**合肥市AKTD工程安装实施百问百答**

| **序号** | **问题** | **问题类别** | **解决方案** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 微信、QQ如何安装使用 | 系统及软件 | 微信:需将外网ip提交统信厂家给腾讯公司加入白名单才能登陆，且部分功能异常。 QQ:能安装使用，但很多重要功能比如文件传输，备注名显示等都不能使用，只能满足聊天需要。相应安装程序建议客户自行在应用商店下载。 目前工信部已经跟腾讯协商解决此事。 |
| 2 | 国产化终端连接现有x86终端的共享文件夹 | 系统及软件 | 打开计算机-网络邻居-windows网络，搜索被访问计算机的IP，指令（smb://IP地址/共享文件名称，如smb://192.168.66.13/新建文件夹1），之后输入被访问计算机的用户名及密码。 |
| 3 | 应用商店部分软件安装后，桌面未出现快捷方式 | 系统及软件 | 与客户端安装程序有关。在左下角---启动器---所有分类 找到该软件右键发送即可 |
| 4 | 系统盘只划分了2个盘，一个盘15G，一个盘182G，系统盘只有15G太小，能不能调大？ | 系统及软件 | 桌面上放文件是不计入系统盘的，这个跟X86电脑不一样，15个G的系统盘用于软件安装是完全够用的。 |
| 5 | 为什么无法安装软件 | 系统及软件 | 只能使用系统厂商授权签名后的软件。通过软件商店下载（部分软件也无法使用） |
| 6 | 为什么WPS无法正常使用 | 系统及软件 | 目前发现无法使用均为用户在商店下载了WPS导致系统专业定制版WPS被卸载。 |
| 7 | 政务服务平台怎么通过国产化终端访问 | 业务系统 | 目前配送的终端满足使用统一政务平台需求，但OA服务端还在进行建设，预计12月底可以使用国产化终端访问统一政务平台。 |
| 8 | 部分部门IP资源不够 | 业务系统 | 联系信息中心解绑占用，更改部门网络配置 |
| 9 | 现有外设与国产化终端适配问题 | 终端及外设 | 统信UOS厂家提供了能适配的外设品牌型号的清单，清单内的外设，可以在终端上安装驱动进行使用。有可能也会出现一些适配的问题，可以联系集成商解决。 |
| 10 | 显卡为什么是AMD的产品 | 终端及外设 | 目前国产化终端的CPU和主板均为纯国产化，其他个别硬件则不一定。 |
| 11 | 打印机在uos系统上安装驱动之后，无法打印测试页 | 终端及外设 | 打印机在uos系统上安装驱动之后，无法打印是因为已安装的驱动与打印机不兼容，您可以在桌面上新建一个文档，然后打开它，选择打印即可打印出您的文件。请您留意打印机是否正常进出纸，若不正常告知打印机的品牌和型号，我们将安排工程师上门服务。 |
| 12 | 打印机无法连接uos系统？ | 终端及外设 | 1 告知打印机型号（自行判断是否在适配清单内） 2.1 您可以在桌面上找到打印机管理器，双击该图标之后，可以在界面左上角找到“+”图标。您点击后图标后，该软件就可以自动搜索您的打印机了，您可以在搜索结果列表中，选择您需要连接的打印机，点击下一步安装驱动即可。若是仍然无法找到您的打印机，也请您不用着急，您也可以通过找到您的打印机的ip地址，您打印机的ip地址可以通过查询您打印机的网关设置找到ipv4即可，之后您可以选择使用TCP/IP地址或主机名添加打印机来找到你需要的打印机，选中后点击下一步安装驱动即可。 2.2 由于您目前使用的打印机暂未适配，所以无法在uos系统上使用，也请您不用着急，请您告知我您的详细办公地址，同时保持来电号码畅通，我们会联系厂商尽快完成打印机的适配工作，待适配工作完成后，我们也会第一时间联系您，帮助您连接您的打印机以确保您日常工作的正常进行。 |
| 13 | 电脑磁盘空间太小，256G无法满足业务需求 | 终端及外设 | 建议申请外加一块机械盘 |
| 14 | 新机器、老机器使用问题 | 终端及外设 | 安装前提前告知，新机器只安装不替换，同步使用。建议先使用老机器等软件适配完成系统稳定后再逐步替换使用 |
| 15 | 电脑使用问题，如何改密码，关锁屏，软件使用等 | 终端及外设 | 提供相关使用文档PPT |
| 16 | 电脑休眠无法正常唤醒 | 终端及外设 | 关闭休眠设置 |
| 17 | 打印机是否支持自动双面打印 | 终端及外设 | 均可以 |
| 18 | A3黑白打印机是否支持复印扫描 | 终端及外设 | 不支持，A3彩色支持 |
| 19 | 为什么关闭密码登录后锁屏休眠还需要登录密码 | 终端及外设 | 电源-通用-关闭唤醒设置 |
| 20 | 联合用印场景下，第二个用印的单位打开用印的文档后看不到第一个单位的印章。 | 终端及外设 | 请使用国产化电脑和印章进行用印。 |