

自助服务与排障

目录

- 1、城市热点自助服务系统
- 2、校园无线网故障总汇
- 3、校园有线网故障总汇

1、城市热点用户自助系统

登陆 <http://210.30.1.114:8089/Self/>



1、**强制用户下线**:当账号正在使用中时, 登录自助, 看到用户状态为在线, 点击在线以后, 强制用户下线即可。



- 2、修改密码：**为了你的账号安全，请将初始化密码改为私有的密码。你只需要登录用户自助系统，点击“业务办理”，“修改密码”即可。
- 3、账号报停、复通：**假期或者外出时，对于收费的账号可以自助报停，这样你本周期的剩余天数及未用完的流量都可以顺延到复通时。
- 4、扣费周期的查询：**点击自助系统里“查询服务”的“扣费账单”，选择好要查询的年度，点击查询以后即可看到本账号的每个周期起止时间。**如有自助报停，则下一计费开始周期累加相应的报停天数。**
- 5、上网流量的查询：**点击“查询服务”里的“上网详单”，根据“扣费账单”看到的本周期的起始时间，选择好日期后点击查询，即可看到本周期的流量使用情况。
- 6、资费套餐预约变更：**点击“业务办理”选项中的“预约套餐”，选择您下月要使用的新套餐并提交；待下一个周期新套餐生效后方可使用。



2.校园无线网络使用故障汇总

1、如何解决“用户已经在线”造成无法使用？

可以在连网的设备上登陆“城市热点自助服务”进行自助下线操作。

2、使用无线网络时，一直显示“正在连接”，怎么处理？

安卓版本手机：进入 WLAN 设置，点击 DLNU，在弹出的视图中，选择“忘记网络”，然后再返回 WLAN 设置，重新连接 DLNU。其中 EAP 方法选择“PEAP”，阶段 2 身份验证选择“MSCHAPV2”，在身份栏里填写自己的“账号”，密码栏里填写自己的“密码”，然后点连接即可。

笔记本电脑：首先进入“控制面板”，找到“网络和 Internet”，打开“网络和共享中心”，在左上方找到“管理无线网络”，点击“DLNU”，选择删除，然后重新连接“DLNU”。

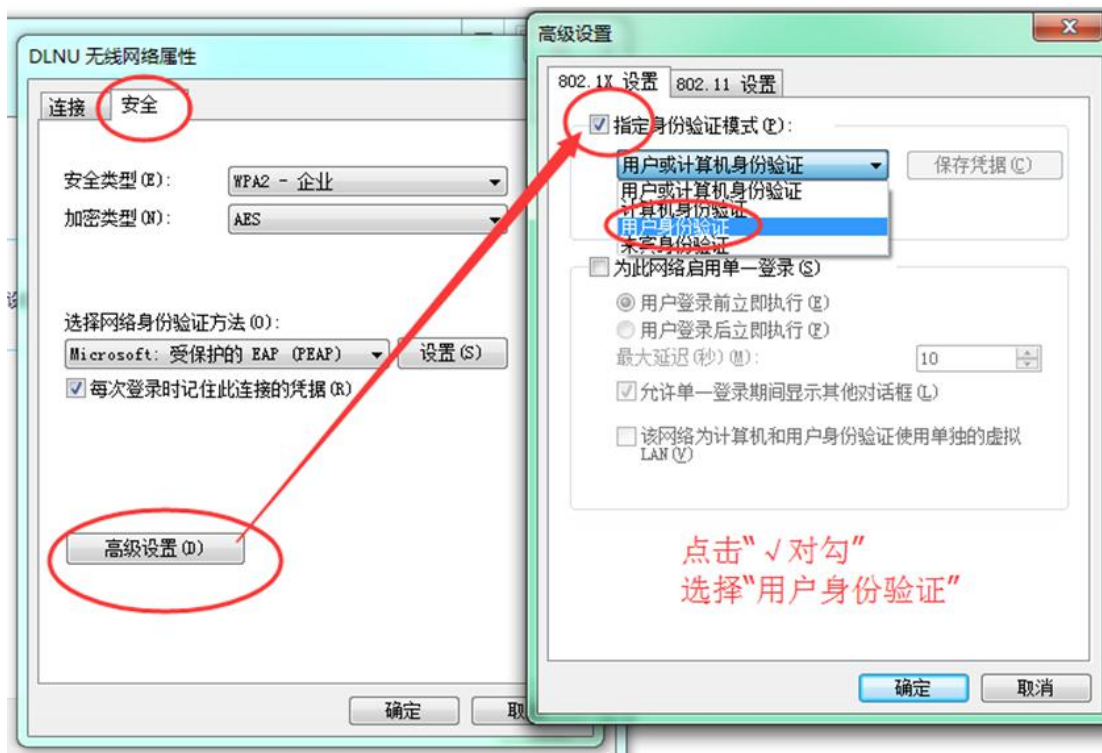
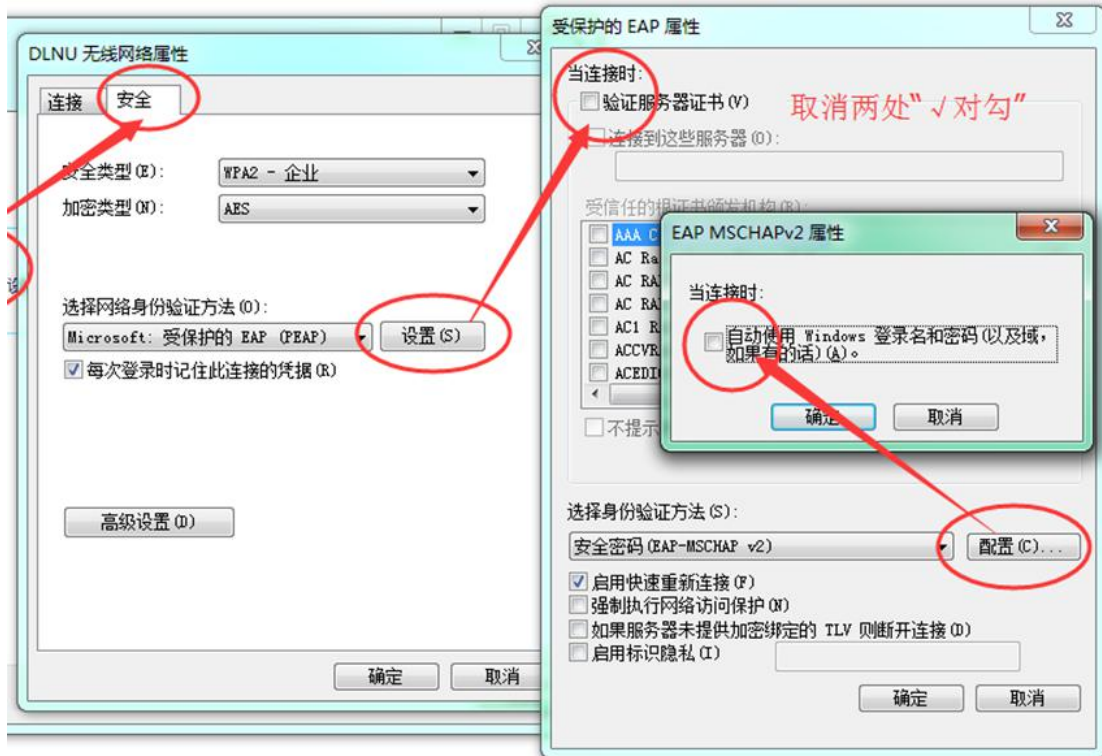
3、连接“DLNU”时，提示“用户名或密码输入错误”，怎么处理？

连接无线网络时，它的提示信息可能不准确，所以在遇到这种情况时，

首先确保自己的账号或密码输入正确。【注：用户名都为小写字母】
其次，确认自己的账号是否已经在线。【可以进入用户自助系统，确认账号状态，在线的话可以强制离线】然后，确认账号本周期的流量是否已经用完。如果，以上信息都没有问题，可以带自己的一卡通到网络中心修改密码。

4、部分 Windows7 用户无线网故障，请参阅《校园无线网配置方法》修订参数。





3、校园有线网络使用故障汇总

1、客户端提示“802.1X 登陆超时，请检查防火墙 UDP61440 端口”。

请选择“自动获取 IP 地址”，或检查自己的 IP 地址、子网掩码及默认网关是否正确，如果有不清楚的请联系网络中心。

2、客户端提示 802.1X 认证失败，802.1X 登陆超时。

遇到这种情况，请先检查自己的本地连接是否连接上，如果显示已连接的话，检查室内是否有 hub、hub 是否有电，可以把 hub 上的网线重新插好，或者重启 hub。故障依旧不能解决的话，请联系网络中心。

3、客户端提示用户名和密码错误，系统中不存在此账号。

一般 WIN7 系统会遇到这种情况，可以右击城市热点客户端，以管理员身份运行即可。

4、客户端提示"IP Conflict"。

IP 冲突的话，可以联系网络中心重新分配 IP 地址，或选择“自动获取 IP 地址”。

5、客户端提示本账号已超出时间限制或流量已用完。

遇到这个提示的话，就说明你本周期的流量用完了。**如有自助报停，则下一计费开始周期累加相应的报停天数。**

6、登陆客户端时，网卡选项为空。

首先，请确认自己的本地连接是否被禁用，如果禁用的话重新启用就好了。另外如果电脑上有随身 WIFI 的话最好拔掉 WiFi，重启电脑。这两种方法都不能解决的话请联系网络中心。

联系方式

开发区校区：一号教学楼 1 楼，电话：87182870

金石滩校区：北区清真食堂旁，电话：87557261

网络与信息技术中心中心