

东南大学无锡校区校园网常见报障问题与解决方法

一、无线网络问题

- 1.1 手机可以连接到 seu-wlan 信号，笔记本无法连接或信号只有一格
- 1.2 连接的终端设备自动掉线，或者需要反复认证
- 1.3 无感知登录无法注销
- 1.4 认证页面无法自动弹出，无法进行账号认证
- 1.5 无线网络使用卡顿，网速慢

二、有线网络问题

- 2.1 有线网络不使用后认证自动退出
- 2.2 工位有线网无法使用，电脑显示以太网网络线缆被拔出
- 2.3 有线网络无法使用，电脑右下角网络图标出现黄色感叹号或显示无 Internet

一、无线网络问题

1.1 手机可以连接到 seu-wlan 信号，笔记本无法连接或信号只有一格

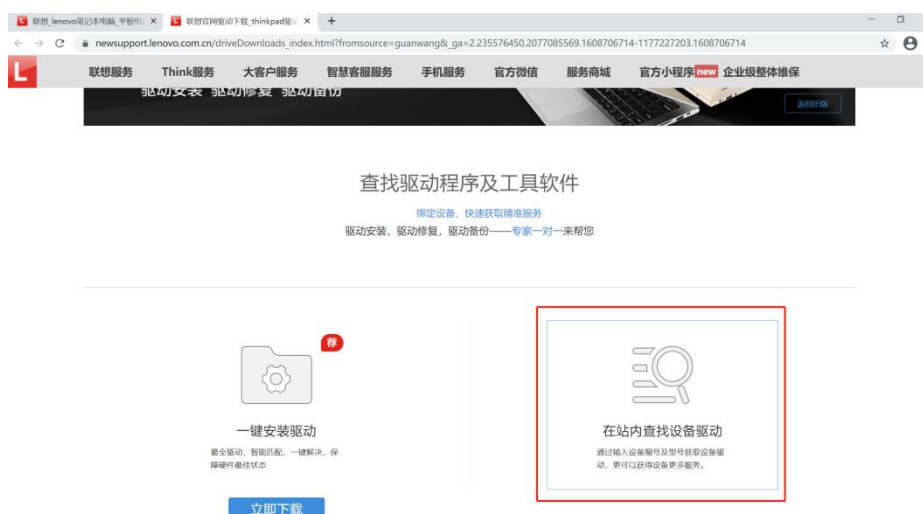
因部分 Intel 网卡需要更新到最新版本才能识别到 wifi6 信号，需到此电脑品牌官网将网卡更新到最新版本。

参考步骤如下：（以联想为例）

1) 进入电脑品牌官网，选择服务，进入驱动下载。

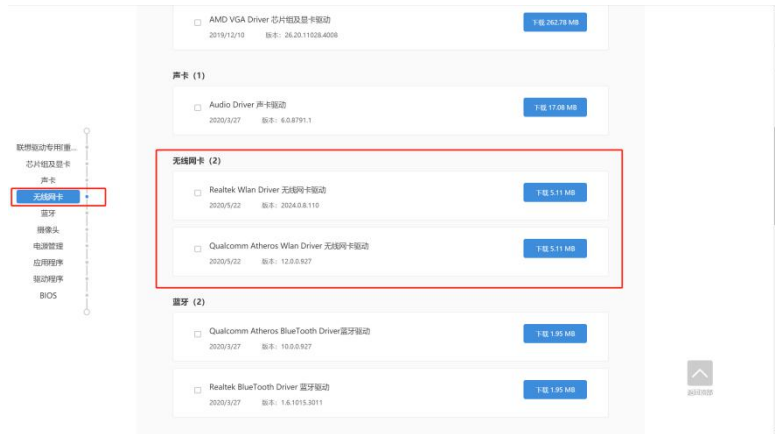


2) 选择在站内查找设备驱动。



3) 输入电脑编号，点击查找。

4) 选择无线网卡选项，找到最新驱动程序下载安装。



5) 安装完成后重启电脑，再次连接无线网络。

如无法解决请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理。

1.2 连接的终端设备自动掉线，或者需要反复认证

一般是由于连接的终端设备超过三个导致自动掉线。

(目前免费校园网套餐速度为 30M、终端数限制为 3 台)

查看方法如下：

进入自助服务页面：<http://10.10.60.50:8080/Self/login/?302=LI> 输入账号密码登录。

欢迎登录用户自助服务系统

账号：

密码：

登录

没有注册请点击这里 [预注册](#)

[忘记密码?](#)

进入‘服务’→‘我的设备’，选择需要解绑的终端后再次进行认证登录。



如无法解决请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理

1.3 无感知登录无法注销

进入自助服务页面：<http://10.10.60.50:8080/Self/login/?302=LI> 输入账号密码登录。选择想要注销的终端，点击注销。

在线时间	IP地址	MAC信息	使用时长	使用流量	主机名	终端类型	操作
2020-12-23 07:01:37	10.11.32.91	90-BD-E6-9E-21-41	1779	0.000		PC	注销

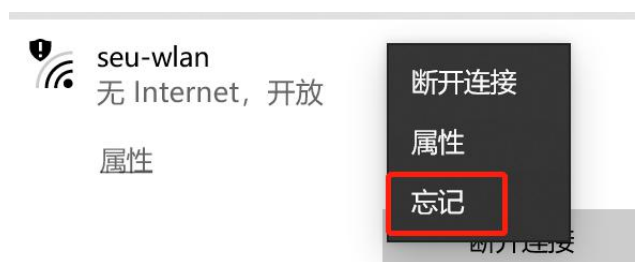
如无法解决请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理。

1.4 认证页面无法自动弹出，无法进行账号认证

打开手机或电脑 WLAN 页面，选择忘记网络后重新连接。

手机进入‘设置’→‘连接’，找到 WLAN 进入详细设置，找到 seu-wlan 信号，进入设置选择忘记，再次重新连接。

电脑右击已连接的 seu-wlan 无线信号选择忘记，再重新连接，打开新网页，认证页面跳转成功；若无法跳转则在地址栏输入 1.1.1.1 触发跳转。



如无法解决请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理。

1.5 无线网络使用卡顿，网速慢

- 1) 检查无线网卡配置是否为 5G 优先。
- 2) 确认网卡已经更新到最新版本。
- 3) 使用学校内测试网站 speed.seu.edu.cn，进行测速。

如无法解决请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理。

设置 5G 频段优先步骤如下：

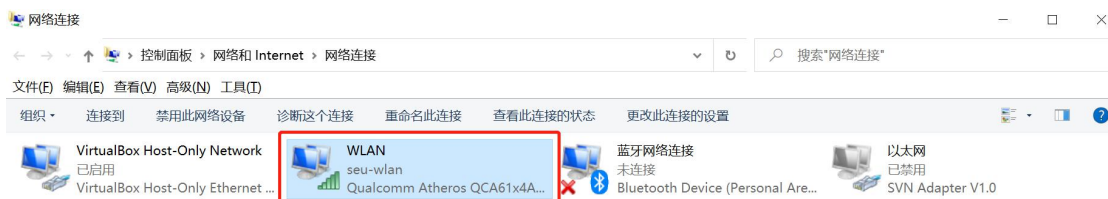
- a. 打开 Windows 设置页面，选择“网络和 Internet”。



- b. 打开“WLAN”选项，相关设置里面进入“更改适配器选项”



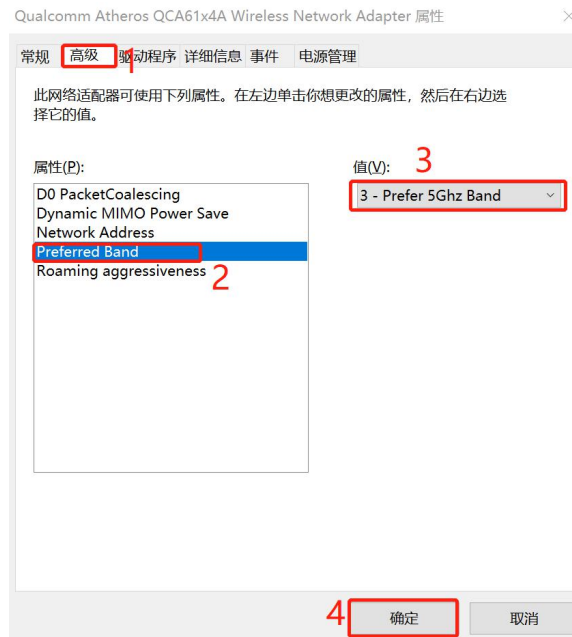
c. 找到无线网卡，右键进入属性页面。



d. 进入“配置”选项。



- e. 选择“高级”选项，之后在属性栏中选择“Preferred Band(首选频段)”，在右侧下拉栏中选择“Prefer 5Ghz Band (首选 5GHz 频带)”，点击确认后完成设置。



二、 有线网络问题

2.1 有线网络不使用后认证自动退出

有线网络未开启无感知，电脑连接有线网后一段时间不使用需要重新认证，正常现象。

2.2 工位有线网无法使用，电脑显示以太网网络线缆被拔出

- 1) 检查电脑网卡，确保网卡已经启用。
- 2) 检查网卡是否为最新版本，如果不是，请将网卡更新到最新版本。（详见 1.1）
- 3) 更换网线和网口进行测试。

如无法解决请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理。

2.3 有线网络无法使用，电脑右下角网络图标出现黄色感叹号或显示 无 Internet

- 1) 确认已经进入认证页面进行了上网认证。
- 2) 确认电脑已经设置为自动获取 IP 地址和 DNS 地址。之后再查看是否获取到 IP 地址。

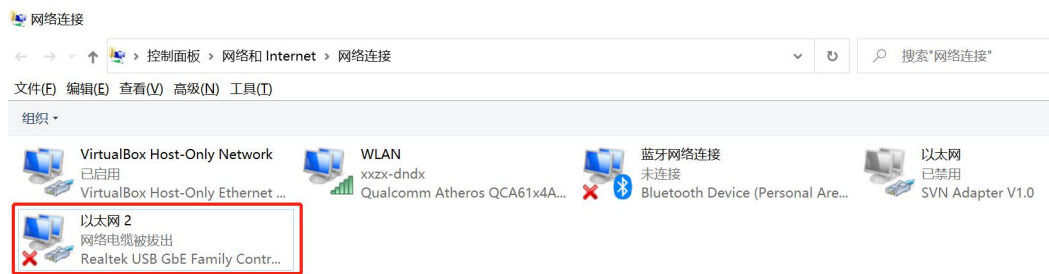
如未获取到 IP 地址请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理。

设置自动获取 IP 地址和查看 IP 地址方法：

- 1、 右键网络图标，打开“网络和 Internet 设置”。
- 2、 选择“以太网”，再选择“更改适配器选项”。



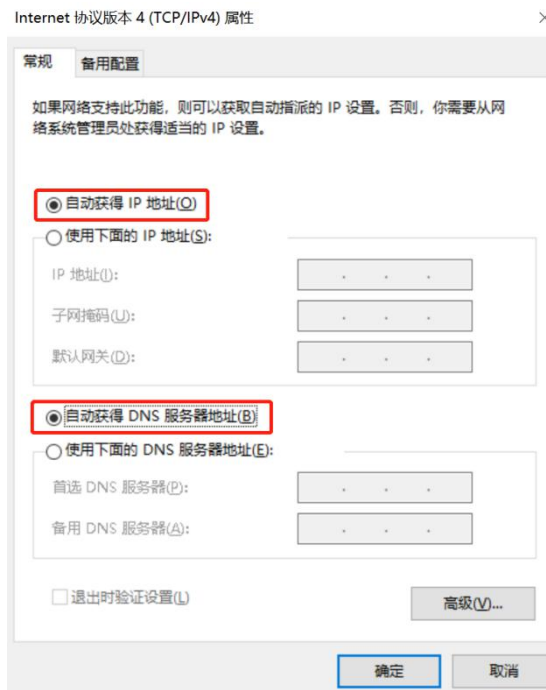
3、右键电脑网卡，进入“属性”页面。



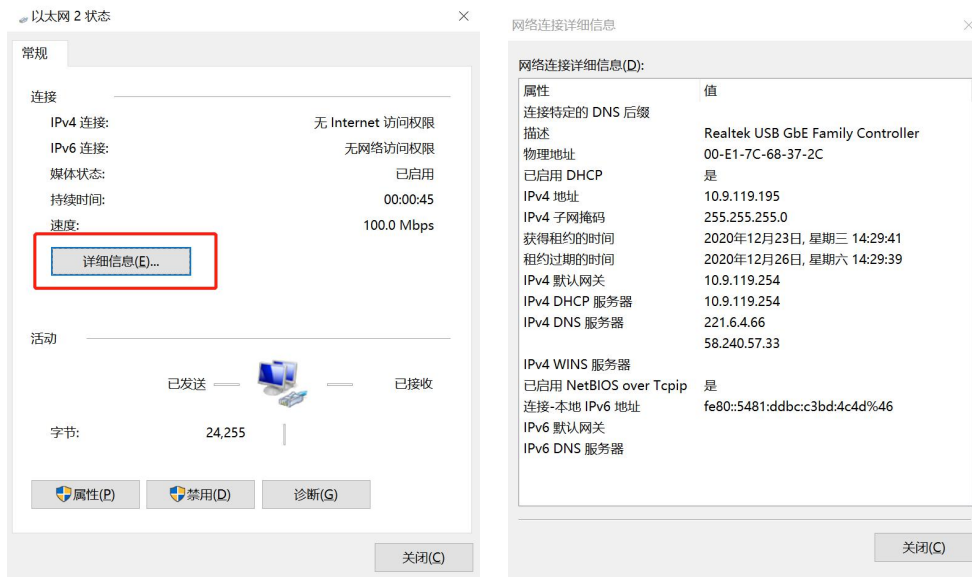
4、双击进入“Internet 协议版本 4”



5、将 IP 地址和 DNS 设置为自动获取，最后点击确认。



6、返回网络连接页面，右键网卡，选择“状态”，点击“详细信息”即可查看是否获取到 IP 地址。



如无法解决请同学前往公众号进行报障，等待工程师处理。