

## S8 三方物流管理系统

# 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

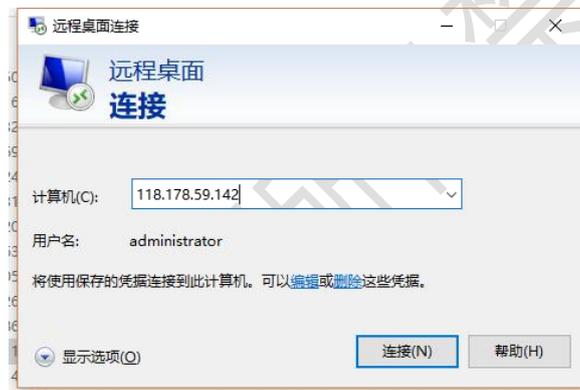
一、	登陆服务器远程桌面.....	3
二、	系统网站显示 404 无法访问.....	3
三、	网站登陆提示登陆请求超时.....	5
四、	网站页面卡顿.....	7
五、	APP 登陆提示网络异常.....	7

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。

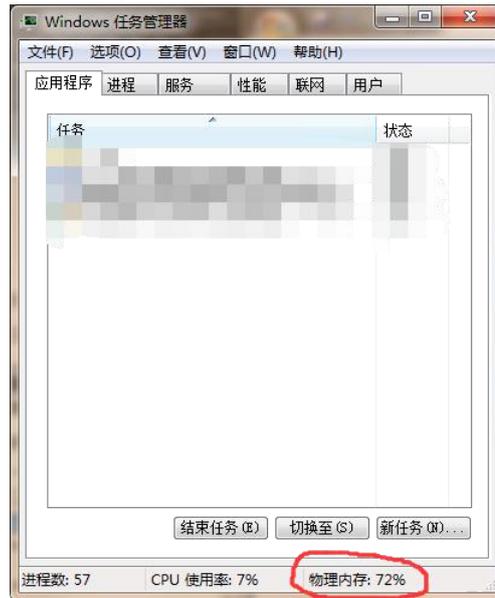
如果服务器出现异常，以下提到的所有问题都会出现，后面的分析中不再考虑服务器异常情况。

## 二、系统网站显示 404 无法访问

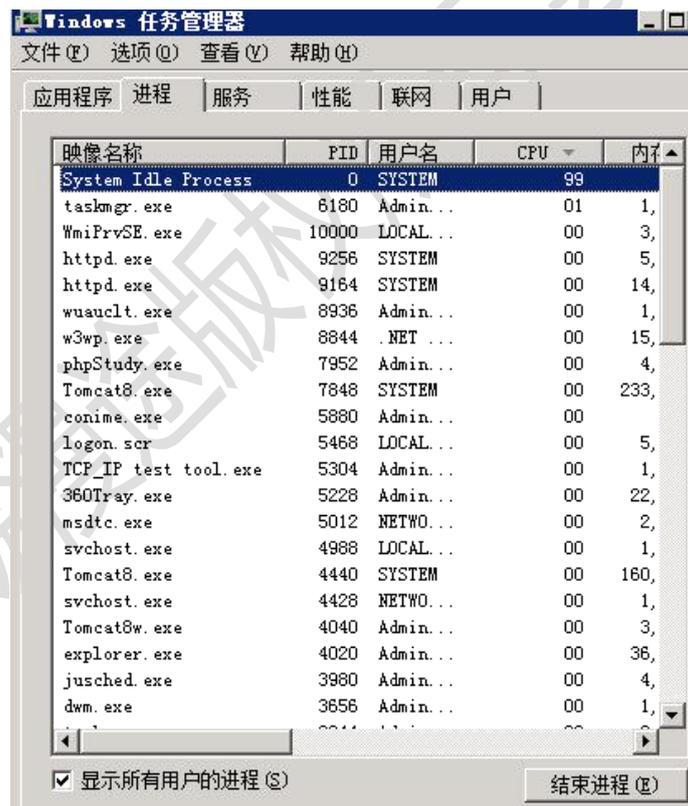
出现此问题可能有几方面原因：

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，则需要邮件点击该服务，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、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，需要检查当前网络。

### 三、网站登陆提示登陆请求超时



出现此问题可能存在以下几方面原因:

1、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。



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。



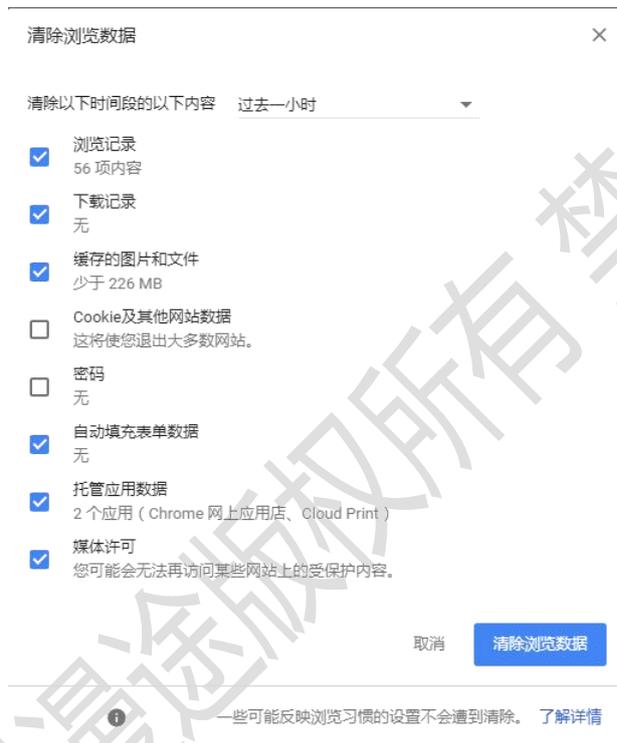
## 四、网站页面卡顿

出现此问题可能存在以下几方面原因：

1.浏览器缓存太多，需要清除浏览器缓存，刷新页面

一般通用步骤：一般在浏览器窗口的右上角都会有“工具”或者“设置”，打开其中有“清除浏览器缓存”；或者使用键盘快捷键 Ctrl+Shift\_Delete(一般都是这个)打开清除缓存窗口，

如下图，根据自身情况选择清除项

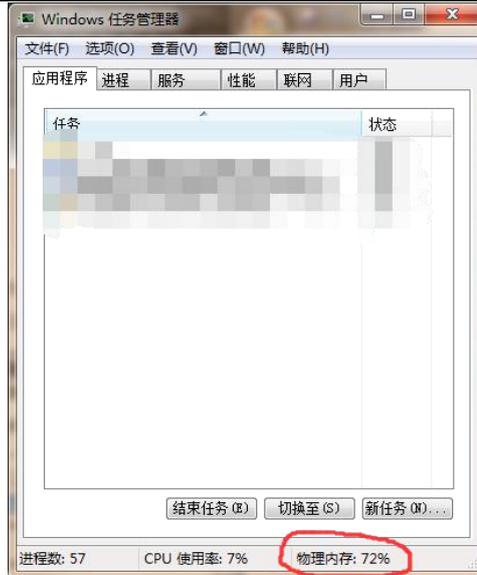


## 五、APP 登陆提示网络异常

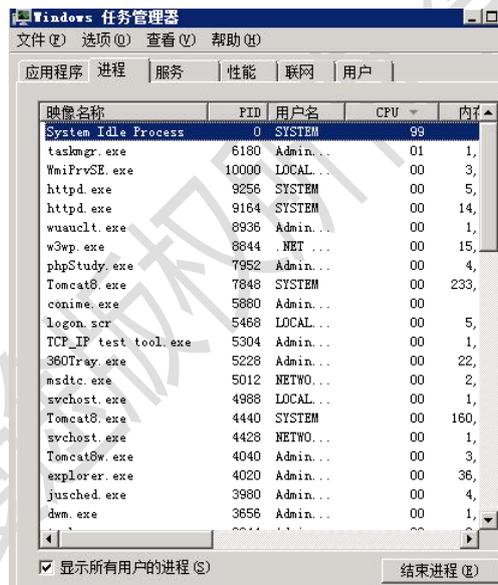
出现此问题可能存在以下几方面原因：

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：

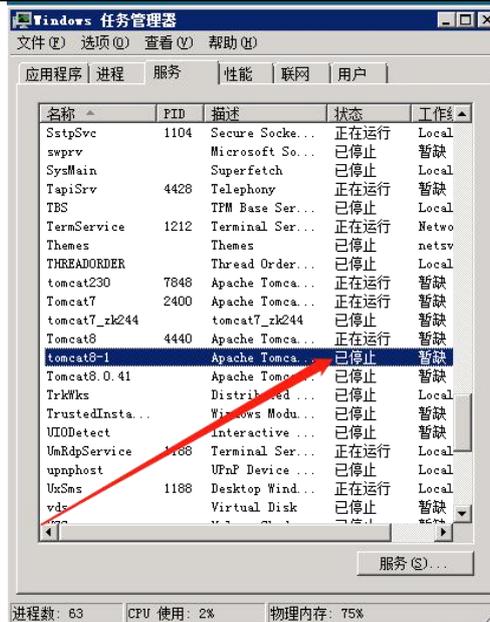
- a.在键盘上按 Ctrl+Shift+Esc 打开任务管理器
- b.在窗口底部查看 CPU 和物理内存占用情况



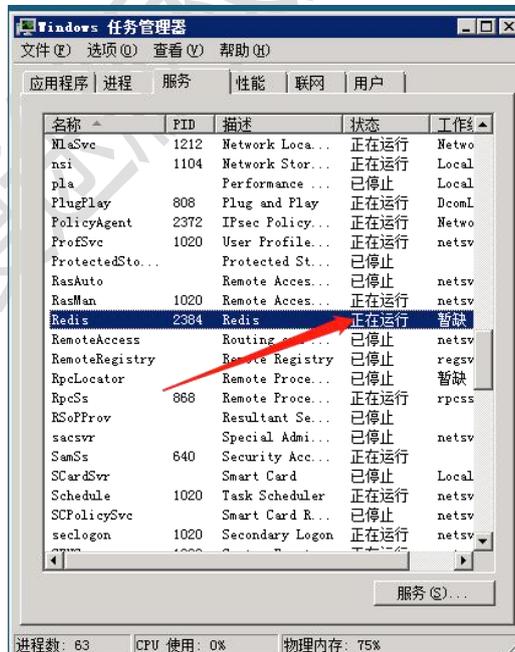
c.单击“进程”将列表按 CPU 使用率从高到低排序，将 CPU 占用率异常的进程结束。



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，则需要邮件点击该服务，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：参考第三大条。

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。