

长江师范学院校园网络常见故障及处理方式

(2022年11月)

一、网络连接问题

1. 网络服务选择

手机、电脑连接 WIFI 后学生用户当前只能选择“中国移动”进行连接。
教职工用户选择“办公网络”



2. 电脑有线连接

电脑使用网线连接，若没有弹认证界面，打开浏览器访问任意网址后即可触发认证界面，如：访问长江师范学院或百度

二、网络使用问题

故障一：弹不出认证界面/弹出认证界面慢

1. 网线问题-查看网卡是否连接

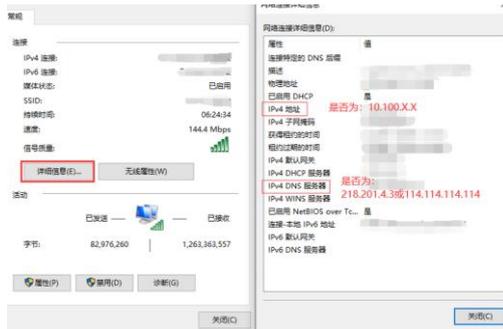


若显示网络电缆被拔出则表示网线有问题。

处理方法：联系维护人员现场查看网线。

2. 地址获取问题-查看地址是否获取正确

双击网卡，选择“详细信息”。



若 IP 地址与 DNS 有误，则表示地址获取有误。

处理方法：联系维护人员现场查看。若地址获取正确，查看速度是否为“100”若为 100，联系相关人员现场查看。



3.浏览器设置问题-查看 INTERNET 选项配置

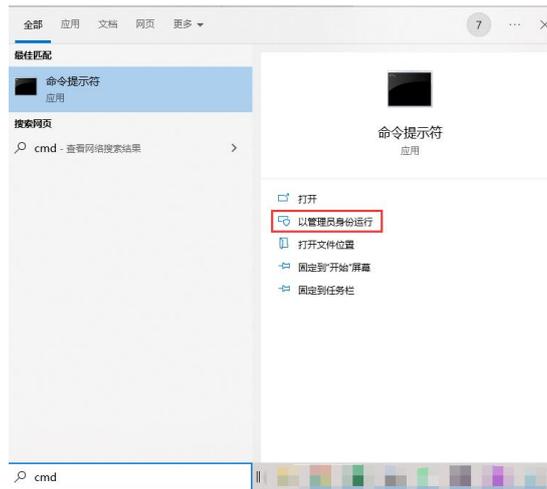


搜索 INTERNET 选项并且点击进入，选择“连接”-“局域网设置(L)”，查看是否勾选“自动检测设置”（如上图所示）

勾选后重新拔插网线测试。

4.网卡设置问题-重置网卡

搜索“CMD”，点击“以管理员身份运行”



进入后 CMD 窗口，输入“NETSH WINSOCK RESET”并且重启计算机后测试。

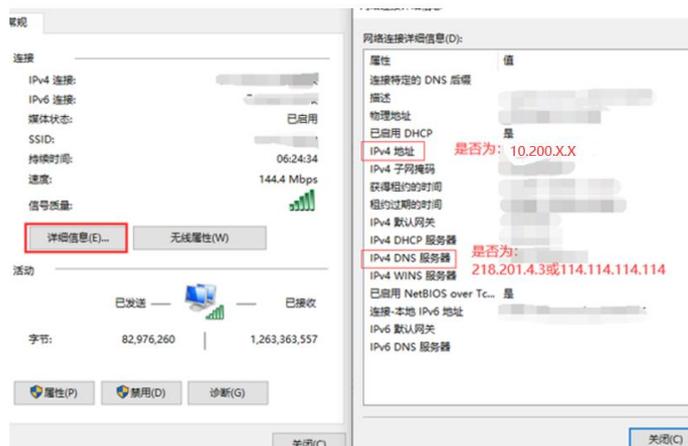


以上操作还是未弹出认证界面，联系维护人员现场处理。

故障二：电脑插上连接 WIFI 弹不出认证界面

1.地址获取问题-查看地址是否获取正确

双击网卡，选择“信息信息”。



若 IP 地址与 DNS 有误，则表示地址获取有误。

处理方法：联系相关人员现场查看。

2.网卡版本问题-更新网络驱动

下载“驱动精灵”，更新无线网卡的驱动

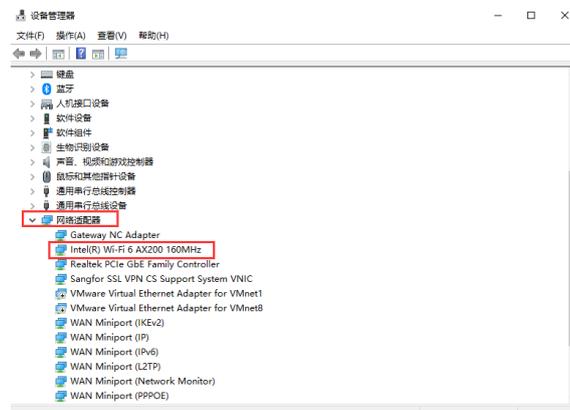


2.网卡设置问题-更改无线网卡设置

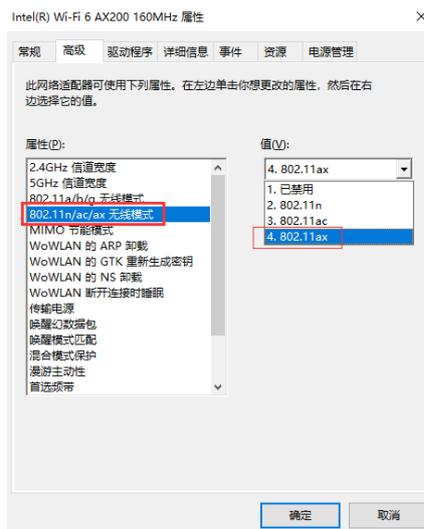
右键开始图标，选择“设备管理器”



选择“网络适配器”，找到自己的无线网卡。



双击无线网卡，点击“802.11N/AC/AX 无线模式”，值选择“802.11.AX”，确定保存后，重新连接 WIFI 测试。若没有 802.11.AX，则选择“802.11N”。



以上操作还是未弹出认证界面，联系维护人员现场处理。

**故障三：手机电脑可以连接 WIFI，可能信号差、不稳定，但电脑连接有
线不可用。**

自查：安全情况下查看寝室门口上方的信息盒子，查看设备是否正常。

1.设备指示灯是否为黄色或红色



故障：光纤有问题

2.若设备指示灯为蓝色，重启后查看是否为黄色或红色



故障：光纤有问题

3.查看设备是否接电源、光纤

三、网络使用卡顿问题

故障一：手机电脑连接 WIFI 卡顿

1.查看电脑是否插上网线的同时又连接了 WIFI,同时手机也连接了 WIFI。

因为一个账号只允许两个终端（两个网卡 MAC）登录，手机连接 WIFI，电脑连接 WIFI 且插上网线，会导致同时有三个网卡在线，网卡抢占登录会造成频繁上线下线，导致网络卡顿。

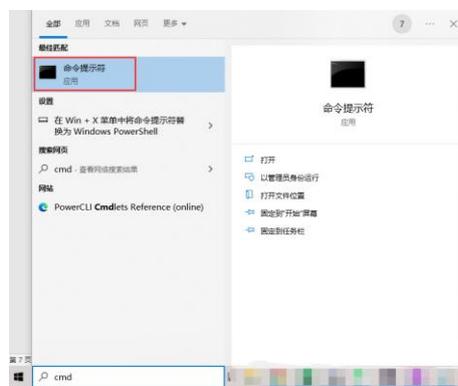
处理方法:断开电脑有线/WIFI 或者断开手机 WIFI。若不行登录自助平台强制终端下线。

2.断开 WIFI 后插上网线，且没有完成认证。

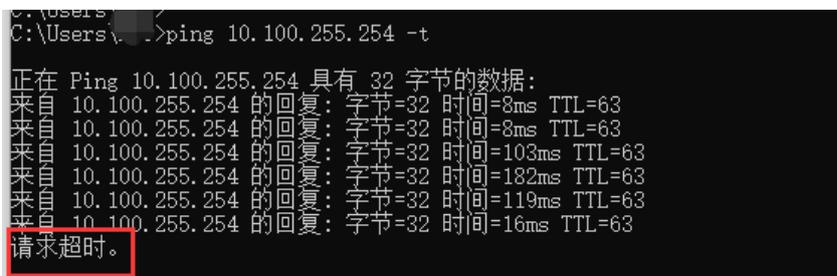
处理方法: 打开浏览器访问任意地址完成认证。

故障 2: 只有电脑使用网线，网络卡顿。

搜索“CMD”,选择“命令提示符”



在弹出的黑色对话框中输入“PING 10.100.255.254 -T”(注意空格)



查看是否有超时的情况。若有联系相关人员现场处理。

校园网络报修及服务电话：72791166、81810050。