

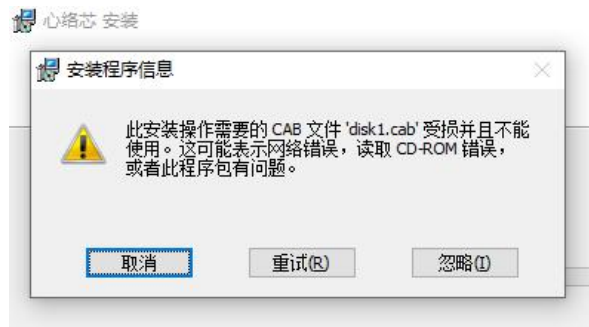
心络芯错误提示及说明

目录

一、	安装问题.....	2
1.	提示程序包有错误.....	2
2.	提示未找到 .net framework.....	2
二、	使用问题.....	2
1.	请检查网络连接.....	2
2.	格式化失败.....	3
3.	连接心贴后依然显示未连接状态.....	3
4.	数据上传不成功，即使重启客户端也不行.....	4
三、	诊断审核常见问题.....	4
1.	数据接收后，状态依然是未诊断.....	4
2.	数据接收后，进度进行超过 50%以后。数据又显示为“无效”状态.....	4
3.	关闭客户端时弹出窗口提示.....	5
4.	分析软件每次打开后都会出现如下.....	5
5.	提交审核显示未保存 PDF.....	6
附录.....		8
一、	设备格式化失败解决方案.....	8

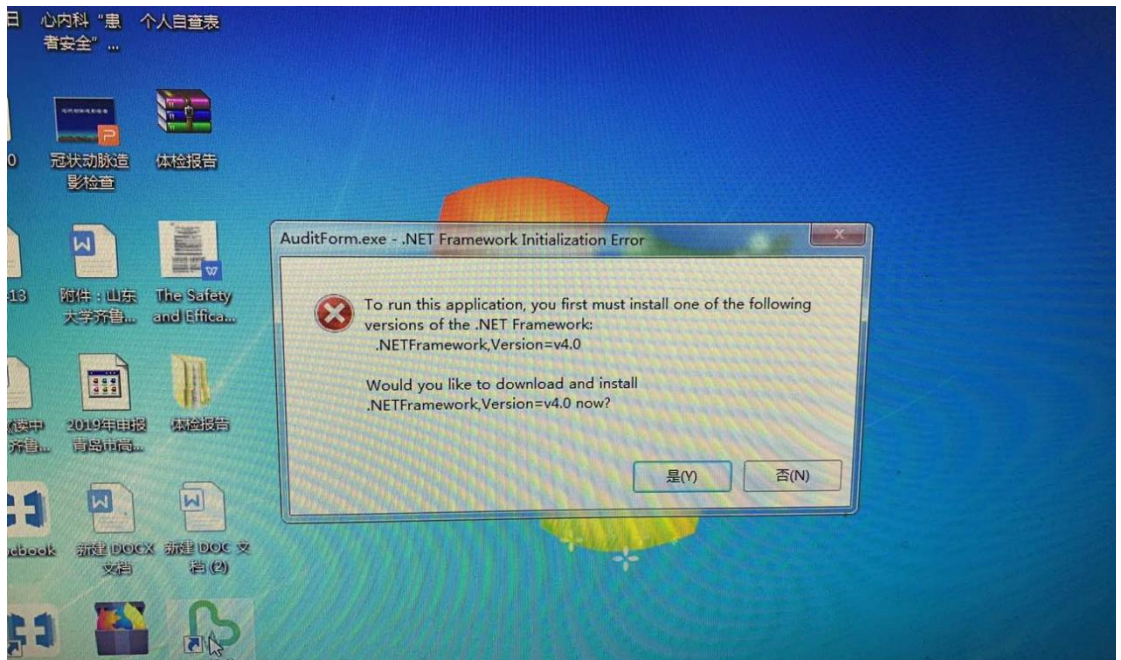
一、 安装问题

1. 提示程序包有错误



原因：复制安装程序的时候，过早拔出 U 盘，请重新拷贝

2. 提示未找到 .net framework



原因：电脑缺少运行环境，需要在微软下载运行环境

请在微软官方网站下载：

<https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=17851>

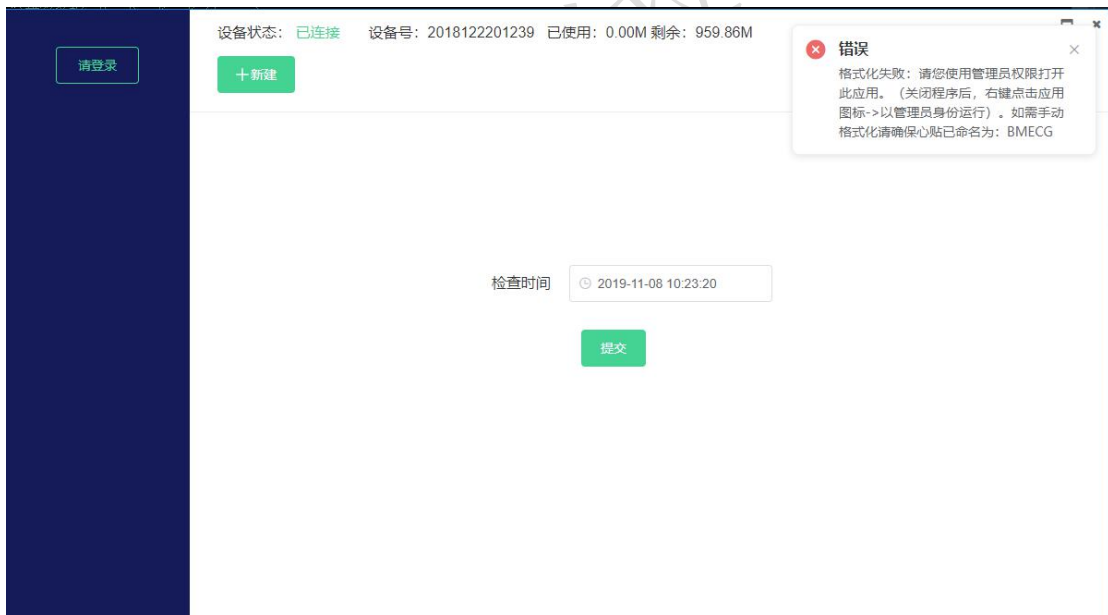
二、 使用问题

1. 请检查网络连接



原因：本地没有网络

2. 格式化失败



首先重试，看是否复现。

原因及解决方式详见文档末尾：附录一

3. 连接心贴后依然显示未连接状态

- 确认设备名称包含：BMECG（通常为 BMECG-15 BMECG-19）



- 确认此系统同一时间，只连了一台心贴
- 检查设备驱动是否有冲突（请联系相关技术人员确认）

4. 数据上传不成功，即使重启客户端也不行

- 首先查看计算机的时间与北京时间是不是对得上，因为上传服务（阿里 OSS）对时间校验很严格，如果服务器时间与本地电脑时间相差超过 15 分钟，数据就会上传失败。
- 如果上面的步骤没有问题，可以查看程序安装目录有无 error.txt 的文件。拷贝给研发分析具体问题。
- 如果已经联系过市场，且已经将心贴内的数据拷贝给相关人员。则可以将本地的数据缓存文件清除掉。（关闭程序—打开软件所在的目录—删除本目录下的 DB.sqlite 文件）

三、 诊断审核常见问题

1. 数据接收后，状态依然是未诊断

原因：网络不好

解决方式：稍等，程序会重试。如果网络没有问题，且持续提示此问题，则联系技术解决此问题

2. 数据接收后，进度进行超过 50%以后。数据又显示为“无效”状态

50600311	数据5	男	30	无	心脏健康成都诊断中心	2020-07-13 14:02:36	2020-07-13 14:03:29	--	无效	任医生
02363899	数据4	男	30	无	心脏健康成都诊断中心	2020-07-13 14:01:40	2020-07-13 14:02:31	--	无效	任医生

原因：

(1) 用户的检查时间填写错误：比如用户心贴内的数据为 2020-01-01 08:10:00 至 2020-01-05 09:10:00 但是检查时间填写超过最后数据的时间。比如填为 2020-01-05 09:10:00 数据拆分后，未找到有效的数据。会认为此数据无效，报告就会自动释放，修改为未接收状态。

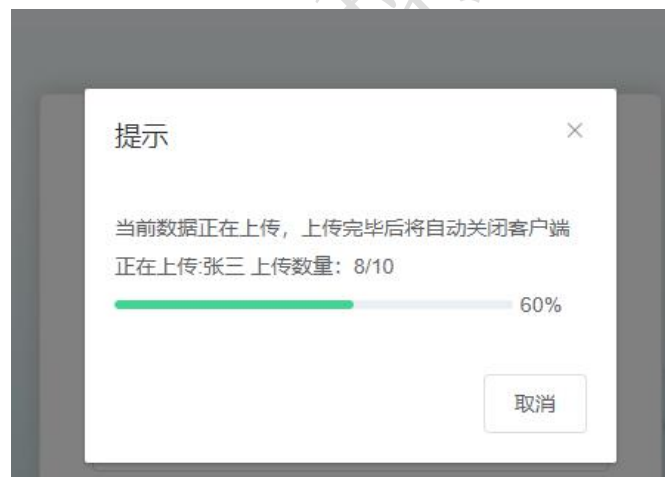
(2) 数据有错误，数据拆分失败

解决方式：

(1) 联系送检医生，确定病人具体的佩戴时间。并由送检医生修改

(2) 联系技术人员在后端处理数据

3. 关闭客户端时弹出窗口提示



说明：提交审核后，需要提交分析软件的标注数据，用于后续处理，等待上传完毕即可。

4. 分析软件每次打开后都会出现如下

病例列表				
病历号	记录日期/时间	类型	记录长度	分析日期
50602693	2020/03/29 10:10	3	22:52:48	2020/03/...
93741916	2020/03/29 09:19	3	23:42:31	2020/03/...
84417813	2020/03/28 09:44	3	24:08:32	2020/03/...
14445774	2020/03/27 09:07	3	24:16:05	2020/03/...
88089880	2020/03/26 16:47	3	24:15:59	2020/03/...
88434637	2020/03/26 16:29	3	73:17:27	2020/03/...
77681474	2020/03/26 16:14	2	15:27:54	2020/03/...
3988034	HOLTER System			2020/03/...
2159956	HOLTER System 已停止工作			2020/03/...
7502811	由于出现问题，程序停止正常工作。Windows 将关闭程序，			2020/03/...
3346931	并会在有可用的解决方案时通知你。			2020/03/...
9065614	关闭程序(C)			2020/03/...
0725541	2020/03/11 10:21	3	24:01:49	2020/03/...
8377721	2020/03/11 08:03	3	08:01:17	2020/03/...
0796736	2020/03/10 13:24	3	168:00:00	2020/03/...
8472544	2020/03/10 12:17	3	71:16:22	2020/03/...
43087613	2020/03/09 12:34	3	95:01:03	2020/03/...
37584755	2020/03/08 13:08	3	119:37:14	2020/03/...
27382902	2020/03/08 11:05	3	163:53:39	2020/03/...
80948001	2020/03/07 18:29	3	168:00:00	2020/03/...
92735215	2020/03/07 15:28	3	168:00:00	2020/03/...
39960924	2020/03/06 09:54	3	23:50:45	2020/03/...
42443894	2020/03/05 17:58	3	168:00:00	2020/03/...
24128418	2020/02/29 00:36	3	30:11:34	2020/03/...
16684794	2020/02/27 15:29	3	166:46:02	2020/03/...
30204611	2020/02/26 19:20	3	47:28:12	2020/03/...
09265065	2020/02/25 19:45	3	23:11:15	2020/02/...
58757325	科室			
86885213	[输入框]			
46695755	[查询] [全部]			
32796596	[输入框]			

说明：因为部分心贴数据错误造成分析软件初始化错误。

解决方式：

- 找到上一次导入的数据，从分析列表中删除
- 如果上一步不行，可以清空分析软件的缓存：关闭分析软件-在分析软件目录下将 HolterDb.mdb 文件删除-重启分析软件

5. 提交审核显示未保存 PDF

- (1) 查看标注完数据后，是否有在报告页点击【保存 PDF】按钮
- (2) 数据是否在多次导入：分析软件列表存在多个报告，并且两份报告都有保存（这个时候提交会因为多个文件问题，不知道要提交哪一份报告）
 - a) 解决方式：进入安装程序的 Data 目录，找到对应的报告目录，进入 Edit 目录。删除不需要提交的 .pdf .pd 文件
- (3) 排除以上问题，则需要留意分析软件保存报告的目录：如果提示报告保

存在分析软件的默认目录，则需要修改分析软件的注册表项。（具体的修改方式为：下载本目录下“分析软件维护工具/关闭 PDF 路径设置.reg”，在电脑上双击运行程序）此问题，通常出现在分析软件初次安装或者有版本变更的时候

心络科技

附录

一、设备格式化失败解决方案

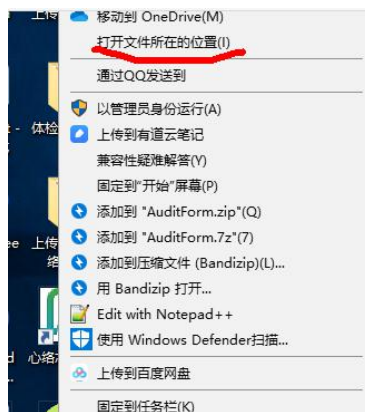
1. 程序的操作被三方软件阻止（360，QQ 管家之类）

解决方法：将程序安装的**所在目录**加入到三方软件的信任区

具体的操作步骤，不同软件，不同版本界面有所不同。所以这里建议搜索：360 添加信任目录 …… 一类的关键词。搜索具体步骤



所在安装目录：在程序安装完成后——在桌面图标——点击右键——打开文件所在位置



2. 格式化过程中，心贴连接不稳定

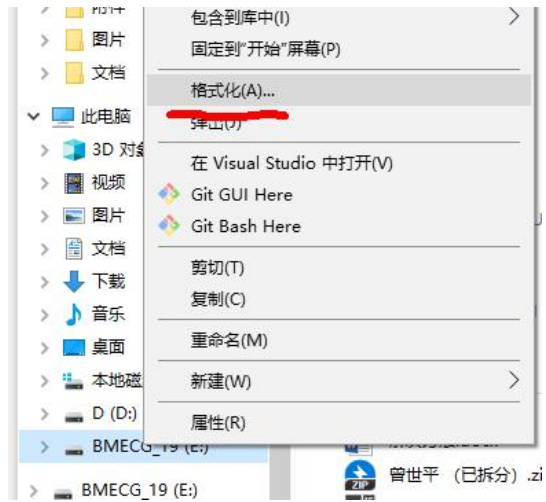
解决办法：确保连接过程中，心贴没有晃动。再重试

3. 手动解决办法

适用范围：程序偶现不能正常格式化

操作步骤:

- 选中心贴的设备, 右键, 点击格式化



具体解释:

程序的格式化, 本质上是手动格式化的简化操作。如果偶尔出现程序格式化错误, 排除一些上面的配置或者外力原因, 可能是程序的 BUG, 需要向研发这边反馈。