

一、锐捷客户端认证前提：

1、网线连接网络端口和电脑网卡后，保证电脑桌面右下角的网络小图标不显示红色交叉。

2、电脑 IPV4 地址设置自动获取，查看/设置步骤如下（以 win10 系统为例）：

1) 在电脑桌面右下角找到下图红框的网络小图标



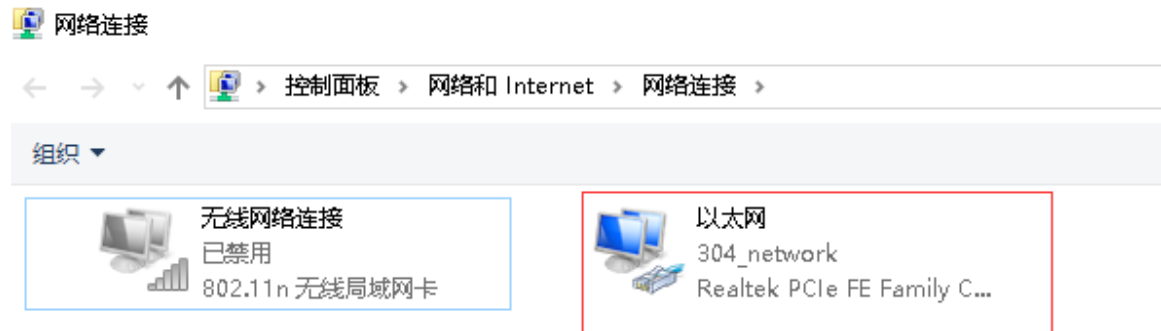
2) 鼠标右键点击网络小图标，选择“打开‘网络和 Internet’设备”



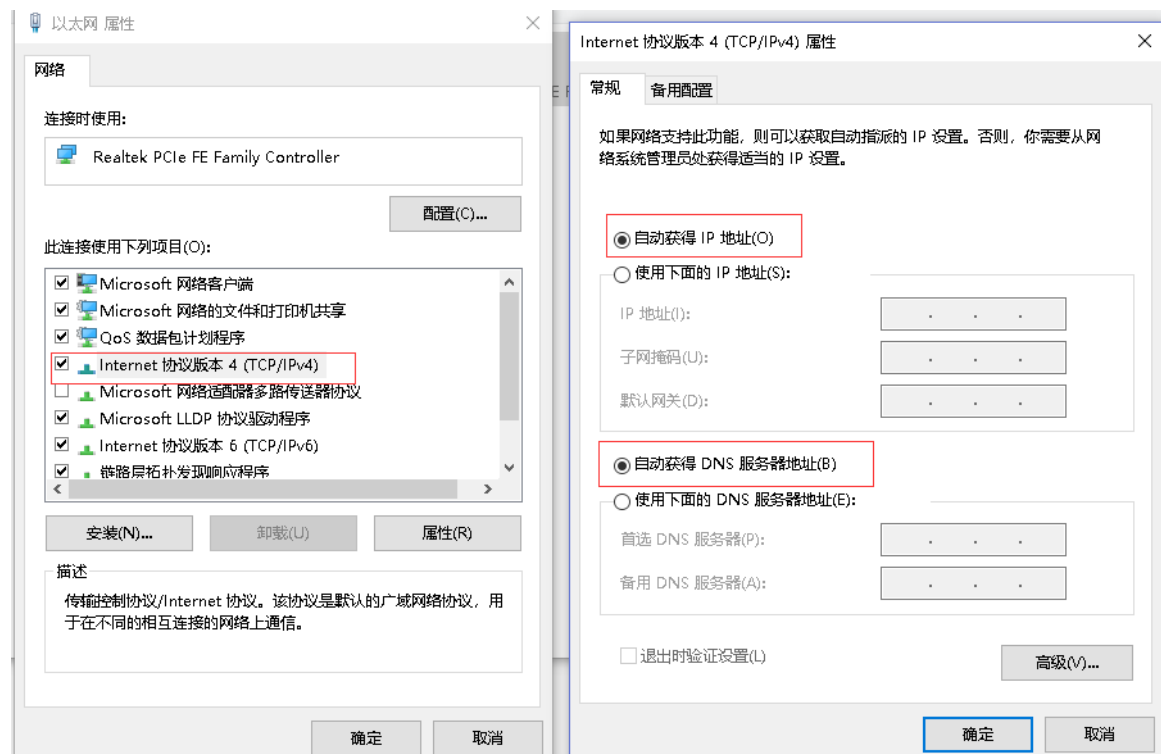
3) 点击设置页面 — 状态 — 更改适配器选项



4) 在网络连接页面找到以太网



5) 右键点击以太网，选择“属性” — 双击“Internet 版本协议 (TCP/IPV4)” — 选择“常规” — 选择“自动获取 IP 地址”、“自动获取 DNS 服务器地址”



二、锐捷客户端常见故障

1、运行客户端后，网卡菜单中显示为空或找不到合适的网卡

解决方法：

a) 卸载 Wi-Fi 共享软件和 Wi-Fi 协议，重启电脑，重新认证锐捷客户端；

b) 卸载腾讯电脑管家、金山毒霸等有可能引起冲突的软件；

c) (如果问题依旧存在) 重新安装网卡的驱动程序 (网上搜索网卡驱动安装的相关内容)。

2、客户端提示“IP 地址获取信息获取失败”

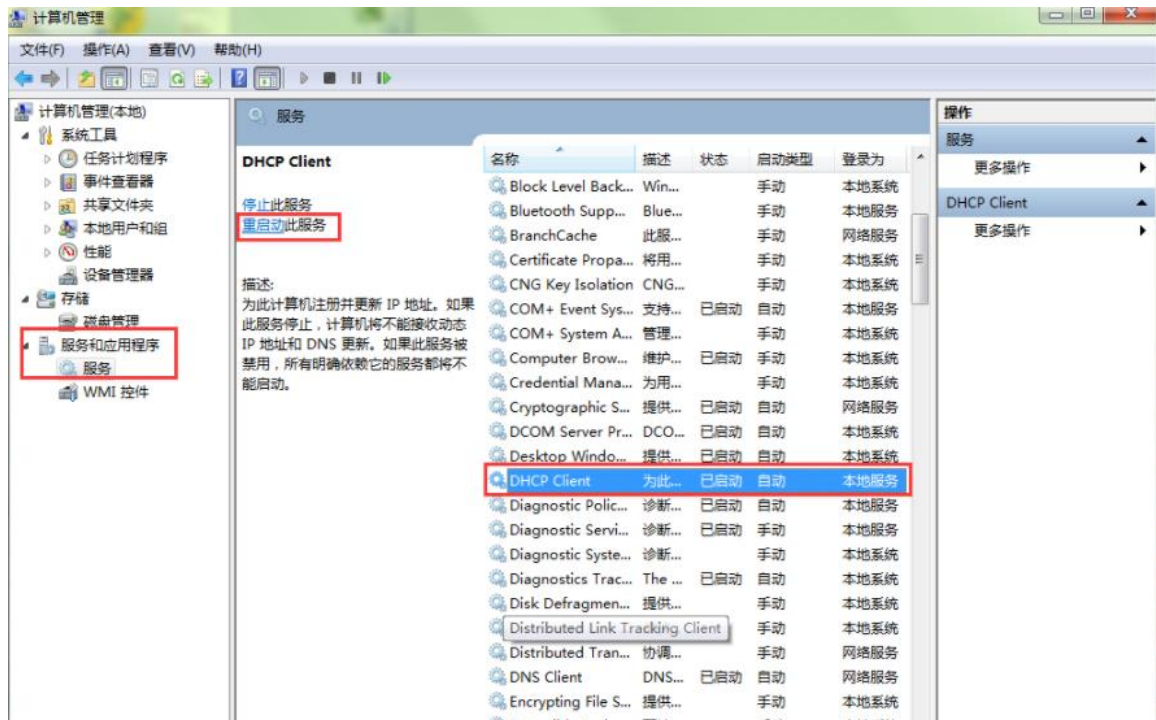
解决方法：

a) IP 和 DNS 设置为自动获取；

b) 卸载 Wi-Fi 协议、Wi-Fi 共享软件；

c) 电脑受病毒干扰导致系统异常，试用安全软件修复，一般建议用户使用“LSP”，或者重置 Winsock；

d) DHCP 问题，可重启 DHCP 服务，操作步骤：桌面右击“计算机”点击“管理” (如图)。



3、客户端提示“无法连接认证服务器”

解决方法：

- a) 锐捷客户端版本过旧，请安装新版本锐捷客户端；
- b) 将 Wi-Fi 共享软件卸载，重启电脑，重新登录认证；
- c) 禁用其它网卡（电脑右下方的小电脑图标 — 右击“打开网络和共享中心” — “更改适配器设置” — 除了“本地连接”或“以太网”其它连接都禁用 — 重新认证锐捷客户端）；
- d) 排除 Wi-Fi 共享软件之外，用户电脑安装“腾讯电脑管家”和“金山毒霸”都可能会引起该提示，建议卸载；
- e) 还有一种情况在自己端口提示“无法认证服务器”，去其它端口可以正常连接。解决方法：打开网络和共享中心 — 本地连接（以太网） — 右击属性 — 点击“配置” — 选择“高级” — 再

选择“速度和双工” — “值”下面选择“10Mbps 全双工” — 点击“确定”（如下图）。重新认证锐捷。



4、客户端提示“多个网卡或多个 IP”

解决方法：

a) 除了“本地连接/以太网”的网卡，把其它无线网卡连接或多余的网卡连接禁用（右击电脑右下角的网络图标，点击左上角的更改适配器，点击右键选择禁用）；

b) 若禁用了“本地连接/以太网”的网卡，点击右键，选择“启用”。

5、客户端不定时提示“网卡断开”

解决方法：

a) 拔插网线（原因：可能网线未插好或松动）；

- b) 检查本地连接/以太网的网卡是否被禁用；
- c) 更换网线测试（原因：网线损坏）；
- d) 交叉测试（原因：水晶头跟电脑网卡接触不良，跟端口接触不良）。

6、认证客户端成功，能上 QQ 或微信，无法访问网页

解决方法：

- a) 电脑设置为自动获取 IP 和 DNS；
- b) 更换浏览器尝试；
- c) 卸载 Wi-Fi 共享软件和 Wi-Fi 协议；
- d) (win8/10) 右键电脑桌面左下角开始图标 —

Windows PowerShell（管理员）— 输入“netsh winsock reset”后回车 — 重启电脑。

7、双击 IPV4 时没反应或点击本地连接的详细信息后为空白

解决方法：

因用户电脑系统受病毒干扰导致系统异常，或者由于安装过 Wi-Fi 共享软件未清理干净。请重新安装系统，或者更新网卡驱动。

8、(win10 系统) 找不到以太网

解决方法：

因为网卡驱动程序没有正确安装，或是没有网卡。请重新安装网

卡驱动。备注：安装 Wi-Fi 共享软件卸载后没有卸载 Wi-Fi 协议也可能会出现此类情况，需要先卸载 Wi-Fi 协议再卸载 Wi-Fi 共享软件。

9、客户端提示“网线没有连接上，请检测网卡连接”

解决方法：

- a) 端口线路问题，可进行网络报障；
- b) 电脑软件问题，因为安装过 Wi-Fi 共享软件导致网卡空白，卸载 Wi-Fi 软件和协议后重启电脑重试，仍不行需重装系统；
- c) 电脑硬件问题，网卡烧坏，或连接网线接触不良，建议用户换一台电脑，或者网线，进行交叉测试。

10、客户端提示“多个网卡”

解决方法：

无线网卡、蓝牙无线连接、以及一些网络软件安装后附带的虚拟网卡会出现该提示，此时要将其它网卡禁用，只保留一种连接方式（保留“本地连接”或“以太网”）。

11、锐捷提示“目前系统工作环境与软件运行环境相冲突，软件不能正常运行 CODE=4”

解决方法：

关闭或卸载代理服务器以及一切可能成为代理服务器的软件（比如自己建立的 SMTP 邮件服务器，FTP 文件下载服务器等）。

12、锐捷提示“认证失败，请检查您的网络通讯是否正常。如果您安装了防火墙，请确认防火墙未拦截本机的 UDP 通讯报文(源端口: 138, 目的端口: 53)。您可以通过设置防火墙规则来放行这些报文。”

解决方法：

a) 检查网卡 MAC 地址有没有更改（进入设备管理器 — 在网卡处点右键 — 属性 — 高级 — 在属性列表找到网络地址 — 点选“不存在”）；

b) 检查是否有开防火墙。若有，将其关闭，或者将这两个端口添加进白名单；

c) （win8/10）右键电脑桌面左下角开始图标 — Windows PowerShell（管理员）— 输入“netsh winsock reset”后回车 — 重启电脑。

13、苹果系统网络设置

1) 苹果电脑系统接上正常的网络端口；

2) 点击桌面右上角的信号图标，打开“网络偏好设置”；

3) 点击“以太网”或“USB 以太网”，右边会显示 IP 地址，再点击下面的“高级”；

4) 点击“802.1X”，将下面的“启用自动连接”取消“√”；

5) 点击“代理”，将“使用被动 FIP 模式”取消“√”；

6) 点击“好”，退回到上一级菜单后，点击“应用”；

7) 打开锐捷客户端，输入账号和密码，网卡选项里面，每个选项都认证试试。

（注：锐捷客户端下载后提示文件被破坏，建议在其它的 Windows 系统的电脑上下载，再用 U 盘拷贝到苹果电脑上，解压后即显示锐捷客户端）

14、苹果 Mac 系统锐捷认证客户端提示“无法连接认证服务器”

解决方法：

1) 打开“系统偏好设置”——“网络”——“以太网卡”，记住 IP 地址，然后点击“高级”；

2) 选择“802.1x”，如发现勾选了“启用自动连接”，请取消，再点击“好”，然后再点击“应用”；

3) 在苹果桌面右下角，点击搜索图标，再输入“terminal”，然后点击“终端”打开，在打开的终端，输入“ipconfig”，按回车；

4) 终端会显示网络设备状态信息，从中找到我们在“以太网卡”记下的 IP 地址，判定目前正在工作的网卡名称，如 en0 网卡；

5) 最后我们返回锐捷客户端选择认证网卡，如 en0，点击“连接”。（不同的苹果机器网卡设备名称不相同，请自行查询确认后的为准）。

或：

直接在锐捷客户端逐一尝试选择不同认证网卡，直至成功认证。

