

校园网常见错误代码及处理方法 V5.02

本次修改新增了许多条目，包含无线连接遇到问题、有线连接遇到问题、账号遇到问题的常见情况及解决方法，后文附上了 i 轻工大和智慧门户修改密码的流程图以及查看终端上网状态信息的流程。报修给学生网络管理员以及拨打报修电话时，提供越详细的信息，问题处理的越快，请遇到网络问题时，先仔细阅读核对本文档。

无线连接遇到问题

使用无线连接时如果登录失败，请核对错误代码，常见代码及解决办法如下：

校园网联通错误代码

错误代码为错误提示页面手机号前面的数字。

➤ Status-Err

- (1) 查询手机号是否停机；
- (2) 手机号是否为本校营业厅办理的；
- (3) 到营业厅重新登记确认校园宽带业务。

➤ UserName-Err

到营业厅重新登记确认校园宽带业务。

➤ Limit User Err

大多是短时间内多个设备抢占式登录导致，校园宽带处于挂死状态，拨打 96480 强制下线即可。

➤ Passed Err

校园宽带认证密码与系统不一致；解决方案：拨打 96480 更改宽带密码为 123456 。
注意：此密码是后台认证密码，与登录密码无关。

➤ Group Bind-Err

去营业厅报后台系统修改 Nas 分组。

➤ Authentication Fail Errcode=05 或反复弹出登录页面

校园网到期，需要到 i 轻工大缴费。

➤ 账户不存在

到 i 轻工大或者智慧门户开户，本文档末尾已附上开户流程。

➤ 密码错误

修改 i 轻工大密码，同步修改上网账号密码校园网登录密码是修改后的密码。

校园网移动及校园单宽错误代码

错误代码为错误提示页面手机号前面的数字。

● 21

非正常下线挂死，打 10086 人工客服，让他把你的宽带踢下线，他会让你报身份证号。如果他解决不了，记着不要上报问题，挂掉换个客服，踢下线即可正常使用。

● 24

手机宽带业务未开通或被取消或手机号填报错误，请直接到移动营业厅解决。

● 26

手机号欠费或不良信息导致停机，宽带复通办理，请直接到移动营业厅解决。

● 29

手机宽带业务认证密码与系统不符，需更改为 100861。更改方式：①发短信 CZKDMM 到 10086,10086 会回复一个密码；②发短信 XGKDMM 空格（10086 回复的密码）空格 100861 到 10086，成功修改为 100861 即可正常使用，校园网登录密码还是原密码（即 i 轻工大的密码），这个密码是认证密码，无需关注此密码。

● Authentication Fail Errcode=05 或反复弹出登录页面

校园网到期，需要到 i 轻工大缴费。

● 账户不存在

到 i 轻工大或者智慧门户开户，本文档末尾已附上开户流程。

● 密码错误

修改 i 轻工大密码，同步修改上网账号密码校园网登录密码是修改后的密码。

校园网电信错误代码

错误代码为错误提示页面手机号前面的数字。

- **User(宽带账号)'s Authen Attrib(ai-Service-Locked)**

认证的宽带密码错误，在校园账号绑定平台确认学生所绑定的宽带密码，重新填写绑定即可。
- **21;User(宽带账号) Checking LM, {RADIUS thread} 宽带账号 rejected, login limit 1 exceeded, Request Deny by cntn.ctc**

所绑定的宽带账号已在线，如确认账号在本地不在线，需在 AAA 平台上清理此账号的在线信息。
- **26;User(180xxxxxxx)' sserviceaDSLPPPoEAuthen(1001)is Locked, Request Deny by cntn.ctc**

该号码以前开通有家庭宽带，查询该号码下的家庭宽带是否欠费已超 3 个月（一般都是），如果是，需要向公司后台上报 IT，填写 IT 上报表格附带用户身份证正反面，描述清楚需求，申请拆机原用户家庭宽带。
- **29;User(宽带账号)'s Authen Attrib(ai-Service-Password: NAS is 6f718531a6078a422e1bdc6befe6bbda, Radius is 531dbc94853dcf2 c, not match)Check Error, Request Deny by cntn.ctc**

认证的宽带密码错误，在校园账号绑定平台确认学生所绑定的宽带密码，重新填写绑定即可。
- **46;No Service response**

所绑定的宽带账号不存在，在校园账号绑定平台确认学生账号所绑定的宽带账号信息是否正确，一般可能是手机号录入错误或者未开通宽带业务导致。
- **Authentication Fail Errcode=05 或反复弹出登录页面**

校园网到期，需要到 i 轻工大缴费。
- **账户不存在**

到 i 轻工大或者智慧门户开户，本文档末尾已附上开户流程。

➤ 密码错误

修改 i 轻工大密码，同步修改上网账号密码校园网登录密码是修改后的密码。

校园网办理地点

东风校区	校园联通、校园移动、 校园电信及校园单宽	东风校区一区教二楼五楼 500 房间校园网综合受理处， 咨询电话：15137123360 19712977218
科学校区	校园联通、校园移动、 校园电信及校园单宽	科学校区三教楼一楼 100 房间校园网综合受理处，咨询 电话：19138035895

有线连接遇到问题：

有线连接遇到登录问题，不论错误代码多少，如 628、691、720 等，请先对照测试，即，登录失败的账号在其它同学的电脑上能否正常登录，以及其他同学正常可以登录的账号，能否在该电脑上登录，排查该登录电脑的系统问题，一般自己的账号可以在别的电脑登录，或者别人的账号在这台电脑上也无法登录，则大多数情况下，是使用网游加速、网络代理等软件没有正确设置或退出导致的，具体解决方法，百度一下错误代码，解决方案很多，如果百度给的方法解决不了，不想重装系统，就只能重置网络，如果系统使用时间过长，情况过于复杂，还是建议 重装系统，通常能解决各种疑难杂症。

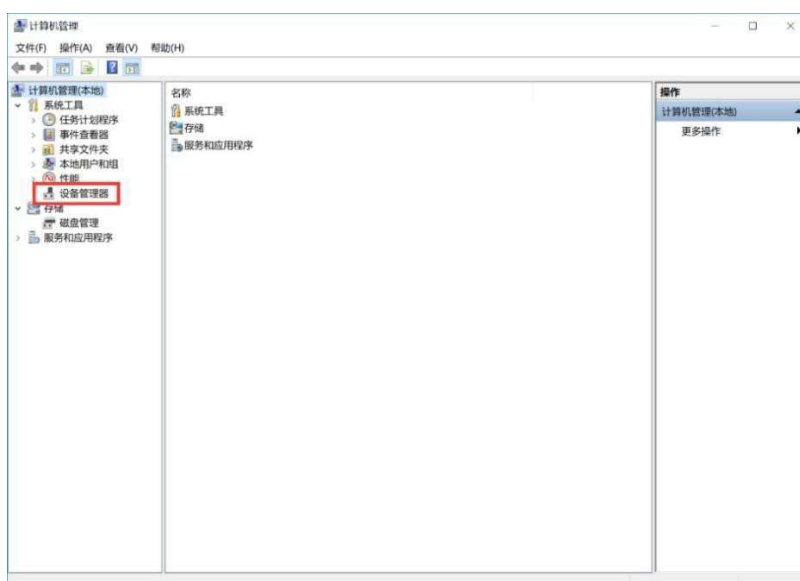
下面以 720 错误代码为例，给出一个解决案例：

连接错误 720 是由于网络协议不正确导致的，解决方法如下：

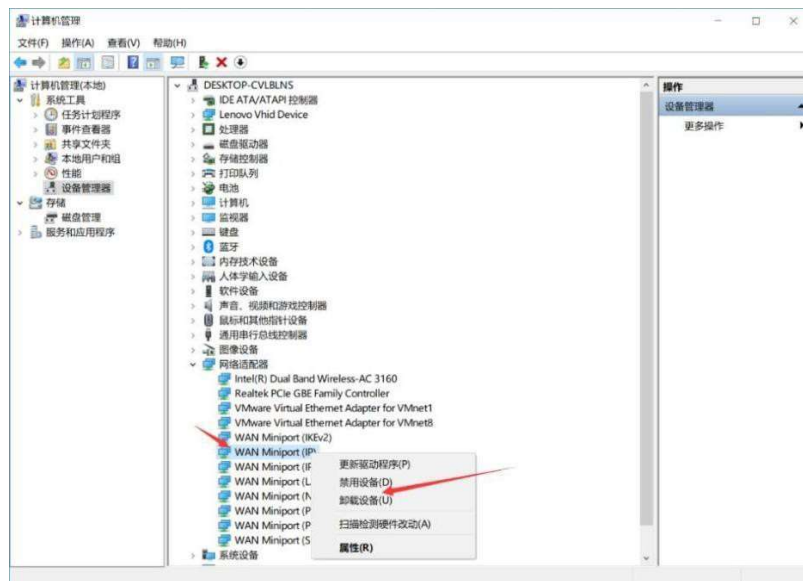
1. 右键单击计算机，选择管理；



2. 点击设备管理器；



3. 在设备管理里把“网络适配器”里的“WAN Miniport (IP)”卸载了然后重启电脑，此时，电脑网络连接错误 720 的问题就解决了。



其他错误

● 自动下线

无用网流量在一定时间后会自动下线，此为正常现象。

● 用户 2 分钟掉线

到办理地点改宽带收费方式为手动。

● 请在指定的 IP 范围内登录

用户教师端，学生端登录错误。

● 用户手机弹不出认证界面

一般这个跟浏览器有关，在浏览器地址栏输入 1.1.1.1 或 10.168.6.10 并转到，若能够显示登入界面，建议将次页面存为书签或者收藏，方便下次打开。若无法连接到登入页面，存在以下几种可能：

1. DNS 配置不正确；
2. 使用 VPN 等虚拟网络软件未正常退出；
3. 未能获取到正确的 IP 地址。

注：上述问题均为个人电脑问题，并不在我们的负责范围内。如果你报修为此问题，我们会帮助你但是并不能保证解决问题。

● 用户笔记本弹不出认证界面，或登录提示用户账户密码错误

检查账号密码无误，确认为浏览器原因，更换高版本浏览器，建议使用火狐、谷歌等兼容性较好浏览器！

● 拨号上网登录错误

首先应该进行对照测试，这个问题需要分情况讨论：

1. 如果你们整个宿舍都提示这个错误，那么请拨打我们的电话报修，报修电话：
科学校区 0371-86608612，东风校区 0371-86601583；
2. 如果你们宿舍只有你一个人的电脑提示这个错误，那么可能是你网线或者电脑系统的问题，尝试通过卸载乱七八糟的软件或者重装网卡驱动解决，如果还是解决不了可能需要重装系统。

● 其他问题，可以尝试将设备重启、开关飞行模式以及重置网络解决。

以上问题有待完善。

i 轻工大修改密码流程

第一步：打开 i 轻工大 APP，选择页面右下角的“个人中心”；

第二步：选择页面左上角的“设置”按钮；

第三步：点击“修改密码”；

第四步：按照页面提示填写即可。



智慧门户修改密码流程

第一步：进入 <https://www.zzuli.edu.cn> ；

第二步：选择页面右下角的“智慧门户”；



第三步：使用 i 轻工大 APP 扫码登录



第四步：点击个人信息栏下方的“修改密码”；



第五步：按照页面提示填写即可。

统一身份认证自服务平台

修改密码

当前密码

新密码 长度在8-20位，密码应包含数字、英文字母、特殊符号。

确认新密码

是否同步修改上网认证密码

© 2018 精华教育股份有限公司 版权所有

常规查看网络信息的方法

查看手机、电脑、平板等上网终端的有线、无线 IP 地址以及设备固有的 MAC 地址方法（MAC 地址也称物理地址）。

注：有线或无线 IP 地址仅当接入相应网络后才会获取，而且会随着接入网络的改变而发生变化。但 MAC 地址对应你上网设备的网络适配器（也称“网卡”，是一个硬件），每个设备有固定的网卡，一般不会拆换，所以对于一台设备来说，MAC 地址是固定不会改变的。

有很多同学习惯在浏览器上搜索“IP”来查看本机 IP 地址，这样操作你将看到的是外网 IP，而以下方法将帮你查看上网设备的内部私有 IP。我们在解决校园网问题时，需要查看的是后者——私有 IP。

一、手机、平板获取无线 IP 地址和 MAC 地址的方法：

1. 以小米手机为例：

1) 打开手机“设置”：



2) 点击“我的设备”：



3) 点击“全部参数”；



4) 划到下方，点击“状态信息”；



5) 划到下方，即可看到手机当前的无线 IP 地址与 MAC 地址。

IP 地址

fe80::3c8a:f86a:1a7e:4c9d
192.168.137.190

设备 WLAN MAC 地址

64:dd:e9:0a:51:5e

2.再举例华为手机：

- 1) 打开手机“设置”；
- 2) 找到“系统”选项，点击进入；
- 3) 找到“关于手机”选项，点击进入；
- 4) 找到“状态信息”选项，点击进入；
- 5) 可以查看到本机无线 IP 和 MAC 地址。

注：其余品牌的手机或平板查看无线 IP 地址与 MAC 地址的方法与上述类似，略……

有出入，也可百度搜索方法。注意：手机只存在无线网络适配器，而笔记本电脑一般安装无线和有线两种网络适配器。而每个网卡对应一个 MAC 地址，这就意味着你的电脑可能存在多个 MAC 地址。当你连接无线网时，就查看无线网卡的 MAC 地址，连接有线网时，就查看有线网卡的 MAC 地址。

二、WIN10/WIN11 获取 IP 地址和 MAC 地址的方法

1.获取无线 IP 和无线网卡 MAC 地址：

- 1) 打开电脑“设置”；



- 2) 选择“网络和 Internet”选项卡，再选择“高级网络设置”；



3) 选择“更多网络适配器选项”；



4) 双击“WLAN”设备，打开无线网卡状态（这里一共有三个网卡）；



5) 点击“详细信息”；



6) 查看本机无线 IP 地址和无线网卡 MAC 地址。



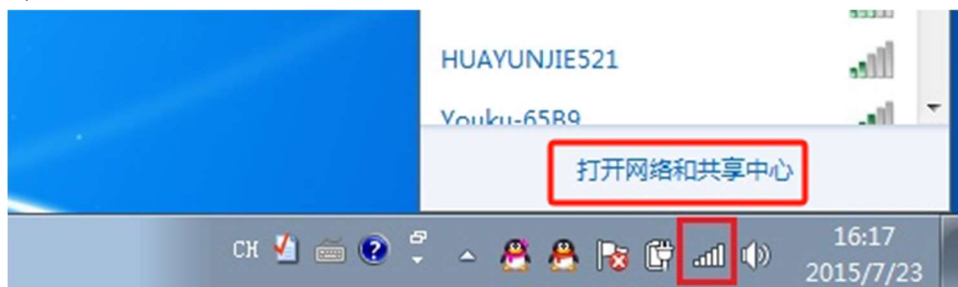
2. 获取有线 IP 和有线网卡 MAC 地址:

有线 IP 和 MAC 地址的查看方式和无线一样，当电脑有线连接时，会获取有线 IP 地址（连接有线网就不再获取无线 IP 地址了）。在第四步双击“以太网（有线网）”设备，再点击“详细信息”，即可查看有线网的 IP 地址和有线网卡的 MAC 地址。

三、WIN7 获取 IP 地址和 MAC 地址的方法

1. 获取无线 IP 和无线网卡 MAC 地址:

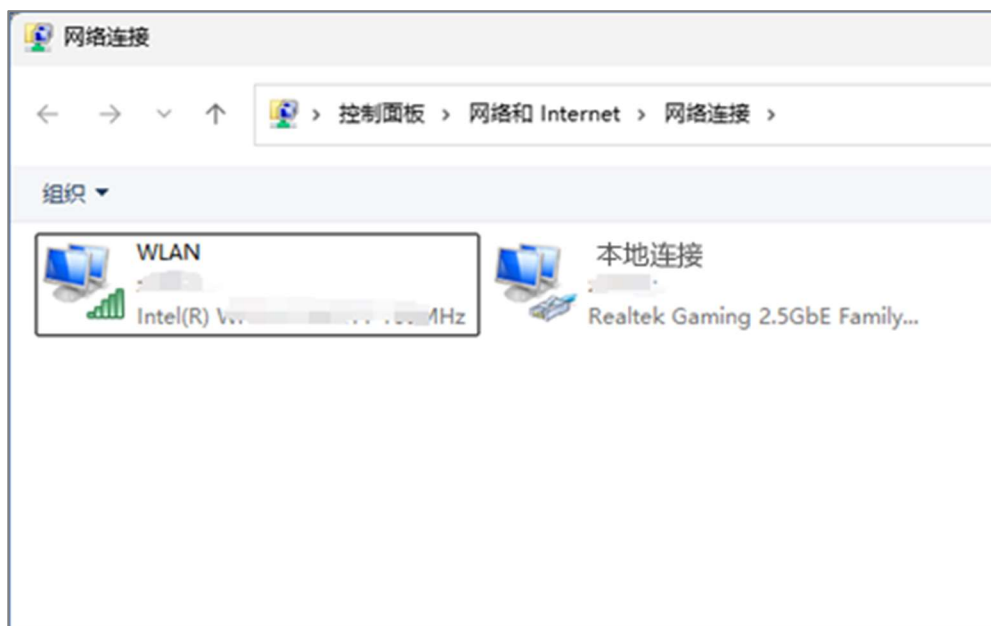
1) 鼠标右键点击网络图标，再点击“打开网络和共享中心”；



2) 点击“更改适配器设置”；



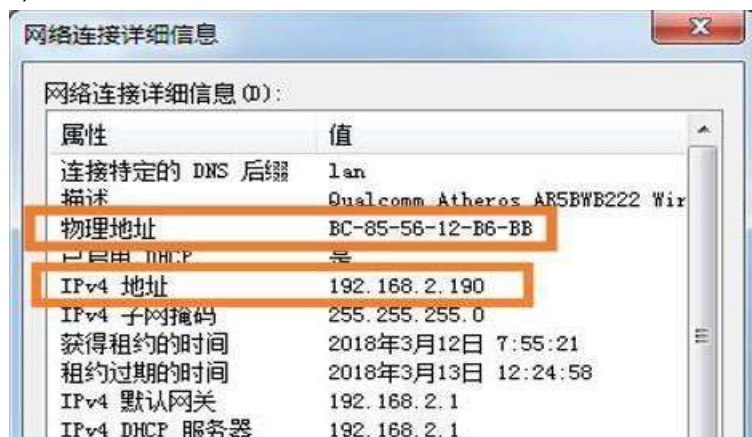
3) 双击“无线网络”设备，打开无线网卡状态（老式 WIN7 系统的笔记本，一般没有共享热点功能，所以只有无线和有线网卡各一个）；



4) 点击“详细信息”；



5) 查看无线 IP 和无线网卡 MAC 地址。



2.获取有线 IP 和有线网卡 MAC 地址:

有线 IP 和 MAC 地址的查看方式和无线一样，当电脑有线连接时，会获取有线 IP 地址。在**第三步**双击“本地连接（有线网）”设备，再点击“详细信息”，即可查看有线网的 IP 地址和有线网卡的 MAC 地址。

四、Windows 操作系统通用便捷方法获取本机 IP 地址与 MAC 地址

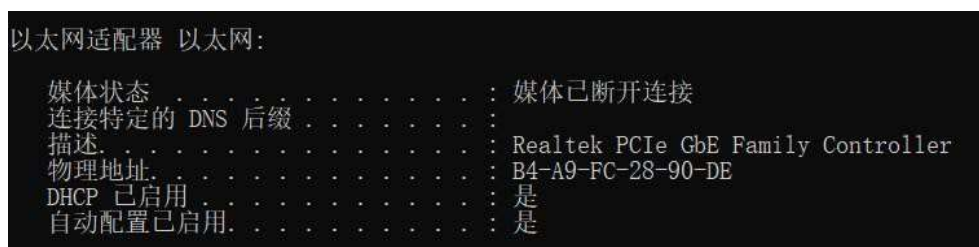
1. 在键盘上按下“win+R”键，弹出运行对话框，输入“cmd”，按回车；



2. 在弹出的“命令提示符”窗口中输入“ipconfig /all”，按下回车，弹出本机所有网络适配器（网卡）的信息。



- ① 有线网卡信息，当前未连接有线网，所以无 IP 信息，但可以看到 MAC 地址。



- ② 用于共享热点的无线网卡，此时未打开，也无 IP 信息，但可以看到 MAC 地址。



③用于连接 WIFI 的无线网卡信息，此时已连接 WIFI，所以可看到无线 IP 地址（我们需要看的是 IPV4），当然也可以看到 MAC 地址信息。

```
无线局域网适配器 WLAN:
 连接特定的 DNS 后缀 . . . . . :
 描述 . . . . . : Intel(R) Wireless-AC 9462
 物理地址. . . . . : 04-ED-33-57-72-8B
  DHCP 已启用 . . . . . : 是
 自动配置已启用. . . . . : 是
 本地链接 IPv6 地址. . . . . : fe80::545d:5aa1:e9f8:1011%5(首选)
  IPv4 地址 . . . . . : 172.30.87.12(首选)
 子网掩码 . . . . . : 255.255.224.0
 获得租约的时间 . . . . . : 2021年11月17日 8:40:32
 租约过期的时间 . . . . . : 2021年11月18日 19:05:18
 默认网关 . . . . . : 172.30.95.254
  DHCP 服务器 . . . . . : 172.30.95.254
  DHCPv6 IATD . . . . . : 67431731
  DHCPv6 客户端 DUID . . . . . : 00-01-00-01-29-13-9D-F9-B4-A9-FC-28-90-DE
  DNS 服务器 . . . . . : 59.70.159.10
  . . . . . : 211.138.24.66
  TCP/IP 上的 NetBIOS . . . . . : 已启用
```

注意：

1) 仔细观察图片，区分有线网卡和无线网卡的信息，有线网卡的名字为：“以太网适配器”；无线网卡的名字为“无线局域网适配器”。

2) 区分 ipconfig 和 ipconfig /all 这两个命令。ipconfig 命令会显示出本机的 IP 地址以及子网掩码和默认网关，但不会显示 MAC 地址。而 ipconfig/all 显示的网络参数不仅包含了 ipconfig 命令的内容，还包含了 MAC 地址、DHCP 服务器参数以及 DNS 参数等，可以更加详细地展现当前网络设备的状态信息。

五、在宿舍接入网线后，无法打开学校网站？

当我们的电脑接入学校网线后，无论是否打开“认证客户端”进行上网认证，都会获取到学校有线网络的 IP 地址，并且可以访问校内网站。

如果你的电脑在学校接入网线后，不能认证成功，那不妨看一看你的认证客户端有没有用错（分为宿舍区和办公教学区）。

如果客户端没有错误，那就检查一下当前的有线网络 IP 地址：

1. 如果你的获取的 IP 地址是以下范围内的任一地址：

10.61.0.0——10.61.255.255（东风校区）

10.63.0.0——10.63.255.255（科学校区）

即证明你的网线端口连接正确，可以访问学校网站，上网认证失败需要另找原因，可将错误代码反馈给学生网管。

2. 如果你没有获取上述范围中的 IP 地址，请先检查网线端口是否连接正常，若仍无法获取上述学校 IP 地址，请联系学生网管或在工作时间打电话报修（报修电话：科学校区 0371-86608612 东风校区 0371-86601583）。