而代之。在笔记本电脑迅速普及的同时，随之而来的笔记本电脑各种故障困扰着许多用户朋友，因笔记本电脑与台式机有着明显的不同之处，使得用户在排除故障时无从下手，不知所措，因而如何排除笔记本电脑在使用过程中常见故障就显得尤为重要。本章将从实用、常见、典型故障的角度出发，介绍一些笔记本电脑系统典型故障的排除方法。

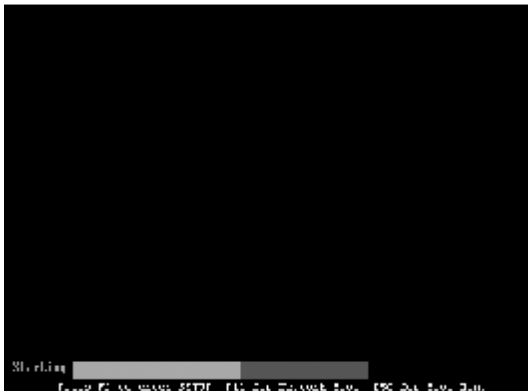
2.1 BIOS 的故障诊断与排除

当用户按下笔记本电脑的 **Power** 键，笔记本电脑进入开机流程。开机后，笔记本电脑首先要进行 **BIOS** 检测，在自检过程中，如果遇到软、硬件故障，就会弹出出错信息，或者是发出报警声音，并中断启动直到用户排除故障为止。因此，排除 **BIOS** 常见故障是笔记本电脑用户在用机过程中需要面临的首要问题。

2.1.1 开机后按 **Delete** 键无法进入 **BIOS** 设置画面

故障现象：笔记本电脑在启动过程中，按下 **Delete** 键无法进入到 **BIOS** 设置画面，为什么？如何进入到 **BIOS** 设置画面？

故障处理：绝大多数的台式机都是通过按 **Delete** 键进入 **BIOS** 设置画面的，很多由台式机过渡到笔记本电脑的用户往往会想当然地认为笔记本电脑也是按 **Delete** 键进入到 **BIOS** 设置的，殊不知笔记本 **BIOS** 与台式机有很大的差异。尽管笔记本电脑与台式机一样，也用 **BIOS** 来为操作系统和硬件提供底层的信息，但是笔记本电脑的 **BIOS** 和台式机的 **BIOS** 又有很大的不同，台式机主要是采用 **Award** 和 **AMI BIOS**，而笔记本电脑则大多采用 **Phoenix BIOS**，当然也有一些笔记本电脑厂家采用改版的 **Phoenix**



◆图 2-1 笔记本电脑开机按 **F2** 进入 **BIOS** 设置画面

BIOS 或是自行开发的 **BIOS**，例如 **Toshiba**(东芝)和 **Dell**(戴尔)等公司。

采用 **Phoenix BIOS** 的笔记本电脑几乎全部采用 **F2** 键作为进入 **BIOS** 画面的热键，与台式机经常采用的 **Delete** 键有明显不同，如图 2-1 所示。

另外，各大笔记本厂商进入 **BIOS** 的方法也会略有不同，下面为大家介绍一下典型笔记本电脑进入 **BIOS** 设置的方法。

IBM，启动时按 **F1** 键；

HP，启动时按 **F2** 键；

SONY，启动时按 **F2** 键；

Dell，启动时按 **F2** 键；

Acer，启动时按 **F2** 键；

Toshiba，启动时按 **ESC** 然后按 **F1** 键；

Compaq，启动时按 **F10** 键；

Fujitsu，启动时按 **F2** 键；

还有一些品牌笔记本电脑，启动时按 **F2** 键；

故障点评：笔记本电脑进入 **BIOS** 与台式机有明显不同，如果用户购置的是其他牌号的笔记本电脑又不清楚进入 **BIOS** 的方法，那么，只需一一试一下 **[F1]**、**[F2]**、**[F10]**、**[CTRL+ALT+ESC]** 等功能键或组合键，肯定有一种可以进入到 **BIOS**。

2.1.2 每一次开机都会出现“Press Tab to show POST screen”错误提示

故障现象：很多笔记本电脑用户，开机后

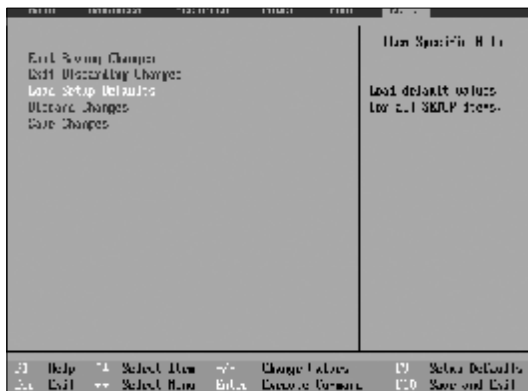
往往会发现电脑并不能进入到操作系统，而是停滞不前，画面显示“Press Tab to show POST screen”的警告信息。

故障处理：“Press Tab to show POST screen”的意思是按“Tab”键可以切换屏幕显示，之所以会出现这一现象并不是笔记本电脑出现了什么故障，而是很多笔记本电脑的OEM厂商为宣扬自己，会以自己设计的显示画面来取代BIOS预设的开机显示画面，因此该画面就是要告诉使用者可以按“Tab”键把厂商的自定义画面和BIOS预设的开机画面进行切换。用户之所以误以为是故障，是用户对英文不熟悉并且不清楚OEM厂商的这一行规造成的。

2.1.3 开机后屏幕显示 Boot Failure 错误提示

故障现象：按下笔记本电脑电源，开机自检后，在屏幕左上角出现 Boot Failure，引导失败错误提示，笔记本电脑停止开机进程无任何反应，反复多次开机均是同样情形，只能关机。

故障处理：造成这种故障的原因多是BIOS设置错误或者是病毒攻击造成BIOS紊乱而引起的。要排除该故障，用户可以用系统默认的BIOS设置覆盖掉错误的BIOS设置即可。重新启动笔记本电脑，在启动过程中按下进入BIOS的热键，进入BIOS设置画面。通过方向键将光标移动到“EXIT”菜单上，然后通过光标键选中“Load Setup Defaults”选



◆图 2-2 笔记本电脑 BIOS 画面

项，在弹出的“Load Default Configuration now?”对话框中回答“YES”，然后按F10功能键保存BIOS设置，最后重新启动笔记本电脑即可，如图2-2所示。

故障点评：对于大多数因BIOS设置错误或BIOS出现紊乱造成的开机启动故障，均可以用“Load Setup Defaults”——装载默认设置的方法进行排除。如果用户在用机过程中出现一些莫名的故障，一时又找不到排除方法不妨用此方法一试，往往会起到意想不到的效果。

2.1.4 开机后屏幕出现“Keyboard error or no Keyboard Present”错误提示

故障现象：开机后，屏幕显示错误信息“Keyboard error or no keyboard present”，笔记本电脑无法正常启动。

故障处理：“Keyboard error or no keyboard present”错误的意思是键盘错误或者未接键盘。造成这种故障的原因一是BIOS设置错误，二是键盘的连线因使用时间较长或者是因震动而松动了。遇到这种情况后，首先进入到BIOS设置画面，选择“Power”→“Power On By PCI Devices”（PCI设备的唤醒设置）选项，检查此选项的设置是否是“Disabled”，如果是“Specific Key”则会出现键盘无法识别故障，只需重新改为“Disabled”即可。如果不是BIOS设置的问题，那么则一定是键盘松动了或者是损坏造成的，这时需要打开笔记本电脑外壳，重新检查接口并安插牢靠。

故障点评：对于需要打开笔记本电脑外壳进行的维护，在打开过程中动作一定要轻柔，笔记本电脑与台式机有很大的不同，外壳上会设置有许多的小卡子，在拆卸时不能太过生硬，否则会造成笔记本电脑连接的物理故障，因此，建议新手朋友最好是在专业维修人员的指导下进行操作。

2.1.5 开机发出报警铃声

故障现象：笔记本电脑开机即出现报警铃声

声，无法进入到系统。

故障处理:笔记本电脑开机即出现报警铃声,多是硬件出现问题,具体是那里出了问题还要具体问题具体分析,表 2-1 列出了 Phoenix BIOS 常见报警铃声与故障的对应关系。

题具体分析,表 2-1 列出了 Phoenix BIOS 常见报警铃声与故障的对应关系。

表 2-1: Phoenix BIOS 故障判断

声音	故障
1 短	系统正常启动
3 短	系统加电自检初始化(POST)失败
1 短 1 短 2 短	主板错误(主板损坏,请更换)
1 短 1 短 3 短	主板电池没电或 CMOS 损坏
1 短 1 短 4 短	ROM BIOS 校验出错
1 短 2 短 1 短	系统实时时钟有问题
1 短 2 短 2 短	DMA 通道初始化失败
1 短 2 短 3 短	DMA 通道页寄存器出错
1 短 3 短 1 短	内存通道刷新错误(问题范围为所有的内存)
1 短 3 短 2 短	基本内存出错(内存损坏或 RAS 设置错误)
1 短 3 短 3 短	基本内存错误(很可能是 DIMM 槽上的内存损坏)
1 短 4 短 1 短	基本内存某一地址出错
1 短 4 短 2 短	系统基本内存(第 1 个 64 KB)奇偶校验错误
1 短 4 短 3 短	EISA 总线时序器错误
1 短 4 短 4 短	EISA NMI 口错误
2 短 1 短 1 短	系统基本内存(第 1 个 64 KB)检查失败
3 短 1 短 1 短	第 1 个 DMA 控制器或寄存器出错
3 短 1 短 2 短	第 2 个 DMA 控制器或寄存器出错
3 短 1 短 3 短	主中断处理寄存器错误
3 短 1 短 4 短	副中断处理寄存器错误
3 短 2 短 4 短	键盘时钟有问题,在 CMOS 中重新设置成 Not Installed 来跳过 POST
3 短 3 短 4 短	显示卡 RAM 出错或无 RAM,不属于致命错误
3 短 4 短 2 短	显示器数据线松了或显示卡插不稳或显示卡损坏
3 短 4 短 3 短	未发现显示卡的 ROM BIOS
4 短 2 短 1 短	系统实时时钟错误
4 短 2 短 2 短	系统启动错误,CMOS 设置不当或 BIOS 损坏
4 短 2 短 3 短	键盘控制器(8042)中的 Gate A20 开关有错,BIOS 不能切换到保护模式
4 短 2 短 4 短	保护模式中中断错误
4 短 3 短 1 短	内存错误(内存损坏或 RAS 设置错误)
4 短 3 短 3 短	系统第二时钟错误
4 短 3 短 4 短	实时时钟错误
4 短 4 短 1 短	串行口(COM 口、鼠标口)故障
4 短 4 短 2 短	并行口(LPT 口、打印口)错误
4 短 4 短 3 短	数学协处理器(8087、80287、80387、80487)出错

表 2-2 列出了 AMI BIOS 常见的故障现象与报警铃声的对应关系。

表 2- 2: AMI BIOS 故障判断

报警声	报警声含义
1 短	内存刷新失败，更换内存条
2 短	内存 ECC 校验错误。在 CMOS Setup 中，将 ECC 校验内存的选项设为 Disabled 即可排除故障，否则，你可以更换一条内存试一试
3 短	系统基本内存(第 1 个 64 kB) 检查失败。更换内存
4 短	系统时钟出错
5 短	中央处理器(CPU) 错误
6 短	键盘控制器错误
7 短	系统实模式错误，不能切换到保护模式
8 短	显示内存错误。显示卡的显示内存有问题，更换显卡试试
9 短	ROM BIOS 检验和错误
1 长 3 短	内存错误。内存损坏，更换内存条即可
1 长 8 短	显示测试错误。检查显示器连接，显示器数据线没插好或显示卡没插牢
不断出声	Memory 或 VGA 中有一个出现问题

2.1.6 开机出现“cache memory bad”错误提示

故障现象: 开机后屏幕出现“cache memory bad, Do not Enable Cached”错误提示，笔记本电脑无法进入到系统。

故障处理: 从故障错误提示信息，用户完全可以看出是高速缓存 Cache 损坏，不能使用了。出现该故障后应该送笔记本电脑专业维护站点进行硬件维修。

故障点评: 在送修前，用户还可以暂时通过将高速缓存屏蔽起来的方法应急使用笔记本电脑。方法是进入到 BIOS 设置画面，将“Cache Memory”选项由“Enabled”修改为“Disabled”，最后存盘并重新启动计算机即可。

2.1.7 开机出现“Memory test fail”错误提示

故障现象: 开机后，屏幕显示错误信息 Memory test fail，无法正常启动，笔记本电脑死机。

故障处理: 错误信息意思为：内存测试失败。此类错误通常因内存不兼容或者出现故障所导致。如果只

有一根内存条，则可能是内存本身存在问题，可以通过替换法检测。如果有多条不同品牌的内存，可能是兼容问题。首先断开笔记本电脑电源，用螺丝刀打开笔记本电脑后面内存插槽处的小后盖，将内存条全部拔出，然后用替换法一一尝试，直到发现问题所在。

2.1.8 开机 BIOS 自检时间过长

故障现象: 开机时内存检测很长时间，才能进入操作系统。

故障处理: 无论是台式机还是笔记本电脑，内存检测都是电脑在启动过程中的必须步骤。如果感觉自检太长，从而拖慢了系统的启动过程的话，那么，可以进入到 BIOS 中，找到“Quick Power On Self Test”（快速加电自检）选项，将其设置为“Enable”，然后保存退出，这样启动时就可以快速地进行内存检测了。

2.1.9 BIOS 自检过程中出现硬件检测错误提示

故障现象: 笔记本电脑在开机自检时提示“Hardware Monitor found an error, enter POWER MAN-

AGEMENT SETUP for details. Press F1 to Continue……”
错误信息，每次都要按 F1 键才能进入到桌面。

故障处理：出现这种情况大多是 BIOS 设置错误或者是笔记本电脑硬件监控程序监测到了硬件错误造成的，问题一般出现在主板电压、温度、CPU 风扇的转速以及温度等方面。出现该故障后，如果笔记本电脑进行了超频，那么请降低频率，故障即可解决。另外，还应留心一下散热问题。重新启动笔记本电脑，进入到 BIOS 设置画面，选择“Power”选项，查看各个选项有无异常。

2.1.10 忘记 BIOS 密码的应急处理

故障现象：为了安全起见，很多用户往往会为 BIOS 设置一个密码，因 BIOS 密码不常使用，时间一长往往就忘记了。那么，忘记 BIOS 密码后怎么办呢？

故障排除：在台式机中用户可以通过给 CMOS

电池放电的方法清除 BIOS 密码，不过这招在笔记本电脑中无效了，相当多的笔记本电脑已经不再像台式机那样用纽扣电池来供电保存 BIOS 数据了。如果你忘记了 BIOS 密码，那么可以从网上下载一个 MaxDOS，这是一个可以安装在 Windows XP 上的 DOS 系统，另外，还要从网上下载一个 Debug 程序。首先安装 MaxDOS，安装完毕，重新启动计算机，通过启动菜单进入纯 DOS 模式，进入到 Debug 所在的目录，然后输入以下命令：

A: 对于 AMI 和 AWARD 的 BIOS:

- o 70 17

- o 71 17

- Q

B: 对于 PHONENIX 的 BIOS:

- o 70 FF

- o 71 17

- Q

2.2 Windows XP 的故障诊断与排除

现如今，绝大多数笔记本电脑使用的都是技术较为成熟的 Windows XP 操作系统，因此，讲解一下笔记本电脑 Windows XP 操作系统的常见故障及排除方法十分必要和有很大的现实意义。本节首先来介绍一下 Windows XP 操作系统的故障诊断与排除，当然最新的主流笔记本电脑已经开始配备 Windows Vista 操作系统了，本书会在后续章节中专门加以介绍，读者朋友不必心急。

2.2.1 Windows XP 开机又自动重启故障排除

故障现象：安装有 Windows XP 操作系统的笔记本电脑，在启动过程中，启动画面出现后，登录对话框出现之前，自动重启，每次都这样，无法进入到桌面。

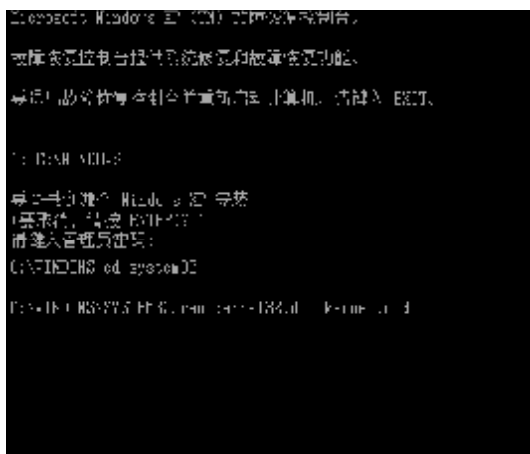
故障处理：造成笔记本电脑开机自动重启的故障是因为一个名为“Kernel32.dll”的文件丢失或者遭到了损坏所引起的。“Kernel32.dll”一般位于“C:\WINDOWS\system32”目录下（除双系统外，本书都假设操作系统安装在 C 盘，安装到其他盘符的读者请自行参照理解）。

当出现该故障后，用户可以进入到 Windows 故障恢复控制台，重新从 Windows XP 安装光盘上提

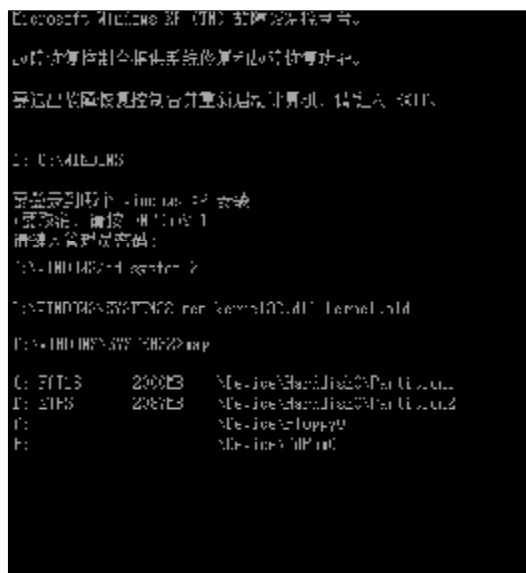
取一个完好的“Kernel32.dll”文件覆盖损坏的“Kernel32.dll”文件即可。具体操作步骤如下：

首先进入到 BIOS 中，将启动顺序更改为光驱优先，然后用 Windows XP 安装光盘引导至故障恢复控制台下。接下来，在命令提示符后面键入“cd system32”命令，回车后进入到系统目录。接下来，再键入“ren kernel32.dll kernel32.old”命令，按下回车键，将损坏的“Kernel32.dll”重命名为“kernel32.old”，如图 2-3 所示。

接下来，再键入“map”命令并回车，这样可以得到当前挂接到计算机上的所有存储设备及其所用的盘符，这样做的目的是得到光驱的盘符，一般显示



◆图 2-3 将“Kernel32.dll”重命名为“kernel32.old”



◆图 2-4 利用“MAP”命令查看光驱的盘符



◆图 2-5 利用 expand 释放 “Kernel32.dll”

在最后的，标识为 “\Device\CdRom0” 的盘符就是光驱盘符，如图 2-4 所示。

接下来，键入 “`expand f:\i386\kernel32.dl_`” 命令，按下回车键。Windows 会调用 expand 命令将 Windows 安装光盘中的 “X:\i386\kernel32.dl_” 文件（在 kernel32.dl_ 中的 “l_” 字母后面有一个下划线）释放到 “C:\WINDOWS\system32” 目录下，如图 2-5 所示。

最后，在命令提示符后键入 “exit” 命令，按下回车键，退出 Windows XP 安装光盘，重新启动计算机故障即可排除。

故障点评：故障恢复控制台是一个非常典型也是非常有效的排除手段，用户应多加摸索，熟练掌握。另外，本书是以 Windows XP 原版安装光盘为例，如果在实际的使用过程中，用户使用的是其他经第三方优化后的 Windows 安装光盘，如番茄花园 Windows XP 安装光盘、飘云 Windows 安装光盘，那么 I386 目录本不在光盘的根目录下，如番茄花园 Windows XP 安装光盘 “i386” 目录位于 “X:\WINDOWS\TVOA” 或 “G:\WINDOWS\TVOB” 目录下。因此，在使用不同版本的 Windows 安装光盘时，请注意 “I386” 目录的物理位置，否则不能成功。

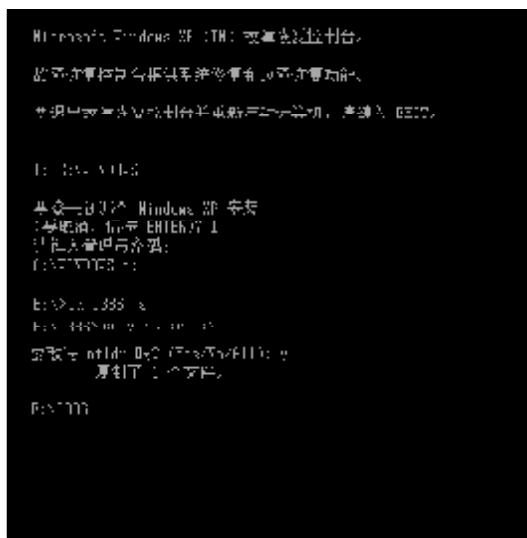
2.2.2 开机提示 “NTLDR is Missing……” 错误

故障现象：一台安装有 Windows XP 操作系统的笔记本电脑，在启动过程中，出现 “NTLDR is Missing, press any key to restart” 错误提示，无法正常启动，按下任意键后笔记本电脑自动重启，如图 2-6 所示。



◆图 2-6 NDLDR 丢失错误提示

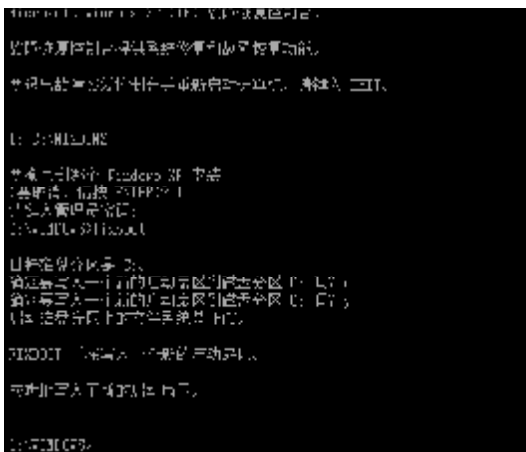
故障处理：“NTLDR is Missing……” 的意思是 NDLDR 丢失……，从字面意思用户就可以清楚地判断出是 NTLDR 文件丢失或损坏引起了笔记本电脑无法启动。知道了问题的原因排除起来就简单多了，用户只需从其他可以正常运行的 Windows XP 操作系统中复制一个完好的 NTLDR 文件到无法启动 Windows XP 操作系统的 C 盘根目



◆图 2-7 在故障恢复控制台拷贝 NTLDR

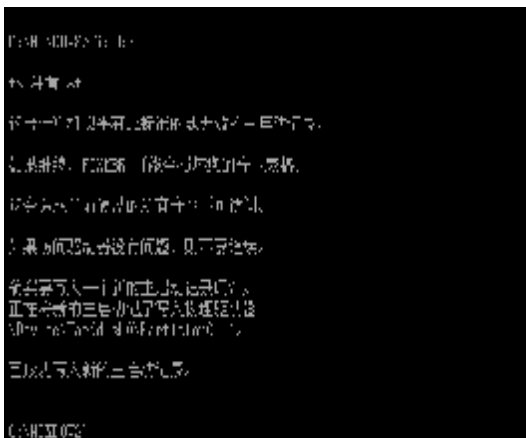
Windows 安装光盘启动到故障恢复控制台下进行修复。

将 Windows 安装光盘插入到光驱, 引导至故障恢复控制台下。在命令提示符后面键入“FIXBOOT”命令, 按下回车键。这时出现“确定要写入一个新的启动扇区到磁盘分区 C: 吗?”, 键入“Y”进行确认。当出现“成功地写入了新的启动扇区”提示信息后表示修复成功, 如图 2-9 所示。



◆图 2-9 利用“FIXBOOT”命令修复引导扇区

接下来, 再键入“FIXMBR”命令, 按下回车键, 对主引导记录进行修复。当出现“确定要写入一个新的主启动记录吗?”提示信息后, 按下“Y”键进行确认。当出现“已成功写入新的主启动记录”的表明修复成功, 如图 2-10 所示。



◆图 2-10 修复成功后的提示信息

最后, 键入“EXIT”命令, 退出故障恢复控制台, 取出 Windows 安装光盘并重新启动计算机即可。

2.2.6 调整 Windows 设置后系统无法启动故障的排除

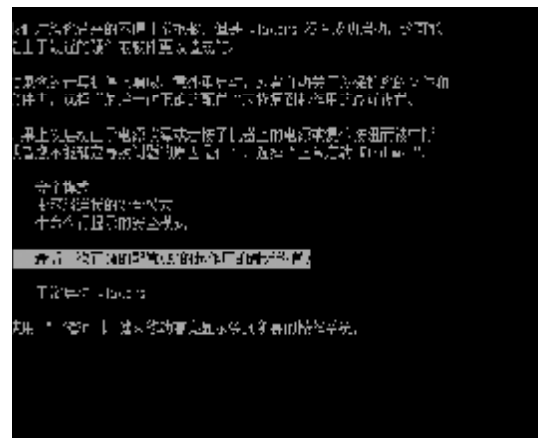
故障现象: 一台笔记本电脑, 此前使用 Windows XP 一切正常, 当进行 Windows 个性化设置后, 或者是突然断电、死机问题发生后, 重新启动 Windows XP, 无法正常启动, 在启动阶段, 笔记本电脑死机, 无法正常进入到桌面。

故障处理: 出现该故障的原因大多是用户对 Windows XP 进行了不恰当的设置, 或者是利用 Windows 优化大师等第三方优化工具软件对 Windows XP 进行了各种优化处理, 优化后重新启动计算机, 计算机瘫痪无法启动。也可能是死机、掉电等情况致使系统重要文件受到了破坏。

要排除该故障需要用户撤销不恰当的优化, 也就是恢复原有的正确设置。但是, 现在 Windows 瘫痪无法进入到桌面, 因此很难撤销此前的修改。当发生这样的故障后, 用户可以尝试通过如下步骤进行排故。

重新启动计算机, 在重启过程中按下 F8 键, 在出现的 Windows 启动选项菜单中选择“最后一次正确的配置”选项, 如图 2-11 所示。

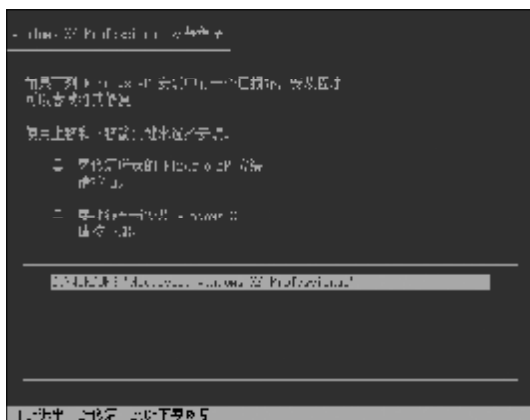
重启后看故障是否排除, 如果故障现象还没有



◆图 2-11 利用“最后一次正确的配置”修复故障

消失，那么，再次重启并按下 **F8** 键，选择“安全模式”，进入到安全模式。如果可以顺利进入到安全模式，那么用户只需将对 **Windows** 不恰当的设置恢复为原来的默认设置即可。

如果无法进入到安全模式，那么只能用原位升级的方式进行修复。将 **Windows** 安装光盘插入到光驱，然后从光盘引导系统。在出现 **Windows** 安装画面时，选择安装 **Windows**，接下来，按下 **F8** 键同意安装协议。安装程序会侦测到当前计算机已经安装有 **Windows**，并且已经损坏，询问用户是“修复”还



◆图 2-12 选择修复 Windows 安装

是“全新安装”，如图 2-12 所示。

按“**R**”键，选择修复。接下来，按照安装向导的提示完成 **Windows** 的修复即可。

2.2.7 “关闭计算机”选项丢失无法关机故障的排除

故障现象：一台笔记本电脑，一次上网结束欲关闭电脑时，单击“开始”按钮，发现“关闭计算机”选项无故失踪，笔记本电脑无法关机。

故障处理：造成该故障的原因可能是用户在上网过程中，不慎访问了一些恶意网站，或者是受到了病毒的攻击，修改了注册表从而恶意屏蔽“关闭计算机”选项。

要找回丢失的“关闭计算机”选项，需要进入到注册表编辑器打开被关闭的“关闭计算机”选项。打开“运行”对话框，键入“**REGEDIT**”命令，回车后打开注册表编辑器。找到 **{HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Explorer}**，在右侧的窗格中找到名为“**NoClose**的 **DWORD** 的值，双击，在打开的编辑对话框中将其值修改为“**0**”，单击“确定”按钮。最后，重新启动计算机，丢失的“关闭计算机”选项就回来了。

2.2.8 “关闭计算机”按钮呈灰色不可用状态故障的排除

故障现象：用户在开机登录笔记本电脑过程中，发现登录对话框中的“关闭计算机”按钮呈灰色不可选取状态，无法使用关闭计算机功能。

故障处理：要激活“关闭计算机”选项可以按如下步骤操作，单“开始”→“运行”，在打开的“运行”对话框中键入“**secpol.msc**”，然后按回车键，打开“本地安全设置”对话框。在“本地安全设置”窗口左侧目录树中展开“本地策略”→“安全选项”，然后在右侧窗口中双击“关机：允许系统在尚未登录的情况下关机”选项，如图 2-13 所示。



◆图 2-13 启用“允许系统在尚未登录的情况下关机”策略

在打开的“属性”窗口中选择“已启用”单选按钮。最后单击“确定”按钮关闭本地安全策略窗口。

2.2.9 每次开机都要进行强制磁盘扫描故障的排除

故障现象:当用户按下笔记本电脑的Power键启动电脑时,每次都要进行磁盘扫描,即使这次正常关机,下次仍然要求磁盘扫描,不知为何。

故障排除:在笔记本电脑的使用过程中,如果遇到死机、掉电等非正常关机情况,那么Windows XP就会把此次非正常关机的信息记录在Windows日志中,当用户下次重新启动电脑时,启动程序会读取日志文件,如果发现有非正常关机的记录就会自动启动磁盘扫描程序,进行磁盘扫描。如果用户通过开始菜单正常关机,那么下次开机磁盘扫描画面就不会出现。但是,很多用户会发现尽管自己每次都正常关机,但是,磁盘检查的画面还是会如期而至!

之所以每次开机都出现磁盘检查画面肯定与硬盘有关,原因可能是硬盘有物理坏道、磁盘碎片过

多,磁盘分区之间的不兼容,也可能是磁盘使用时间过长出现了物理坏道。当这种故障发生后可以按如下步骤进行排除。

打开资源管理器,在磁盘盘符上单击鼠标右键,选择“属性”命令打开属性窗口。切换到“工具”选项卡,单击“查错”栏中的“开始检查”按钮。在接下来的对话框中选中“自动修复文件系统错误”和“扫描并试图恢复坏扇区”复选框,单击“开始”按钮对系统盘进行强制扫描和修复,如果是系统盘则需要重启进行扫描和修复,如图2-14所示。

扫描之后,选择菜单“开始”→“所有程序”→“附件”→“系统工具”→“磁盘碎片整理程序”,用磁盘碎片整理程序对磁盘碎片进行一次彻底的整理。

如果通过以上步骤仍然无法排除故障,那么则可以用Diskgen检查一下磁盘是否存在物理坏道,如果有,可以在软件中将坏道屏蔽起来。

故障点评:如果用户安装有Windows XP+Windows Vista双操作系统,以后通过GHOST恢复了此前备份的Windows XP,致使Windows Vista无法启动,如果用户没有修复双启动菜单,那么每次启动都会强制进行磁盘扫描。这时,用户要么通过Windows Vista安装光盘修复Windows Vista的启动,要么,将Windows Vista所在分区进行格式化,否则无法取消每次都要强制执行的磁盘扫描。

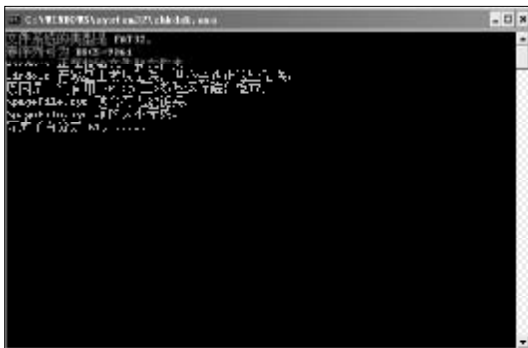
2.2.10 中断磁盘扫描可以正常进入系统允许扫描则死机故障的排除

故障现象:有些笔记本电脑用户会遇到这样一种怪现象,每次开机都会出现磁盘扫描画面,如果用户按回车键中断磁盘扫描,则可以进入系统且用机正常,如果允许对磁盘扫描,那么则出现“Pagefile.sys entry contains a nonvalid link”、“/windows/dump6f7.tmp is cross-linked on allocation unit 896683”之类的提示并死机,无法进入到系统。遇到这种情况,用户可以通过如下步骤进行排除。

重新启动电脑,中断磁盘检测进入到系统。在



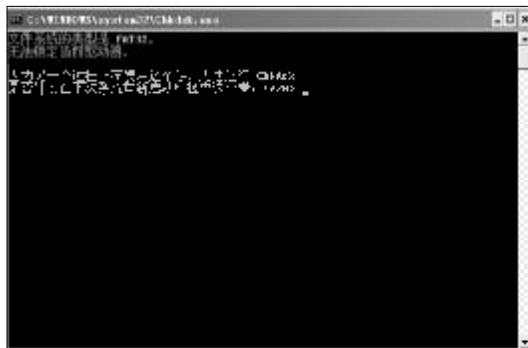
◆图2-14 检查磁盘窗口及检查选项对话框



◆图 2-15 执行 Chkdsk 命令

运行对话框中键入“Chkdsk”命令，查看磁盘错误，此时会提示“Pagefile.sys 项含有无效链接”或“Pagefile.sys 项的大小无效”之类的提示，如图 2-15 所示。

明白了原因之后，运行磁盘清理程序，将回收站、IE 临时文件等磁盘垃圾统统清理出局。接下来，打开系统属性窗口，选择“高级”→“性能”→“设置”→“高级”→“虚拟内存”→“更改”，将虚拟内存设置到非系统盘所在的分区。接下来，在系

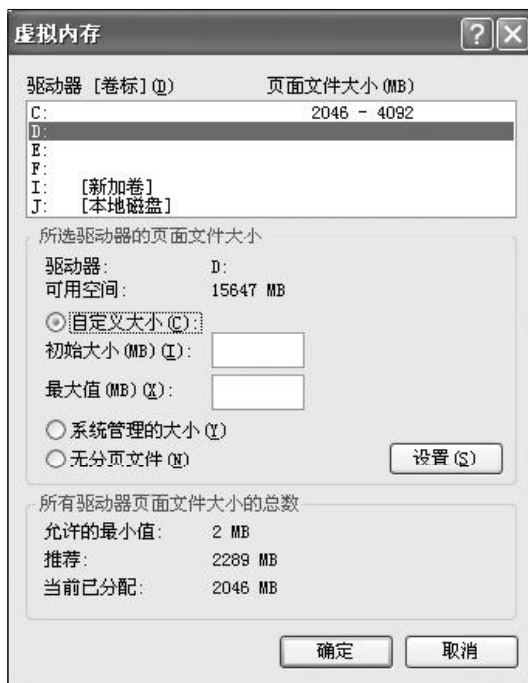


◆图 2-17 执行 Chkdsk /f 命令

统分区所在盘符的根目录下将 Pagefile.sys 文件删除，如图 2-16 所示。

接下来，在运行对话框中键入“Chkdsk /f”命令强制对磁盘进行检测和修复，此时会提示“在下次重启时检查这个卷”的提示，回答 Y，并重新启动电脑，如图 2-17 所示。

重启过程中会强制检查并修复磁盘错误，此过程可能速度较慢，请耐心等待几分钟，扫描完毕即可进入到系统。以后开机就不会出现磁盘扫描或死机的现象了。



◆图 2-16 转移虚拟内存文件

2.2.11 桌面图标无故失踪故障的排除

故障现象：一台笔记本电脑，此前用机一切正常，现在开机后看不到桌面图标，将卡巴斯基病毒库升级到最新，全面查杀病毒结果一无所获，是什么原因引起的桌面图标丢失？如何找回丢失的桌面图标呢？

故障排除：桌面图标无故失踪，而将杀毒软件病毒库升至最新进行病毒查杀也没有发现病毒，基本上可以排除是病毒引起的，那么则很有可能是用户在用机过程进行了误操作隐藏了桌面图标。

遇到这种故障，可以试着按如下步骤进行排除。在桌面上单击鼠标右键，从弹出的右键菜单中选择“排列图标”命令，在其子菜单中，可以发现有一项“显示桌面图标”，单击一下使其前面打上钩，现在再看看丢失的桌面图标是不是回来了，如图 2-18 所示。



◆图 2-18 选择“显示桌面图标”命令

故障点评:一些看似非常古怪、很难排除的电脑故障往往是用户的不经意的误操作造成的,因此,遇到故障后先不必着急,静下心来回忆一下此前进行了哪些操作,然后再进行一下逆操作即可。

2.2.12 桌面图标不透明故障的排除

故障现象:一台笔记本电脑,安装有 Windows XP 操作系统,开机进入到桌面,发现桌面图标不透明,桌面图标文字下方有一块蓝色的底色,无法消失,桌面精美的墙纸显示效果大打折扣,如图 2-19 所示。

故障排除:桌面图标不透明故障是用机过程中一种常见的十分尴尬的故障,遇到该故障用户不必心急,往往是用户误操作造成的,只需简单设置一下即可去掉这种讨厌的不透明效果。

首先,在桌面“我的电脑”图标上单击鼠标右



◆图 2-19 桌面图标不透明现象



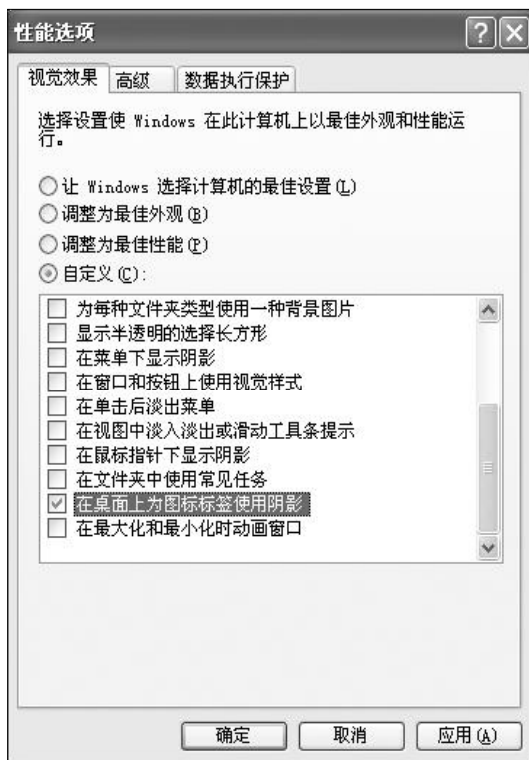
◆图 2-20 单击“性能”栏中的“设置”按钮

键,从弹出的右键菜单中选择“属性”命令,打开属性窗口。在属性窗口中,单击“高级”标签项,然后单击“性能”栏目中的“设置”按钮,如图 2-20 所示。

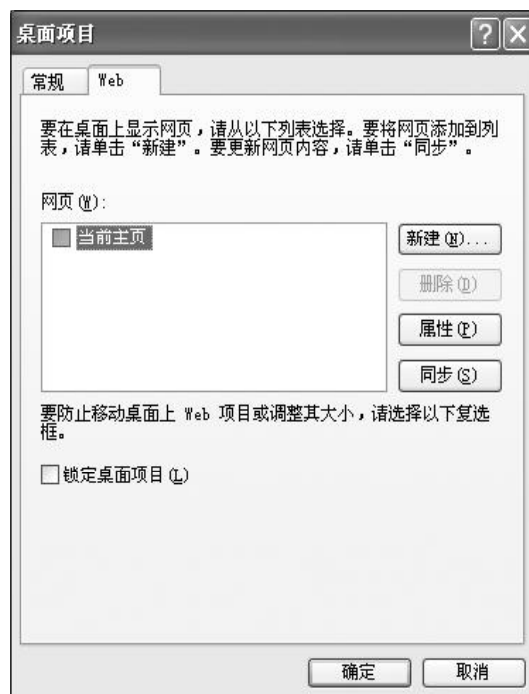
接下来,在打开的“性能选项”窗口中,切换到“视觉效果”标签项,单击“自定义”按钮,然后将“在桌面上为图标标签使用阴影”复选框打上对钩,单击“应用”按钮,如图 2-21 所示。

现在,回到桌面上,按 F5 键刷新几次桌面就可以了。如果仍然不行,可反复操作几次,即将“在桌面上为图标标签使用阴影”复选框打上对钩,单击“应用”按钮,然后去掉对钩,单击“应用”按钮,再打上对钩,单击“应用”按钮。

如果仍然无法解决,那么在桌面空白处单击鼠标右键,选择“属性”命令,打开属性窗口。切换到“桌面”标签项,单击“自定义桌面”按钮,打开“桌面项目”窗口。单击“web”标签项,将“网页”列表框中的“当前主页”以及“http://.....”等所有各项前面的对钩全部去掉,并将下面的“锁定桌面项目”前面的对钩也清除掉,单击“确定”按钮即可,如图 2-22 所示。



◆图 2-21 选择“在桌面上为图标标签使用阴影”选项



◆图 2-22 桌面项目窗口中“Web”标签项

2.2.13 桌面图标撕裂故障排除

故障现象：笔记本电脑开机进入到桌面，发现桌面上的每一个图标都从中间分开，并且镜像般地翻转了一下，像被人撕裂了一样，用户根本无法分辨图标的用途，给用户的用机造成了困难，如图 2-23 所示。



◆图 2-23 桌面图标被撕裂故障的画面

故障排除：桌面图标撕裂故障是由于桌面图标缓存出现了问题。图标数据是以链接的形式存放在缓存区域中的，如果链表中每个元素的开始与结束位置发生了错位，那么就会出现这种情况。当出现该故障之后，需要用户通过手动重置图标缓存来解决。

打开资源管理器，定位到“C:\Documents and Settings\Administrator\Local Settings\Application Data”，在该目录下有一个系统图标缓存文件



◆图 2-24 删除“IconCache.db”图标缓存文件

“IconCache.db”，找到后将其删除，然后重启系统即可，如图 2-24 所示。

需要注意的是系统图标缓存文件“IconCache.db”具有“隐藏”属性，需要进入到“文件夹选项”窗口，将“隐藏受保护的操作系统文件”复选框中的对钩去掉，同时选择“显示所有文件和文件夹”选项，才能看到。

2.2.14 排除桌面图标倒置故障

故障现象：一台笔记本电脑，开机进入桌面，桌面图标完全倒置，双击可以打开相应的应用程序，使用也完全正常。除了桌面图标倒置外，再也找不到其他故障，而且用机正常，使用杀毒软件彻底查杀也没有发现病毒，如图 2-25 所示。



◆图 2-25 桌面显示倒置

故障排除：可以肯定的是桌面图标倒置故障并不是病毒引起的，查杀病毒解决不了任何问题。如果说解决问题的办法，可能会让很多朋友笑掉大牙，用户可以试着按一下“Ctrl+↑”功能键试试，说不定倒置或偏转的桌面图标立马就正常了。究其原因还是笔记本电脑大多都提供了屏幕的翻转功能，特别是采用 Intel 集成显卡或者是 NVIDIA 显卡的笔记本电脑，而这些笔记本电脑往往会用“Ctrl+↑”、“Ctrl+↓”、“Ctrl+→”、“Ctrl+←”等组合键作为屏幕翻转的热键。用户在用机过程中，往往会无意中碰到屏幕的翻转热键，致使屏幕出现翻转故障。

还有一些笔记本电脑采用的是 Shift、Alt、Ctrl 加上其他键作为屏幕翻转的热键，如果用户不清楚

自己的笔记本电脑的屏幕翻转热键，那么，将很难将倒置或者是偏转的屏幕还原。不过，别急，还可以通过如下设置方法来还原。

在桌面上单击鼠标右键，选择“图形选项”→“旋转”选项，然后在其下选择一个合适的旋转角度，即可让倒置或者是偏转的桌面图标还原为正常状态，如图 2-26 所示。



◆图 2-26 通过右键菜单旋转屏幕

如果在“图形选项”中没有“旋转”命令，那么则需要进入到显卡属性窗口进行操作。在桌面空白处单击鼠标右键，选择“属性”命令，打开显示属性窗口。然后选择左侧的“显示设置”选项，在右侧选中“启用旋转”复选框，然后将旋转的角度设置为“0”，或者是其他的旋转角度，总之要使用旋转功能使屏幕正常，最后单击“确定”按钮，如图 2-27 所示。



◆图 2-27 在显示设置中旋转屏幕



◆图 2-28 查看旋转屏幕的快捷键

在该窗口中还可以查看一下屏幕旋转的快捷键，选中左侧窗格中的“快捷键”选项，在右侧的窗格中就可以查看到屏幕旋转的快捷键了，如图2-28所示。

2.2.15 按下“Ctrl + Alt + Del”组合键打不开任务管理器故障的排除

故障现象：按下“Ctrl + Alt + Del”组合键，打开的不是任务管理器，而是“Windows 安全”窗口，只有单击该窗口中的“任务管理器”按钮才能打开任务管理器，如图2-29所示。

故障排除：之所以按下“Ctrl + Alt + Del”组合键无法直接调用任务管理器，是因为用户更改了系统的相关设置造成的，可以通过下面的方面找回任务管理器的快捷调用方法。

选择菜单“开始”→“设置”→“控制面板”，打开控制面板窗口。双击“用户账户”选项，打开“用



◆图 2-29 Windows 安全窗口



◆图 2-30 用户账户窗口

户账户”窗口，如图2-30所示。

接下来，单击用户账户窗口中的“更改用户登录或注销方式”按钮，在接下来打开的窗口中，选择“使用欢迎屏幕”复选框，单击“应用选项”按钮，如图2-31所示。



◆图 2-31 选择是否“使用欢迎屏幕”

好了，在以后的用机过程中，用户就可随时按下“Ctrl+Alt+Del”组合键来直接调出任务管理器了。

2.2.16 轻松排除任务管理器无边框的故障

故障现象：在笔记本电脑的使用过程中，很多用户往往会突然发现刚才还可以正常显示的任务管理器，突然变得不正常了，菜单栏和



◆图 2-32 丢失了边框的任务管理器

工具栏消失得无影无踪，如图 2-32 所示。

故障排除:当任务管理器边框消失后,很多朋友不知道该怎么办,而且排除起来颇具戏剧性。如果用户不知道原理,哪怕是费九牛二虎之力也无法排除,如果知道了原理,那么排除起来可谓是易如反掌。当出现该故障后,用户只需在任务管理器列表框以外的任意地方,双击一下鼠标,再看看消失的菜单栏和工具栏是不是都回来了,再双击一下,又消失得无影无踪。

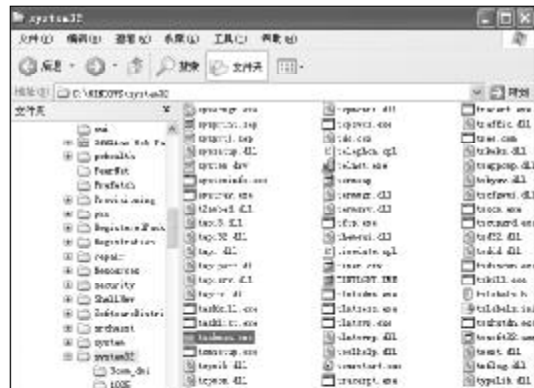
故障点评:通过任务管理器用户不但可以查看系统中正在运行的应用程序、进程,而且可以将无用的、占用系统资源过多的进程关闭,特别是可以查看非法运行的进程、病毒进程进而将他们关闭,因此任务管理器是用户排除计算机故障、加快计算机运行速度时的得力助手。因此,掌握一些必要的常见的任务管理器故障是十分的重要和必要的。

2.2.17 任务管理器可执行文件损坏无法执行故障的排除

故障现象:当用户按下“Ctrl+Alt+Delete”组合键或者是“Ctrl+Shift+Esc”组合键时,如果任务管理器无法被调出,或者是没有任何反

应或者是弹出文件错误提示。

故障排除:任务管理器无法调出,多半是由于任务管理器的可执行文件损坏所致。任务管理器的可执行文件是“%SystemRoot%\system32\TaskMgr.exe”,默认情况下,在“%systemroot%\system32\dllicache”目录还有一个备份,当TaskMgr.exe损坏、被更名或者被删除后就会立即从“%systemroot%\system32\dllicache”目录中复制一个到“%SystemRoot%\system32\”目录,从而确保任务管理器的正常运行,如图 2-33 所示。



◆图 2-33 任务管理器的可执行文件“TaskMgr.exe”

但是,如果上述两个目录中的TaskMgr.exe均被破坏,那么任务管理器也就无法运行了。遇到这种情况,用户只需到一台可以正常运行的计算机中,复制TaskMgr.exe到故障计算机的“%SystemRoot%\system32”和“%systemroot%\system32\dllicache”目录即可。

2.2.18 安装新硬件后笔记本电脑无法启动故障的排除

故障现象:在笔记本电脑的使用过程中,更新或更改了某个硬件设备的驱动程序。安装完毕,为使新硬件或硬件新的驱动程序生效,重新启动了计算机,但是重启后发现Windows XP无法启动了,在自检完毕登录计算机时死机。

故障排除:笔记本电脑之所以无法启动的原因,肯定与新安装的硬件或者是新安装的硬件驱动程序有关,大多是新安装的驱动程序与原来的硬件不兼容或者是硬件之间有冲突造成的。要排除该故障,需要将此前安装的不兼容的硬件驱动程序卸载。

重新启动计算机,在重启过程中按下“F8”键,待开机选单出现后选择“安全模式”,进入系统的安全模式。

在桌面上“我的电脑”图标上单击鼠标右键,选择“属性”命令,打开属性窗口。然后选择“硬件”选项卡下的“设备管理器”按钮,打开设备管理器窗口,如图2-34所示。



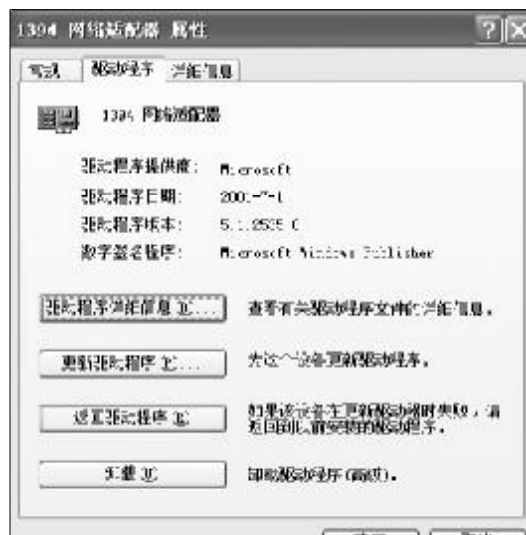
◆图 2-34 在系统属性窗口中选择“设备管理器”

单击此前安装的那个硬件类别前面的“+”,展开硬件选项,选择此前安装的硬件,如图2-35所示。

双击此前安装的硬件,特别是选项上带有黄色“!”号或者是红色“X”号的项,打开其属性窗口。在“属性”窗口中,选择“驱动程序”标签,单击“返回驱动程序”按钮,按向导提示将驱动程序还原到此前的正确的驱动程序即可,如图2-36所示。



◆图 2-35 选择安装的不兼容硬件

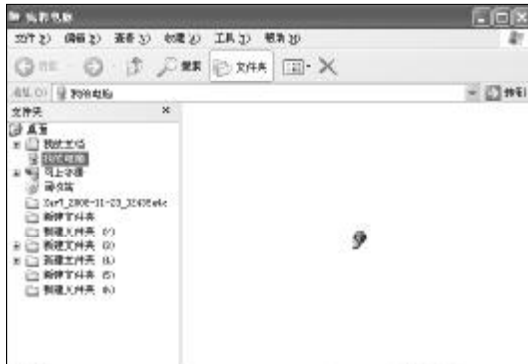


◆图 2-36 选择“返回驱动程序”按钮

2.2.19 资源管理器启动缓慢故障的排除

故障现象:当按下“Windows+E”组合键,打开资源管理器时,资源管理器启动缓慢,很长时间显示不出各盘符下面的内容,窗口中有一个纺锤体在不停地晃动,如图2-37所示。

故障排除:遇到这种情况,首先要排除用户硬件是不是配置太低了的问题,而且安装的程序过大,致使系统资源严重不足。如果是这样,那么只有对硬件进行升级以加快系统运行速度了。另外,还要查看光



◆图 2-37 启动缓慢的资源管理器

驱中是不是遗留有光盘，如果光驱中有光盘而且光盘划伤污损较为厉害，那么在启动资源管理器时就会因光盘读写困难而延缓了资源管理器的启动。

另外，还应打开设备管理器，找到“Plug and Flay”选项，查看其是否被禁用，如果被禁用，那么需要将其启用，如图 2-38 所示。



◆图 2-38 查看“Plug and Flay”服务是否被禁用

2.2.20 资源管理器状态栏失踪故障的排除

故障现象: 安装有 Windows XP 操作系统的笔记本电脑，当打开资源管理器时，状态栏失踪，即使用户选择菜单栏的“查看”→“状态栏”命令，使状态栏显示出来，下次再打开资源管理器，状态栏仍然无法显示。

故障排除: 要使资源管理器的状态栏总是显示在资源管理器窗口中，用户可以按如下方法来操作。首

先关闭的资源管理器窗口，最好是将所有窗口全部关闭。然后，按下“Windows+E”打开一个新的资源管理器窗口，将资源管理器窗口最大化。接下来，选择菜单“查看”→“状态栏”命令使状态栏显示出来，最后在按住 Shift 键的同时关闭资源管理器。以后在资源管理器的窗口中状态栏就总是会显示出来了。

2.2.21 添加或删除程序无法启动故障的排除

故障现象: 在 Windows XP 中，双击控制面板中的“添加 / 删除程序”选项没有任何反应，“添加 / 删除程序”功能无法使用。

故障排除: 在“运行”对话框中键入以下命令，重新在系统中注册下列相关文件即可。

```
regsvr32 mshtml.dll
regsvr32 /i shdocvw.dll
regsvr32 /i shell.dll
```

2.2.22 添加 / 删除程序窗口异常故障排除

故障现象: Windows XP 控制面板的“添加或删除程序”窗口出现异常，其中的“更改或删除程序”、“添加新程序”、“添加或删除 Windows 组件”三个选项出现不同程度的丢失，如图 2-39 所示，请仔细比较，图 2-40 是正常



◆图 2-39 出现异常的添加 / 或删除程序窗口



◆图 2-40 正常的添加或删除程序窗口

的“添加/删除程序”窗口，图 2-39 是丢失了相关选项的“添加或删除程序”窗口。

故障排除：当控制面板的“添加或删除程序”窗口出现异常时，用户可以通过组策略编辑器来进行调整和修正。

首先，在运行对话框中键入“GPEDIT.MSC”，按下回车键后打开组策略编辑器。依次展开“本地计算机策略”→“用户配置”→“管理模板”→“控制面板”→“添加/删除程序”选项，在右侧的窗格中有“删除‘添加/删除程序’程序”、“隐藏添加新程序”页面等 10 个选项可供选择，如图 2-41 所示。



◆图 2-41 组策略编辑器“添加或删除程序”选项

接下来，仔细观察，各个策略的“状态”，如果某个具体的策略选项的“状态”为“已启用”，那么在“添加/删除程序”窗口中的相关选项就会被隐藏。因此，这时只需双击被启用的选项，打开该策略的“属性”窗口，将该策略由“已启用”修改为“未



◆图 2-42 将策略配置为“未配置”

配置”或“已禁用”即可让出现故障的添加/删除程序窗口完好如初，如图 2-42 所示。

2.2.23 添加或删除程序窗口中存有孤立的安装登记条目故障的排除

故障现象：在控制面板的“添加或删除程序”窗口中常常会出现一些顽固分子，当用户将程序卸载之后，其相关的选项仍然会赖在“添加或删除程序”窗口的清单中不肯离开，成为孤立的登记条目。当用户欲通过点击“更改”或“删除”按钮将其删除时，会



◆图 2-43 卸载程序时出错

弹出一个错误提示说程序已经被删除了，如图 2-43。

故障排除：在控制面板的“添加或删除程序”对话框中将会有许多的无用而又无法删除的孤立的安装登记条目，充分地碍事、碍眼，那么，该如何将这些顽固且孤立的安装登记条目清理出局呢？

选择菜单“开始”→“运行”，在弹出的“运行”对话框中键入“Regedit”，回车后打开注册表编辑器。依次展开如下分支：**[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall]**，点击“+”符号显示出子键清单。在“Uninstall”子键下面的各子键与控制面板的“添加/删除程序”对话框中的安装登记条目一一对应，找到包含孤立登记条目的子键，按 **Delete** 键将其删除，关闭注册表编辑器。按 **F5** 键刷新一下，现在再打开“添加或删除程序”，看一看孤立的安装登记条目是不是不见了，如图 2-44 所示。



◆图 2-44 在注册表中删除孤立的安装条目

2.2.24 控制面板空白故障的排除

故障现象：当打开控制面板后，控制面板一片空白，不显示任何项目，或者是进入到添加/删除程序窗口，列表中无法正确地显示已安装的程序。“当前安装的程序”列表框中只有单个的文本字符串，或在程序选项前显示一大片空白，如图 2-45 所示。

故障排除：这种故障的排除十分棘手和繁琐，如果此前用户备份得有注册表，那么不妨将此前备份



◆图 2-45 添加/删除程序窗口显示为空白

的注册表重新导入，故障即可排除。如果用户不曾备份过注册表，那么，只能按下面的方法来尝试排除。

首先，打开记事本，录入以下内容并保存为 **Contrl.bat** 文件，然后双击执行。

```

regsvr32 appwiz.cpl
regsvr32 mshtml.dll
regsvr32 jscript.dll
regsvr32 msi.dll
regsvr32 "C:\Program Files\Common Files\System\Ole DB\Oledb32.dll"
regsvr32 "C:\Program Files\Common Files\System\Ado\Msado15.dll"
regsvr32 mshtml.dll
regsvr32 /i shdocvw.dll
regsvr32 /i shell32.dll
    
```

接下来，打开注册表编辑器，查找下面列出的注册表项。要解决此问题，请检查注册表中的下列注册表项和值。重新创建所有丢失的注册表项和值。请注意，这些注册表项使用了系统驱动器号。用户必须调整这些注册表项，使之与自己的计算机配置相匹配。**[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{00000536-0000-0010-8000-00AA006D2EA4}]**

```

"ADODB.Recordset"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{00000536-0000-0010-8000-00AA006D2EA4}\InprocServer32]
"C:\Program Files\Common Files\System\ado\msado15.dll"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{00000536-0000-0010-8000-00AA006D2EA4}\InprocServer32]
    
```

```
"ThreadingModel"="Apartment"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{0000536-0000-0010-8000-00AA006D2EA4}\ProgID]
"ADODB.Recordset.2.5"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{0000536-0000-0010-8000-00AA006D2EA4}\VersionIndependentProgID]
"ADODB.Recordset"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{2048EEE6-7FA2-11D0-9E6A-00A0C9138C29}]
"Microsoft OLE DB Row Position Library"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{2048EEE6-7FA2-11D0-9E6A-00A0C9138C29}\InProcServer32]
"C:\Program Files\Common Files\System\Ole DB\oledb32.dll"
"ThreadingModel"="Both"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{2048EEE6-7FA2-11D0-9E6A-00A0C9138C29}\ProgID]
"RowPosition.RowPosition.1"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{2048EEE6-7FA2-11D0-9E6A-00A0C9138C29}\VersionIndependentProgID]
"RowPosition.RowPosition"
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{352EC2B7-8B9A-11D1-B8AE-006008059382}\InProcServer32]
"%SystemRoot%\System32\appwiz.cpl"
```

接下来，打开运行对话框，键入如下命令：
“rundll32 setupwbv.dll,IE6Maintenance "C:\Program Files\Internet Explorer\Setup\SETUP.EXE" /g "C:\WINDOWS\IE Uninstall Log.Txt”按下回车键

接下来，如果“添加/删除程序”工具仍然无法正常运行，不显示任何内容，请检查下列注册表项，确保其中包含项：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall
```

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\AppManagement\ARPCache
```

接下来，如果“添加/删除程序”工具可以显示对话框的用户界面，但不显示任何已安装了的程序内容，那么可以将以下文本复制到一个文本文件中，另存为“Contrl.reg”，双击导入到注册表编辑器中。

Windows Registry Editor Version 5.00

```
[HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{352EC2B7-8B9A-11D1-B8AE-006008059382}\InProcServer32]
@=hex(2):25,00,53,00,79,00,73,00,74,00,65,00,6d,00,52,00,6f,00,6f,00,74,00,25,00,5c,00,53,00,79,00,73,00,74,00,65,00,6d,00,33,00,32,00,5c,00,61,00,70,00,70,00,77,00,69,00,7a,00,2e,00,63,00,70,00,6c,00,00,00
"ThreadingModel"="Apartment"
```

2.2.25 顽固程序无法卸载故障的排除

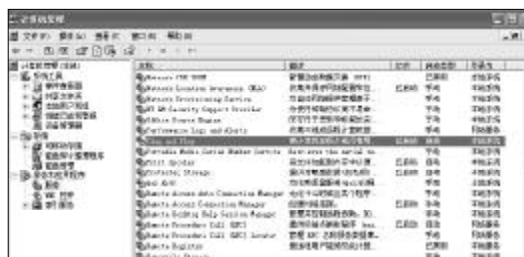
故障现象：在控制面板的添加或删除程序窗口卸载某些应用程序时，出现卸载错误，无法卸载。还有一些应用程序，不但其自身没有提供卸载程序，而且在添加或删除程序窗口中也没有相关选项，无法卸载。

故障排除：用户习惯称这些无法卸载或干脆没有卸载选项的应用程序为顽固程序。诚然，利用通常的



◆图 2-46 完美卸载程序主界面

卸载方法已经很难将这些程序清理出局，如果要清理这些“顽固分子”需要借助于专用的卸载工具。完美卸载 V2007 就是一款不错的工具。安装完毕，运行程序，在程序主界面左侧的功能列表框中选择“软件卸载”，然后在右侧窗格中可以通过“软件卸载面板”、“专业卸载工具”、“智能卸载工具”、“顽固文件删除”等工具来对付顽固应用程序。利用完美卸载再顽固的程序也可以将其清理出局，如图 2-46 所示。



◆图 2-48 启动“Plug and Play”服务

2.2.26 设备管理器空白不能出现硬件列表故障的排除

故障现象：打开设备管理器后，设备管理器硬件列表框中是空白，没有任何硬件，如图 2-47 所示。



◆图 2-47 设备管理器空白故障

故障排除：设备管理器的运行需要“Plug and Play”的支持，如果“Plug and Play”服务被禁用，那么则会出现设备管理器空白故障。遇到这种情况，可以按如下步骤进行故障排除。

首先，在桌面上“我的电脑”图标上单击鼠标右键，选择“管理”命令打开计算机管理窗口。接下来，依次展开“计算机管理”→“服务和应用程序”→“服务”，然后在右侧的服务列表框中找到“Plug and Play”服务，查看其是否被禁用或者是没有被启动，如果被禁用，那么则应在其属性窗口中将其启用，另外还要确保将其启动，如图 2-48 所示。

2.2.27 设备管理器无法打开故障的排除

故障现象：在打开设备管理器时，出现“mmc.exe 遇到问题需要关闭，我们对此引起的不便表示歉意，无法打开设备管理器，如图 2-49 所示。



◆图 2-49 打开设备管理器时弹出的错误提示

故障排除：在调用设备管理器之前需要先调用 mmc 控制台(mmc.exe)，然后由 mmc 来调用相应通用管理文档(*.msc 文件)，之所以会出现设备管理器无法打开故障的原因可能是 mmc.exe 文件损坏了。用户需要到一台运行良好的计算机上复制一个 mmc.exe 文件到故障笔记本电脑中覆盖到“C:\WINDOWS\system32”目录下即可。

2.2.28 设备管理器internet explorer 不能连接故障的排除

故障现象：打开设备管理器后，设备管理器列表中没有各个硬件设备的条目，而是显示“取消操作，Internet explorer 不能连接到您请求的网页。此页可能暂时不可用”，如图 2-50 所示。

故障排除：之所以出现设备管理器internet explorer 不能连接故障大多是由于注册表编辑器中与



图 2-50 设备管理器无法正确显示

设备管理器相关的键值损坏或文件路径不对造成的。当遇到这种情况后，可以按如下步骤来排除故障。

首先，在运行对话框中键入“Regedit”命令，按下回车键打开注册表编辑器。依次展开如下分支：“HKEY_CLASSES_ROOT\CLSID\{C66C7868-5864-11D0-ABF0-0020AF6B0B7A}\InprocServer32”，选中主键“InprocServer32”，在右侧窗格中找到“默认”字符串值，查看其数值数据是不是“C:\WINDOWS\system32\dmocx.dll”，如果不是，那么双击，在弹出来的编辑对话框中将其数值数据修改为“C:\WINDOWS\system32\dmocx.dll”，单击“确定”按钮并退出注册表编辑器。最后，重新启动计算机，故障即可排除。

2.2.29 Windows XP 默认的文件关联混乱故障的排除

故障现象：在使用笔记本电脑的过程中，文件的打开方式出现了混乱，双击 BMP 图像文件却启动了记事本程序，打开 Doc 文件却启动了 WinRAR，其结果当然是打不开，出现错误提示或打开后是乱码，如图 2-51 所示。

故障排除：众所周知，默认情况下，Windows XP 之所以可以正常打开文件和文档，是依靠文件关联来正确识别和实现的。之所以无法正确打开文件或文档则肯定是文件关联遭到了破坏所致。遇到这种情况，用户只需在“运行”对话框中输入以下命令，



图 2-51 文件关联混乱导致打开文件失败

重新在系统中注册下列相关文件即可。

```
rundll setupX.dll,installHinfsection
DefaultInstall 132 D:\windows\inf\shell.inf
regsvr32 /i shdocvw.dll
regsvr32 /i shell.dll
regsvr32 /i shdoc401.dll
```

2.2.30 “搜索”窗口空白故障的排除

故障现象：当用户单击“开始”→“搜索”→“文件和文件夹”选项时，弹出的“搜索”窗口却成了白板，左侧的“搜索助理”窗格中没有了输入搜索条件的文本框。Windows XP 的搜索功能陷入瘫痪状态，无法使用，如图 2-52 所示是故障出现后的搜索窗口，如图所

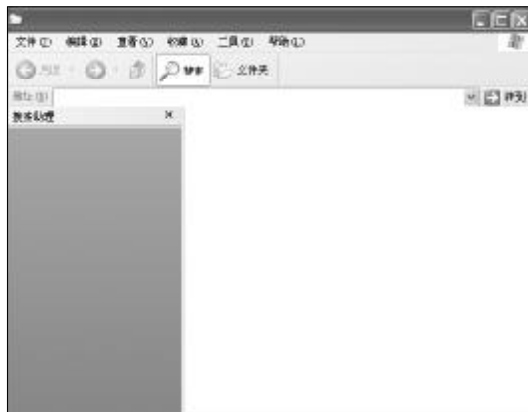
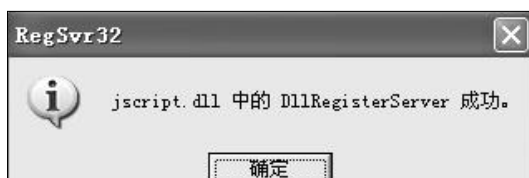


图 2-52 搜索窗口空白故障



◆图 2-53 注册成功的提示

示是正常的搜索窗口。

故障排除: 在运行对话框中输入“**regsvr32 urlmon.dll**”命令, 回车正确注册之后再输入命令“**regsvr32 jscript.dll**”, 回车后会弹出注册成功的提示, 如图 2-53 所示。

最后, 选择“开始”→“搜索”命令, 重新启动“搜索”功能, 看是不是又完好无损了。

2.2.31 Windows update 无法启动自动更新故障排除

故障现象: 当用户通过开始菜单中的 Windows Update 选项欲对 Windows XP 更新时, 发现无法启动自动更新。

故障排除: 当遇到这种故障后, 用户只需在“运行”对话框中键入“**Regsvr32 Wupdinfo.dll**”命令, 然后按下回车键重启电脑即可解决。

2.2.32 自动更新功能无法下载故障的排除

故障现象: 在使用 Windows update 自动更新的过程中, Windows update 的进入、检测、补丁的选择都没有任何问题, 但是当用户单击“立即安装”按钮, 并选择接受“用户协议”之后, 弹出下载对话框, 但是却无法开始下载。

故障排除: 遇有这种情况之后, 首先, 在“运行”对话框中输入以下命令, **regsvr32 msscript.ocx, regsvr32 dispex.dll, regsvr32 vbscript.dll, regsvr32 scrrun.dll**, 回车后看故障是否解决。

如果故障尚未排除, 打开资源管理器, 点击“工具-->文件夹选项”, 弹出文件夹选项对话框, 点击“文件类型”选项卡, 在“已注册的文件类型”列表



◆图 2-54 在文件夹选项窗口中的“JS JScript Script File”

框中找到“**JS JScript Script File**”文件类型, 如图 2-54 所示。点击右下角的“高级”按钮, 弹出“编辑文件类型”对话框, 点选“操作”列表中的“打开”选项, 然后点击“编辑”按钮, 如图 2-55 所示。

弹出“编辑”对话框, 确保“用于执行操作的应用程序”文本框中的内容为“**X : \WINDOWS\System32\WScript.exe "%1" %***”, 如图 2-56 所示, 单击两次“确定”按钮, 并关闭文件夹选项窗口即可。



◆图 2-55 编辑文件类型窗口



◆图 2-56 编辑JS文件操作

2.2.33 更新Windows时出现ERROR 126故障的排除

故障现象:使用Windows Update的时候遇到“ERROR 126 The specified module could not be found”(找不到指定模块)错误。

故障排除:“ERROR 126”是Windows Update更新过程中比较常见的一种错误。首先打开资源管理器,定位到“C:\Windows\System32\catroot2”目录下,删除该目录下的所有文件。然后,从Windows安装盘中复制“Cryptui.dll”、“Certcli.dll”两个文件到“C:\Windows\System32”下,如提示文件已存在,覆盖即可。最后再使用“regsvr32 Cryptui.dll”命令和“regsvr32 Certcli.dll”命令重新注册它们,重新启动计算机即可。

2.2.34 添加或删除程序弹出错误提示故障的排除

故障现象:当用户通过“开始”→“设置”→“控制面板”选项,打开控制面板窗口并双击其中的“添加或删除程序”选项时,系统报错:“mshta.exe产生错误将被关闭。你需要重新启动该程序”。或者是双击“添加或删除

程序”选项,可以打开“添加或删除程序”窗口,但单击其中的各选项会报错:“Rundll32.EXE遇到问题需要关闭。”

故障排除:在运行对话框中输入“CMD”,回车后打开命令提示符窗口。在命令提示符后依次输入以下命令:

sfc /purgecache; 释放备份的系统文件

Sfc /scannow; 扫描受保护的系统文件,当发现系统损坏时会提示你插入Windows安装光盘,按提示插入即可。

regsvr32 appwiz.cpl; 对appwiz.cpl进行注册

小提示

“;”号后的文字是为方便读者阅读而加的注释,请不必输入。

2.2.35 explorer.exe遇到问题需要关闭故障的排除

故障现象:在使用笔记本电脑的过程中,用户经常会碰到explorer.exe遇到问题需要关闭的故障,造成当前打开的窗口被强制关闭,有时还会造成当前正在编辑的文档丢失等情况,如图2-57所示。

故障排除:explorer.exe是Windows重要的系统进程,当笔记本电脑系统资源不足、系统文件损坏、软件冲突或者是遭到病毒攻击,对USB设备进行不正确的插拔时都可能造成explorer.exe遇到问题需要关闭的故障。

如果是偶尔一次explorer.exe遇到问题需要关闭故障,那么则是很正常的,在很大程度上是用户不正



◆图 2-57 explorer错误提示

常操作造成的，用户只需重新启动一下计算机故障即可排除。

如果是经常explorer.exe遇到问题需要关闭的故障，那么用户就需要静下心来，深入分析一下原因，研究解决故障的方案。

关闭闲置无用的应用程序，减少其对资源的应用，特别是要减少自启动程序。在“运行”对话框中键入“Msconfig”，回车后打开“系统配置应用程序”窗口，切换到“启动”选项卡，在其下的自启动程序列表框中，将不需要自启动的程序一一选中，然后单击“确定”按钮，如图 2-58 所示。



◆图 2-58 系统配置实用程序窗口

接下来，在“运行”对话框中键入“Sfc / scanow”，按下回车键对系统文件进行检查，当发现有损坏的系统文件时按提示要求插入Windows XP 安装光盘，对损坏的系统文件进行修复。

接下来，清理一下系统垃圾和上网垃圾，清理完毕，将病毒库升至最新，彻底查杀病毒，最好是重启计算机进入到安全模式进行杀毒。

最后，打开机箱检查内存条、显卡等硬件，看是否存在灰尘过多，安装不紧密，重新插拔一下，安装牢靠。如果有条件还可以用替换法检查硬件是否存在缺陷。

2.2.36 排除因RPC服务导致的系统异常故障

故障现象：在使用计算机的过程中，按下“Windows+E”组合键无法打开资源管理器，弹



◆图 2-59 “本次操作由于这台计算机的限制而被取消”错误提示

出“本次操作由于这台计算机的限制而被取消。请与您的系统管理员联系。”错误提示，如图 2-59 所示。

使用画图等第三方程序时，出现“无法注册文档”或“RPC 服务器不可用”错误提示，如图 2-60、图 2-61 所示。



◆图 2-60 “RPC 服务器不可用”错误提示

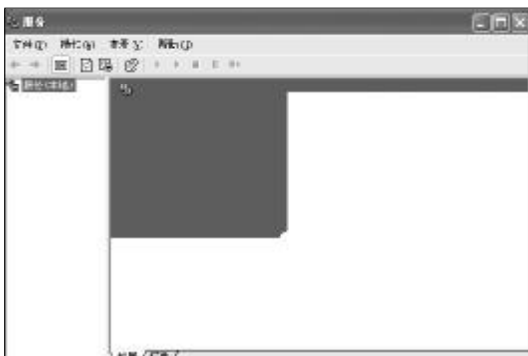


◆图 2-61 “无法注册文档”错误提示

故障排除：遇到这种情况可以肯定是RPC服务出现了问题，用户可以按下面的步骤排除故障。首先，在运行对话框中键入“services.msc”命令，打开服务窗口。接下来，在服务窗口中将“Remove Procedure Call”服务和“Remove Procedure Call Locator”服务启动即可。

2.2.37 因RPC导致的服务窗口异常故障的排除

故障现象：当用户打开服务窗口，以“扩展”方式显示时，服务窗口显示不正常，如图2-62所示是显示不正常的服务窗口，如图2-63所示是正常的服务窗口，请仔细比较两者的区别。



◆图2-62 显示异常的服务窗口



◆图2-63 正常的服务窗口

故障排除：首先，在“运行”对话框中键入“Regedit”，按下回车键打开注册表编辑器。接下来，依次展开如下分支“HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\”，在该分支下找到“RpcSs”主键，选中它，在右侧窗格中找到名为“Start”的键值，双击将其由“4”改为“2”，单击“确定”按钮关闭注册表，最后重新启动故障即可排除。“Start”数值数据的含义为：“2”代表自动运行，“3”代表手动运行，“4”代表已禁用。



◆图2-64 “打印后台程序服务没有运行”错误提示

2.2.38 打印服务无法启动故障的排除

故障现象：在笔记本电脑的使用过程中，当用户连接上打印机，欲在控制面板中添加打印机时，出现“操作无法完成。打印后台程序服务没有运行。”的错误提示，如图2-64所示。

故障排除：在桌面“我的电脑”图标上单击鼠标右键，选择“管理”命令打开计算机管理窗口。展开“服务和应用程序”→“服务”，在右侧的服务列表框中找到“Print Spooler”服务，查看该服务是否处于停止状态。如果“Print Spooler”服务被停止，那么单击工具栏上的启动按钮启动Print Spooler服务即可。



◆图2-65 错误2：系统找不到指定文件

如果启动 **Print Spooler** 服务时出现“在本地计算机无法启动 **Print Spooler** 服务。错误 2，系统找不到指定的文件，如图 2- 65 所示。用户还需要按下面的步骤继续查找原因并排除故障：

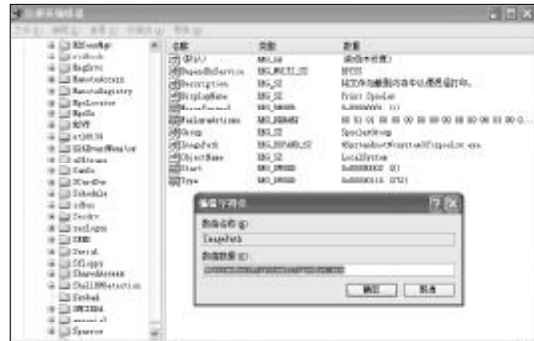
在服务列表中选中“**Print Spooler**”服务，在其上单击鼠标右键，选择“属性”命令，打开属性窗口。在“常规”标签页下，查看“可执行文件的路径”文本框中的内容是否为“**C : \ W I N D O W S \ system32 \ spoolsv . exe**”，如图 2- 66 所示。



◆图 2- 66 检查 **Print Spooler** 服务

如果不是上述内容或者为空，那么则是注册表中的相关键值遭到了破坏。在运行对话框中键入“**Regedit**”，按下回车键打开注册表编辑器。依次展开如下分支“**HKEY_LOCAL_MACHINESYSTEM CurrentControl SetServices Spooler**”，在右侧窗格中查看有无名为“**ImagePath**”的字符串值，如果没有请新建一个，新建完毕，双击将其数值数据修改为“**%SystemRoot%\System32\spoolsv.exe**”，如图 2- 67 所示。

现在重新打开服务窗口，尝试启动“**Print Spooler**”服务，一般故障即可排除，“**Print Spooler**”服务可以正常启动，这时就可以回到控制面板中添加打印机了。



◆图 2- 67 在注册表中编辑修改“**ImagePath**”字符串值

2. 2. 39 系统中遗留共享动态链接库故障的排除

故障现象：在使用笔记本电脑的过程中，用户总是会安装一些应用程序的。有安装就有卸载，在卸载的过程中，用户经常会遇到是否删除共享动态链接库的提示，如图 2- 68 所示。

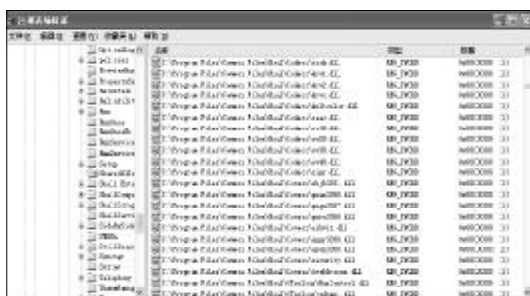


◆图 2- 68 是否删除共享文件提示对话框

出于确保系统和第三方软件稳定运行的考虑，大多数用户往往都会选择“否”将共享动态链接库暂时保留在系统中。另外，还有许多的第三方软件因自身卸载功能的不完善，在卸载过程中会一声不响地将许多动态链接库文件遗留在系统中。系统慢慢就会有许多的无用的 DLL 文件，不但白白地浪费着磁盘空间，而且还容易出现各种异常响应。那么，系统中众多的 DLL 文件，哪些是有用的，哪些是无用的，又该如何将无用的动态链接库文件清理出局呢？

故障排除：要清理 DLL 文件，首先要做的当然是查看 DLL 文件的使用情况，只有无用的 DLL 文件才能予以清除。在“运行”对话框中键入“**Regedit**”命

令，回车后打开注册表编辑器。依次展开如下分支 [HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Microsoft \ Windows \ CurrentVersion \ SharedDlls]，其右侧窗口中就显示了系统中所有DLL文件及其使用情况。其中，“数据”栏的小括号内的数字表示当前DLL文件的使用情况，如图 2-69 所示。例如 (2) 则表示当前 DLL 文件被两个程序使用，如果是 (0)，那么则表示该 DLL 文件无程序使用，可以将其删除。



◆图 2-69 在注册表中查看 DLL 文件的使用情况

故障点评: DLL 是 Dynamic Link Library 的缩写，意为动态链接库。在 Windows 中，许多应用程序并不是一个完整的可执行文件，它们被分割成一些相对独立的动态链接库，即 DLL 文件，放置于系统中。当用户执行某一个程序时，相应的 DLL 文件就会被调用。一个应用程序可有多个 DLL 文件，一个 DLL 文件也可能被几个应用程序所共用，这样的 DLL 文件被称为共享 DLL 文件。DLL 文件一般被存放在 C:\Windows\System32 目录下。

2.2.40 系统莫名故障的排除

故障现象: 在使用笔记本电脑的过程中，出现一些莫名故障，如 IE 无法打开、程序无法运行、Windows XP 无法自动升级、出现 DLL 文件丢失错误提示等，而且又很难找出故障的原因。

故障排除: 系统许多故障都是由于动态链接库文件 DLL、OCX 文件在注册表的注册信息丢失、混乱、损坏而造成的。比例 IE 无法打开新窗口故障 (actxprxy.dll、shdocvw.dll、shell32.dll)，搜索功

能故障 (urlmon.dll)，添加 / 删除组件打不开故障 (mshtml.dll、shdocvw.dll、shell.dll)，Windows update 无法自动更新故障 (msscript.ocx、dispex.dll、vbscript.dll、scrrun.dll) 等等。

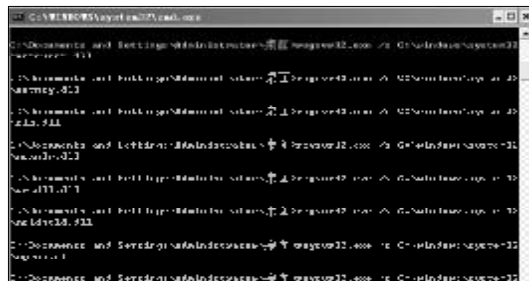
基于上述分析，对于系统中一时找不到原因的莫名其妙的故障，不妨从动态链接库入手，说不定故障即可排除。但是，因为故障找不到原因，用户根本不可能分析判断出是哪一个动态链接库文件引起的。遇到这种情况，用户不妨来一个一人得病，众人吃药的办法，对所有动态链接库文件进行一下注册，故障即可迎刃而解。要用“regsvr32.exe”命令对动态链接库一一进行注册工作量太大，几乎是不可能完成的工作，这里介绍一个技巧。动态链接库文件全都保存在 System32 或 System 目录下，用户只需利用“regsvr32.exe”命令 + FOR 命令遍历一下 System32 或 System 目录进行注册即可。

打开记事本，新建一个文本文件，键入如下内容：

```
For %i in (C:\windows\system32\*.dll)
Do regsvr32.exe /s %i
For %i in (C:\windows\system32\*.ocx)
Do regsvr32.exe /s %i
For %i in (C:\windows\system\*.dll)
Do regsvr32.exe /s %i
For %i in (C:\windows\system\*.ocx)
Do regsvr32.exe /s %i
```

录入完毕，另存为 reg.bat，双击一下，批处理文件会打开一个命令行窗口，自动寻找注册动态链接库文件，如图 2-70 所示。

注册完毕，命令行窗口会自动关闭，此时即可解决因动态链接库文件在注册表中的信息丢失、混乱、损坏而引起的所有故障，可谓是“一招治敌”。



◆图 2-70 利用 For 命令注册动态链接库文件

2.3 Windows Vista 故障诊断与排除

2007年可谓是Windows Vista年，微软最新一代的操作系统Microsoft Windows Vista推出后，各大笔记本厂商迅速跟进，在其中高端的笔记本电脑上预装Microsoft Windows Vista操作系统。现如今，不但主流笔记本电脑已经预装上了Windows Vista操作系统，很多喜欢追新的用户也已经升级至Windows Vista操作系统。作为全新的Windows Vista操作系统，用户仅仅是刚刚接触，还比较陌生，当操作系统出错问题后往往无从下手，因此，本书专门安排此章节对Windows Vista操作系统中常见的故障进行分析，并给出解决方案，以后Windows Vista用户再遇到类似故障就可以处变不惊了。

2.3.1 升级Windows Vista操作系统失败故障的排除

故障现象：2006年年初购买的笔记本电脑，当时购买时是主流配置，无法从Windows XP升级到Windows Vista。但是在系统属性窗口中明明查看到当前硬件配置已经满足了CPU 800 MHz以上，内存512 MB以上，显卡DirectX9兼容显卡的最小硬件配置要求，到底是哪里出现了问题，又该如何排除？

故障处理：作为微软最新一代的操作系统Windows Vista是一个耗资源的大户，任何一方面不达标均可能导致升级的失败。因此，在升级前除了仔细阅读安装说明书外，还可以借助于Windows Vista

升级顾问（下载地址：<http://www.onlinedown.net/soft/43329.htm>）进行一下检测，看一看硬件哪里不达标，在Windows Vista的多个版本中，那个版本的Windows Vista最适合自己；自己在Windows XP中常用的工具软件，哪些能运行于Windows Vista，哪些与Windows Vista不兼容？

安装并运行Windows Vista升级顾问，在打开的升级顾问向导窗口中单击“开始扫描”按钮，升级顾问会详细检查当前计算机是否具备升级到Windows Vista的条件，该过程需要数分钟的时间。如图2-71所示。

在检查期间，用户还可以通过“比较版本”按钮比较一下“Ultimate、Home Premium、Business、Home Basic”等各版本之间的区别，从而做到心中有数。扫描完毕，单击“查看详细信息”按钮，升级顾问会明确给出当前计算机是否可以运行Windows Vista的结论。另外，在扫描结果页面下方还会列出扫描报告，有“系统需求、设备、程序”等



◆图 2-71 Windows Vista 升级顾问向导界面

小提示

Windows Vista 升级顾问只能在 Windows XP Service Pack 2 操作系统下运行，并且需要 .NET Framework 1.1 和 MSXML 4.0 以上版本的支持。Microsoft .NET Framework 2.0 (x86) 多国语言版的下载地址：<http://www.newhua.com/soft/38669.htm>，MSXML 4.0 SP2 的下载地址：<http://www.newhua.com/soft/16288.htm>MSXML。

几个方面，用户可以通过单击“查看详细信息”按钮，查看详细的报告信息。通过该报告用户就可以对自己的“本本”是否可以顺利升级 Windows Vista 进行全面深入的了解了。

故障点评：该故障具有很大的普遍性，是很多 2005 年、2006 年购置笔记本电脑又想升级为 Windows Vista 操作系统的用户面临的首要问题。在安装 Windows Vista 前，很多朋友心中都犯嘀咕：“我的‘本本’能运行 Windows Vista 吗？”。仅凭微软推荐配置几个干巴巴的数据是解决不了问题的，而利用 Windows Vista 升级顾问无疑极大地方便了用户的检测，从而在安装之前就做到了心中有数，避免中途出现安装失败的现象。

2.3.2 在安装 Windows Vista 过程中出错磁盘空间不足故障的排除

故障现象：在安装 Windows Vista 的过程中，出现磁盘空间不足的错误提示，安装过程被迫中断，如图 2-72 所示。但是，硬盘有 80 GB，而且专门为 Windows Vista 准备了 D 分区，有 10 多 GB，为什么还会出现磁盘空间不足的错误提示，该如何排除？



◆图 2-72 安装时出现的磁盘空间不足的提示

故障排除：很多用户都是在原有操作系统的基础上安装 Windows Vista 的，以形成 Windows Vista+Windows XP 双操作系统。因此，在安装 Windows Vista 之前，用户通常都会为 Windows Vista 准备一个 10 GB 以上的空间，但是往往会忽视 C 盘空间（也就是双系统 Windows XP 所在分区），殊不知 C 盘空间不足同样可以导致安装的失败。安装时出现错误提示。

在目前的 Windows Vista 版本中，一般都要求目标安装分区有 8 GB 以上空间！同时，在 C 分区还

应该有 2 GB 左右剩余空间，作为安装文件的临时文件夹。如果 C 分区只有 400 MB 左右的空间，那么在安装之初就会报错，出现“系统分区上的可用空间不足”提示。如果 C 分区只有 700 MB 左右的空间，那么，在安装之初并不会出现错误，待安装过程中就会因没有过多的磁盘空间无法创建临时文件而报错，出现“Setup was unable to locate a locally attached hard drive suitable for holding temporary Setup files.”

上述两种故障的排除方法也是十分简单的，进入到 Windows XP 操作系统，清理系统垃圾，卸载不用的程序，为 Windows Vista 准备足够的磁盘空间。如果在最初分区时，C 盘空间设置过小，那么，可以用无损分区软件为 C 盘增加空间。通常情况，C 盘剩余空间要保证在 2 GB 以上才能保证安装的顺利，但是考虑到日后双系统的快速稳定运行，建议 C 盘剩余空间应至少保持在 3 GB 以上。

故障点评：该故障是由于用户在安装前考虑不周密所致，因此，在安装 Windows Vista 前应该合理规划一下磁盘分区。如果磁盘上没有特别重要的数据，可以重新分区进行一下规划。

2.3.3 安装 Windows Vista 时出现内存不足错误提示故障的排除

故障现象：一台老式笔记本电脑，内存只有 256 MB，为安装 Windows Vista 将内存升级为 512 MB，但是在安装过程中，仍然出现内存不



◆图 2-73 出现内存不足的提示

足无法安装的错误提示,如图 2-73 所示。请问该故障如何排除?

故障排除:众所周知,Windows Vista 最低需要 512 MB 的内存,如果内存低于这个值那么 Windows Vista 将拒绝安装。但是,用户在安装前已经将内存升级到了 512 MB,从理论上讲,如果其他硬件均满足需要的话应该可以顺利安装 Windows Vista 了,之所以无法安装可能是用户在升级内存的过程中,没有将新内存条安插牢靠,或者是将老内存条碰松了。对于这种情况,请首先断开电源,合上上盖,将笔记本倒置,用螺丝刀卸开内存条封盖,重新将内存条安插牢靠,然后重新安装即可。

故障点评:在升级硬件的过程中,首先要进行除尘处理,避免因灰尘而导致接触不良。另外,还要确实将硬件安装牢固,安装到位。

2.3.4 Windows Vista 拷贝速度缓慢故障的排除

故障现象:在 Windows Vista 操作系统中,复制、移动、传输或删除文件(夹),进行这些操作时速度非常缓慢,在操作前总是显示“计算剩余时间”对话框,这个过程相当长,从而使操作过程变慢,甚至会让系统陷入停顿、挂起或停止响应。

故障排除:Windows Vista 操作系统中,进行复制、移动、传输或删除文件(夹)时速度缓慢问题,是因为 Windows Vista 自身不完善所致。用户可以通过如下步骤为 Windows Vista 操作系统提速。

首先,下载安装 KB938979 和 KB931770 补丁。这两个补丁基本解决了文件操作时,计算时间问题、速度缓慢问题、从网络复制文件时不能自动结束复制过程的问题。

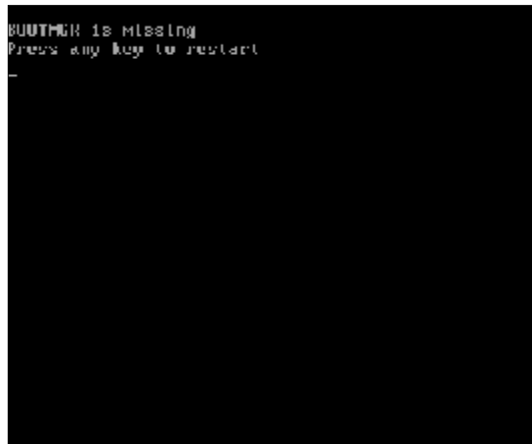
其次,还要关闭远程差分压缩。禁用或关闭 RDC (Remove Differential Compression, 数据压缩技术-远程差分压缩)功能可以解决复制、移动或删除文件缓慢的问题。选择菜单“开始”→“设置”→“控制面板”→“程序和功能”→“打开或关闭 Windows 功能”,然后将“远程差分压缩”复选框中

的对钩清除掉,确定之后重启电脑,如图所示。

接下来,还要禁用 TCP/IP "Receive Window Auto-Tuning" 和 / 或 "Receive Side Scaling"。使用管理员权限打开命令提示符,键入 "netsh interface tcp set global autotuninglevel=disabled" 命令,命令执行后重新启动电脑。

2.3.5 bootmgr.sys 文件丢失故障的排除

故障现象:安装有 Windows XP+Windows Vista 双操作系统的计算机,在启动过程中,看不到双启动菜单,在屏幕上出现 "BOOTMGR is Missing, Press any key to restart" 的错误提示,按下任意键后重启计算机后,现象依旧且每次都是这样,无法进入到 Windows Vista 操作系统,如图 2-74 所示。



◆图 2-74 “BOOTMGR is Missing”错误提示

故障排除:造成这种故障的原因是因为 Windows Vista 操作系统启动管理器 “bootMGR” 丢失或损坏所造成的。遇到这种故障,可以通过如下方法快速排除。

首先制作一个可以支持 NTFS 分区的启动 U 盘,制作方法在这里不再赘述,请自行上网搜索相关资料。接下来将 Windows Vista 安装光盘根目录下的 BootMGR 管理器拷贝到启动 U 盘上。然后用启动 U 盘启动故障笔记本电脑,启动到 DOS 提示符下,用

Copy 命令将U盘上的BootMGR拷贝到C盘根目录下即可。

2.3.6 Windows Vista 无法启动故障排除

故障现象:新购的笔记本电脑,预装的是Windows Vista 操作系统,使用一段时间之后,Windows Vista 瘫痪无法启动。出现启动管理器故障,提示说是用户更换了硬件设备或安装卸载了软件造成的,如图2-75所示。



◆图2-75 启动时出现的Windows Vista启动管理器故障

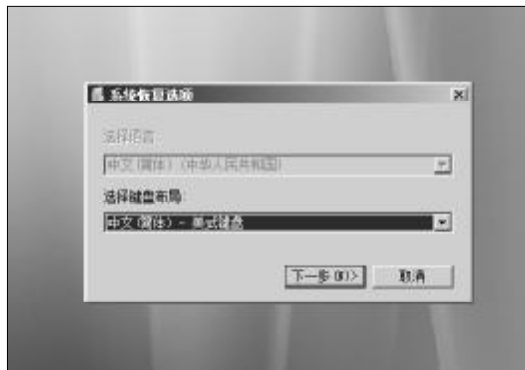
但是,用户根本就没有进行过类似操作,一时又找不到原因,难道只有重装吗?

故障排除:当Windows Vista 操作系统遇到故障,瘫痪且一时无法排除,找不到原因,那么,不妨借助于Windows Vista 安装光盘来进行修复。

首先,进入到BIOS设置页面,将光驱设置为第一引导顺序,然后将Windows Vista 安装光盘插入



◆图2-76 在安装页面中选择“修复计算机”选项

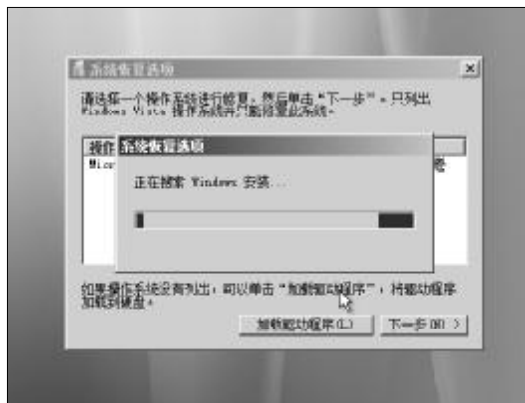


◆图2-77 系统恢复选项

到光盘,重新启动计算机。从Windows Vista 光盘引导到Windows Vista 安装界面时,选择“修复计算机”选项,如图2-76所示。

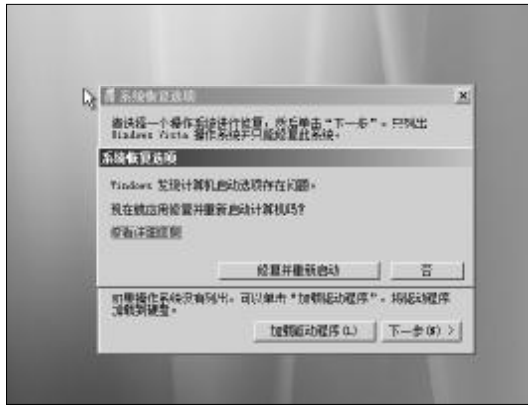
接下来,出现的“系统恢复选项”窗口中,列出了键盘布局,用户无须改变,直接单击“下一步”按钮,如图2-77所示。

接下来,修复程序开始搜索Windows,即搜索硬盘中安装了哪些Windows操作系统,此过程在30秒到1分钟,如图2-78所示。



◆图2-78 正在搜索Windows安装页面

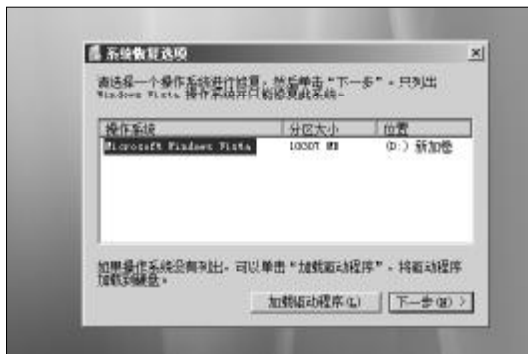
搜索完毕,修复程序一般会主动发现当前操作系统中存在那些问题,当修复程序发现问题后,会提示用户修复并重新启动计算机,单击“修复并重新启动”按钮,Windows Vista 启动修复工具会按照设定的顺序,依次查找可能导致启动故障的原因。在系



◆图 2-79 发现计算机启动选项存在问题

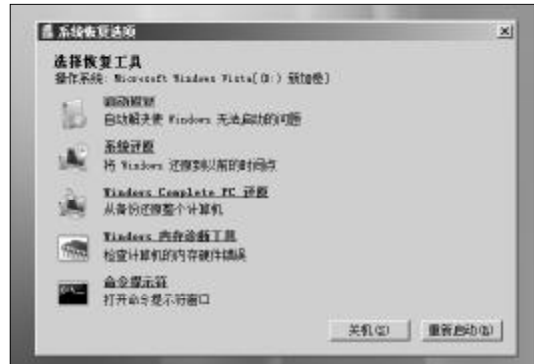
统后台，启动恢复检查程序会自动对 Windows 更新（如果安装补丁失败，也可能导致启动故障）、系统磁盘、磁盘错误、磁盘原数据、目标操作系统、启动日志等多项内容进行测试分析，如果这些地方出现了问题，会自动修复，如图 2-79 所示。

如果没有出现要求用户修复并重新启动的对话框，那么将会出现一个操作系统列表窗口，其中会列出磁盘中已经安装了的 Windows Vista 操作系统，选中需要修复的 Windows Vista 操作系统，然后单击“下一步”按钮，如图 2-80 所示。



◆图 2-80 在系统恢复选项列表中显示 Windows Vista 操作系统

在接下来出现的“系统恢复选项”窗口中列出了 5 个系统恢复工具，单击选择“启动修复”选项，即可利用 Windows Vista 安装光盘将启动故障修复了，如图 2-81 所示。



◆图 2-81 选择“自动修复”选项

故障点评：作为微软最新一代的操作系统，Windows Vista 的启动管理机制与以前以 NT 为内核的操作系统完全不同，因为刚接触 Windows Vista，对启动故障并不熟悉，所以用户在面对 Windows Vista 操作系统中出现的启动故障时，往往会不知所措。对于 Windows Vista 启动故障用户完全可以利用 Windows Vista 光盘进行修复，而且十分有效。

2.3.7 Windows Vista “运行” 菜单消失故障排除

故障现象：安装过 Windows Vista 操作系统，用户在“开始”菜单上并没有发现在 Windows XP 中熟悉的“运行”菜单，在默认情况下，Windows Vista 的开始菜单的底部是没有那个熟悉的“运行”菜单，要调用 Regedit、Gpedit.msc 等命令十分不便。

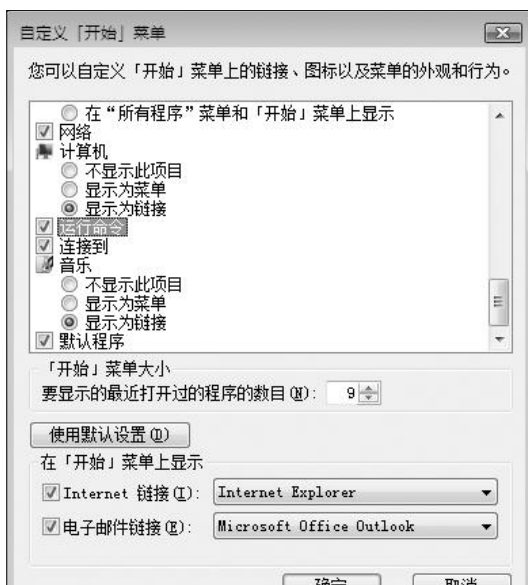
故障排除：其实，这算不上是一种故障，Windows Vista 操作系统较之以前的 Windows XP 操作系统，智能化、集成化程度很高，将“运行”和“搜索”菜单合二为一了，用户要运行命令，只需在搜索文本框中输入命令，然后按下回车键即可。如果用户还是喜欢 Windows XP 模式的“运行”对话框还可以通过设置重现“运行”对话框。

在开始菜单上单击鼠标右键，选择“属性”命令。在打开的开始菜单属性设置窗口中，单击“自定义”按钮，如图 2-82 所示。



◆图 2-82 任务栏和开始菜单属性

接下来，在自定义列表框中，将“运行命令”复选框打上钩，然后单击“确认”按钮退出即可，如图 2-83 所示。



◆图 2-83 选择“运行命令”复选框

现在，单击一下“开始”菜单，看看“运行”命令是不是又重新出现在开始菜单的底部了，如图 2-84 所示。



◆图 2-84 在开始菜单中添加运行命令后的效果

2.3.8 Windows Vista 桌面图标丢失故障的排除

故障现象：一台新安装的 Windows Vista 笔记本电脑，安装完毕，进入到桌面后，用户会发现桌面干干净净的，只有一个“回收站”图标，其他常用的图标一个也没有，如图 2-85 所示。

故障排除：新安装的 Windows Vista 默认仅显示



◆图 2-85 安装后桌面只有回收站图标

一个“回收站”图标,为了使用方便,如果用户需要在桌面上放置上“我的电脑”等图标,可以做如下操作。

首先,在桌面空白处单击鼠标右键,选择右键菜单中的“个性化”命令,打开个性化外观窗口,如图 2-86 所示。



◆图 2-86 外观和个性化窗口

接下来,在左侧功能列表框中,单击“更改桌面图标”选项,打开“桌面图标设置”窗口。在“桌面图标”栏中选中需要放置在桌面上的图标即可,如图 2-87 所示。



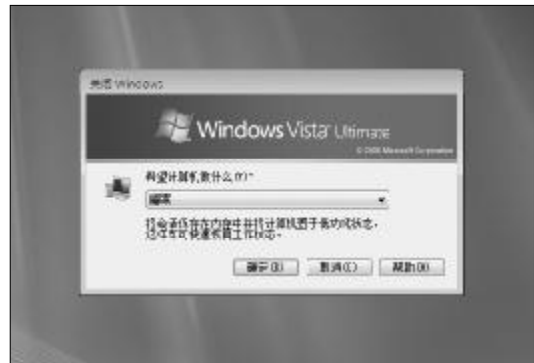
◆图 2-87 选择需要在桌面上放置的图标

2.3.9 Windows Vista 无法直接关机故障的排除

故障现象: 预装有 Windows Vista 操作系统的笔记本电脑用户往往会发现,当关闭电脑后,笔记本电脑的电源指示灯还是一闪一闪的,笔记本电脑并没有真正关机,如何排除?

故障排除: 笔记本电脑之所以关机不断电的原因并不是笔记本电脑的硬件或者是系统出现了问题,而是 Windows Vista 关机对话框在默认情况下并不是“关机”而是“休眠”,用户在关闭电脑时没有仔细看就像操作 Windows XP 一样直接单击“确定”了,笔记本电脑当然是关机不断电了。因此,用户只需从关机下拉列表中选择“关机”即可关机断电了,如图 2-88 所示。

如果觉得每次选择颇为麻烦,还可以自行将默



◆图 2-88 关闭计算机对话框中默认的是“睡眠”



◆图 2-89 在控制面板中选择“系统和维护”选项



◆图 2-90 控制面板中的“电源选项”

认设置更改为“关机”。单击任务栏的“开始”→“控制面板”，打开控制面板窗口。在控制面板窗口中，双击“系统和维护”选项，打开系统和维护窗口，如图 2-89 所示。

接下来，在打开的窗口中，选中“电源选项”，这样在其下会出现数个个子项目，单击“更改电池设置”选项，如图 2-90 所示。

接下来，在打开的窗口中，会显示出电源的相关信息，单击选择“更改高级电池设置”选项，如图 2-91 所示。



◆图 2-91 “更改高级电池设置”



◆图 2-92 将“睡眠”更改为“关机”

在接下来出现的“电源选项”窗口中，在其下拉列表中，展开“电源按钮和盖子”以及“开始菜单电源按钮”选项，在其子菜单中选中“接通电源”，然后单击其后的下拉列表，在其中将“睡眠”更改为“关机”即可，如图 2-92 所示。

接下来，再选中“用电池”，然后在其下拉列表中将“睡眠”更改为“关机”。经过上述设置后，以后单击开始菜单中的“关闭计算机”选项，就可以直接单击确定来关机了，避免选择的麻烦。

故障点评：以前在 Windows XP 操作系统中，单击开始菜单中的“关闭计算机”按钮，从弹出来的关机对话框中直接就可以关机了。但是到了 Windows Vista 中，默认的却是“睡眠”，作为微软最新一代的操作系统，Windows Vista 有太多的改变，用户还需要一段时间来熟悉。

2.4 注册表故障的诊断与排除

无论是 Windows XP 操作系统还是最新的 Windows Vista 操作系统，都是利用注册表来存储电脑的软硬件环境信息的，注册表的重要性是不言而喻的。如果注册表存储的有关信息被破坏，那么轻者会造成系统故障，重者则可能导致 Windows 的崩溃。本节将介绍一些注册表常见的故障现象及其排除方法。

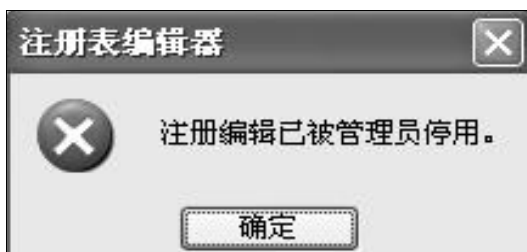
2.4.1 注册编辑已被停用故障的排除

故障现象：当用户在“运行”对话框中键入“regedit”命令，单击“确定”按钮或回车后，无法打开注册表编辑器，系统会弹出“注册表编辑 已被管理员禁用。”的错误提示信息，如图 2-93 所示。

故障排除：这种现象十分明显是由于注册表被锁定引起的，究其原因，一是用户自己为防止非法用户修改注册表，修改系统设置而锁定了注册表；二是注册表被病毒或者是恶意网站非法锁定了。无论是哪一种情况，要排除故障，都需要为注册表解锁。

现在宽带网络已经十分普及，网络上有许多的黑网站，用户在上网的过程中，不小心误入非法网站，那么很可能造成注册表被恶意锁定的后果。恶意网站不但会利用注册表将 IE 浏览器及其系统相关设置修改得面目全非，而且为防止用户通过注册表重新修复损坏的 IE 及系统设置，还会将注册表恶意锁定。用户通过“运行”对话框启动注册表编辑器。

打开记事本，录入以下内容，录入完毕，另存为“UNLOCK.INF”文件。



◆图 2-93 注册编辑已经被管理员停用

```
[version]
```

```
signature="$WINDOWS NTS"
```

```
[defaultinstall]
```

```
delReg=DeleteMe
```

```
[DeleteMe]
```

```
HKCU, "Software\Microsoft\Windows  
\CurrentVersion \Policies\System"
```

现在，在“UNLOCK.INF”文件上单击鼠标右键，选择“安装”命令即可打开锁定的注册表，如图 2-94 所示。

故障点评：在互联网上，甚至是一些图书杂志上流传一种十分广泛的开锁方法，即 REG 文件开锁方



◆图 2-94 利用 INF 文件解锁注册表

法,应该说这种方法在 Windows 98 时代是有效的,但是在 Windows XP、Windows Vista 操作系统中已经不适用了。

2.4.2 禁止注册表编辑器的记忆功能

故障现象:众所周知,Windows XP 操作系统的注册表编辑器有一个记忆功能,在打开注册表编辑器时,其会自动定位到上次使用注册表编辑器时所最后打开的键,其实这个自作聪明的功能并没有多大的意义,反而会泄露用户的秘密。那么,有办法禁止吗?该如何禁止?

故障排除:注册表管理着 Windows 系统的硬件和软件,对注册表的修改会实现许多特殊的功能,而对注册表的修改往往都是通过注册表编辑器来完成的,这是 Windows 自带的一个非常有用的工具。要禁止注册表编辑器记住上次编辑的位置,可以按如下方法操作。

首先,在开始菜单中选择“运行”命令,在其中输入“Regedit”回车,打开注册表编辑器。然后分别找到[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\WindowsCurrentVersion\Applets\Regedit]项。双击右边的“LastKey”项,在

弹出的对话框中删除数据,在“Regedit”选中的情况下,选择“编辑”菜单下的“权限”命令,在用户列表中选择用户自己的用户名,选中“拒绝”复选框,单击“确定”按钮,如图 2-95 所示。

当被询问是否覆盖默认权限时,选择“是”,这样注册表编辑器就不会记住上次的位置了。

2.4.3 让 Windows XP 记忆更多的文件夹视图设置

故障现象:在默认情况下,Windows XP 会记住最近的 400 个文件夹的设置。如果用户对超过 400 个文件夹进行了设置,则最早的那些文件夹设置就会丢失。能否让 Windows XP 记忆更多的文件夹视图呢?

故障排除:通过修改注册表,用户可以任意设置它最多记忆的文件夹数目。打开注册表编辑器,依次展开[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\Shell]分支,在右侧窗口中将子键“BagMRU Size”的值修改为用户想设置让系统记忆的最大的文件夹视图数量。

接下来,依次展开[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\ShellNoRoam]分支,同样在右侧窗口中将子键“BagMRU Size”的值修改为用户想设置让系统记忆的最大的文件夹视图数量。修改完毕后退出注册表编辑器,重新启动计算机或者重新登录即可生效。

故障点评:如果 Windows XP 无法正常记忆文件夹设置,那么可以先清空所有的文件夹设置,即在注册表编辑器中删除“BagMRU”和“Bags”两个子键,然后再进行上述修改。

2.4.4 双击打不开 EXE 文件故障的排除

故障现象:一台笔记本电脑,一次上网之后,再次开机进入到桌面,发现绝大多数 EXE 文件无法运行。

故障排除:遇到这种情况,可以肯定的是系统遭到了病毒的恶意攻击,首先升级杀毒软件至最新,对病毒进行彻底查杀。然后找到 regedit.exe 文件,先



◆图 2-95 设置注册表键值的编辑权限

将其改名为 **regedit.com** 或 **regedit.scr**。然后双击运行 **regedit.com**，打开注册表编辑器。依次展开 **[HKEY_CLASSES_ROOT\exefile\shell\open\command]** 键值，将默认值改为 "%1" %*，退出注册表编辑器后重新启动笔记本电脑。这时 EXE 文件的关联已经修改正确了，EXE 文件也可以正常运行了，最后别忘记再将 **regedit.com** 改回 **regedit.exe** 即可。

2.4.5 注册表被恶意修改故障的排除

故障现象：随着用机时间的增加，用户添加或删除程序会给注册表增加一些无用的选项，一些流氓软件和病毒程序也会隐藏到注册表中，达到随机启动、进行感染和传播的目的。从而导致注册表出现问题，进一步导致系统运行异常。

故障排除：要修复损坏的注册表项，手动修复的难度较大，建议用户通过第三方的注册表修复工具来修复。在这里向用户推荐注册表医生，用户可以使用该工具可以方便地修复注册表故障，并通过它来解决大部分注册表问题。

安装完毕，运行程序，然后单击“快速扫描”或“深度扫描”按钮对注册表进行扫描。扫描完毕，在“所有找到的问题”列表框中会列出注册表中出现的问题，单击“修复问题”按钮即可修改已经存在并发现的问题，如图 2-96 所示。

2.4.6 注册表垃圾的清理

故障现象：在安装使用各类软件的时候，



◆图 2-96 修复损坏的注册表

程序几乎都要向注册表中写入一些信息。但是由于软件自身的一些原因，当软件卸载后，其写入注册表中的信息往往并不会被彻底地清理干净，天长日久，注册表中就会留下大量垃圾，使注册表日渐臃肿，从而导致系统启动时间过长，运行速度缓慢。

故障排除：遇到这种情况，只有彻底清理一下注册表，才能够提高系统的运行效率。但是，手工清理注册表对于普通用户来说几乎不可能，危险性极大，稍有不慎就可能使系统彻底瘫痪，从而得不偿失。在这里向读者推荐 **RegVac v4.02.12** - 注册表吸尘器，下载地址：<http://www.crsky.com/soft/1037.html>。注册表吸尘器 **RegVac**，是一个专门清理注册表的多功能管理工具，利用该工具用户可以对注册表文件作一次全身性的清洁。

注册表吸尘器是一款绿色软件，将下载回来的自释放文件释放到任意的文件夹中，双击其中的“**regvac.exe**”运行程序。程序默认以向导模式来清理注册表，在弹出的程序主界面中单击“清洁注册表”按钮。

接下来，程序即可开始搜索注册表中无用的垃圾条目，同时将搜索到的垃圾条目显示在“无效条目”列表框中，如图 2-97 所示。

程序完全无须用户干预，特别适合新手或者是不熟悉注册表的朋友使用。程序清理完毕后会弹出一个清理结果报告，方便用户掌握清理情况。

如果用户对注册表和注册表清洁剂比较熟悉，想全盘掌控清洁的进程，那么可以单击主界面上的“转到专家模式”选项将程序切换到“专家模式”。



◆图 2-97 利用“初学者模式”清理注册表垃圾



◆图 2-98 利用“专家模式”清理注册表垃圾

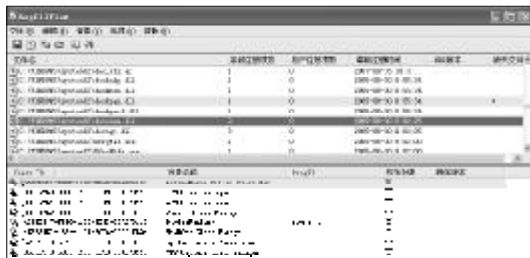
在专家模式中主要有 8 种清洁工具，“Classes 吸尘器”、“隐藏处吸尘器”、“文件列表吸尘器”、“Software 吸尘器”、“无效链接吸尘器”、“添加/删除 编辑器”、“系统配置实用程序”、“打开方式编辑器”。通过这八种工具用户就可以快速地将注册表中的垃圾清除干净了，如图 2-98 所示。

2.4.7 清理遗留在系统中的注册表项

故障现象：软件卸载后，其在注册表中往往会遗留一些无用的失效的注册项，天长日久，无形当中增加了注册表的体积，使注册表文件过于臃肿。

故障排除：借助于 RegDilView 1.00 能够进行快速直观的清理，而且功能更为强大。

RegDilView 是一款绿色软件，下载完毕解压到任意目录即可使用。运行程序后，会自动扫描系统中所有已注册的 dll, ocx, exe 组件 (COM 注册)，并一一列在程序界面中。在每个已注册的 DLL 文件列表项中，我们可以查看到该 DLL 文件的使用情况，它的最后注册日期。其中，以粉红色高亮显示的是已注



◆图 2-99 RegDilView 主界面

册但丢失的源文件，如图 2-99 所示。

对于粉红色显示的条目，用户可以在其下方的 Class ID 列表框中，选中 CLSID 组件，然后单击鼠标右键，选择“在注册表中打开”，这样会自动打开注册表编辑器并定位到相应的 CLSID 组件，展开后将无用的注册表项删除即可，可以很方便地清理注册表中无用的 CLSID 组件垃圾。

另外，对于 DLL 文件，我们可以直接在其列表项上单击鼠标右键，对当前 DLL 文件进行注册或反注册，这样就再也不必用“regsvr32 命令——注册了，十分地方方便快捷。

2.4.8 注册表的备份与恢复

故障现象：注册表中存储着系统软硬件环境的重要设置，注册表一旦出现问题，往往会引起严重的后果。那么，请问如何通过备份的注册表快速还原注册表。

故障排除：注册表中存放着各种参数，直接控制着 Windows 的启动、硬件驱动程序的加载以及一些 Windows 应用程序的运行参数。如果注册表受到了破坏，轻者会使 Windows 系统运行不正常，严重时可能会导致整个系统的瘫痪。

如果要备份整个注册表，要选择“我的计算机”节点，然后单击鼠标右键，选择“导出”命令，打开“导出注册表文件”对话框，在“文件名”框中输入注册表文件的名称及保存的路径，单击“保存”按钮即可。

当注册表发生故障或因注册表问题致使 Windows 出现问题，可以通过恢复注册表的方法来进行修复。如能顺利进入 Windows 或安全模式，可双击上面备份的 reg 文件即可将注册表还原至备份时的状态。如果无法进入 Windows 图形界面时，可以通过故障恢复控制台，把系统目录下 REPAIR 目录内的“system、sam、software、security、default”等五个文件复制到“C:\System32\Config”目录内，注册表将恢复到系统刚安装时的初始状态，重新启动进入 Windows XP 系统后，将先前备份的注册表文件导入到系统中，系统即可恢复至注册表备份时的状态。

2.5 多操作系统共存故障的诊断与排除

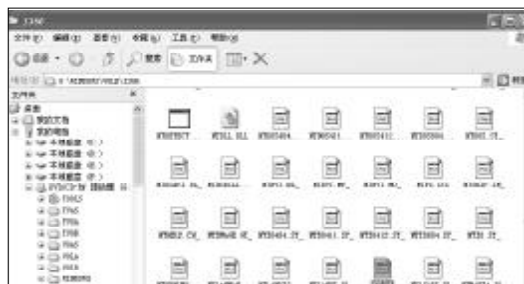
随着 Windows 家族的不断壮大,很多用户出于工作、组网、生活、娱乐等不同的需求,以及笔记本电脑硬盘容量的不断增大,往往会安装双操作系统,甚至是多操作系统。毋庸置疑,双操作系统、多操作系统确实给用户的工作、生活、娱乐带来了很大的方便。但是,多个系统比单系统更容易发生问题,而且问题比单个操作系统更难排除,还存在多个操作系统之间的共存问题,所以多个操作系统之间的故障是困扰用户的一个非常棘手的问题。本节就重点介绍一下多操作系统常见的故障、排除方法,以及多操作系统的共存问题。

2.5.1 安装低版本 Windows 后高版本 Windows 无法启动故障的排除

故障现象:一台笔记本电脑,安装有 Windows 2003 操作系统,后来出于工作的需要,在原有 Windows 2003 操作系统的基础上又安装了低版本的操作系统 Windows XP。Windows XP 安装后,可以正常出现双操作系统启动菜单。在双启动菜单中,选择 Windows XP 可以正常启动,选择 Windows 2003 却无法启动。

故障排除:以 Windows NT 为内核的 Windows 2000/XP/2003 系统主要是靠 NTLDR 和 ntdetect.com 来引导的,而 NTLDR 是 Windows 2000/XP/2003 的启动管理器,负责整个系统的启动引导。需要注意的是 NTLDR 和 ntdetect.com 这两个文件具有向下兼容但不向上的兼容性。即高版本的可以兼容低版本的,而低版本的则不能兼容高版本的。换一句话说,也就是用户可以用 Windows 2003 版本的这两个文件来启动 Windows XP/2000,可以用 Windows XP 的这两个文件启动 Windows 2000,但是却无法用 Windows 2000 的 NTLDR、ntdetect.com 来启动 Windows XP,也无法用 Windows XP/2000 的这两个文件来启动 Windows 2003。

综上所述,如果用户在已经安装有高版本的操作系统中,又安装了低版本的操作系统,那么,则会造成高版本的操作系统无法启动。



◆图 2-100 复制“NTLDR”和“ntdetect.com”文件

明白了故障的原因,排除起来就简单多了,用户只需首先启动计算机进入到低版本的 Windows 中,然后将高版本 Windows 的安装光盘插入到光驱,打开资源管理器进入到 Windows 安装光盘的 i386 文件夹,将其中的“NTLDR”和“ntdetect.com”复制到 C 盘的根目录下即可,如图 2-100 所示。

2.5.2 BOOT.INI 文件损坏引发的多选启动菜单丢失故障的排除

故障现象:一台笔记本电脑,安装有 Windows 2000+Windows XP 双操作系统。使用一段时间后,系统运行缓慢,使用系统自带的垃圾清理工具加手工清除的方法清理了系统的垃圾文件。清理系统之后,没有出现双启动菜单,计算机只能从 Windows 2000 操作系统启动,启

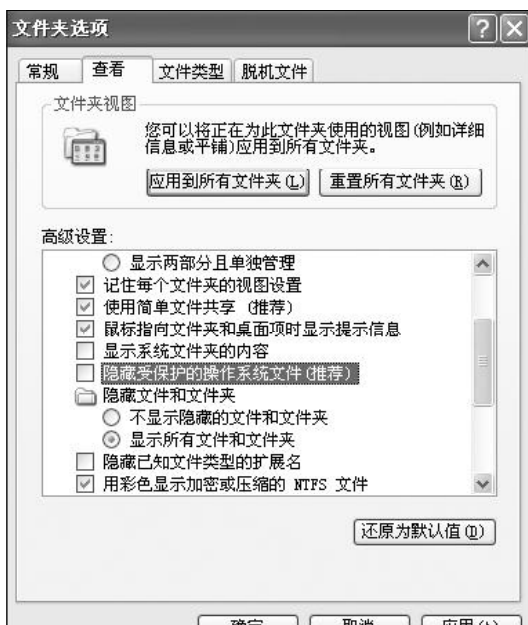
动过程正常，使用正常。但是，因为没有双操作系统启动选项菜单，无法通过选择使用 Windows XP 操作系统。

故障排除：之所以双操作系统启动选项菜单没有出现的原因肯定是用户在清理系统垃圾过程中误将多重启动引导文件“bootini”删除所造成的。用户只需重建该文件即可重现多重启动引导菜单。双操作系统启动菜单丢失后，用户可以通过手动修复或重建 Boot.ini 文件的方法来重现双操作系统启动菜单。

首先，重新启动计算机进入到 Windows 2000 操作系统中。接下来，打开资源管理器，定位到 C 盘根目录下。选择“工具”→“文件夹选项”命令，打开文件夹选项窗口。切换到“查看”选项卡，在“高级设置”列表框中将“隐藏受保护的操作系统文件”复选框中的钩清除掉，同时选中“显示所有文件和文件夹”单选按钮，最后单击“确定”按钮即可，如图 2-101 所示。

这时可以在 C 盘根目录下发现一个名为“Boot.ini”的文件，该文件掌控着双操作系统的启动菜单，通过编辑该文件可以重现双操作系统启动选项菜单。

用记事本程序打开位于 C 盘根目录下的“Boot.



◆图 2-101 设置显示所有文件

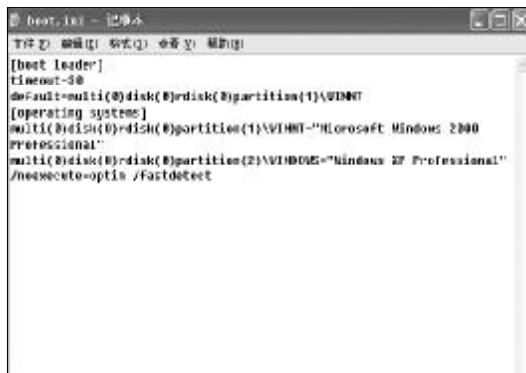
ini”文件，如果在 C 盘根目录下找不到该文件，那么可以新建一个同名文件。不过“Boot.ini”文件具有“隐藏”、“只读”属性，需要将其“只读”属性去掉才能编辑和修改。

接下来在“Boot.ini”文件中添加上 Windows XP 的选项：`multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(2)\WINDOWS="Microsoft Windows XP Professional" /fastdetect`

最后的 Boot.ini 文件的内容如下所示

```
[boot loader]
timeout=30
default=multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(1)\WINNT
[operating systems]
multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(1)\WINNT="Windows Windows 2000 Professional"
multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(2)\WINDOWS="Microsoft Windows XP Professional" /fastdetect
```

编辑完毕，存盘退出。再次重新启动计算机即可，如图 2-102 所示。



◆图 2-102 编辑 Boot.ini

2.5.3 因时间设置过短引发的多选启动菜单丢失故障的排除

故障现象：安装有多操作系统的笔记本电脑，后来使用第三方的启动优化工具对笔记本电脑进行了启动优化，优化后没有出现多

重启动选项菜单，只能进入到某一个操作系统，无法通过多选菜单进入到其他操作系统。

故障排除：首先，按上述方法打开资源管理器，进入到 C 盘根目录下，看是不是“Boot.ini”文件丢失了，如果找不到该文件，那么则需要按前面介绍的方法重建该文件。如果能够找到该文件，那么则很可能是用户将菜单的显示时间设置得过短（如 1 秒钟）引起的。很多用户特别是一些专门的启动优化工具过分追求开机速度，往往会将启动菜单的停留时间设置得很短，以求加快 Windows 的开机过程。这样，尽管可以减少十几、几十秒不等的启动时间，但是却往往会因为启动菜单停留时间过短，造成无法显示。要排除该故障，用户只需适当增长启动菜单的停留时间即可。

首先，在桌面上“我的电脑”图标上单击鼠标右键，选择“属性”命令，打开属性窗口。接下来，在系统属性窗口中单击“高级”选项卡，然后单击“启动和故障恢复”栏中的“设置”按钮，如图 2-103 所示。

在接下来出现的“启动和故障恢复”窗口中，将“显示操作系统列表的时间”复选框选中，单击其后的时间框，将其时间设置为适当的值，如 30 秒，如



◆图 2-103 系统属性窗口



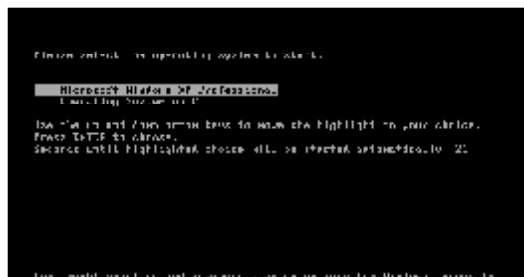
◆图 2-104 在“启动与故障恢复”窗口中设置启动菜单

图 2-104 所示。

单击“确定”按钮，使设置生效，这样在下次启动时就可以出现多重选项菜单了，用户可以选择自己需要使用的操作系统来启动。

2.5.4 多操作系统启动乱码故障排除

故障现象：一台笔记本电脑，安装有 Windows XP+Windows 2003 操作系统。当启动笔记本电脑时，在启动过程中，屏幕上会显示一些启动信息或提示信息，但是凡是有中文的地方均显示为乱码或者是将中文变成了英文显示，



◆图 2-105 显示不正常的多选启动菜单

而原来是英文的地方却可以正常显示，故障现象如图 2-105 所示。

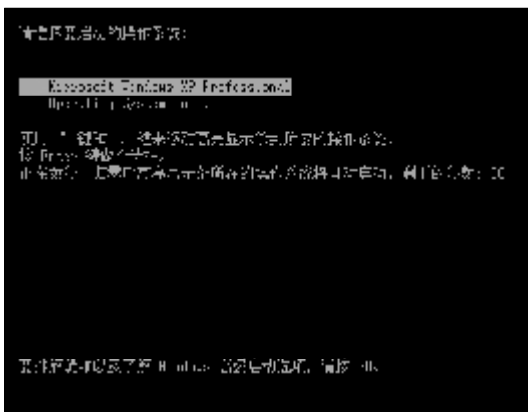
尽管在启动过程中会有乱码出现，但是当进入到桌面以后，一切就正常了，并不会影响到用户的使用。该故障虽然并不会影响 Windows 的正常使用，但是看着乱码，却令人不舒服。那么，到底是什么原因引起的呢？又该如何排除呢？

故障排除：以 NT 为内核的 Windows 操作系统，如 Windows 2000/XP/2003 操作系统。在启动的过程中，显示的信息是由字库文件“bootfont. bin”所掌控的，如果该文件丢失或损坏，就会出现显示信息显示不正常的情况。

解决该问题的方法十分简单，用户只需首先进入到操作系统，然后从 Windows 2000/XP/Server 2003 安装光盘的 i386 文件夹中复制一个完好的“bootfont. bin”文件到 C 盘根目录下并覆盖即可。

2.5.5 GHOST 之后 Windows 无法启动故障的排除

故障现象：新购的笔记本电脑，预装的是 Windows XP 操作系统。使用一段时间之后，Windows XP 系统出现了故障，经多次修复无效后，利用从电子市场上购买的万能 GHOST 光盘还原系统之后，启动菜单多出了“Previous Operating



◆图 2-106 用 GHOST 还原系统后在多选启动菜单中出现垃圾选项

System on C”选项，如图 2-106 所示。

选择“Microsoft Windows XP Professional”之后可以正常启动系统进入到 Windows XP 操作系统，而选择“Previous Operating System on C”选项之后，系统自动重启或毫无反应，无法启动任何操作系统。

故障排除：从前面的章节介绍，大家已经知道了启动选项菜单是由系统盘根目录下“boot. ini”文件来控制的，既然“Previous Operating System on C”选项毫无实际意义，那么用户不妨将垃圾选项从“boot. ini”文件中删除。

在桌面“我的电脑”图标上单击右键，选择“属性”命令，打开“属性”窗口。然后切换到“高级”选项卡，单击“启动和故障恢复”栏中的“设置”按钮，如图 2-107 所示。

在出现的“启动和故障恢复”窗口中，单击“编辑”按钮，用记事本程序打开“boot. ini”文件。将“boot. ini”文件中的“Previous Operating System on C”这一行内容删除，然后存盘退出。最后单击两次“确定”按钮退出系统属性窗口即可。



◆图 2-107 系统属性“高级”选项卡

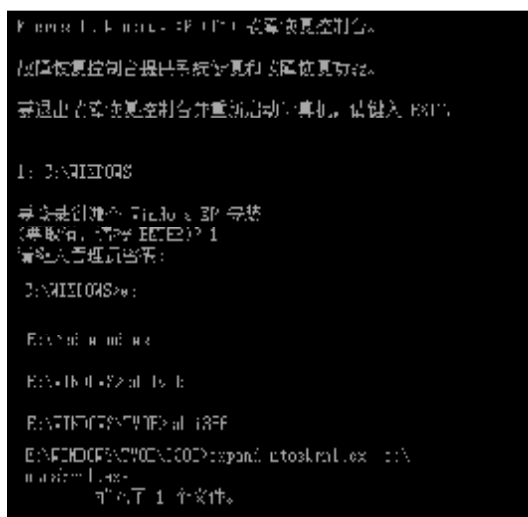
2.5.6 Ntосkrnl.exe missing故障的排除

故障现象: 安装有 Windows 2000+Windows XP 操作系统的笔记本电脑, 使用一段时间之后, 在启动的过程中, 出现错误信息: “Ntосkrnl.exe missing or corrupt on bootup”(ntосkrnl.exe 丢失或者损坏), 计算机启动失败。

故障排除: 之所以会出现 “Ntосkrnl.exe missing or corrupt on bootup” 错误, 可能是用户进行了如下操作: 一是新增了一个硬盘或者改变了原有的磁盘分区。例如: 删除了原来的一个分区或者将原来的两个分区合并, 都可能导致 boot.ini 文件中的 [bootloader] 部分的 default 值丢失或者无效, 从而在启动过程中无法找到启动所需的文件。二是 Ntосkrnl.exe 文件被删除或者被损坏。当出现 “Ntосkrnl.exe missing or corrupt on bootup” 错误提示后, 用户可以按如下步骤来排除故障。

使用 Windows 98 启动盘启动操作系统到 DOS 状态, 或者是利用 Windows XP 安装光盘进入到故障恢复控制台。在命令提示符下键入 “Type boot.ini” 文件, 查看 boot.ini 文件中的内容是否有错误, 特别是

```
multi(0)disk(0)rdisk(0)partition(1)
\WINDOWS="Microsoft Windows XP Professional"
/fastdetect
```



◆图 2-108 释放 ntосkrnl.exe

这样的一行内容是否存在和有错误。如果发现错误, 那么可以用前面所述内容重建 Boot.ini 文件。

如果没有发现错误, 那么, 可以在 DOS 提示符后键入 “expand x:\i386\ntосkrnl.ex_ c:\”, 按下回车键, 将文件释放到 C 盘根目录下即可, 如图 2-108 所示。

最后, 键入 Exit 命令退出故障恢复控制台, 取出安装光盘, 重新启动计算机即可。

2.5.7 进入到桌面立即注销故障的排除

故障现象: 一台笔记本电脑, 在原来预装的 Windows Vista 操作系统的基础上安装了 Windows XP, 正常使用一段时间之后, 双操作系统出现故障。Vista 操作系统可以正常启动和使用, 而 Windows XP 操作系统可以正常启动, 但是在启动到登录对话框, 当用户输入用户名和密码之后, 笔记本电脑启动到桌面后立即自动被注销, 仍然继续显示登录对话框, 就是无法登录, 安全模式也进不去。

故障排除: 造成该故障的原因是 “userinit.exe” 丢失损坏或者是其在注册表中的键值指向错误造成的。“userinit.exe” 一般位于系统目录下, 如在 Windows XP 系统中在 “C:\WINDOWS\SYSTEM32\” 目录下。同时在注册表中 [HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Winlogon\Userinit] 指向该文件, 值为 “C:\WINDOWS\system32\userinit.exe”。

当计算机登录系统后首先将读取这个键值并执行其中指向的程序, 如果此键值被某些病毒修改或 userinit.exe 文件被误删除, 就会出现登录系统后立即注销的情况。出现该故障后, 处理起来比较棘手, 用户只能借助操作系统的安装光盘及一些网络上流传的系统急救光盘进行修复。

首先, 将 Windows 安装光盘插入到光驱, 从光驱引导系统到故障恢复控制台。在命令提示符后面键入命令:

cd system32

expand f:\i386\userinit.ex_

exit

重新启动笔记本电脑，然后查看故障看故障现象是否消失，如果故障现象仍然存在，那么则是注册表中的相关键值出现了错误。因为在故障恢复控制台下无法编辑注册表，所以用户只能通过原位升级安装的方法进行修复。

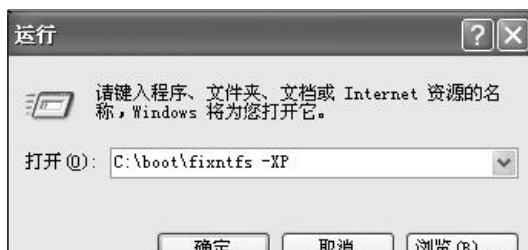
很多系统问题都可以用原位升级安装这个方法来解决，比如反复自动重启之类，优点是不影响原有的应用软件，个人设置也不会丢失，缺点是花时间比较多。

2.5.8 无法卸载Windows Vista操作系统故障的排除

故障现象：一台安装有 Windows XP 操作系统的笔记本电脑，在后来的使用过程中，为体验 Windows Vista 亮丽的玻璃质感效果，在原操作系统的基础之上又安装了 Vista 操作系统。安装使用了一段时间且新鲜感过后，就会对 Vista 操作系统对硬件环境的苛刻要求以及运行速度有所不满，需要将 Vista 操作系统卸载。但是，却找不到卸载方法，无法像普通的应用程序那样通过卸载程序来卸载。

故障排除：通常情况下，用户往往会将 Windows XP 安装在笔记本电脑的 C 盘，Vista 安装到其他分区，以此为例如加以介绍。

首先，按下主机箱面板上的 Power 按钮，启动笔记本电脑，进入到 Windows XP 操作系统。选择菜单“开始”→“运行”，在“运行”对话框中键入

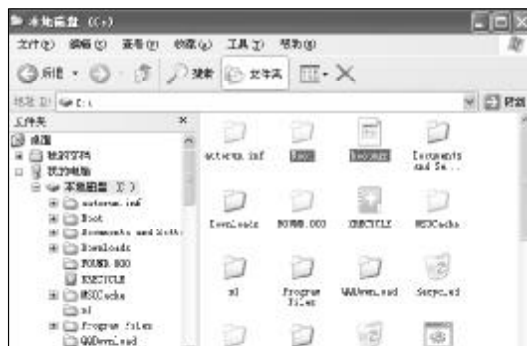


◆图 2-109 键入“C:\boot\fixntfs -XP”命令

“C:\boot\fixntfs -XP”（不包括外侧引号），回车后重新启动笔记本电脑，这样做的目的是将 Vista 引导菜单从启动选项菜单中清除掉，如图 2-109 所示。

接下来，在资源管理器左侧磁盘列表框中选中 Vista 操作系统所在的分区盘符，在其上单击鼠标右键，选择“格式化”命令，将 Vista 所在磁盘分区格式化。如果弹出无法格式化的提示信息，那么可以用 Windows XP 安装光盘启动笔记本电脑进入到故障恢复控制台，将 Vista 所在磁盘分区格式化。这样做的目的是释放 Vista 操作系统所占用的磁盘分区，之所以选择格式化而非删除文件的方式是因格式化比较彻底，也利于提高磁盘性能。

格式化完毕，重新启动笔记本电脑进入到 Windows XP 操作系统，打开资源管理器，将如下目录和文件删除。C 盘的“Boot”文件夹以及“Boot.BAK、bootmgr、BOOTSECT.BAK”等文件，将这些目录和文件删除后即可将 Vista 彻底卸载了，如图 2-110 所示。



◆图 2-110 删除 Vista 启动文件

故障点评：“Boot”文件夹以及“Boot.BAK、bootmgr、BOOTSECT.BAK”等文件具有隐藏属性，需在文件夹选项窗口中，选中“显示所有文件和文件夹”选项，并将“隐藏受保护的操作系统文件”复选框中的钩清除掉，才能令上述文件显示出来。

2.5.9 重装 Windows XP 后 Vista 无法启动故障的排除

故障现象：一台笔记本电脑，由 Windows

XP+Vista 组成了双操作系统，Windows XP 安装在 C 盘，Vista 安装在其他分区。在使用过程中，用户重装了 Windows XP 或者用 GHOST 恢复了以前备份的 Windows XP，那么，启动选项菜单将会丢失，无法通过选择菜单中的 Vista 选项来进入 Vista 操作系统。

故障排除：当遇到重装 Windows XP 操作系统后，Vista 操作系统无法启动的故障之后，用户可以用 VistaBootPRO 在图形界面下将故障修复，不但直观，而且十分方便。

首先下载安装 VistaBootPRO。不过，在 Windows XP 环境下安装 VistaBootPRO 需要 NET Framework v2.0 的支持，因此，在安装 VistaBootPRO 之前，请首先下载安装 NET Framework v2.0（下载地址：<http://www.crsky.com/soft/4818.html>）安装完毕，再安装 VistaBootPRO。

安装完毕，启动 VistaBootPRO，在其主界面中单击“Manage OS entries”选项卡，在其下可以对引导菜单进行添加、修改、调整操作。选择“Add new operating system entry”（添加新的操作系统条目），可以手工添加新的操作系统。在“OS Type”栏中选择“Windows Vista”，在“OS Name”文本框中输入 Vista 操作系统的标识符“Windows Vista (TM)”，这里可以任意输入，意思明白就行，但不能是中文。最后在“Drive Letter”下拉列表中选择 Vista 操作系



◆图 2-111 在 VistaBootPRO 中添加 Vista 选项

统所在的盘符，如 E 盘。在“Seconds boot delay”（延迟等待时间）文本框中设置一下启动菜单的停留时间，以秒为单位。设置好之后需要单击“Apply”按钮保存更改就可以了，如图 2-111 所示。

接下来，调整一下双操作系统选项菜单的先后顺序。在 OS List 中列出了本机上安装的，可以被识别出来的操作系统。每一行内容代表一个操作系统。如果想要调整这些系统在操作系统选择菜单上的顺序，只要从列表中选中系统名称，然后单击右侧的“向上”和“向下”按钮即可。

切换到“Bootloader”标签，选择“Reinstall the Vista bootloader”，单击“Apply”按钮，重新安装 Vista 引导管理器，如图 2-112 所示。



◆图 2-112 重新安装 Vista 启动管理器

最后，重新启动笔记本，现在双系统引导菜单就会出现，从而可以引导到任一操作系统。

2.5.10 修复 Vista 后 Windows XP 无法启动故障的排除

故障现象：一台笔记本电脑，由 Windows XP+Vista 组成了双操作系统，Windows XP 安装在 C 盘，Vista 安装在其他分区。在使用过程中，Vista 操作系统发生故障，无法启动。后来用户使用 BCDEdit 命令试图进行修复，修复完成后，

Vista 操作系统可以正常使用了，但是发现双操作系统启动菜单丢失，只能直接引导到 Vista 操作系统，而无法引导到 Windows XP 操作系统。

故障排除:BCDEdit 是 Vista 自带的一款命令行工具，参数众多，使用太过复杂，而且只能在命令行下调用，使用不直观，普通用户很难掌握。遇到这种情况，当 Windows XP 无法启动之后，用户不妨使用前面介绍的工具体 VistaBootPRO 来修复。

首先，在 Vista 操作系统中下载安装 VistaBootPRO，安装完毕启动 VistaBootPRO。在 VistaBootPRO 主界面中单击“Manage OS entries”选项卡，选择“Add new operating system entry”。在“OS Type”栏中选择“Windows Legacy”，在“OS Name”文本框中输入 Windows XP 操作系统的标识符“Windows XP”。最后在“Drive Letter”下拉列表中选择 Windows XP 操作系统所在的盘符，如 C 盘。在“Seconds boot delay”文本框中设置一下启动菜单的停留时间，以秒为单位。设置好之后需要单击“Apply”按钮保存更改就可以了，如图 2-113 所示。

故障点评:虽然 Vista 提供有 bcdedit.exe 命令可以修复，但该命令是命令行程序，使用比较麻烦，因此，当遇到双操作系统无法启动的故障之后，最好是借助于像 VistaBootPRO 这样的第三方工具来修复。另外，用户还可以未雨绸缪地将双操作系统启动文件

备份出来，当故障发生后通过恢复启动引导文件就可以快速修复启动故障了。具体的备份方法如下：

首先，备份引导文件，这些文件位于“当前引导程序所在盘”比如此时是 C 盘，有：

Vista 操作系统的启动引导文件:Boot(文件夹)、autoexec.bat、bootmgr.sys、config.sys、BOOTSECT.BAK; Windows XP 系统引导文件 boot.ini、bootfont.bin、IO.SYS、MSDOS.SYS、NTDETECT.COM、ntldr.sys;

接下来，备份 BCD 文件。选择“开始”→“运行”菜单，输入 cmd 命令，按下回车键打开命令行窗口。输入“bcdedit /export "X:\XXX\bcd"”命令，注意不包括最外侧的双引号，按下回车键备份即可完成。

当发生双操作系统启动故障后，首先进入到可以正常启动的某一个操作系统，将 Boot(文件夹)、autoexec.bat、bootmgr.sys、config.sys、BOOTSECT.BAK; boot.ini、bootfont.bin、IO.SYS、MSDOS.SYS、NTDETECT.COM、ntldr.sys; 拷贝到 C 盘根目录，覆盖同名文件。接下来，打开命令行窗口，输入“bootsect /nt60 SYS”命令，命令执行后再输入“bcdedit /import "X:\XXX\bcd"”，恢复 BCD 即可。

2.5.11 双操作系统无法共享“我的文档”故障的排除

故障现象:安装有 Windows 2000+Windows XP 双操作系统的笔记本电脑，在每一个操作系统中都会生成一个“我的文档”，这样用户存放在“我的文档”中的个人文件就只能在某一个操作系统中使用，而到另一个操作系统中要使用就比较麻烦，往往需要通过资源管理器层层展开后才能使用。

故障排除:如果用户需要双操作系统共享“我的文档”，那么，可以通过更改“我的文档”存放位置的方法来进行设置，具体方法如下。

首先进入到某一个操作系统，在桌面“我的文档”图标上单击鼠标右键，选择“属性”命令，打开我的文档属性窗口。单击“目标文件夹”选项卡，在“目标文件夹位置”栏中，在“目标文件夹”文档框



◆图 2-113 在 VistaBootPRO 中添加 Windows XP 选项



◆图 2-114 我的文档属性窗口

中会显示当前“我的文档”所处的目录，将其更改为另一个操作系统“我的文档”所处的目录位置即可，如图 2-114 所示。

故障点评:上述方法可以解决双系统或多操作系统无法共享“我的文档”问题，也是最简单的解决方案，但是并不是最完美的解决方案。最为完美的解决方案是在一个磁盘剩余空间较大的非操作系统所在分区新建一个“MyDocument”文件夹，然后分别进入到每一个操作系统，将“我的文档”的位置指向“MyDocument”文件夹，这样，不但可以让双操作系统共享“我的文档”，而且即便以后所有操作系统均瘫痪，重装操作系统，也不会影响到“我的文档”中的个人重要文件的安全。

2.5.12 双操作系统无法共享字库故障的排除

故障现象:笔记本电脑安装了多个操作系统之后，用户往往会发现在某一个系统中安装的字体到了另外一个操作系统中却无法使用了。这样一来，要想在多个操作系统中使用同一个字库文件，就只有分别安装后才能

使用。这样，笔记本电脑有几个操作系统，硬盘上就会有几个完全相同的字体文件夹，不但极大地造成了磁盘空间的浪费，而且会严重拖慢系统速度。

故障排除:要让双操作系统共享字库文件，可以按如下方法操作。首先进入到某一个操作系统，将需要的字库文件安装到系统的 **Fonts** 文件夹中。

接下来，进入到另一操作系统，选择“开始”→“设置”→“控制面板”选项，在打开的控制面板窗口中，选择“外观和主题”选项，打开外观和主题窗口。选择左侧功能列表中的“字体”按钮，打开字体窗口。接下来，选择菜单“文件”→“安装新字体”命令，如图 2-115 所示。



◆图 2-115 字体文件夹

在打开的添加字体窗口中，在“驱动器”下拉列表中，选择另一个操作系统所在的磁盘分区，在“文件夹”下拉列表中选择“Windows\Fonts”，这时安



◆图 2-116 添加字体对话框

装程序开始检索另一个操作系统中已经安装的字体文件,检索完毕会一一列在列表框中,如图2-116所示。

在“字体列表”中选择需要共享使用的字体文件,然后将“将字体复制到 Fonts 文件夹”复选框前的钩清除掉,最后单击“确定”按钮。

这时会弹出字体安装进度显示窗口,但是这种方式并非是常规意义的安装,复制到操作系统字体文件夹中的不过是一些快捷方式而已,而非字体文件本身。这样,可以大大减少对磁盘空间的占用,但是使用起来与单独完全安装是一模一样的。

故障点评:要让多操作系统共享字体文件,用户还可以在一个系统中打开多个系统的字体文件夹,找到相同的字体文件,把它们复制到新建的共享文件夹中,然后分别在两个系统中删除它们,再使用公共字库文件夹的方法在共享文件夹中安装它们,这样就可以大大减轻各个系统的负担。

2.5.13 IE临时文件夹无法共享故障的排除

故障现象:在笔记本电脑上,用户通常都是使用系统自带的 Internet Explorer (IE) 浏览器来上网冲浪,IE 在浏览网站时会先将网上的部分文件(包括图片和 HTML 文件等)储存于系统内的“Temporary Internet files (临时文件夹)”



◆图 2-117 Internet 选项窗口



◆图 2-118 设置 Internet 临时文件夹

之中,然后再作浏览。这样时间一长,在临时文件夹中会存储许多有用的内容,特别是有些用户为节省网时,往往会启用脱机浏览来浏览网页文件。这样,往往会发现因不同的操作系统无法共享临时文件夹,而导致共享失败。

故障排除:首先,在任一非操作系统所在的磁盘分区新建一个文件夹作为 IE 资源共享临时文件夹,如“F:\IELS”。接下来,修改 IE 临时文件夹位置。启动 Internet Explorer,选择“工具”→“Internet 选项”命令,打开“Internet 选项”窗口。选择“常规”选项卡,在“Internet 临时文件夹”栏中单击“设置”按钮,如图 2-117 所示。

在打开的“设置”对话框中,单击“移动文件夹”按钮,然后再在打开的“浏览文件夹”对话框中选中“F:\IELS”,最后单击“确定”按钮返回,如图 2-118 所示。

这样,用户可以看到临时文件夹变成了“F:\IELS”,最后单击“确定”按钮,Windows 提示重新启动以使设置生效,单击“确定”按钮重新启动笔记本电脑即可。

接下来,再进入到另外的操作系统,按类似方法设置,这样即可把所有操作系统的 IE 的临时文件夹指向“F:\IELS”,多个操作系统就可以共享一个

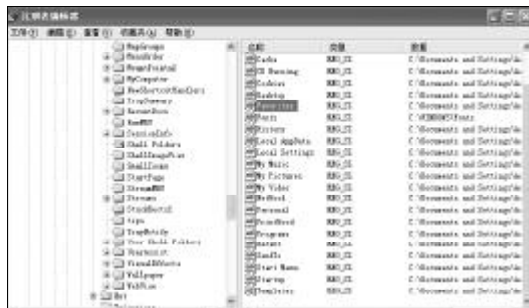
IE 临时文件夹了。

2.5.14 多操作系统无法共享 IE 收藏夹故障的排除

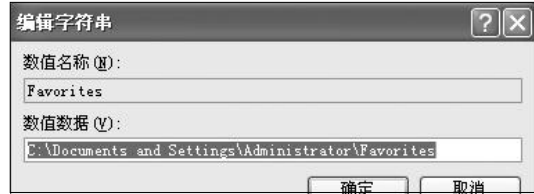
故障现象：在网上冲浪的过程中，遇到好的网址，用户总是会毫不犹豫将其添加到收藏夹中，以备以后使用。但是在一系统中添加到收藏夹中的网址，却无法在另外的操作系统中使用。那么有没有一个办法做到让多个操作系统使用同一个收藏夹，以做到同步呢？

故障排除：首先，在任一非操作系统所在的磁盘分区新建一个文件夹作为 IE 收藏夹的存储文件夹，如“F:\IEFavorites”。Windows 2000/XP/2003 操作系统中的收藏夹位于“X:\Documents and Settings\用户名\Favorites”目录中，其中存储着网站网址的快捷方式，按下“Ctrl+A”选中所有文件，再把按下“Ctrl+C”拷贝一下，然后切换到“F:\IEFavorites”文件夹下，按下“Ctrl+V”键粘贴这些快捷方式。通过这样操作后，可以把多个操作系统的收藏夹内容合并起来。从而为用户后来的共享打下基础。

接下来，还要打开注册表编辑器修改收藏夹位置。选择“开始”→“运行”命令或者按下“Win+R”键打开“运行”窗口，输入 regedit.exe 命令，按下回车键后启动注册表编辑器。然后定位到“HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\Shell Folders”分支，在窗口的右侧，用户可以看到一个名为 Favorites 的项目，如图 2-119 所示。



◆图 2-119 注册表编辑器中的“Favorites”键值



◆图 2-120 “Favorites”属性

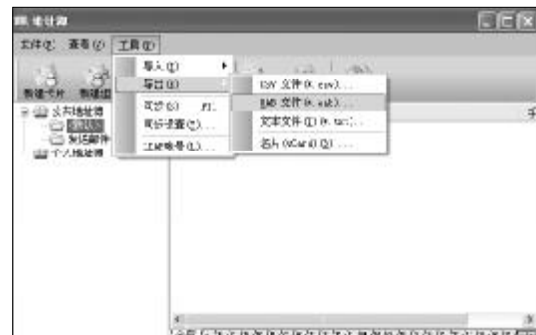
在 Favorites 上双击，在弹出来的编辑对话框中，将其数值数据“C:\Documents and Settings\Administrator\Favorites”修改为“F:\IEFavorites”，如图 2-120 所示。

2.5.15 无法共享地址簿故障的排除

故障现象：目前在客户端邮件处理工具中，Foxmail 和 Outlook 几乎各占了半壁江山，但是，Foxmail 和 Outlook 的地址簿却不能互相调用。如果用户在同时使用这两个邮件客户端，那么关于地址簿共享问题一定会困扰着用户。

故障排除：将 Foxmail 地址簿导入到 Outlook 中的基本思路是将 Foxmail 中的地址簿文件即“X:\foxmail\mail\Address”目录下的 .box 文件和 .ind 文件导入到 Outlook 地址簿文件存放的文件夹中并转换成 Outlook 可以识别的地址簿文件，即 .wab 文件。

打开 Foxmail，在其主界面中单击工具栏上的“地址簿”按钮，在弹出的对话框中选择“工具”→“导出”→“Wab 文件”选项，在弹出的“另存为…”对话框中指定一下 Outlook 地址簿文件的存放目录，然后单击“保存”按钮即可完成 Foxmail 地址簿的导出，如图 2-121 所示。



◆图 2-121 Foxmail 地址簿窗口

另外，还可以将 Outlook 地址簿导入到 Foxmail 中。将 Outlook 地址簿导入到 Foxmail 中的基本思路与上面的方法类似，即将 Outlook 中的地址簿文件转换为 Foxmail 可以识别的 .box 和 .ind 地址簿文件。

用户同样打开 Foxmail “地址簿” 对话框，在其 “个人地址簿” 和 “公共地址簿” 下方新建一个文件夹，然后选择 “工具” → “导入” → “Wab 文件” 选项，在弹出的 “打开” 对话框中找到 Outlook Express 地址簿文件的存放路径，选择 “Wab 文件”，单击 “打开” 按钮即可自动将 Outlook 地址簿导入到 Foxmail 中了，如图 2-122 所示。

故障点评: Outlook 地址簿文件在 Windows XP 操



◆图 2-122 打开 “Wab 文件” 对话框

作系统中位于 “X:\Documents and Settings\用户名\Application Data\Microsoft\Address Book” 目录下，因此，用户可以直接将该目录拷贝到一个安全的地方，以备份该 Outlook 地址簿。

2.6 Microsoft Office 常见故障的诊断与排除

很多用户购买笔记本电脑的目的往往是出于移动办公的需要,因此,在笔记本电脑上安装使用 Microsoft Office 办公套件是首当其冲的。在安装使用 Microsoft Office 办公套件的过程中,可能会出现一些问题。本节搜集整理了一些 Microsoft Office 办公套件在使用过程中常见的故障,并给出了详细的诊断排除方法,相信会给 office 族提供更多的帮助。

2.6.1 Office 2003 无法安装故障排除

故障现象:在笔记本电脑上安装 Office 2003,在安装刚刚开始的时候就弹出错误提示:“错误 1311,没有找到源文件:K:\OFFICE\PRO\A2561415.CAB。请确认文件是否存在,以及您是否能够访问该文件”,单击“重试”按钮仍然无法找到上述文件,单击“取消”按钮后,安装过程遇错提前结束。

故障排除:之所以出现无法安装故障,分析起来原因不外乎两个:一是 Office 安装源出现问题。要么是安装光盘本身存在质量问题,要么是下载的 Office 镜像源文件下载回来就有缺陷;二是系统设置不当引起的。如果用户在组策略编辑器中开启了“只有本地登录用户才能访问 CD-ROM”策略也会阻碍 Office 的正常安装。遇到 Office 无法安装的故障时,用户可以按照先易后难,先安装源后系统设置的顺序进行排除。

首先,将出现安装故障的同一张 Office 安装光盘拿到其他电脑上试验一下,看是不是安装光盘本身存在质量问题。如果仍然无法安装,则说明是安装光盘存在质量问题,请更换安装光盘再重新安装。该方法简单易行,快速有效。

如果在其他机器上可以正常安装,而在本机上却无法安装,那么可以将安装光盘上的内容复制到本机上,然后再试着从资源管理器当中读取“X:\OFFICE\PRO\A2561415.CAB”数据包,看能否

顺利读出。如果能够顺利读出,说明数据包本身没有问题,则直接从本机硬盘上进行安装即可。

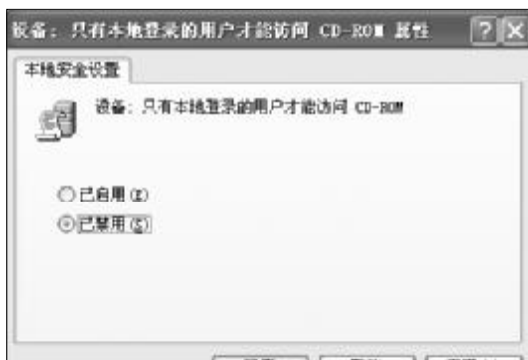
如果安装光盘没有问题,从本机硬盘仍然无法安装,那么则可以肯定是组策略的设置出现了问题,可以按如下方法进行排除。选择菜单“开始”→“运行”命令,在打开的运行对话框中输入“gpedit.msc”,按下回车键,打开组策略编辑器。

在组策略编辑器的左侧窗口中,依次选择“本地计算机策略”→“计算机配置”→“Windows 设置”→“安全设置”→“本地策略”→“安全选项”选项,在右侧的窗口中找到“设备:只有本地登录用户才能访问 CD-ROM”,如图 2-123 所示。

在其上单击鼠标右键,从弹出来的右键菜单中选择“属性”命令,打开属性窗口。在属性窗口中将其设置由“已启用”修改为“已禁用”,单击“确定”按钮,如图 2-124 所示。



◆图 2-123 选择只有本地登录用户才能访问 CD-ROM



◆图 2-124 设置“只有本地登录用户才能访问 CD-ROM”属性

重新启动笔记本电脑，故障即可排除，现在再重新安装 Office 2003 即可顺利安装。

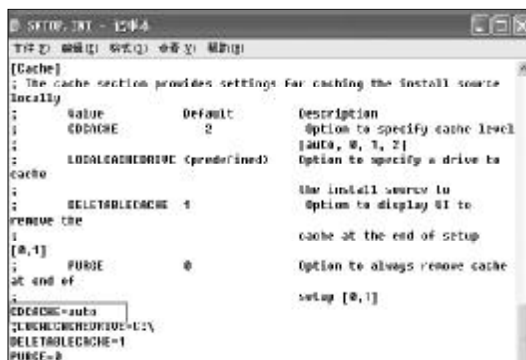
2.6.2 安装 Office 2003 时“假死”故障的排除

故障现象: 在安装 Office 2003 的过程中，安装进度条长时间停滞不前，系统停止响应，Office 2003 的安装出现“假死”故障，安装被迫中断。

故障排除: 出现安装“假死”故障的原因现在已经十分明白了，微软在其官方网站上也给出了明确的解释，公开做出承认 Office 2003 安装程序自身存在的一个小小 BUG。其原因是在安装 Office 2003 过程中，安装程序会在硬盘中建立一个名为“MSOCache”的文件夹，并将光盘上的所有文件都拷贝到该文件夹中的一个名为“`All Users\90000804-6000-11D3-8CFE-0150048383C9`”的子文件夹中。如果计算机配置不高、性能不好，或者是磁盘分区碎片太多、空间太小等原因都可能造成安装过程缓慢，长时间失去响应，也就是用户常说的“假死”状态。

要避免在配置不高的笔记本电脑上安装 Office 2003 时出现的“假死”现象，用户可以将 Office 2003 安装光盘上的源文件拷贝到硬盘上来安装，但要注意最好不要拷贝到系统盘，另外还要有足够的磁盘剩余空间。

接下来，在“`X:\OFFICE\PRO\FILES`



◆图 2-125 编辑“SETUP.INI”文件

找到“`SETUP`”文件夹中找到安装文件“`SETUP.INI`”。首先将其“只读”属性取消，然后用记事本程序打开该文件。找到“`[Cache]`”小节，在其下找到“`CDCACHE=auto`”，将其修改为“`CDCACHE=0`”，选择“文件”→“保存”进行存盘。然后就可以正常安装了，如图 2-125 所示。

故障点评: 安装缓存文件 CDCACHE=“”，可以取“0、1、2、Auto”几个值。“0”表示安装时不生成“MSOCache”文件夹，对于配置不高的笔记本电脑来说，也就不会再出现“假死”现象了。但是对于性能较好的笔记本电脑来说，会延长安装过程。“1”表示安装时只复制少量的文件到“MSOCache”文件夹，对于配置不高的笔记本电脑来说，可大大降低安装过程中的“假死”现象，适用于配置不太高但也不太低笔记本电脑，这样在避免“假死”的同时又可降低安装的时间。“2”表示将在硬盘中建立一个“MSOCache”文件夹，并复制所有文件至此，与默认值“Auto”含义一样，适用于配置较高的笔记本电脑。

2.6.3 Microsoft Office 2007 安装故障的排除

故障现象: 在笔记本电脑上安装 Office 2007，能够弹出安装向导，但是在输入序列号之后，报错，出现“Microsoft Office Professional Plus 2007 在安装过程中出错”的错误提示，安装被迫中断，如图 2-126 所示。



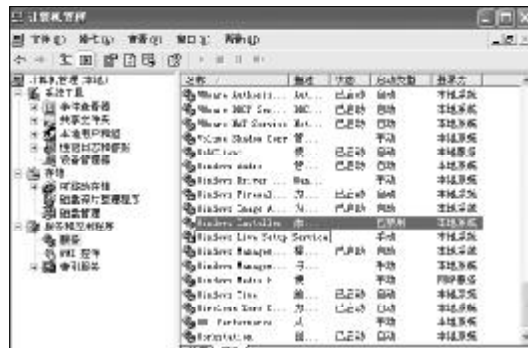
◆图 2-126 Office 2007 安装错误提示

故障排除: 造成 Office 2007 无法安装的可能原因是 Windows Install 服务没有启用或者是 Windows Install 服务文件已损坏或丢失引起的, 遇到这种情况, 用户可以按如下步骤逐步进行故障排查。

在桌面“我的电脑”图标上单击鼠标右键, 选择“管理”命令, 打开计算机管理窗口。接下来, 在左侧功能列表框中选择“服务和应用程序”→“服务”选项, 打开 Windows 服务窗口。

在服务设置窗口右侧服务列表框中找到“Windows Installer”选项, 查看其状态, 如图 2-127 所示。

如果该服务没有启动或者已经被禁用, 那么则按如下步骤来操作。在“Windows Installer”服务选项上单击鼠标右键, 选择“属性”命令, 打开“Windows Installer 的属性”窗口。在“常规”选项卡下, 将“启动类型”的值设置为“自动”, 并单



◆图 2-127 找到 Windows Installer



◆图 2-128 “设置 Windows Installer 属性”

击“确定”按钮退回到服务窗口, 如图 2-128 所示。

接下来, 在“服务状态”下单击“启动服务”按钮, 启动 Windows Installer 服务。待 Windows Install 服务顺利启动, 然后再重新安装 Office 2007 即可。

故障点评: 通过以上步骤基本上可以排除 Office 2007 故障, 但是如果仍存在问题, 则可能是 Windows Installer 文件已损坏或者丢失所致, 需要重新下载安装该服务。

2.6.4 Microsoft Office 2007 双重安装故障的排除

故障现象: 一台笔记本电脑, 在原来老版本的 Microsoft Office 2003 的基础上安装最新版本的 Microsoft Office 2007。在安装过程中, 安装进度十分缓慢, 并且进行到后期弹出“当前正在进行另一个安装。请在该安装完成后按‘重试’, 或按‘取消’以取消安装”错误窗口, 如图 2-129 所示。

故障排除: 之所以会出现上述故障, 其原因是用户在安装过程中可能仍然在使用 Office 2003, 可能还有 Word、excel 等窗口正处于打开状态, 当安装



◆图 2-129 Office 2007 双重安装错误提示

程序检查到时用户按下了“忽略”按钮，造成程序安装出现异常。对于该故障，排除的方法十分的简单，用户只需关闭Office 2003然后重新安装Office 2007，故障即可排除。最好是将所有的程序关闭，以节省系统资源，加快安装进程。

故障点评：造成Office 2007无法安装故障的原因还有可能是用户在安装时，因进度缓慢心情太急，而多次双击setup程序开启了两个以上的Office 2007安装窗口。如果是这种情况，用户只需将多余的安装窗口关闭就可以了。

2.6.5 Office 2003与Office 2007无法并存故障的排除

故障现象：Office 2007推出之后，许多笔记本电脑用户既想推陈出新地体验一下Office 2007，又不想卸载Office 2003。因为Office 2007与Office 2003相比变化非常大，特别是用户界面，很多朋友怕直接卸载Office 2003安装Office 2007自己操作不顺手，使用不习惯，给自己的工作处理带来不便。那么，能否让两者兼得呢？

故障排除：在Office 2007 Beta版中，安装程序并没有提供自定义安装的相关设置选项，用户只能选择在Office 2003的基础上，将Office 2003升级为Office 2007，因此，在这种情况下，用户要让两

者共存，实现起来确实有点困难。

但是，Office 2007正式版早已推出，而在正式版中提供了自定义设置的相关选项，用户很容易做到让Office 2003与Office 2007两者共存。因此，建议大家上网搜索下载Office 2007正式版。

首先，按通常方法安装Office 2003，安装完毕确保Office 2003所有组件处于关闭状态。

接下来，开始安装Office 2007，输入序列号后，在出现的安装方式选择页面中不要选择“升级”，如果单击“升级”按钮，那么安装程序会将Office 2003升级为Office 2007，就不能实现Office 2003和Office 2007并行了。此时，应该单击“自定义”按钮，如图2-130所示。



◆图 2-130 将安装方式设置为“自定义”

单击“自定义”按钮后，在接下来的向导页面，选择“保留所有早期版本”单选按钮，然后单击“立即安装”按钮，这样安装后就可以实现Office 2003和Office 2007双办公套件共存了，如图2-131所示。

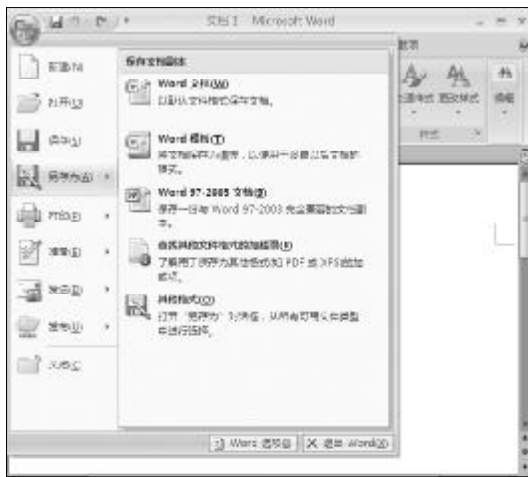


◆图 2-131 安装时选择“保留所有早期版本”

2.6.6 Word 2007默认保存格式非DOC故障的排除

故障现象:在默认情况下,Microsoft Office Word 2007 默认保存格式为 docx 文档,虽然比起旧的 doc 格式文档有体积小等优点,不过低版本的 Word(比如 Word 2003)却无法识别。目前,仍有许多的用户在使用 Office 2003,因此,docx 格式的 Word 文档给用户的交流和使用带来了一些不便。因此,许多用户还是希望能将其默认保存格式更改为 doc,以方便交流使用。用户可以通过以下步骤更改 Word 2007 的默认格式。

故障排除:打开 Word 2007,新建一空白文档,不要输入任何内容。单击左上角的 Microsoft Office 2007 徽标键,在其下拉列表右下角有一个“Word 选项”按钮,单击一下打开 Word 选项窗口,如图 2-132 所示。



◆图 2-132 选择 Word 选项

单击“保存”选项卡,在“将文件保存为此格式”的下拉菜单中选择“Word 97-2003 文档(*.doc)”,最后单击“确定”按钮退出,如图 2-133 所示。

最后,关闭该空白文档,以后所有新建文档默认保存格式即更改为.doc 文档。

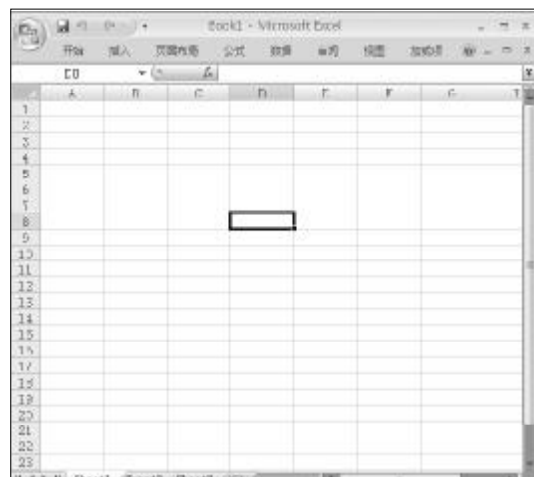


◆图 2-133 将 Word 2007 文件保存格式更改为 DOC

2.6.7 Office 2007功能区自动关闭故障的排除

故障现象:Office 2007 较之前的 Office 2003,界面变化很大,其主界面不再采用下拉菜单的形式,而是将所有的相关联的功能集中到一个功能按钮中,单击该功能按钮后,会出现一个功能区,其中详细地罗列了与当前操作相关的功能。在实际的使用过程中,当用户单击功能按钮打开功能区后,功能区会自动关闭,给用户的操作带来了不便,如图 2-134 所示。

故障排除:造成该故障的原因可能是用户最小化了功能区,如果不想让功能区自动关闭,那么可以进行如下操作。



◆图 2-134 功能区自动关闭后的 Excel 窗口

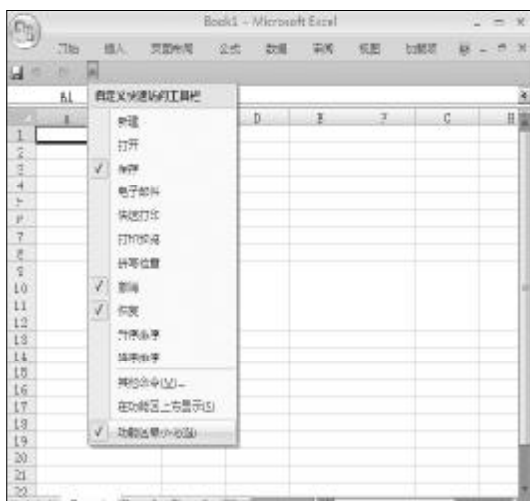


◆图 2-135 选择“在功能区下方显示快速访问工具栏”选项

首先，打开Microsoft Office 2007某一组件，如Excel 2007。单击左上角的Microsoft Office 2007徽标键，从其下拉列表中选择“Excel 选项”命令，打开Excel选项窗口。

单击左侧窗口中的“自定义”选项卡，在右侧选择“在功能区下方显示快速访问工具栏”复选框，如图2-135所示。

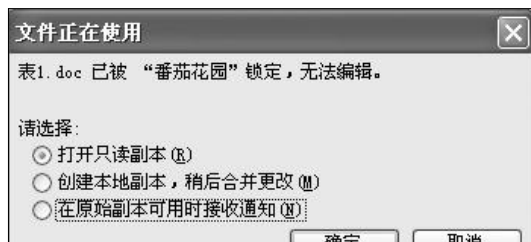
这时，在Office界面的下方会出现一个快速访问工具栏，单击其下拉按钮，在出现的下拉菜单中将“功能区最小化”前面的对钩清除掉，如图2-136所示，以后再使用功能区时，功能区就不会再自动关闭了。



◆图 2-136 清除对“功能区最小化”复选框的选择

2.6.8 Word文档被“只读”锁定故障的排除

故障现象：在打开Word文档时，出现正在编辑的文档“只读”锁定，Word会提醒用户是以“只读”还是以“通知”的形式来打开该文档，如图2-137所示。



◆图 2-137 文档被“只读”锁定的提示

故障排除：如果用户选择“打开只读副本”，则此文档不能再编辑，只能另存后再删除原文档，再将另存后的文件改名，十分烦琐。如果用户选择“在原始副本可用时接收通知”的方式来打开此文档，则需要相当长的一段时间，才能收到系统反馈回来的解除只读锁定的信息，在此期间，就像失去响应一般，心急的用户，肯定会以为是死机了，从而重新启动系统，造成Word文档的损坏或丢失。

造成文档只读锁定故障表面原因可能是用户在进行Word文档处理期间，如果因Word失去响应等



◆图 2-138 在任务管理器中结束WINWORD进程

原因, Word 被强迫关闭, 重新启动 Word 后往往会造成文档“只读”锁定。深层原因则是尽管 Word 程序被非法关闭了, 但是还有 Word 进程在后台运行, 所以 Word 文档只能以“只读”方式打开。排除该故障的方法十分简单, 按下键盘上的组合键“Ctrl+Alt+Delete”, 打开任务管理器, 结束 Winword.exe 进程, 再重新打开刚才只读锁定的 Word 文档, 用户就会发现“只读”锁定的文档已经被解除了锁定, 如图 2-138 所示。

2.6.9 Word 2007 显示不正常故障的排除

故障现象: 在编辑 Word 文档过程中出现问题, 出于美观的考虑, 用户往往要用空格键进行排版, 但是当按下空格键之后键入的并不是空格, 而是一个小圆点, 将 Office 2007 卸载后重新安装, 问题依旧。另外, 还会出现一些铁锚、箭头之类的标识。

故障排除: 出现这种现象的主要原因可能是用户在使用 Office 的过程中, 修改了 Word 的相关设置, 可以用如下方法来排除。

打开 Word 2007, 新建一空白文档, 不要输入任何内容。单击左上角的 Microsoft Office 2007 徽标键, 在其下拉列表右下角有一个“Word 选项”按钮, 单击一下打开 Word 选项窗口。

接下来, 在左侧功能列表框中选择“显示”选项, 在右侧“始终在屏幕上显示这些格式标记”, 将

“制表符”、“空格”、“对象位置”等复选框中的钩清除掉, 仅保留“段落标记”被选中, 然后单击“确定”按钮即可, 如图 2-139 所示。最后重新启动 Word, 再打开文档, 故障即可排除。

故障点评: 其实键入空格后出现的小圆点, 以及制表符、对象位置这些标识符, 用户完全可以不必理会, 这些标记仅在编辑模式下可见, 使用打印预览时也看不到这些标记, 打印输出时也不会输出这些标记, 用户大可放心。

2.6.10 Word 2003 菜单栏失踪故障的排除

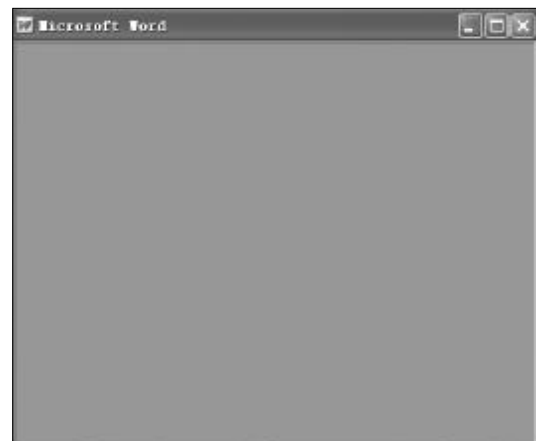
故障现象: 一台笔记本电脑, 使用的是 Microsoft 2003, 在使用过程中, 工具栏和菜单栏消失得无影无踪, 无法正常使用, 将 Office 卸载重装, 问题依旧, 如图 2-140 所示。

故障排除: Word 菜单栏、工具栏等能否正常显示往往是由 Word 模板文件决定的, 模板文件“Normal.dot”一般位于“C:\Documents and Settings\qiaoshan\Application Data\Microsoft\Templates”目录下。首先关闭所有 Word 程序, 然后打开资源管理器, 找到“Normal.dot”将该文件删除, 再重新启动 Word, Word 就会生成一个新的“Normal.dot”模板文件, 工具栏和菜单即可恢复正常。

故障点评: Word 的很多莫名故障都是由模板文件“Normal.dot”损坏或者是进行了不恰当的设置引



◆图 2-139 取消“空格”选项



◆图 2-140 Word 菜单栏失踪故障

起的,但是,值得庆幸的是模板文件具有“再生”的功能,当用户将其删除,下次重新启动Word时,Word会自动重建一个新的并且是完好的默认的模板文件。因此,用户可以利用该原理,来修复一些看似无法修复的故障。

2.6.11 Excel文档常见的数值显示类错误的排除

故障现象:在Excel文档的编辑、制作过程中,出现“# NUM!”错误。

故障排除:在Excel文档的编辑、制作过程中,常常会出现一些数值显示类错误,而引起这些错误的原因大多是因为用户对数值的设置不当或者是表格的设计不合理造成的。常见的数值显示类错误有“# NUM!”错误、“# VALUE!”错误、“# DIV/0!”错误等等。下面分别介绍一下其排除方法:

◆ “# NUM!” 错误

当函数或公式中使用了不正确的数字时将出现错误信息“# NUM!”。这时应确认函数中使用的参数类型的正确性,然后修改公式,使其结果在-10307到+10307范围内即可。

◆ “# VALUE!” 错误

在Excel中出现“# VALUE!”错误信息时,可能有以下四个方面的原因之一:一是参数使用不正确;二是运算符使用不正确;三是执行“自动更正”命令时不能更正错误;四是当在需要输入数字或逻辑值时输入了文本,由于Excel不能将文本转换为正确的数据类型,也会出现该提示。这时应确认公式或函数所需的运算符或参数是否正确,并且在公式引用的单元格中包含有效的数值。

◆ “# DIV/0!” 错误

在Excel中出现“# DIV/0!”错误信息时,若输入的公式中的除数为0,或在公式中除数使用了空白单元格(当运算对象是空白单元格,Excel将此空值解释为零值),或包含零值单元格的单无格引用,就会出现错误信息“# DIV/0!”。只要修改单元格引用,或者在用作除数的单元格中输入不为零的值即可解决的问题。

2.6.12 启动Excel自动打开多个文件故障的排除

故障现象:安装有Office 2007办公套件的笔记本电脑,在启动Excel的过程中,启动缓慢,会自动打开多个文件。

故障排除:打开Microsoft Excel 2007。单击左上角的Microsoft Office 2007徽标键,从其下拉列表中选择“Excel选项”命令,打开Excel选项窗口。

选择左侧窗口中的“高级”选项,向下拖动鼠标,在“常规”栏中将“自动打开此目录中的所有文件”文本框中的内容清空,最后保存退出即可,如图2-141所示。



◆图 2-141 清除“启动自动打开此目录中的所有文件”文本框中的内容

2.6.13 PowerPoint 2007文档无法异地播放故障排除

故障现象:利用PowerPoint 2007制作的幻灯片,为了增加幻灯片的效果,用户往往会用一些比较美观的字体来点缀幻灯片,但是,在本机可以正常播放和显示的幻灯片字体,到其他计算机上却无法正常显示了,字体被替换为其他字体。为什么?如何才能让幻灯片正确显示这些特殊的字体?

故障排除:本机可以正常播放和显示的幻灯片字体,到其他计算机上无法显示的原因是这些计算

机没有安装幻灯片中包含的特效字体，Windows 会用其他字体进行更换。用户可以将幻灯片中使用的特效字体嵌入到文档中，以便在异地正常播放和显示。

打开 Microsoft PowerPoint 2007。单击左上角的 Microsoft Office 2007 徽标键，从其下拉列表中选择“PowerPoint 选项”命令，打开 PowerPoint 选项窗口。

在左侧功能列表框中，选择“保存”选项，在右侧选中“将字体嵌入文件”复选框，在其下有“仅嵌入演示文稿中使用的字符”和“嵌入所有字符”两个选项，用户可以根据自己的实际情况选择，在这里一般选择“仅嵌入演示文稿中使用的字符”，如图 2-142 所示。



◆图 2-142 将字体嵌入到文件

最后单击“确定”按钮。现在，将文档保存一下即可。

故障点评：在 PowerPoint 2003 中，用户可以进入到文件夹选项窗口，选择“保存”选项卡，将其中的“嵌入 TrueType 字体”复选框选中，然后根据需要选择“只嵌入所用字符”或“嵌入所有字符”即可。

2.6.14 PowerPoint 2003 文档无法播放故障的排除

故障现象：当双击 PowerPoint 文档，欲播放演示文稿时，出现“无法打开指定的文件”的提示信息，演示文档无法播放。

故障排除：造成 PowerPoint 文档无法正确打开的原因有三个方面，一是 PowerPoint 文档已经损坏，无法使用；二是 PowerPoint 程序出现了问题；三是用户使用的是低版本的 PowerPoint，而文档却是用高版本的 PowerPoint 制作完成的。

对于 PowerPoint 文档无法打开的故障用户可以尝试用以下方法来打开。

首先启动 PowerPoint 程序，然后通过菜单栏的“文件”→“打开”命令来打开 PowerPoint 文档。

选择菜单“插入”→“幻灯片(从文件)”，打开“幻灯片搜索器”对话框，如图 2-143 所示。



◆图 2-143 幻灯片搜索器

然后单击“文件”文本框后面的“浏览”按钮，打开损坏的 PowerPoint 文档，从损坏的文件中把幻灯片导入新文件中，最后另存一下即可。

故障点评：当遇到 Powerpoint 文档无法打开时，用户可以从微软官方网站中查找解决问题的方法，<http://support.microsoft.com/kb/207377/cn-US/>。该页面中详细列出了 PowerPoint 文档无法打开时问题的解决方法，用户不妨一一尝试，看问题能否解决。

2.6.15 Office 2007 不明故障的排除

故障现象：一台笔记本电脑，安装使用的是 Microsoft Office 2007，在使用 Office 2007 的过程中，如果出现一些莫名故障，Office 时不时会出现非法操作或自动关闭的故障，有时



◆图 2-144 运行 Microsoft Office 诊断程序

很长一段时间使用又很正常，无法找到故障的原因。

故障排除: 对于一些莫名故障，排除起来十分困难，对于普通用户来说可能会找不到一点头绪。遇到这种情况，不妨利用 Office 2007 自带的硬件诊断功能诊断一下，看故障是否是因硬件原因引起的。

打开 Microsoft Office 2007 某一组件，如 WORD 2007。单击左上角的 Microsoft Office 2007 徽标键，从其下拉列表中选择“Word 选项”命令，打开 Word 选项窗口。

单击左侧窗口中“资源”选项卡右侧的“运行 Microsoft Office 诊断”栏中的“诊断”按钮，如图 2-144 所示。

接下来，打开 Microsoft Office 诊断向导，单击其中的“继续”按钮，如图 2-145 所示。

在接下来出现的页面中，会详细列出 Office 可以诊断的项目，有内存诊断、兼容性诊断等 5 个项目，单击“开始诊断”按钮，如图 2-146 所示。



◆图 2-145 Microsoft Office 诊断窗口



◆图 2-146 诊断项目列表

Office 开始按照诊断项目，从前至后依次检测，并实时显示诊断的结果，诊断结果后还会给出详细的报告，用户通过该报告就可以知道问题出现在哪里，从而有的放矢地去排除故障，如图 2-147 所示。在这一诊断过程中，主要测试硬盘及内存的问题，其中硬盘测试主要依赖于硬盘的自监控、分析与报告技术 (SMART) 功能。而内存诊断主要验证计算机的随机存取内存 (RAM) 的完整性。



◆图 2-147 运行 Office 诊断

故障点评: 如果 Office 程序出现故障，根本无法运行 Office 程序，可以选择“开始”→“所有程序”→“Microsoft Office”→“Microsoft Office 工具”，然后单击“Microsoft Office 诊断”选项，启动 Office 诊断程序。

2.6.16 低版本 Office 无法打开 Office 2007 文档故障的排除

故障现象: 在现在的办公人群中，有使用 Office 2003 的，还有使用 Office 2000 的，再加上最新的 Office 2007，组件版本较多。这种三

足鼎立的局势却给用户的交流带来了不便。在低版本的 Office 中无法打开 Office 2007 中编辑生成的文档。

故障排除:出现这种情况的原因是 Office 2007 采用全新的文件格式,而这些格式在低版本中无法识别。可以借助于“Microsoft Office Compatibility Pack for 2007 File Formats”,以便让低版本的 Office 2000/2003 可以打开高版本的 Office 2007 创建的文档。

Microsoft Office Compatibility Pack for 2007 File Formats 是微软官方专门为解决 Office 97-2003 无法向上兼容 Office 2007 文档而推出的转换工具。下载完毕,根据提示完成安装并重启。再次使用 Office 97-2003 时,Office 97-2003 就可以识别出“docx、docm”格式的 Word 2007 文档,“pptx、pptm、potx、potm、ppsx、ppsm”格式的 PowerPoint 2007 文档,“xlsb、xlsx、xlsm、xltx、xltm”格式的 Excel 2007 文档,在系统中所显示的新旧格式的 Office 文档的文档图标存在差异,可以很清晰地分辨出两者之间的区别。

以 Word 为例,安装完毕,用 Word 2003 打开文件时,在“文件类型”下拉列表中就多了“Word 2007 Document (*.docx)”以及“Word 2007 Macro-enabled Document (*.docm)”两种类型,



◆图 2-148 在低版本 Office 中打开 Office 2007 生成的文档

如图 2-148 所示。现在用 Office 97-2003 打开、保存或新建 Office 2007 格式的文档就可以一路绿灯了。

2.6.17 Office 2007 没有经典菜单故障的排除

故障现象:Microsoft Office 2007 采用了全新 Ribbon 风格的操作界面,摒弃了已经深入人心的传统工具栏和下拉菜单。当用户第一次打开 Word, Excel 和 PowerPoint 2007 时,用户就会感觉到很大的变化。变化如此之大在 Office 历史上是绝无仅有的,这也给用户向新版本迁移带来了难度。特别是没有了菜单,让很多 Office 2003 用户觉得不习惯。

故障排除:如果用户对 Office 2003 经典菜单比较依恋的话,那么,可以让 Office 2007 重现这些菜单。在这里可以借助于 Office 2007 经典菜单来实现。

下载安装该软件后,用户就会发现在 Word, Excel 和 PowerPoint 中增加了一个很像 Office 2003 的工具栏。在这个工具栏的菜单里,用户可以看到和 Word 2003 一样的所有一级命令(文件,编辑,视图等),打开后也和 2003 很相像。Office 2007 经典菜单使用户不必改变自己的习惯。

故障点评:重现的经典菜单与原 Office 2003 菜单有一些不同点,例如“视图”菜单下“页眉和页脚”的设置方式有所不同。在 Word 2003 中的命令“工具”→“宏”→“宏”,在“经典菜单”中则为“工具”→“代码”→“宏”。

另外,“经典菜单”的所有快捷键与 Office 2003 并不完全相同。例如,在 Office 2003 中,“Alt+F”组合键是打开“文件”下拉菜单用的。但由于 Office 2007 中,“Alt+F”键虽是作用相同,但只能在左上角的 Office 按钮处打开菜单,所以“经典菜单”就不能再使用这个快捷键组合了。“经典菜单”的快捷键要复杂些,在按下“Alt+Q”组合键后,用户就可以看到出现了所有命令的快捷键,然后依次按“A, 1”,就打开了“文件”菜单。