操作系统常见问题解决方案集

银河麒麟桌面操作系统

【内容导读】

◆ 收录银河麒麟桌面操作系统常见问题解决方案 22 个

◆ 内容提要：

- ✓ 启动登录问题解决方案 6 个
- ✓ 系统使用问题解决方案 7 个
- ✓ 外设管理问题解决方案 4 个
- ✓ 兼容适配问题解决方案 3 个
- ✓ 运维技术问题解决方案 2 个

400-089-1870

麒麟软件有限公司

http://www.kylinos.cn

目录

问题类别 1：启动登录 1
1.1 系统桌面启动时加载插件失败 1
1.2 启动配置文件损坏导致系统启动失败 3
1.3 系统启动卡死在 Logo 界面 8
1.4 系统登录界面多次输错密码导致账户锁定 10
1.5 系统登录界面显示启动会话失败 16
1.6 图形登录界面未显示 root 账户 19
问题类别 2：系统使用 23
2.1 终端提示符显示乱码 23
2.2 系统桌面密钥环问题 25
2.3 创建网页快捷方式后，自定义图标失败 29
2.4 系统休眠唤醒后鼠标键盘失效 40
2.5 应用程序崩溃问题（以输入法程序为例） 44
2.6 系统界面无响应问题（以添加打印机为例） 47
2.7 CPU 占用率高问题（以 ukui-kwin-x11 进程为例） 50
问题类别 3：外设管理 53
3.1 添加网络共享打印机后，无法进行打印 53
3.2 系统设置共享打印机问题 56
3.3 系统共享打印认证问题 61
3.4 系统无法正常刷新共享打印机问题 63
问题类别 4：兼容适配 65
4.1 硬盘在操作系统无法识别问题 65
4.2 在麒麟系统上无法删除 U 盘里的文件 72
4.3 使用命令行无法彻底卸载 WPS 75
问题类别 5：运维技术 78
5.1 外部使用 ping 命令访问主机失败问题 78
5.2 修改引导界面（grub）的背景图片 80

问题类别 1：启动登录

1.1 系统桌面启动时加载插件失败

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

开机后，桌面弹出“面板载入 MateMenuAppleFactory:MateMenuApplet 时遇到问题”的提示。如下图所示：

【解决方案】

1、鼠标右键选择“打开终端”，执行命令查看 mate-indicators 软件包的状态。

```
$ sudo dpkg -l |grep mate-indicators
```

2、若发现 mate-indicators 软件包异常或者系统上没有该软件包，则重新下载安装 mate-indicators 软件包即可解决。

注意：软件包名称前的字母可以帮助判断软件是否有异常，使用以下命令查看软件包的状态。

例：$ sudo dpkg -l |grep wps

- 若软件包状态为‘ii’，则为正常；

- 若软件包状态为‘rc’，则为异常；

```
:~/桌面$ sudo dpkg -l |grep wps
ii  wps-office                                          11.8.2.1111.AK.preload
.sw.withsn          amd64        WPS Office, is an office productivity suite.
```

- 若执行该命令，无任何输出，则表示系统上不存在该软件包。

```
$ sudo dpkg -l |grep mate-indicators
$
```

3、执行以下命令安装:

$ sudo apt-get update (更新软件源)
$ sudo apt-get install -y mate-indicators (下载安装 mate-indicators (软件包)
$ sudo systemctl restart lightdm (重启图形化服务)

```
kylin@kylin:~/桌面$ sudo dpkg -l |grep mate-indicators
kylin@kylin:~/桌面$ sudo apt-get update
命中:1 http://archive.kylinos.cn/kylin/KYLIN-ALL 10.0 InRelease
命中:2 http://archive.kylinos.cn/kylin/partner juniper InRelease
正在读取软件包列表... 完成
kylin@kylin:~/桌面$ sudo apt-get install -y mate-indicators
```

```
kylin@kylin:~/桌面$ sudo systemctl restart lightdm
```

1.2 启动配置文件损坏导致系统启动失败

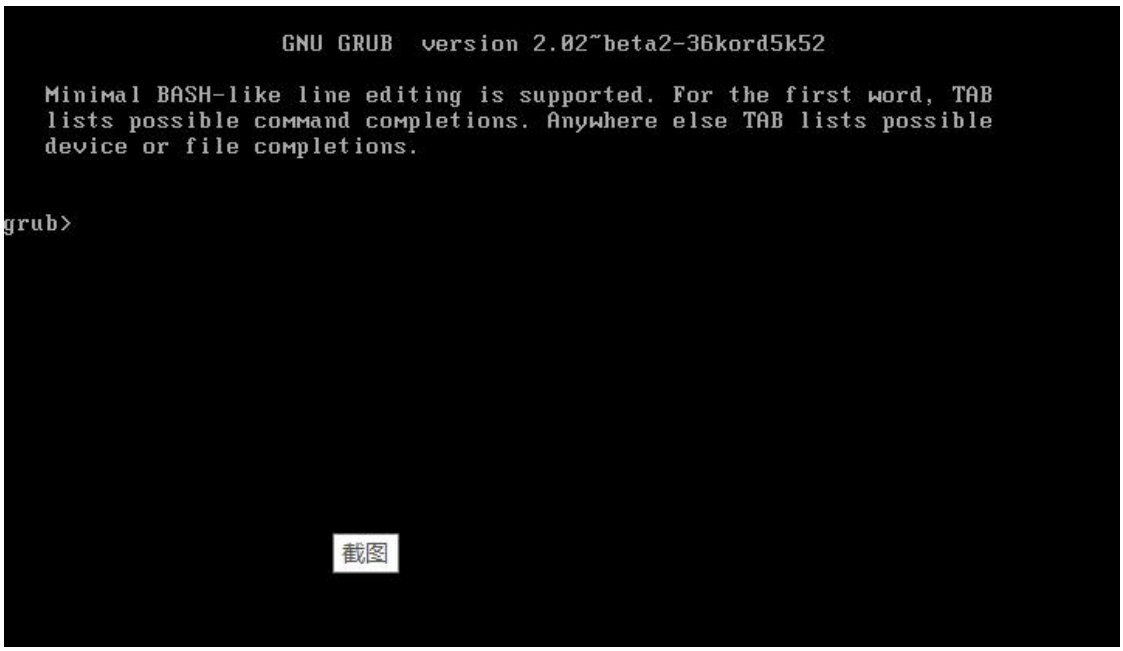
【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

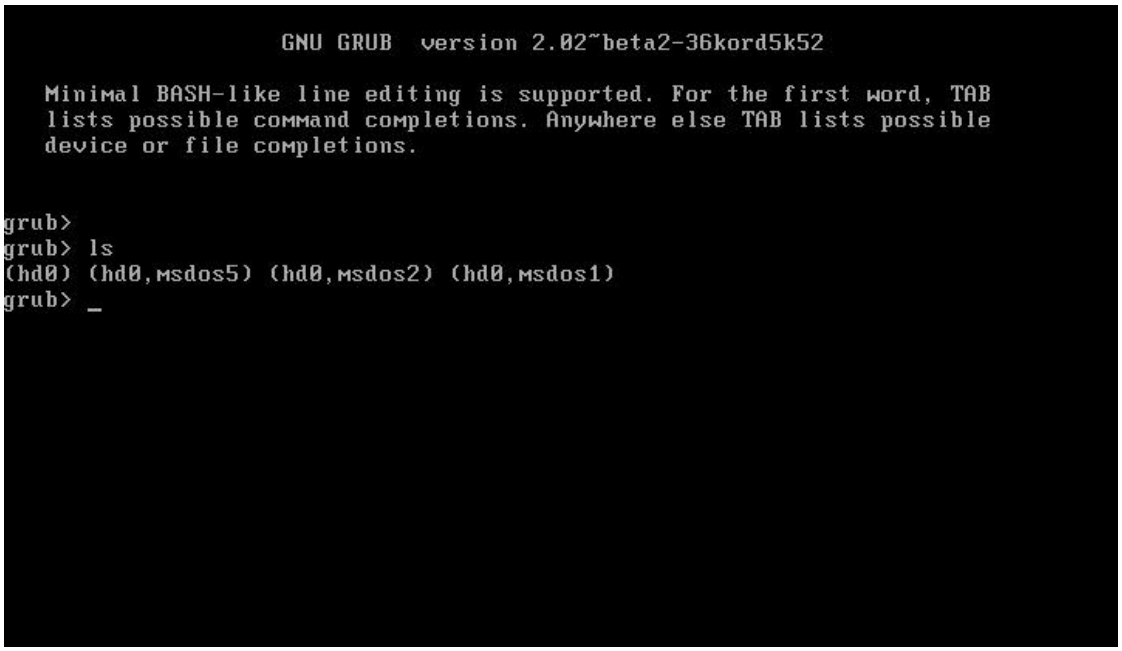
系统在启动过程中，可能会出现 grub.cfg 文件损坏导致系统卡住的情况。

如下图所示:

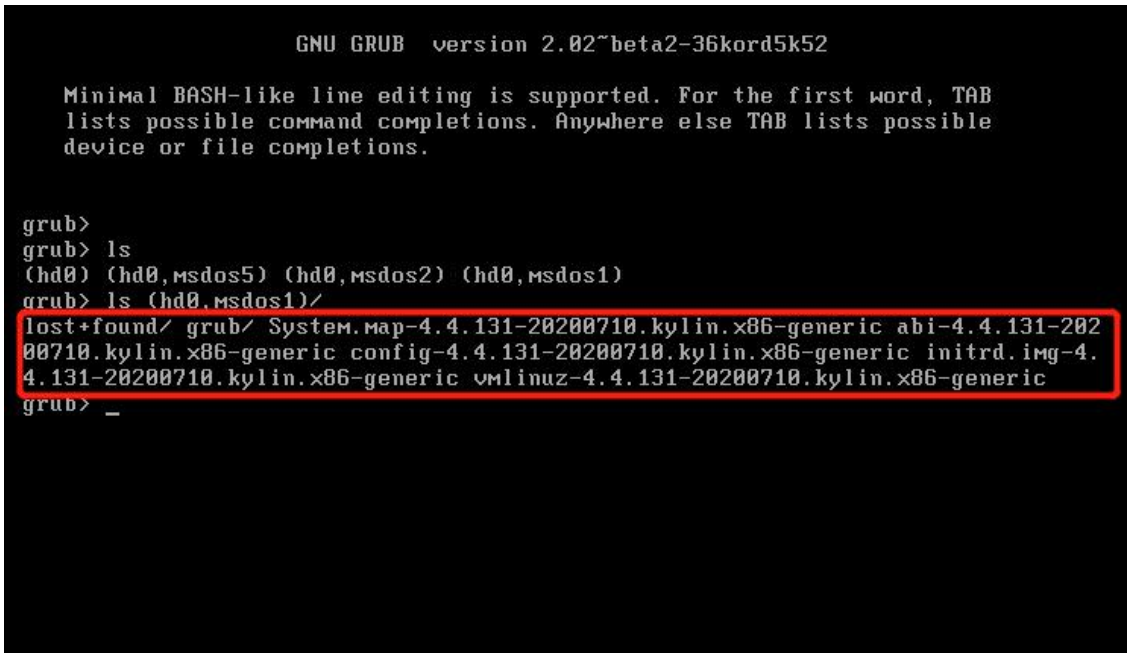


【解决方案】

1、在 grub 界面，使用 ls 命令，可以看到如图所示的分区情况:

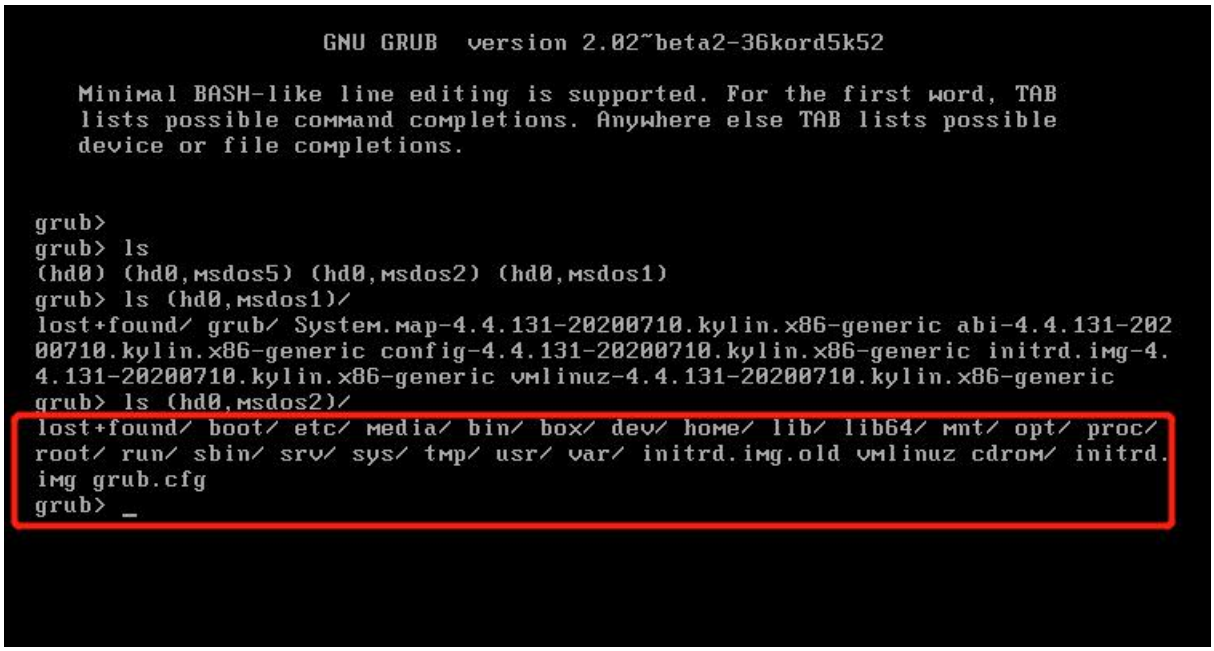


2、其中，（hd0,msdos1）为 sda1，（hd0,msdos2）为 sda2，执行 ls 命令，确认 grub 的 root 目录是否正确，如下图所示:



出现上图红框中的内容时即表示该分区为 grub 的 root 分区即为根（/）分区，即真实系统的 boot 分区。

3、继续执行 ls 命令，可以发现如下图所示的分区布局，该分区是真实系统的 root 分区即根（/）分区。



4、输入以下命令:

#设置 grub 的根分区，上一步中已经查明:

set root=(hd0,msdos1)

#加载内核并设置系统根目录所在分区:

vmlinuz-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic (可自动补全)。

linux16 /vmlinuz-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic root=/dev/sda2

#加载系统镜像:

initrd.img-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic (可自动补全)。

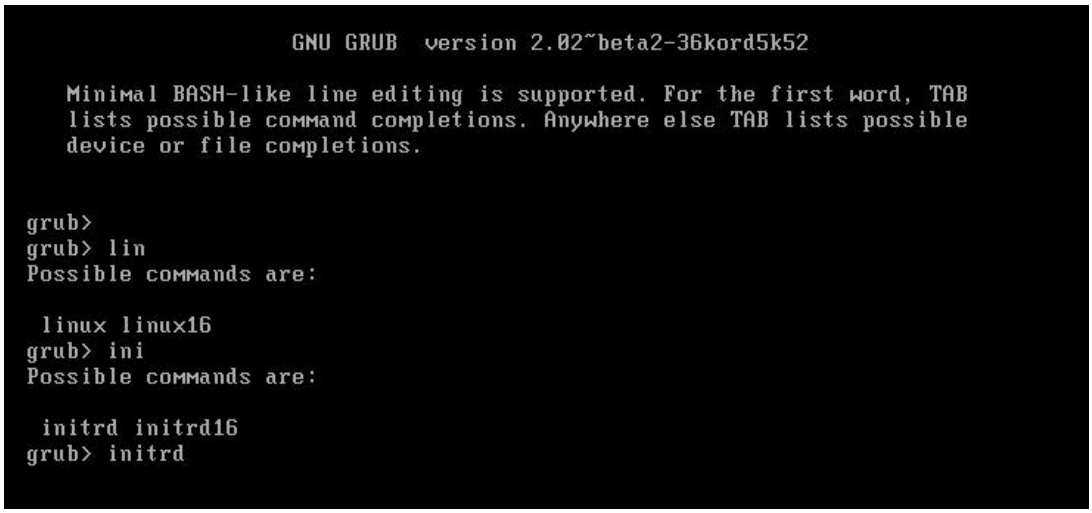
initrd16 /initrd.img-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic

#启动系统:

boot

操作效果图如下图所示:

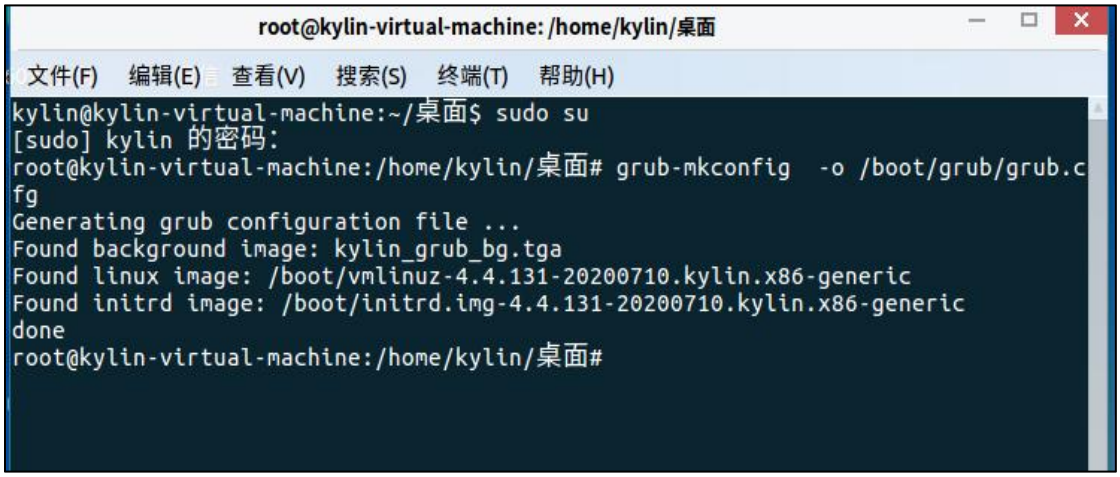
注意：linux16 和 initrd16 不代表定值，需要根据补全情况来选择，一般选择高版本的。



5、进入系统后，打开命令行提权后执行如下命令:

```
# grub-mkconfig  –o  /boot/grub/grub.cfg
```

等待完成后，即会在/boot/grub/下重新生成一份 grub.cfg 文件，修复完成，如下图所示。


root@kylin-virtual-machine: /home/kylin/桌面
文件(F) 编辑(E) 查看(V) 搜索(S) 终端(T) 帮助(H)
kylin@kylin-virtual-machine:~/桌面$ sudo su
[sudo] kylin 的密码:
root@kylin-virtual-machine:/home/kylin/桌面# grub-mkconfig -o /boot/grub/grub.c
fg
Generating grub configuration file ...
Found background image: kylin_grub_bg.tga
Found linux image: /boot/vmlinuz-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic
Found initrd image: /boot/initrd.img-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic
done
root@kylin-virtual-machine:/home/kylin/桌面#

1.3 系统启动卡死在 Logo 界面

【适用版本】

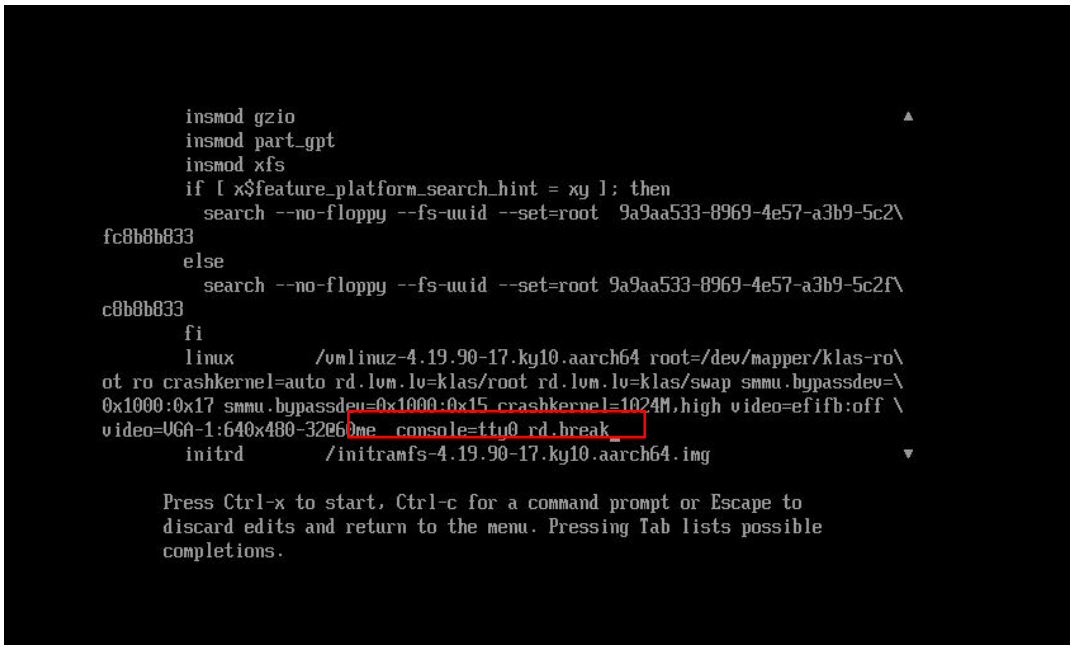
银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

开机时屏幕显示卡在麒麟软件 logo 画面，无法进入操作系统，无法切换鼠标键盘。如下图所示:

【解决方案】

1、进入 grub 引导界面，在引导界面按“e”进入 grub 编辑界面，在 linux 行的行末输入 console=tty0 rd.break 进入单用户模式，如下图所示:



2、进入系统后，打开命令行终端，重新生成相关文件的链接，执行如下命令:

```
cd /sysroot/usr/lib/
ln -s /usr/lib64/ld-2.28.so      ld-linux-aarch64.so.1
```

3、执行命令 reboof -f ，重启即可正常进入系统。

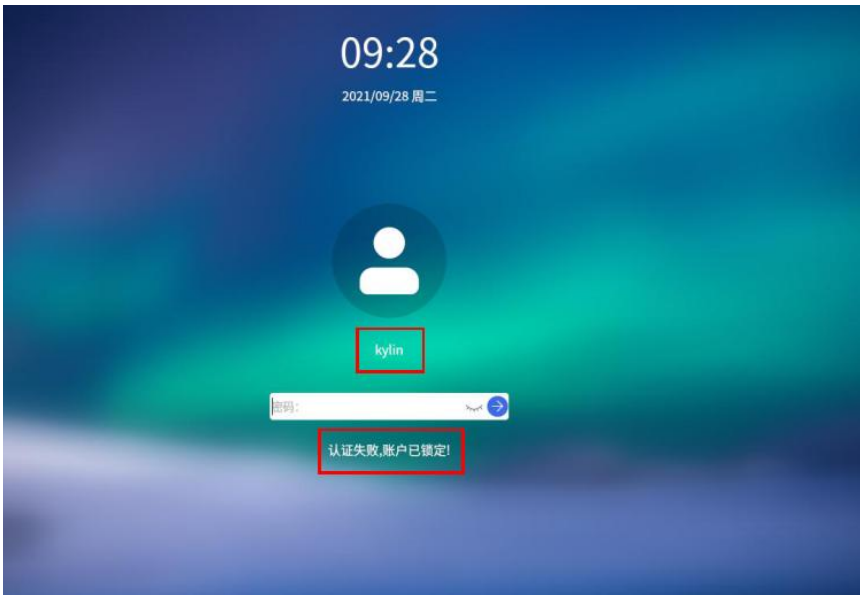
1.4 系统登录界面多次输错密码导致账户锁定

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

在登录界面，连续多次输错密码，导致账户锁定。现象如下图所示:



【解决方案】

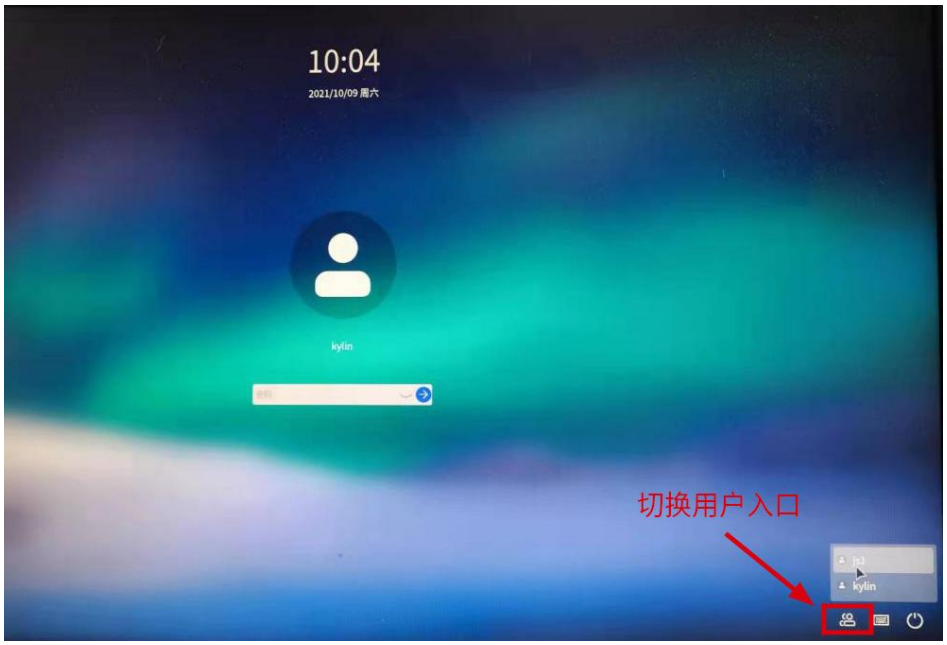
解除账户锁定有两种方法：一是切换至其他可正常登录用户并对锁定账户进行解锁，二是进入高级模式对锁定账户进行解锁。

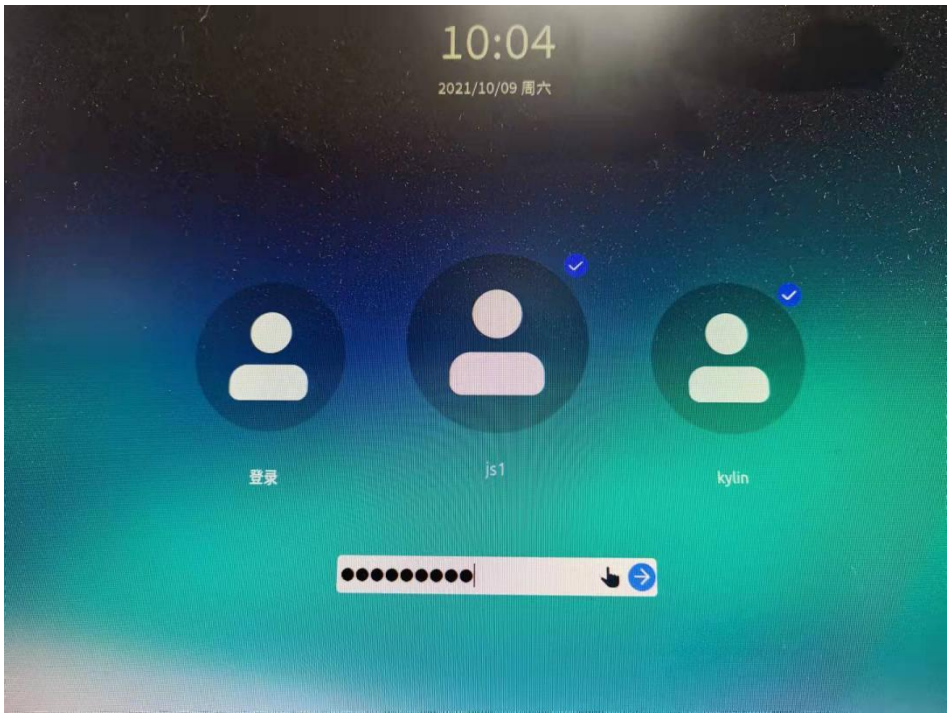
方法一：切换至其他可登录用户并对锁定账户进行解锁

例如，系统上的 kylin 账户由于连续多次输错密码导致 kylin 账户被锁定，同时系统上存在其他可登录用户（如 js1 账户），则可登录 js1 用户进行解锁，具体操作步骤如下:

1、在登录界面，点击右下角【切换用户】的按钮，选

择 js1 账户，输入 js1 账户密码登录进入系统桌面，如下图所示。





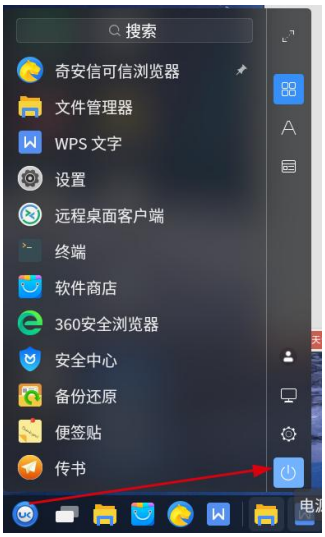
2、进入 js1 用户桌面后，鼠标右击桌面，选择打开终端选项，如下图所示。

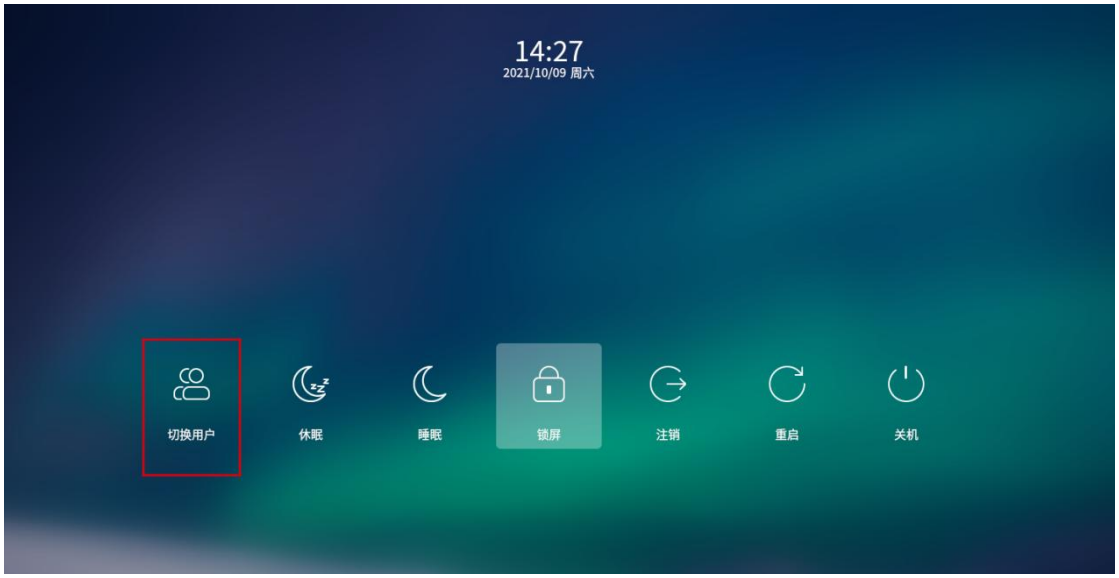
进而，在终端输入以下命令重置 kylin 用户的登录失败次数。

```
$pam_tally2 --user=kylin --reset
```

上述命令执行完成后将会输出重置结果，如下图所示。

3、此时 kylin 账户已解除锁定。点击开始菜单-电源-切换用户，可以切换到 kylin 用户下，进而输入 kylin 账户密码即可正常登录，分别如下图所示。



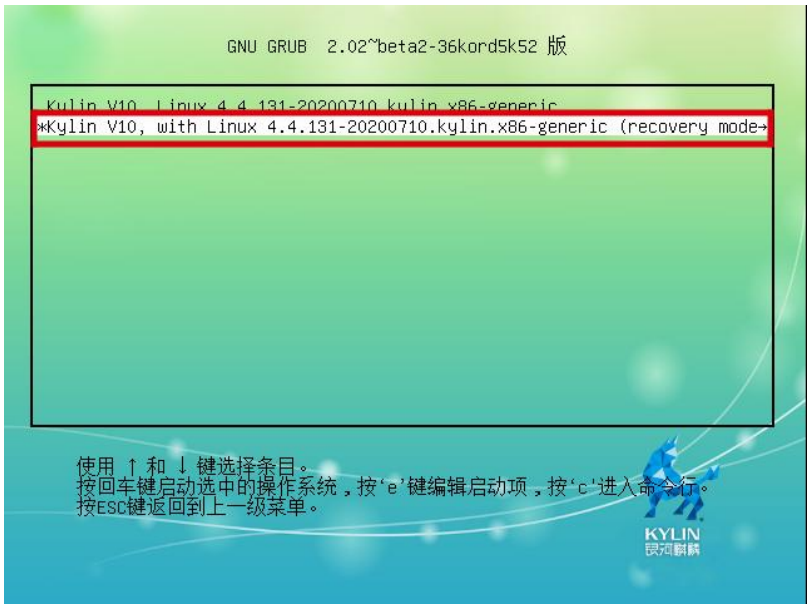


注意：其中“kylin”、“js1”均为示例用户名，请结合系统的实际情况进行操作。

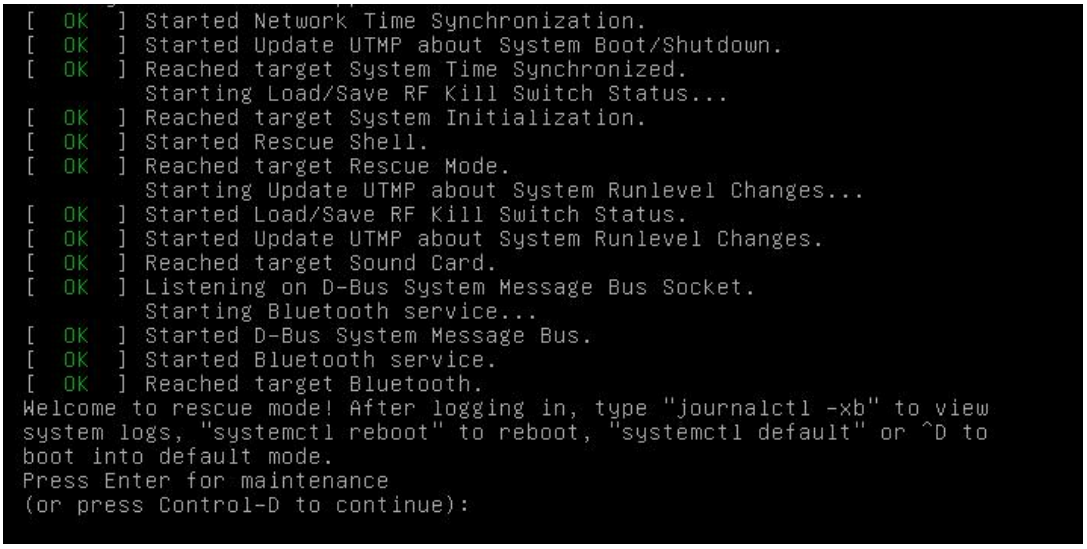
方法二：进入高级模式对锁定账户进行解锁

若账户在锁定状态下无法登录，且没有其他账户能够登录，则需要进入高级模式对锁定账户进行解锁。具体的操作步骤如下所示:

1、重启电脑后，进入 grub 引导界面，依次选择:高级选项-recovery mode 进入恢复模式，如下图所示。



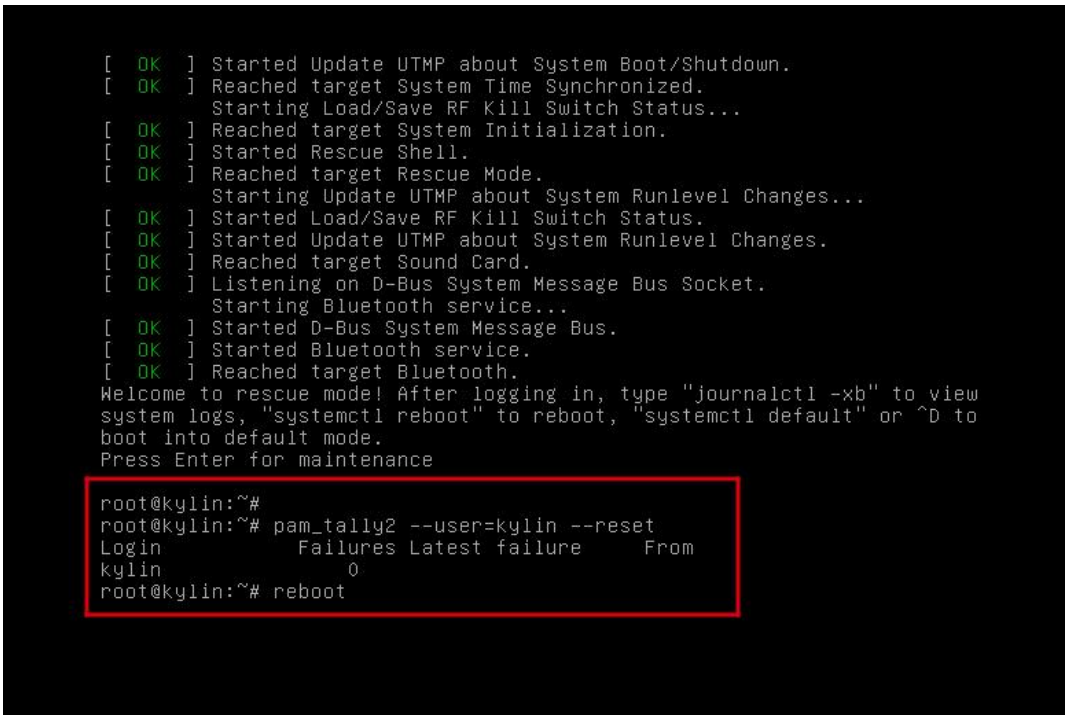
2、进入回复模式的过程可能需要耗费数分钟时间，当系统引导完毕，进入如下界面时（系统字符界面提示“Press Enter for maintenance”）请按回车键进入命令行，如下图所示。



3、输入以下命令进行账户解锁:

```
pam_tally2 --user=kylin --reset
```

完成解锁后需要在该界面中继续执行 reboot 命令重启生效，如下图所示:



4、等待系统重启，重启后 kylin 账户已解除锁定，可正常登录。

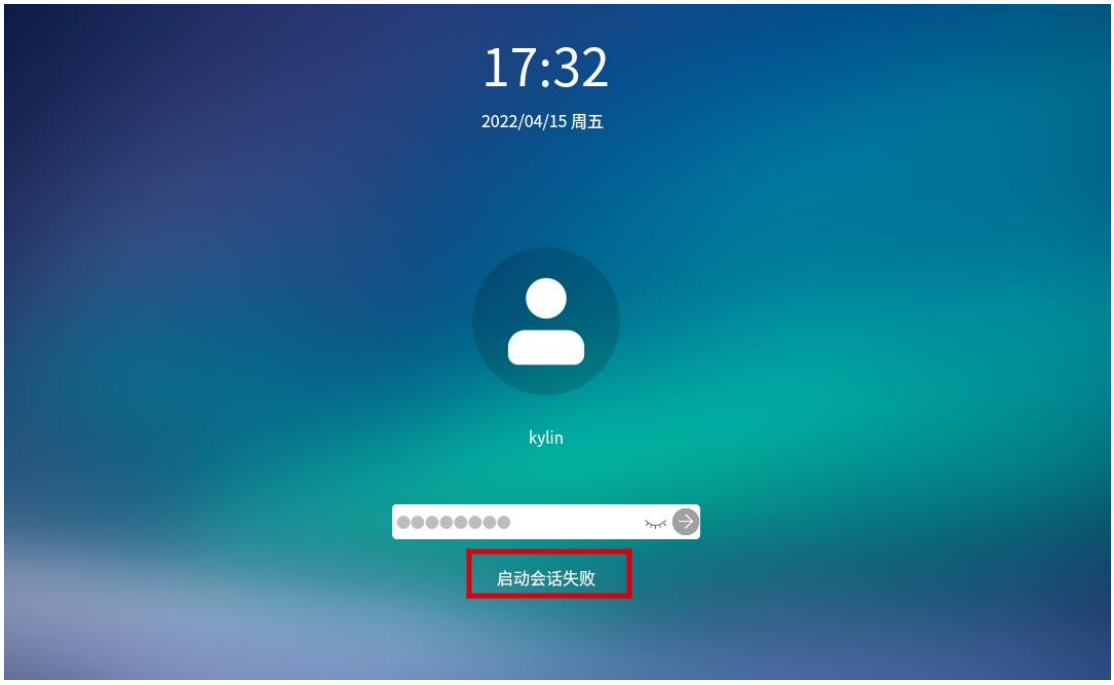
1.5 系统登录界面显示启动会话失败

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10、银河麒麟桌面操作系统 V10sp1

【问题现象】

在登录界面输入正确的密码后，回车后提示“启动会话失败”，无法正常登录进入系统桌面，如下图所示。



【解决方案】

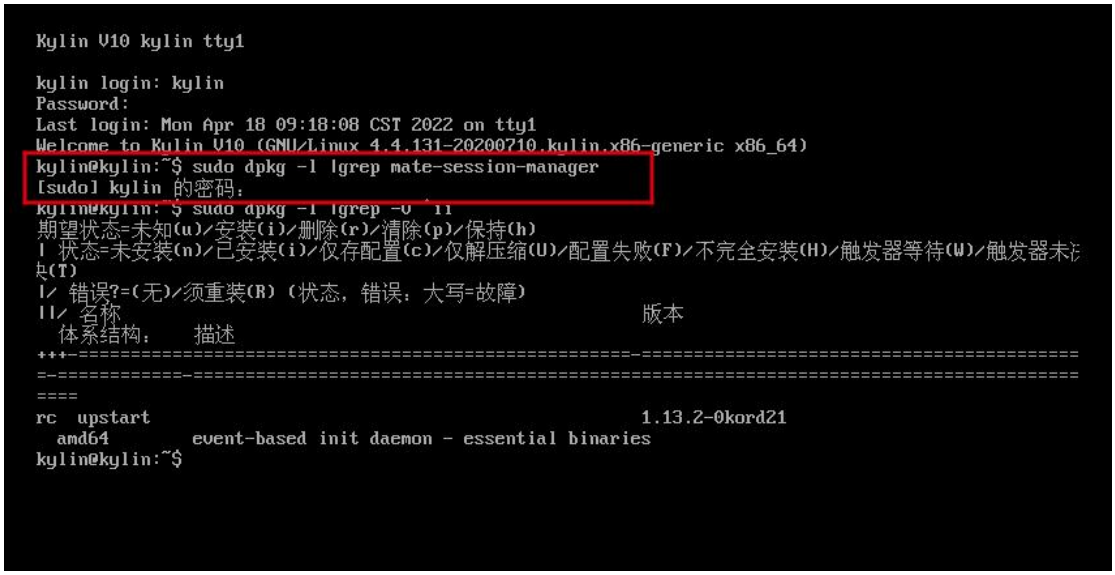
银河麒麟桌面操作系统 V10:

1、该系统桌面是由 mate-session-manager 软件包进行会话管理。按 Ctrl+Alt+F1 键切入至字符界面，执行以下命令查看 mate-session-manager 软件包的状态:

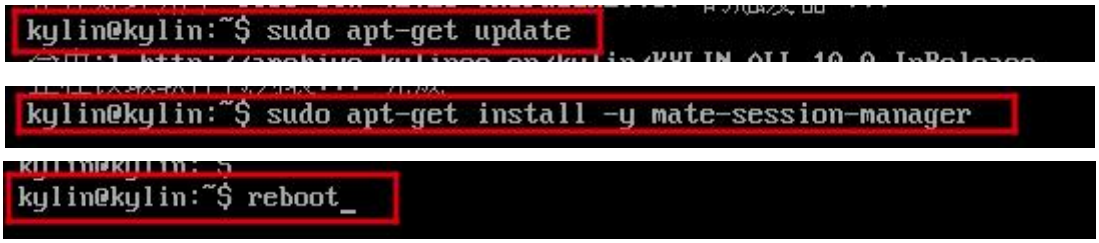
```
$sudo dpkg -l |grep mate-session-manager
```

命令执行结果无回显信息，则说明 mate-session-manager

包未安装。如下图所示:



2、重新安装 mate-session-manager 包即可解决。执行以下命令进行安装，安装完成后执行 reboot 命令重启生效，即可正常登录:

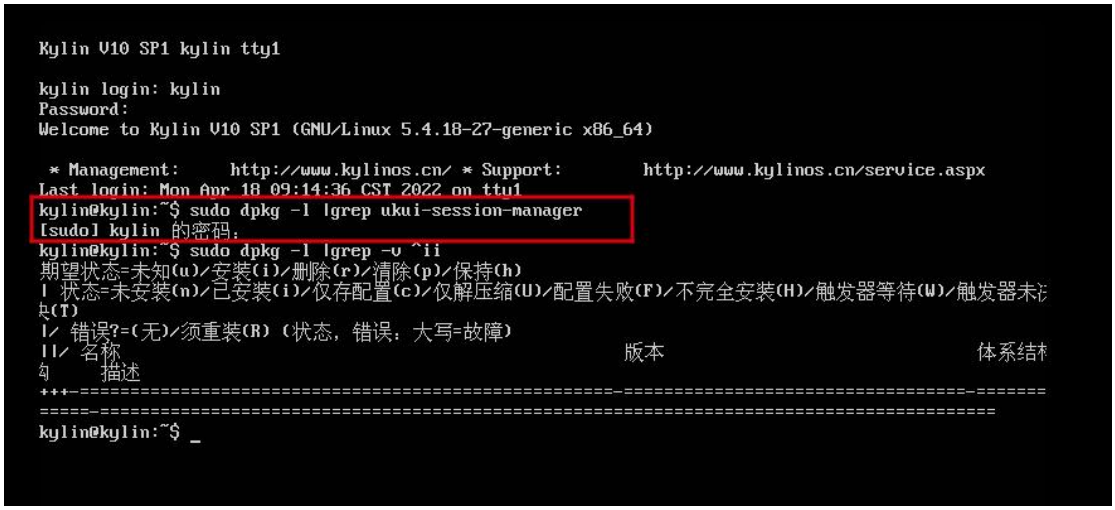


银河麒麟桌面操作系统 v10sp1:

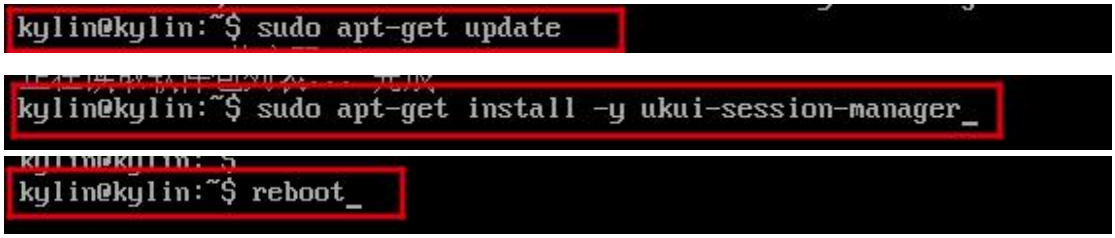
1、该系统桌面是由 ukui-session-manager 软件包进行会话管理。按 Ctrl+Alt+F1 键切入字符界面，执行以下命令查看 ukui-session-manager 软件包的状态，如下图所示:

```
sudo dpkg -l |grep ukui-session-manager
```

命令执行结果无回显信息，则说明 ukui-session-manager 软件包未安装。如下图所示:



2、重新安装 ukui-session-manager 软件包即可解决。执行以下命令进行安装，安装完成后执行 reboot 命令重启生效，即可正常登录:



注意：使用 sudo dpkg -l |grep xxx 命令查看软件包的状态时，若软件包前显示 ii，则为正常安装；若软件包前显示 rc，则为异常状态；若执行该命令无任何输出，则表示该系统不存在该软件包。

1.6 图形登录界面未显示 root 账户

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

图形登录界面未显示 root 账户，无法使用 root 账户直接登录。

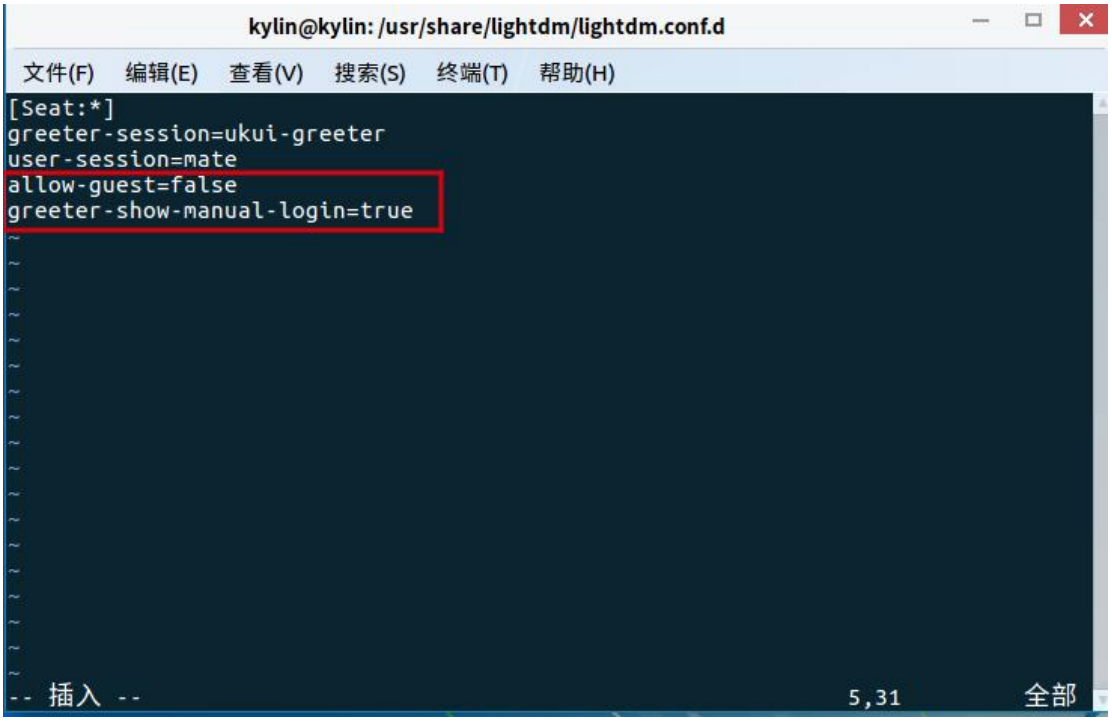
【解决方案】

1、同时按 Ctrl+Alt+F1 键调出终端，依次执行下图所示的命令，对配置文件 95-ukui-greeter.conf 进行编辑：

2、进入 95-ukui-greeter.conf 文件交互界面后，按“i”键进入编辑模式，输入以下参数：

```
allow-guest=false
greeter-show-manual-login=true
```

界面显示如下图所示：



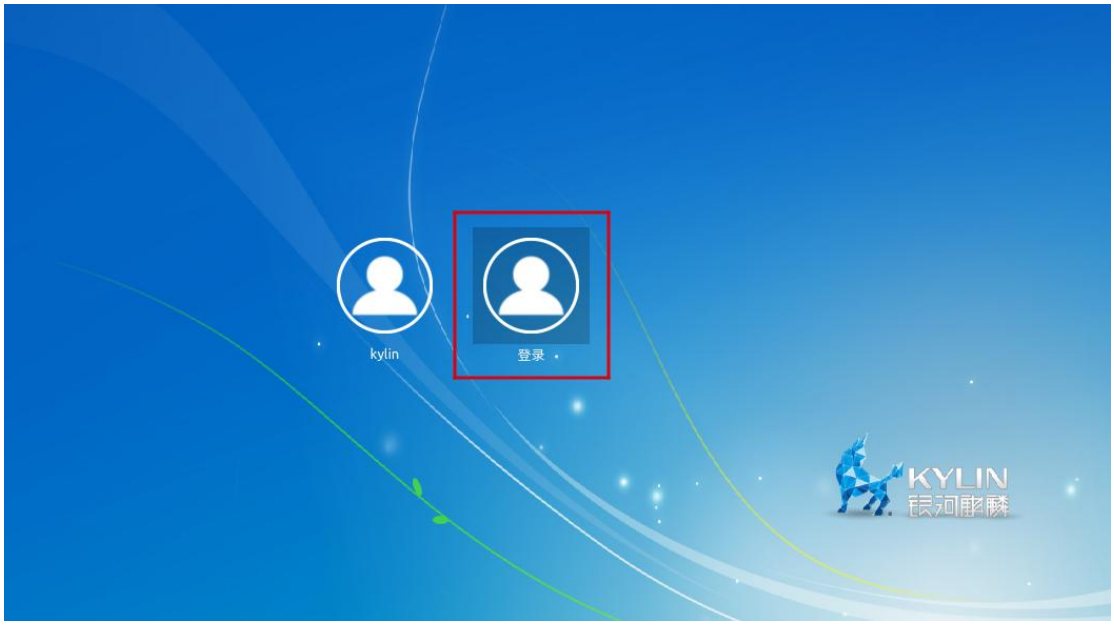
3、按“esc”键退出文本插入模式，输入“:wq”后回车，保存退出。

4、执行命令重启图形化服务，如下图所示。

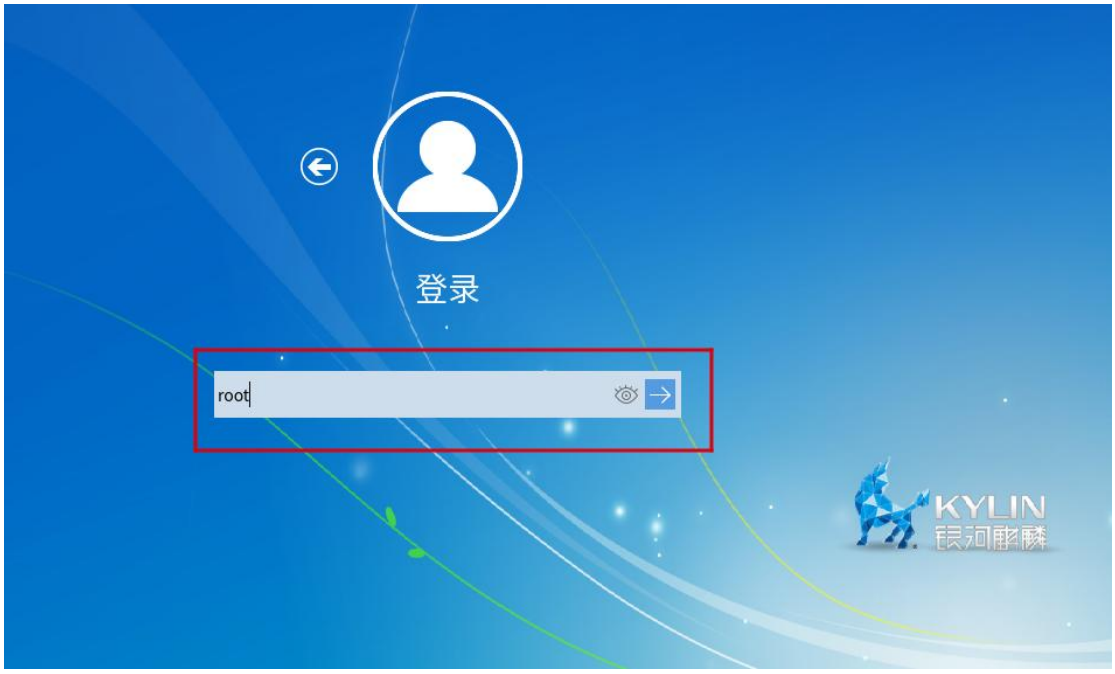
```
kylin@kylin:~$ sudo systemctl restart lightdm.service
```

5、服务重启完成后再次进入图形登录界面，可正常登录 root 账户，登录步骤如下。

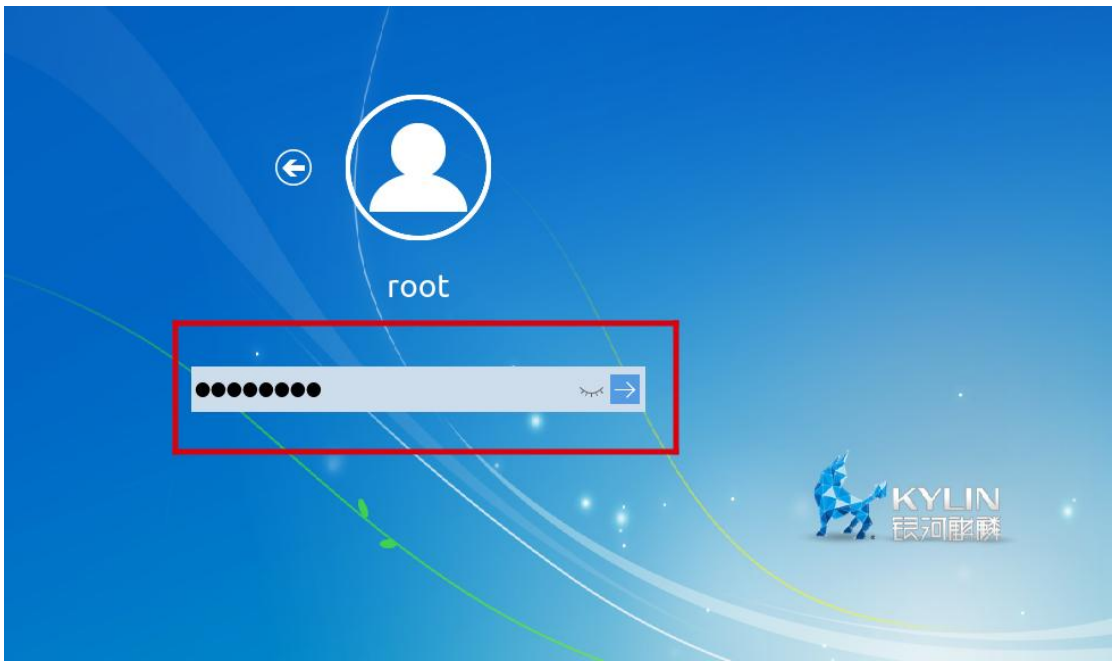
在图形登录界面，点击“登录”按钮，如下图所示。



输入账户名：root，回车，如下图所示。



输入 root 账户的密码，回车即可进入系统，如下图所示。


root
KYLIN
银河麒麟

问题类别 2：系统使用

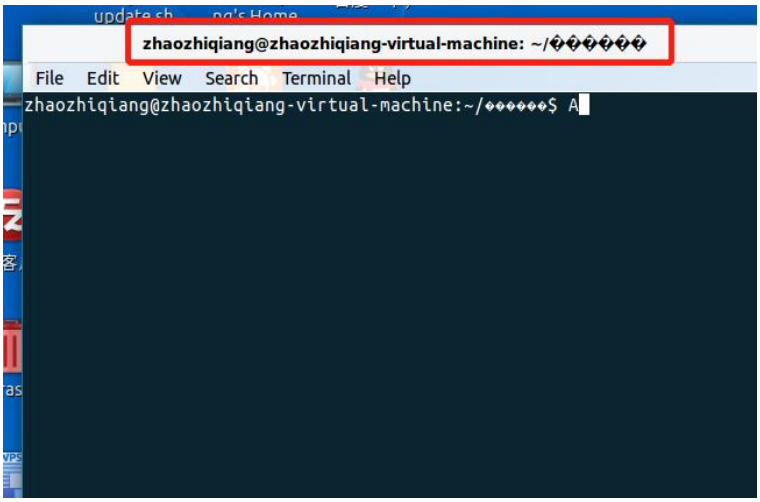
2.1 终端提示符显示乱码

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

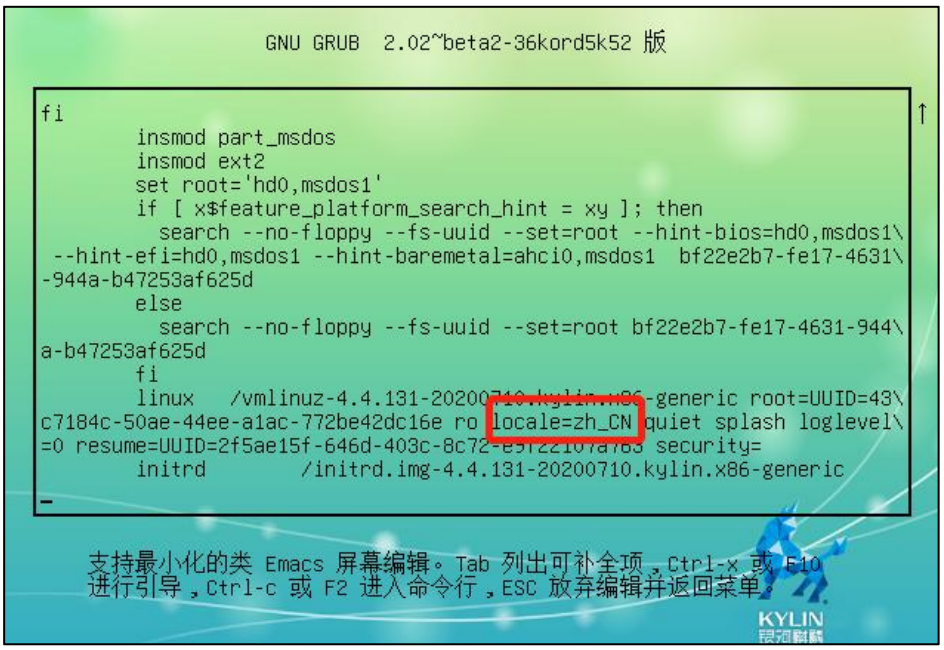
终端提示符显示乱码，如下图红框所示：



【解决方案】

解决思路：银河麒麟桌面操作系统 V10 上默认使用的字符编码为 utf-8，该问题通常为将系统字符编码环境变量误设置为 gbk 所致。

重启电脑，在进入 grub 界面时按 e 进入编辑模式，设置系统相关环境参数，如下图红框所示。设置完成后，按 Ctrl+X 或者 F10 键保存本次设置，随后进入系统即可正常使用终端。


GNU GRUB 2.02~beta2-36kord5k52 版
fi
insmod part_msdos
insmod ext2
set root='hd0,msdos1'
if [x$feature_platform_search_hint = xy]; then
search --no-floppy --fs-uuid --set=root --hint-bios=hd0,msdos1\
--hint-efi=hd0,msdos1 --hint-baremetal=ahci0,msdos1 bf22e2b7-fe17-4631\
-944a-b47253af625d
else
search --no-floppy --fs-uuid --set=root bf22e2b7-fe17-4631-944\
a-b47253af625d
fi
linux /vmlinuz-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic root=UUID=43\
c7184c-50ae-44ee-a1ac-772be42dc16e ro locale=zh_CN quiet splash loglevel\
=0 resume=UUID=2f5ae15f-646d-403c-8c72-e9f22107a783 security=
initrd /initrd.img-4.4.131-20200710.kylin.x86-generic
支持最小化的类 Emacs 屏幕编辑。Tab 列出可补全项，Ctrl-x 或 F10
进行引导，Ctrl-c 或 F2 进入命令行，ESC 放弃编辑并返回菜单。
KYLIN

2.2 系统桌面密钥环问题

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

密钥环是一个以加密方式存储用户登录信息的本地数据库。各类桌面版本上的应用，例如浏览器、电子邮件客户端等，使用密钥环来安全地存储并管理用户登录凭证、机密、密码、证书或密钥。对于需要检索存储在密钥环中的信息的应用程序，需要解锁密钥环。

系统使用过程中，可能会有密钥环弹窗，需输入密码，但并未设置过该密码。如下图所示：

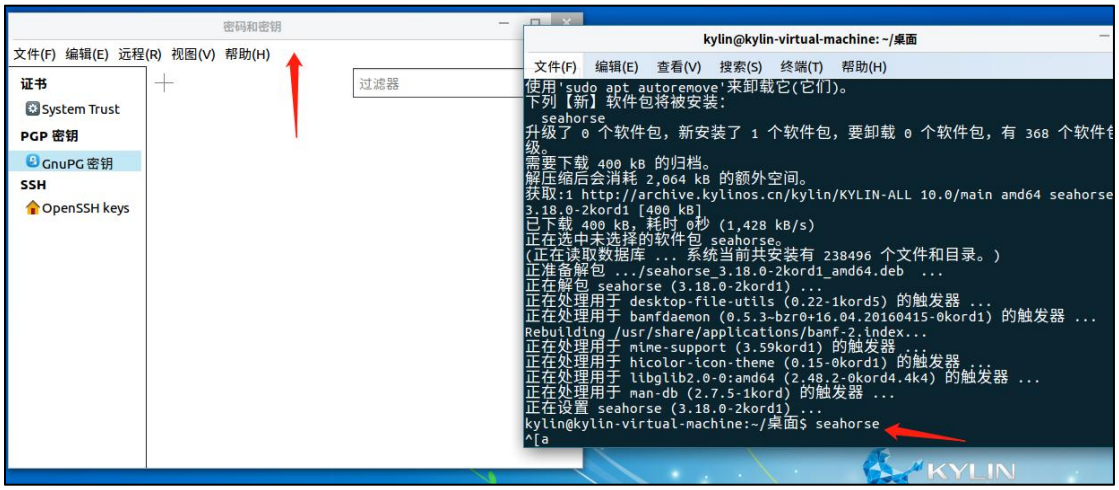
【解决方案】

1、在桌面空白处鼠标右键选择“在终端中打开”选项，打开终端命令行。如下图所示：

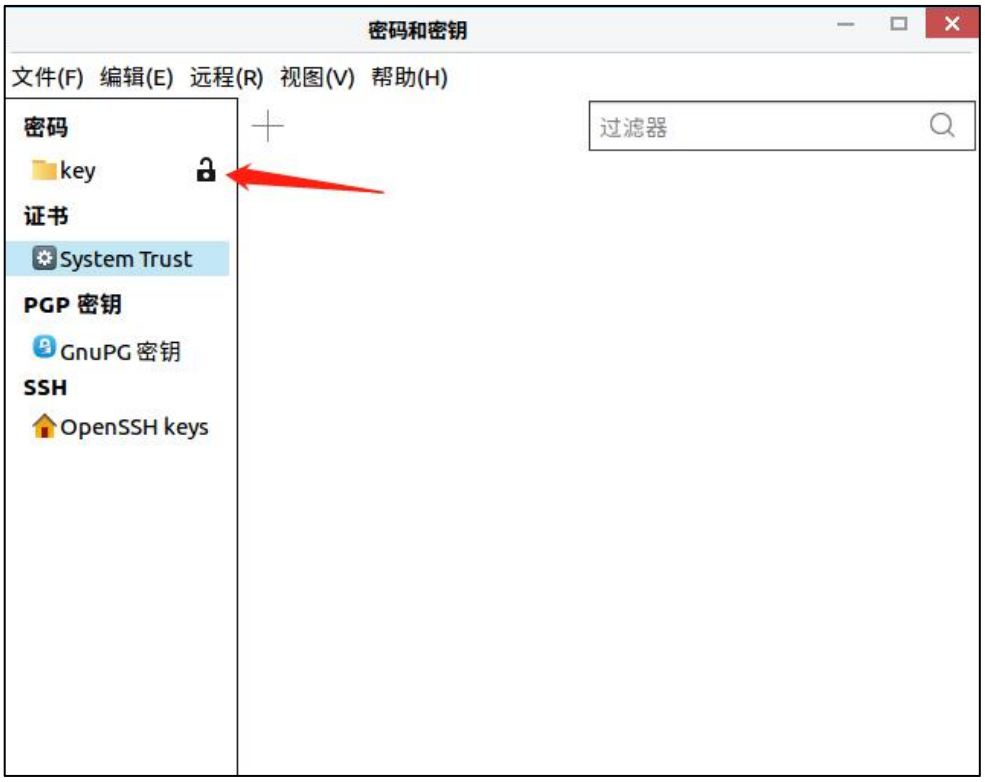
2、在终端命令行输入 sudo apt-get install -y seahorse 后回车，下载安装 seahorse 软件。如下图所示：

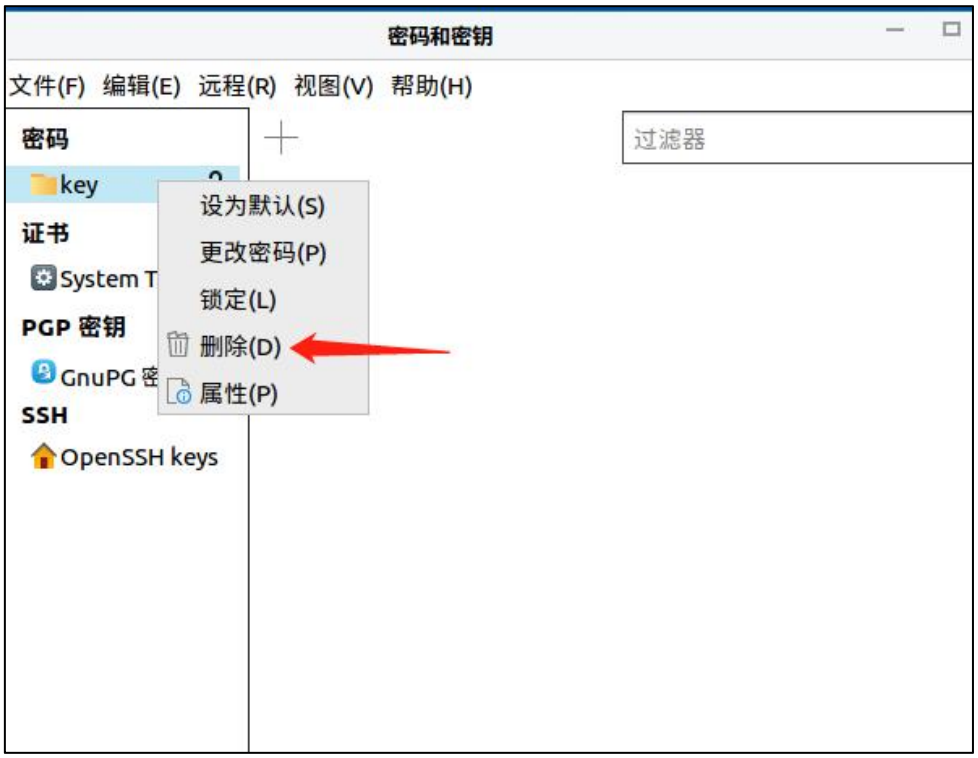
```
kylin@kylin-virtual-machine:~/桌面$ sudo apt-get install seahorse
[sudo] kylin 的密码：
正在读取软件包列表... 完成
正在分析软件包的依赖关系树
正在读取状态信息... 完成
下列软件包是自动安装的并且现在不需要了：
  aptdaemon aptdaemon-data compiz-core libcompizconfig0 libqtassistantclient4
  libqtwebkit4 python-blinker python-cffi-backend python-compizconfig
  python-cryptography python-enum34 python-httplib2 python-idna python-imaging
  python-ipaddress python-jwt python-lxml python-oauthlib python-pil
  python-piston-mini-client python-pkg-resources python-psutil
  python-pwquality python-pyasn1 python-qt4 python-sip python3-aptdaemon
  python3-aptdaemon.gtk3widgets python3-defer
使用'sudo apt autoremove'来卸载它(它们)。
下列【新】软件包将被安装：
  seahorse
升级了 0 个软件包，新安装了 1 个软件包，要卸载 0 个软件包，有 368 个软件包未被升
级。
需要下载 400 kB 的归档。
解压缩后会消耗 2,064 kB 的额外空间。
获取:1 http://archive.kylinos.cn/kylin/KYLIN-ALL 10.0/main amd64 seahorse amd64
3.18.0-2kord1 [400 kB]
已下载 400 kB，耗时 0秒 (1,428 kB/s)
正在选中未选择的软件包 seahorse。
(正在读取数据库 ... 系统当前共安装有 238496 个文件和目录。)
正准备解包 .../seahorse_3.18.0-2kord1_amd64.deb  ...
正在解包 seahorse (3.18.0-2kord1) ...
正在处理用于 desktop-file-utils (0.22-1kord5) 的触发器 ...
正在处理用于 bamfdaemon (0.5.3~bzr0+16.04.20160415-0kord1) 的触发器 ...
Rebuilding /usr/share/applications/bamf-2.index...
正在处理用于 mime-support (3.59kord1) 的触发器 ...
正在处理用于 hicolor-icon-theme (0.15-0kord1) 的触发器 ...
正在处理用于 libglib2.0-0:amd64 (2.48.2-0kord4.4k4) 的触发器 ...
正在处理用于 man-db (2.7.5-1kord) 的触发器 ...
正在设置 seahorse (3.18.0-2kord1) ...
```

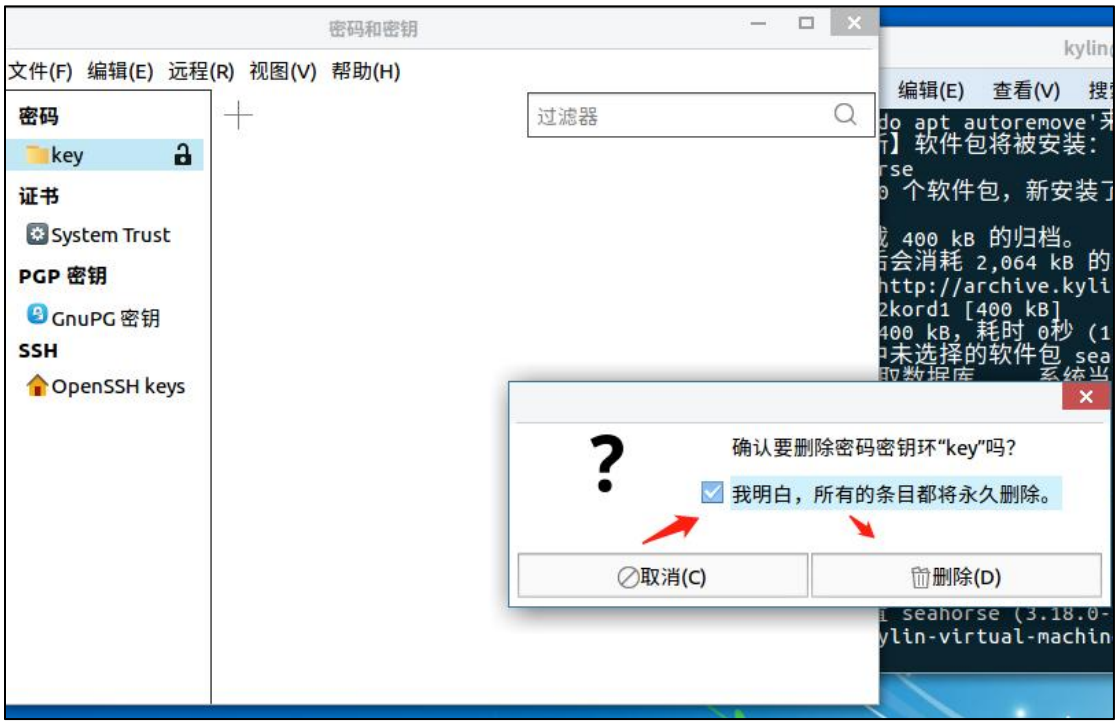
3、在终端命令行输入 sudo seahorse 后回车，打开 seahorse 软件。如下图所示：



4、删除密钥环，具体操作步骤如下图所示：







6、删除密钥环后，若再次出现密钥环弹窗，则点击“继续”即可解决。

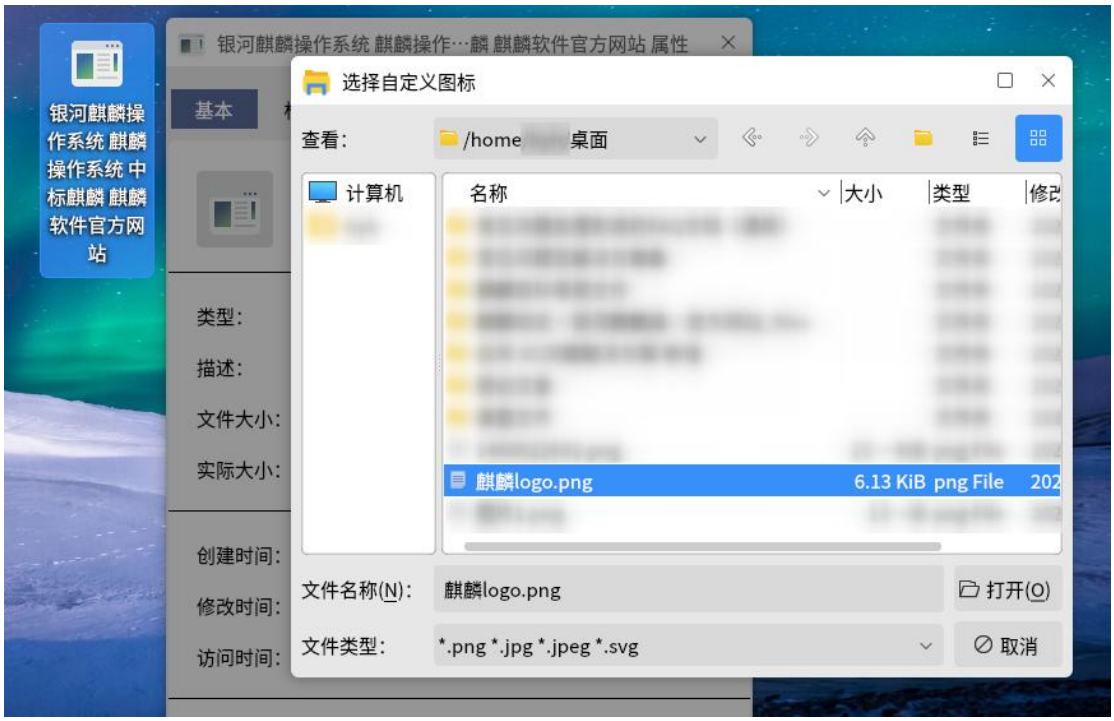
2.3 创建网页快捷方式后，自定义图标失败

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

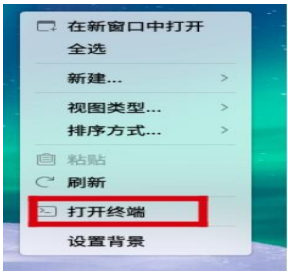
将网页（如麒麟官网）快捷方式保存到桌面后，修改快捷方式属性里的图标后，未发生改变。



【解决方案】

1、修改浏览器配置文件添加快捷方式

1）在桌面点击鼠标右键，选择“打开终端”，终端界面显示“桌面”。



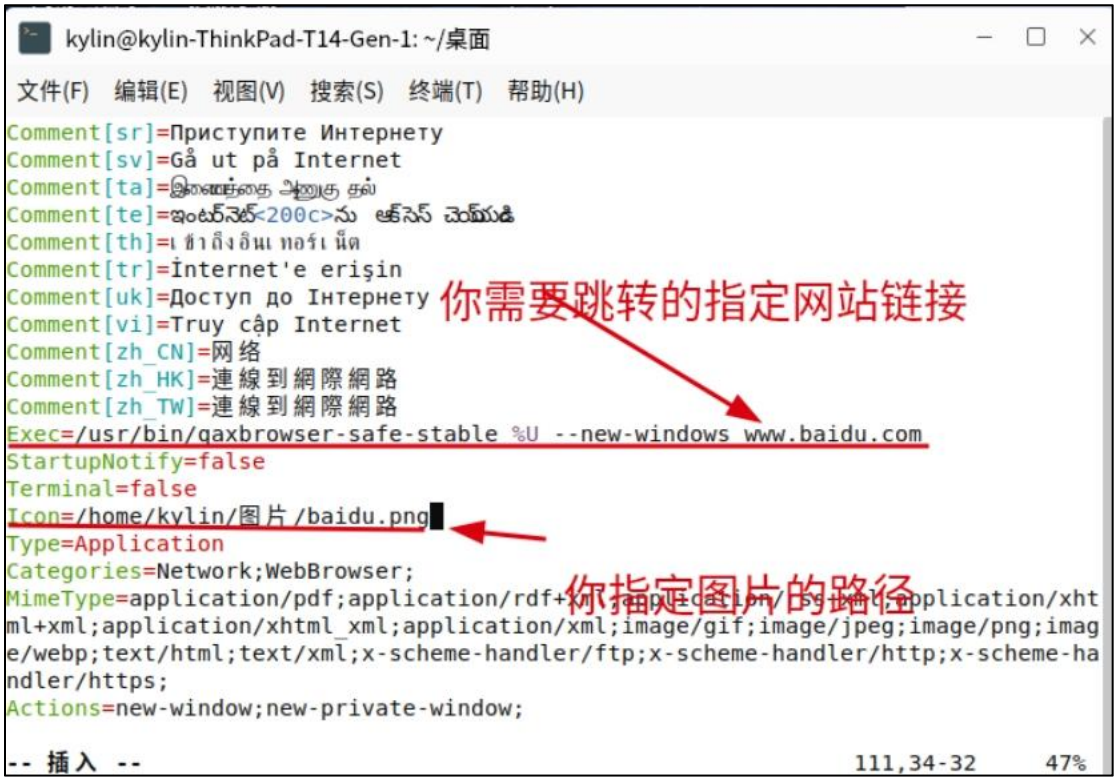
2）在终端界面输入命令 qaxbrowser-safe.desktope（奇安信浏览器的快捷方式）。

```
$ sudo vim qaxbrowser-safe.desktop
```

3）进入交互界面后按/键，输入“Exec”，最后按回车键，会跳转第 108 行（或通过其他方法定位到 108 行）。

4）光标移到 Exec 配置行，按 a 键开始编辑，在%U 后添加-new-windows url，其中“url”为需要创建快捷方式的网址。

5）移动至‘Icon’所在行，修改为所选图片的指定路径。



注意：可以按此方法查看图片的路径。右键点击图片后在弹出菜单中选择“属性”，进而查看“位置”相关信息，

如下图所示。

6）按 Esc 键，输入“:wq”，保存文本并退出。

7）找到奇安信浏览器图标，选中右键重命名，改为自

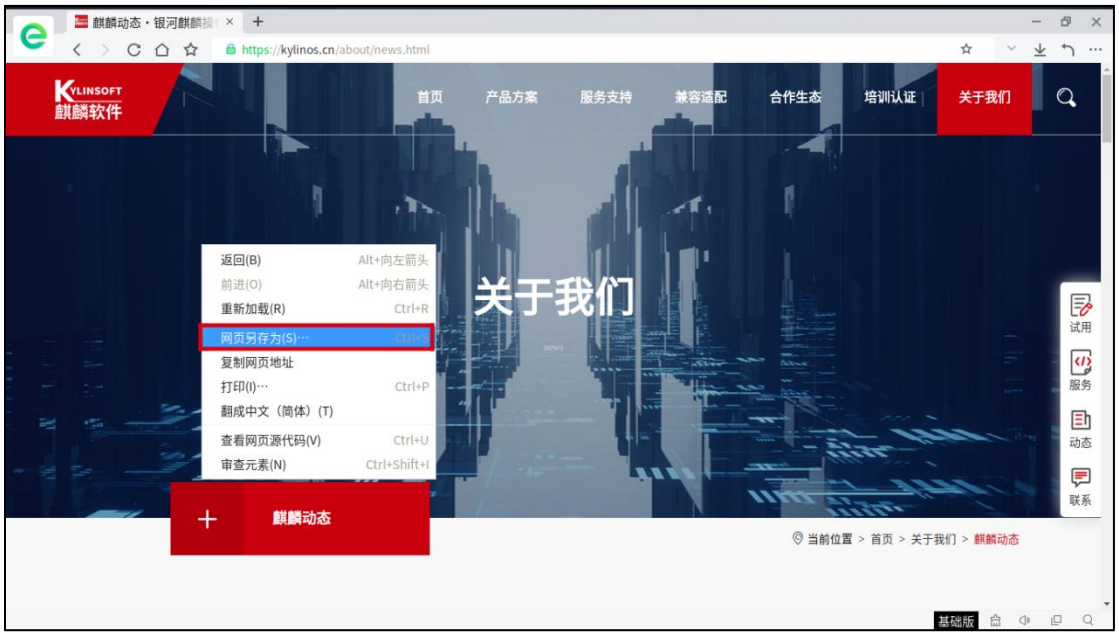
定义的名字，在桌面打开即可。

注意：重命名后图标发生改变，如下图所示。为正确显示图片，需要保证图片输入路径正确，若图片路径发生变化，则配置文件需要同步更新。

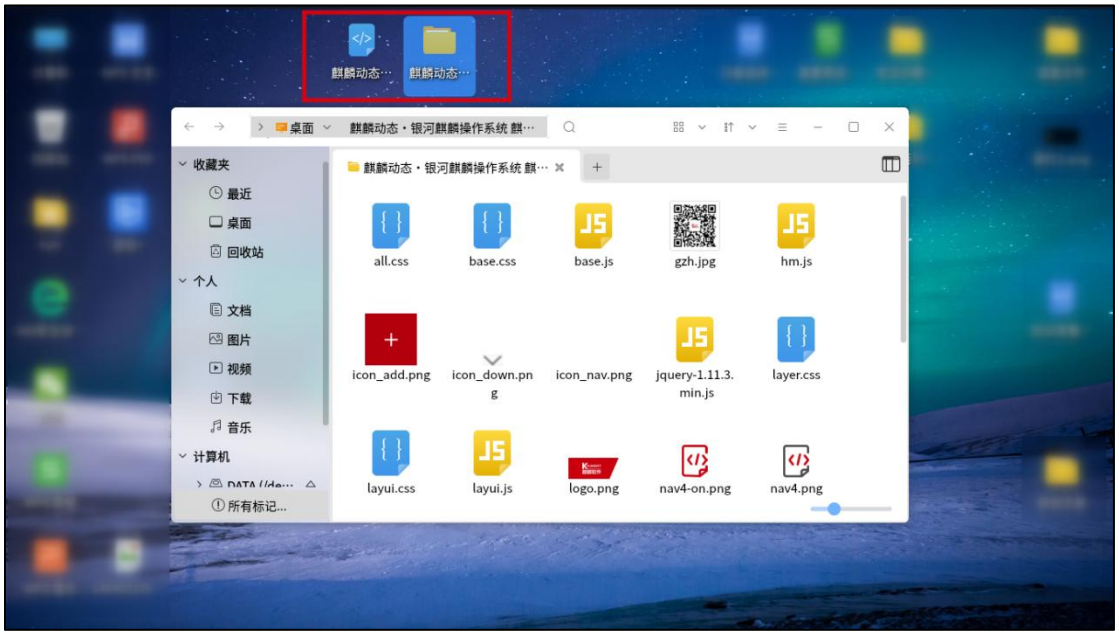
2、在网页发送快捷方式到桌面或另存为到桌面

1）另存为桌面。

① 直接在网页空白处右键，点击‘另存为’。



② 保存到桌面，在桌面会生成一个文件夹和一个 html 文件（双击 html 即可跳转到指定网页，文件夹存放的是该网页的图片等信息）。



2）创建桌面快捷方式（需要浏览器支持该功能，要求浏览器版本较新）。

① 点击右上角设置图标，点击更多工具-创建桌面快捷

方式。

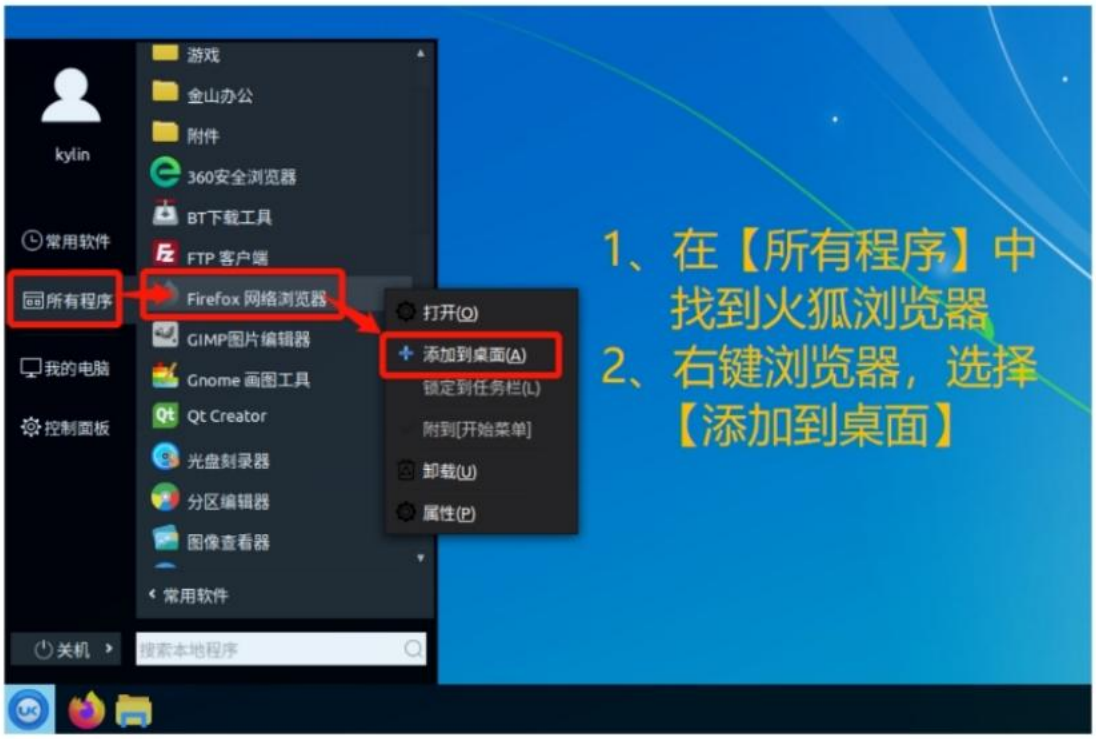
② 在弹出的窗口点击创建，则会在桌面生成该网站的快捷方式。

3、图形化创建网站快捷方式（可在较低版本浏览器中

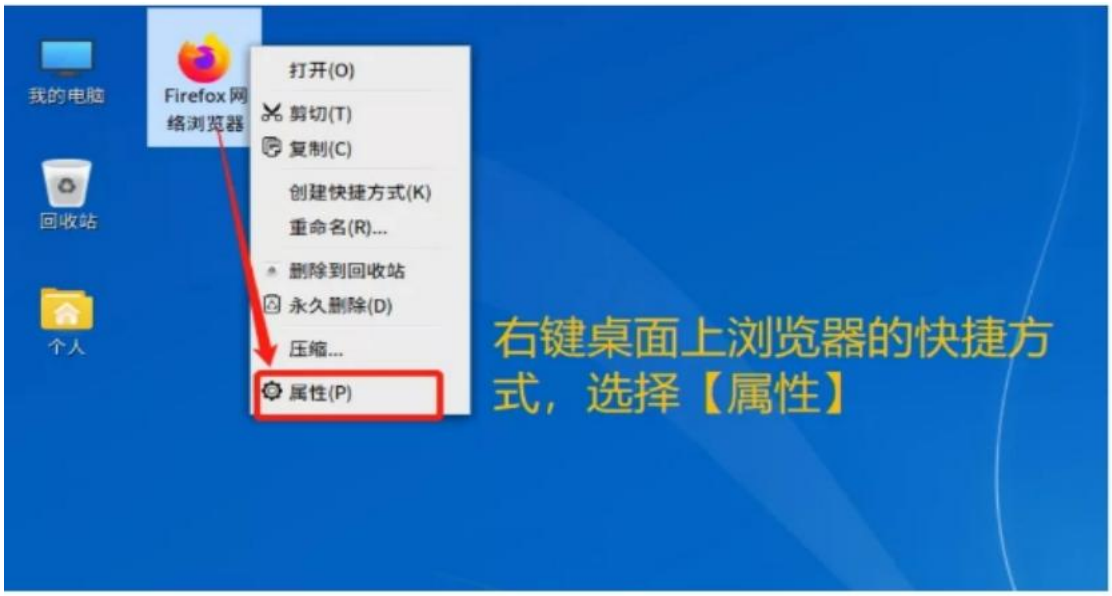
操作）

麒麟 v10 桌面操作系统支持在桌面上创建网页的快捷方式，并通过一键点击图标直接进入网站。

1）在“所有程序”中找到火狐浏览器，右键选择“添加到桌面”后，将会在桌面创建一个火狐浏览器的快捷方式。



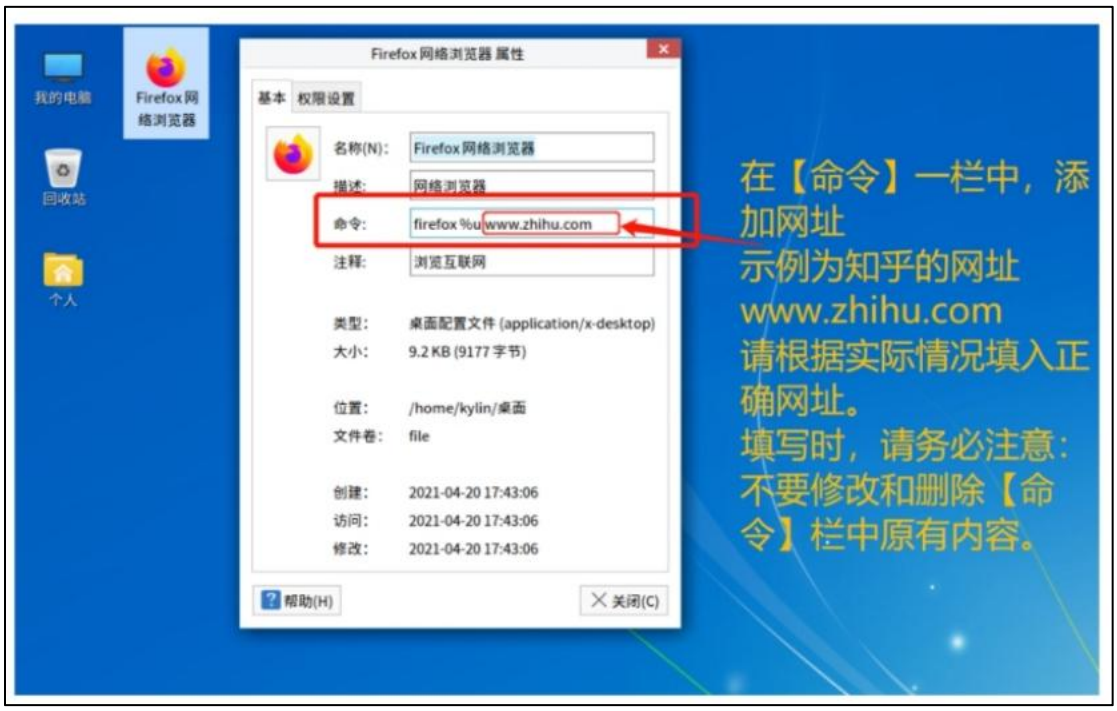
2）右键桌面上创建的上述火狐浏览器的快捷方式，选择‘属性’。



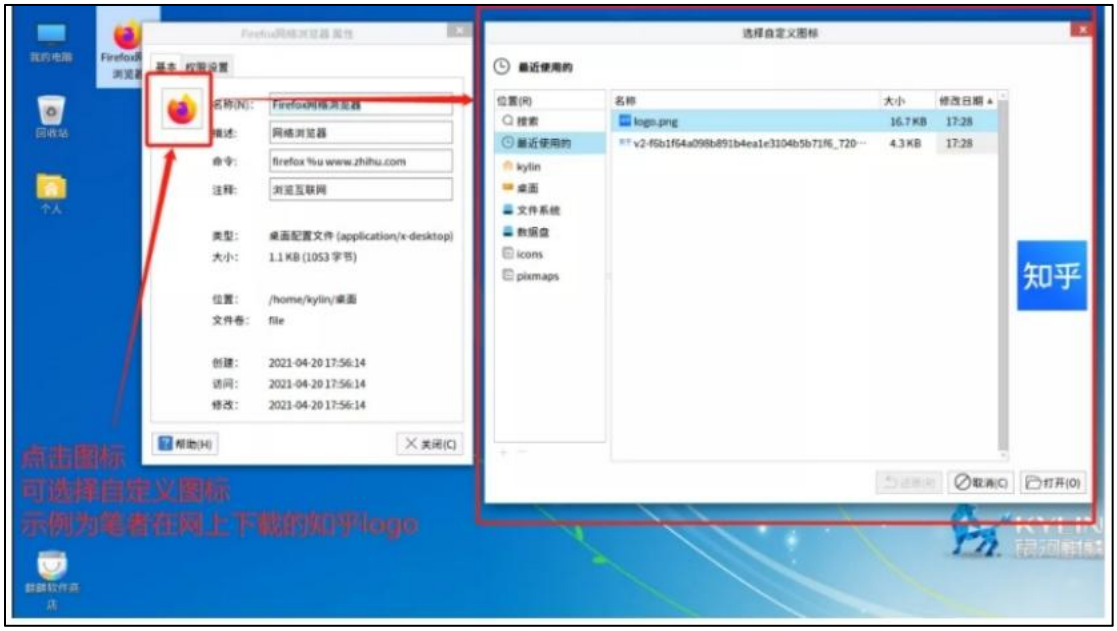
3）在弹出的属性框中，找到“命令”输入框，在已有内容的后面，添加需要自定义的网址。

注意：请勿随意修改和删除命令行中已存在的内容，若修改和删除导致此快捷方式失效，可根据上文步骤重新创建快捷方式。

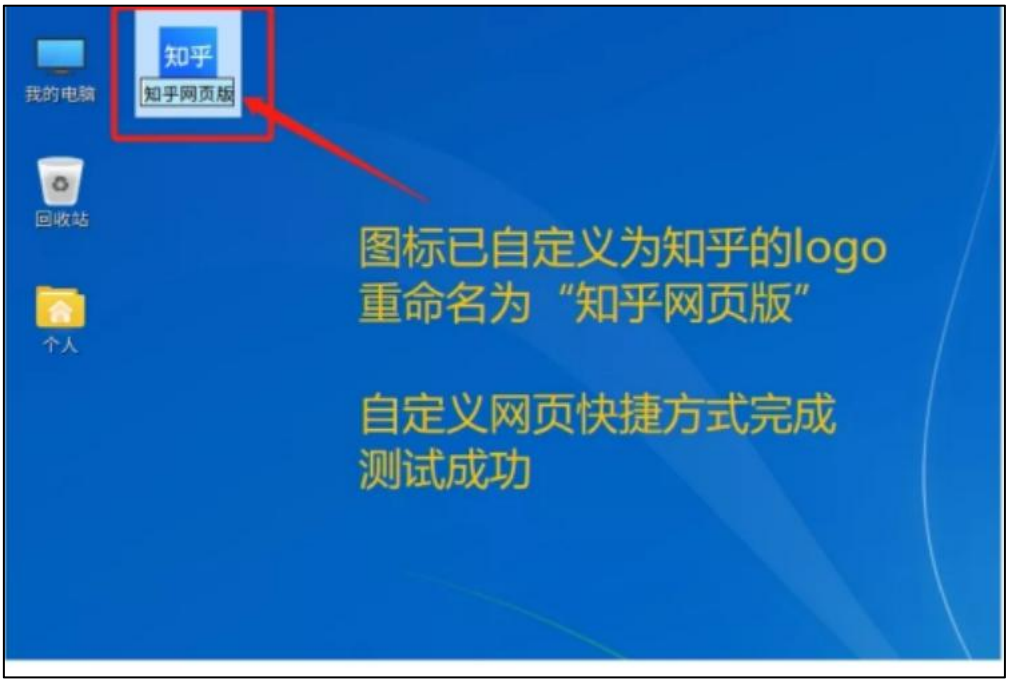
4）在此界面“名称（N）”输入框中，可直接修改此快捷方式的名称，也可右键快捷方式通过重命名修改。



5）点击图标，可选择本地图片，进行自定义设置快捷方式的展示图标。



6）对快捷方式进行重命名，点击测试成功，若不成功，请检查步骤 3 是否有误，确认网址是否正确输入以及命令输入框中原有内容是否有误改。


我的电脑
知乎
知乎网页版
回收站
个人
图标已自定义为知乎的logo
重命名为“知乎网页版”
自定义网页快捷方式完成
测试成功

2.4 系统休眠唤醒后鼠标键盘失效

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

1、用户点击开始菜单中的“电源”选择休眠，此后，显示器黑屏，键鼠均无反应。

2、按电源开关键系统重启，LOGO 界面显示：正在唤醒系统，请稍候...

3、系统唤醒后鼠标键盘失效。

【解决方案】

1、检查是否安装 laptop-mode-tools 工具包，执行命令:

```
$ dpkg -l | grep laptop-mode-tools
```

如果执行命令无结果输出，则表示未安装（如果已安装，忽略第 2 步）。

2、安装 laptop-mode-tools 包，执行命令:

```
$ sudo apt-get install laptop-mode-tools
```

安装完成后查看结果。

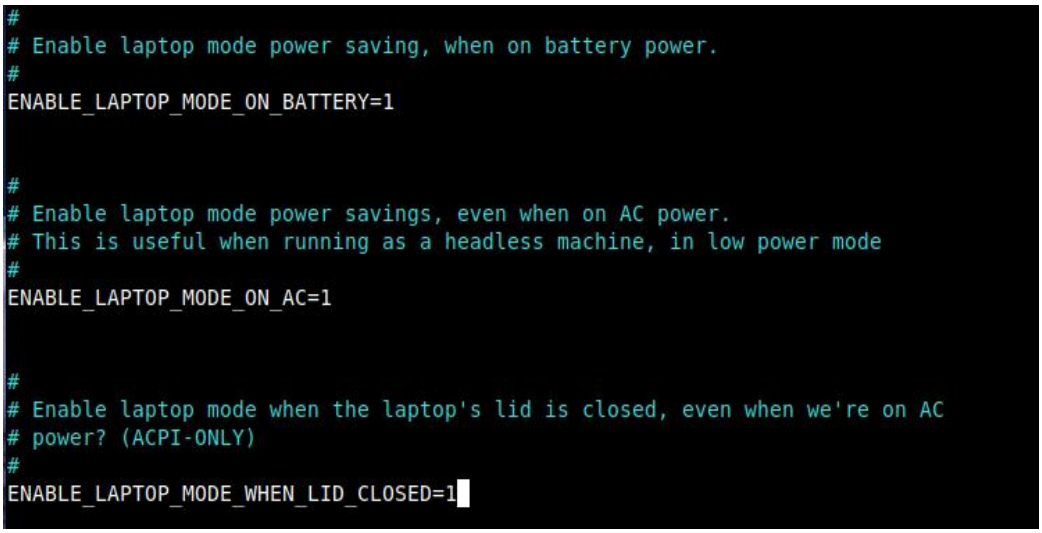
```
kylin@kylin-VMware:~$ dpkg -l | grep laptop-mode-tools
ii  laptop-mode-tools                    1.73.1-2kylin1              all          Tools for Power Savings based on battery/AC
status
```

3、判断 Laptop 是否启用 laptop_mode 模式，执行命令:

```
$ cat /proc/sys/vm/laptop_mode
```

```
kylin@kylin-VMware:~$ cat /proc/sys/vm/laptop_mode
0
```

如上图所示，白色行的行尾若显示为 0，则表示未启动，



如果为非 0 的数字则表示启动成功（一般是 2）。

4、启动 laptop_mode，在终端中输入

```
$ sudo laptop_mode start
```

5、启动 laptop_mode 之后，若系统挂起，则回复后不会出现鼠标键盘无法唤醒的情况。

6、在终端中输入

```
$ sudo vim /etc/laptop-mode/laptop-mode.conf
```

修改配置文件，查找以下三项内容，全部设置为 1 。修改完成后按 ESC，输入:wq 保存退出。

ENABLE_LAPTOP_MODE_ON_BATTERY

ENABLE_LAPTOP_MODE_ON_AC

ENABLE_LAPTOP_MODE_WHEN_LID_CLOSED

7、启动 laptop_mode 并查看结果，执行命令:

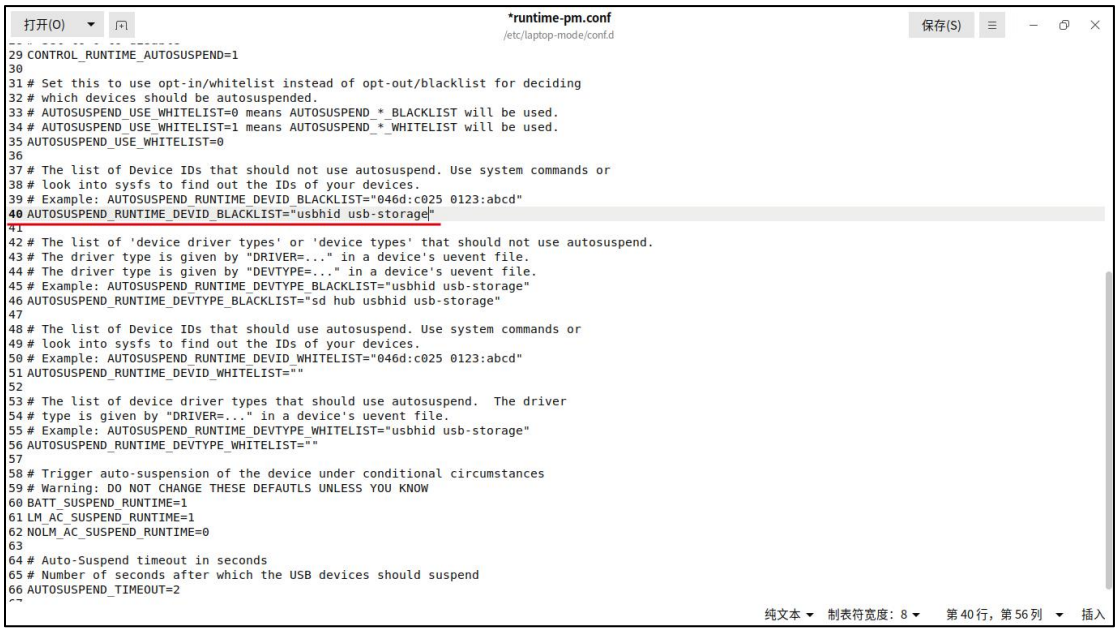
```
$ sudo laptop_mode start
```

```
kylin@kylin-VMware:~$ sudo laptop_mode start
QStandardPaths: wrong ownership on runtime directory /run/user/1000, 1000 instead of 0
PlatformTheme Create "ukui"
ProxyStyle create "kysec_auth" "ukui"
Qt5UKUIStyle create "kysec_auth" "ukui-default"
Laptop mode
enabled, active
/usr/sbin/laptop_mode: 10: echo: echo: I/O error
```

8、解决鼠标键盘自动休眠导致的失灵问题，需要执行命令：

```
$ sudo vim /etc/laptop-mode/conf.d/runtime-pm.conf
```

将"AUTOSUSPEND_RUNTIME_DEVID_BLACKLIST="修改为"AUTOSUSPEND_RUNTIME_DEVID_BLACKLIST=usbhid usb-storage"。修改完成后按 ESC 键，输入:wq 保存退出。



2.5 应用程序崩溃问题（以输入法程序为例）

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

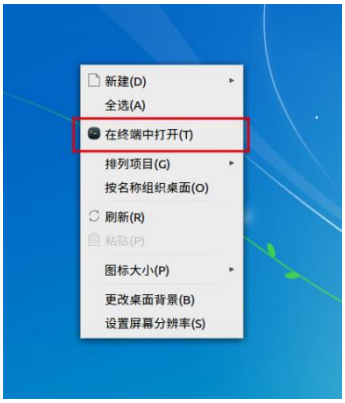
【问题现象】

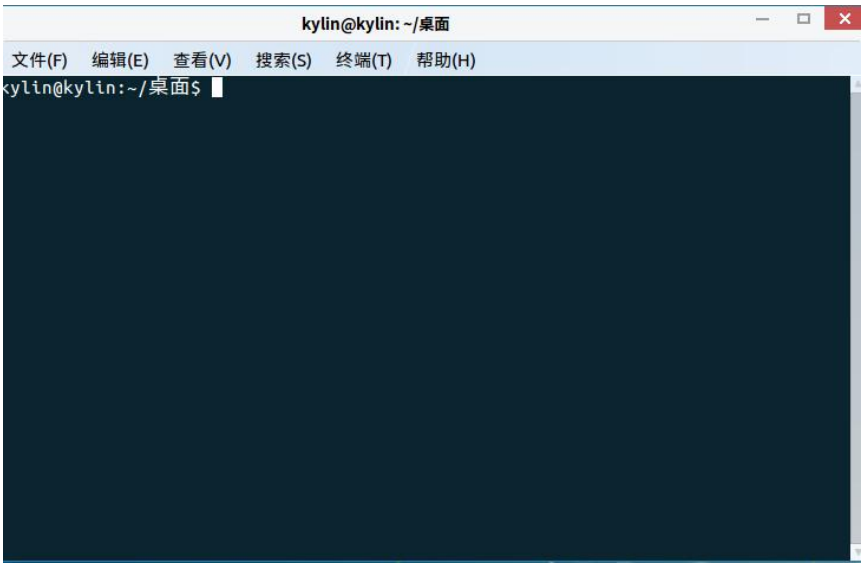
在普通用户下，可以正常使用搜狗输入法，但在 root 用户下，搜狗输入法无法正常使用，无法启动。

【解决方案】

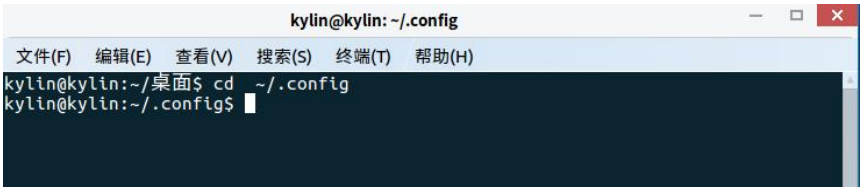
搜狗输入法软件异常，导致卡顿，无法正常启动，通过删除搜狗输入法的配置文件即可解决，具体操作步骤如下：

1、鼠标右键桌面空白处，选择“在终端中打开”选项，如下图所示。





2、在终端命令行输入cd ~/.config命令，切换至~/.config目录下。如下图所示：



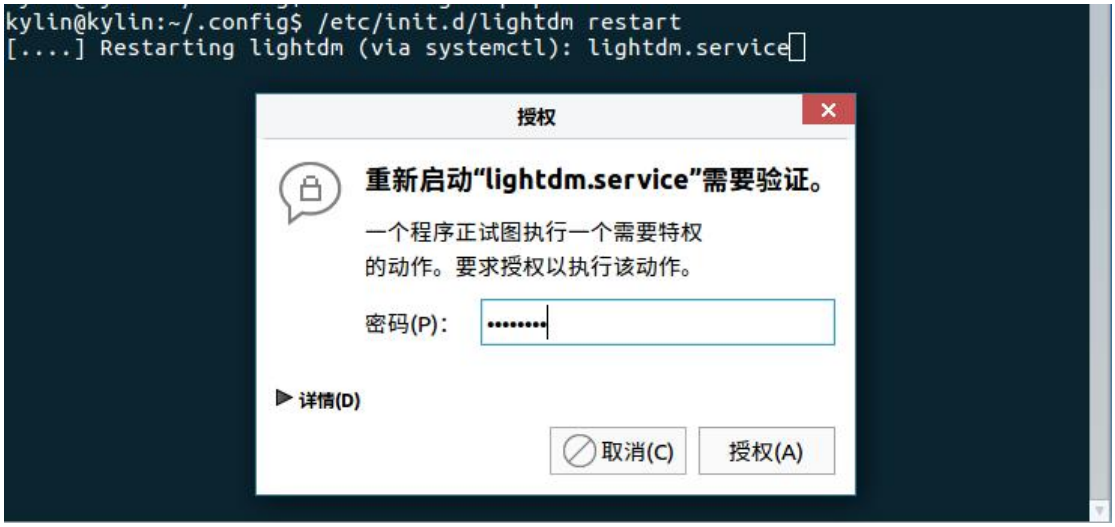
3、在终端命令行，执行以下三条命令清楚搜狗输入法的配置缓存文件：

```
rm -rf SogouPY

rm -rf SogouPY.users

rm -rf sogou-qimpanel
```

4、在终端命令行输入/etc/init.d/lightdm restart命令，根据弹窗提示输入用户密码后回车，即可重新进入桌面。



5、重新进入桌面后，在 root 用户下，搜狗输入法恢复正常，可正常启动。

注意：由于应用程序奔溃问题和程序自身的设计与实现及系统环境密切相关，针对不同的奔溃场景可能有不同的处理方法，若无法确定或无法有效处理该类问题，请联系相关人员获取帮助。

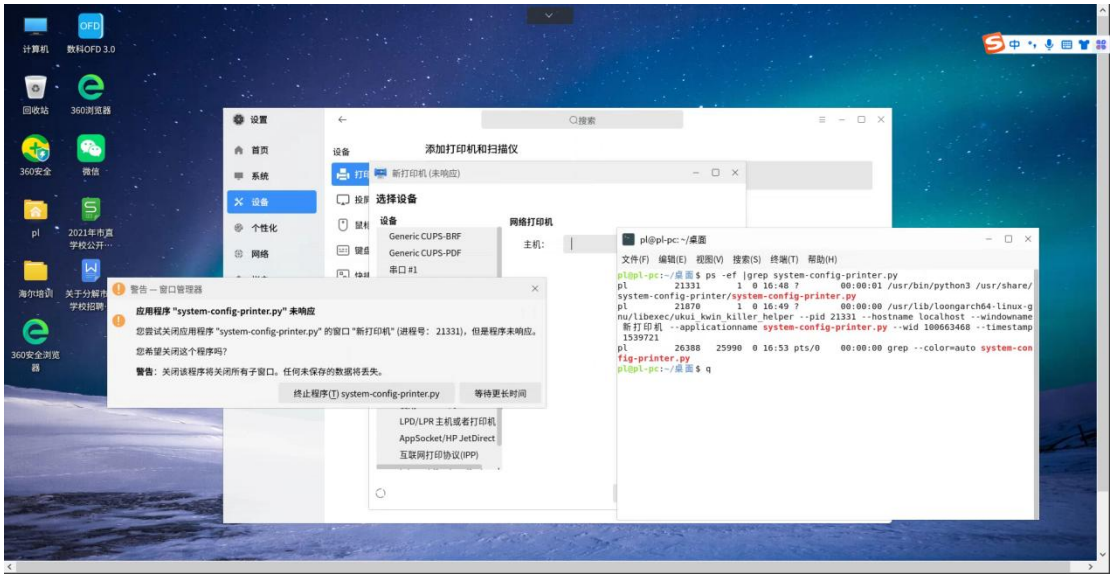
2.6 系统界面无响应问题（以添加打印机为例）

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10sp1

【问题现象】

在添加网络打印机时，依次点击开始菜单-设置-设备-打印机-添加，在添加打印机界面，概率性出现卡死无响应，警告弹窗提示：应用程序“system-config-printer.py”未响应，如下图所示。

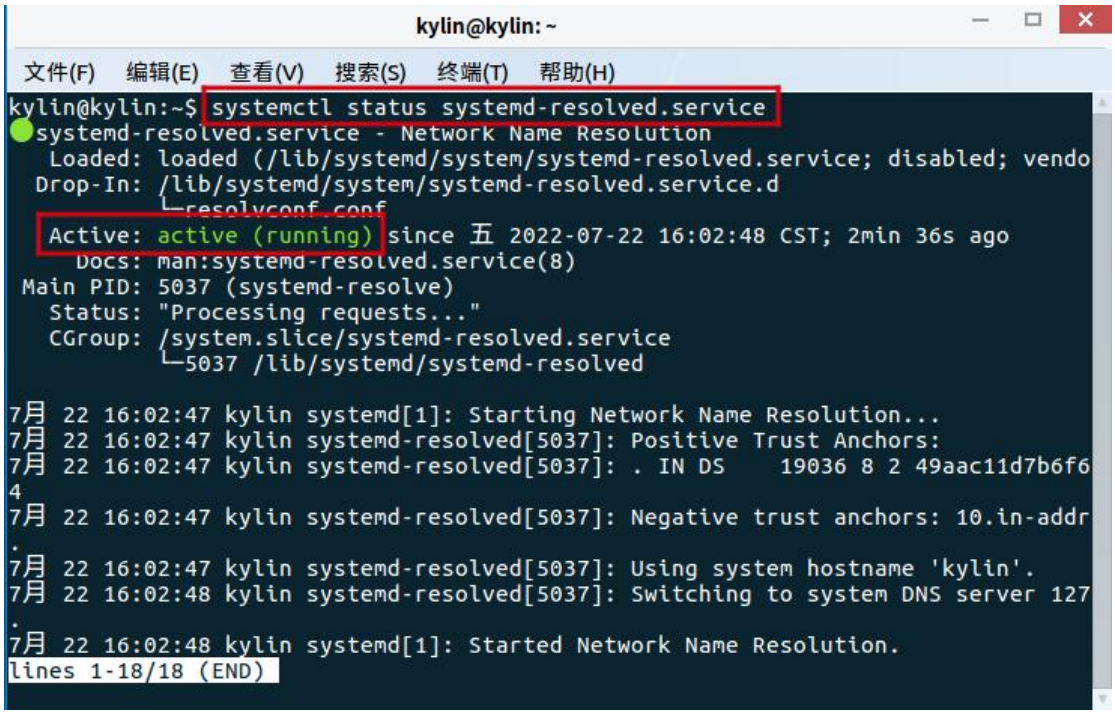


【解决方案】

此问题为 nss_resolve 插件（该插件用于提供主机域名解析）导致，关闭该插件服务，即可正常添加打印机，具体操作步骤如下。

1、输入以下命令查询插件状态，执行过程如下图所示，其中，Active:active(running)表示插件在运行中。

```
systemctl status systemd-resolved.service
```

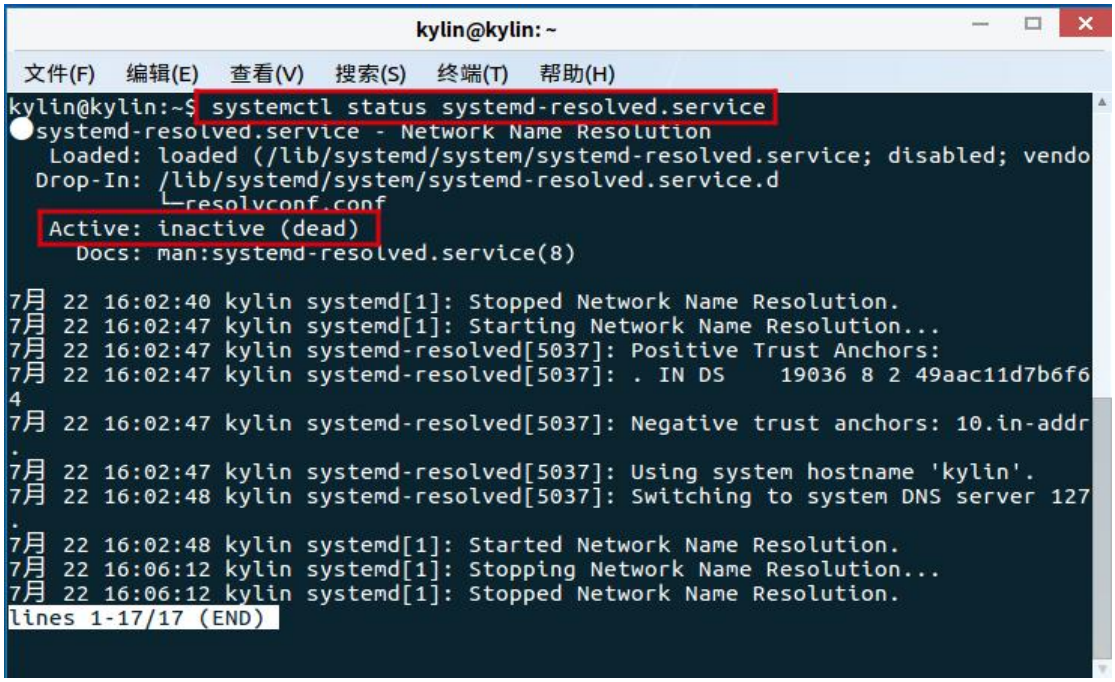


2、输入以下命令关闭 nss_reslove 插件，执行过程如下图所示。

```
sudo systemctl stop systemd-resolved.service
```

3、输入以下命令重新查询插件状态，Active:inactive(dead)表示插件服务已关闭，执行结果如下图所示。

```
systemctl status systemd-resolved.service
```



注意：由于界面卡死问题和当前操作及系统状态密切相关，部分场景中，问题原因复杂，需要专业人员调试分析，若无法确定或无法有效处理该类问题，请联系相关人员获取帮助。

2.7 CPU 占用率高问题（以 ukui-kwin-x11 进程为例）

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10sp1

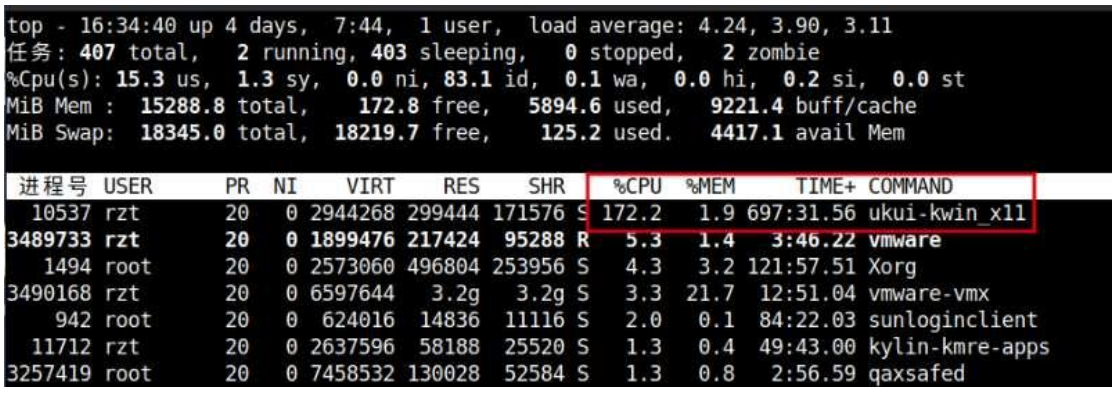
【问题现象】

窗口管理器是在 图形用户界面中，控制窗口位置与外观的操作系统组件。Ukui-kwin 是 UKUI 桌面环境的默认窗口管理器，是从 kwin 分叉而来的。Ukui-kwin-x11 为 ukui-kwin 窗口管理器对应的进程。

1、点击桌面上“我的电脑”图标，打开一个应用窗口

2、打开一个终端，输入 top 命令查看资源使用率

3、拖动步骤 1 中打开的应用窗口，同时查看步骤 2 中终端中资源使用率情况，发现 ukui-kwin-x11 进程 cpu 占用率非常高，如下图所示。



【解决方案】

修改窗口管理器的配置文件可避免该问题，具体步骤如下:

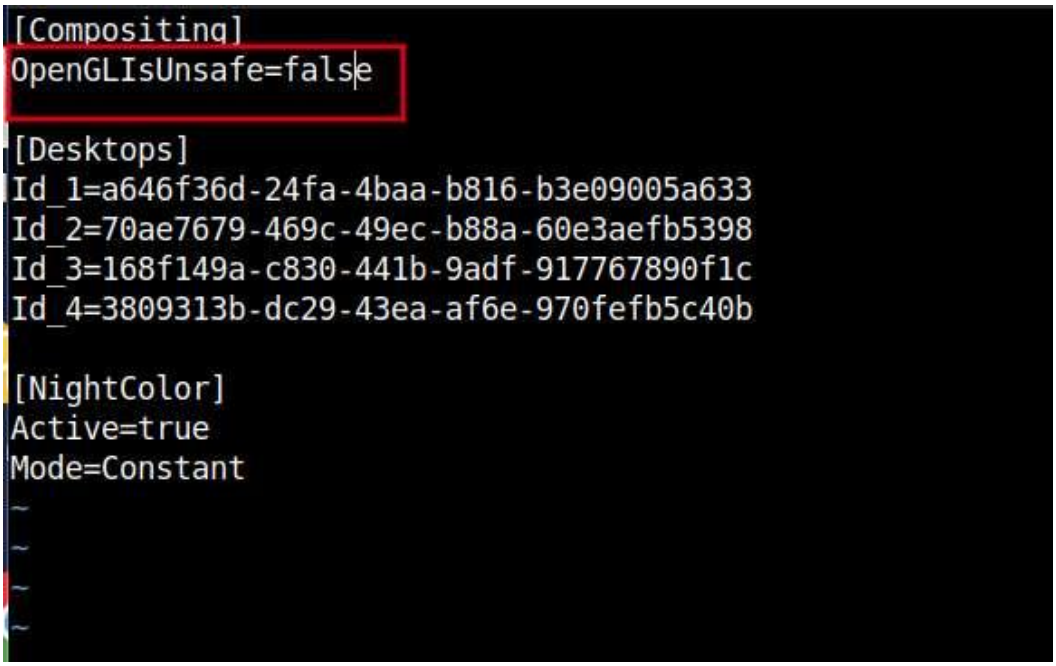
1、打开一个终端，输入如下命令打开 ukui-kwin 的配置

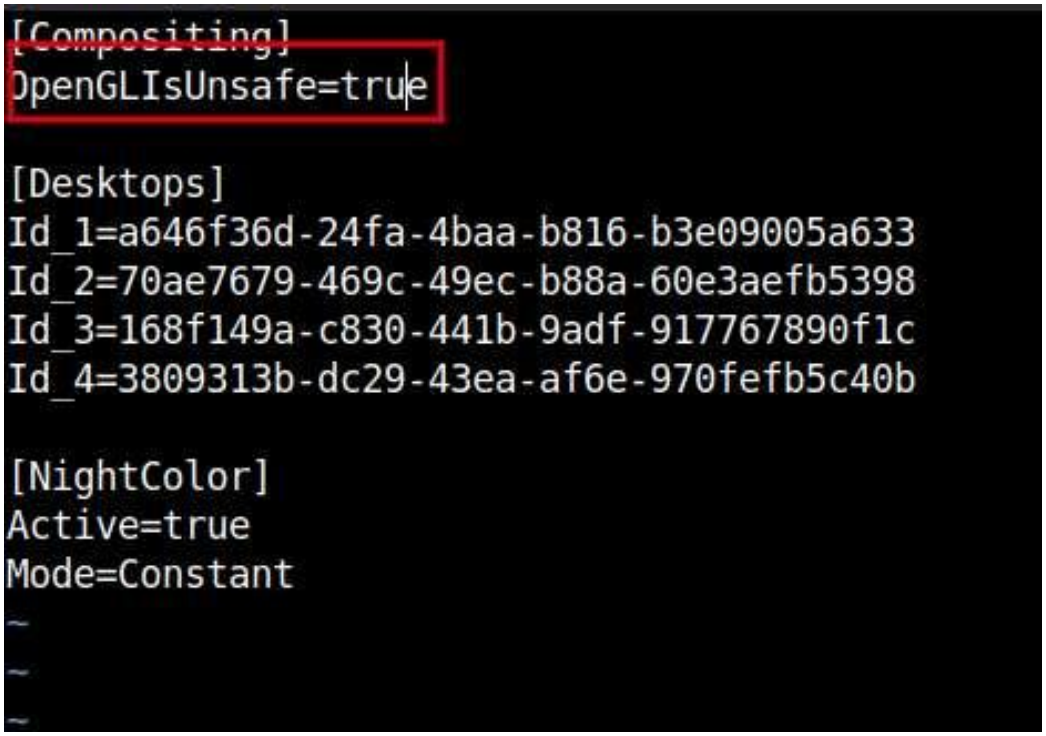
文件：

```
$ sudo vim ~/.config/ukui-kwinrc
```

2、输入命令 i，进入编辑模式，并将 OpenGLIsUnsafe=false 修改为 OpenGLIsUnsafe=true 。

修改前、后的文件内容分别如下图所示。





3、修改完毕后，按下 esc 键，再输入:wq，保存退出。

4、在命令行中执行如下命令，重启图形化服务，使本次配置生效。

```
$ sudo systemctl restart lightdm
```

问题类别 3：外设管理

3.1 添加网络共享打印机后，无法进行打印

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

银河麒麟桌面操作系统 V10 添加网络共享打印机后，无法进行打印。

【解决方案】

系统防火墙未关闭导致无法进行打印。关闭防火墙有两种方法，包括图形软件关闭和命令行关闭，具体描述如下。

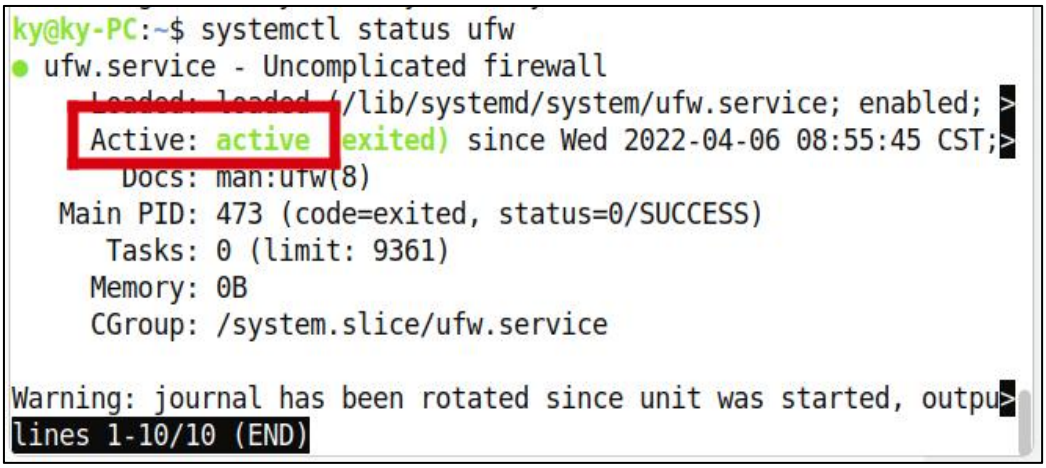
方法 1： 图形软件关闭防火墙。

1、打开开始菜单-设置-安全与更新-安全中心-网络保护-防火墙，如下图所示。

在下图中右边红框中的开关中，向右拖动可关闭防火墙。

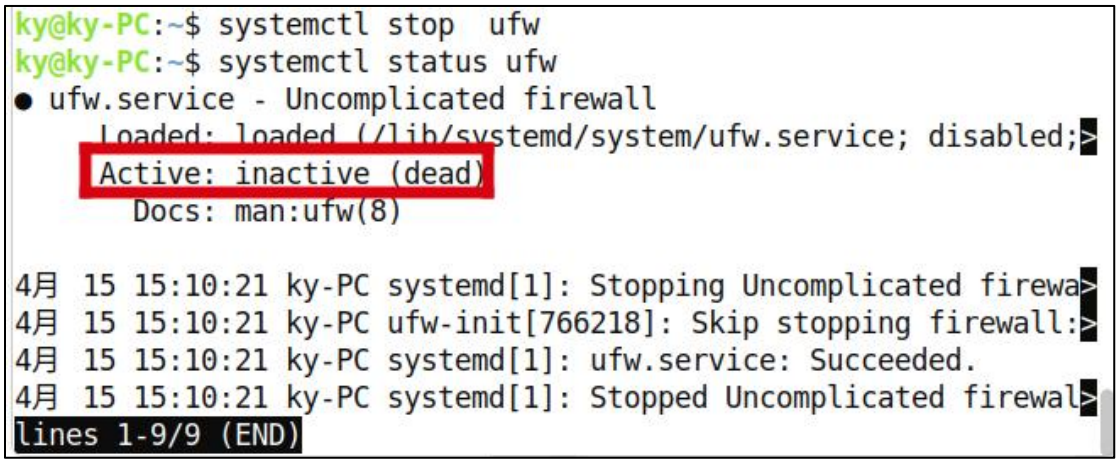
方法 2: 使用命令关闭防火墙。

1、打开一个终端，使用命令 systemctl status ufw 查看防火墙状态（如下图 active 状态为活跃）。



2、在终端输入：systemctl stop ufw 关闭防火墙

3、在终端输入：systemctl status ufw，查看防火墙状态，确认已经关闭（如下图 inactive(dead)已为非活跃状态）。


ky@ky-PC:~$ systemctl stop ufw
ky@ky-PC:~$ systemctl status ufw
● ufw.service - Uncomplicated firewall
Loaded: loaded (/lib/systemd/system/ufw.service; disabled;
Active: inactive (dead)
Docs: man:ufw(8)
4月 15 15:10:21 ky-PC systemd[1]: Stopping Uncomplicated firewa
4月 15 15:10:21 ky-PC ufw-init[766218]: Skip stopping firewall:
4月 15 15:10:21 ky-PC systemd[1]: ufw.service: Succeeded.
4月 15 15:10:21 ky-PC systemd[1]: Stopped Uncomplicated firewal
lines 1-9/9 (END)

3.2 系统设置共享打印机问题

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10sp1

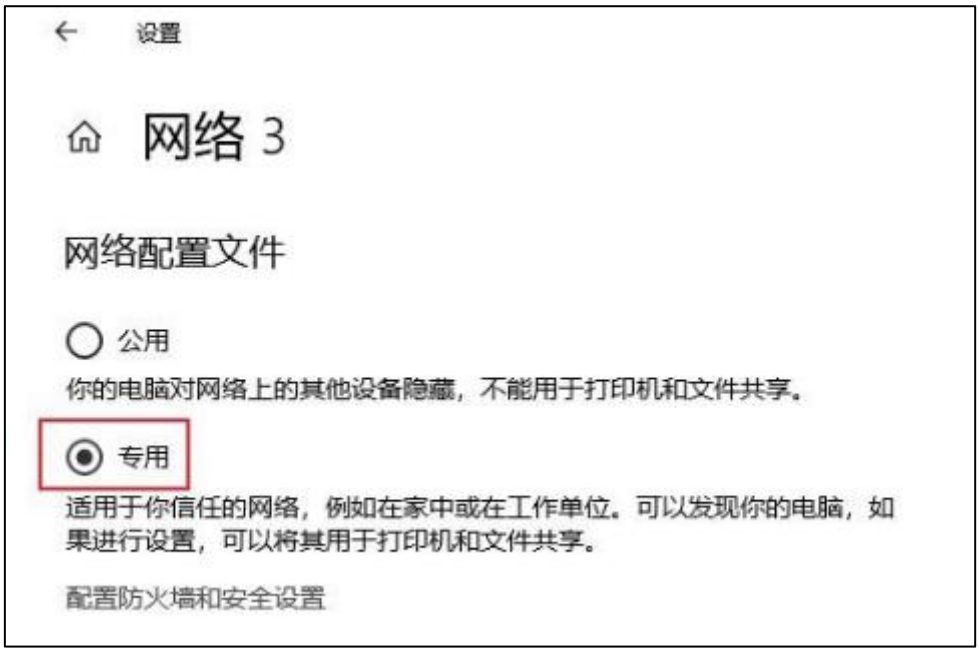
【问题现象】

在 Windows 中设置共享打印机后，需要在银河麒麟操作系统中使用来自 Windows 的共享打印机。

【解决方案】

1、Windows 侧配置步骤（Windows 10 为例）：

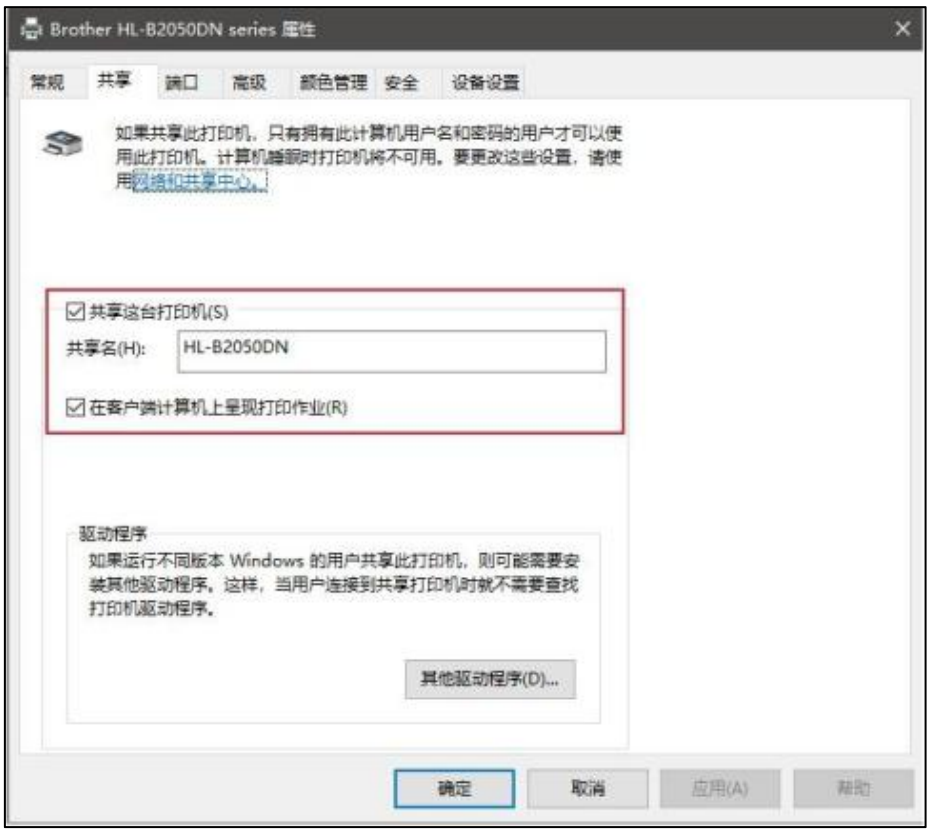
1.1 打开：设置—>网络和 Internet—>以太网；点击已连接的网络，修改网络配置文件为专用网络（下图所示）。

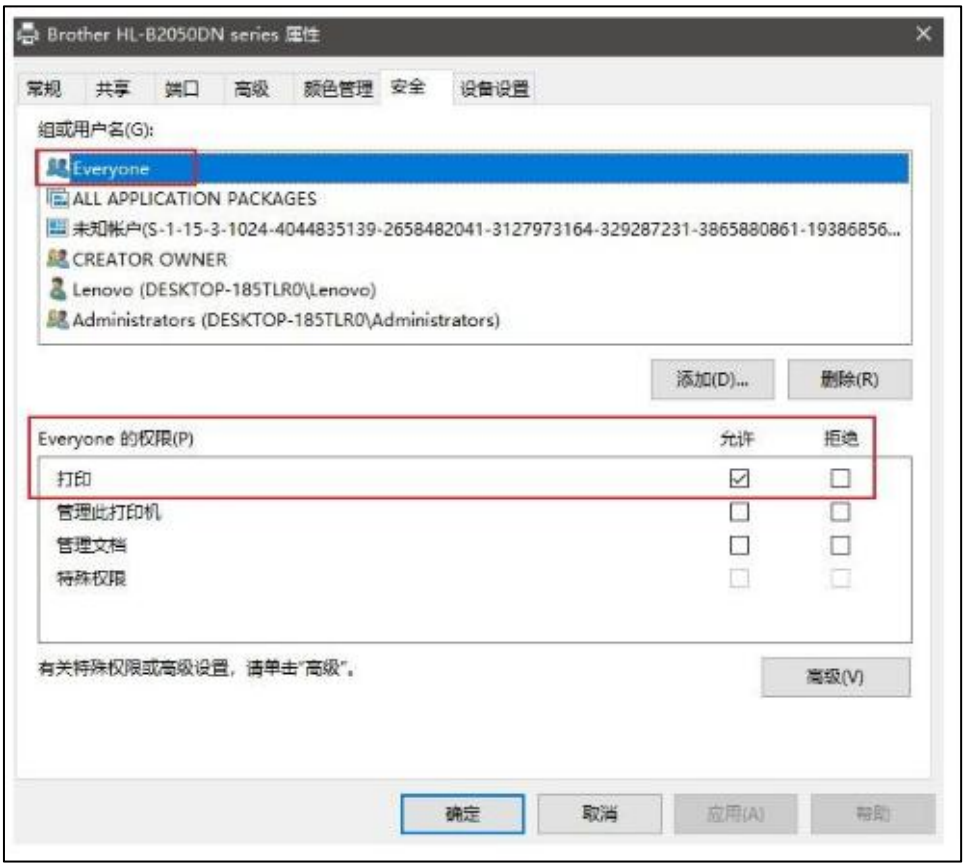


1.2 打开：控制面板—>网络和 Internet—>查看网络状态和任务—>更改高级共享设置，修改配置如下图所示：

2、打印机侧配置步骤:

2.1 打开：设置—>设备—>打印机和扫描仪；选择需要共享的打印机，点击：管理—>打印机属性；点击“共享”，修改配置；点击“安全”，修改配置。





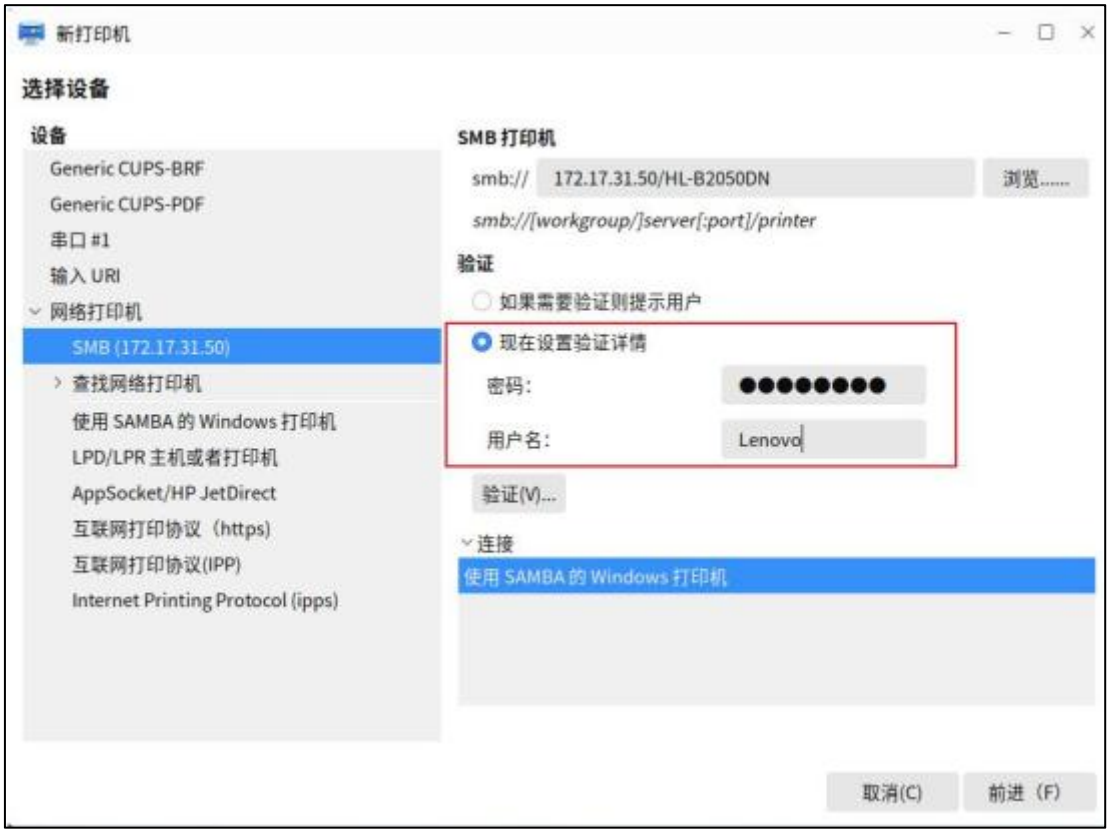
3、银河麒麟侧配置步骤:

3.1 打开：开始菜单—>设置—>设备—>打印机—>添加

打印机和扫描仪；点击添加—>查找网络设备，输入 Windows 电脑 IP 地址后进行搜索。

3.2 弹出的身份认证弹框用户名和密码填写 Windows 电脑的用户名和密码，域保持默认，点击“确定”。

3.3 跳转进入下一页面，修改配置：



注意：此处用户名和密码排列相反，切勿填写错误。

3.4 配置完成后点击”前进”开始选择打印机驱动及后续内容，方法与添加一致。

3.3 系统共享打印认证问题

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10sp1

【问题现象】

其他电脑连接银河麒麟桌面操作系统共享的打印机打印时，一直提示打印文档需要认证，在弹出“打印文档需要认证”的提示框时，输入正确的用户名和密码后，依然会弹出该提示框。如下图所示：

【解决方案】

1、执行 sudo pdbedit -L 命令，检查打印服务器的 samba 服务中是否已配置用户，发现未配置 samba 用户。如下图所示：

```
gxxc@gxxc-GW-001Y1B-FTF:/var/log/samba$ sudo pdbedit -L
gxxc@gxxc-GW-001Y1B-FTF:/var/log/samba$
```

2、使用命令添加 samba 用户，使用当前打印服务器的

用户名及密码：sudo smbpasswd -a gxxc。

3、添加后再次查询用户，如果存在即表明添加成功。

```
gxxc@gxxc-GW-001Y1B-FTF:/var/log/samba$ sudo  pdbedit -L
gxxc:1000:gxxc
```

4、重新添加打印机。需要先输入密码，再继续添加。

添加后，即可正常打印。

3.4 系统无法正常刷新共享打印机问题

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10sp1

【问题现象】

在 Windows 中使用银河麒麟桌面操作系统共享的打印机，无法正常刷新共享打印机，具体表现为未能 ping 通 IP 地址（如下图 ping 172.17.31.59），或文件无法发送。

```
ky@ky-PC:~$ ping 172.17.31.59
PING 172.17.31.59 (172.17.31.59) 56(84) bytes of data.
```

【解决方案】

1、点击“我需要的打印机不在列表中”后，点击“按名称选择共享打印机”，点击浏览，在地址栏输入“\\银河麒麟电脑 IP 地址”，如下图所示。

2、点击要共享的打印机，点击选择，点击下一页，如下图所示。

3、待驱动安装成功后打印机添加成功，如下图所示。

问题类别 4：兼容适配

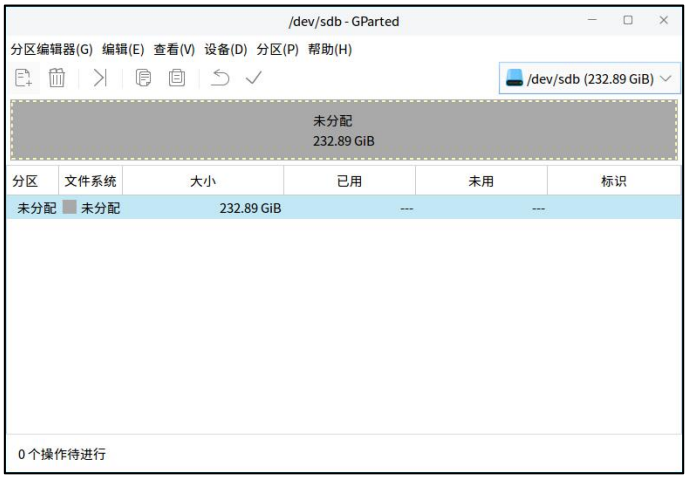
4.1 硬盘在操作系统无法识别问题

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

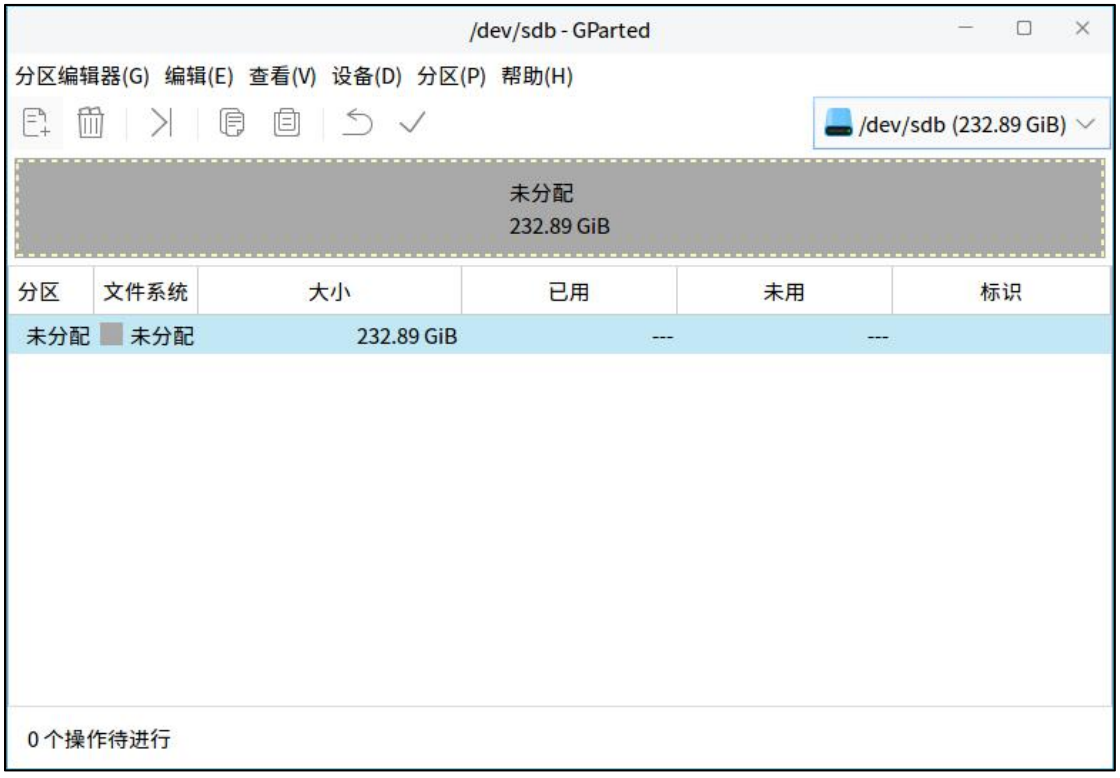
电脑自带 1T 机械硬盘在银河麒麟桌面操作系统上无法识别，用分区编辑器打开后显示“未分配”状态。如下图所示：



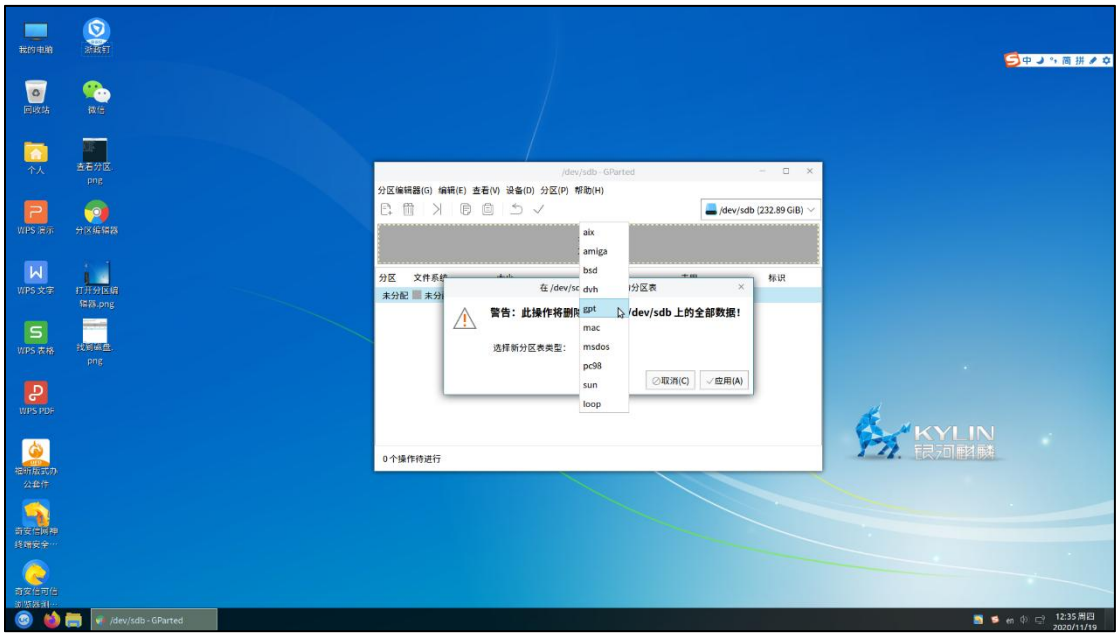
【解决方案】

1、对未挂载成功的磁盘进行重新分区，打开分区编辑器。如下图所示。

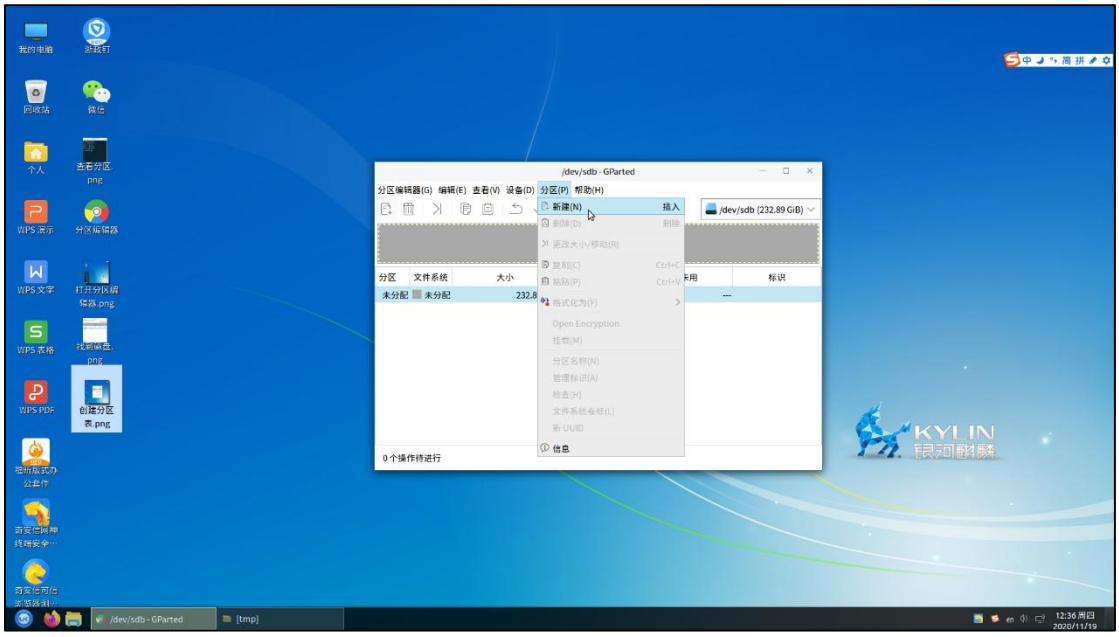
2、找到未能挂载成功的磁盘，如下图所示。

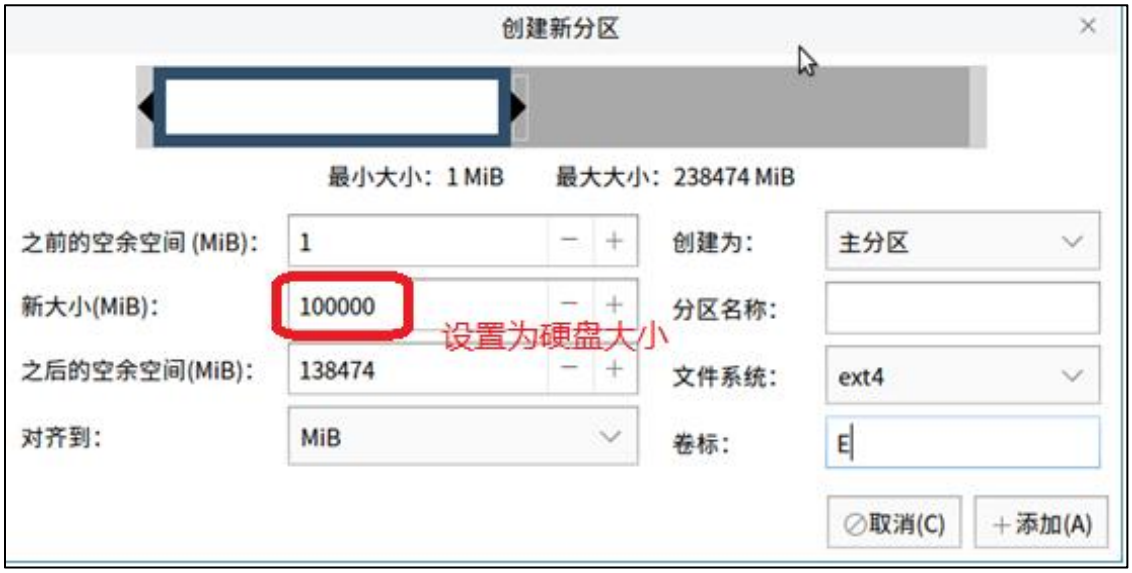


3、对未能挂载的磁盘进行分区表创建，如下图所示。

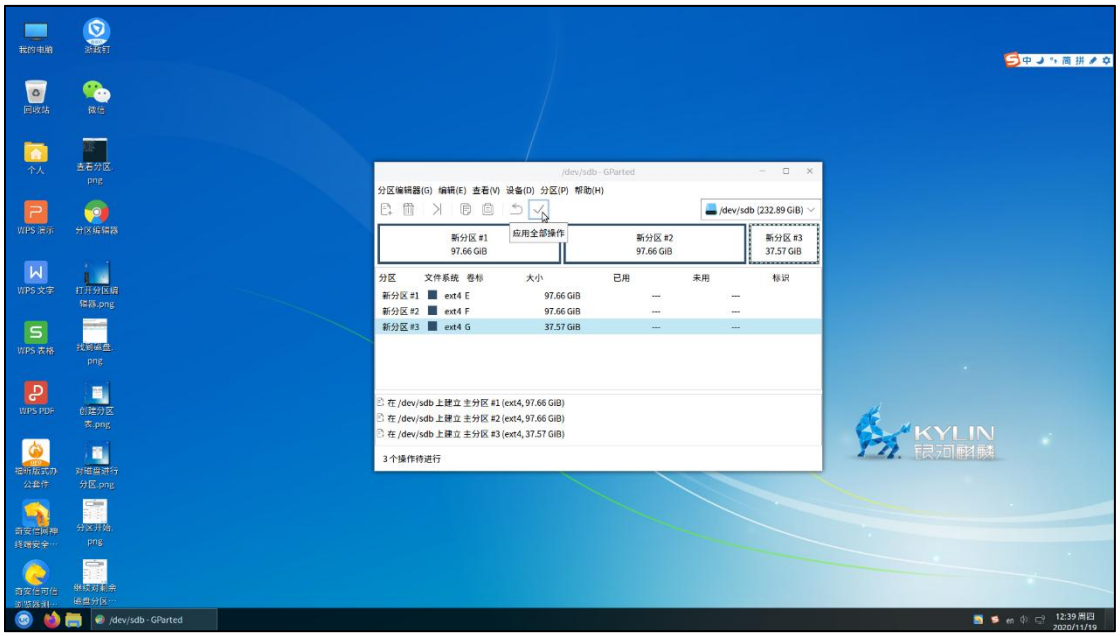


4、创建分区表，对整块磁盘进行分区，对磁盘大小进行划分，如下图所示。

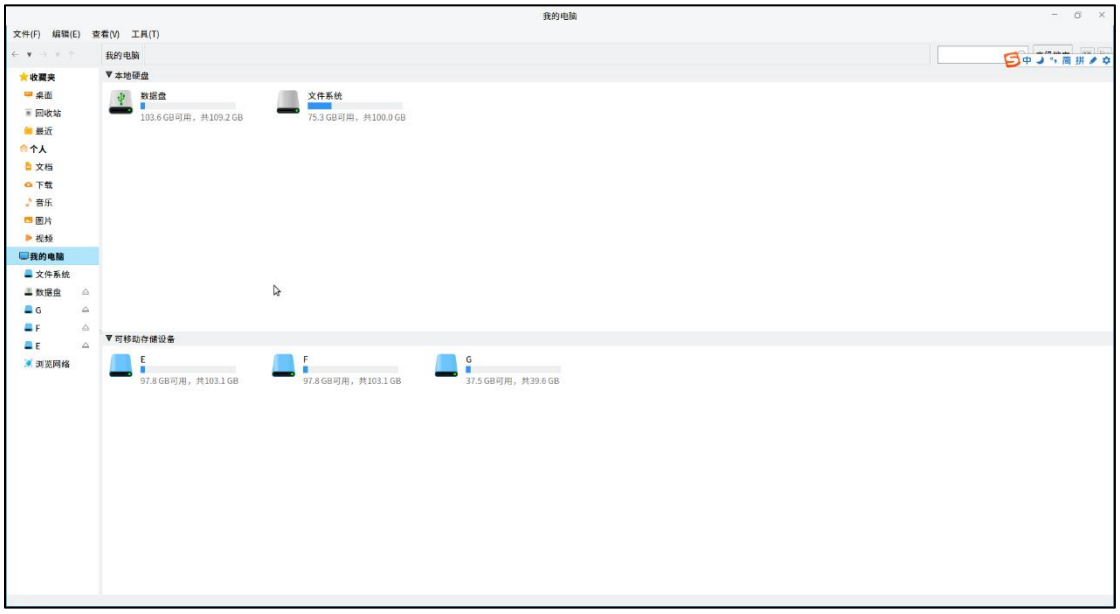




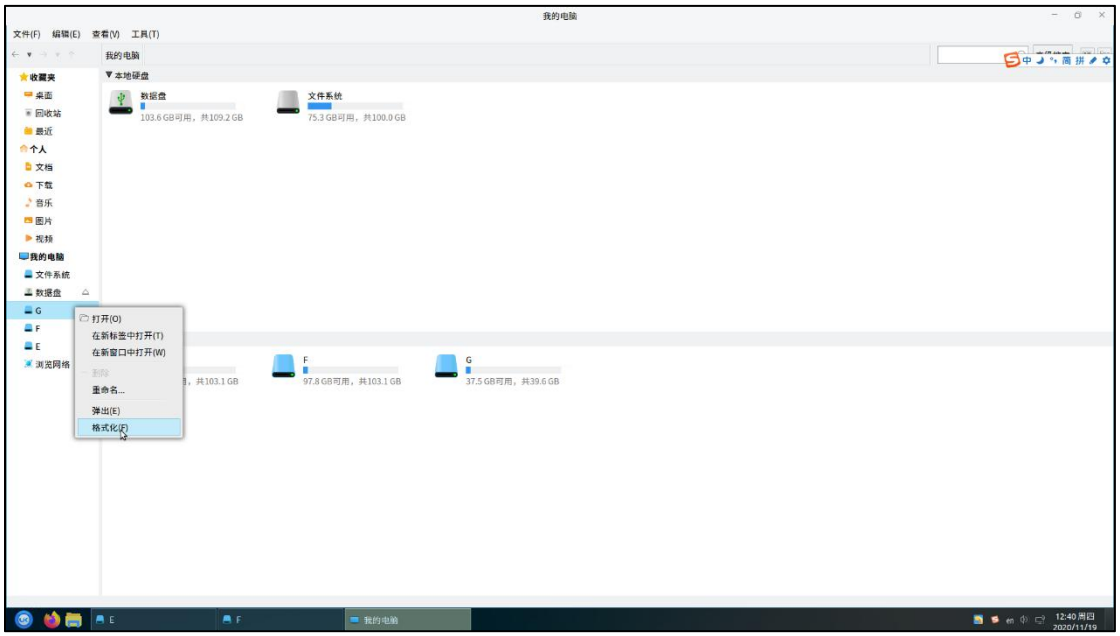
5、对上述操作进行保存，保存后生效。如下图所示。

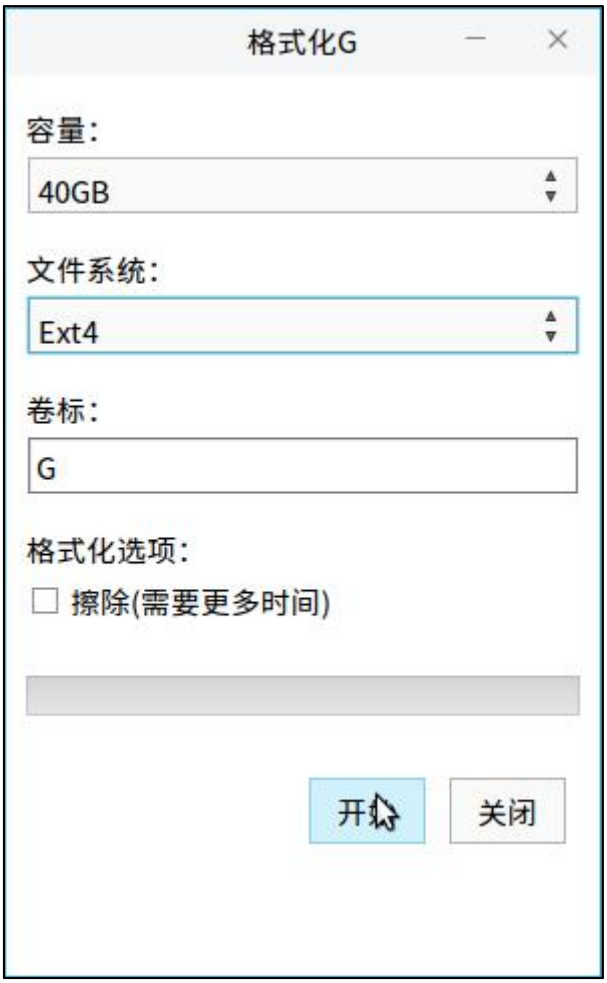


6、分区结束，检查磁盘分区是否成功，如下图所示。



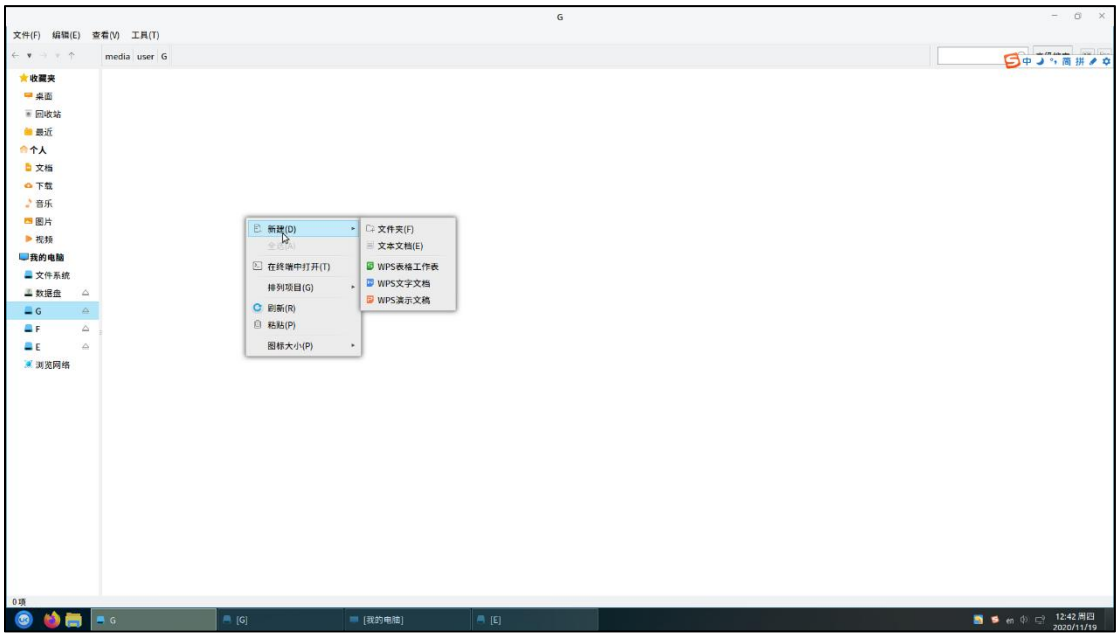
7、分区之后的磁盘无法创建文件，需要对分区后的磁盘进行格式化操作，如下图所示。





8、格式化结束，检查磁盘是否正常使用，尝试复制粘贴或者新建文件，可新建文件或文件夹即表明已经可以正常

使用。如下图所示：


G
文件(F) 编辑(E) 查看(V) 工具(T)
media user G
收藏夹
桌面
回收站
最近
个人
文档
下载
音乐
图片
视频
我的电脑
文件系统
数据盘
G
F
E
浏览网络
新建(D)
在终端中打开(T)
排列项目(G)
刷新(R)
粘贴(P)
图标大小(P)
文件夹(F)
文本文档(E)
WPS表格工作表
WPS文字文档
WPS演示文稿
0 项
G
[G]
[我的电脑]
[E]
12:42 周日
2020/11/19

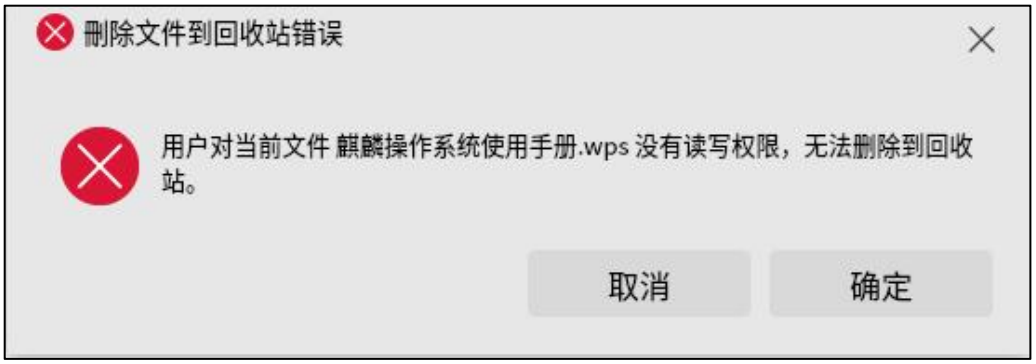
4.2 在麒麟系统上无法删除 U 盘里的文件

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

U 盘内的文件在银河麒麟桌面操作系统上无法删除，显示文件没有读写权限，无法删除到回收站。如下图所示:



【解决方案】

1、鼠标右键点击文件->属性，如下图。

2、点击权限，查看用户和组后面对应的权限，例如：当前登陆的用户是 ky，根据需求勾选权限。文件需要勾选可读、可写；文件夹需要勾选可读、可写、可执行。

麒麟操作系统使用手册.wps 属性
基本
标记
权限
打开方式
详细信息
对象名称： /media/ky…/麒麟操作系统使用手册.wps
用户或组
类型
可读
可写
可执行
ky(我)
拥有者
ky
用户组
其他
其他

4.3 使用命令行无法彻底卸载 WPS

【适用版本】

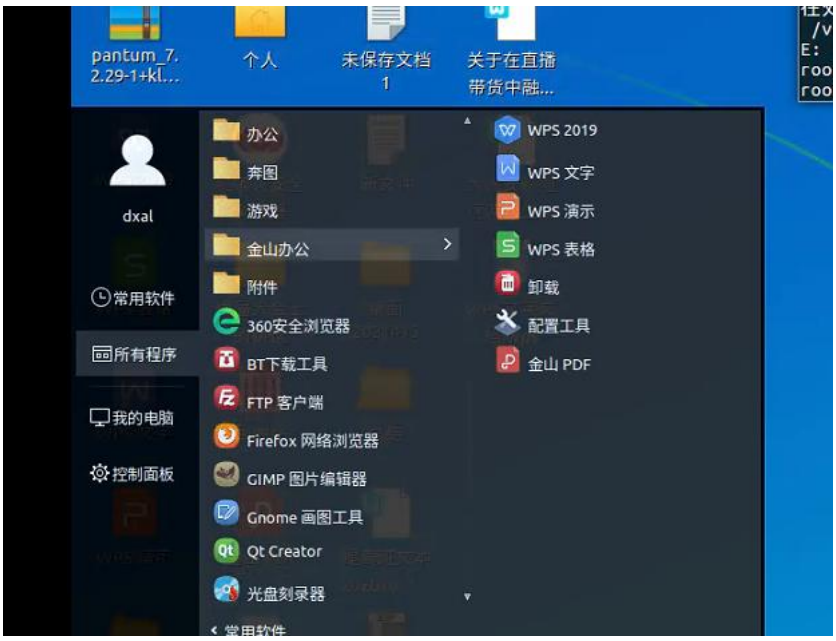
银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

1、打开终端，输入如下命令后，仍无法彻底删除 wps。

```
$ sudo dpkg -P wps-office
$ sudo apt --purge remove wps-office
$ dpkg --remove --force-remove-reinstreq wps-office
```

2、终端执行完成卸载命令后，打开开始菜单，仍存在 wps 相关内容，如图所示。

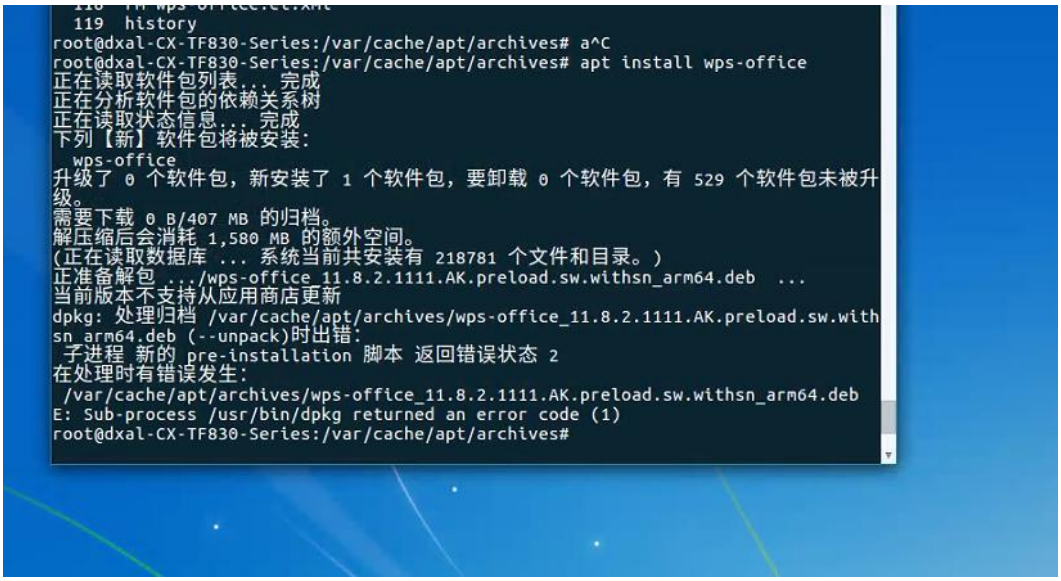


3、在终端输入如下命令， 无任何输出显示。

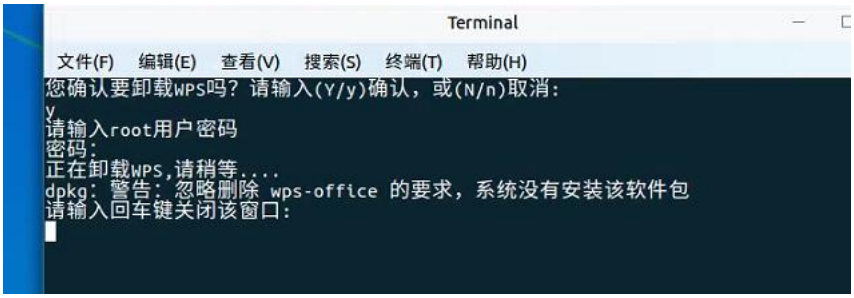
```
$ dpkg -l | grep wps
```

4、在终端输入如下命令，再次安装 wps，终端会报错，如图所示。

$ sudo apt install wps-office



5、打开开始菜单-金山办公，点击卸载，并且在弹出的终端中，按照提示输入：y，回车后，按照提示继续输入 root 用户密码，再次回车，此时终端提示：系统没有安装该软件包。



6、打开另一个终端，执行 sudo apt-get clean 命令，无法清除成功。

【解决方案】

wps 安装目录未被删除导致卸载不完全，强制删除 wps 安装目录后再次安装 wps 即可，具体步骤如下:

1、打开一个终端执行如下命令:

```
$ sudo su
# cd /opt
# ls |grep kingsoft
```

2、删除 kingsoft 目录

```
# rm -rf kingsoft
```

3、再次安装 wps-office

```
# dpkg -i wps-office.deb
```

【注】wps-office.deb 依据实际软件包名填写

问题类别 5: 运维技术

5.1 外部使用 ping 命令访问主机失败问题

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

windows 系统在 cmd 命令行使用 ping+ip 地址命令访问银河麒麟桌面操作系统时出现报错: 无法访问目标主机。如下图所示:

【解决方案】

【注意】以下在终端输入的命令中，sudo 命令后需要输入的密码是当前登陆用户的密码（默认不显示，输完后按回车键）。

1、打开终端，输入命令 sudo iptables -L，查看防火墙设置，如下图所示。默认 input 策略为 DROP。

```
kylin@kylin-virtual-machine:/sbin$ sudo iptables -L
Chain INPUT (policy ACCEPT)
target     prot opt source               destination
ACCEPT     all  --  anywhere             anywhere             ctstate RELATED,ESTABLISHED
ACCEPT     all  --  anywhere             anywhere
INPUT_ZONES  all  --  anywhere             anywhere
DROP       all  --  anywhere             anywhere             ctstate INVALID
REJECT     all  --  anywhere             anywhere             reject-with icmp-host-prohibited

Chain FORWARD (policy ACCEPT)
target     prot opt source               destination

Chain OUTPUT (policy ACCEPT)
target     prot opt source               destination

Chain INPUT_ZONES (1 references)
target     prot opt source               destination
IN_public  all  --  anywhere             anywhere

Chain IN_public (1 references)
target     prot opt source               destination
REJECT     all  --  anywhere             anywhere             reject-with icmp-host-prohibited
kylin@kylin-virtual-machine:/sbin$
```

2、输入命令: sudo iptables -I INPUT -p icmp -j ACCEPT，可设置接受 ping 工具所使用的 ICMP 协议，使麒麟系统可以被 ping 成功。

```
kylin@kylin-virtual-machine:~$ sudo iptables -I INPUT -p icmp -j ACCEPT
kylin@kylin-virtual-machine:~$
```

3、执行命令 sudo su 切换到 root 用户，执行命令 iptables-save > /etc/iptables.rules，保存上一条命令设置的规则。

```
kylin@kylin-virtual-machine:/etc/network$ sudo su
root@kylin-virtual-machine:/etc/network# iptables-save > /etc/iptables.rules
root@kylin-virtual-machine:/etc/network#
```

5.2 修改引导界面（grub）的背景图片

【适用版本】

银河麒麟桌面操作系统 V10

【问题现象】

将 grub 引导界面的背景图改为自定义图片，比如主要内容为“sm 机器不拍照！”的照片。

【解决方案】

操作步骤如下:

1、打开终端输入:

```
kylin@kylin-GW-001M1A-FTF:~$ sudo vim /etc/grub.d/06_ubuntukylin_theme
```

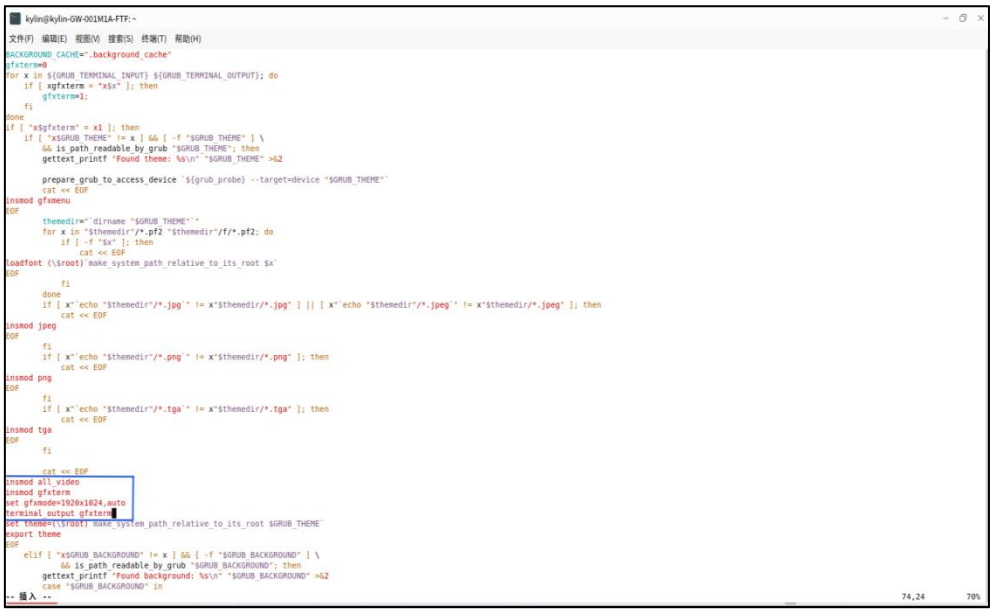
如下图所示，在 set theme 所在行上方插入以下四行:

insmod all_video

insmod gfxterm

set gfxmode=1920x1080,auto

terminal_output gfxterm



其中，1920x1080 为分辨率设置，可按照实际环境修改。此外需要注意的是，此处分辨率的“`”用字母“x”代替，如果用输入的为“×”（乘号），则自定义图片不生效。

2、显示自定义图片需替换/usr/share/grub/themes/UKUI/目录中的 background.png，图片名字改成 background.png（图片需为 png 格式）。

3、修改完配置文件后按 ESC 键，输入:wq 保存退出。

4、执行以下命令更新 grub:

```
$ sudo update-grub
```

5、允许弹出的麒麟安全授权认证，如下图所示。

```
kylin@kylin-GW-001M1A-FTF:~$ sudo update-grub
waiting update-grub
Sourcing file `/etc/default/grub'
Sourcing file `/etc/default/grub.d/init-select.cfg'
Generating grub configuration file ...
Found theme: /usr/share/grub/themes/UKUI/theme.txt
Found linux image: /boot/uImage-5.4.18-35-generic
Found initrd image: /boot/initrd.img-5.4.18-35-generic
Found devicetree file: /boot/dtb-5.4.18-35-generic/device-tree/phytium/u-boot-general.dtb
Found initrd image: /boot/initrd.img-5.4.18-35-generic
done
Sourcing file `/etc/default/grub'
Sourcing file `/etc/default/grub.d/init-select.cfg'
Generating grub configuration file ...
Found theme: /usr/share/grub/themes/UKUI/theme.txt
Found linux image: /boot/vmlinuz-5.4.18-35-generic
Found initrd image: /boot/initrd.img-5.4.18-35-generic
Found initrd image: /boot/initrd.img-5.4.18-35-generic
done
```

6、在开始菜单点击电源选择重启之后即可显示自定义图片。

7、若配置无误，图片却依旧无法显示可在 grub 界面按 c 进入交互模式进行调试。依次执行以下四条命令，执行过程如下图所示。

grub> insmod all_video
grub> insmod gfxterm
grub> set gfxmode=1920x1080,auto
grub> terminal_output gfxterm

若需要加载 jpg 图片，可输入以下命令。

grub> insmod jpg