

网络及信息服务中常见问题的解决方法

（新冠肺炎防疫特别版）

信息管理中心

郑州航空工业管理学院

2020-03

目 录

一、网络	- 1 -
1.1 网络接入方法	- 1 -
1.1.1 家属区接入	- 1 -
1.1.2 办公区接入	- 1 -
1.2 家属区网络常见故障及处理方法	- 2 -
1.2.1 邻居家或本楼栋其他用户正常上网，自己家不能上网	- 2 -
1.2.2 邻居家或本楼栋整体无法上网	- 2 -
1.2.3 本地连接断开，网络标识显示一个红色的错号	- 2 -
1.2.4 获取不到 IP 地址，网络连接处显示一个黄色的感叹号	- 3 -
1.2.5 没有 WIFI 信号、有 WIFI 信号但是无法连接或连接上却无法上网、一些设备能上网而一些设备不能上网，出现上述现象中的一种或多种	- 3 -
1.2.6 没有 WIFI 信号、有 WIFI 信号但是无法连接、路由器已接电但所有指示灯不亮，出现上述现象中的一种或多种	- 3 -
1.2.7 只有一台设备，如电脑、手机、电视，无法上网；其余设备均可上网	- 3 -
1.2.8 杀毒软件等所致不能上网	- 3 -
1.2.9 上网速度慢	- 4 -
1.2.10 访问网站时打不开弹出窗口的信息	- 4 -

1.2.11 网卡驱动程序安装错误.....	- 4 -
1.2.12 TCP/IP 配置错误.....	- 5 -
1.3 办公区网络故障解决办法:	- 5 -
1.4 网络缴费.....	- 5 -
1.5 查询网费余额、修改密码等自助服务.....	- 6 -
二、无线网.....	- 6 -
三、校外访问校内资源方式.....	- 7 -
3.1 VPN 远程访问.....	- 7 -
3.2 WebVPN 远程访问.....	- 7 -
四、核心业务系统.....	- 8 -
OA.....	- 8 -
学校邮箱.....	- 8 -
郑航云盘.....	- 8 -
VPN.....	- 9 -
一卡通.....	- 9 -
网站群.....	- 10 -

信息中心目前提供网络、业务系统、一卡通等信息服务，诸多相关服务内容已在中心网站（<http://xxglzx.zua.edu.cn/index.htm>）进行了详细说明。疫情期间为方便各位老师及时定位及解决相关问题，现对日常使用网络、业务系统过程中出现的问题处理和解决方法进行分类整理及汇总。大家在使用过程中，发现有什么问题，欢迎通过 qq 群、钉钉群等联系我们。

一、网络

首先，声明一点：目前学校家属区（指北院和东校区专家公寓）对外部运营商网络接入没有限制，如有需求可自行联系运营商。需要注意的是，因运营商更改或破坏学校原有网络线路，将会导致您无法再次接入校园网。建议您在安装时让运营商另外走线；否则，您需要联系之前运营商或联系具有线路施工能力的施工队进行维修还原，方具备再次接入校园网的条件。

1.1 网络接入方法

1.1.1 家属区接入

家属区连接方式有直接电脑连接和使用路由器两种方式：具体设置方式见信息中心主页相关文档链接：“[东区专家公寓楼接入校园网登陆设置说明](#)”。设置方法也适合北校区校园网。专家公寓校园网账号为 6 位工号，北院校园网账号为 BQJS+楼号+单元号+房间号；密码为开户时用户自己设置的密码，或者之后又重新设定的密码。建议大家将密码记录在手机上，防止忘记。信息中心无法找回密码，只能重新设置密码。

1.1.2 办公区接入

办公区网络接入方式：下载冰川上网客户端，用户名是工号，初始密码：身份

证后六位。

1.2 家属区网络常见故障及处理方法

下面给出一些常见故障的处理方法，详见信息管理中心网站-教工服务-有线网栏目下相关内容（可直接单击打开）：“[办公区、家属区网络故障排查方法](#)”；也可以通过百度等方式查找故障解决方法。

1.2.1 邻居家或本楼栋其他用户正常上网，自己家不能上网

说明网络接入设备是正常的，故障出现在自己室内，可能的因素如欠费、路由器长时间工作容易产生静电或因散热不好导致的路由器死机、网线接口松动、电脑网络设置错误、网卡驱动问题等等，需要自己动手断掉路由器电源然后再通电、插拔网线、重启电脑等，也可根据错误提示百度搜索相关解决办法。

1.2.2 邻居家或本栋楼整体无法上网

可能为该楼栋的接入交换机断电、跳闸或设备损坏造成。如跳闸、断电可在保证安全的前提下到设备存放处进行推闸、恢复设备供电，设备一般位于负一楼设备间。也可联系信息中心人员处理，电话：61912710（东校区）、61912207（南、北院）

1.2.3 本地连接断开，网络标识显示一个红色的错号

出现这种现象，可能是网线的问题，也可能是路由器的问题。首先检查网线，因为可能是网线与计算机接触不良或者网线与路由器接触不良。需要检查墙上的网线接口和计算机上的网线接口是否接好，反复拔插几次，如果不行可换一根别的正常使用的网线看看是否是网线的问题；二是检查路由器，因为可能是路由器未通电。检查路由器，看路由器上的指示灯是否正常闪亮，如果没有任何指示灯闪亮，则说明是路由器未通电或者损坏，请给路由器通电或更换路由器。

1.2.4 获取不到 IP 地址，网络连接处显示一个黄色的感叹号

一般是由路由器故障造成的；另外，一些杀毒软件的网络监控协议也会导致此类问题。出现此类故障时，可将路由器电源断开，等待 5~10 分钟后重新插上接通电源即可，如果不行，可再试一次上述过程，并重启电脑。

1.2.5 没有 WIFI 信号、有 WIFI 信号但是无法连接或连接上却无法上网、一些设备能上网而一些设备不能上网，出现上述现象中的一种或多种

一般情况是路由器死机，需断掉路由器电源，然后再通电。

1.2.6 没有 WIFI 信号、有 WIFI 信号但是无法连接、路由器已接电但所有指示灯不亮，出现上述现象中的一种或多种

一般情况下，表明路由器老化或损坏，请重新购置新的路由器。建议购置质量比较好的路由器。

1.2.7 只有一台设备，如电脑、手机、电视，无法上网；其余设备均可上网

一般为设备自身问题，请按照设备说明书，对设备进行设置。如正确设置后，设备仍然无法上网，设备损坏的可能性很大，请联系设备厂家或售后进行检测维修。

1.2.8 杀毒软件等所致不能上网

国内部分杀毒软件有网络监控功能，比如瑞星，360 杀毒等杀毒软件，会以保护用户网络安全的名义在本地连接属性中添加网络监控协议，但这种协议经常会导致用户无法上网。此时可在电脑中的“网上邻居（网络）—>属性—>本地连接—>属性”对话框中仅保留 Microsoft 网络客户端、Microsoft 网络的文件和打印机共享、QoS 数据包计划程序、Internet 协议(TCP/IP)这 4 个网络协议，并把其他网络协议前面的对号去掉，并重启电脑。

1.2.9 上网速度慢

上网速度慢的原因很多，主要为两大类问题：计算机方面的问题和网络方面的问题。计算机方面的问题，如计算机配置低、系统长时间使用后内存和硬盘空间占用过多、感染了病毒、使用的浏览器性能差、被一些杀毒或优化软件修改了设置等原因都可以造成上网速度慢。网络方面的原因，如交换机或路由器设备性能低、线路有干扰、接入工艺差、访问的网站服务跟不上、网络带宽有限、运营商对一些网站访问进行了限定、校园网中访问流量过大等原因也可以造成上网速度慢。

当大家感觉上网速度慢，可以先点击信息管理中心首页上的网速测试图标或直接在浏览器中输入链接：<http://speed.zua.edu.cn/> 查看测速结果，如果数据比较正常，就需要考虑其他因素了，如路由器是否使用了很长时间（一般不要超过 5 年），无线终端距离路由器位置太远（隔两堵墙使用无线上网速度一定会慢）等。

1.2.10 访问网站时打不开弹出窗口的信息

这种问题的出现主要是因为安装了拦截弹出窗口的软件，解决办法是卸载软件或者调整软件的配置取消对弹出窗口的拦截。

1.2.11 网卡驱动程序安装错误

用 ping 命令测试本机配置的 IP 地址：

打开任务栏左方“开始”菜单—>选择“运行”—>在“打开”输入栏中输入“ipconfig”，回车后给出的信息中会有本机 IP。记录下该 IP，然后使用“ping 本机 IP 地址（如 202.196.160.3） -t”，如果弹出的命令行界面提示“Destination host unreachable.”信息，说明驱动程序安装有误，需要重新安装正确的网卡驱动。可以使用驱动精灵等软件协助安装驱动。

1.2.12 TCP/IP 配置错误

TCP/IP 属性的配置参数不可缺少的项目包括：IP 地址，子网掩码，默认网关及 DNS 服务器地址。任何一项的配置都将导致网络无法正常使用。测试配置是否正确的方法是：打开任务栏左方“开始”菜单—>选择“运行”—>在“打开”输入栏中输入“ping 202.196.160.3 -t”，如果弹出的命令行界面提示“Reply from 202.196.160.3 …”信息,说明可以 ping 通我校的 DNS 服务器，IP 地址、子网掩码和默认网关配置没有问题；如果使用浏览器可以域名访问网站，说明包括 DNS 服务器地址的所有配置都没有问题。

1.3 办公区网络故障解决办法：

办公区故障解决方法详见信息管理中心网站-教工服务-有线网栏目下相关内容(可直接单击打开)：“[办公区、家属区网络故障排查方法](#)”

1.4 网络缴费

1.4.1 圈存机一卡通刷卡

可缴费的圈存机位置：分布在东校区专家公寓物业楼、02 实验楼 A 区 101 门口、南校区食堂。具体方法见信息管理中心主页相关文档链接(可直接单击打开)：[关于开通圈存机网络缴费功能的通知](#)。特别说明：目前仅支持一卡通中主钱包网络缴费，补助钱包缴费需求正在和一卡通公司沟通中。

1.4.2 科研经费转账

需到财务处办理转账，然后携带转账单到我中心来缴费。

1.4.3 疫情防控期间，教职工校园网如因欠费而断网，也可以采取如下方式之一，向信息管理中心工作人员提供工号、姓名、住址、联系电话等信息，将先行开通，待开学后三周内再行缴费：

(1) 在学校钉钉群、QQ 群、微信群内或使用 OA 微讯联系信息管理中心工作人员。重点说明：当工作人员在系统中完成续费时，**除因不可抗拒力量造成网络无法使用外，教工需认可本次续费生效，请务必开学及时刷卡补交。**

(2) 可拨打电话 61912710 直接开通（周一到周五的上午 9：00-11：30、下午 3：00-5：00），**并通过手机或电脑在 OA 中给信息管理中心接电话老师发便签确认，不确认将无法及时续费。**

1.5 查询网费余额、修改密码等自助服务

见信息管理中心网站文档，具体为：

家属区自助服务地址：可查询帐号登录信息、网费余额、修改密码（家属区修改完密码需要重新设置路由器）等。

<http://10.10.188.120:4080/services.php?action=login>

办公区自助服务地址：

<http://10.10.188.171:4080/services.php?action=login>

办公区下载冰川客户端页面：

<http://10.10.188.171:4080/services.php?syspark=20>

二、无线网

东校区和南校区无线网有不同的公司进行运维。

东校区无线网：教工信号 ZUA-Teacher，用户名：六位工号，默认密码：身份证后六位，如有问题请电话：4008099099（400 热线）或 15237517307(朱老师)。

南校区无线网：教工信号 ZUA，用户名：六位工号，默认密码：身份证后六位，如有问题请电话：18239464437(宋老师)。

三、校外访问校内资源方式

3.1 VPN 远程访问

校内线上资源可访问的系统有：

- (1) 财务办公平台（如本平台密码有误，请咨询财务处）
- (2) 图书馆、网站群后台（如本平台密码有误，请咨询本单位管理人员）
- (3) 实验室综合管理平台
- (4) 科研管理系统（如本系统密码错误，请咨询科研处）

访问方式：

学校主页->快捷通道->VPN 系统，输入账号和密码登录即可。教工账号：六位工号，初始密码为身份证后六位（如有 X 则大写）；学生账号：学号，初始密码为身份证后六位（如有 X 则大写）。如果密码提示不正确，可拨打电话 61912710、学校钉钉群、QQ 群等咨询解决。

3.2 WebVPN 远程访问

疫情期间，为进一步提升校外访问校内资源的便利性，信息中心又申请开通了 WebVPN 服务。该服务支持 Windows、MacOS、PAD、手机等各类设备直接通过其系统内的浏览器，浏览器输入访问地址：<http://webvpn.zua.edu.cn/>，用户名为学号或工号，缺省密码为身份证后六位（如有 X 则大写）。具体使用方法见：

<http://xxglzx.zua.edu.cn/info/1013/2129.htm>。

知网图书资源现在可以使用中国知网高校外部访问系统：

<https://fsso.cnki.net/> 单独登陆访问。

四、核心业务系统

我校向广大教职工提供的其他信息化服务主要有：OA、邮箱、云盘、VPN、一卡通和网站群，校园云服务即将开通。在使用中遇到问题，可以按照下表中方法来处理，疫情期间可通过 qq 群、钉钉群等解决。

业务系统	问题	解决方法
OA	用户名密码忘记	联系本部门信息管理员进行密码清空。
	工作便签容量问题	删除个人工作便签中收件箱（重要资料请下载至本地电脑保存）、发件箱、草稿箱、废纸篓里的文档。
	登录方式、手机版 OA 精灵设置、使用手册等问题	关于新版办公自动化系统上线运行的通知 http://xxglzx.zua.edu.cn/info/1013/1013.htm
学校邮箱	用户名密码忘记	本人通过 OA-菜单-专项服务-网络服务，填写相关信息，发送即可。
	邮箱申请开通等	详情见信息管理中心网站-教工服务-邮箱服务，链接如下： http://xxglzx.zua.edu.cn/jgfw/yxfw.htm
郑航云盘	用户名密码忘记	用户名：工号，密码修改：本人通过 OA-菜单-专项服务-网络服务，填写相关信息，发送即可。
	账号被锁定	本人通过 OA-菜单-专项服务-网络服务，填写相关信息，发送即可。
	云盘使用等	详情见信息管理中心网站-教工服务-郑航云盘，链

		接如下： http://xxglzx.zua.edu.cn/jgfw/zhyp.htm
VPN	用户名密码忘记	用户名：工号，初始密码：身份证后六位 密码忘记时：本人通过 OA-菜单-专项服务-网络服务，填写相关信息，发送即可。
	VPN 使用方法等	详情见信息管理中心网站-教工服务-VPN，链接： http://xxglzx.zua.edu.cn/jgfw/VPN.htm
一卡通	补卡	先完美校园挂失，带本人身份证至信息管理中心办事大厅补办。
	消费	可实卡、完美校园、支付宝内的完美校园，说明详见链接： http://ecard.zua.edu.cn/content.jsp?urltype=news.NewsContentUrl&wbtreeid=1003&wbnewsid=1072)
	余额查询	完美校园、圈存机
	补助金额问题	自助查询补助系统： http://selfsearch.zua.edu.cn/SelfSearch/login.aspx
	网络缴费	圈存机-校园卡服务-网络缴费， 使用链接： 关于开通圈存机网络缴费功能的通知

网站群	用户名密码问题	本人通过 OA-菜单-专项服务-网络服务，填写相关信息，发送即可。
------------	---------	-----------------------------------

如上述方式仍然无法解决您的问题，欢迎在上班时拨打电话——**61912710**（东校区）、**61912207**（南、北院）。