

## 120 系统设备常见故障及解决方法

故障类别	故障现象	解决办法
分站电脑故障	电脑无法接收 120 的命令单	(1)检查医院内部的卫生专网是否正常连通；(2)卫生专网的防火墙策略是否调整了 5012 端口；(3)电脑连接的交换机是否正常；(4)重启电脑重新登陆。
	电脑注销出现密码登陆的界面	长按电脑主机电源键关机后重启即可。
	接收的出车命令单无法打印	(1)检查连接打印机是否正常；(2)清除电脑的 IE 缓存或者运行桌面的“一键清理缓存”；(3)重启电脑重新登陆。
	电脑端的无法编辑出任务的救护车	(1)检查上一个任务是否已经在结束或者平板操作暂存；(2)根据当前编辑的出车界面操作提示补发命令单重新编辑。
	电子病历需要更改帐号（重置）密码、添加（删除）医护人员、变更角色等	使用管理员的帐号登陆（护士长帐号），在系统管理——用户管理可以实施相关的操作
救护车车头平板故障	导航无法规划路线	联系市 120 急救指挥中心工程师处理（可以暂时先用电子病历平板进行导航）。
	平板自动黑屏、状态无法点击、触屏不灵活	拨插平板下面的白色电源线重启可恢复（经常出现此类故障需联系厂家进行维修）。
	平板在救护车熄火后自动关闭，启动开车时启动而不是直接亮屏	(1)救护车连接平板的电源供电不足；(2)平板的常接备电线断开；(3)平板没有设置为 1440 分钟待机。

	车头平板无法接收命令、断网	(1)检查平板是否把数据流量功能关闭了;(2)电话卡接触不良,需要在平板右边用回形针插圆孔取出电话卡重新插进去;(3)电话卡的数据专网发生变动,需联系江门电信进行后台修复;(4)车头的电话卡联网制式需要改为LTE;(5)车头平板没有设置为断网 10 分钟自动重连。
电子病历平板故障	电子病历程序“急救终端”无法打开	(1)平板需要打开数据流量、关闭WiFi;(2)启用一下平板的飞行模式再关闭;(3)电话卡的数据专网发生变动,需联系江门电信进行后台修复。
	医生帐号无法登陆	(1)检查当前任务是否已录入医生的帐号;(2)医生的上一次出车任务是否已结束或暂存。
视频监控故障	单个摄像头无法查看(分站电脑的电子病历系统的“车辆监控”可以查看院内外及车辆监控)	单个摄像头故障,需要更换电源适配器或者摄像头,配置IP信息可以联系市120急救指挥中心工程师获取。
	多个摄像头同时无法查看	(1)院内外的摄像头无法查看,是视频录像机(NVR)设备故障,需要重启或者维修(指示灯不亮需要更换电源适配器);(2)救护车的摄像头无法查看,是视频录像机或者4G路由器断电,或者救护车4G路由器的电话卡接触不良,需要在天线端的中间位置用回形针插圆孔取出电话卡重新插进去并断电重启。