

# 轻量应用服务器

## 故障处理

### 产品文档



腾讯云

**【版权声明】**

©2013-2024 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

**【商标声明】**

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

**【服务声明】**

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

---

## 文档目录

### 故障处理

登录 Windows 实例报错：远程桌面无法连接到远程计算机

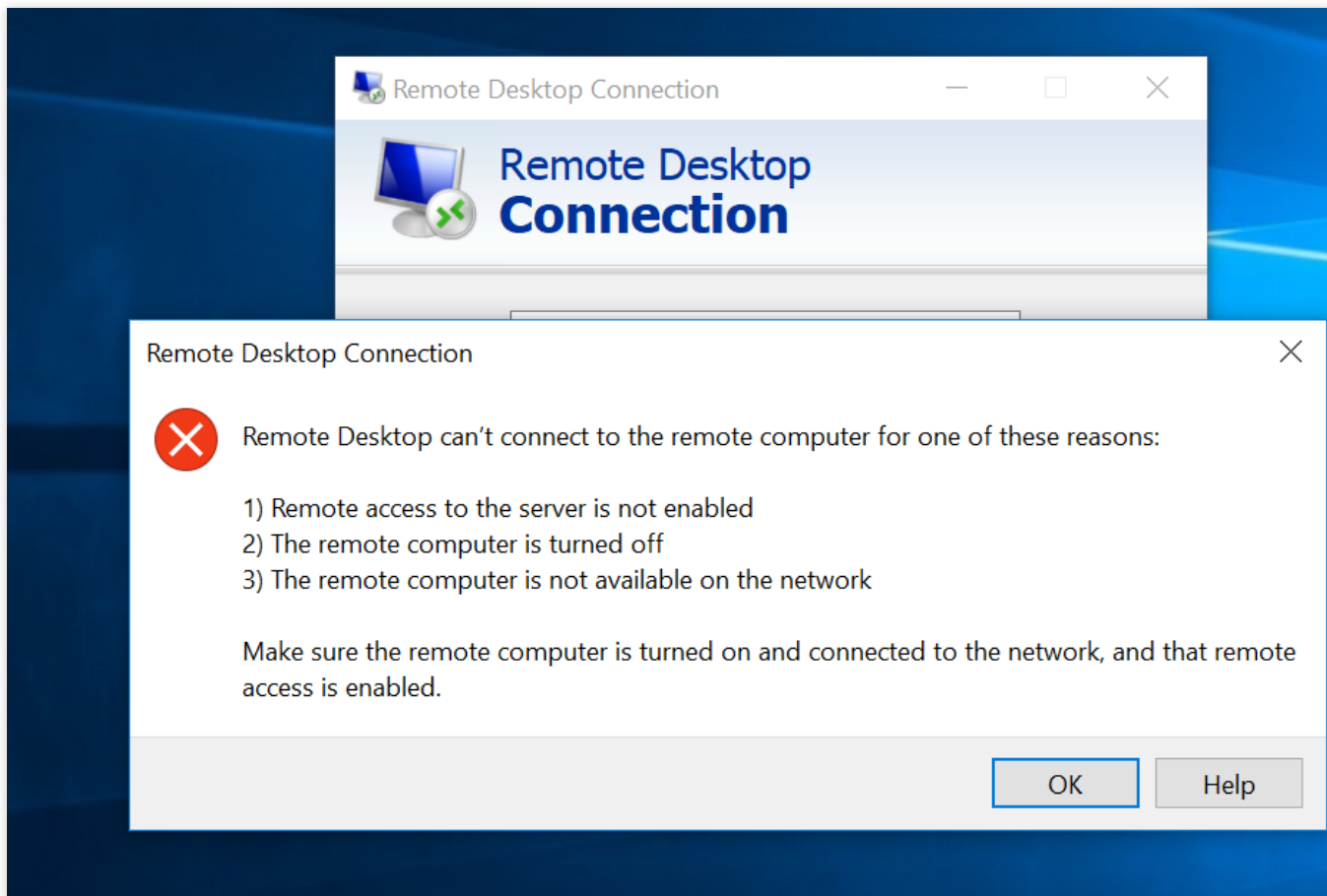
## 故障处理

# 登录 Windows 实例报错：远程桌面无法连接到远程计算机

最近更新时间：2023-11-08 11:08:50

## 现象描述

当您使用本地计算机远程连接 Windows 轻量应用服务器实例时，出现如下图所示报错信息：



远程桌面由于以下原因之一无法连接到远程计算机：

未启用对服务器的远程访问

远程计算机已关闭

在网络上远程计算机不可用

确保打开远程计算机、连接到网络并且启用远程访问。

## 可能原因

导致出现以上提示的原因包括（不限于以下情况，请根据实际情况进行分析）：

实例处于非正常运行状态

实例的防火墙未放通远程登录端口（默认为3389）

远程桌面服务未启动

远程桌面设置问题

Windows 防火墙设置问题

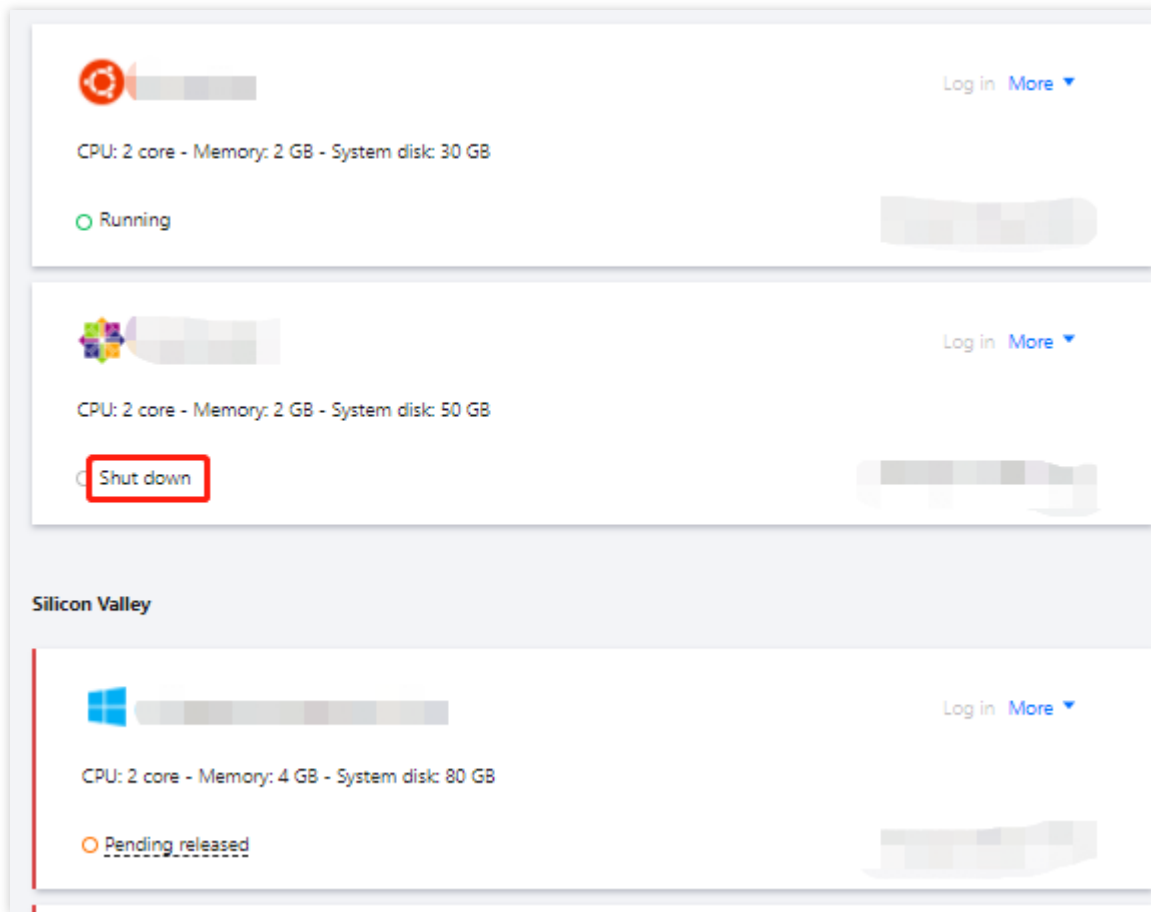
## 解决思路

按照 [处理步骤](#) 依次排查并解决问题。

## 处理步骤

### 检查实例是否处于运行状态

1. 登录 [轻量应用服务器控制台](#)。
2. 在“服务器”页面，查看实例是否处于“运行中”。如下图所示：

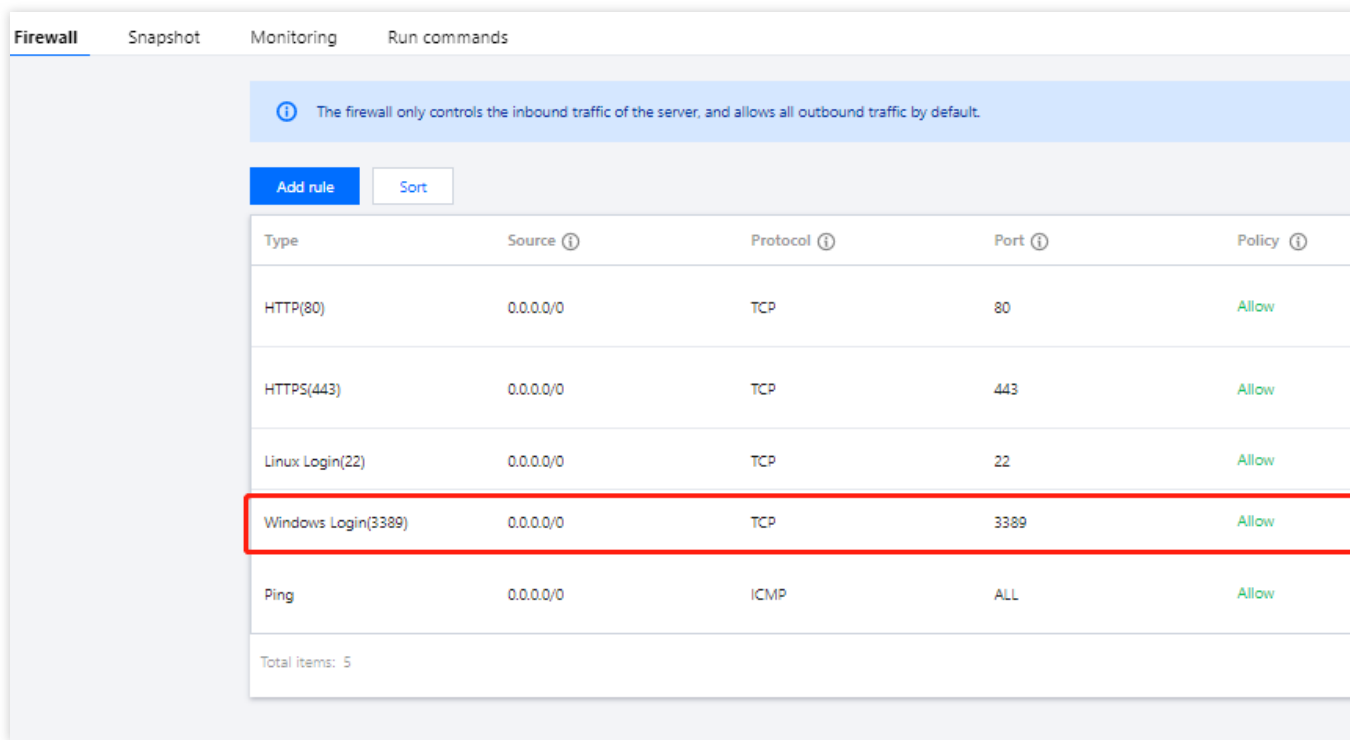


是，请进行下一步。

否，请启动该 Windows 实例。

### 检查实例远程登录端口（3389）是否放通

1. 在实例详情页面中，选择**防火墙**页签。
2. 检查实例的防火墙是否放通远程登录接口（默认远程桌面端口：3389）。如下图所示：



是，请进行下一步。

否，请编辑对应的防火墙规则，进行放通。操作方法请参考 [添加防火墙规则](#)。

## 检查远程桌面服务

1. 使用 [VNC 方式登录 Windows 实例](#)，检查 Windows 实例远程桌面服务是否开启。

说明：

以下操作以 Windows Server 2016 操作系统的实例为例。

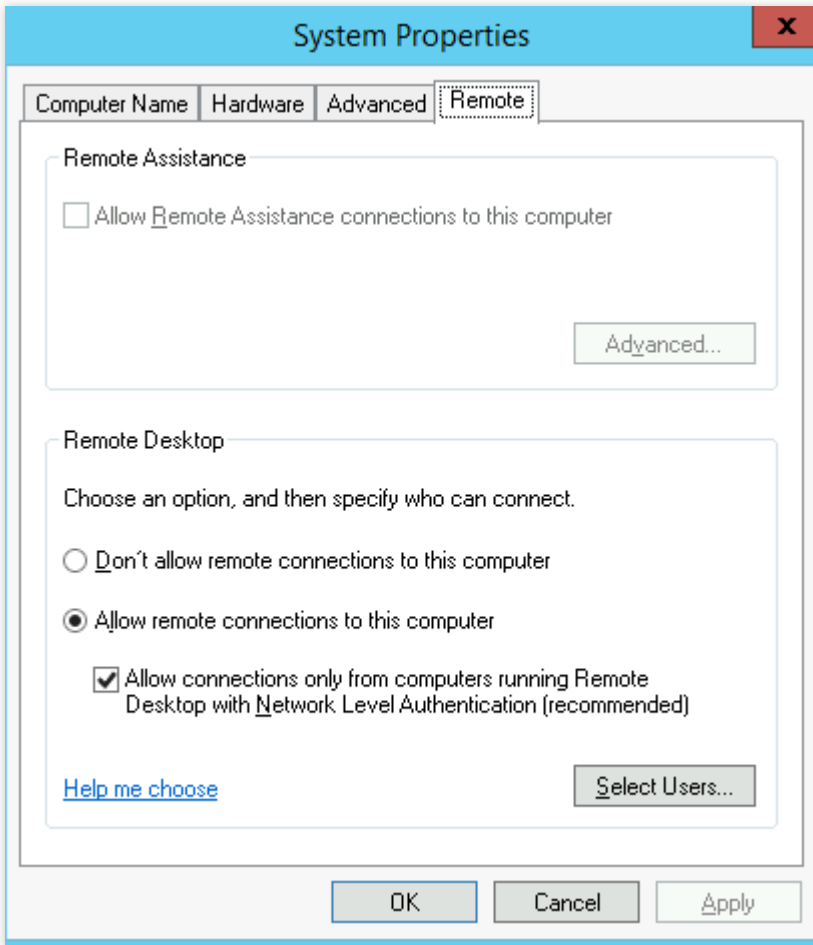
2. 右键单击



，在弹出的菜单中选择**系统**。

3. 在打开的“系统”窗口中，选择**高级系统设置**。

4. 在打开的“系统属性”窗口中，选择**远程**页签，检查是否勾选“允许远程连接到此计算机”。如下图所示：



是，请执行 [步骤5](#)。

否，请勾选并单击**确定**。

5.

右键单击

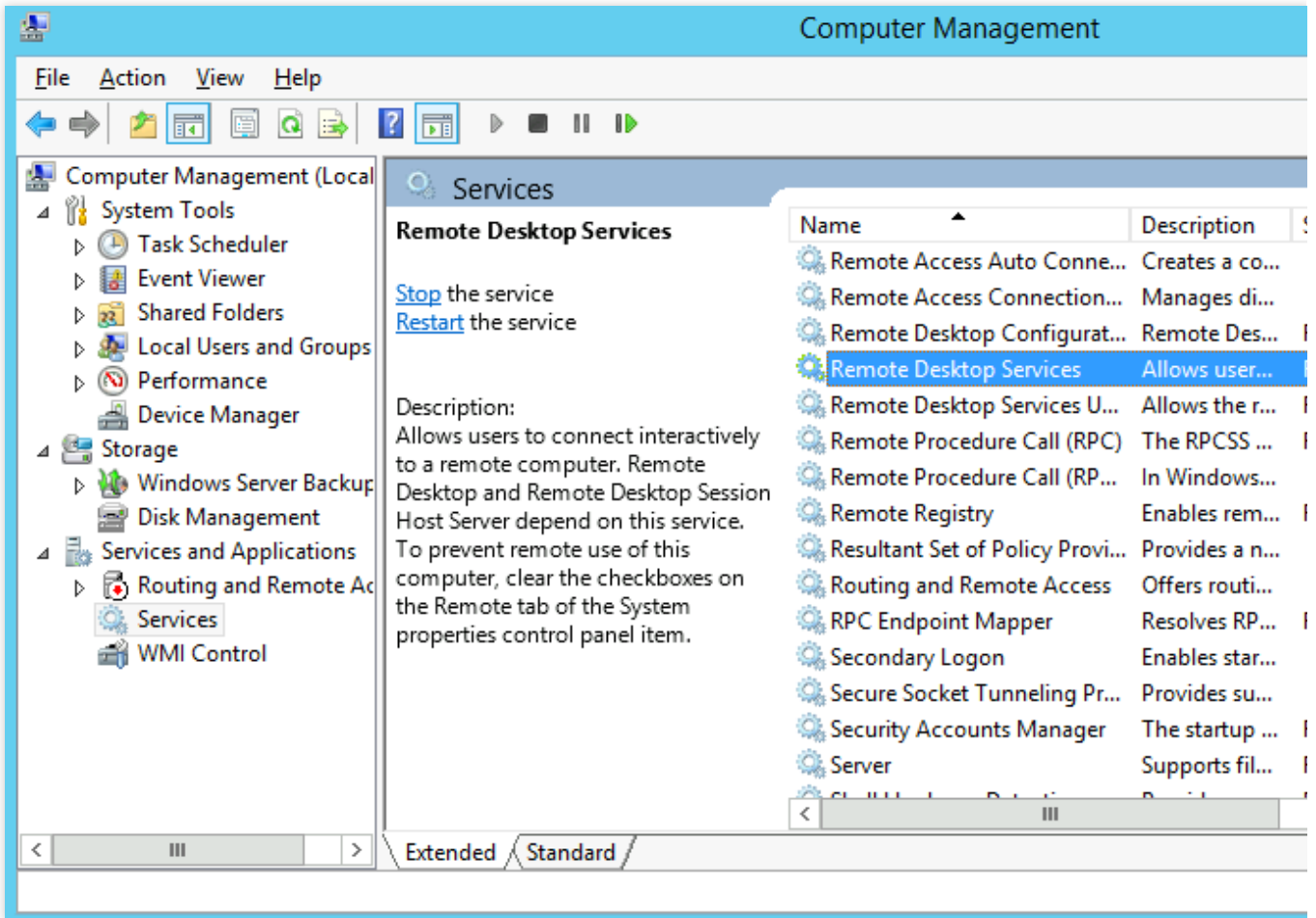


，在弹出的菜单中选择**计算机管理**。

6. 在打开的“计算机管理”窗口左侧菜单栏中，选择**服务和应用程序 > 服务**。

7. 在右侧的服务列表中，检查 **Remote Desktop Services** 是否启动。如下图所示：





是，请执行 [步骤8](#)。

否，请启动服务。

8.

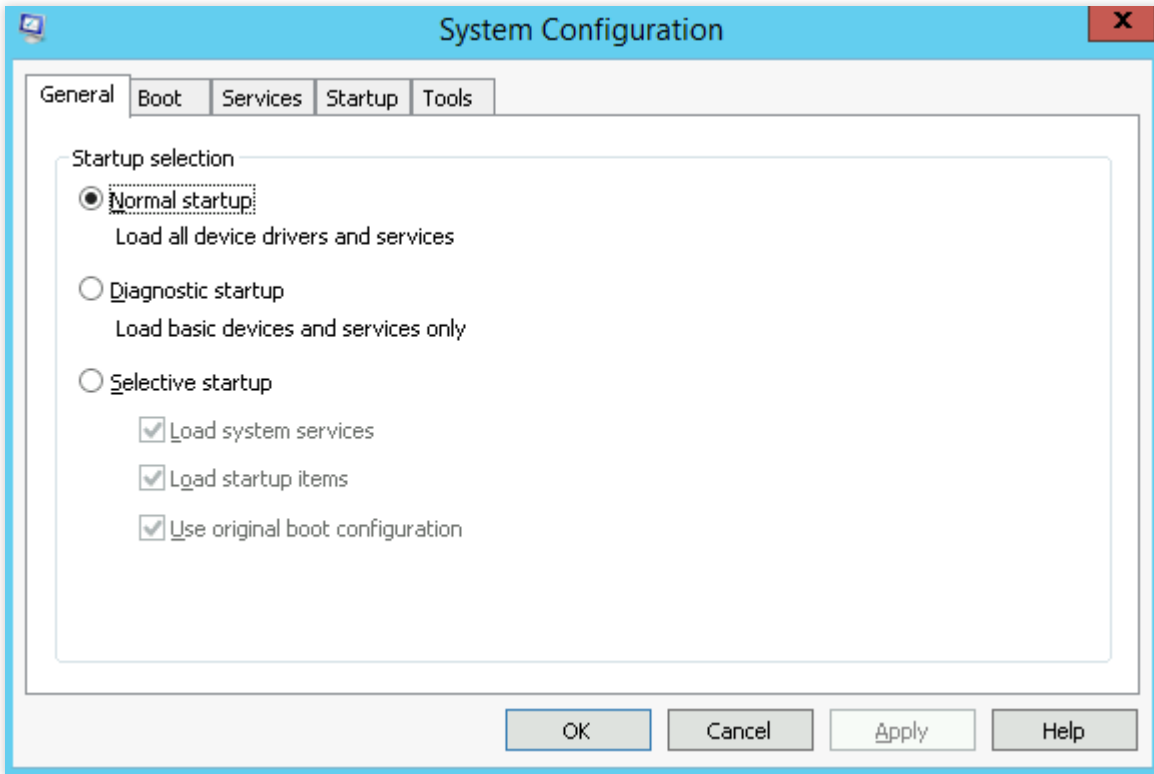
右键单击



，在弹出的菜单中选择运行。

9. 在弹出的“运行”窗口中，输入 **msconfig** 并单击**确定**。

10. 在打开的“系统配置”窗口中，检查是否勾选**正常启动**。如下图所示：



是，请进行下一步。

否，请勾选并单击**确定**。

### 检查 Windows 实例的系统设置

1. 使用 [VNC 登录实例](#)，排查 Windows 实例的系统设置。

**说明：**

以下操作以 Windows Server 2016 操作系统的实例为例。

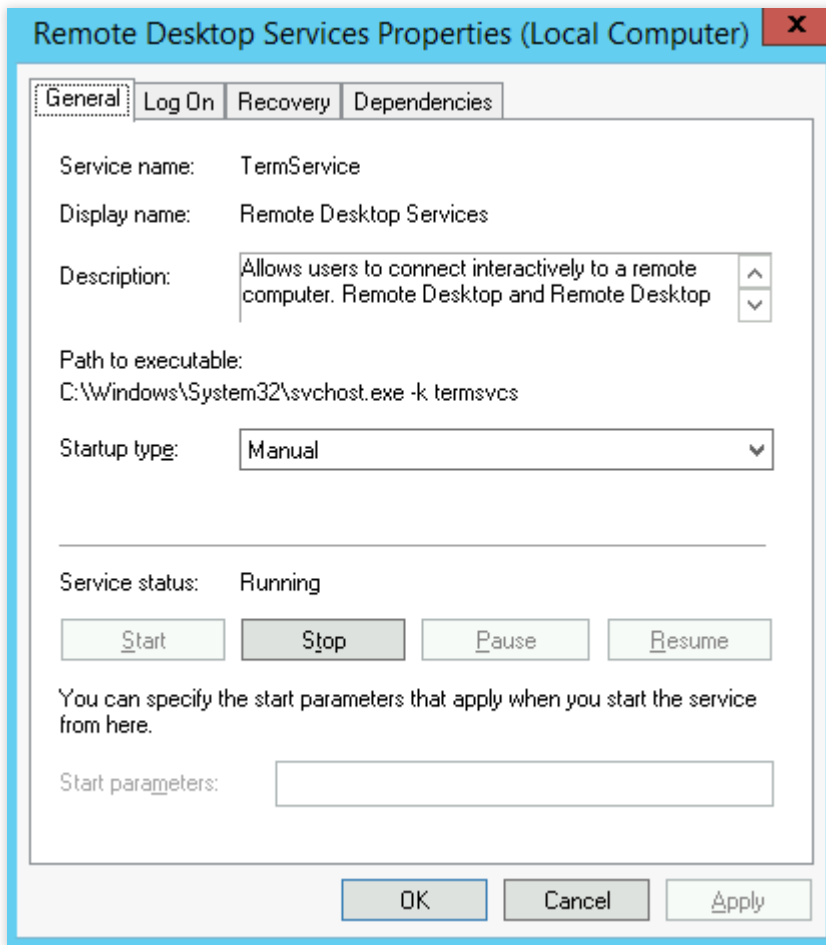
2. 右键单击



，在弹出的菜单中选择**运行**。

3. 在弹出的“运行”中输入 **services.msc**，并按 **Enter**，打开“服务”窗口。

4. 双击打开 **Remote Desktop Services** 的属性，检查远程桌面服务是否已启动。如下图所示：



是，请执行 [步骤5](#)。

否，请将“启动类型”设置为“自动”，“服务状态”设置为“正在运行”（即单击**启动**，启动服务）。

5.

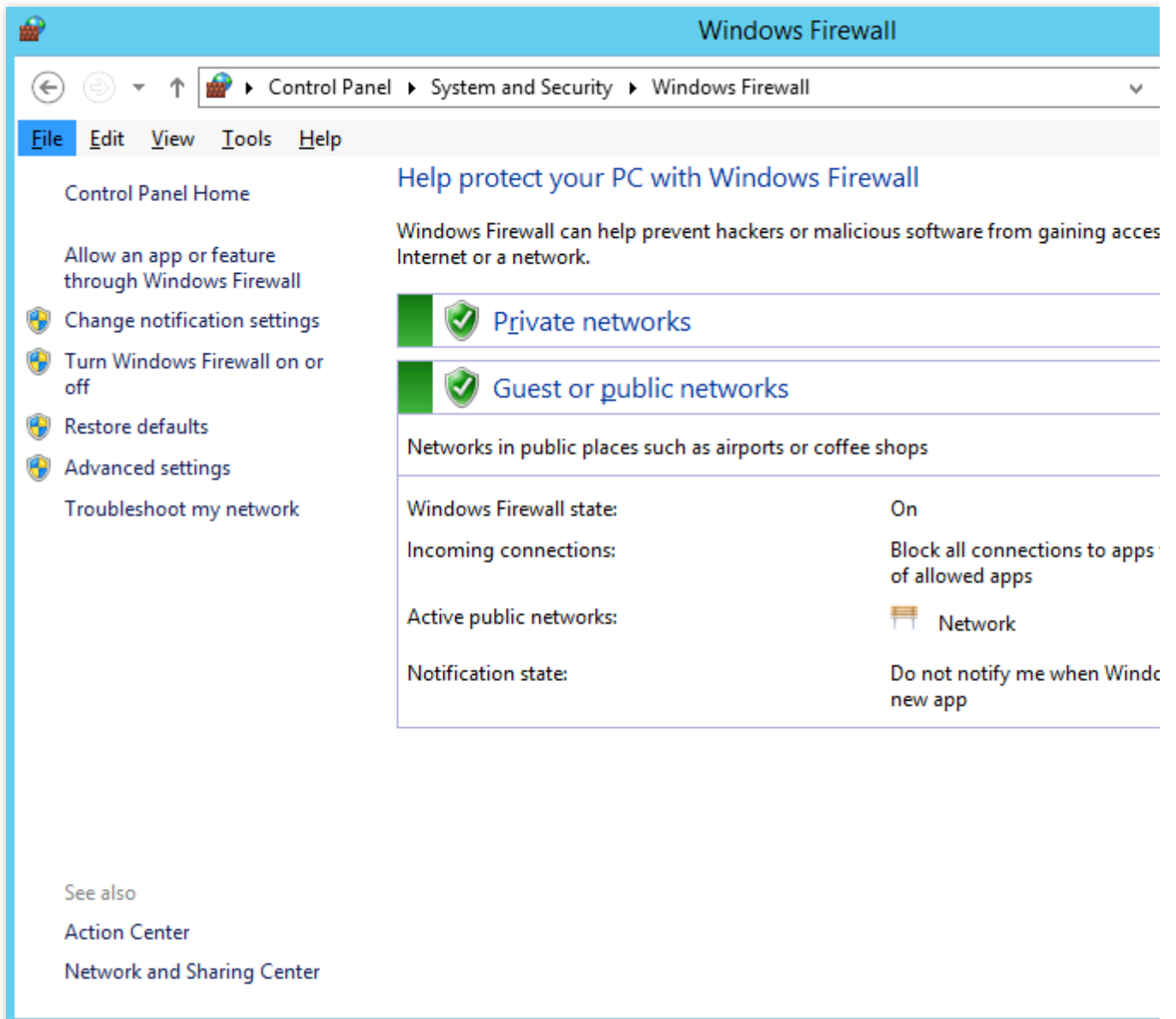
右键单击



，在弹出的菜单中选择**控制面板**，打开控制面板。

6. 在“控制面板”中，选择**系统与安全 > Windows 防火墙**，打开“Windows 防火墙”。

7. 在“Windows 防火墙”中，检查 Windows 防火墙状态。如下图所示：



为“启用”状态，请执行 [步骤8](#)。

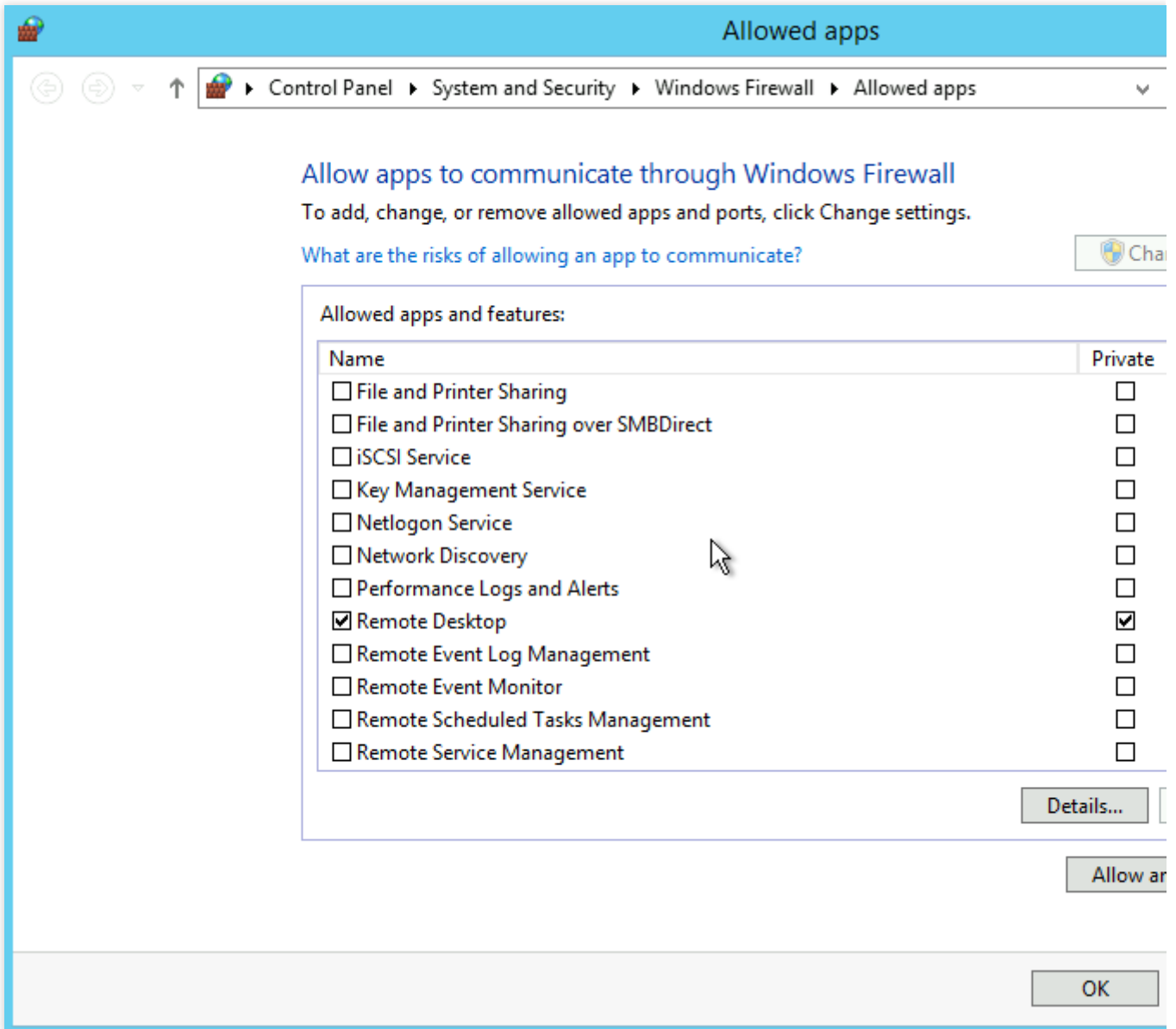
为“关闭”状态，请开启。若无法开启，则请通过 [提交工单](#) 反馈。

8.

在“Windows 防火墙”中

，单击 **允许应用或能通过 Windows 防火墙**，打开“允许的应用”窗口。

9. 在“允许的应用”窗口中，检查“允许的应用和功能(A)”是否勾选“远程桌面”。如下图所示：



是，请执行 [步骤10](#)。

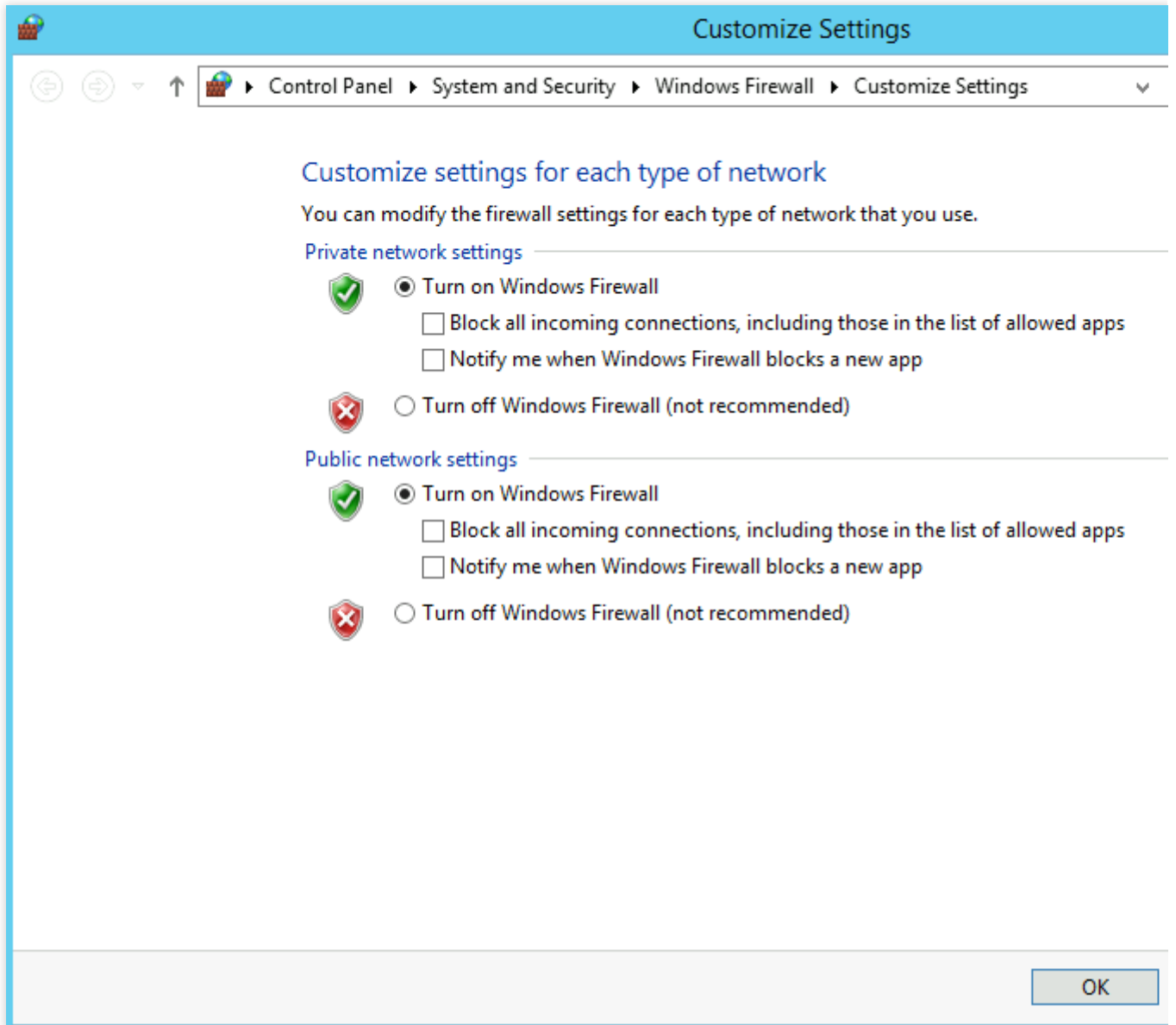
否，请勾选“远程桌面”，放通“远程桌面”。

10.

在“Windows 防火墙”中

，单击**启用或关闭 Windows 防火墙**，打开“自定义设置”窗口。

11. 在“自定义设置”窗口中，将“专用网络设置”和“公用网络设置”设置为“关闭 Windows 防火墙(不推荐)”。如下图所示：



若执行以上操作后仍无法通过远程桌面连接到 Windows 实例，请通过 [提交工单](#) 反馈。