

常见问题及解决方案 (PC&笔记本)

目录

一、硬件问题 (至少包括但不限于以下问题)	3
问题 1: 鼠标、键盘无法正常使用问题	3
问题 2: 休眠或睡眠后, 无法通过键鼠唤醒问题	3
问题 3: 设备启动后, 显示器无法正常显示问题	3
问题 4: 开机后机箱异响问题	4
问题 5: 系统提示无法识读内存/硬盘问题	4
问题 6: 设备反复自动重启问题	5
问题 7: 机箱前置/后置 USB 无法正常识读问题	5
问题 8: 前置/后置音频接口无声音问题	5
问题 9: 开机直接跳转 shell 界面, 无法进入系统问题	6
问题 10: 笔记本开机键灯闪烁问题	6
问题 11: 台式机滴滴滴报警问题	6
问题 12: 开机不加电问题	7
问题 13: 更换内存、硬盘、显卡等配件问题	7
二、操作系统问题 (至少包括但不限于以下问题)	8
问题 1: 操作系统安装问题	8
问题 2: 操作系统安装时黑屏	8
问题 3: 屏幕分辨率不正确问题	9
问题 4: 显示蓝屏问题	9
问题 5: 进入 BIOS 界面及相关参数设置问题	10
问题 6: 开机启动卡在 logo 界面问题	10
问题 7: 如何激活操作系统问题	10
问题 8: 系统提示权限不够问题	11
问题 9: 操作系统版本查看问题	11
问题 10: 应用软件获取来源问题	11
问题 11: 应用软件版本升级问题	12
问题 12: 光盘刻录、追加刻录等问题	12
问题 13: 外设驱动安装、获取等问题	12
问题 14: 用户手册获取、查看问题	13
问题 15: 输入法乱码问题	13
问题 16: 无线网卡问题	13
问题 17: 文件系统损坏问题	14
问题 18: 笔记本触摸板无法使用问题	14
问题 19: 程序软件无法使用问题	15

问题 20: 浏览器插件无法使用问题.....	15
问题 21: 外设驱动无法调用问题.....	15
问题 22: 无法观看视频问题.....	16
三、其他问题（至少包括但不限于以下问题）	16
问题 1: 安装/修改软件的 root 密码问题.....	16
问题 2: 字体缺失、文档乱码问题.....	16
问题 3: 输入法获取、切换问题.....	17

说明：以下问题解决方案适用于东海 XTD30, XNC30, XMD30 机型。

一、硬件问题（至少包括但不限于以下问题）

问题 1：鼠标、键盘无法正常使用问题

【问题现象】

- 1、鼠标、键盘指示灯亮，无法使用；
- 2、鼠标、键盘指示灯不亮，无法使用；

【解决方案】

第一类：因 USB 驱动未安装，导致鼠标键盘无法使用，安装 USB 驱动即可解决问题。

第二类：因为 I0 板或连接线等问题，导致无法使用，更换 I0 板或链接线解决问题。

问题 2：休眠或睡眠后，无法通过键鼠唤醒问题

【问题现象】

- （1）休眠或睡眠后，无法通过键盘唤醒

【解决方案】

- （1）通过在电源设置中勾选休眠或睡眠

问题 3：设备启动后，显示器无法正常显示问题

【问题现象】

- （1）设备启动后，显示器无法正常显示

【解决方案】

- (1) 检查 vga 及 hdmi 连接线接口是否松动，如果松动，将接口进行重插，并固定。

问题 4: 开机后机箱异响问题

【问题现象】

- (1) 开机后机箱异响，风扇转速较高

【解决方案】

- (1) 打开机箱，检查系统风扇及 CPU 风扇是否有异物，导致异响。
- (2) 进入 BIOS 检测 cpu 转速，如果转速较高，可进行设置风扇相关参数值即可。

问题 5: 系统提示无法识读内存/硬盘问题

【问题现象】

- (1) 系统无法识读内存、硬盘，无法开机

【解决方案】

- (1) 将机箱打开，检查内存插槽是否松动，如若松动拔出，进行重插。
- (2) 检查硬盘电源及 sata 线，是否正确连接，如果非正确连接，进行重连。

问题 6: 设备反复自动重启问题

【问题现象】

- (1) 系统反复自动重启

【解决方案】

- (1) 检查系统驱动是否正常安装, 如若未安装及时打上相关驱动。
- (2) 若相关驱动都已正常安装, 即可用修复工具打上相关补丁。
- (3) 更换镜像文件。

问题 7: 机箱前置/后置 USB 无法正常识读问题

【问题现象】

- (1) U 盘无法识读

【解决方案】

- (1) Usb 驱动未打上, 打上 USB 驱动即可解决。
- (2) 更换 USB 接口, 如果是单一接口损坏, 此问题即可解决。

问题 8: 前置/后置音频接口无声音问题

【问题现象】

- (1) 无声卡驱动
- (2) 音频线松动

【解决方案】

- (1) 打上声卡驱动，此问题即可解决
- (2) 将音频线进行重插，此问题即可解决

问题 9: 开机直接跳转 shell 界面，无法进入系统问题

【问题现象】

- (1) 开机直接进入 SHELL 界面

【解决方案】

- (1) 直接进入 BIOS 中设置硬盘启动

问题 10: 笔记本开机键灯闪烁问题

【问题现象】

- (1) 笔记本开关键灯闪烁

【解决方案】

- (1) 检查笔记本是否电量耗尽
- (2) 检查电源线连接器

问题 11: 台式机滴滴滴报警问题

【问题现象】

- (1) 台式机发出滴滴滴报警声

【解决方案】

- (1) 当台式机发出滴滴滴报警声，问题有两个，一

一个是内存问题，另一个是硬盘问题。

(2) 检查内存、硬盘是否正确连接，即可解决。

问题 12: 开机不加电问题

【问题现象】

(1) 开机不加电

【解决方案】

(1) 确认电源线是否正常连接，是否处于通电状态。

(2) 如果电源处于通电状态，机器还是不加电请走售后服务流程。

问题 13: 更换内存、硬盘、显卡等配件问题

【问题现象】

(1) 更换内存后，机器无法开机。

(2) 更换硬盘后，机器无法进入系统。

(3) 更换显卡后，无法正常输出。

【解决方案】

(1) 需要更换同品牌，同类型的内存。

(2) 需要更换同品牌，同类型的硬盘。

(3) 需要更换已适配的显卡。

二、操作系统问题（至少包括但不限于以下问题）

问题 1: 操作系统安装问题

【问题现象】

(1) 制作完安装 U 盘后，重启系统无法进入安装界面

【解决方案】

(1) 确认已经设置从 U 盘启动，进入电脑 BIOS 界面-启动设置页进行设置。

(2) 如无法识别 U 盘，可尝试更换 U 口或者更换 U 盘进行安装

(3) 确认系统 ISO 文件 MD5 值。

(4) 如上述问题都确认无误，则建议更换光盘安装方式。

问题 2: 操作系统安装时黑屏

【问题现象】

(1) 在某些使用 N 卡的机器中，安装系统过程中，电脑出现黑屏现象，无法继续安装。

【解决方案】

(1) 该问题通常是由于显卡驱动造成的，需要在安装时添加 nomodeset 参数，在 grub 界面按 "e" 进入编辑模式，在 linux 哪一行后添加 "nomodeset"，然后启动安装。

问题 3: 屏幕分辨率不正确问题

【问题现象】

(1) 当连接显示器后, 发现分辨率不正确, 例如连接了 2k 屏幕, 分辨率只能设置 1024*768。

【解决方案】

(1) 此处以用户实际使用的外接显示器最高分辨率为 2560x1440 为例进行说明。

(2) 打开命令行终端, 输入 `xrandr`, 列出当前能检测到的分辨率。

(3) 默认分辨率为 1920x1080, 若列表中无 2560x1440 的选项。

问题 4: 显示蓝屏问题

【问题现象】

(1) 计算机出现蓝屏

【解决方案】

(1) 驱动程序安装不当导致的蓝屏;

(2) 系统文件损坏导致的蓝屏;

(3) 病毒导致的蓝屏对于软件导致的蓝屏, 最彻底的方法是重装系统, 然后全盘查杀 硬件损坏导致的蓝屏可按一下顺序便可解决

(4) 检测硬盘更换内存更换电源

问题 5: 进入 BIOS 界面及相关参数设置问题

【问题现象】

(1) 从硬盘或 U 盘启动设置

【解决方案】

(1) 开机按 F2 进入 BIOS

(2) 在 BIOS 中找到启动选项;

(3) 将需要启动的硬盘或 U 盘通过 shift + 调整到第一启动项, 再按 F10 保存即可。

问题 6: 开机启动卡在 logo 界面问题

【问题现象】

(1) 开机启动卡在 logo 界面, 无法正常进入系统。

【解决方案】

(1) 若系统镜像文件或引导文件损坏, 可通过重装系统解决。

(2) 若启动方式不对, 可通过 BIOS 设置启动方式。

问题 7: 如何激活操作系统问题

【问题现象】

(1) 操作系统未能激活

【解决方案】

(1) 系统设置找到系统激活，选择激活方式密钥激活、二维码激活、授权文件激活都能激活系统。

问题 8：系统提示权限不够问题

【问题现象】

(1) 系统提示权限不够

【解决方案】

(1) 可通过用户切换，可通过右键，已管理员身份运行，输入管理员密码，即可解决。

问题 9：操作系统版本查看问题

【问题现象】

(1) 如何查看操作系统版本

【解决方案】

(1) 在桌面找到计算机，右键，点击属性即可查看

(2) 在超级终端输入 `uname -a` 命令也可以查看。

问题 10：应用软件获取来源问题

【问题现象】

(1) 应用软件获取来源问题

【解决方案】

- (1) 大部分应用软件在软件商店下载即可。
- (2) 特定应用软件也可通过开发商直接提供。

问题 11: 应用软件版本升级问题

【问题现象】

- (1) 应用软件升级问题

【解决方案】

- (1) 软件自动提示升级通知, 点击即可升级;
- (2) 在引用商店也可查找最新的版本, 点击升级。

问题 12: 光盘刻录、追加刻录等问题

【问题现象】

- (1) 光盘刻录问题

【解决方案】

- (1) 可通过系统自带的刻录工具, 进行文件刻录。
- (2) 也可在应用商店找其它刻录工具进行刻录。

问题 13: 外设驱动安装、获取等问题

【问题现象】

- (1) 外设驱动安装及获取

【解决方案】

- (1) 可在外设硬件原厂官网获取驱动

(2) 在命令行终端, 以 root 权限进行驱动安装。

问题 14: 用户手册获取、查看问题

【问题现象】

(1) 用户手册获取及查看问题

【解决方案】

(1) 随机包装包含用户使用手册, 若用户自行丢失也可致电我司售后部门进行获取。

问题 15: 输入法乱码问题

【问题现象】

(1) 在日常的系统安装中默认安装中文环境后, 可能将会遇到中文错误提示等信息显示为乱码, 此时只要进行语言的切换。以下案例以中文环境中切换到英文环境为例。

【解决方案】

(1) 设置语言环境变量: `sudo export LANG=en_US.UTF-8`

(2) 配置本地语言包: `sudo dpkg-reconfigure locales`

问题 16: 无线网卡问题

【问题现象】

(1) 笔记本电脑, 安装完系统启动后, 发现没有无线网络设置。

【解决方案】

(1) 确认无线网卡硬件开关已经打开。

(2) 查看是否为驱动问题，在命令行界面输入 `lspci` 命令查看无线网卡硬件是否正常，如 `lspci` 能够看到无线网卡，但是控制中心找不到无线网络设置，则需要先安装该款无线网卡的驱动程序。

问题 17: 文件系统损坏问题

【问题现象】

(1) 系统无法开机，进入 `initramfs` 界面，该问题通常由突然断电或者强制关机导致。

【解决方案】

(1) 执行自动修复：在 `initramfs` 界面执行 `exit`，系统会自动先使用 `fsck` 进行一次修复系统。

(2) 执行手动修复：手动执行 `fsck -y /dev/sda1` (`/dev/sda1` 为系统安装的分区)。

(3) 重启系统：执行 `reboot -f`，重启系统。

问题 18: 笔记本触摸板无法使用问题

【问题现象】

(1) 触摸板开关关闭状态，无法使用

【解决方案】

(1) 在系统设置中, 找到设备选项, 再找到触摸板打开。

问题 19: 程序软件无法使用问题

【问题现象】

(1) 双击桌面图标, 该程序未启动

【解决方案】

(1) 通过命令行运行该程序, 通常会有启动报错信息输出到屏幕, 根据具体报错信息定位问题。

问题 20: 浏览器插件无法使用问题

【问题现象】

(1) UOS 浏览器是否支持 NPAPI 和 PPAPI 插件

(2) UOS 是否支持国密算法

【解决方案】

(1) UOS 浏览器支持符合 NPAPI 和 PPAPI 插件。

(2) UOS 支持的 360 安全浏览器和海泰方圆红莲花浏览器实现了国密算法。

问题 21: 外设驱动无法调用问题

【问题现象】

(1) 外设硬件无法使用

【解决方案】

- (1) 检查硬件设备驱动是否安装

问题 22: 无法观看视频问题

【问题现象】

- (1) 视频无法播放

【解决方案】

- (1) 检查网络连接是否正常
- (2) 系统有没有安装播放软件
- (3) 视频文件是否损坏

三、其他问题（至少包括但不限于以下问题）

问题 1: 安装/修改软件的 root 密码问题

【问题现象】

- (1) 安装软件/修改软件需要用到 root 权限

【解决方案】

- (1) 图形化界面中，已管理员的身份运行打开应用软件，此时需要输入 root 密码。
- (2) 在命令行终端中可通过切换 root 用户来安装应用软件。

问题 2: 字体缺失、文档乱码问题

【问题现象】

(1) 在日常的系统安装中默认安装中文环境后, 可能会遇到中文错误提示等信息显示为乱码, 此时只要进行语言的切换。

【解决方案】

(1) 设置语言环境变量

```
sudo export LANG=en_US.UTF-8
```

(2) 配置本地语言包

```
sudo dpkg-reconfigure locales
```

问题 3: 输入法获取、切换问题

【问题现象】

(1) 输入法获取

【解决方案】

(1) 可通过应用商店进行**下载输入法**

(2) 可通过 **Ctrl+shift** 进行切换, 也可通过自定义快捷键切换。