

轻量应用服务器 故障处理



腾讯云

【 版权声明 】

©2013-2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 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。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。

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。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

文档目录

故障处理

登录 Windows 实例报错：凭据不工作

登录 Windows 实例报错：远程桌面无法连接到远程计算机

重置密码失败或无效

故障处理

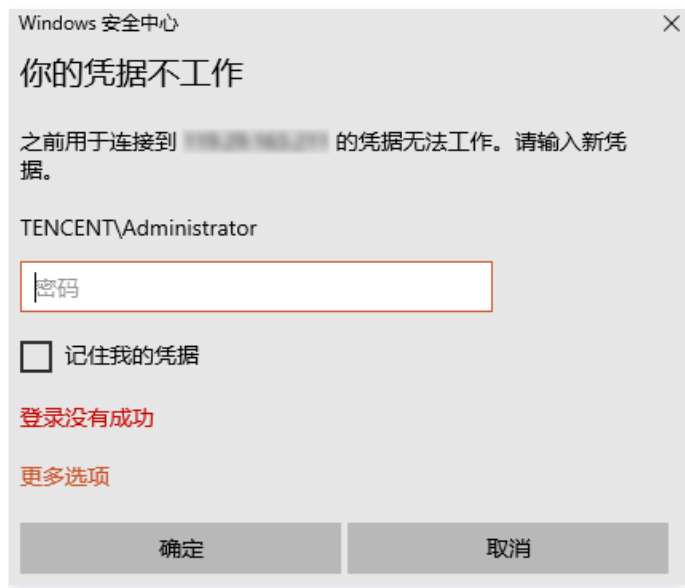
登录 Windows 实例报错：凭据不工作

最近更新时间：2024-12-05 17:32:32

现象描述

Windows 操作系统的本地计算机通过远程桌面登录 Windows 轻量应用服务器时，提示如下报错信息：

您的凭据无法工作，之前用于连接到 `xxx.xxx.xxx.xxx` 的凭据无法工作。请输入新凭据。



处理步骤

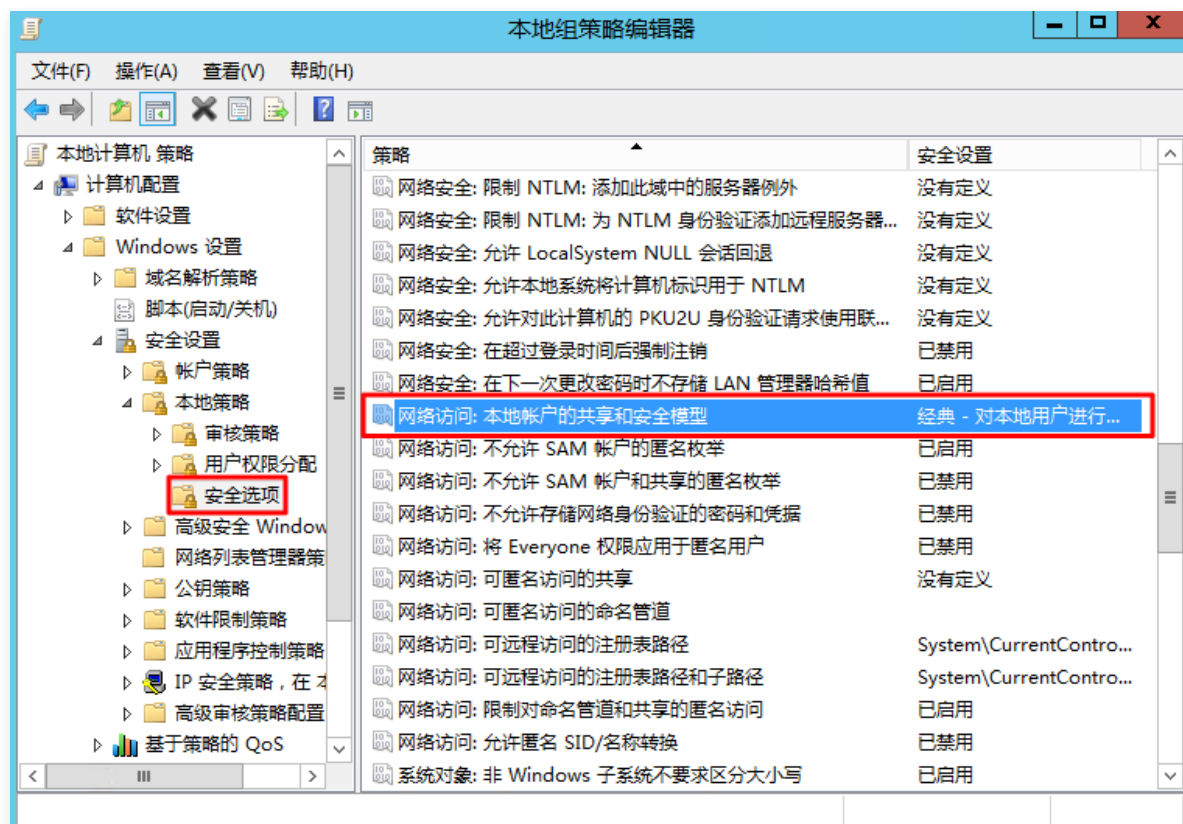
❗ 说明：

- 本文以 Windows Server 2012 R2 操作系统的轻量应用服务器为例，根据操作系统的版本不同，详细操作步骤略有区别。
- 请按照以下步骤依次排查，并在每一个步骤执行完后重新登录 Windows 轻量应用服务器以验证问题是否解决，如未生效请继续执行下一步骤。

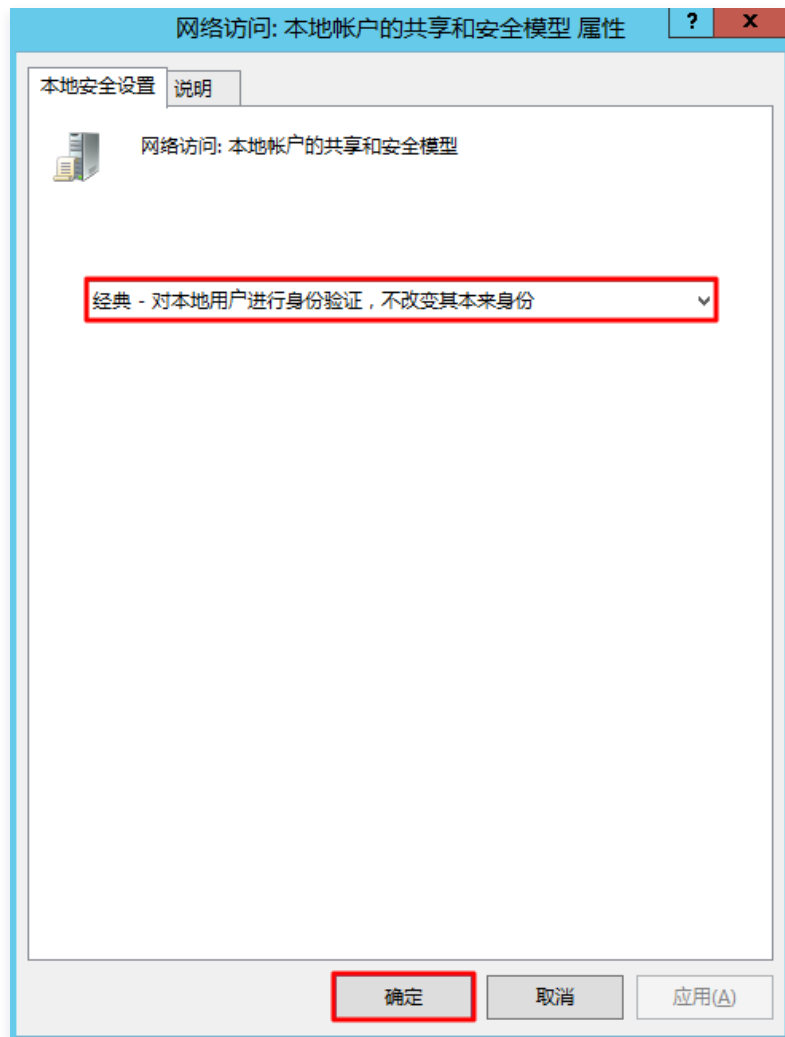
步骤1：修改网络访问策略

1. 使用 [VNC 方式](#) 登录 [Windows 实例](#)。
2. 右键单击 ，打开 运行 窗口。
3. 输入 `gpedit.msc` 并按 `Enter`，打开本地组策略编辑器。
4. 在本地组策略编辑器窗口的左侧导航栏中，依次展开计算机配置 > Windows 设置 > 安全设置 > 本地策略 > 安全选项目录。

5. 选择安全选项，找到并双击打开网络访问：本地帐户的共享和安全模型。如下图所示：



6. 选择经典 – 对本地用户进行身份验证，不改变其本来身份，并单击确定。如下图所示：



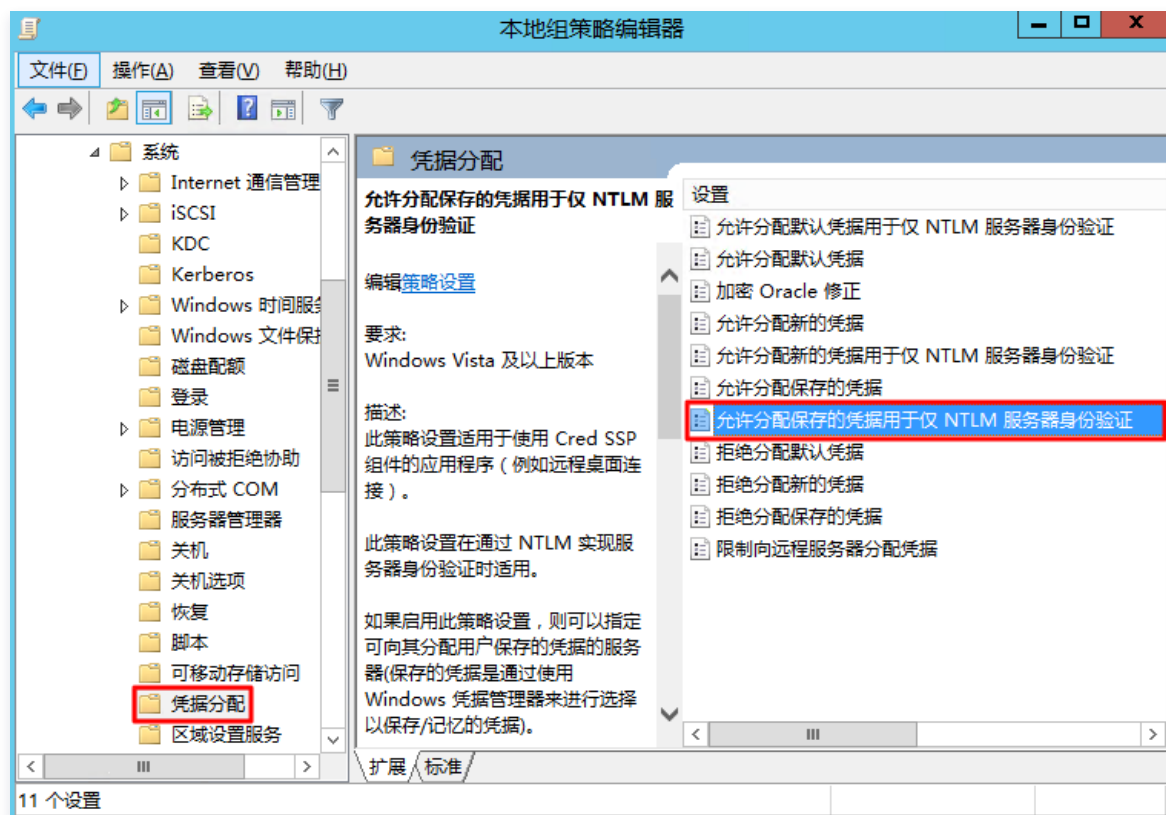
7. 重新登录 Windows 轻量应用服务器，验证是否可成功登录。

- ☐ 是，任务结束。
- ☐ 否，请执行下一步。

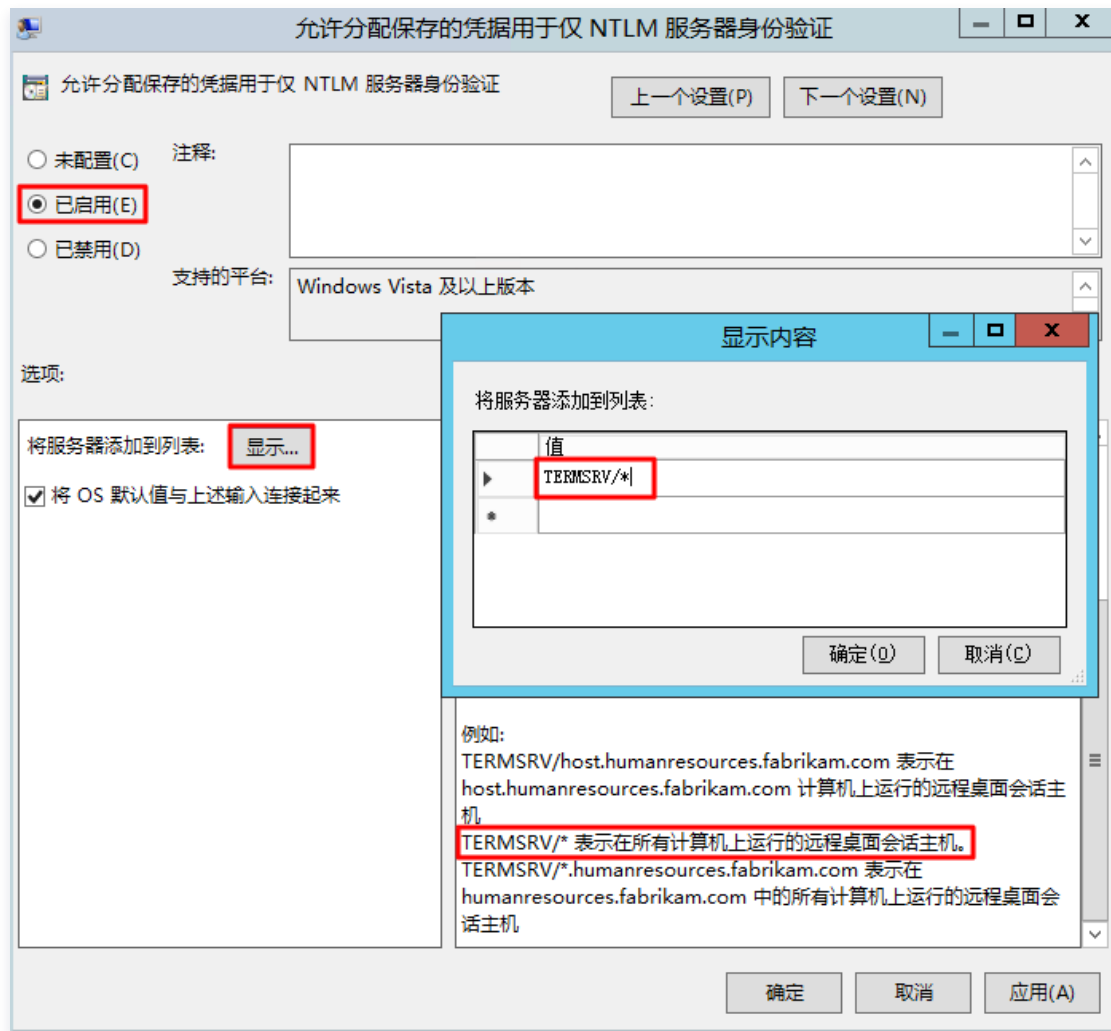
步骤2：修改凭据分配

1. 在本地组策略编辑器窗口的左侧导航栏中，依次展开计算机配置 > 管理模板 > 系统 > 凭据分配目录。

2. 选择凭据分配，找到并双击打开允许分配保存的凭据用于仅 NTLM 服务器身份验证。如下图所示：



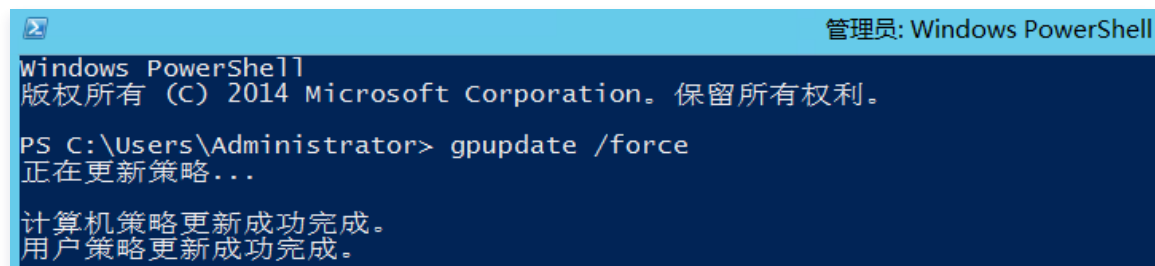
3. 在打开的窗口中，选择已启用，单击选项中的显示，在弹出窗口中输入 TERMSRV/*，并单击确定。如下图所示：



4. 单击确定。

5. 在您本地计算机的应用界面，单击 ，打开 Windows PowerShell 窗口。

6. 在 Windows PowerShell 窗口中，输入 `gpupdate /force`，并按 Enter 更新组策略。如下图所示：



7. 重新登录 Windows 轻量应用服务器，验证是否可成功登录。

- ☐ 是，任务结束。
- ☐ 否，请执行下一步。

步骤3：设置本地主机的凭据

1. 在操作系统界面，右键单击 ，在弹出的菜单中选择控制面板。

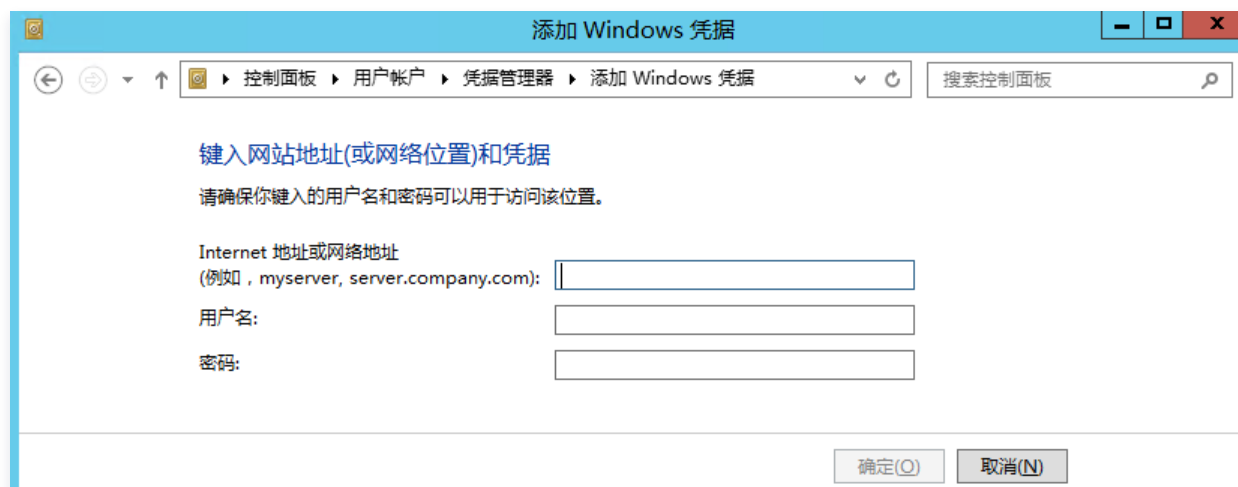
2. 在控制面板中，选择用户账户，并单击凭据管理器下的管理 Windows 凭据，进入 Windows 凭据界面。

3. 查看 Windows 凭据下是否有当前登录的轻量应用服务器凭据。如下图所示：



- 无，请执行下一步，添加 Windows 凭据。
- 有，请执行 [步骤4：关闭轻量应用服务器密码保护共享](#)。

4. 单击添加 Windows 凭据，进入添加 Windows 凭据界面。如下图所示：



按照以下信息配置凭据信息：

- **Internet 地址或网络地址段：**轻量应用服务器公网 IP 地址。登录 [轻量应用服务器控制台](#)，可在服务器列表页中获取公网 IP。
- **用户名：**Windows 实例默认用户名为 `Administrator`，您也可输入自定义用户名。
- **密码：**登录密码由您在创建实例时设置，如忘记密码，请 [重置密码](#)。


5. 单击确定。

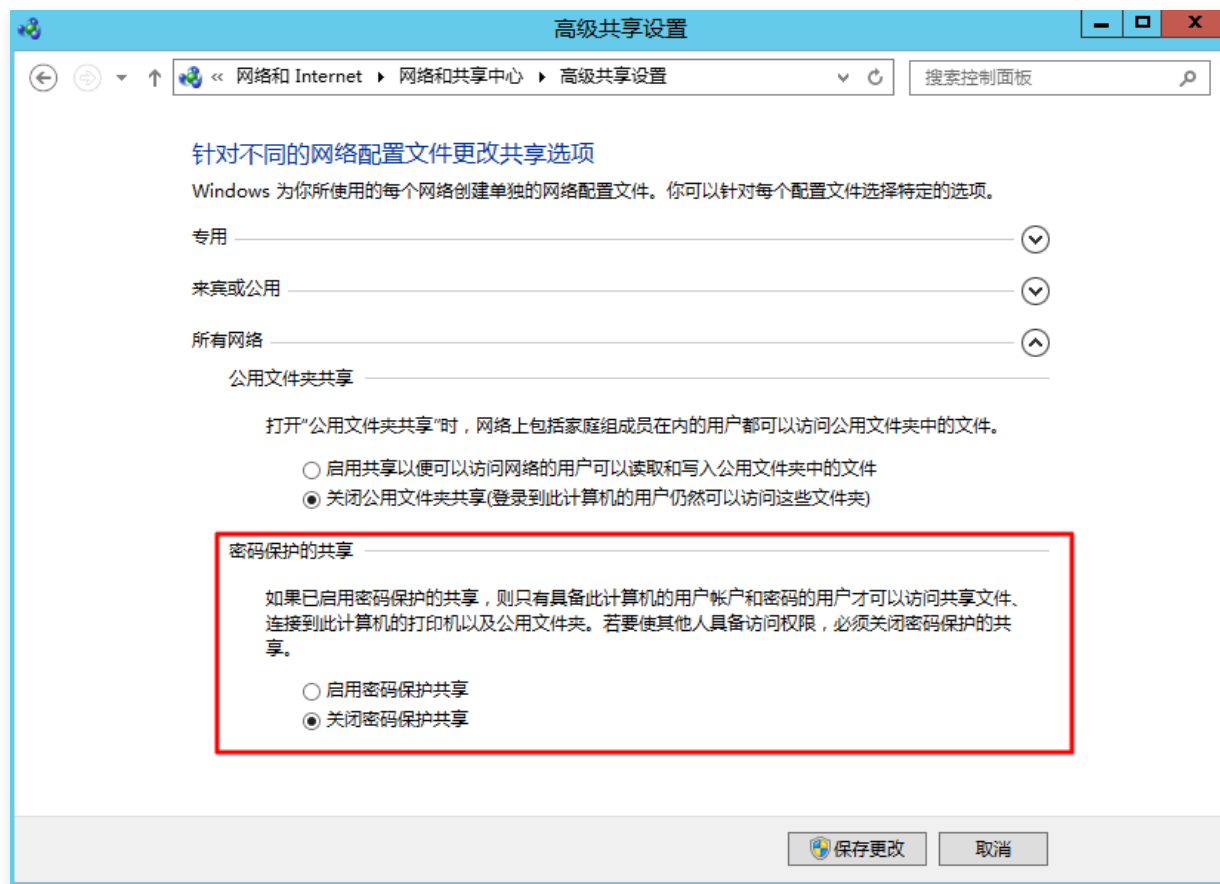
6. 重新登录 Windows 轻量应用服务器，验证是否可成功登录。

- 是，任务结束。

- 否，请执行下一步。

步骤4：关闭轻量应用服务器密码保护共享

1. 在操作系统界面，右键单击 ，在弹出的菜单中选择控制面板。
2. 在控制面板中，选择网络和 Internet > 网络和共享中心 > 更改高级共享设置，进入高级共享设置界面。
3. 展开所有网络页签，并在密码保护的共享下选择关闭密码保护共享。如下图所示：



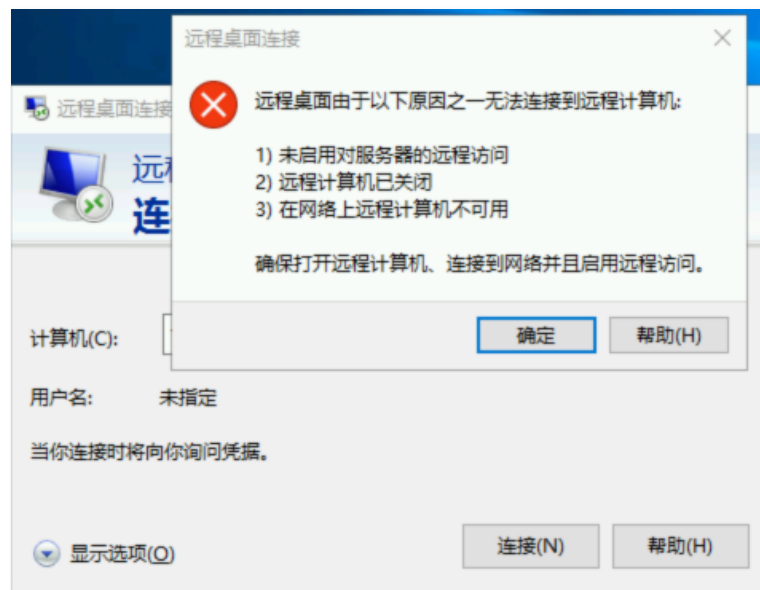
4. 单击保存更改。
5. 重新登录 Windows 轻量应用服务器，验证是否可成功登录。
 - 是，任务结束。
 - 否，请通过 [在线支持](#) 进行反馈。

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：2024-11-06 14:11:52

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
- 轻量应用服务器中安装的安全软件拦截

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：

北京

腾讯云

登录 更多

CPU 2核 - 内存 2GB - 系统盘 40GB

待回收

Windows

登录 更多

CPU 2核 - 内存 2GB - 系统盘 50GB

已关机

BT

登录 更多

CPU 2核 - 内存 8GB - 系统盘 500GB

运行中

- ☐ 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

- 在实例详情页面中，选择**防火墙**页签。
- 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：

← 腾讯云 轻量应用服务器 北京 实例ID: lws-1234567890 已

登录

关机

重启

重置密码

续费

更多操作

概要

应用管理

云硬盘

防火墙

快照

监控

主机安全

执行命令

防火墙只对服务器的入流量进行控制，出流量默认允许所有请求。详情

添加规则

排序

应用类型	来源	协议	端口	策略	备注	操作
HTTP(80)	0.0.0.0/0	TCP	80	允许	Web服务HTTP(80)，如 Apache、Nginx	编辑 删除
HTTPS(443)	0.0.0.0/0	TCP	443	允许	Web服务HTTPS(443)，如 Apache、Nginx	编辑 删除
Linux登录(22)	0.0.0.0/0	TCP	22	允许	Linux SSH登录	编辑 删除
Windows登录(3389)	0.0.0.0/0	TCP	3389	允许	Windows远程桌面登录	编辑 删除
Ping	0.0.0.0/0	ICMP	ALL	允许	通过Ping测试网络连通性(放通ALL ICMP)	编辑 删除

- ☐ 是，请进行下一步。
- ☐ 否，请编辑对应的防火墙规则，进行放通。操作方法请参见 [添加防火墙规则](#)。

检查远程桌面服务

- 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。

- 右键单击 ，在弹出的菜单中选择**系统**。
- 在打开的系统窗口中，选择**高级系统设置**。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第12 共20页

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：

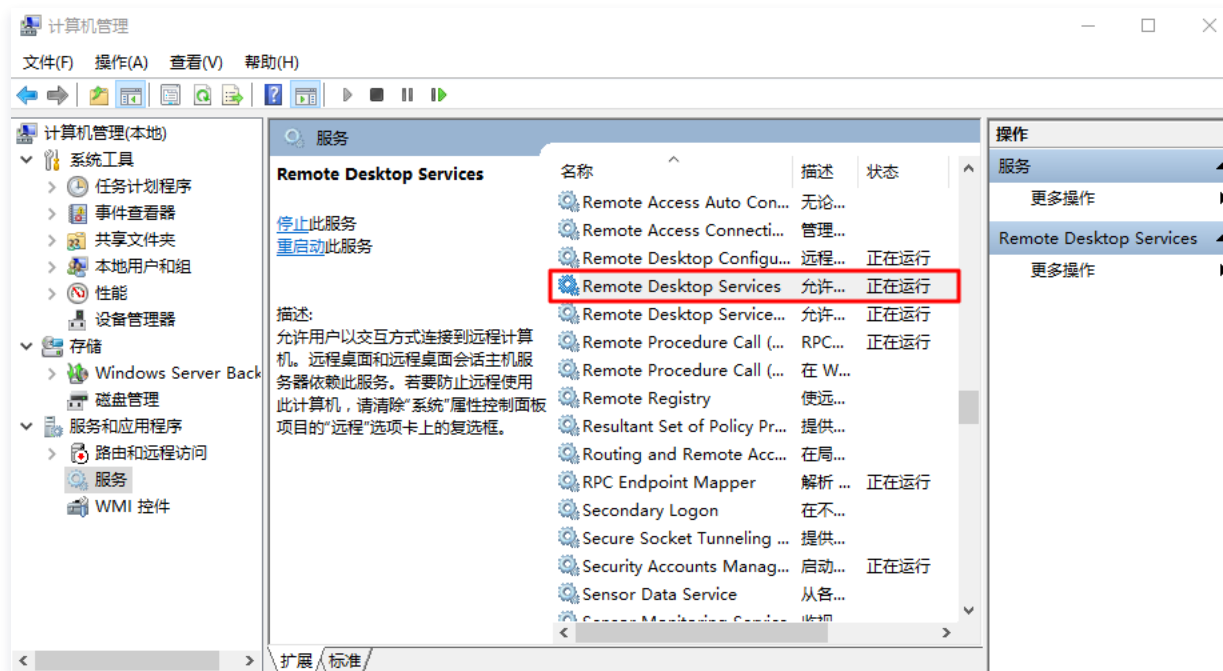


- 是，请执行 [步骤5](#)。
- 否，请勾选并单击**确定**。

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：

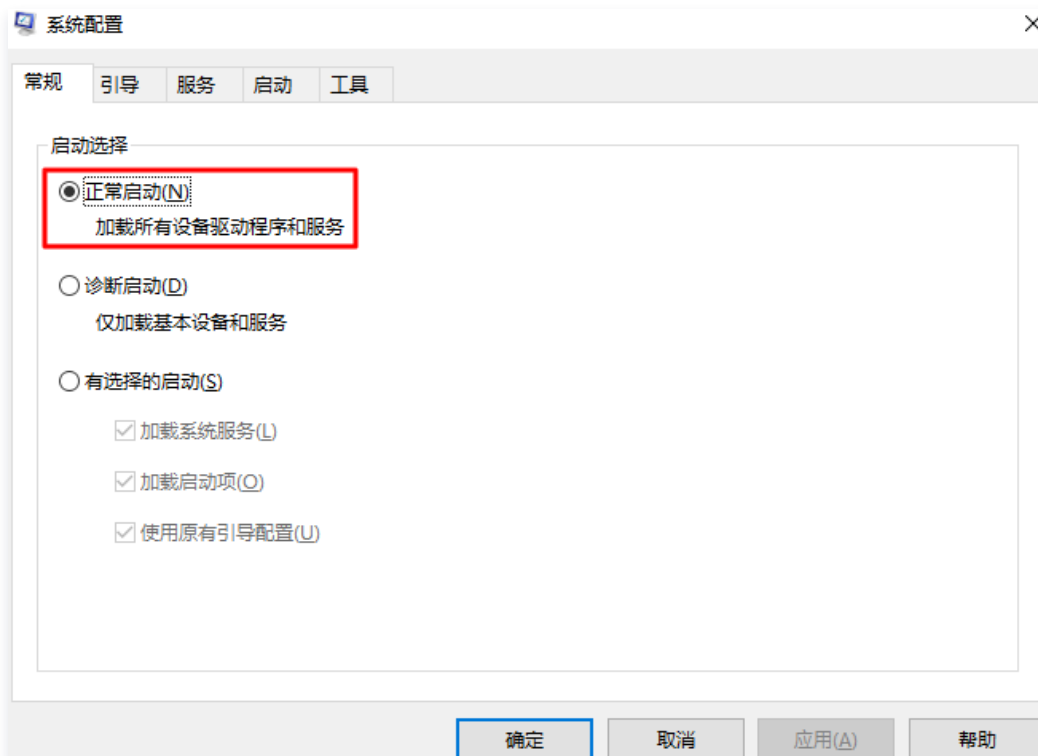


- 是，请执行 [步骤8](#)。
- 否，请启动服务。

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。

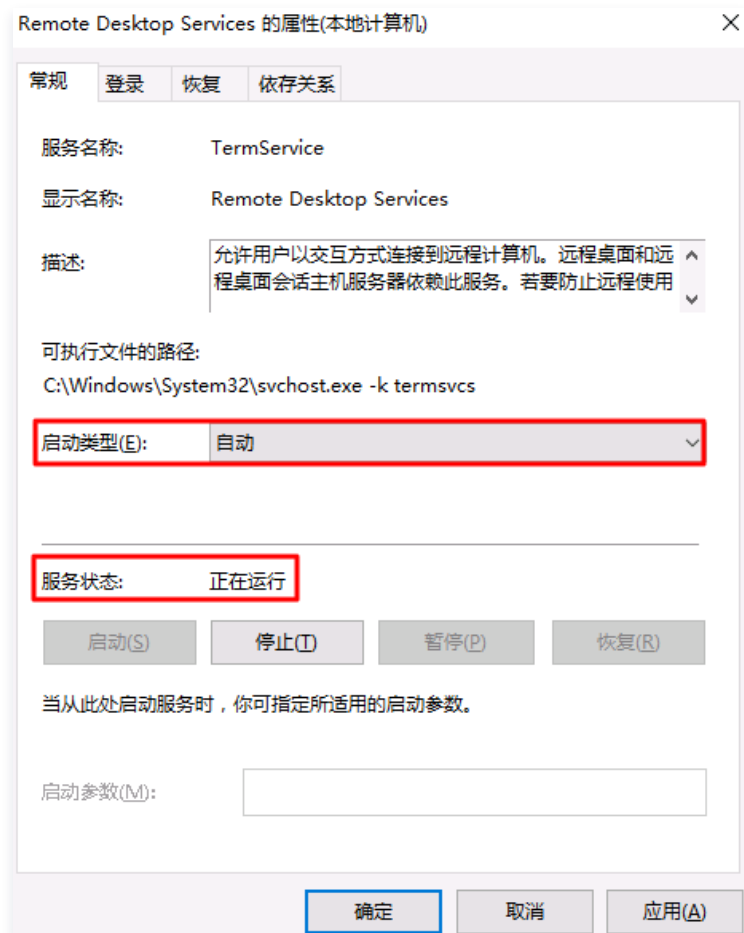
检查 Windows 实例的系统设置

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。

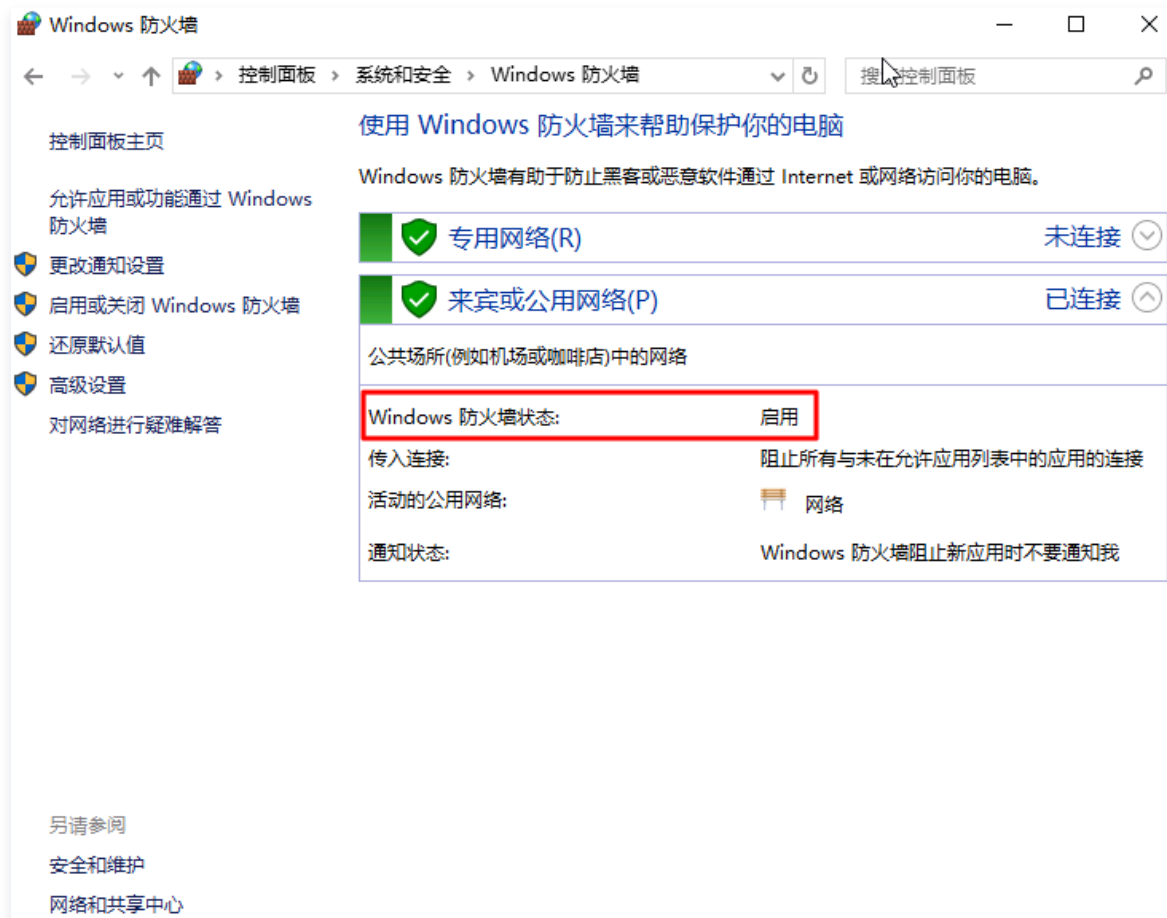
2. 右键单击 ，在弹出的菜单中选择**运行**。
3. 在弹出的**运行**中输入 **services.msc**，并按 **Enter**，打开**服务**窗口。
4. 双击打开 **Remote Desktop Services** 的属性，检查远程桌面服务是否已启动。如下图所示：



- 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**。

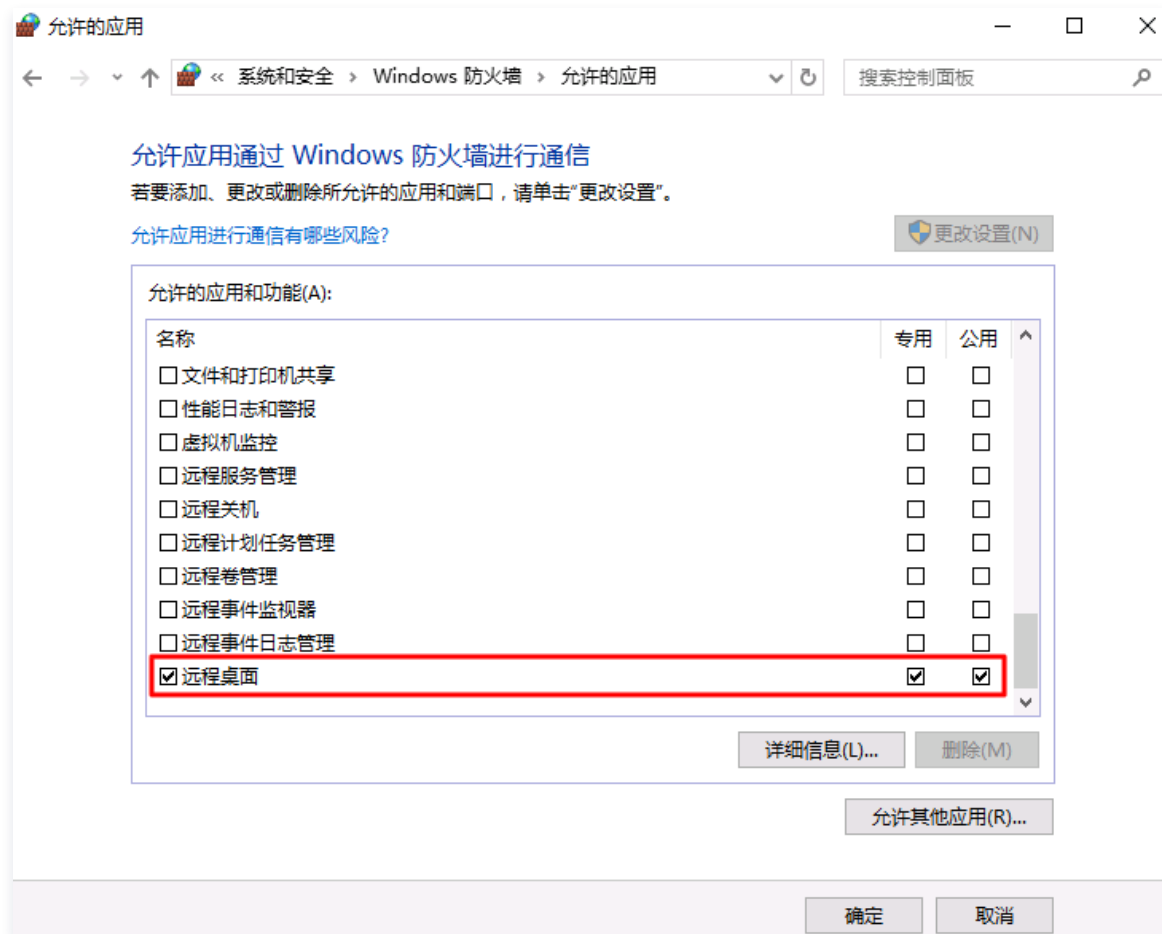
7. 在 **Windows 防火墙** 中，检查 Windows 防火墙状态。如下图所示：



- 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 [在线支持](#) 反馈。

8. 在 **Windows 防火墙** 中，单击 **允许应用或功能通过 Windows 防火墙**，打开允许的应用窗口。

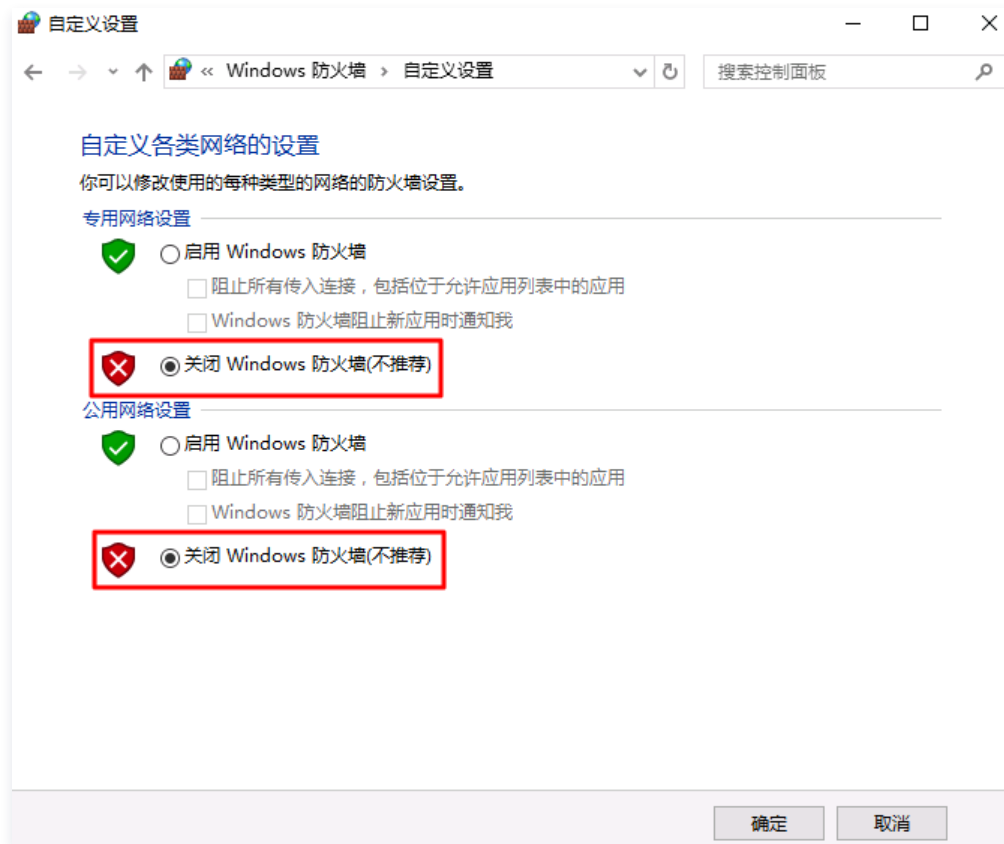
9. 在允许的应用窗口中，检查允许的应用和功能(A)是否勾选远程桌面。如下图所示：



- 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：



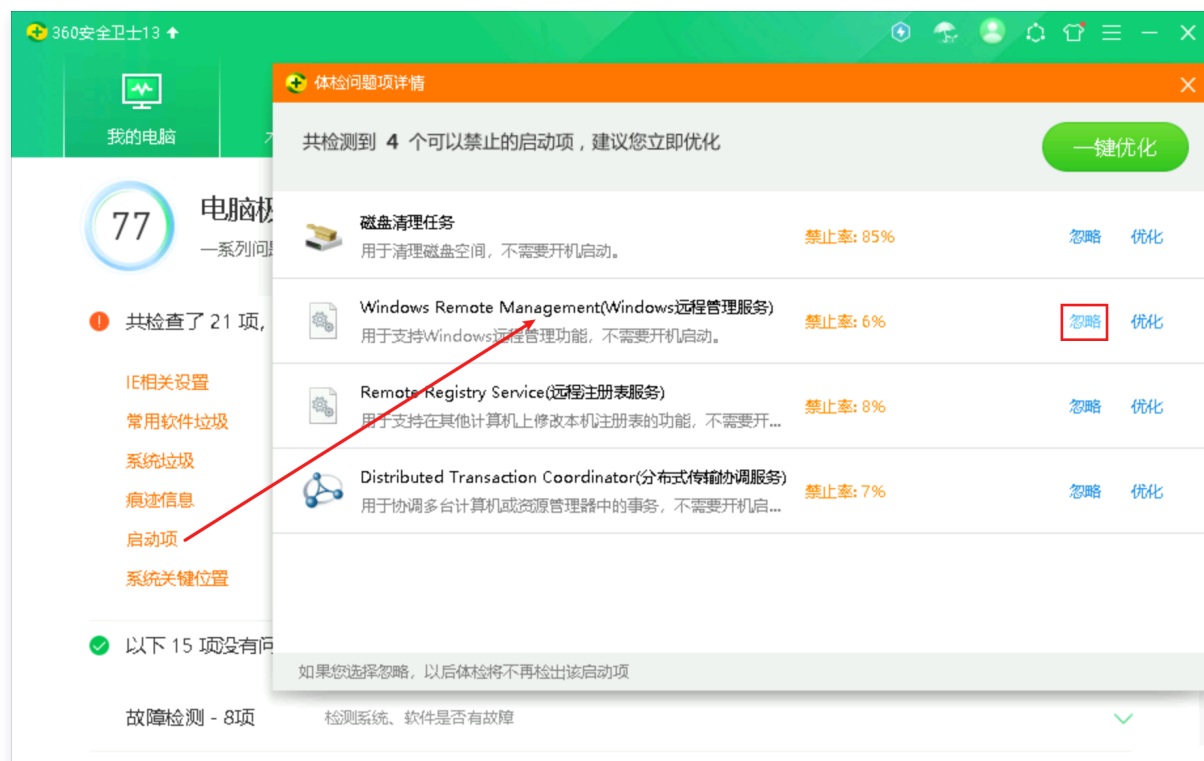
若执行以上操作后仍无法通过远程桌面连接到 Windows 实例，请通过 [在线支持](#) 反馈。

检查轻量应用服务器中安装的安全软件

已安装的安全软件，在进行启动项优化时，可能关闭 Windows 远程管理服务。以 360 安全卫士为例：

Windows 远程管理服务未关闭

在进行体检优化时，忽略关闭 Windows Remote Management (Windows 远程管理服务) 的优化建议。



Windows 远程管理服务已关闭

1. 登录 Windows 实例，详细操作参见 [使用 OrcaTerm 登录 Windows 实例](#)。
2. 在您本地计算机的应用界面，单击 ，打开 Windows PowerShell 窗口。
3. 打开成功后运行以下命令，开启 Windows 远程管理服务：

```
Enable-PSRemoting
```

4. 运行完成之后检查 Windows 远程管理服务的启动情况：

```
Get-Service WinRM
```

如已正常开启，则运行效果如下图所示：

```
PS C:\Windows\system32\config\systemprofile> Get-Service WinRM
```

Status	Name	DisplayName
Running	WinRM	Windows Remote Management (WS-Manag...

重置密码失败或无效

最近更新时间：2024-05-12 11:26:02

现象描述

- 重置实例密码后，新密码不生效，登录密码仍为原密码。
- 重置实例密码后，提示**重置密码失败**。

可能原因及处理步骤

参考文档

- [在线重置密码失败或无效问题排查](#)
- [Windows 实例离线重置密码失败或无效问题排查](#)