

## 附录B 问题与解决——故障排除

我们遭受了计算机很多的虐待，它们崩溃、死机、拒绝干活，让我们掉眼泪。但是我们仍然一如既往，默默地忍受着在其他场合下不可能忍受的一些令人可笑的缺点。更糟糕的是，对计算机的一些错误我们反倒责备自己。请相信我，有时候并不总是我们的错。

以下是些常见的问题及解决方法。由于篇幅所限，我不能一一列举出所有的问题和可能的解决方法。我最大的希望是能够训练你找出问题并解决的能力。

另外，你要多方面寻求帮助。分销商、计算机制造商和软件开发人员等都会向你提供帮助，因为你毕竟付过钱了。

### 常见的做法

当计算机崩溃了或者某些方面不正常时，Windows会显示一条错误消息或者某些地方感觉不太对劲。出现这些先兆时，你应该这样：

#### 1) 存盘。

尽可能地把你的辛苦成果保存到磁盘中。任何细小的系统错误和硬件故障都会导致计算机环境的不稳定。存盘是你的首选。

#### 2) 退出程序。

如果可能的话要退出程序，减少文件或者磁盘簇丢失的可能性。

#### 3) 关闭Windows。

象以往一样退出Windows。退出的方法参阅第2学时“准备出发！……”

Windows退出后，关掉计算机，先等一会儿（通常是一分钟左右，只要硬盘停止转动就够了），然后再打开计算机。

多数情况下，关掉计算机再打开，可以修复一些小毛病。为什么呢？我不知道，我想微软公司也不会知道。可能是由于某些原因使计算机“疲惫”了。

### 故障可预测吗

有时候计算机程序的故障是一次性的。例如，打开网页后，Internet Explorer就死掉了，并断开与Internet的连接。再试一次就可以连接上。而另外一些时候，你会注意到某些问题会在同样的时间或者同样的环境下反复出现。

如果问题是可预测的，比如系统不能从睡眠模式中恢复回来，这绝对是你的错。就象众所周知的医生与病人的笑话一样（“大夫，大夫！我一这样就痛！”“那你就别这样呗！”），你应该避免可能导致系统崩溃的操作。

对于出现的问题不要迁就或容忍，要获积极取帮助。如果问题出在应用程序中，就应给开发商那里的技术人员打电话。如果使用打印机时出了问题，就需要给分销商打电话，寻求技术支持。

故障重复出现时做好记录，其实是帮助了帮助你查找问题的技术人员。

## 安装软件/硬件后出现的问题

很多计算机安装新的硬件或软件后，常常容易出问题：或者是硬件与计算机不兼容，或者是软件妨碍了其他程序的正常使用。此类问题经常发生。

可以采取两种方法。第一种方法是去掉不兼容的硬件或者卸载软件。并非任何东西都跟 Windows 2000 兼容，包装盒上虽然写着“Windows”，但并不意味着适合 Windows 2000。

第二种方法是仔细研究一下硬件或软件，适当地配置它们以适应系统。说明手册在这里起很大的作用，其中的故障排除向导部分能帮助你明确冲突的所在，并予以解决。

最后一点是，有些程序拒绝运行在 Windows 2000 下，与 Windows 2000 不兼容。你可以跟开发人员联系看看，但最好事先看看产品的包装。

## 电话求助

当你给分销商、制造商或开发商打电话寻求技术支持时，要注意几点。第一，因为他们关心他们的产品，愿意提供支持，这是公司信誉的一种体现。

第二，不要以寻求支持为借口不看说明书。WordPerfect 软件停止了其免费支持的原因之一，是因为很多人连软件还没有从包装盒中取出来，就打电话询问如何设置自己的计算机。把好端端的事搞砸了。只有当所有可能的方法都找遍了还是不能解决问题时，再给公司打电话。

第三，准备好必要的信息。要知道程序的名称、版本号和注册码，也要知道一点儿有关计算机的信息。运行环境是 Windows 2000，但是内存是多少？微处理器是什么型号的？知道这些信息会加快技术支持的过程。也可以返回到第 20 学时“维护磁盘驱动器”中，看看关于“系统信息”的有关内容，那里是找出计算机中所有信息最好的地方。

第四，要尽可能准确而心平气和地描述故障现象。说得越具体，他们就越能提供解决方法。如果你怒气冲冲地说“这个破玩意儿就是不打印！”，他们可能就不太愿意帮助你。

第五，要接受他们提供的解决方法。按照他们的指导去实践需要时间，你要耐心些，最后要说声“谢谢”。

如果得到的回答类似于“这不是我们的错，给别人打电话问问吧。”，那么就请你给分销商或者计算机销售商打电话，让他们来解决你的问题。

得到技术支持有可能要花点儿钱，这对于其他的行业你可能无法理解，但对于计算机来说则是司空见惯的。越能听从我前面的建议的人，就越容易得到高质量的技术支持。

## 别忘记Windows中的故障排除程序

Windows 也试图解除你的痛苦，但这不是它们的主要用途。

不要忘记 Windows 2000 中还带有一个叫做“Windows 2000 故障排除”的程序。在让你回答一系列问题之后，最后由故障排除程序判断出故障的部位，或者缩小故障范围，便于你修复。正如你所预料的那样，有时“故障排除”程序能够起作用，有时则不能。

第 23 学时“安装和删除硬件”向你详细地介绍了 Windows 2000 的故障排除程序。