

N8 驿站管理系统

服务器维护常见问题处理

无锡漫途版权所有 禁止传播

无锡漫途科技有限公司

All rights reserved

版权所有侵权必究

目 录

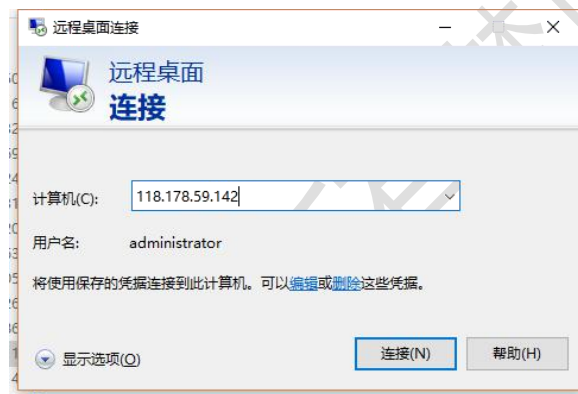
一、	登陆服务器远程桌面.....	3
二、	PC 端登陆超时后提示密码错误.....	3
三、	APP 登陆提示网络异常.....	4
四、	微信页面无法访问.....	7

无锡漫途版权所有 禁止传播

说明：本说明仅适用于自建服务器客户进行系统异常排查使用，租赁版本客户遇到以下问题可以联系我公司客服人员进行处理。

一、登陆服务器远程桌面

登陆远程桌面方法是进入服务器远程桌面（点击电脑“开始”菜单，点击运行，在弹出的运行框中输入“mstsc”），在弹出的远程桌面连接中，输入服务器 IP 地址、连接账号密码，进入服务器



如果服务器远程桌面无法登陆，说明服务器已经出现异常，这时候需要登陆云服务器平台，通过云服务器平台来处理服务器异常问题，具体请咨询服务器提供商。

如果服务器出现异常，以下提到的所有问题都会出现，后面的分析中不再考虑服务器异常情况。

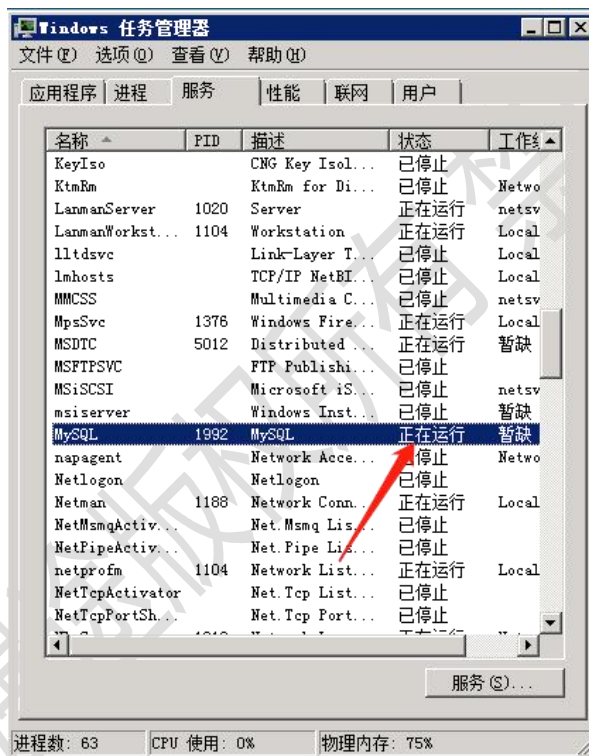
二、PC 端登陆超时后提示网络不稳定

出现此问题可能有几方面原因：

- 1、服务器上后台服务停止：登服务器远程桌面，进入 IIS 服务管理，在网站列表找到 N8 服务，查看服务是启动状态还是停止状态，如果“启动”按钮为高亮状态，说明服务已停止，需要点击“启动按钮”启动服务。



2、mysql 服务停止：登陆远程桌面检查服务运行情况，进入任务管理器，找到“服务”列表，并找到“mysql”服务是否处于运行状态。如果“mysql”服务处于“已停止”状态，但是点击启动服务没有效果，请联系我公司客服。



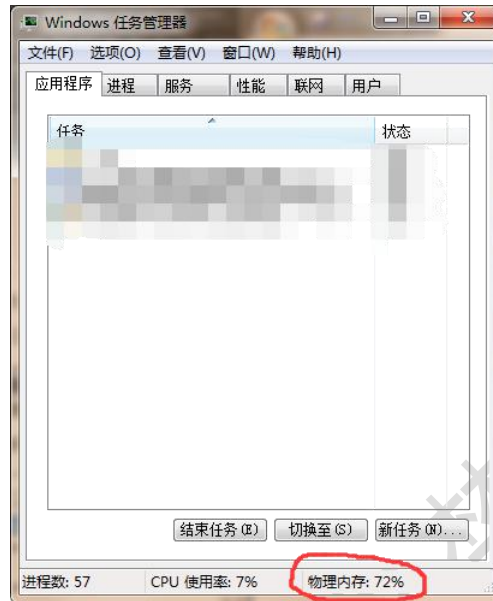
3、电脑网络较差，访问网络延时高，导致超时仍未获取到登陆返回数据，这时候系统也会提示密码错误。需要检查电脑网络原因。

三、APP 登陆提示网络异常

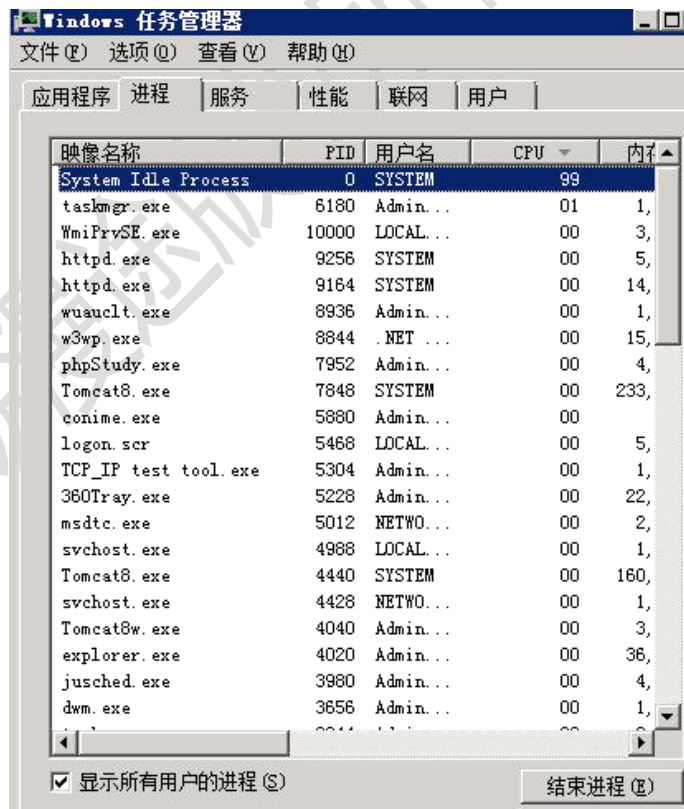
出现此问题可能存在以下几方面原因：

1、服务器 CPU 占用过高：登陆服务器后如果感觉卡顿，打开任务管理器，查看 CPU 是否占用过高或内存是否不足，关闭一些暂时无用的进程。操作步骤：

- a.在键盘上按 Ctrl+Shift+Esc 打开任务管理器
- b.在窗口底部查看 CPU 和物理内存占用情况

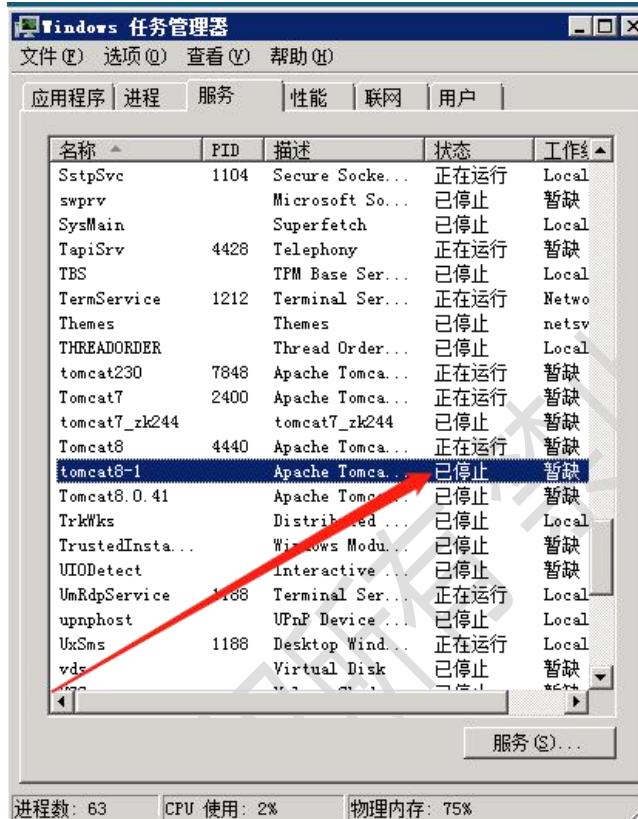


- c.单击“进程”将列表按 CPU 使用率从高到低排序，将 CPU 占用率异常的进程结束。

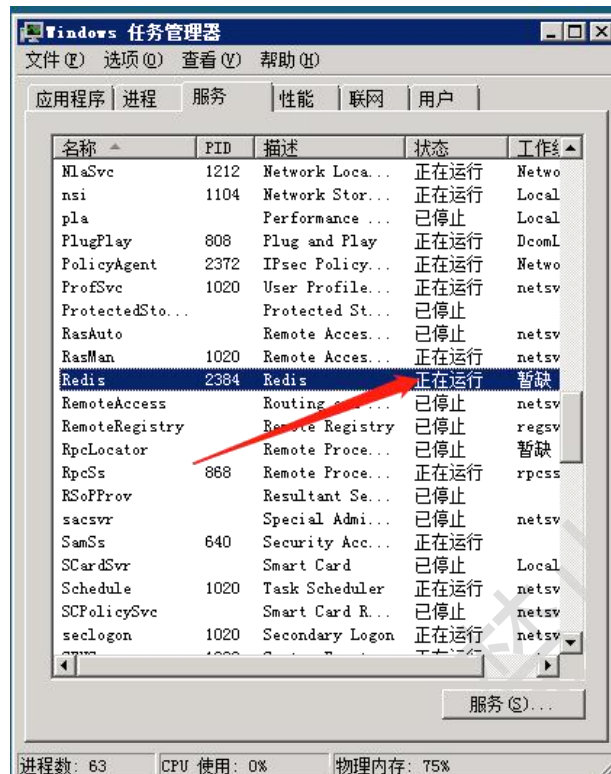


- 2、服务器 tomcat 服务停止：登陆远程桌面检查服务运行情况，进入任务管理器，

找到“服务”列表，并找到“tomcat”是否处于运行状态。如果服务处于“已停止”状态，则需要点击该服务，单击“启动服务”将服务启动。如果“tomcat”服务处于“已停止”状态，但是点击启动服务没有效果，请联系我公司客服。



3、Redis 服务停止：Redis 服务是 tomcat 服务的辅助服务，如果 Redis 服务停止，也会导致 APP 无法登陆，这时候在任务管理器服务列表找到 Redis 服务并查看该服务是否处于运行状态。如果 tomcat 服务和 Redis 服务均处于运行状态，尝试重启 Redis 服务看问题是否得到解决。如果“Redis”服务处于“已停止”状态，但是点击启动服务没有效果，请联系我公司客服。



4、mysql 服务停止：参考第二大条。

5、手机网络较差，访问网络延时高，导致超时仍未获取到登陆返回数据，这时候系统也会提示网络异常，需要检查手机网络。

四、微信页面无法访问

出现此问题可能存在以下几方面原因：

1、Apache 服务停止：在任务管理器服务列表找到 Apache 服务并查看该服务是否处于运行状态，如果“Apache”服务处于“已停止”状态，但是点击启动服务没有效果，请联系我公司客服。



网络出错，轻触屏幕重新加载:-1004



2、mysql 服务停止：参照第二条。

3、手机网络较差，访问网络延时高，导致超时仍未获取到返回数据，这时候可能也会出现访问出错情况，需要检查手机网络。