

## 校园网络（学生用户）常见问题解答目录

新手上路.....	3
学生宿舍可以上网吗？网速怎么样？ .....	3
宿舍网络有时间限制吗？ .....	3
在宿舍上网需要准备什么？ .....	3
怎么在宿舍连接校园网？ .....	3
如何设置“自动获取 IP 地址与 DNS 地址” .....	3
学生获得的 IP 地址通常是什么样子的？ .....	3
怎么查看自己的 IP 地址？ .....	4
宿舍有多台计算机要上网怎么办？ .....	4
集线器和交换机、路由器有什么区别？ .....	4
学校为学生提供了电子邮箱吗？ .....	4
如何申请师大邮箱？ .....	4
为什么邮箱无法登陆？ .....	5
怎么修改邮箱密码？ .....	5
申请邮箱总是提示错误，怎么办？ .....	5
如何配置邮件客户端软件收发邮件？ .....	5
学校网络安全吗？ .....	5
怎么保证自己的计算机安全？ .....	6
哪有正版杀毒软件可用？ .....	6
学校提供的瑞星和塞克铁门怎么升级？要记流量吗？ .....	6
杀毒软件可以安装多个吗？ .....	6
怎么安装系统补丁？ .....	6
电脑坏了怎么办？ .....	6
电脑丢了怎么办？ .....	6
学校有无线网吗？ .....	6
账号与流量问题.....	7
第一次访问外网前该做什么？ .....	7
如何登陆外网？ .....	7
用客户端方式登录时为什么说服务器超时？ .....	7
客户端多次提醒需要重启怎么办？ .....	7
外网流量账号和密码是什么？ .....	7
如何修改外网流量账号密码？ .....	7
外网认证登陆账号可以借给别人吗？ .....	7
信息门户密码忘记了怎么办？ .....	8
我的操作系统是 Linux，怎么登陆外网？ .....	8
什么叫流量？学校是怎么计算我的流量的？ .....	8
外网流量是如何计费的？ .....	8
什么是流量封顶组？ .....	8

每月 1.5GB 不够用怎么办? .....	9
如何查询欠费? .....	9
如何充值缴费? .....	9
为什么账号充值后还是暂停使用? .....	9
为什么只是登录了认证系统, 没有访问外网也会有流量? .....	10
为什么用 p2p 软件下载 100M 的东西, 却可能用了 500M 的流量? .....	10
在线听歌看视频看电影会耗费外网流量吗? .....	10
为什么我的流量用的这么快? .....	10
会有别人盗用我的流量吗? .....	10
怎么确认账号被盗用? .....	10
网络故障.....	11
为什么我在宿舍上不了校园网? .....	11
怎么查看本地连接状态? .....	11
本地连接状态都有哪些? .....	11
为什么显示“网络电缆被拔出”? .....	11
为什么显示“受限制或者无连接”, 或者突然掉线? .....	12
为什么显示“已连接上”, 却不能上校园网? .....	12
为什么显示“禁用”? .....	12
为什么宿舍内, 别人能上网, 我却不能上? .....	12
为什么我没有获得 10.0.X.Y 的地址, 而是获得了一个 192.168.X.Y? .....	12
什么叫 ARP 攻击? .....	12
如何防范 ARP 攻击? .....	12
为什么做好了防护措施还是会掉线? .....	13
怎么举报 ARP 攻击者? .....	13
宿舍端口被封了怎么办? .....	13
如何查看 Mac 地址? .....	13
为什么我看不多媒体点播站的电影? .....	13
为什么我看不多媒体点播站的电视? .....	14
为什么点播影片提示“非共享用户不能重复点播。” .....	14
其它问题.....	15
网络信息中心在哪里? .....	15
网络信息中心的办公时间? .....	15
网络信息中心的电话是多少? .....	15

## 新手上路

### 学生宿舍可以上网吗？网速怎么样？

我校任何学生宿舍均可接入校园网，没有年级或者专业的限制。均可直接访问校内网站，浏览网页，下载资源，观看在线电影等，宿舍接入校园网网速为 100Mbps。学生可以通过认证登陆，即可访问外网资源。校园网接入中国电信网速率为 500Mbps，接入中国教育科研网速率为 100Mbps。

### 宿舍网络有时间限制吗？

学生宿舍网络每天凌晨零点至早上八点停止运行，期间不能访问任何网络。

### 在宿舍上网需要准备什么？

学生个人在宿舍上网需要准备以下设备：带有网卡的计算机（要求支持 100Mbps 或者 10Mbps 的以太网卡，现在市场上的个人电脑、笔记本基本都包含一块网卡，计算机操作系统推荐使用 Windows XP 或者 Windows Vista），一条网线（要求为五类直通双绞线，推荐使用超五类线，市场价格约为 2~5 元/米，部分商家只出售三类线，通常为 1 元/米，使用三类线会严重影响网速）。

### 怎么在宿舍连接校园网？

雁塔校区每个宿舍只有一个可以正常使用的网络接入口。长安校区每个宿舍有两个。使用网线把自己的计算机上的网卡和信息接入口连接之后，再将自己计算机的网络协议设置成自动获取 IP，自动获取 DNS 服务器。在浏览器地址栏输入 [www.snnu.edu.cn](http://www.snnu.edu.cn)，计算机就可以正常访问校园网。[访问外网](#)详见后文。

### 如何设置“自动获取 IP 地址与 DNS 地址”

#### Windows Xp 系统:

【开始】→【控制面板】→【网络和 Internet 连接】→【网络链接】→【本地链接】→【属性】→【Internet 协议（TCP/IP）】→【自动获取 IP 地址&自动获取 DNS 服务器】

#### Windows Vista 系统:

【开始】→【网络】→【网络与共享中心】→【管理网络链接】→【本地链接】→【属性】→【Internet 协议版本 4（TCP/IPv4）】→【自动获取 IP 地址&自动获取 DNS 服务器】

### 学生获得的 IP 地址通常是什么样子的？

正常连接与设置之后，计算机网卡会从学生宿舍楼接入交换机自动获得一个网络位为 24 位或 26 位的 IPv4 A 类私有地址，例如雁塔校区学生 9 楼 310 宿舍的一台计算机获得地址可能是 10.0.81.128，子网掩码为 255.255.255.0，网关地址 10.0.81.1，DNS 服务器地址：202.117.144.2。长安区周园 D2-101 宿舍的一台计算机获得地址可能是 10.0.188.72，子网掩码为 255.255.255.192，网关地址 10.0.188.65，DNS 服务器地址：202.117.144.2。

## 怎么查看自己的 IP 地址？

本机获得的 IP 地址可以按照以下方法查看获得的地址：

【开始】→【运行】→【输入“CMD”（不含引号）】→【在 DOS 窗口输入“ipconfig/all”（不含引号）回车】

Ethernet adapter 本地连接:

Physical Address	【物理地址】	00-1B-42-95-21-8B
IP Address	【IP 地址】	10.0.81.128
Subnet Mask	【子网掩码】	255.255.255.0
Default Gateway	【网关】	10.0.81.1
DNS Servers	【DNS 服务器】	202.117.144.2

## 宿舍有多台计算机要上网怎么办？

如果宿舍内有多台电脑需要同时上网。请同学们自行协商到校外购买集线器或小型交换机。为了保证上网速度，推荐同学们购买支持百兆网速的小型交换机（如：“TP-Link TL-SF1005+”市场价约 50 元）。

## 集线器和交换机、路由器有什么区别？

集线器和交换机的构造和功能都不尽相同，对于我校学生说，它们的共同点在于都可以同一宿舍内的更多电脑接入校园网。而它们的区别在于交换机提供了更为稳定、更高速的网络环境，比如大部分集线器的速率为 10M，而大部分的小型交换机的则为 100M，建议大家购买小型交换机，以确保稳定的网络。

理论上路由器也可以把更多电脑接入校园网，但是大家能购买到的多是小型家用路由器，一般只适合家用 ADSL 宽带上网，而由于其通常默认开启 DHCP 功能，会使校园网内其他用户遭到攻击而导致无法上网，所以，我校学生宿舍禁止使用开启了 DHCP 功能的路由器共享上网，一经发现，立即封闭宿舍端口。

## 学校为学生提供了电子邮箱吗？

师大邮箱是陕西师范大学老师和同学专门的邮箱，申请人按要求添写个人资料即可申请邮箱。师大电邮系统为同学们提供学生邮箱服务，本邮箱是基于 web 的邮件收发功能，学生的域名：stu.snnu.edu.cn，邮箱大小 30MB，每封邮件大小不能超过 10M。另外每个邮箱还包括网络存储空间：20MB。

## 如何申请师大邮箱？

没有申请开通邮箱的同学可以到【<http://mail.snnu.edu.cn>】，按照要求填写自己的姓名、学号和出生年月（保证同学籍档案一致，否则无法申请），以及用户名、密码，然后提交。如果资料正确，系统会提示申请成功，那么该邮箱就可以使用了。申请成功后可以在师大主页【<http://www.snnu.edu.cn>】邮件登录处登录，登录时如果出现提示密码错误等信息，请先检查是否正确选择域后缀，学生应该选择：【stu.snnu.edu.cn】。

## 为什么邮箱无法登陆？

如果你成功申请了师大邮箱，就可以在师大主页上登录自己的邮箱了。登录时要注意，只输入账号，无需输入域名，如果你申请的邮箱是 test@stu.snnu.edu.cn，则在用户名处输入“test”，在域名处选择“@stu.snnu.edu.cn”，点击登录即可。账号密码不区分大小写。如果填写无误还是提示密码错误，那么就是你的密码记错了，可以携带本人学生证到网络信息中心修改密码，就可以使用。

## 怎么修改邮箱密码？

在师大主页上登录邮箱之后，可以选择【应用箱】→【邮箱设置】→【◆修改密码】→【依次填入旧密码、新密码、新密码确认】。

## 申请邮箱总是提示错误，怎么办？

有以下几个原因：（1）注册名不允许使用中文注册名，只允许大小字母、数字、下划线，点，其他为非法字符。（2）注册名可能与其他人重名。（3）用户姓名、工号（学号）或者出生年月，和库中资料不符合，或格式不符合。（4）你已注册过邮箱，师大学生都只能有一个校内邮箱，已注册过邮箱的同学，不能再进行申请。（5）名字里面有分隔号的同学（如保尔·柯察金），因各省教育部门学籍格式不同，所以姓名信息有所不同，请在申请邮箱之前，联系所在院部的教学秘书查询自己的姓名信息。

## 如何配置邮件客户端软件收发邮件？

邮件系统支持 WWW 和 POP3 两种收信方式。POP3 收信服务器 pop.snnu.edu.cn SMTP 发信服务器 smtp.snnu.edu.cn，使用 OUTLOOK EXPRESS 或 FOXMAIL 等客户端软件收发邮件的用户需要作相应的设置，可以按照该软件说明进行配置。学生邮箱，请在客户端程序中的帐号为：用户名+域名，密码不变，例如：邮箱用户名为：test，那么登录 OUTLOOK EXPRESS 或 FOXMAIL 等客户端软件的用户名（账户）为：[test@stu.snnu.edu.cn](mailto:test@stu.snnu.edu.cn)。

## 学校网络安全吗？

随着我校数字化校园建设的深入开展，广大师生已经欣喜的看到，我校的校园网正在向全面实现“网上办公、网上管理、网上教学、网上服务”迈进，并越发地感受到科技的进步给我们的学习、工作、生活带来的便利。但在积极发展办公自动化、实现资源共享的同时，人们对校园网的安全的也越加重视。那么，我们的校园网安全吗？

网络安全是在现代网络技术高速发展的背景下，被网络的使用者和管理者都越发重视的一个课题。校园网的安全可以大致分为两个层次，既网络运行的安全和应用系统的安全，通俗的讲，就是路的安全与车的安全。网络信息中心通过在网络设备和管理规程的上的部署，建立网络实时监控与预警机制，落实完善的安全制度，在这两个层次上都建立较高的安全级别。但是，只有相对的安全，没有绝对的安全，校园网内还是发生过一些安全问题，比如小规模的断网等。面对这样问题，作为网络的使用者，要树立这样一个观念——“网络安全是多层次的，要时刻做好自己的安全工作”。所以，作为校园网的用户，要保证自己的计算机是安全的，做到经常杀毒、安装系统补丁等工作。才能保证我们的校园网的整体安全。



## 怎么保证自己的计算机安全？

安装正版的杀毒软件、防火墙和安全软件，及时升级，经常杀毒，及时安装系统补丁。

## 哪有正版杀毒软件可用？

学校为同学们提供了网络信息中心购买的正版瑞星杀毒软件和图书馆购买的正版赛克铁门网络版杀毒软件，同学们可以选择使用，具体使用方法请登录【<http://202.117.144.27>】。使用学校提供的正版杀毒软件升级不计外网流量。在网络文化协会建设维护的软件下载站【<http://down.snnu.edu.cn/>】里也有各种杀毒软件和安全软件，欢迎同学们使用。

同学们也可以自行购买正版杀毒软件安装。

## 学校提供的瑞星和塞克铁门怎么升级？要记流量吗？

校园版瑞星需要手动升级，方法为鼠标右击桌面右下角的“瑞星杀毒软件网络版-客户端”选择“立即升级”从学校服务器升级。symantec 手动升级方法：点击 symantec endpoint protection 运行界面左侧的 Live Update 从 symantec 公司升级。对此业务学生区不产生计费流量。

## 杀毒软件可以安装多个吗？

不可以，安装多个杀毒软件会使操作系统崩溃，但是安装杀毒软件之后可以再安装安全软件，如 360 安全卫士。

## 怎么安装系统补丁？

使用校内服务器更新 Windows 补丁，可以访问【<http://nic.snnu.edu.cn/resource/update.htm>】。也可以使用 360 等第三方软件安装。

## 电脑坏了怎么办？

网络信息中心只负责校园网的建设和维护，不负责维护任何个人电脑。如果你的计算机出现了问题可以联系校团委网络文化协会技术服务部，或者自行解决。如果是网络问题，请参考本问答的“网络故障”部分。

## 电脑丢了怎么办？

要时刻注意个人财物安全，离开宿舍时要关好门窗，把笔记本电脑等贵重物品存放在安全的地方。平时记录好自己的电脑的 [Mac 地址](#)（网卡物理地址），一旦丢失，在向校公安处报案之后，可以携带本人学生证件和相关证明，向网络信息中心报告丢失的电脑 Mac 地址。网络信息中心监测到该计算机在学校内上网的话，会立即向校公安处和相关管理部门通报，协助你找回电脑。

## 学校有无线网吗？

学校在部分区域已架设无线网。

## 账号与流量问题

### 第一次访问外网前该做什么？

学生如果需要登陆校外网络站点，需要在信息门户网站注册账号，初始账号 ID 为学号，密码为其出生年月（如出生年月为 1980 年 2 月，则密码为 198002）。申请地址：

【<http://my.snnu.edu.cn>】，并确保可以正常登陆使用且牢记账号与更改后的密码。开通以后便可在校园学习时间内使用，无需再次申请开通。

登录外网认证系统的个人账号、密码与学生个人的信息门户账号、密码实行绑定，注册信息门户账号，并修改密码之后，即可享受学校为同学们提供的 1.5GB 每人每月的免费流量。

### 如何登陆外网？

学生访问校外网络，首先需要进行认证登陆，认证登陆方式是使用客户端软件方式，用户退出网络时必须进行注销。

首先用户需要先下载客户端安装软件。在师大软件下载站【<http://down.snnu.edu.cn>】下载安装包，双击之后按照提示逐步安装。安装完成以后会在桌面上显示【Dr.COM 宽带认证客户端】的图标，双击打开后，点“登录”在弹出的页面上输入服务器地址“202.117.145.134”以及自己的用户名和密码。即可登录。登录成功与否在 Dr.COM 宽带登陆客户端的文本信息框内会有显示。登陆成功后可以关闭该软件窗口，关闭后在 windows 桌面右下角有一个类似网络连接的图标，点击该图标就会弹出 Dr.COM 宽带登陆客户端界面，如要注销，点击菜单里的注销即可。

### 用客户端方式登录时为什么说服务器超时？

用客户端方式登录时要将服务器地址改为 202.117.145.134。

### 客户端多次提醒需要重启怎么办？

安装后如果多次提醒“需要重启”，请点【取消】！如果不能解决，请卸载，然后删除原安装文件夹，重新下载安装。因部分安全防护软件和杀毒软件会破坏本客户端的安装，安装时请关闭杀毒软件、安全防护软件、防火墙！

### 外网流量账号和密码是什么？

外网流量账号与密码同学校信息门户账号绑定。例如：你的学号是 40612345，信息门户密码是 1234，则你的外网流量账号是 40612345，密码也是 1234。

### 如何修改外网流量账号密码？

外网流量账号不支持密码修改。要修改密码，请登录信息门户【<http://my.snnu.edu.cn>】，在点击网页右上角的个人设置，即可修改密码和密码保护问题以及密码保护邮箱（应填写本人师大邮箱）。信息门户的密码修改以后，上网认证的密码也会自动改成和新密码一样。

### 外网认证登陆账号可以借给别人吗？

不可以！如果将自己的账号借给别人，由此产生的一切问题，均由本人承担。

## 信息门户密码忘记了怎么办？

信息门户网站支持找回密码的功能。在登陆页面【<http://my.snnu.edu.cn>】点击【找回密码】，按照提示输入密码保护问题或者本人师大邮箱，即可修改新的密码。

如果忘记了密码保护信息，可以在工作时间内到网络信息中心办公室凭有效学生证件查询。但请同学们注意：随着我校数字化校园建设的逐步推进，信息门户账号将成为我校学生在校园网上的重要身份证明，请同学们妥善保管自己的账号与密码。

## 我的操作系统是 Linux，怎么登陆外网？

感谢您对开源事业的支持，但目前提供的客户端只支持 Windows 操作系统。您可以自行在网上搜索可代替的软件，如果有所发现的话，请告知我们，谢谢！

## 什么叫流量？学校是怎么计算我的流量的？

我们所说的流量是网络数据流量，是以字节为单位的。你在上网过程中，你的计算机与外网通信过程中发出的数据信息（上行流量）与接收到的数据信息（下行流量）都会被计算在内，比如你在网上下载一首 mp3 格式的音乐文件，大小为 2.5MB，你就会消耗 2.5MB 的流量。或者你把一个大小为 100M 的软件发给别人，你就会消耗 100MB 的流量。浏览大型门户网站主页，比如新浪，一般会消耗 0.5MB 的流量。浏览网页，书写博客，聊 QQ，观看股市行情，下载电影，观看在线视频都会消耗大小不一的流量。

## 外网流量是如何计费的？

根据陕师校发[2005]20号文件，自2005年9月1日起在全校学生宿舍网络实施认证计费管理。认证计费管理的基本原则是：内网免费，外网认证后限量免费，超量收费。收费标准为：外网限量免费为每人每月1.5GB，外网超量实行分段收费，10GB以内的按0.005元/MB（5.12元/GB）计费，10GB以外的按0.05元/MB（51.2元/G）计费。

例如，一个月内使用了1.5G以下的流量，不会计费，使用了6GB流量则会产生 $(6-1.5) \times 5.12=23.04$ 元欠费。使用了16GB流量则会 $10 \times 5.12 + (16-10-1.5) \times 51.2=281.6$ 元的欠费。

## 什么是流量封顶组？

网络信息中心根据学校有关规定和同学们的上网需求以及经济水平开通了两个流量封顶组级别，分别是1.5G封顶、10G封顶。主要是为了防止同学们不慎上网过度照成巨额欠费而制定的。

1.5G封顶组是学校向全校同学默认开启的用户组，修改信息门户账号初始密码，即可开通。每个月当用户使用达到封顶流量时，会自动冻结账号，本月内无法通过此账号登录外网。至下月一号会重新自动开通。1.5G封顶组无法通过购买充值卡进行充值，1.5G封顶组想要在超出限额以后继续使用，请变更封顶组以后购买流量卡充值。1.5G流量仅限当月使用，不可以预支和累计。

10G封顶组的用户在本月使用流量未超过1.5G时，不需要付费，当超过1.5G时，会产生欠费，需要同学购买流量卡进行充值。超过1.5G的部分按照每MB为0.005元收费，所以



10G 用户组每月最多可能导致 51.2 元的欠费。每月封顶流量为 11.5G，达到 11.5G 以后本月内将不能再继续使用。如果本月有欠费，在下月 5 号之前未交清的，该账号会被自动冻结，直到所欠费用被全部付清为止。账号一旦被冻结，每个月免费的 1.5G 也不再提供。所以欠费无法通过每月免费的 1.5G 偿付。

### 每月 1.5GB 不够用怎么办？

如果感觉 1.5GB 不够用的话，可以申请为 10G 封顶，在规定时间内携带本人学生证或者考试证、医疗卡等有效学生证件到网络信息中心领取并如实填写《陕西师范大学学生宿舍网络流量账号申请表》，进行更改。网络信息中心一般会在三个工作日内为用户开通，用户即可正常登录。申请更改计费组的用户同样需要领取并如实填写《陕西师范大学学生宿舍网络流量账号申请表》，在更改成功前，用户不可以登录外网，否则后果自负。

	雁塔校区	长安校区
电 话	85307932	85310556
时 间	每周三 14: 30~~17: 30	每周四 13: 00~~17: 00
地 点	教学三楼三层西侧 网络信息中心办公室	图书馆东附楼一层 网络信息中心大厅

由 10G 封顶组改为 1.5G 封顶组办理手续相同，但需要提前缴清欠费。

### 如何查询欠费？

可登录网络信息中心网站的学生网络自服务系统【<http://219.244.175.156/>】进行查询，可查包括当前的流量使用状况、登录记录、交费记录、充值记录、账单查询、充值卡充值、客户资料。其中，查询欠费金额在账单查询项目中。

### 如何充值缴费？

10G 封顶组用户在产生欠费之后，需要购买充值卡充值。然后按照要求在登陆学生用户自服务系统【<http://219.244.175.156/>】点击【充值卡充值】，按提示输入卡号与验证码。雁塔校区购买地点是学子食府西侧后勤集团通信服务部、长安校区购买地点是阳光苑西侧后勤集团电信服务部。充值卡不记名，不挂失，售出不退，请妥善保管。充入费用仅限于冲抵流量欠费，销户时不退余额。

### 为什么账号充值后还是暂停使用？

有以下两种情况：1) 充值金额必须大于欠费金额才可以冲抵欠费。2) 如果你的帐号是 1.5G 组，那么充值是无效的。如果达到了封顶流量，账号在下个月才可以继续使用。如果排除以上两点仍然是停机状态，请[致电](tel:)网络信息中心。

## 为什么只是登录了认证系统，没有访问外网也会有流量？

登录外网认证后，本地计算机上的 QQ、杀毒软件、P2P 软件、系统 UPDATE 等应用都有可能向网外发起访问请求，肯定也就有一定流量。所以只要你登录了，即使你自己什么也没访问，也有可能产生流量记录。所以如果你不用网络的话，最好断开外网连接，不要一直挂在上头。如果你的计算机有病毒，总在往外发垃圾邮件、扫描别人的计算机等，在你登录网络后则可能产生很大的流量。所以大家一定要注意经常升级操作系统（打补丁）、经常升级杀毒软件并查杀病毒等，以免带来不必要的经济损失，也浪费了学校网络资源。网络信息中心提供了校内操作系统升级服务器和网络版杀毒软件，欢迎大家使用。

## 为什么用 p2p 软件下载 100M 的东西，却可能用了 500M 的流量？

很多同学使用的迅雷、电驴、BT、PPLive 等软件属于 p2p 软件，会产生大量下载上传流量，比如使用迅雷下载一个 100M 的文件，可能花费了 500M 的外网流量，这些多余的数据流量通常是迅雷软件把你下载的数据上传给其他人造成的结果，但是这些由你的计算机法发出的流量，依然要由你埋单。所以请同学们谨慎使用 p2p 软件。

## 在线听歌看视频看电影会耗费外网流量吗？

如果是校内的网站，如多媒体点播和师大路音乐站，是不会耗费外网流量的，在校外其他网站“在线”观看视频、电影，听歌，其实都是将校外网站上的文件下载到你的计算机上才播放的。所以是会耗费外网流量的。

## 为什么我的流量用的这么快？

有以下几种情况：1) 如果你开启了迅雷等 p2p 软件，他们会经常的向外网发送数据，消耗你的流量。2) 如果你的计算机中了病毒或木马，也会造成流量大量丢失。3) 看你们宿舍的小交换机下其他电脑是否不需要登陆流量就可以上网，如果可以这说明交换机设置的问题，舍友都在用你的流量上网。

## 会有别人盗用我的流量吗？

如果你做好了计算机的安全工作，保存好自己的账号与密码，被盗几乎是不可能的。如果确认被他人盗用，请在一个月内，持有效证件到网络信息中心查询。

## 怎么确认账号被盗用？

登陆学生用户自服务系统【<http://219.244.175.156/>】查看【登陆记录】，可以查询三个月内的全部登录记录。如果登陆信息中的【登陆 IP】和【登陆 MAC】有异常，则有被盗用的可能。

## 网络故障

### 为什么我在宿舍上不了校园网？

在宿舍上不了网，有多种原因，要根据你遇到的具体情况分析：比如一些同学们购买的小型集线器或交换机可能质量不过关，会有各种问题，如果你通过这类设备上网，出现了不能正常访问校园网的情况，请你直接把网线连接到墙上的信息接入点。如果这时上网正常，则证明了你们购买的设备有问题，如果宿舍内所有的电脑经过正确配置，还不能访问校园网，请同学们仔细查看本问答，绝大多数同学可能遇到的问题已经给予了详细的解答。如果不能解决，可以通过[师大路论坛](#)联系网络文化协会技术服务部寻求帮助，也可以在工作时间致电网络信息中心咨询，在咨询的时候，请前说清楚自己的身份和宿舍，以及遇到的具体问题。

注意：本章内所有检查网络问题的方法都是在没有使用集线器等设备的前提下进行的！请同学们在上网出现问题之后，一定先检查集线器，将自己的计算机直接通过一条正常的网线连接到墙上的信息接入点，通过检查本地连接状态，分析问题。

### 怎么查看本地连接状态？

#### Win Xp 系统：

【开始】→【控制面板】→【网络和 Internet 连接】→【网络链接】→【本地链接】

#### Win Vista 系统：

【开始】→【网络】→【网络与共享中心】→【管理网络链接】→【本地链接】

### 本地连接状态都有哪些？

通常有五种：



### 为什么显示“网络电缆被拔出”？

这种情况大致有两种原因，分别是网络物理链路损坏和端口被封锁。

如果您是首次在宿舍上网，遇到该问题，请首先检查本机网卡和网线，在确认其没有损坏的前提下，在工作时间致电网络信息中心报修。

如果您是在正常上网一段时间之后，突然出现这类问题，则是有可能宿舍内计算机发起对外攻击被网络信息中心监测到，将宿舍上联端口封锁的原因。这时请查看本手册和网络信息中心的相关公告。

## 为什么显示“受限制或者无连接”，或者突然掉线？

这通常是宿舍楼层局域网内有人发起 [ARP 攻击导致](#)的。其根本原因是部分同学不注重网络安全和计算机安全，导致其他同学不能上网，甚至遭到病毒侵害。

## 为什么显示“已连接上”，却不能上校园网？

这通常是你携带的电脑已经被手动设置 IP，这样需要你吧计算机网络协议设置为自动获取，设置方法如下：

### Windows Xp 系统：

【开始】→【控制面板】→【网络和 Internet 连接】→【网络链接】→【本地链接】→【属性】→【Internet 协议（TCP/IP）】→【自动获取 IP 地址&自动获取 DNS 服务器】

### Windows Vista 系统：

【开始】→【网络】→【网络与共享中心】→【管理网络链接】→【本地链接】→【属性】→【Internet 协议版本 4（TCP/Ipv4）】→【自动获取 IP 地址&自动获取 DNS 服务器】

## 为什么显示“禁用”？

这是因为的网卡被关闭使用了，需要启用请双击本地连接图标，或者重启计算机。如果依然不能启用请更新网卡驱动程序，或者联系你的设备供应商。

## 为什么宿舍内，别人能上网，我却不能上？

如果你的计算机直连宿舍端口能够上网的，应该是你们宿舍的集线器设备出现了故障。部分集线器虽然有五个端口，但只能保证三台电脑正常上网，甚至更少，建议同学们购买质量较好的交换机。

## 为什么我没有获得 10.0.X.Y 的地址，而是获得了一个 192.168.X.Y？

这通常也是遭到 ARP 攻击的一种表现。也可能是本机遭到病毒的侵害，或者集线器出了故障。

## 什么叫 ARP 攻击？

简单地说，ARP 攻击就是宿舍楼层局域网内某一台计算机 B 感染了病毒，于是 B 伪装网关出口 A，在局域网内发送假的广播，欺骗局域网内的其他计算机，被欺骗的计算机 C 误以为 B 才是网关出口 A，导致 C 不能连接到正确的网关出口 A，所以出现了掉线、受限等情况。更为可怕的是，C 会和 B 建立连接，B 就截取 C 发出的账号、密码等信息，同时会把大量的病毒、木马发送给 C，导致 C 也中毒，也开始对外攻击。这样局域网内就开始越发混乱。大面积的断网就出现了。

## 如何防范 ARP 攻击？

这就需要同学们时刻做好自身计算机的安全工作了。首先要在计算机上安装正版的杀毒软件，并经常升级，打好系统补丁，安装好安全软件和 ARP 防火墙。推荐同学们安装 360 安全卫士。

## 为什么做好了防护措施还是会掉线？

道高一尺，魔高一丈。层出不穷的病毒、黑客是全世界计算机用户共同面对的问题。任何杀毒软件或安全软件都不能保证自己是绝对安全的，网络信息中心保证会严厉打击校园网内的安全隐患。但还是要同学们时刻做好计算机的安全工作。有的同学虽然安装了杀毒软件，但从不升级，有的同学安装了 360 安全卫士，却没有启动 360ARP 防火墙（默认情况下，360 安全卫士的 ARP 防火墙是关闭的，需要手动开启）。这样的安全工作只可以称作掩耳盗铃，于事无补。

## 怎么举报 ARP 攻击者？

遭到攻击的同学们可以在网络信息中心网站留言板留下攻击者的详细信息，比如 IP 地址、MAC 地址、攻击时间，所在楼层。举报地址：[【http://nic.snnu.edu.cn/bbs/】](http://nic.snnu.edu.cn/bbs/)

## 宿舍端口被封了怎么办？

被监测发现在局域网内发起攻击的计算机，网络信息中心会即刻封闭其宿舍上联端口，并公布攻击者的 MAC 地址。该宿舍所有计算机将无法上网，直连接入点本地链接显示为“网络电缆被拔出”，这时请宿舍内所有同学核对公布的 MAC 地址是否与自己计算机的 MAC 地址相同。如果相同，请马上格式化该计算机硬盘，重新安装系统，并进行全盘杀毒。完成后在工作时间致电网络信息中心申请开通。如果开通后，再次被检测到对外攻击，则中心将对该宿舍封网一周以上。如果没有及时开通，擅自接入其他宿舍网络，则被接入的宿舍也将被封闭。

## 如何查看 Mac 地址？

查看 Mac 地址方法如下：

【开始】→【运行】→【输入“CMD”（不含引号）】→【在 DOS 窗口输入“ipconfig/all”（不含引号）】

Ethernet adapter 本地连接：

Physical Address                      00-1B-42-95-21-8B      （这个 12 位的 16 进制数就是 Mac 地址）。

## 为什么我看不多了多媒体点播站的电影？

可能的原因是：

- 1) 请多点几部影片，如果只是个别影片出现这样的情况。请通过[师大路论坛](#)反应相关问题，以便我们及时修复。
- 2) 您的 Internet Explorer 浏览器不是 6.0 版本
- 3) 您所安装的播放器不是校园多媒体点播专用播放器 WebPlayer。
- 4) 如果你使用的是 Win Vista 系统或 IE7.0 浏览器，请登录用户帮助，查看解决方案。
- 5) 您的 DirectX 不是 8.1 或更高版本，请升级。
- 6) 您的系统盘（一般是 C 盘）剩余空间不足 400MB，请清理您的系统盘，使其剩余空间大于 400MB。
- 7) 多媒体点播系统不能与番茄花园版操作系统兼容（由于该系统省略了解码器）。
- 8) 您是否安装了影响流媒体播放的网络防火墙软件，请在观看电影时关闭防火墙。



9)您是否在看电影的同时运行了其它非常占用系统资源的程序? 如果是,请关闭其它程序。如果不能解决,请登录[师大路论坛](#)求助专区求助。

为什么我看不多媒体点播站的电视?

请下载安装[电视插件](#)。

为什么点播影片提示“非共享用户不能重复点播。”

“非共享用户不能重复点播”是表示服务器人数已满,请避开高峰期观看。

## 其它问题

---

### 网络信息中心在哪里？

---

长安校区：图书馆东附楼一层；  
雁塔校区：教学三楼三层西侧。

### 网络信息中心的办公时间？

---

网络信息中心的办公时间与校内其他机关一致。  
长安校区：周一至周五上午 9：00~12：00，下午 13：00~17：00  
雁塔校区：周一至周五上午 8：00~12：00，下午 14：30~17：30  
公休日与寒暑假有专人值班，但不受理学生个人业务。

### 网络信息中心的电话是多少？

---

长安校区服务电话：	85310558	雁塔校区服务电话：	85307932
工程与运营部：	85310553	资源与应用部：	85310556

策划： 于 伦 郁伟生  
审稿： 张 珂 薛滨瑞 刘 驰  
编撰： 孔庆欣

2008. 11. 13