



银河麒麟桌面操作系统 V10¹

常见问题

麒麟软件有限公司

2023 年 4 月

¹ 本文档所有银河麒麟桌面操作系统 V10 版本指代 SP1 版本

版权所有 © 2014-2023 麒麟软件有限公司，保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



和其他麒麟商标均为麒麟软件有限公司的商标。本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受麒麟软件有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，麒麟软件有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容有可能变更，麒麟软件有限公司保留在没有任何通知或提示的情况下对内容进行修改的权利。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，并不确保手册内容完全没有错误。本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目 录

1 安装问题	1
2 启动问题	3
4 激活问题	4
5 权限问题	7
6 版本问题	8
7 软件安装	9
8 外设使用	11
9 手册问题	13
10 显示问题	13
11 网络问题	14
12 输入问题	15
13 挂卸载问题	16
14 应用问题	16
15 软件商店问题	17
16 安全中心问题	19
17 日志查看器问题	25
18 生物特征管理工具问题	27
19 其他问题	27

1 安装问题

(1) 在自定义安装银河麒麟桌面操作系统 V10 时, 新建分区 **sda1** 必须是 **/boot** 分区, **sda2** 是根分区吗?

LEGACY 启动方式, 是的。且这两个分区类型必须是主分区, 除这两个分区外其他分区类型可选择主分区或逻辑分区, 但单个硬盘的主分区数量不超过 4 个。

UEFI 的启动方式, 建议将第一个分区设置成 **efi** 分区。其中 **efi** 和根分区是必要分区。

(2) 用光盘安装或者 U 盘安装时, 无法进入安装界面怎么解决?

开机长按 **F2** (不同型号机器不同, 请根据具体机型情况操作) 进入 BIOS 设置界面, 选择“CD/DVD”或者“USB”启动; 然后在 **Security** 选项卡下面将 **Secure boot** 改为 **Disable**; 在 **Startup** 选项卡下面, 将 **UEFI/LEGACY BOOT** 改为 **Both** 或者 **LEGACY First** 即可解决问题。

(3) 银河麒麟桌面操作系统 V10 无法安装, 或安装失败怎么解决?

请先检查架构是否一致, 操作系统架构必须与要安装的机器架构相同, 否则不能安装成功; 其次检查安装介质是否正常, 排除光盘、光驱问题; 最后排查引导选项配置是否正确。

(4) 安装银河麒麟桌面操作系统 V10 卡住无法进行, 提示错误信息“**call Trace**”的解决方法。

开机进入系统引导界面, 根据下方提示按“**e**”进入 **grub** 界面, 在 **Linux** 行末增加 **acpi=off**, 然后再按 **Ctrl+X** 引导即可解决。

(5) 如何获知银河麒麟桌面操作系统 V10 的安装时间?

打开终端输入命令“`sudo tune2fs -l /dev/sda1 | grep Filesystem`”，可获知文件系统创建时间，作为装机时间的参考，其中/dev/sda1 为 boot 分区。

(6) 银河麒麟桌面操作系统 V10 是否支持 ghost 模式安装系统？

银河麒麟桌面操作系统 V10 SP1 2203、2209 版本支持 ghost 安装模式。

(7) 安装银河麒麟桌面操作系统 V10 时，怎么进入 BIOS 界面？

以联想 CF4620Z 为例，重启机器，等待片刻，待屏幕出现硬件的 logo 时，按 Fn+F12 键即可进入 BIOS，按 ESC 键退出 BIOS，不同机器需要按的键不一样，可根据具体机型情况操作。

(8) 安装银河麒麟桌面操作系统 V10 一般需要多久时间？

快速安装仅需要三分钟。

(9) 如何获取光盘和镜像？

光盘和镜像都是需要找商务正式购买获取的，若想试用体验可进入麒麟软件官网-产品方案，选择桌面操作系统，选择要体验的版本点击申请试用，填写产品试用申请表提交后即可获取到银河麒麟桌面操作系统的试用镜像文件。

(10) 银河麒麟桌面操作系统 V10 有没有 U 盘启动制作工具？

银河麒麟桌面操作系统 V10 自带 U 盘启动器，可通过开始菜单-所有程序-U 盘启动器来打开使用。

(11) 如何检查启动盘是否制作成功？

进入启动盘的根目录，执行指令“`sudo md5sum -c md5sum.txt | grep -v success | grep -v`”，若没有出现失败日志，表示启动刻录成功。

(12) 出现安装失败界面如何处理？

V10 SP1 2203、2209 版本出现安装失败界面，界面会显示对应的安装失败日志。可以根据显示的日志进行排查。为排除偶发现象，建议尝试进行第二次安装。

2 启动问题

(1) 开机启动停在银河麒麟 logo 界面怎么办？

将系统安装光盘插入机器，在 BIOS 阶段将第一启动项设置为光驱（如果为 USB 接口外置光驱则设置为 USB）。启动系统选择试用模式，打开终端，输入“df -h”，查看根分区所在磁盘分区。输入“sudo fsck /dev/sda5”（/dev/sda5 为上一步得到的根分区所在磁盘分区），修复完毕后重启，即可正常进入系统。

(2) 如何在银河麒麟桌面操作系统 V10 开机时启动某服务？

如下演示开机启动 ssh 服务，登录系统，打开终端执行以下命令：

```
sudo systemctl enable ssh;
```

(3) 如何设置开机启动项？

打开开始菜单-设置-应用-开机启动可以管理开机启动项。

3 登录问题

(1) 在登录界面，输入登录用户密码后，出现闪退了怎么办？

首先按 `ctrl+alt+f1` 进入命令行，输入用户名和密码登录，执行命令 `df -h`，看一下磁盘的使用率，查看根分区是否满了。如果根分区满了可以进入到根分区下，使用 `du-sh*` 命令定位到该目录下占用内存较大的文件夹，删除该文件夹下没用的数据，释放空间后，重启即可。

(2) 忘记了用户密码怎么办?

请开机进入 grub 启动界面,选择第三项高级选项,进入救援模式(recovery mode),回车在 root 权限下输入 passwd 回车,输入新密码即可修改密码。

4 激活问题

(1) 如何激活银河麒麟桌面操作系统 V10?

您可以查看《银河麒麟桌面操作系统产品安装手册》获取详细的系统激活方式介绍及步骤。

方式一：产品密钥激活

产品密钥通常在配套 DVD 包装盒中,由 20 位数字和大写字母组成,连通网络,输入产品密钥后点击激活,提示激活成功后重启系统,即可成功激活。

方式二：二维码激活

二维码激活需要首先在移动设备上绑定对应的服务序列号激活权限,绑定权限后即可使用微信扫描系统二维码激活,可分为系统联网激活和系统离线激活两种情况:

● 系统联网的激活操作步骤如下

如以二维码方式激活,先通过移动设备的微信扫描系统激活界面中的二维码,进入移动端授权激活界面。

在移动端授权激活界面,输入服务序列号,点击“检查激活情况”,进入检查激活情况界面。

在检查激活情况界面,点击“获取激活码”按钮,进入确认激活界面。

在确认激活界面,输入验证码,点击“获取激活码”按钮,完成移动端扫码

激活操作。

在系统激活界面上点击“激活”，系统即自动刷新为激活成功状态。

● 系统离线的激活操作步骤如下

离线状态下，如以二维码方式激活，先通过移动设备的微信扫描系统激活界面中的二维码，进入移动端授权激活界面。

离线二维码的移动端授权激活与联网相同，参考联网二维码移动端授权激活的步骤即可。

移动端授权激活完成后，在系统二维码激活界面的“序列号”和“激活码”文本框内输入移动端扫码获取到的序列号和激活码，再点击“激活”按钮，即可完成系统激活。

方式三：二维码+密钥激活

二维码+密钥激活方式与二维码激活操作基本相同，区别在该方式不用微信提前绑定激活权限，而是通过输入获得的产品密钥获取激活码。

扫码后在移动端授权激活界面，输入服务序列号，点击“检查激活情况”，进入检查激活情况界面，点击“产品密钥激活”，输入产品密钥后点击获取“激活码”，联网状态下直接激活，离线状态下将序列号和激活码输入至系统扫码界面后点击激活即可。

方式四：场地授权激活

如使用场地授权方式激活，点击“添加”选择或直接拖拽对应的“.kyinfo”和“LICENSE”文件到添加区域，点击“激活”即可激活成功。

方式五：UKey 激活

如以 Ukey 方式激活，首先插入 Ukey，然后选择 Ukey 方式激活，等待系统完成激活，弹出激活成功弹窗后即可激活成功。

方式六：KMS 工具激活

KMS 是一款能够满足在不同场景下进行批量激活的工具，在原有批量激活方案的基础上，对其不同激活场景进行了方案设计以及流程的改进和优化，适用于整机产线、项目的各种批量激活需求。目前 KMS 支持多种激活模式和场景：产线激活、私有化定时回收、云桌面激活、无限量激活、厂商授权激活、OEM 激活。

KMS 激活的介绍、部署及指导可联系技术服务人员获取。

（2）如何修改授权文件？

如需要修改或替换其他授权文件，可点击关于麒麟中的序列号，打开激活窗口，点击“修改授权文件”，将新的授权文件“添加”或“拖拽”至虚线框中，点击“导入”后，通过上述激活方式进行激活。

（3）第三方软件怎么激活？

请咨询第三方软件客服，购买相关软件服务。

（4）系统服务过期了会有什么影响吗？

对使用无影响，在“关于”界面会显示已到期，到期后将不能再享受售后服务。

（5）点击“激活”按钮，激活界面一直出不来怎么办？

打开终端执行命令：`kylin-activation` 或者执行命令：`sudo kylin-system-verify`，再重新尝试激活。

(6) 打开激活窗口显示“系统文件检测失败”，且没有二维码怎么办？

打开终端执行命令：`sudo rm -rf /etc/.kyhwid`，再重新尝试激活。

(7) 如何查看系统服务到期时间？

请右键点击任务栏空白区域，点击关于麒麟，点击界面中的序列号后即可查看看到服务到期时间。

(8) 系统已经激活，重装之后还需要再次激活吗？

若重装时未更换绑定的硬件（硬盘或网卡），可以使用之前的激活码再次对系统进行激活。

(9) 一个服务序列号能激活几台机器？

一个服务序列号能激活几台机器是取决于所签订的合同。

(10) 之前使用 Ukey 激活，Ukey 丢了，可以使用二维码激活吗？

不可以，建议找商务重新申请 Ukey。

(11) 激活系统报“文件检测失败错误码#0014”错误了怎么办？

请检查的系统时间是否准确，若不准确，请修改系统时间后，再次尝试激活。

(12) 系统已经激活的系统如何看本机的注册码呢？

打开终端执行指令：`sudo kylin_gen_register`；

(13) 系统服务过期提示能不能隐藏？

系统服务过期提示是无法隐藏的。

5 权限问题

(1) 没有激活系统，输入命令经常提醒权限不够，无法通过管理员安装软件或运行有执行权限的脚本怎么办？

打开终端执行命令：`sudo setstatus softmode -p` 即可解决（是默认开了安全导致，可用命令解除安全限制）。

（2）修改授权文件提示权限不足？

可使用命令替换，在授权文件的目录下，打开终端，依次执行命令：`sudo cp .kyinfo /etc/.kyinfo`，`sudo cp LICENSE /etc/LICENSE`。

6 版本问题

（1）如何查看系统版本？

可右键状态栏空白区域，选择关于麒麟查看系统版本。

（2）如何查看服务序列号？

可右键任务栏空白区域，选择关于麒麟查看服务序列号。

（3）如何区别哪个光盘是对应哪个版本的系统？

挂载光盘后打开挂载目录下的 `LICENSE` 或 `.kyinfo` 文件，可查看版本相关信息。

（4）在麒麟软件官网上申请的试用版本使用期限是多久？

在麒麟软件官网上申请的试用版本可以一直使用，但是不享受售后服务。

（5）怎么查看内核版本？

可右键任务栏空白区域，选择关于麒麟查看系统内核版本。

（6）银河麒麟桌面操作系统的版本有哪些？

目前主要在售银河麒麟桌面操作系统 V10 SP1 的版本，全面支持飞腾、龙芯、申威、兆芯、海光、鲲鹏、海思麒麟等国产 CPU、同时支持 intel、amd 平台。具体版本可查看官网介绍或咨询商务选择。

(7) 银河麒麟桌面操作系统不同大版本之间有什么区别？

不同大版本之间会有内核或者其他的层面的不同，具体可咨询商务或者参考官网对不同版本的系统介绍。

(8) 电脑装了 Windows 10 和银河麒麟桌面操作系统 V10 双系统数据盘可以共用吗？

可以共用。

7 软件安装

(1) 银河麒麟桌面操作系统 V10 可安装.exe 后缀的软件吗？

银河麒麟桌面操作系统 V10 SP1 2303 版本在 X86、ARM、LoongArch 架构下可以运行 KWRE 兼容环境，可以安装所支持的.exe 后缀软件。

(2) 银河麒麟桌面操作系统 V10 如何离线安装软件？

请先下载对应架构的软件包，拷贝到系统，右键选择“在终端中打开”，执行命令：`sudo dpkg -i 软件包名`，输完命令回车，提示输入密码（输入的密码不会显示在屏幕），输完回车即可完成。

(3) 银河麒麟桌面操作系统 V10 如何在线安装软件？

可通过系统中自带的软件商店一站式搜索下载安装软件。

(4) 银河麒麟桌面操作系统 V10 下载软件除在应用商店外还可以去哪里下载？

请到对应第三方软件的官网，下载对应的 linux 版本的安装包。

(5) 银河麒麟桌面操作系统 V10 如何更新软件源？

登录系统，确保系统可连接外网，打开终端执行命令：`sudo apt update` 更新软件源。

(6) 银河麒麟桌面操作系统 V10 能运行安卓应用吗?

银河麒麟桌面操作系统 V10 在 X86、ARM 架构下支持 KMRE 兼容环境，可以运行安卓应用。

(7) 银河麒麟桌面操作系统 V10 软件商店没几个软件可以下载?

需要更新外网源才行，打开终端执行命令：`sudo apt update`。

(8) 银河麒麟桌面操作系统 V10 能安装 IE 浏览器吗?

银河麒麟桌面操作系统 V10 不支持安装 IE 浏览器。

(9) 银河麒麟桌面操作系统 V10 如何卸载软件?

可通过系统中自带的软件商店卸载相应的软件，也可以在开始菜单中右键单击对应的软件卸载。

(10) 怎么安装杀毒软件?

可通过软件商店，搜索您想安装的杀毒软件名称进行安装，或在安装系统时选择可预装的软件。

(11) 安装软件提示缺失依赖怎么办?

可单独下载依赖包安装解决，打开终端执行命令：`sudo apt-get install xxx`（依赖包名），然后重新安装该软件。

(12) dpkg 安装命令出错，报“与本机系统体系结构不符...”怎么办?

请按照架构安装对应软件，鲲鹏-arm、飞腾-arm、龙芯-mips/loongarch、兆芯-x86、海光-x86、申威-alpha。

(13) 怎么批量安装软件?

新建一个空白文件夹，将想批量安装的软件包拷贝至此处，在该文件夹空白处右键，点击从终端打开，输入命令：`sudo dpkg -i *`，即可批量安装软件。

(14) 安装软件一直在 0%怎么办？

一般后台正在下载，请耐心等待。如果长时间没有反应请查看网络连接是否正常。

(15) 银河麒麟桌面操作系统 V10 有可以查看 CPU/GPU 的温度检测硬件类似鲁大师的工具吗？

工具箱。

8 外设使用

(1) 银河麒麟桌面操作系统 V10 空光盘刻录文件显示无剩余空间怎么办？

RW 的 DVD 盘会导致这个问题，可以换成 R 的 DVD 盘。

(2) 银河麒麟桌面操作系统 V10 怎么刻录光盘？

银河麒麟桌面操作系统 V10 提供刻录工具，请通过用户手册获取刻录的详细信息使用方法。

(3) 如何获取打印机驱动和使用打印机？

已适配的打印机，大部分驱动已集成到系统中，如无驱动则需向打印机厂商获取。直连的打印机可在添加界面识别到，直接添加即可。请通过用户手册获取打印机的详细使用方法。

(4) 怎么看银河麒麟桌面操作系统 V10 支持使用什么打印机，有没有对应的打印机列表？

可登录麒麟软件官网-兼容列表查询打印机适配情况。

(5) 使用系统自带的驱动打印会出现乱码、打印页数不对等一些不正常的打印现象怎么办？

请先确认打印机驱动版本是否是最新，如还有此问题请拨打麒麟软件的客服电话。

(6) 打印机问题

1. 打印测试页相关问题

- ① 如果打印测试页的时候，出现白纸、乱码、出多张纸等现象，则表示打印机驱动不匹配，可选择其他兼容驱动。
- ② 如果在添加打印机的时候，选择推荐的驱动打印测试页失败，建议选择与型号相近的驱动尝试一下，有些兼容性驱动是可以使用的。
- ③ 一个打印机型号可以对应多个打印机驱动，如果推荐的驱动失败，请尝试该型号下的其他驱动程序。

2. 打印机不能双面打印

- ① 出现这种情况通常都是驱动不支持，所以打印属性这没有双面打印选项；
- ② 若表格可以双面打印，wps 文档不能双面打印，则排除驱动问题；
- ③ 将打印属性里的 Duplex 这个值改成 true 尝试一下。

3. 打印机的扫描功能如何使用

打开“开始菜单”>“所有程序”>“扫描易”页面，添加扫描仪；如果扫描易不能识别扫描仪，则有可能驱动不支持，只支持了打印功能。

4. 如何开启 cups 服务

终端窗口输入“sudo systemctl restart cups”命令。

5. 在客户端无法连接共享的打印机

确认 cups 服务是否启动：“sudo service cups status”。

6. 实现 samba 匿名访问共享的打印机

终端运行：“sudo pluma /etc/samba/smb.conf”，将 prints 和 printers 部分 “guest ok=no” 改为 “guest ok=yes”。（大约在 242 行和 253 行处。）

7. windows 共享打印机给 KylinOS 的注意事项

做任何共享相关的操作前，切记：

① 先保证麒麟系统已有相关打印机的驱动，不然无法搜索到共享出来的打印机。可选操作是先通过 usb 线来测试麒麟系统已能够正常打印测试页，否则先解决驱动问题，再进行共享测试。

② 相关的机器都在同一网段，而不止于能够 ping 通就可以，否则就会能够添加上，但是无法打印。

如果 windows 加了域，则 windows 需要关闭防火墙。

如果 windows 没有用户名和密码，直接点击验证即可。（有时会提示验证不成功，直接点击“前进”按钮即可。）

9 手册问题

(7) 如何查看用户手册?

可在桌面环境下按 F1 键或在开始菜单-所有软件中找到用户手册。

10 显示问题

(1) Ctrl+alt+T 无法打开终端怎么办?

可删除当前用户主目录的 `.config` 文件，打开终端执行指令 `rm -rf /home/kylin/.config`，再重启系统。

(2) 开始菜单无法打开了怎么办？

可通过删除 `./face` 文件解决，打开终端执行指令：`sudo rm -f ~/.face`。

(3) 在哪里关闭锁屏并且设置锁屏时间？

打开开始菜单-设置-个性化-锁屏来设置锁屏时间。

(4) 如何添加软件图标到任务栏？

打开开始菜单，在所有软件中找到相应的软件，右键选择固定到任务栏即可。

11 网络问题

(1) 如何手动配置网络？

打开开始菜单-设置-网络，选择要编辑的网络连接，然后点击“编辑”，在打开的窗口中，选择“IPv4 设置”，选择“手动”，编辑相关网络信息即可。

(2) 怎么查看 MAC 地址？

打开终端执行指令：`ifconfig` 查看。

(3) 如何配置网络代理？

可通过开始菜单-设置-网络-代理打开配置界面，根据具体情况进行配置。

(4) 电脑连接不上内网，插了网线用不了怎么办？

请检查是否未配置内网 IP，检查方式为：右键任务栏右侧的网络工具图标，在菜单中选择“设置网络项”，查看活动的网络连接中是否有有线连接，若未配置 IP，请配置内网 IP 地址，IP 地址请咨询贵公司的网管获得。

(5) 换了办公环境就上不了网了怎么办？

更换网络环境后，需要重新配置网络连接，请咨询贵公司您的网管获取网络配置信息。

(6) 台式机如何连接 wifi?

若台式机主机中未内置无线网卡，无法连接无线网络，若需连接无线网络，需连接外置无线网卡（网卡需要和系统做适配）。

(7) 系统配置网络无效，网关通，DNS ping 不通，网上不了怎么办?

请检查的 DNS 配置是否有误。若确定 DNS 配置无误，请联系的网管。

(8) 系统右下角的时间无法与网络时间同步，每次重启后，时间不正常怎么办?

请检查的网络是否能连接外网。若网络畅通，请打开设置-时间与日期，确认是否已勾选“与网络时间同步”。若无法连接外网，请打开设置-时间与日期，取消勾选“与网络时间同步”，然后设置正确的时间。然后打开终端执行指令：`sudo hwclock -w;`

(9) 静态 IP 网络的配置文件在哪里?

文件路径为`/etc/network/interfaces`。

(10) Mac 地址漂移，导致网络异常怎么办?

可通过 `nameif` 绑定 MAC 地址解决。打开终端执行指令 `nameif nameExpected 00:00:00:00:00:00`（可通过 `ifconfig` 查看 MAC 地址）

12 输入问题

(1) 输入法用不了，任务栏没有键盘图标了怎么办?

需要重新安装 `fcitx`。打开终端依次执行指令：`sudo apt-get update; sudo apt-get install fcitx`，即可解决。

(2) 还有其他输入法可用吗?

系统默认搜狗输入法，还可以通过软件商店下载其他输入法使用。

(3) 搜狗输入法没有办法切换到五笔输入，或者输入某些字符不对怎么办?

可以通过右键桌面上的搜狗输入法图标，进入设置，选择“恢复默认配置”。

13 挂卸载问题

(8) u 盘插上后不能自动挂载怎么办?

可把/media 目录下的 kylin 目录删了，然后重新插入 U 盘，看看会不会自动生成 kylin 目录，然后打开终端输入 mount 指令，查看 u 盘的挂载情况。

(9) 添加一块新硬盘后，如何挂载?

可打开开始菜单-所有程序-分区编辑器，在右上角硬盘下拉菜单中选择新硬盘，对其进行分区、格式化操作后，选择其中一个分区，在右键菜单中选择挂载选项。

(10) 银河麒麟桌面操作系统 V10 支持多个分区挂载到同一目录吗?

当把多个分区都挂载到同一个目录时，目录只会显示最后挂载分区的内容。而把最后挂载的分区卸载后，该目录将显示倒数第二个被挂载的分区，依此类推。

(11) 插拔 u 盘后不能自动挂载怎么办?

可能是插拔过快导致，手动卸载 u 盘再拔掉 u 盘，然后重新插进 u 盘即可。

14 应用问题

(1) 银河麒麟桌面操作系统 V10 有画图软件吗?

银河麒麟桌面操作系统 V10 自带画图软件，可通过开始菜单-所有程序-画图打开使用。

(2) 银河麒麟桌面操作系统 V10 有视频、音频软件吗？

银河麒麟桌面操作系统 V10 自带音乐、影音软件，可通过开始菜单-所有程序-音乐/影音打开使用。

(3) 银河麒麟桌面操作系统 V10 支持什么浏览器？

银河麒麟桌面操作系统 V10 支持火狐浏览器、谷歌浏览器、360 浏览器等，具体可登陆麒麟软件官网查看软件兼容列表，通过软件商店可以下载对应浏览器。

(4) 银河麒麟桌面操作系统 V10 如何截图？

银河麒麟桌面操作系统 V10 自带截图软件，可通过快捷键：PrtSc 截全屏，PrtSc+Shift 区域截图，或者通过开始菜单-所有程序-截图来打开截图。

15 软件商店问题

错误码提示

如您在使用软件商店时遇到以下错误提示，您可参考对应的错误代码提示尝试解决问题，如根据指示仍无法解决，请您联系售后，我们将致力于为您解决软件商店遇到的问题。

#0001

出现原因：检测到服务异常，通常是由于后台接口异常引起，或系统底层安装器（apt 或 dpkg）异常引起。

解决方法：

(1) 重启软件商店，若重启软件商店不生效则操作步骤(2)；

(2) 进行系统底层安装器 (apt 或 dpkg) 的修复, 删除系统底层安装器的锁 (rm /var/lib/dpkg/lock) , 在终端输入 apt-get install -f 以及 dpkg --configure -a。

#0002

出现原因: 通常是由于系统底层安装器 (apt 或 dpkg) 异常引起的下载失败。

解决方法:

(1) 在终端使用 apt-get install 加上需要安装的包名查看问题原因;

(2) 系统底层安装器异常: 进行系统底层安装器 (apt 或 dpkg) 的修复, 删除系统底层安装器的锁 (rm /var/lib/dpkg/lock) , 在终端输入 apt-get install -f 以及 dpkg --configure -a;

(3) 依赖冲突问题: 请您联系技术服务人员;

#0003

出现原因: 通常是由于系统底层安装器 (apt 或 dpkg) 异常引起的安装失败。

解决方法:

(1) 在终端使用 apt-get install 加上需要安装的包名查看问题原因;

(2) 系统底层安装器异常: 进行系统底层安装器 (apt 或 dpkg) 的修复, 删除系统底层安装器的锁 (rm /var/lib/dpkg/lock) , 在终端输入 apt-get install -f 以及 dpkg --configure -a;

(3) 依赖冲突问题: 请您联系技术服务人员;

#0004

出现原因: 通常是由于系统底层安装器 (apt 或 dpkg) 异常引起的卸载失败。

解决方法:

(1) 在终端使用 `apt-get remove` 加上需要卸载的包名查看问题原因；

(2) 系统底层安装器异常：进行系统底层安装器（`apt` 或 `dpkg`）的修复，删除系统底层安装器的锁（`rm /var/lib/dpkg/lock`），在终端输入 `apt-get install -f` 以及 `dpkg --configure -a`；

(3) 依赖冲突问题：请您联系技术服务人员；

#0005

出现原因：可能是由于访问路径中不存在数据库，或数据库处于只读状态从而引起的链接数据库失败。

解决方法：重启软件商店。

#0006

出现原因：通常是由于网络异常导致网络断开连接或服务器访问失败。

解决方法，检查网络是否异常，重新连接网络。

#0007

出现原因：下载失败，通常是由于磁盘空间不足导致。

解决方法：释放磁盘空间。

以上为软件商店错误码提示对应的解决方法，如您在使用中遇到以上问题且根据提供的方法未能解决或您在使用过程中发现其他问题，可联系我们的技术服务人员。

16 安全中心问题

(1) 安全体检

1. 如何进行应用完整性的修复？

答：在安全体检中暂不提供修复方案，您可在应用保护-应用执行控制-高级设置中查看文件列表，对已篡改的文件进行认证或解除，对已损坏的文件则需重新安装对应的软件。

2. 如何进行文件完整性的修复？

答：在安全体检中暂不支持修复方案，您可在扫描结束页查看风险详情，根据详情提示，手动对相应文件进行修改。

3. 如何进行漏洞更新和系统更新？

答：当安全体检提示系统未更新或漏洞未更新时，您可根据提示前往“设置”，进行系统或漏洞更新。当“设置”无法更新时，您可根据提示手动安装对应版本的漏洞包，以修复漏洞风险项。

4. 为什么修复进程保护后，应用保护-应用防护控制仍为关闭状态？

答：应用保护中的应用防护控制包含三个功能（进程保护，模块防卸载，文件保护），当且仅当三个功能均开启时，应用防护控制才显示为开启状态。在安全体检中进行三个模块的修复，即可开启应用程序控制。

5. 为什么进行安全修复后，无属主和属组的文件消失了？

答：当检测出属主与属组异常文件时，判定该文件存在被调用获取管理员权限风险，修复后，会将这些文件删除。为避免误删文件，您可在修复前查看风险详情，对无属主与无属组文件进行检查。

(2) 账户保护

1. 密码输错次数较多时，账户锁定时间过长或永久锁定如何处理？

答：重启机器即可，目前系统支持重启清零，即重启系统后，锁定次数与锁定时间将清零。

2. 为什么会提示需要修改密码？

答：存在两种情况会强制提示您更改密码。其一是密码过期，可在安全中心-账户保护-密码强度-自定义中设置密码有效期。其二是密码强度发生改变，已设置的您密码不符合当前的密码强度规则，根据提示修改密码即可。

3. 为什么自定义密码强度规则不成功？

答：可以先检查设置的自定义策略是否与推荐模式相同，当自定义密码策略与推荐相同时，将自动切换为推荐模式。推荐模式的密码策略规则可通过鼠标悬浮小问号图标查看。

4. 为什么账户锁定时间异常？

答：当提示账户锁定时间为几百天或更久时，可能的原因是您手动修改账户锁定时间配置文件，或系统时间出现过异常，即账户锁定时的系统时间超前于当前系统。重启系统，使锁定时间清零，即可解决。为避免账户锁定时间异常，您需关注系统时间，使其与网络时间同步。

(3) 病毒防护

1. 为什么安装三方病毒防护工具后，安全中心没有显示病毒防护页？

答：目前仅支持奇安信网神终端安全管理系统，您可通过软件商店进行下载使用。

(4) 网络防护

1. 外部网络无法访问本机时，如何处理？

答：在确保设备连接网络及服务正常的前提下，管理员您可以进入安全中心->网络防护，先关闭防火墙，查看外部网络是否可以访问，如果可以访问，说明是由于防火墙导致，然后根据需要配置不同的防火墙策略。各防火墙策略之间区别如下：

公共网络：默认访问规则，允许联网的应用程序可以出站，拒绝任何外部应用程序入站；

办公网络：默认访问规则，只允许联网的应用程序可以出站和入站；

自定义网络：以办公网络为基础，可以自定义防火墙策略

2. 应用程序无法联网时，如何处理？

答：管理员您可以进入安全中心->网络防护-联网控制-高级配置，查看对应应用的联网策略是否被设置为禁止，如果设置为禁止，该应用程序将被禁止联网。根据需要，更改其联网状态即可。

(5) 应用保护

1. 应用程序来源检查操作框置灰，无法点击时怎么办？

答：管理员用户应用程序来源检测策略框置灰，无法点击，请使用 `dpkg -l` 查看 `kylinsigntool` 包是否已安装，如果未安装，请进行安装。

2. 为什么安装软件包有时弹窗，有时不弹窗？

答：应用来源检测设置为阻止模式时，未签名的软件包会直接安装失败，在警告模式下，安装未签名的软件包时，会弹出安装授权窗口，需要您进行确认。可

以使用 `kylinshintool -v xxx.deb`，查看对应的软件包是否已签名。

3. 为什么应用程序执行控制-高级配置页面会显示空白？

答：系统默认安装的应用不做显示，只显示后续安装的应用程序，以及被篡改、已损坏的应用程序，可以点击“详细信息”查看系统默认安装的应用。

4. 如何将您创建的可执行文件、脚本、动态库加入 kysec 白名单列表？

答：管理员用户可以进入安全中心->应用防护->应用程序执行控制->高级配置，将对应的文件/目录添加到白名单列表。

5. 文件 kysec 标记不是 unknown，但仍无权限执行怎么处理？

答：先执行 `ls -l` 查看当前用户是否有对当前文件的可执行权限；如果有，再 `mount | grep data` 查该文件在分区的挂载参数是否有 `noexec`，如果有，管理员执行 `sudo mount -o remount,exec /data`，然后再执行。

6. 为什么应用程序执行控制列表添加可执行文件失败？

答：如果是脚本文件，需要给对应的脚本文件添加头文件，其次，需要 `lsattr <filepath>` 查看文件是否设置了隐藏属性，如果有设置，需要去掉，再重新进行添加。

7. 应用程序执行控制列表，如何判断用户添加、查看权限？

应用程序执行控制对用户的添加、查看权限进行了限制，具体如下：

(1) 添加权限

- ① 超级用户（root 用户）可以添加所有系统目录下的文件；
- ② 管理员用户（具备 sudo 权限用户）只能添加具备查看权限的系统目录下的文件，而无法添加不具备查看权限的系统目录文件（如：不能添加其他用户操作

目录文件)；

③ 普通用户(不具备 **sudo** 权限用户)无法添加文件,只能查看文件列表信息;

(2) 展示规则

① 超级用户(**root** 用户)可以展示所有用户添加的应用程序;

② 管理员用户(具备 **sudo** 权限用户)只能展示具备查看权限的应用程序和该用户操作目录下的应用程序;

③ 普通用户(不具备 **sudo** 权限用户)只能展示具备查看权限的应用程序和该用户操作目录下的应用程序;

8. 系统使用过程中,为什么出现执行控制授权弹窗?

答: 管理员用户可以进入安全中心->应用防护->应用程序执行控制->高级配置,查看授权窗口对应的文件状态是否为被篡改或者被损坏,对于已篡改的文件,用户可以进行认证或者解除该文件的认证状态,对于已损坏的文件,需要重新安装该文件对应的软件包。

9. 应用进程为何无法 kill 掉?

答: 查看对应的进程是否开启了进程防杀死,可以通过管理员用户进入安全中心->应用防护->应用防护控制->进程防杀死列表进行查看,关闭后,即可正常杀死。下次需要防护时,可再次打开。

10. 内核模块无法卸载,怎么办?

答: 管理员用户可以进入安全中心->应用防护->应用防护控制->内核模块防卸载,查看对应的内核模块是否开启了防卸载开关,关闭该内核模块的防卸载开关,即可正常卸载。下次需要防护时,可再次打开。

11. 文件为何无法删除？

答：查看该文件是否添加了防篡改，可以通过管理员用户进入安全中心->应用防护->应用防护控制->文件防篡改列表进行查看。解除后，即可正常删除。

12. 为何无法开启联网控制，执行控制与防护控制？

答：使用终端命令 `getstatus` 查看 `kysec` 状态，当 `kysec` 状态为软模式（`softmode`）时，各功能项无法正常开启。使用命令 `setstatus enable` 后，即可正常开启各功能项。

（6）设备安全

1. 设备已配置策略为放行，但是插入设备后仍然无法使用

答：请进入安全中心->设备安全->外设管控->高级配置->接口控制页面，然后检查对应的设备接口是否开启，如果没有开启，需要开启。如已开启，再切换到设备控制页面，检查对应的设备是否开启，如果没有开启，需要开启。

2. 设备管控授权弹框，不小心点击了永久阻拦怎么办

答：请进入安全中心->设备安全->外设管控->高级配置->策略控制->设备策略，在该页面可以重新设置设备的策略。

17 日志查看器问题

（1）如何处理日志查看器日志记录时间与当前系统时间不一致的问题？

答：有的日志时间是根据硬件时钟记录的，如系统启动日志。硬件时钟与系统时间不一致的话，需要在终端使用命令 `hwclock --systohc` 将硬件时钟设置与系统时间一致。

（2）如何处理部分日志在日志查看器里搜索不到的问题？

答：日志查看器默认查看日志的时间范围为当前系统时间的前三个月，系统未联网时间跟联网后差异可能大于三个月。可以通过扩大日志搜索范围来查找相关的日志。

(3) 如何处理终端启动日志查看器，按 **ctrl+z** 后，日志查看器无法使用的问题？

答：**ctrl+z** 的作用是停止进程并在后台运行，日志查看器在前台无法使用，实际程序还在运行，只是暂停了。在终端输入 **fg**，可以恢复使用。

(4) 如何处理导出的日志文件打开无内容的问题？

答：日志内容过多，未导出结束就打开文件，文件内容无法加载。需要关掉该文件，重新打开。下次查看导出日志文件时，等待日志查看器提示导出成功以后再打开。

(5) 如何进行日志的排序？

答：信息列表使用系统原生控件，没有显示上下箭头时表示没有进行排序，点击后排序才会显示上下箭头。鼠标单击信息列表的标题。如：点击系统日志的级别，右边会出现一个向下的箭头，再次点击级别会出现一个向上的箭头，此时可以进行正常排序。

(6) 为什么第一次打开日志查看器，未按照日志时间排序？

答：日志排序不支持加载过程中排序，所以第一次打开时不会默认按照时间排序，需要日志加载完成后手动点击进行排序。

(7) 如何处理日志查看器审计日志为空或者日志缺失的问题？

答：审计服务默认是关闭的，需要手动开启，如果审计服务异常关闭，则不会产生审计日志。终端用命令 **systemctl status auditd.service** 查看审计服务状

态是否为 active 状态,若不是,则用命令修改文件 `sudo vim /etc/default/grub`, 并执行 `update-grub` 命令,完成后重启系统,开启审计服务。

18 生物特征管理工具问题

(1) 锁屏卡住,无法输入密码

1. 通过 `Ctrl + Alt + F1` 切换到字符终端。
2. 输入锁屏时所在的用户的用户名和密码。
3. 执行命令“`killall ukui-screensaver-dialog`”。
4. 通过 `Ctrl + Alt + F7` 切回图形界面(如果登录了多个用户,也可能是 `Ctrl + Alt + F8` 等)。

(2) 无法使用生物认证

1. 打开生物识别管理工具。
2. 确认生物识别开关是否打开,设备是否连接,驱动状态是否打开。
3. 查看设备是否设置为默认设备。
4. 查看是否录入了指纹。

(3) 如何关闭生物认证

将主界面上的“系统组件使用生物特征状态”开关关闭。

19 其他问题

(1) 如何获取银河麒麟桌面操作系统学习资料?

可通过麒麟软件教育发展中心(<http://www.inst.kylinos.cn>)学习完整的培训课程。

(2) 有没有什么推荐的硬件?

您可以在麒麟软件官网-兼容适配页面内查询您想要购买的硬件产品是否与银河麒麟桌面操作系统 V10 进行过适配。

(3) 是否支持龙芯 3A3000、飞腾 1500A 的机型?

银河麒麟桌面操作系统 V10 SP1 2107 及以后的版本不再支持。

(4) 银河麒麟桌面操作系统如何更新至最新版本?

银河麒麟桌面操作系统 V10SP1 可通过系统在线更新或离线包的形式升级到最新版本。