

# 服务器常见故障处理手册

内部资料 请勿外传

## 文档属性

客户名称		文件类别	技术文档
文件名	服务器常见故障处理手册	是否保密	否
编制者	高鑫	编制者职位	售后工程师
编制者邮箱	gaoxin@kylinos.cn	编制日期	2021-8-10
版本修订记录			
版本号	修订时间	修订说明	
V1.0	2021-8-10	新建	

一、 V7 服务器常见故障处理.....	4
二、 V10SP1 服务器常见故障处理.....	6

内部资料 请勿外传

# 一、V7 服务器常见故障处理

1、中标麒麟 V7 服务器无法挂载 ntfs 格式的移动硬盘。

解决办法：

系统默认是不支持 ntfs 格式的移动硬盘，建议安装 ntfs-3g 软件包，手动挂载 ntfs 的硬盘：

`mount -t ntfs-3g /dev/sdb1 /mnt` 即可。

2、中标麒麟 V7-update4 服务器出现大量僵尸进程，即 polkitd 进程。描述：在使用 ssh 登录时很慢，于是使用 `ps -aux |grep z` 命令查看，发现了大量 polkitd 的僵尸进程。

问题原因：

使用 top 命令查看系统资源占用情况，可能是 acpi\_pad 进程占用 cpu 过高导致。

解决措施：

先把 `/boot/grub2/grub.cfg` 这个配置文件做个备份，然后修改这个配置文件，在 `linux16/vmlinuz` 行末添加 “`acpi_pad.disable=1`” 参数，保存后重启主机即可。

注意：系统版本不同，`grub.cfg` 文件在不同的目录下，V7-update4 服务器是在 `/boot/efi/EFI/neokylin/` 目录下。

3、中标 v7 X86 服务器激活后，达梦数据库的默认账号通过 vnc 登录会报“系统过期请激活”的提示，通过系统自带的 root 用户和普通用户使用 vnc 登录正常。

解决办法：

增加新账号，赋予权限，重新登录；

```
groupadd -g 705 dinstall
```

```
useradd -u 705 dinstall -m -d /dmdba -s /bin/bash dmdba
```

```
usermod -u 705 dinstall -m -d /dmdba -s /bin/bash dmdba
```

4、中标麒麟 V7 服务器，做完 bond mode1 后，cat /proc/net/bonding/bond0 查看 bond 状态时，看不到 ens38，且终端下 ifconfig 发现 ens38 会自动获取 ip 地址（dhcp）。

问题原因：

由于图形化配置了 ens38 网卡的 ip 地址，后又做了 bond mode1，会以图形化配置 ens38 网卡的配置文件优先使用导致。

解决方法：

通过删除图形化配置网络生成的配置文件解决。

5、使用中标 V7.6 兆芯版本系统，无法启动软件中心

问题分析：

排查启动软件中心时报 rabbitmq-server 服务启动问题，详细错误：epmd error for host 192: badarg。

解决方法：

将主机名修改成非数字并重启系统后恢复正常

6、机器：龙芯 3a3000，系统：中标麒麟 V7 龙芯服务器，用 yum install docker 下载安装 docker，启动 docker.service 报错 “failed to start Docker Storage”；启动 registries.service 报错 “Failed to start SystemWide Container Registries.”；启动 docker-storage-setup 服务报错 “failed to start Docker Storage Setup”。

问题分析：

通过报错发现是由于 docker 包与 docker-common 包发生冲突导致。

解决方法：

通过卸载 docker-common 包解决。

7、中标麒麟 V7.4 服务器，搭建 ha 后偶然出现任务栏上的网络连接图标变成了问号“？”。

问题分析：

在搭建 ha 时，由于将 vip 配置成主服务器 ip，启动 vip 后导致网络连接图标显示异常。

## 二、V10SP1 服务器常见故障处理

1、麒麟 v10 sp1 服务器 arm 开机进不去系统，一直卡在光标处。

解决办法：

之前有做过挂硬盘的操作，进入单用户模式，执行命令 `cat /etc/fstab`，进入该配置文件，把后添加进去的磁盘挂载项注释掉即可。

2、v10-sp1-0518-arm 服务器，部署安装 1.0.1 版本的 opengauss 时，提示没有 sctp 模块。报错信息：  
Failed to execute the command: modprobe sctp. Error: modprobe: FATAL: Module sctp not found in directory /lib/modules/4.19.90-23.6.v2101.ky10.armv8-a.

问题分析：

为已知问题，在 4.19.90-23.6 和 4.19.90-23.8 版本的内核上都存在该问题，猜测在 4.19.90-23.X 以上版本都会存在该问题。

临时解决方法：

安装对应内核版本的 `kernel-modules-extra-xxx.rpm` 文件，可以解决该问题。

`kernel-modules-extra-xxx.rpm` 文件下载链接（内网）：

<http://10.1.123.237/koji/search?terms=kernel-modules-extra&type=rpm&match=regex>

注：解决 v10-sp1-0518-arm 服务器上缺少 sctp 模块问题的 `kernel-modules-extra-xxx.rpm` 文件在附件。

3、麒麟 V10\_SP1\_20200711 版本安装 V6apache，安装完邮件包（V6 0326）后，启动时 apache 无法启动，报无法找到 `libodbc.so.2` 该库文件。

解决方案：

1) `yum install -y unixODBC unixODBC-devel`

2) 安装完成后重启服务即可

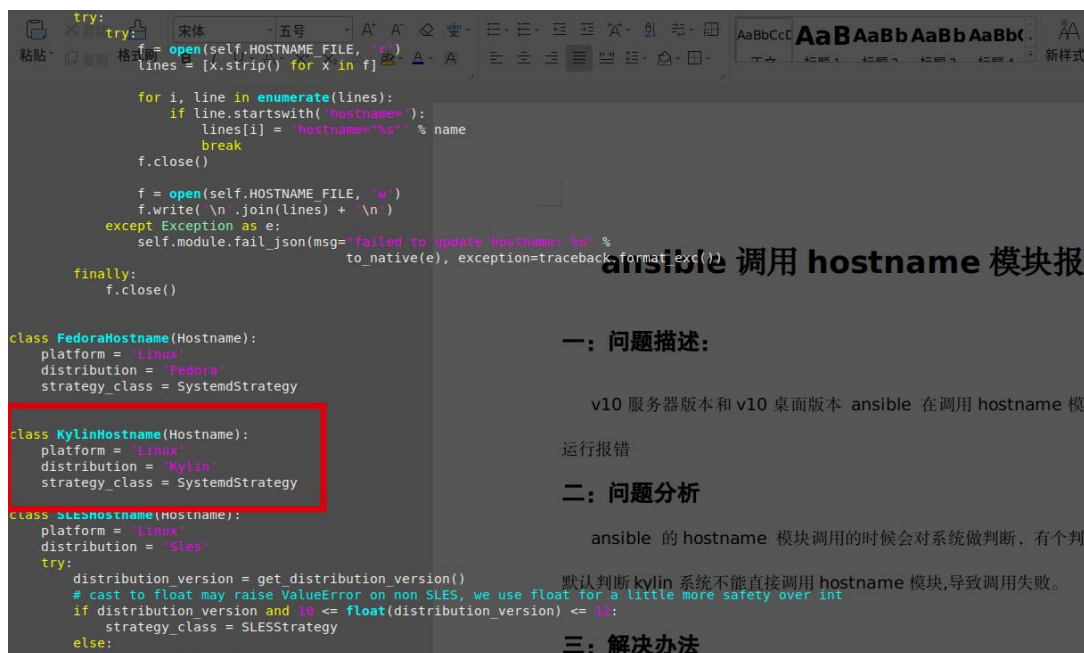
#### 4、v10 服务器版本 ansible 在调用 hostname 模块的时候运行报错

解决步骤：

##### 1) 找到 ansible 的 hostname 模块脚本

```
rpm -ql ansible |grep hostname.py | grep system
```

##### 2) 修改 hostname 模块脚本：



##### 3) 测试 ansible all -m hostname -a 'name=kylina'

```
root@kylin-PC:/etc/ld.so.conf.d# ansible all -m hostname -a 'name=kylina'
[WARNING]: Platform linux on host 172.29.35.165 is using the discovered Python interpreter
https://docs.ansible.com/ansible/2.9/reference_appendices/interpreter_discovery.html for
172.29.35.165 | CHANGED => {
  "ansible_facts": {
    "ansible_domain": "",
    "ansible_fqdn": "kylina",
    "ansible_hostname": "kylina",
    "ansible_nodename": "kylina",
    "discovered_interpreter_python": "/usr/bin/python"
  },
  "changed": true,
  "name": "kylina"
}
root@kylin-PC:/etc/ld.so.conf.d# exit
```

#### 5、银河麒麟高级服务器操作系统 v10-sp1~0711 版本，鼠标形状丢失。

处理方法：

联系硬件厂商刷新固件到 4.0.24 版本

6、V10 SP1 鲲鹏版服务器系统，scsi\_id 命令没有，需要安装那个包？系统有 ALUA 协议？dos2unix 命令有吗？

解决方法：

在/lib/udev/目录下能找到 scsi\_id 这个命令；系统有 ALUA 协议，且该内核对 iscsi 的支持比较好；有 dos2unix 命令，包名就是 dos2unix。

7、银河麒麟 V10 sp1 服务器版本执行：export HISTTIMEFORMAT=&quot;%F %T whoami&quot; 命令，报错 bash: HISTTIMEFORMAT: 只读变量，但在中标 V7 里执行该条命令不会报错。

解决步骤：

1) cd /etc/profile.d/ ；

2) grep HISTTIMEFORMAT \* -R ，找到 HISTTIMEFORMAT 定义的地方 ；

3)执行上面两条命令，返回：zzz\_kylin\_history.sh:kylin\_variable\_readonly HISTTIMEFORMAT "" 这条信息；

4)根据返回的信息，需要修改 zzz\_kylin\_history.sh 文件，改成 readonly HISTTIMEFORMAT "%F %T `whoami`" 即可解决。

8、麒麟 v10 sp1 服务器，应用在服务器上启动时利用自带的 openjdk，运行脚本时提示内存不足，但是内存中的 swap 区域没有用到，实际是足够的。

解决方法：

临时更改： echo 1 > /proc/sys/vm/overcommit\_memory；

永久更改： 编辑 /etc/sysctl.conf，修改参数 vm.overcommit\_memory = 1，重启服务器或者用户重新登录。

9、V10 高级服务器中的应用启动后 upowerd 服务占 cpu 资源特别多，且杀掉相应的进程后，进程号改变后，进程还在。/usr/libexec/upowerd 是什么？如何处理占用过高？

解决方法：



usr/libexec/upowerd 为电源管理服务，如果服务占用过高，可以卸载这个服务：rpm -e upower  
—nodeps 。

10、V10 sp1 服务器开机卡在显示扫描文件系统，无法进入系统。

原因分析：

开机在扫描文件系统是开了 kysec 安全模块导致。

解决方法：

卡在该界面可以执行命令：setstatus -f fpro off ，重启后即可进入系统。

11、在 V10-server-sp1-arm 下通过 libreoffice6 点击导入数据库或自动填表按钮，无反应。

解决方法：

通过删除代码中的判断流程（if OS=Linux）解决。

12、V10 sp1 arm 版服务器，发生 docker 软锁问题。

原因分析：

根据日志分析基本定位到第三方加固类软件这一块可能有问题。发生软锁本身就并不是一直出现，并且这个是涉及了 vfs 这一类的。看日志每次都是在 vfsmountxxxblockid，很有可能是模块的这个函数获取了某个锁，一直不释放，别的程序要用这个锁的时候就只能等待了，日志很明确每次 stack 都是这个模块的这个函数。

13、麒麟 V10-SP1 终端运行 source /etc/profile，返回“HISTTIMEFORMAT 和 PROMPT\_COMMAND 两个环境变量为只读变量”，无法修改。

解决方法：

由于/etc/profile 配置文件被改导致，从其他正常的服务器上 copy 一份/etc/profile 文件过来即可。

14、v10sp1 服务器使用浪潮存储挂载 xfs 失败，提示系统调用失败。

解决方法：

通过升级 xfsprogs 软件包解决。

源地址：<http://update.cs2c.com.cn:8080/NS/V10/V10SP1/os/adv/lic/updates/aarch64/Packages/>

可在源里查找新软件包版本下载，然后执行 `rpm -Uvh xfsprogs*.rpm` 重启后解决

#### 15、Xmanager 无法连接 V10-server-sp1 系统

解决方法：

需要开启 xdmcp 协议，且在宿主机上退出 session 会话即可。

#### 16、v10sp1 鲲鹏服务器，图形化配置 Ip 地址后，报错“无法激活连接：激活失败：IP 配置无法保留（无可用地地址，超时等）”。

原因分析：

由于服务器丢失 network 包导致无法上网。

解决方法：

安装 network 包即可。

#### 17、银河麒麟 v10 sp1 0711，浪潮服务器开机卡在“……Starting Setup Virtual Console...

;started Setup Virtual console...;starting Dracut Emergency shell...”。

原因分析：

由于装完系统后，有做 raid 操作，导致系统的盘符有所变化。

解决方法：

用光盘进入救援模式，修改引导盘即可解决。

#### 18、V10-sp1 系统，kvm 虚拟机中鼠标不同步。

解决方法：

1.虚拟硬件详情->添加硬件->input->通用 usb mouse;

2.设置中取消鼠标加速;

3.关闭虚拟机，在/etc/libvirt/qemu 下的 xml 虚拟机配置文件中的<devices>部分添加<input type='tablet' bus='usb' />，然后执行 `virsh define /etc/libvirt/qemu/**.xml` 后，启动虚拟机即可解决。

19、v10-sp1-arm，通过商业软件 lxANVL 检测 ipv6 一致性出现 PMTU 分片没有头信息问题。

报错信息为：A node MUST NOT reduce its estimate of the Path MTU below the IPv6 minimum link MTU. It is not required to reduce the size of subsequent packets sent on the path to less than the IPv6 minimum link MTU, but rather must include a Fragment header in those packets

解决方法：

将原内核 3.16.70 降级为 3.14.22 解决。

20、搭建 Samba 服务，服务端系统是 V10-sp1-server-20200711-arm，客户端是 V10-desktop-20200710-arm，通过文件浏览器访问报错“无法显示 ‘smb://127.0.0.1/data’”，用 windows 能正常访问，用 r 系系统也能正常访问

原因分析：

Samba 协议不同导致通信失败。V10-server-sp1 使用的 smb3.11，V10 桌面和 V4 使用的是 ntlm 0.12，在服务端指定协议即可。

解决方法：

vim /etc/samba/smb.conf，添加以下内容：

[global]

client min protocol = NT1

server min protocol = NT1

21、银河麒麟 V10-sp1 服务器，执行 docker run -td --privileged id /sbin/init 命令后，出现注销问题。

解决方法：

通过修改默认的系统图形 tty 解决。

22、V10-sp1-arm 服务器，mate-indicators 进程占用了 4.5G 内存，占用内存过大。

原因分析：

该进程是用户登录桌面生成的。无论是 root 还是普通用户登录桌面都会生成该进程且无法杀死。

解决方法：

注销掉该用户桌面，释放进程及内存，或通过 `systemctl restart lightdm` 重启图形化服务，释放内存。

注：通过 vnc 连接用户桌面，mate-indicators 进程也会占用内存，可以通过 `ps -ef |grep vnc`，然后 kill 掉 vnc 进程释放内存解决。

23、银河麒麟高级服务器操作系统 V10SP1，编译 g++ 生成的动态库文件 `libstdc++.so.6` 导致无法显示图形化界面

解决方法：

将动态链接库恢复到系统默认或者在编译时指定到独立目录。