

轻量应用服务器

故障处理

产品文档





【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默示的承诺或保证。



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:

		-	×
	Remote Desktop Connection		
Remote	Desktop Connection		×
\mathbf{X}	Remote Desktop can't connect to the remote computer for one	of these reas	sons:
	 Remote access to the server is not enabled The remote computer is turned off The remote computer is not available on the network 		
	Make sure the remote computer is turned on and connected to access is enabled.	the network,	and that remote
		OK	Help

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:



CPU : 2 core - Memory 2 GB - Sustem disk: 30 GB	Log in More 🔻
O Running	
	Log in More 🔻
CPU: 2 core - Memory: 2 GB - System disk: 50 GB	
Silicon Valley	
	Log in More 🔻
CPU: 2 core - Memory: 4 GB - System disk: 80 GB O Pending released	

- 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:



	.						
Firewall	Snapshot	Monitoring Run comma	nds				
		① The firewall only controls the inbound traffic of the server, and allows all outbound traffic by default.					
		Add rule Sort					
		Туре	Source 🚯	Protocol 🚯	Port 🚯	Policy (j	
		HTTP(80)	0.0.0.0/0	тср	80	Allow	
		HTTPS(443)	0.0.0.0/0	тср	443	Allow	
		Linux Login(22)	0.0.0/0	тср	22	Allow	
		Windows Login(3389)	0.0.0.0/0	тср	3389	Allow	
		Ping	0.0.0.0/0	ICMP	ALL	Allow	
		Total items: 5					

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:



System Properties		
Computer Name Hardware Advanced Remote		
Remote Assistance		
Allow <u>R</u> emote Assistance connections to this computer		
Ad <u>v</u> anced		
 Remote Desktop Choose an option, and then specify who can connect. ○ <u>D</u>on't allow remote connections to this computer ● Allow remote connections to this computer I allow connections only from computers running Remote Desktop with <u>N</u>etwork Level Authentication (recommended) 		
Help me choose Select Users		
OK Cancel Apply		

- 是,请执行步骤5。
- 否,请勾选并单击确定。
- 5.

右键单击



,在弾出的菜单中选择**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:



£		Computer Management	
<u>F</u> ile <u>A</u> ction <u>V</u> iew <u>H</u> elp			
🗢 🄿 🙍 🖬 🖬 🙆	🛛 🖬 🕨 🗉 🕪		
🜆 Computer Management (Local	Services	_	
 ⊿ System Tools ▷ ⑦ Task Scheduler ▷ ඞ Event Viewer ▷ ඞ Shared Folders ▷ 환 Local Users and Groups 	Remote Desktop Services Stop the service Restart the service	Name Remote Access Auto Conne Remote Access Connection Remote Desktop Configurat	Description Creates a co Manages di Remote Des
 N Performance Device Manager Storage Windows Server Backup Disk Management Services and Applications Routing and Remote Ac Services WMI Control 	Description: Allows users to connect interactively to a remote computer. Remote Desktop and Remote Desktop Session Host Server depend on this service. To prevent remote use of this computer, clear the checkboxes on the Remote tab of the System properties control panel item.	 Remote Desktop Services U Remote Procedure Call (RPC) Remote Procedure Call (RP Remote Registry Resultant Set of Policy Provi Routing and Remote Access RPC Endpoint Mapper Secure Socket Tunneling Pr Security Accounts Manager Server 	Allows the r The RPCSS In Windows Enables rem Provides a n Offers routi Resolves RP Enables star Provides su The startup Supports fil
< III >	Extended Standard		

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:



9	System Configuration X
General	Boot Services Startup Tools
Start	tup selection Normal startup Load all device drivers and services
	Diagnostic startup Load basic devices and services only
0	Selective startup
	✓ Load system services
	✓ Load startup items
	✓ Use original boot configuration
	OK Cancel Apply Help

- 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



- 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:



Remote Desktop Services Properties (Local Computer)			
General Log On	Recovery Dependencies		
Service name:	TermService		
Display name:	Remote Desktop Services		
Description:	Allows users to connect interactively to a remote		
Path to executable: C:\Windows\System32\svchost.exe -k termsvcs			
Startup typ <u>e</u> :	Manual		
Convice status:	Pumina		
<u>Start</u> <u>Stop</u> <u>P</u> ause <u>R</u> esume			
You can specify the start parameters that apply when you start the service from here.			
Start parameters:			
	OK Cancel Apply		

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:





Network and Sharing Center

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:



@	Allowed apps	
(⊜ ⊜ ∞ ↑ 💣 •	Control Panel	~
	Allow apps to communicate through Windows Firewall To add, change, or remove allowed apps and ports, click Change settings. What are the risks of allowing an app to communicate?	🕞 Chi
	Allowed apps and features:	
	Name	Private
	File and Printer Sharing over SMBDirect	
	☐ ISCSI Service ☐ Key Management Service	
	Netlogon Service Network Discovery	
	Performance Logs and Alerts	
	Remote Event Log Management	
	Remote Event Monitor Remote Scheduled Tasks Management	
	Remote Service Management	
		Details
		Allow a
		ОК

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。