

## 简单故障排除指南

### 一、打开终端的电源开关后，终端不能启动，故障排除方法如下：

- 1) 检查电源适配器所连接的排插是否有电。
- 2) 确认适配器与终端是否正常连接。
- 3) 确认相关外围设备连接是否正常，例如显示器、鼠标、键盘等。
- 4) 确认适配器工作正常，且连接都正常，终端仍不能正常开机，则请及时将终端报送维修。

### 二、显示器无法正常显示的故障检修

#### 1. 开机后显示器没有显示的故障检修

- 1) 请检查终端工作指示灯有没有亮起来，若无说明终端电源没有打开，或者供电故障。
- 2) 检查显示器的电源开关是否打开。
- 3) 请确认显示器连线是否正确，特别是信号线两端有无松动，接口有无断针、弯针等，如有请及时更换。
- 4) 请将显示器连接在其他正常设备上，检查显示器是否正常。
- 5) 若显示器长期放置，灰尘积累过多，存放环境潮湿均可能造成没有显示。

#### 2. 显示器显示模糊不清、抖动、有水纹的故障检修

- 1) 确认显示驱动程序是否正确安装。
- 2) 检查显示器周边有无强电场和强磁场，若有请及时排除。
- 3) 确认显示器信号线连接是否稳定可靠。
- 4) 检查连接显示器的信号线有无破损等现象，并且要使用正规线材。
- 5) 若以上检查仍不能确认故障，请将显示器连接接到其他正常的终端上，确认故障是来自显示器还是终端，若确定是显示器问题，请通知相关人员进行维修处理。

### 三、网络连接问题的故障检修

- 1) 请检查您所使用的各种网络设备（网络线、HUB、交换机等）是否工作正常。
- 2) 请检查您的网络连接方式是否正确。
- 3) 请检查所使用的网线是否完好。
- 4) 请检查网线是否正确插入终端的网口，且网口指示灯亮。
- 5) 请确认终端上网络相关参数设置是否正确。

福建升腾资讯有限公司

福州市金山大道618号橘园洲星网锐科技园22座2层

☎ 0591-83057768

☎ 0591-83057710

☎ 350002

<http://www.centerm.com>

## 四、鼠标键盘相应故障检修

鼠标键盘在使用前，应首先检查有无损坏，例如键盘要查看有无破损，按键按下后有无不能回弹，卡键等现象。鼠标应该先检查一下按键有没有失灵，滚轮滚动是否正常等。

### 1. 终端启动后鼠标或者键盘无法使用的故障检修

- 1) 请确认鼠标或者键盘是否正确连接在终端上面。
- 2) 请确认鼠标和键盘是插在相应的接口上面，没有插错或松动。
- 3) 拔下鼠标或者是键盘，检查接口处的插针有没有出现弯曲、缺针等情况。
- 4) 检查鼠标和键盘有无发生断线和接触不良等现象，一般断线故障多发生在插头或电缆引出端等频繁弯折处。
- 5) 请把鼠标和键盘放在另外正常使用的终端上测试，确认其可用。

### 2. 光电鼠标的指针颤抖或者定位不准的故障检修

- 1) 确认鼠标完好的情况下，查看鼠标发光和折射光的地方是否脏了，若是请清理一下，或者换个鼠标垫。
- 2) 若鼠标定位不准，可以进入控制面板/鼠标/指针选项，将“提高指针精确度”前的勾去掉，然后把指针移动速度适当调快一些即可解决问题。

## 五、音频输出异常的故障检修

- 1) 请确认音响或者其他相关设备与终端的连接是否正常。
- 2) 请确认声卡驱动安装是否正常。
- 3) 请确认声音系统设置是否正常，例如声音控制器内的声音输出是否静音等。

## 六、USB 接口相关故障检修

- 1) 若 U 盘不能够识别，首先请确认 U 盘是否插好，且 U 盘是好的。
- 2) 若 U 盘不能够识别，请用鼠标右键点击我的电脑/属性，再点硬件/设备管理器/通用串行总线控制器，查看该项有没有问号，若有说明没有驱动，重新安装一下驱动即可。
- 3) 请检查 USB 连接线是否正常可用。
- 4) 请查看终端 USB 接口是否连接外围设备较多，由于供电能力问题，造成外围 USB 设备不能被识别。
- 5) U 盘中毒也可能导致 U 盘无法被识别。

## 七、死机的故障检修

- 1) 死机问题主要有硬件、软件两方面原因。一般软件问题经修复或者 ghost 系统之后

都能恢复，若是硬件问题请及时检查，确认原因后及时处理。

- 2) 请检查终端上是否有灰尘堆积的现象，如有请进行彻底的清理。
- 3) 请确认终端的工作环境，终端不能放置在高温、高湿的环境中，如有请及时调整。
- 4) 请仔细检查终端与外围设备连接是否有松动，接触是否良好。
- 5) 请检查终端是否中毒，若有请及时全面杀毒，平时要及时更新杀毒软件。
- 6) 请检查是否是因为启动程序过多，系统资源消耗殆尽，造成死机，在平时使用过程中不使用的应用程序尽量关闭。
- 7) 请检查硬盘剩余空间，剩余空间不能太少，一些应用程序运行需要大量的内存，这样就需要虚拟内存，而虚拟内存则是由硬盘提供，因此硬盘要有足够的剩余空间以满足虚拟内存的需求。同时用户还要养成定期整理硬盘、清除硬盘中垃圾文件的良好习惯。
- 8) 请正常关闭终端，不要使用终端的电源按钮关机，否则会造成系统文件损坏或丢失，引起终端自动启动或者在运行中死机，甚至系统崩溃。
- 9) 请不要随意安装使用非法软件，这些软件可能带有缺陷或者在一些方面并不稳定，甚至还可能携带病毒，使系统在运行中出现死机，若有请及时卸载并及时进行杀毒。

**注：**如果上述故障按所述方法仍解决不了或出现上述以外的故障，请与您最近的客户服务中心联系。