

# 智慧黑板常见问题及解决办法

## 一、开机问题

### 1、一体机指示灯不亮？

A：尊敬的老师，您好，请确认：

- 1、请确认电源插头 220 交流电，是否有松动接触不良等原因引起的，换另一个插座试一试;
- 2、请确认一体机开关键是否已打开，船形开关，1 按压下去是开;
- 3、请先联系学校电工检查电源 220V 交电是否正常;
- 4、以上未能解决请报修售后;



### 2、电源指示灯红灯亮，指示灯无法转绿灯（蓝灯）？

A：尊敬的老师，您好，请确认：

- 1、电源线插座电压 220V 交流电是否正常；
- 2、如果电源没有问题，需确保一体机 USB 多媒体端口无外接设备，先暂时拔出，先排除外接设备短路引起问题;
- 3、请使用按键和遥控及 NFC 卡尝试开机;
- 4、以上未能解决请报修售后。

### 3、为什么某个或多个按键不起作用？

A：尊敬的老师，您好，请检测按键是否有因为用力过猛无法弹起或者按键有灰尘挤压导致不起作用。

## 二、软件问题

### 1、为什么电脑通道软件书写画线断笔？

A：尊敬的老师，您好，请进行如下操作：

- 1、请检查使用的触摸笔笔头是否已有严重破损，更换笔头或者用人体手指书写看看效果，排除笔头问题;
- 2、若是用人体手指书写仍然有画线断笔，请用人体的手接触到前面的 USB 接口金属，另一只手触摸画线是否正常，若是能触摸画线正常，说明电源地线未达标或者地线接触不良，请联系学校电工检查设备是否接地线;
- 3、以上未能解决，请拍照或者录视频，发给售后技术员，方便分析原因解决问题;

### 2、打开 PPT 课件，自动翻页，自动放大缩小，乱跳功能？

A：尊敬的老师，您好，请进行如下操作：

- 1、请打电子白板优课，观察电子白板是否有自动乱点乱跳，有乱书写乱跳，有乱点乱跳说明触摸功能异常，请联系学校电工检查设备是否接地线。

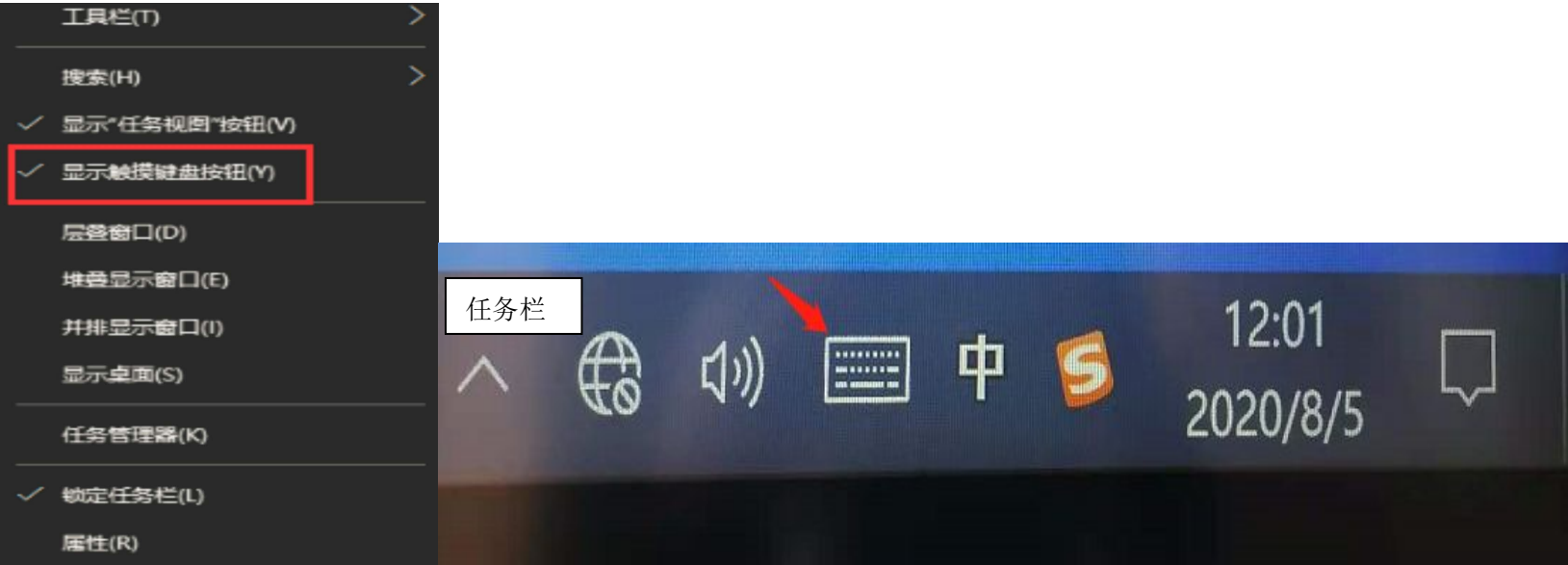
设备接地基本检测方法：（万用表测试：打交流档， ①、一表笔接火线 L，另一表笔接地线，测量的交流电压值应该等火线与零线的电压值；  
②、一表笔接零线 N，另一表笔接地线，测量的电压值小于 3V 以下；③ 、万用表打到欧姆档，一表笔接触到机器金属壳，另一表笔接地线，测量是值小于 4 欧姆属于正常）。

- 2、以上未能解决，请拍照或者录视频，发给售后技术员，方便分析原因解决问题。

3、为什么我的 Win10 系统无屏幕键盘？

A：尊敬的老师，您好,请确认：

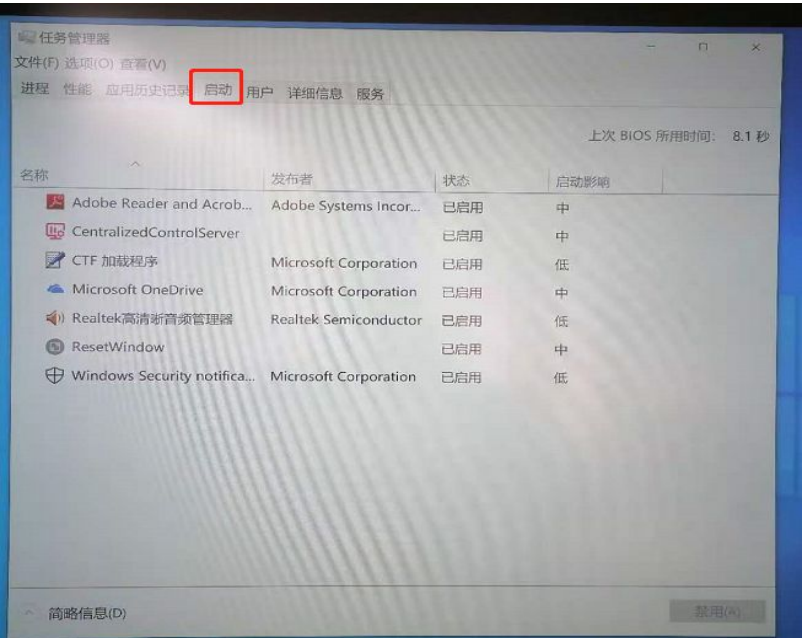
1、win10 电脑，用手在下方任务栏长按 2 秒钟，弹出下拉菜单，在下拉菜单里找到【显示触摸键盘按钮】选项，打勾上，如下图所示。



3、电脑系统操作卡顿，反应慢？

A：尊敬的老师，您好,请确认：

- 1、电脑桌面建议不要存放太多文件，由于电脑桌面是电脑的“C”盘，正好是电脑的系统盘，会影响电脑的运行速度，建议把文件存放在“D”或者其他磁盘；
- 2、查看电脑是否有存在安装应用软件过多，杀毒软件多少个，win10 系统本身已有自带杀毒软件，不建议再安装；
- 3、有可能是电脑系统中毒，建议定期清理垃圾文件，全盘杀毒，若未能有效解决可以还原电脑系统；（温馨提示：在还原系统前，电脑桌面的重要文件自行备份好，以免丢失）。
- 4、电脑开机启动，是否存在开机启动软件过多？建议把开机自动启动的软件，设置为“禁用”系统自带的软件最好是默认；
- 5、设置为“禁用”方法：win10 电脑，用手在下方任务栏长按 2 秒钟，弹出下拉菜单，在下拉菜单里找到【任务管理器】选项，“详细信息”点开，点击“启动”点击需要设置为禁用软件；（如下图）



4、如何还原系统？

第一种方法，外接键盘，电脑启动瞬间，按住 Ctrl 不放，狂按 F4，还原系统进度条出来后松开手，等待自动重启即可；

第二种方法，找到 OPS 电脑的一键还原，先按住一键还原，再启动电脑，等待还原系统进度条出来后，松开手等待自动重启即可；



3、怎样重新安装系统？

A：尊敬的老师，您好！

1、教学一体机内置系统是我们常用电脑主机，笔记本电脑系统，安装方法也一样，用 U 盘 PE 安装，启动快捷键 F11 或者是 F12；触摸触摸驱动系统自带。

四、声音问题

1、为什么电脑外接音箱有杂音？

A：尊敬的老师，您好，请确认：

- 1、 检查外接音箱或者线材是否有电磁干扰；
- 2、 将自己的耳机插在电脑模块耳机孔处，听是否有杂音，若无，为音箱问题，需要更换外设音箱；

2、为什么电脑无声音输出？

A：尊敬的老师，您好

1、电脑通道的声音有两个地方控制，请用按键调大声音。看电脑桌面的右下角的喇叭图标调节声音。如果还是有问题，请进行如下操作：

win10 系统，点击桌面右下角喇叭图标，再点击向上箭头，（如下图）选择“MStarDemo 英特尔”是内置一体机喇叭发出声音；选择“扬声器”是外接音响发出声音。



2、若内置电脑无声音，首先检测喇叭是否正常，将装有歌曲的 U 盘插在 TV 板卡的 USB 口上，切换到多媒体通道下，测试有无声音，若有，则喇叭是好的，若无，可能是喇叭或者 TV 板卡的问题。

3、 若喇叭是好的，一般是系统问题，请对系统进行还原或者重装系统操作。

五、网络设置

1、为什么内置电脑的 WIFI 信号比正常信号弱许多？

A：尊敬的老师，您好，请确认：

- 1、无线路由工作是否正常。
- 2、电脑周围没有干扰遮挡。
- 3、一体机的 WIFI 天线是否松动？

2、为什么内置电脑无法连接 WIFI？

A：尊敬的老师，您好，请确认：

- 1、检查环境网络信号强度，看无线路由是否工作正常。
- 2、检查 IP 设置，看是否需要自动获取 IP 或者手动设置 IP。
- 3、检查 WIFI 天线是否有松动。

**3、为什么内置电脑无法连接有线网络？**

A：尊敬的老师，您好，请确认：

- 1、 检查有线网络和网线是否正常。
- 2、 Win10 系统:点击电脑任务栏右下角的网络地球图标，>网络和 nternet-设置>更改适配器选项>以太网>选择 internet 协议版本 4，双击打开->选择 “自动获取 IP 地址” “自动获取 DNS 地址” 。

**六、显示问题**

**1、为什么会显示“无信号”？**

A：尊敬的老师，您好，“无信号”是指没有信号输入。

首先，请您用遥控或者按键查看是否在 OPS 电脑通道，如果不是 OPS 电脑通道请先选择到 OPS 电脑通道。其次，断开电脑、TV 端外接设备和接线，进入电脑通道。

**2、如何快捷启动 U 盘安装电脑系统？**

A：尊敬的老师，您好！

- 1、请在电脑开机启动瞬间，外接键盘，按 F11 或者 F12，即可看到 U 盘启动选项。

**3、为什么内置电脑通道启动到操作系统界面，然后反复重启？**

A：尊敬的老师，您好，请确认是否系统中毒：

- 1、进入到系统安全模式下杀毒（仅仅针对客户端资料比较重要，不能直接进行重装系统），或者进入到安全模式下进行资料备份，然后进行重装系统操作。
- 2、若客户端对资料没有特殊的备份需求，直接进行重装系统的操作。