

用户指南 · 2026 年 10 月

故障排除

按 **症状** → **可能原因** → **解决办法** 编写，使用产品本身的用语。先看首页上的 **就绪指示点**：将鼠标悬停在任何非绿色的指示点上 — 它会说明问题和解决办法。

适用于任何问题的工具

- **诊断**（在开始菜单中）— 检查会议室电脑：显卡、模型和音频。
- **日志** — 保存在会议室电脑上供支持使用。日志只记录句子长度，从不记录内容。

参会者无法连接

手机打不开地址，或连接超时

就绪： WiFi 上的手机可以连接为红色 — “没有 8760 端口的防火墙规则。本机可以使用，但 WiFi 上的手机会超时。”

解决办法：

1. 以管理员身份运行安装程序，它会创建规则 — 或请 IT 部门在专用和域网络上放行入站 TCP 8760。
2. 在 Windows 设置 → 网络中，确认会议室网络为**专用**而非公用。
3. 确认手机与会议室电脑在**同一网络**，而不是使用移动数据。
4. 访客 WiFi 常启用**客户端隔离**，会阻止手机访问其他设备。请为会议室网络关闭该功能，或使用专用 SSID。
5. 如果电脑有多个网络（VPN、虚拟交换机），请确认会议室屏幕上显示的是会议室网络的地址。

“PIN 未被接受”

PIN 显示在会议室屏幕上以及设置中的“访问”页面。如果您修改过，参会者必须使用新的 PIN。

参会者页面不显示语言，或显示“译员正在启动”

引擎仍在加载（打开 Ovvos Wasel 后约 45 秒）。页面会等待并自动启用。如果几分钟后放弃（“译员未就绪”），请检查 [引擎就绪指示点](#)。

手机列表中缺少某种语言

只提供本场会议选定的目标语言。请在“语言”中添加（最多同时四种）。

谁都听不到

通话在播放，但没有任何传译

1. **会议是否已开始？** 会议之外不会传译任何内容。手机会显示“尚未开始”或“会议已结束”。请点击 **开始会议**。
2. **就绪：声音已送达译员。** 如果为红色，说明 Ovvos Wasel 听到的是静音：
3. 在这台电脑播放的所有声音模式下，它收听的是**默认播放设备**。请确认会议应用输出到同一设备 – 在会议室电脑上插入耳机可能会改变 Windows 默认设备。
4. 确认通话未被静音。
5. 在 **音频** 页面，有人说话时观察音量表；如有需要更换设备，然后点击 **保存并重启采集**。
6. **就绪：听到会议音频为红色 – 采集服务未运行。** 在音频页面点击 **保存并重启采集**。
7. **就绪：检测到有人发言为红色 – 语音检测模型缺失或损坏，无法转写任何内容。** 请重新安装 Ovvos Wasel。

手机上有字幕但没有声音

- 调高手机音量；确认耳机已连接；… → **静音** 已关闭。
- 如果显示“点击恢复音频”，请点击（手机在来电、闹钟或锁屏后暂停了音频）。
- iPhone 请检查响铃/静音开关。

某一种语言没有声音，其他正常

- **就绪：每种所选语言都在播报 – 所选语言超过了四种的上限，多出的语言永远不会播报。** 请在“语言”中减少选择。
 - **就绪：n 种收听语言 – “此配置下没有……的语音”。** 请移除该语言，或在 **设置 → 模型 → 语音** 中为其选择其他语音。
 - 查看实时页面上的 **未播报** 计数器。
-

质量与延迟

词语错误或人名被曲解

- 先改善音频：线路信号或近距离麦克风胜过一切。
- 勾选预期语言（语言 → *只预期特定语言*）。
- 把人名、军衔、地名和缩写加入 **术语表**。

某种语言的句子被丢弃

该语言不在预期的源语言中。可将其勾选为源语言，或取消勾选 *只预期特定语言* 以识别所有语言。

听众越来越落后

- 两到四秒属于正常；长句耗时更久。
- 手机会稍微加快语速追赶，超过 20 秒后会跳过排队的句子并提示跳过了几句。… → **跳到实时** 可立即执行。
- 如果实时页面上的 **已丢弃** 不断上升，说明电脑跟不上：请减少目标语言，并确认显卡在使用中（运行诊断）。

翻译非常慢

翻译在显卡上的独立引擎中运行。如果诊断显示未使用显卡，请更新 NVIDIA 驱动并重启。

会议室屏幕

文字记录面板一直为空

- 它只显示点击 **显示完整文字记录** 之后所说的内容，并且只在会议期间显示。
- 如果屏幕提示“需要收听 PIN”，说明打开时没有带 PIN。请关闭它，并通过 Ovvos Wasel 窗口或托盘菜单中的 **打开会议室屏幕** 重新打开。

二维码显示的地址不对

电脑有多个网络适配器（VPN、虚拟交换机、移动热点）。Ovvos Wasel 显示的是 Windows 用于常规流量的适配器地址。请断开或禁用其他适配器，使会议室网络成为电脑的主路由，然后重新打开会议室屏幕。

应用

“已保存，但.....需重新加载引擎后才会生效”

部分设置需要重新加载引擎。点击 **重新加载引擎** – 约需一分钟，期间会议室听不到任何声音。请在会前完成。

窗口不见了

它在系统托盘中。点击 Ovvos Wasel 图标 → *打开控制面板*。

Ovvos Wasel 无法启动

请从桌面快捷方式启动。如果仍无法启动，从开始菜单运行诊断，并将结果发送给支持团队。

忘记管理员密码

会议室电脑的管理员可以重置。请联系支持团队了解操作步骤，然后在 **设置** → **访问** 中设置新密码。

联系支持

请通过 ovvos-wasel.com/zh/support/contact 上的表单申请支持：说明部署地点和问题，并选择回电时间。该表单是联系支持团队的唯一途径。

请准备好：诊断结果、就绪指示点（悬停时显示的文字）以及实时页面上的数据。支持团队从不需要会议音频或文字记录。远程帮助只在您用自己批准的工具开启的会话中进行，并由您的员工全程监督。