

用能单位安装及使用内外网主机程序和 单项数据传输盒 常见问题及解决方案

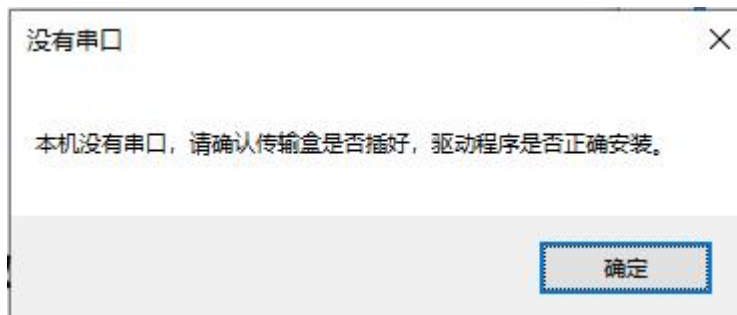
目录

一、	FAQ 问答	2
1.	单项数据传输盒	2
1.1.	系统提示没有串口	2
1.2.	串口不识别，没有检测到正确的串口	6
1.3.	内网主机发送程序提示发送文件成功，外网主机接收程序没有任何反应	6
2.	内外网主机程序	7
2.1.	上报数据失败	7
2.2.	安全认证网关客户端无法正常启动	9
2.3.	在线监测端设备软件输入账号密码后，点击登录时，显示账号密码不正确 ...	10
2.4.	在线监测端设备软件程序提示“抱歉，服务器出错了”。	11
2.5.	在线监测端设备软件程序提示“无法访问此网站”。	11
2.6.	在线监测端设备软件程序提示“获取示警信息异常”	12
2.7.	在线监测端设备软件的“通知公告”功能模块内的中“数据上传信息”通知显示数据处理失败	12
2.8.	在线监测端设备软件接收文件提示格式不正确	13
2.9.	在线监测端设备软件的“通知公告”功能模块内的中“数据上传信息”通知显示上传省平台失败	13
2.10.	在线监测端设备软件提示错误信息	14

一、FAQ问答

1. 单项数据传输盒

1.1. 系统提示没有串口



如上图所示，提示没有串口，可能是因为单项数据传输盒的 USB 接口没有插入到内/外网主机的 USB 端口中。

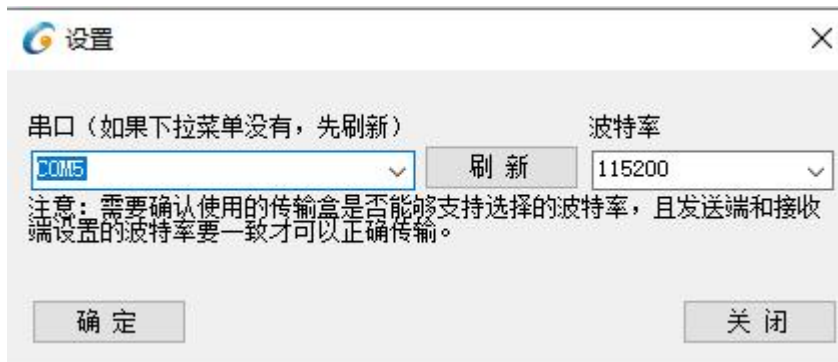
具体现象和解决问题步骤如下：

若外网主机未插入单项数据传输盒（ONPUT 端），系统会出现提示（如上图所示）。请在计算机上插入传输盒的 USB 线。

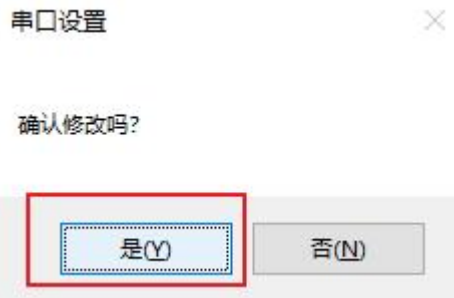
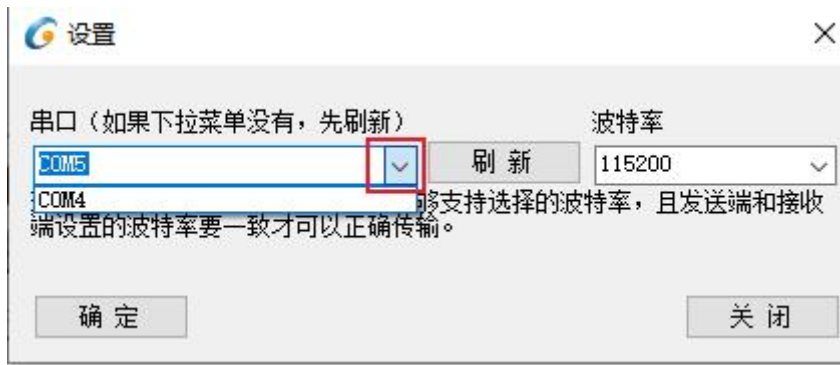
（银色单向数据传输盒：INPUT 端的 USB 线插入到内网主机上，
ONPUT 端的 USB 线插入到外网主机上。）

黑色单项数据传输盒：接收端的 USB 线插入内网主机上，
发送端的 USB 线插入外网主机上。）

然后重新打开“单向发送/接收端”程序。



计算机插入单向数据传输盒后，系统会出现提示（如上图所示）。



点击“刷新”按钮，从下拉菜单选择正确的串口后，然后点击“确定”。在接下来的确认提示中，点击“是”，确认修改。



系统弹出“单向发送/接收端”窗口，并显示串口打开成功。

注：查看正确的端口的步骤：

1. 打开外网主机的“系统管理”中的“设备管理器”，查看内/外网主机的端口（COM 和 LPT）如下图：



2. 将传输盒 USB 线接口插入内/外网主机 USB 端。



3. 出现新增的串口号，将串口配置为新增的串口号。(如下图所示)



点击“确定”。

3.1. 如果没有出现新增的串口号，出现如下图提示。



则打开包含有下载好的驱动的文件夹，双击对应的单项数据传输盒的驱动

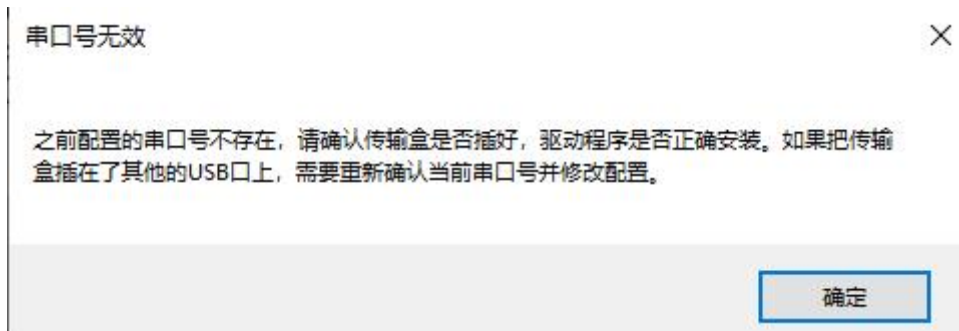
高信数传盒-FTDI CDM v2.12.28.2.exe	2021/7/21 18:01	应用程序	2,400 KB
凯星数传盒-CH341SER_3.5.2019.1.EXE	2021/7/21 18:01	应用程序	277 KB

3.2. 点击“完成”，打开设备管理器。



3.3 在“设备管理器”中查看插入单向数据传输盒后的串口号，新增的串口为单向数据传输盒的串口，转至“注3”步骤。

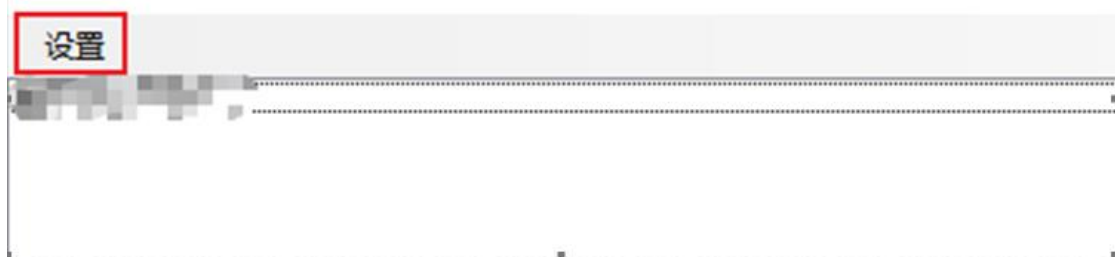
1.2. 串口不识别，没有检测到正确的串口



如上图所示，在使用过程中出现“串口号无效”，可能是因为单向数据传输盒的 USB 线插入计算机松动。

具体现象和解决问题步骤如下：

若系统提示“串口打开失败”，则需要检查一下传输盒状态，确认是否插好，以及是否插在原来的 USB 口上。如果程序刚打开时，没有在系统中检测到之前配置的传输盒串口，则会出现以上提示。此时需要确认一下传输盒状态，确认没有问题了就可以单击“确定”继续。



如果需要更改串口号，则单击“确定”以后，单击程序窗口左上角的“设置”来重新配置。确认串口号的步骤见 1.1 注

1.3. 内网主机发送程序提示发送文件成功，外网主机接收程序没有任何反应

问题原因：

1. 单项数据传输盒 USB 线插反了

解决方案：

1. （银色的单项数据传输盒）注意将 INPUT 端的 USB 线插入到内网主机，OUTPUT 端的 USB 线插入到外网主机；

（黑色的单项数据传输盒）注意将“接收端”的 USB 线插入到内网主机，“发送端”端的 USB 线插入到外网主机；

重新在设备管理器中查看“端口（COM 和 LPT）”下的对应串口号（一般为 USB Serial Port/USB-SERIAL CH340 后面的 COM 口），打开“单向发送/接收端”程序，点击程序页面左

上角的“设置”按钮，选择对应串口号，点击“确定”，当“单向发送/接收”程序显示“打开串口成功”提示，即解决当前问题。确认串口号的步骤见 1.1 注

问题原因：

2. 单向发送/接收端程序串口没有配置正确

解决方案：

2. 在设备管理器中查看“端口（COM 和 LPT）”下的对应串口号（一般为 USB Serial Port/USB-SERIAL CH340 后面的 COM 口），打开“单向发送/接收端”程序，点击程序页面左上角的“设置”按钮，选择对应串口号，点击“确定”，当“单向发送/接收”程序显示“打开串口成功”提示，即解决当前问题。确认串口号的步骤见 1.1 注

2. 内外网主机程序

2.1. 上报数据失败

“在线监测端设备软件”程序汇总数据上传失败可能是因为“安全认证客户端”程序的运行状态错误。

具体现象如下：

第一步：打开“在线监测端设备软件”中的“采集数据管理”中的“日（实时）/月数据管理”功能模块，进行手动补传数据。



第二步：点击表格中“操作”栏的“手动上传”按钮。



第三步：点击“全部上传”。



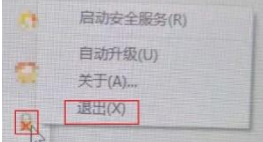
第四步：页面长时间停留在“正在上传界面”，并最终显示“上传失败”。

以上情况，请检查“安全认证客户端”的运行状态，如果有误，需要重新启动“安全认证客户端”。

具体步骤如下：

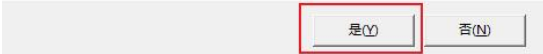
1. 查看桌面右下角“安全认证客户端”图标。

2. 出现  这种情况，请右键点击“安全认证客户端”图标。

3.  点击“退出”。

提示

退出安全认证客户端后你可能无法访问某些受保护的内容，你确认要退出吗？

4. 

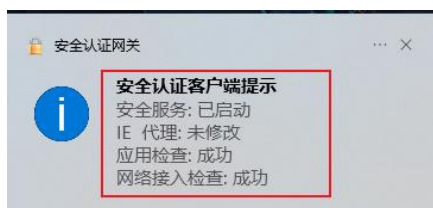
点击“是”，退出“安全认证客户端”程序。

5. 在桌面双击“安全认证客户端”图标 .

6. 

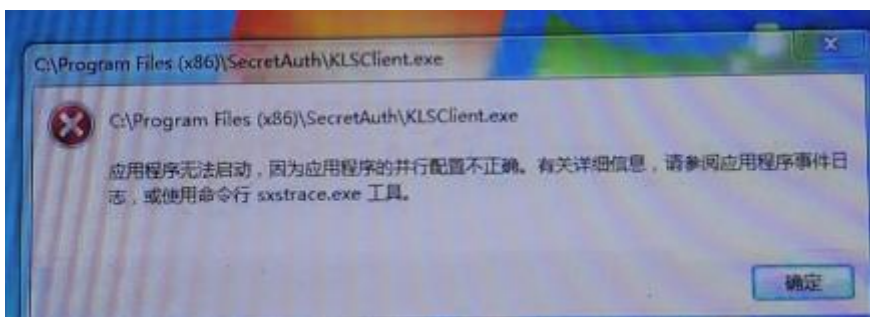
正确输入 PIN 码（默认 PIN 码：123456），点击“确定”。

7.



出现上图所示提示，且桌面右下角“安全认证客户端”程序的图标状态正常，即可继续正常使用“在线监测端设备软件”进行数据上报。

2.2. 安全认证网关客户端无法正常启动



问题原因：

缺少安全认证网关客户端的运行环境

解决方案：

点击“确定”，在桌面右下角，右键点击“安全认证客户端”，点击“退出”；打开电脑本机的“控制面板”，右键点击“安全认证客户端 5.3.7”，点击“卸载”，等到电脑重启完成以后，去网页搜索并下载安装“Microsoft Visual C++202X”（X表示自然数0以上数字）插件；双击“安全认证网关客户端”安装程序，安装完成且外网主机重启完成以后，在弹出的页面中输入默认PIN码，点击“确定”，即解决以上问题。

2.3. 在线监测端设备软件输入账号密码后，点击登录时，显示账号密码不正确



问题原因：

1. 账号密码输入不正确

解决方案：

1. 确认账号密码输入是否正确，可以先将账号密码输入在外网主机的记事本或者 word 文档中，确认输入的账号密码正确以后，将账号密码复制粘贴到在线监测端设备软件程序的登录页面中。

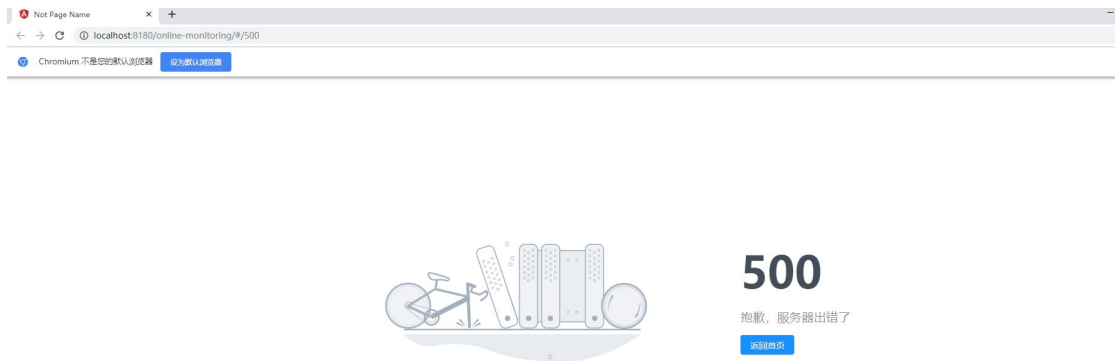
问题原因：

2. 程序的自动启动 redis 服务没有正在运行

解决方案：

2. 在外网主机的桌面下方“任务栏”，右键，弹出窗口中点击“任务管理器”，找到并点击“服务”，根据名称找到“Redis”，右键点击“Redis”，在弹出窗口中点击“启动”，等到“Redis”服务启动完成，即以上问题解决

2.4. 在线监测端设备软件程序提示“抱歉，服务器出错了”。



具体现象：

双击打开“在线监测端设备软件”，页面出现“抱歉，服务器出错了”，是因为程序自带的自启动服务 redis 没有自动启动。

解决方案：

在外网主机的桌面下方“任务栏”，右键，弹出窗口中点击“任务管理器”，找到并点击“服务”，根据名称找到“Redis”，右键点击“Redis”，在弹出窗口中点击“启动”，等到“Redis”服务启动完成，即以上问题解决

2.5. 在线监测端设备软件程序提示“无法访问此网站”。



无法访问此网站

localhost 拒绝了我们的连接请求。

请试试以下办法：

- 检查网络连接
- 检查代理服务器和防火墙

ERR_CONNECTION_REFUSED

重新加载

详细信息

具体现象：

双击打开“在线监测端设备软件”，页面出现“无法访问此网站”，是因为程序自带的自启动服务 wildfly 没有自动启动。

解决方案：

在外网主机的桌面下方“任务栏”，右键，弹出窗口中点击“任务管理器”，找到并点击“服务”，根据名称找到“Wildfly”，右键点击“Wildfly”，在弹出窗口中点击“启动”，等到“Wildfly”服务启动完成，即以上问题解决

2.6. 在线监测端设备软件程序提示“获取示警信息异常”



问题原因：

安全认证网关客户端未识别并使用 CA 证书

解决方案：

查看桌面右下角的安全认证客户端是否为正常运行状态，如果否，右键点击“安全认证客户端”，在弹出的窗口点击“退出”，成功退出安全认证客户端后，在桌面双击“安全认证网关客户端”图标，在弹出的页面输入默认 PIN 码，点击“确定”，重新打开“在线监测端设备软件”，输入账号密码后点击登录，即解决以上问题

2.7. 在线监测端设备软件的“通知公告”功能模块内的“数据上传信息”通知显示数据处理失败

数据上传信息		
时间	类型	状态
2021-07-07 16:48:43	数据处理	数据处理失败

问题原因：

1. 查看详情中错误提示：没有检测到正确的字符串

解决方案:

1. 在填写需要传输的 excel 数据文件时, 将数据值、采集时间、数据属性三列信息填写完整 (这三列信息全部都要填写), 把数据文件放在内网主机桌面的发送文件夹内, 即解决以上问题

问题原因:

2. 查看详情中错误提示: 采集时间在未来

解决方案:

2. 采集时间为数据时间 (采集到数据那一刻的时间), 不是上传时间

问题原因:

3. 查看详情中错误提示: 没有找到周期为 x 的 xxx 上报数据项

解决方案:

3. 必须使数据文件中的采集点名称和表 5 中的采集点一致

2.8. 在线监测端设备软件接收文件提示格式不正确

类型	状态	内容
接收文件		外网接收到文件, 但该文件类型不能被处理, 请检查文件类型: 0701.txt (45.7 KB)

解决方案: 传输的数据文件必须是 excel 文件或者 json 文件

2.9. 在线监测端设备软件的“通知公告”功能模块内的中“数据上传信息”通知显示上传省平台失败

数据上传信息		
时间	类型	状态
2021-07-07 16:19:54	上传省平台	上传省平台失败

问题原因:

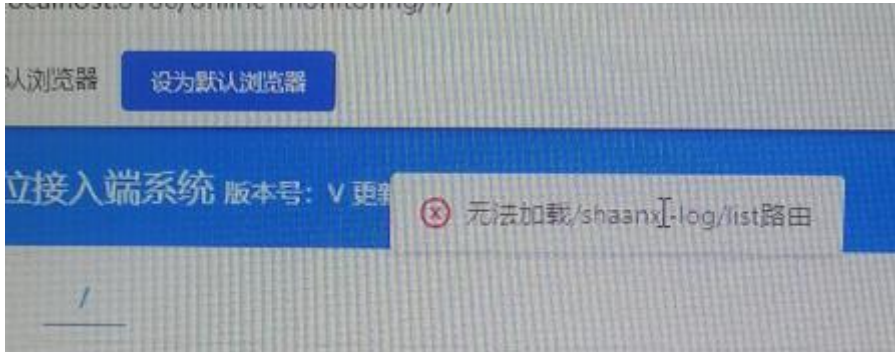
安全认证网关客户端未识别并使用 CA 证书

解决方案:

查看桌面右下角的安全认证客户端是否为正常运行状态, 如果否, 右键点击“安全认证客户端”, 在弹出的窗口点击“退出”, 成功退出安全认证客户端后, 在桌面双击“安全认证网关客户端”图标, 在弹出的页面输入默认 PIN 码, 点击“确定”, 重新打开“在线监测端

设备软件”，输入账号密码后点击登录，即解决以上问题。

2.10. 在线监测端设备软件提示错误信息



具体现象:

打开“在线监测端设备软件”，页面提示无法加载/shaanxi-log/list 路由

解决方案:

手动清理一下浏览器的历史记录，并重新打开程序即可