



银河麒麟桌面操作系统 V10¹

常见问题

麒麟软件有限公司

产品与生态中心

2022 年 04 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



目 录

1 安装问题	1
2 启动问题	2
3 登录问题	3
4 激活问题	3
5 权限问题	5
6 版本问题	6
7 软件安装	7
8 外设使用	9
9 手册问题	10
10 显示问题	10
11 网络问题	10
12 输入问题	12
13 挂卸载问题	12
14 应用问题	13
15 其他问题	14

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?

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。

(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 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。

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?

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。

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。

1) 联网激活：系统联网状态下，如以二维码方式激活，通过移动设备的微信扫描激活界面中的二维码，点击确认激活，移动端将会弹出激活成功的页面，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。

2) 离线激活：离线状态下，如以二维码方式激活，通过移动设备微信扫描激活界面中的二维码获取激活码，在系统激活界面上填写序列号和激活码，点击“激活”，将会弹出激活成功的页面，即自动刷新为已激活状态。

授权文件激活：如以授权文件导入方式激活，点击“选择授权文件”并导入对应的文件“.kyinfo”和“LICENSE”后，点击“导入”，若导入的为普通授权文件，导入后需要再进行二维码激活，参考二维码激活部分；若导入的为场地授权文件，导入后会弹出导入成功的弹窗，重启系统后即可激活成功。

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重启系统，即可激活成功。

(2) 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。

(3) 系统服务过期了会有什么影响吗？

对使用无影响，但是会有服务到期提示，不能再享受售后服务。

(4) 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。

（5）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。

（6）如何查看系统服务到期时间？

请右键点击任务栏空白区域，点击关于麒麟即可查看到服务到期时间。

（7）系统已经激活，重装之后还需要再次激活吗？

若重装时未更换主机箱内的硬件（如主板、CPU、内存、显卡等），可以使用之前的激活码再次对系统进行激活。

（8）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合同的。

（9）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。

（10）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。

（11）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;`

（12）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）银河麒麟桌面操作系统 V10 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）替换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有什么版本？

目前有银河麒麟桌面操作系统 V4、银河麒麟桌面操作系统 V10，银河麒麟桌面操作系统 V7.0 三个版本。

(7) 银河麒麟桌面操作系统不同版本之间有什么区别？

不同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 2203 版本在 X86、ARM 架构下可以运行 KWRE 兼容环境，可以安装.exe 后缀的软件。

(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。

（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。

（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。

9 手册问题

(1) 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

（1）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。

（2）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。

（3）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。

（4）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 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 V10SP1 2207 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。

(5) 银河麒麟桌面操作系统 V10 支持少数民族语言吗?

目前银河麒麟桌面操作系统 V10 语言支持中文、英文、藏文。