

关于学校客户端常见问题集锦

网络部--黄晋

1.1 客户端尚未安装或未能安装成功，请安装客户端！

出现该提示的常见原因有三种：

- 1) 客户端安装过程出现意外
- 2) 客户端驱动可能已经被其他程序破坏或终止（如果问题出现在客户端安装成功之后）
- 3) VISTA 系统

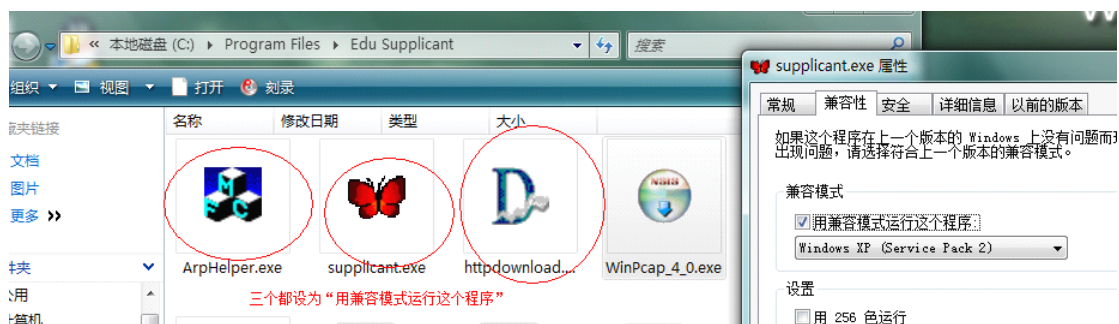
解决办法：

- 1) 软件安装过程中，关闭并退出杀毒软件和第三方防火墙软件。软件安装过程中，停止数据下载或网页浏览操作等网络操作。
- 2) 卸载客户端，重新启动并进入安全模式，重新安装客户端。（开机自检过后按 F8）
- 3) 安装客户端前，在 安装程序的【属性->兼容】 选项中，给安装程序 赋予 【XP2 兼容模式】和【超级用户】 权限。

安装结束后，选择桌面建立的 客户端快捷方式的【属性->兼容】 选项中，给客户端 赋予 【XP2 兼容模式】和【超级用户权限】 权限。

如果需要使用防 ARP 欺骗功能，需要在安装目录中，选择 ARPHELPEXE 程序，并在【属性->兼容】 选项中，给客户端 赋予 【XP2 兼容模式】和【超级用户权限】 权

限。



1.2 端口初始化错误

您的操作系统可能存在某些程序，使用了 3848、3849、3850、3852、4999 端口中的一个或者多个，导致了客户端无法使用该端口。

解决办法：

- 9X 系统运行 [command](#) 命令，其他操作系统运行 [cmd](#) 命令，然后在弹出的 DOS 窗口中，输入 [netstat -a](#) 命令，查看是否有程序已占用 上述 端口；关闭占用上述 端口的程序；

1.3 没有找到有效的物理网卡或您的网卡电缆没有插好！

出现该错误的常见原因有二种：

- 1) 您的操作系统中没有安装网卡；
- 2) 您的操作系统无法找到有效的物理网卡（PPPOE,VPN 类虚拟网卡客户端将忽略）；

3) 物理网卡没有连接好网线；

4) 您可能安装过老版本的客户端，WinPcap 驱动不兼容；(目前学校基本上采用 WINPACP 4.0 版本)

5) WinPcap 安装未成功

解决办法：

1) 安装网卡；

2) 9X 系统运行 command 命令，其他操作系统运行 cmd 命令，然后在弹出的 DOS 窗口中，输入 [ipconfig -all](#) 命令，查看网卡信息；如不能查看到网卡，请重新安装网卡驱动；

3) 检查您物理网卡的网线是否连接或损坏；

4) 您可以反安装 WinPcap 驱动，然后再重新安装新版客户端（如下图所示）；

5) 您可在系统目录下搜寻 Packet.dll 、 npf.sys(9X 搜寻 npf.vxd) 、 wpcap.dll ，并删除

删除完毕后，重新安装 程序安装目录下的 WINPCAP 程序

特殊：

某些情况下，先卸载客户端，重新启动并进入安全模式，重新安装客户端。可解决此问题。

1.4 当前安装的客户端驱动与客户端不匹配，请重新安装客户端，并重启电脑！

您的客户端版本和客户端驱动版本不一致；

解决办法：

- 安装新版本的客户端 (黄晋注：“安装其他版本大多不会出现这种现象，但是会导致网络不稳定，经常掉线。推荐使用学校“3.2.4 版本”)

1.5 您启用了多块物理网卡，被强制下线

如果出现该提示，那证明您的帐号不允许使用代理，所以认证成功后不允许存在多块物理网卡。

解决办法：

- 您可以把您非认证需要的物理网卡网线拔出或禁用；
(注：基本上由于安装虚拟机网卡导致，一般选择禁用即可，如果想用共享上网，可以去网上搜索相关破解补丁，未曾亲自测试)

1.6 您的 MAC 地址被改变，被强制下线

如果出现该提示，证明您修改了认证网卡的 MAC 地址。客户端在线状态中，会实时检测认证网卡的 MAC 地址，该地址不允许修改。

解决办法：

- 将被您修改的 MAC 地址恢复成网卡的出厂 MAC 地址；

特殊：

对于某些 9X 机器，可以 删除网络配置里的【拨号适配器】和【虚拟拨号适配器】，并重新启动计算机，此问题可得到解决。

1.7 无法打开网卡

如果出现该提示，证明您的网卡可能处于不可用状态。

解决办法：

- 请检测您选择的网卡是否被禁用，或者出现硬件故障；
- 可能有程序对网卡进行了独占操作，可尝试重启电脑解决该问题；

1.8 网线长时间未插上，连接被断开

您认证使用的网卡，网线断开时间超过 1 分钟。

解决办法：

- 插上您的网线，重新认证；

1.9 保持连接失败，尝试外网重认证超时

客户端多次使用尝试和接入服务器通讯，未得到回复，自动重认证尝试恢复客户端为在线状态未能成功。

解决办法：

- 搜索服务器 IP，查看服务器 IP 是否已经改变；
- 检查是否有防火墙屏蔽了客户端发送数据包；

1.10 外网认证超时

客户端无法和接入服务器建立连接。

解决办法：

- 搜索服务器 IP，查看服务器 IP 是否已经改变；
- 检查是否有防火墙屏蔽了客户端发送数据包；

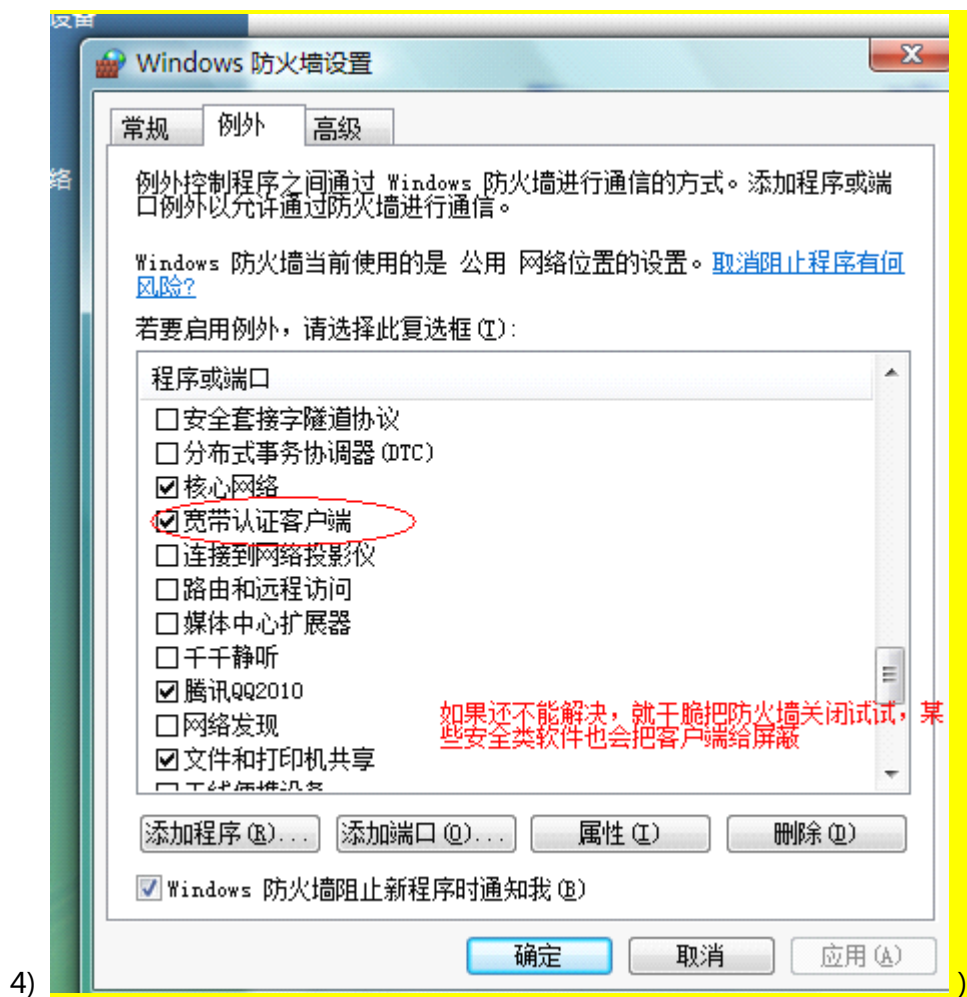
1.11 外网下线超时

出现该问题常见原因有三种：

- 1) 您的帐号可能已经掉线，认证服务器没有回复您的下线请求；
- 2) 您的网络质量不好，下线请求未能到达接入服务器或下线回复未能到达您的机器；
- 3) 可能有防火墙屏蔽了客户端数据包的发送；

解决办法：

- 1) 认证服务器有心跳检测机制，您的客户端一定时间内未和认证服务器通讯，认证服务器将判断您已经下线；您不必为该错误做任何补救；
- 2) 使用“网络检测”功能，检测网络质量；
- 3) 请检查是否有防火墙屏蔽了客户端发送数据包



1.12 您被强制下线

您的帐号出于管理原因被管理程序强制下线。—————（很多时候都是由病毒与木马导致被 IDS 强制下线。如果经常这样，可以全盘杀毒试试。也有可能是

客户端不兼容引起。)

解决办法：

- 您可以等待 3 - 5 分钟，重新认证；

1.13 程序无法创建线程

您的电脑虚拟内存可能不足，导致程序启动失败；

解决办法：

- 重新启动您的电脑

附录：

重装网卡以及客户端图列教程：

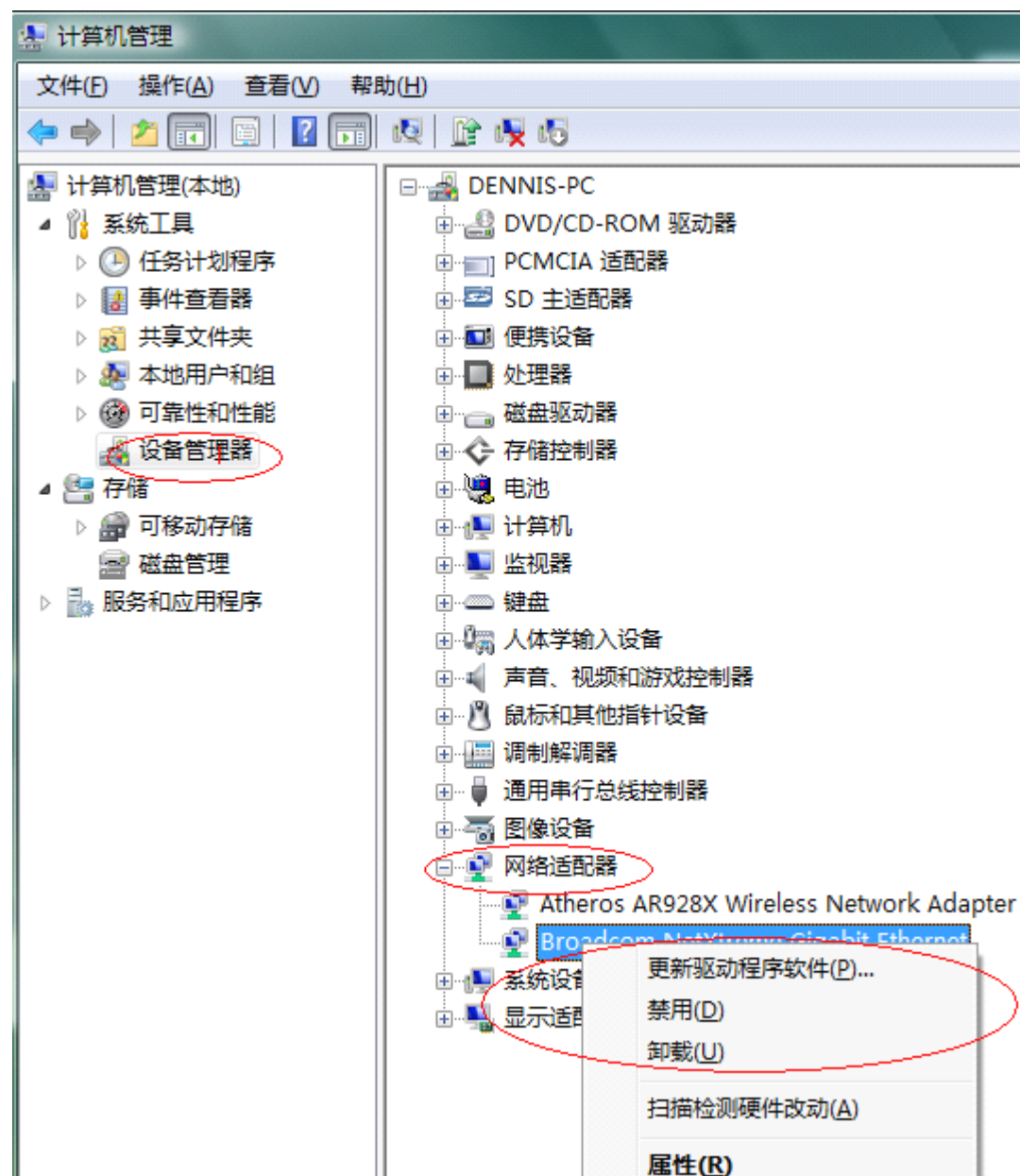
- ① 右击我的电脑，选择管理项



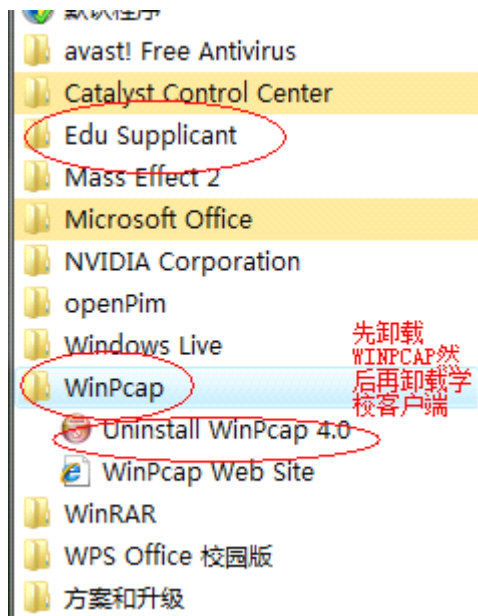
② 选择设备管理器-网络适配器--选定以太网卡——（**注意！不要糊里糊涂把**

无线网卡给卸载了，无线网卡一般会有“Wireless 或者 WIFI 字样”）

右击-卸载。



③ 点击开始菜单-----程序-----然后按照图示首先卸载 WINPCAP，然后卸载学校客户端



重启 , 然后自动安装网卡驱动 , 重新安装学校客户端 , VISTA 用户请参照 1.1 方法重新安装。

注：目前截至安腾官方表明不支持 Windows Vista Home basic(其余的都行) 以及 Windows 7 以及各版本的 X64 位操作系统

Windows 7 下面可以安装客户端 , 但是掉线相当频繁 , 如果一定要安装 Windows 7 的话安装上客户端 , 认证——关闭——然后点击修复网络 , 修复完点验证是否修复——再认证 , 如果不行就多试几次。还有一定要关闭网卡选项里面的流控制。

附二：

常见网络故障诊断方法：

- 首先检查 IP 设置 , IP 地址是否自动获取 , IP 否正确 , 子网掩码 , 网关 , DNS 服务器 ,
- 检查网卡接口指示灯是否亮 , 绿灯代表物理连接通 , 黄灯代表正在传送数据。

- c. 利用替换法，比如说换一个网络接口，换一个交换机，换一根网线，一般情况可以诊断出问题所在。

