

自动化助手 故障处理



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2024 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

Windows 实例问题诊断及处理

故障处理

Windows 实例问题诊断及处理

最近更新时间：2023-12-01 17:07:52

现象描述

Windows 实例通过自动化助手检查，检测结果中出现相关问题。

检测项分类

检测项	检测内容
操作系统环境相关	Windows 操作系统版本检查
	内存限制检查
	CPU 限制检查
	句柄泄露检查
	系统暴力破解和攻击检查
	系统环境变量检查
	系统激活检查
	系统时间检查
	系统路由表检查
	系统 IE 代理检查
	CD-ROM 状态检查
系统资源使用率相关	内存使用率过高
	虚拟内存使用率高
	总 CPU 使用率过高
	单 CPU 使用率过高
	磁盘可用空间不足
	Ntfs 文件系统元文件磁盘占用高
远程连接相关	远程桌面服务状态检查
	远程桌面服务端口检查
	RDP 侦听器启用检查
	允许远程桌面连接检查
	RDP 自签证书到期时间检查

	远程桌面服务角色安装及授权检查
	网络访问账户检查
	远程桌面服务端口防火墙放通检查
网络配置相关	端口耗尽检查
	Timewait/Closewait 连接数检查
	网关状态检查
	MAC 地址检查
	内网域名解析检查

问题定位及处理

您可匹配具体检测项结果，参考以下步骤处理对应问题：

Windows 操作系统状态检查

现象描述

Windows Server 2008 R2及更早版本系统存在安全性、稳定性和兼容性方面均较差问题，且微软和腾讯云也已不再进行维护。

解决方法


1. 通过快照等方式进行数据备份，确保数据安全。详情请参见 [创建快照](#)。
2. 通过控制台重装高版本系统，详情请参见 [重装系统](#)。

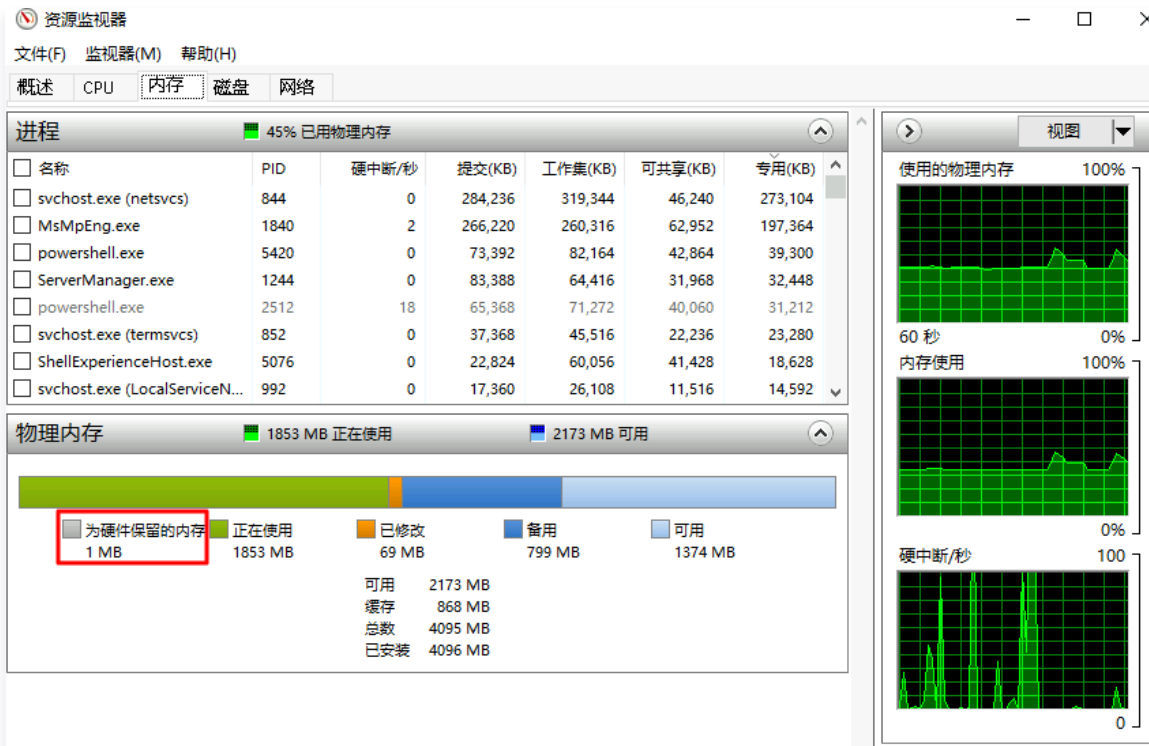
内存限制检查

现象描述

Windows 操作系统无法最大化使用内存，可能存在内存瓶颈导致不能充分发挥系统性能。

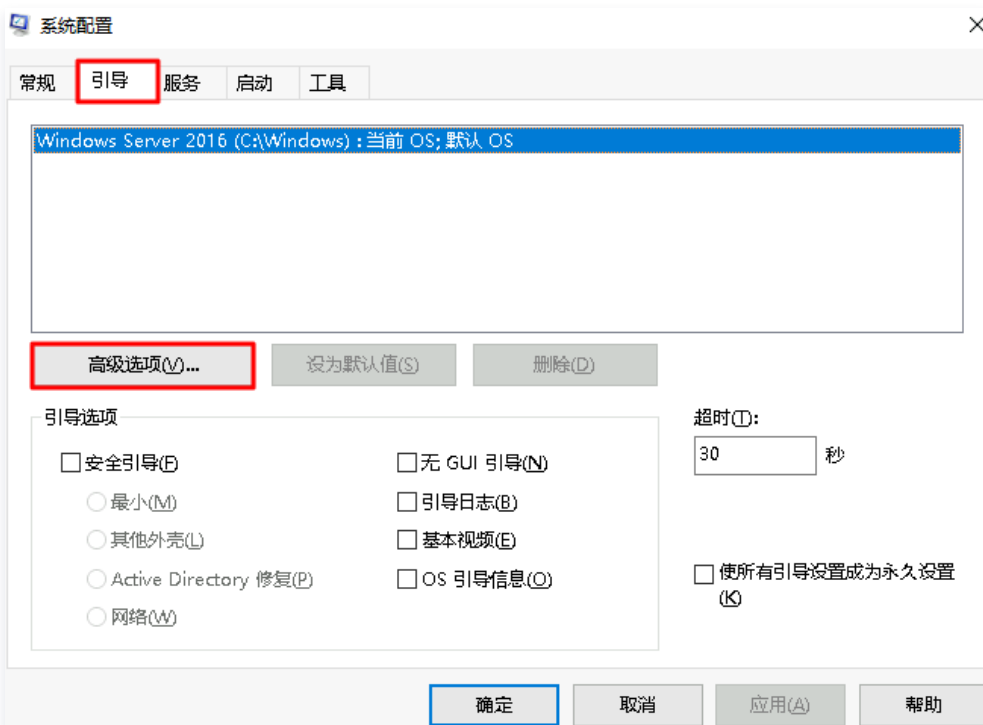
解决方法

1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中输入 `resmon` 并按 **Enter**，打开 **资源监视器** 窗口。
4. 在 **资源监视器** 窗口中，选择**内存**页签，并检查“为硬件保留的内存”是否大于512MB。如下图所示：

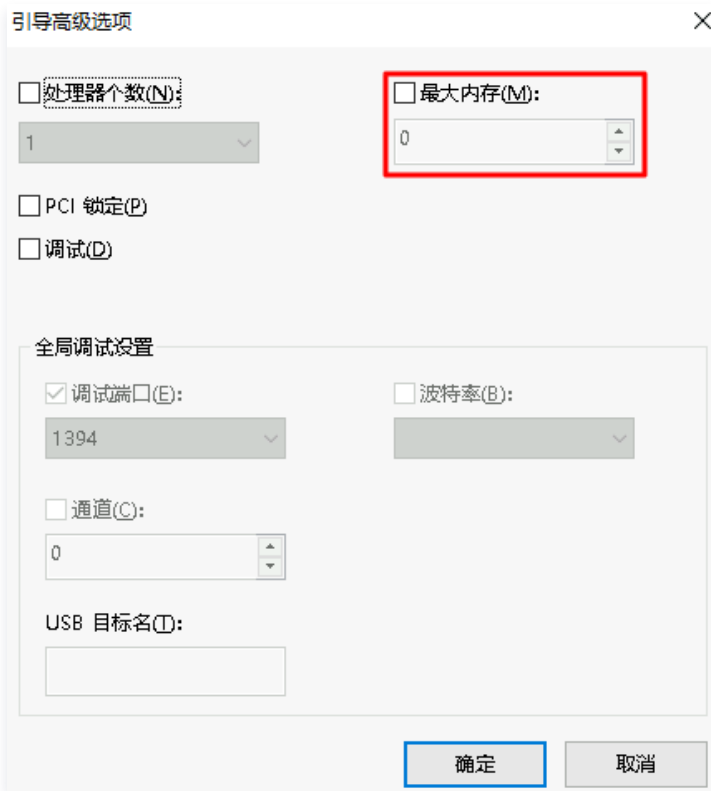



- 小于，则表示正常。
- 大于，请参考以下步骤进行修复。

- 在 powershell 窗口中输入 `msconfig` 并按 **Enter**，打开“系统配置”窗口。
- 在“系统配置”窗口中，选择引导页签，并单击高级选项。如下图所示：



- 在弹出的“引导高级选项”窗口中，取消勾选“最大内存”。如下图所示：




- 单击**确定**。
- 在操作系统桌面左下角右键单击 , 选择**设置**。
- 在“设置”窗口中选择**更新与安全**, 并在左侧单击**激活**。
- 检查系统是否已激活。
 - 是, 则进行下一步。
 - 否, 则请参考 [系统激活](#) 进行激活。
- 通过控制台重启实例, 使配置生效。详情请

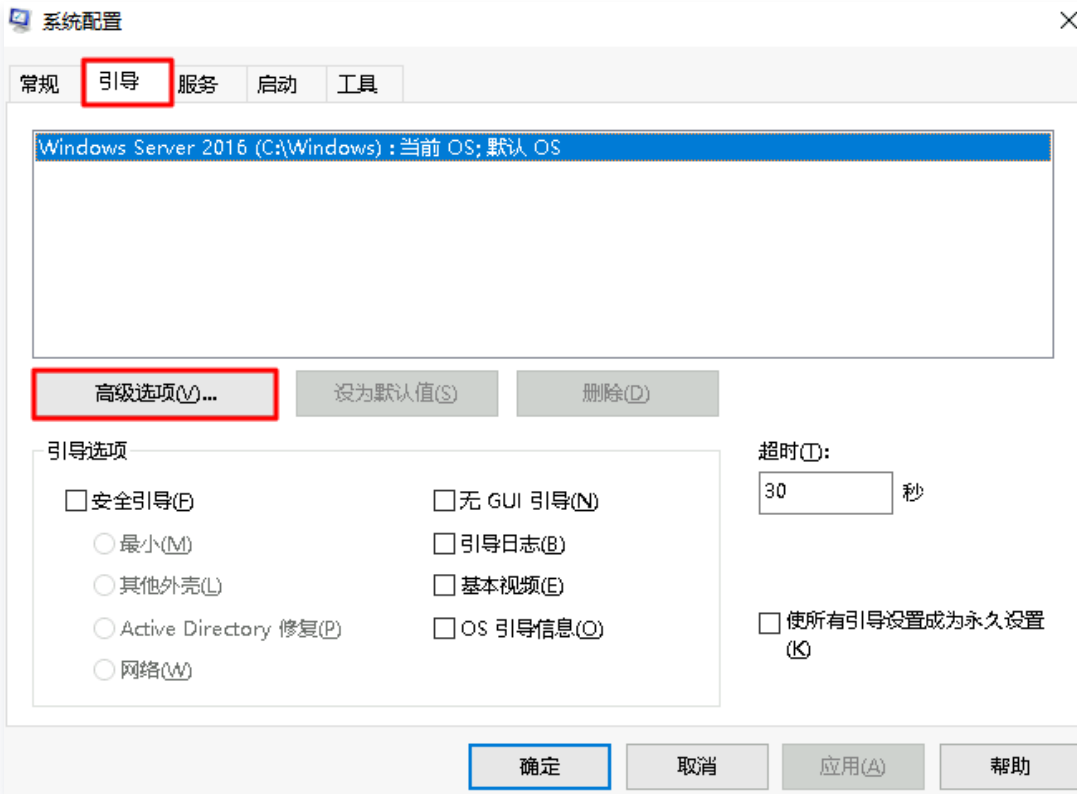
CPU 限制检查

现象描述

Windows 操作系统无法最大化使用 CPU, 可能存在 CPU 瓶颈导致不能充分发挥系统性能。

解决方法

- 登录实例, 详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例](#)。
- 在操作系统桌面左下角右键单击 , 在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
- 在 powershell 窗口中输入 `msconfig` 并按 **Enter**, 打开“系统配置”窗口。
- 在“系统配置”窗口中, 选择**引导页签**, 并单击**高级选项**。如下图所示:



5. 在弹出的“引导高级选项”中，取消勾选“处理器个数”。如下图所示：



6. 在 powershell 窗口中，执行以下命令。

```
bcdedit |findstr detecthal
```

检查输出结果是否为空，或 detecthal 值是否为 YES。

- 是，则请进行下一步。

○ 否，则请执行命令 `bcdedit /set detecthal yes` 将 `detecthal` 值改为 YES。


7. 通过控制台重启实例，使配置生效。详情请参见 [重启实例](#)。

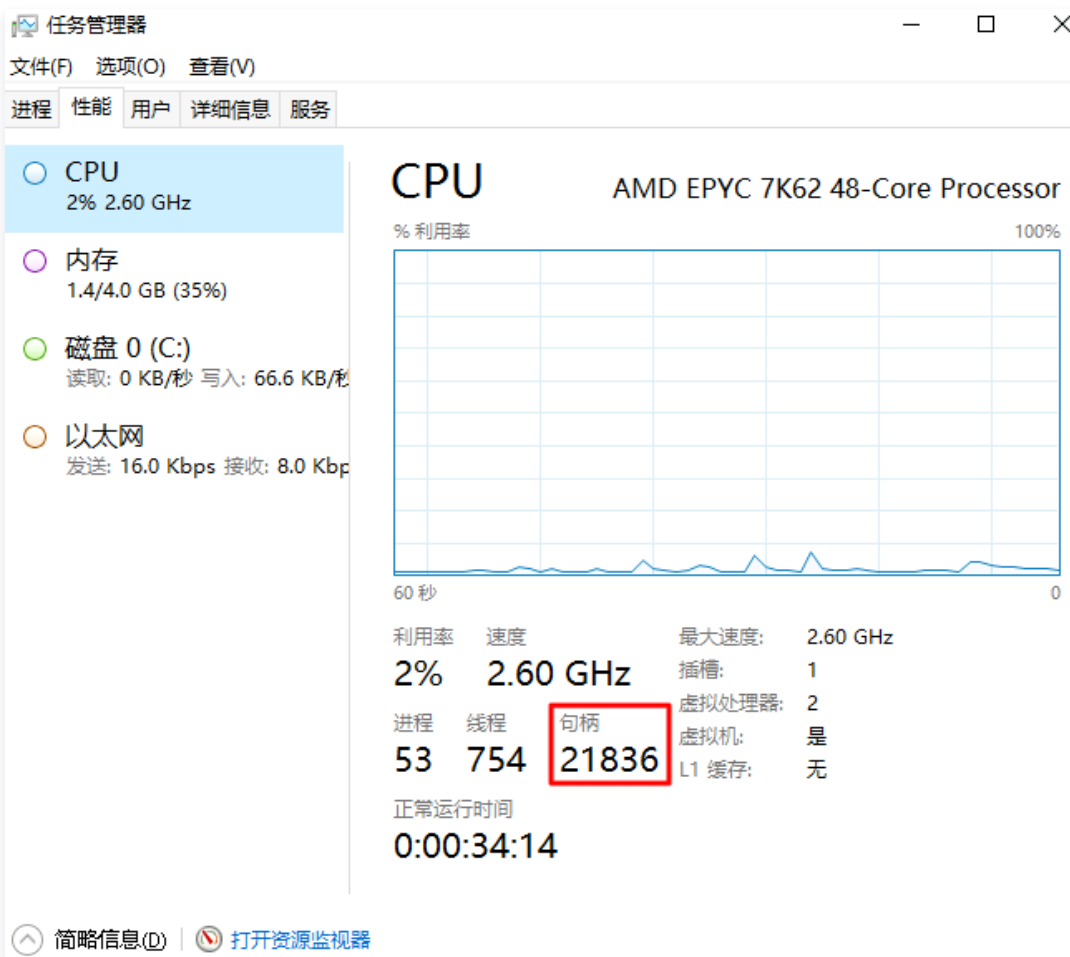
句柄泄露检查

现象描述

句柄泄露会导致系统资源浪费，严重时会导致系统功能异常，出现卡顿、无法登录、业务异常等情况。

解决方法

1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例（推荐）](#)。
若无法登录实例，请 [重启实例](#) 后进行登录。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中输入 `taskmgr.exe` 并按 **Enter**，打开“任务管理器”窗口。
4. 在“任务管理器”窗口中，选择**详细信息**并单击**性能**页签。可查看句柄总数，如下图所示：



5. 选择**详细信息**页签，并在**详细信息**首行右键单击，在弹出菜单中单击**选择列**。
6. 在弹出的“选择列”窗口中，勾选“句柄”并单击**确定**。
7. 单击行首的**句柄**，进行降序排列。如下图所示：



8. 右键单击占用句柄最多的进程，在弹出菜单中选择**创建转储文件**。
9. 在弹出的“转储进程”窗口中单击**确定**。
10. 按需更新系统补丁、安装杀毒软件，进行全盘病毒扫描。

系统暴力破解和攻击检查

现象描述

可能导致系统卡顿，严重时系统会被打挂，影响正常业务，甚至有丢数据风险。

解决方法


通过控制台合理设置安全组策略，仅放通必要的 IP 及端口号，其他默认拒绝。详情请参见 [安全组概述](#)。

系统环境变量检查

现象描述

可能导致系统部分命令无法正常运行，提示命令不存在或运行后出现异常，例如不断弹窗等。

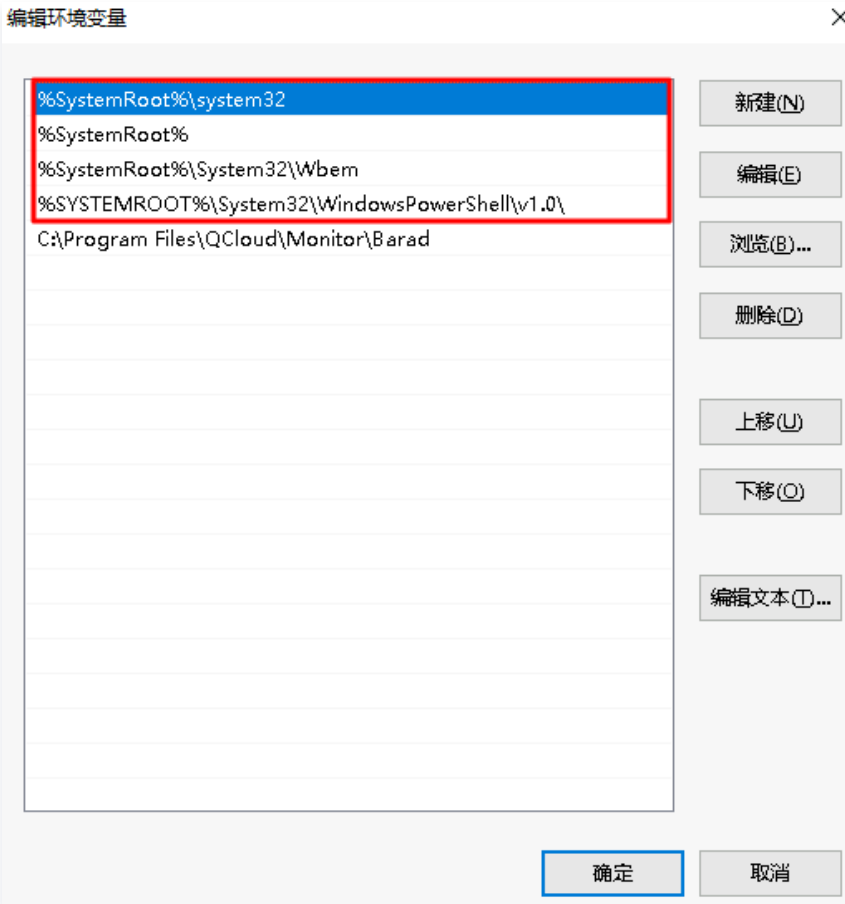
解决方法

1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例（推荐）](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中输入 `sysdm.cpl` 并按 **Enter**，打开“系统属性”窗口。
4. 在“系统属性”窗口中，选择**高级页签**，并单击**环境变量**。如下图所示：



5. 双击“系统变量”中的 Path，检查环境变量。

请确保以下4个环境变量存在、顺序无误且位置处在最顶端。若您还有其他自定义环境变量，请尽量放在最底端。如下图所示：



若您的环境变量出现问题，请进行修复：

- %SystemRoot%\system32
- %SystemRoot%
- %SystemRoot%\System32\Wbem
- %SYSTEMROOT%\System32\WindowsPowerShell\v1.0\

系统激活检查

现象描述

系统未激活会很小概率会引发 Windows 实例出现一些未知异常。例如，系统激活注册表可能被损坏，当机器在重启后出现内存被系统限制为微软设计的默认值2GB等。

解决方法

请参考 [Windows Server 系统激活](#) 及 [使用 slmgr 命令激活 Windows 系统](#) 进行系统激活。

系统时间检查

现象描述

Windows 实例系统时间异常会导致依赖时间的业务出现异常，例如系统无法激活。

解决方法

请参考 [Windows 实例：配置 NTP 服务](#) 配置系统时间同步。

系统路由表检查

现象描述

Windows 实例缺少系统默认路由会导致对应 IP 段路由不通，影响正常通信。

解决方法

Windows 实例初始化会执行以下7条命令来调整路由，您可以通过以下命令进行修复。其中 `$Gateway` 需替换为实例中实际的网卡网关地址。

```
route delete 0.0.0.0 -p
route delete 169.254.0.0 -p
route add 0.0.0.0 mask 0.0.0.0 $Gateway -p
route add 169.254.0.0 mask 255.255.128.0 $Gateway -p
route change 10.0.0.0 mask 255.0.0.0 $Gateway -p
route change 172.16.0.0 mask 255.240.0.0 $Gateway -p
route change 192.168.0.0 mask 255.255.0.0 $Gateway -p
```

⚠ 注意


若 `route change xxx` 相关命令执行失败，请替换为 `route add xxx`。

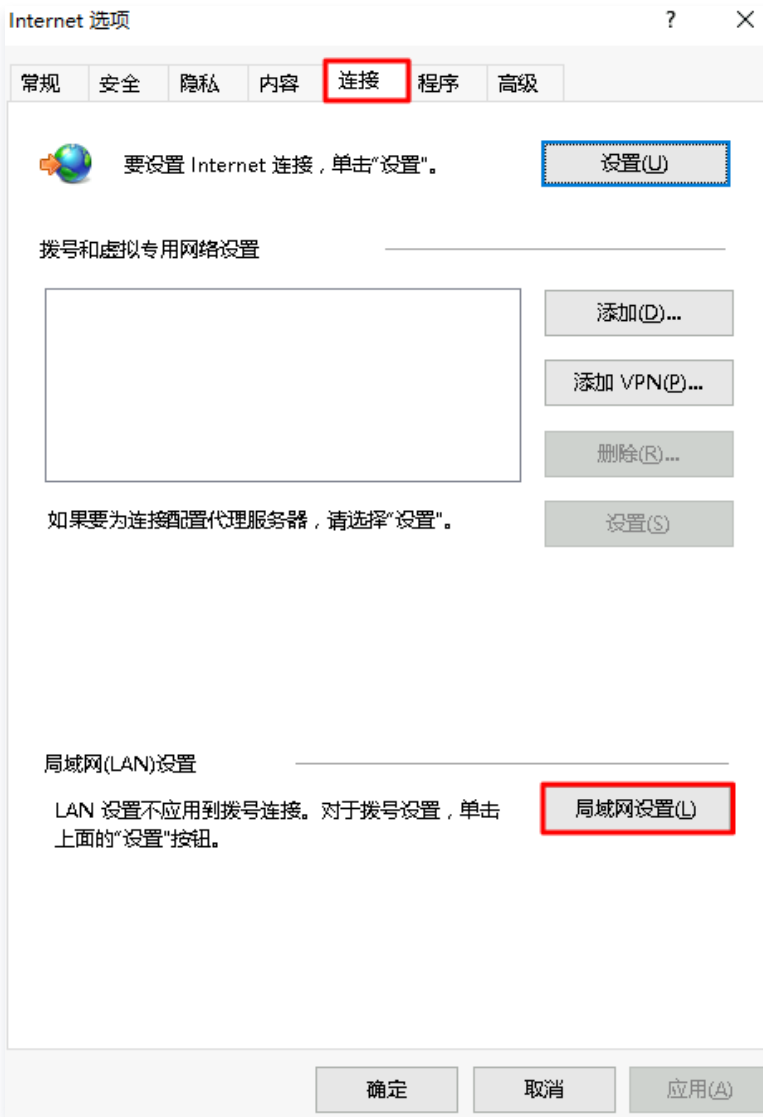
系统 IE 代理检查

现象描述

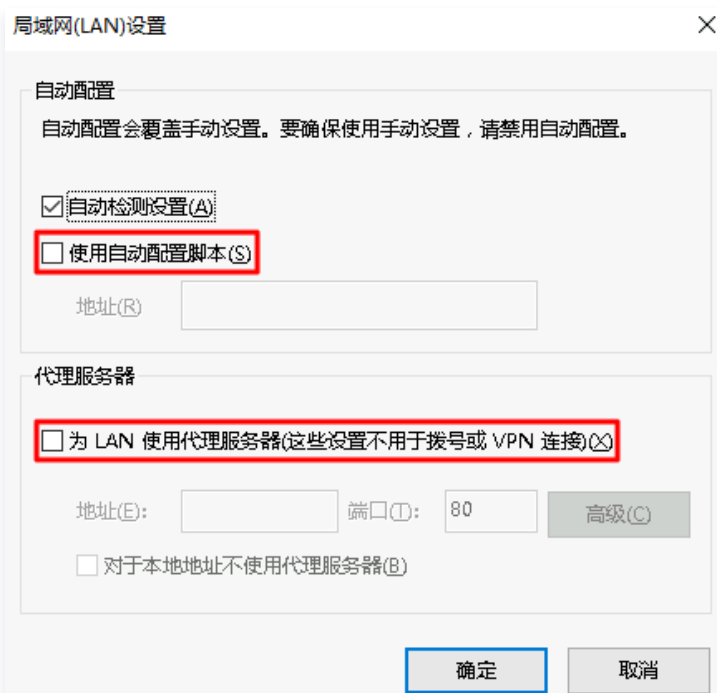
Window 实例内部若配置了 IE 代理，则可能影响网络访问和域名解析。

解决方法

1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例（推荐）](#)。
2. 在操作系统中打开 IE 浏览器，选择浏览器右上方的 ，单击弹出菜单中的 **Internet 选项**。
3. 在弹出的“Internet 选项”窗口中，选择**连接页签**，并单击**局域网设置**。如下图所示：



4. 在弹出的“局域网(LAN)窗口中”，取消勾选“使用自动配置脚本”及“为 LAN 使用代理服务器”。如下图所示：




5. 单击确定。

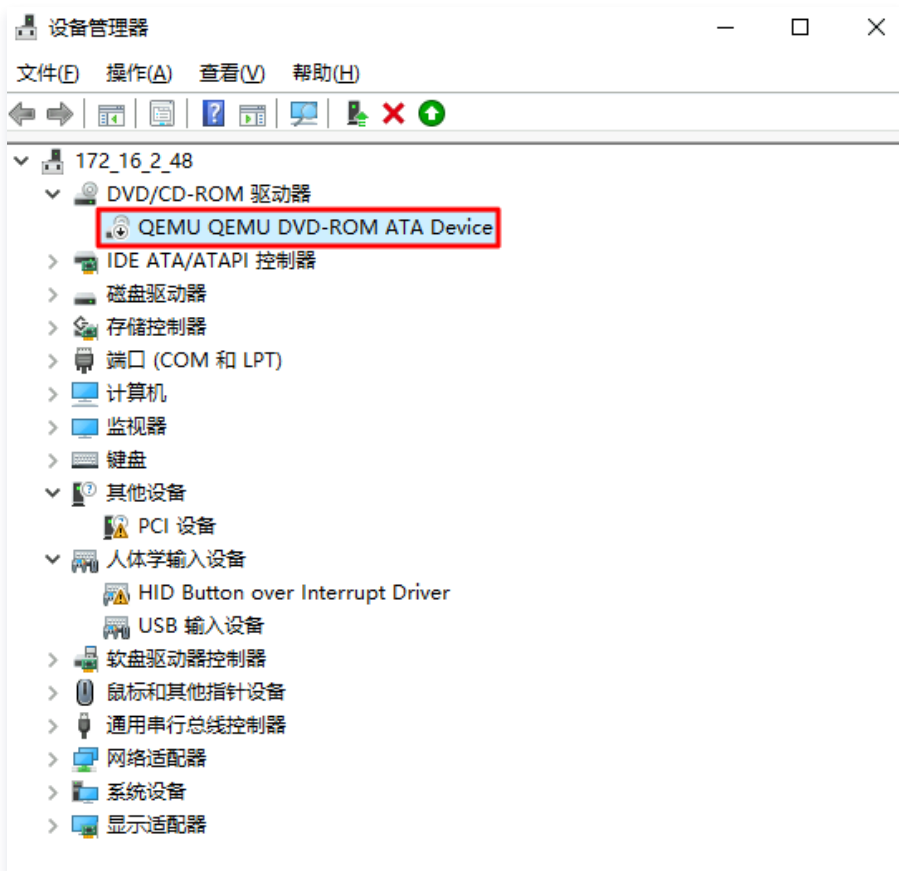
CD-ROM 状态检查


现象描述

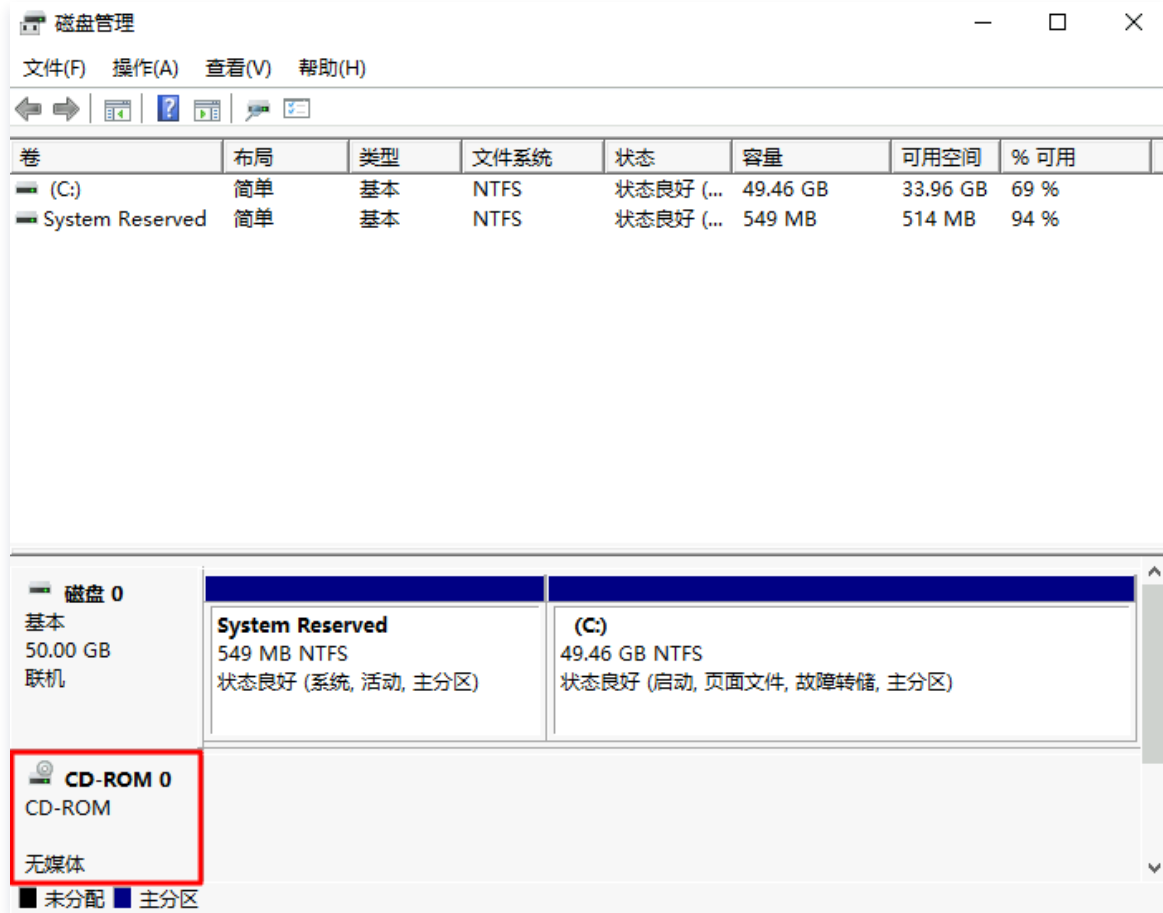
开源组件 Cloudbase-init 需要借助 CD-ROM 来完成一些基本功能配置，若 CD-ROM 不可用，则会影响控制台密码重置等功能。

解决方法

1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例（推荐）](#)。
 2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **设备管理器**。
 3. 在弹出的“设备管理器”窗口中，展开“DVD/CD-ROM驱动器”，并检查“QEMU QEMU DVD-ROM ATA Device”。
- 若“QEMU QEMU DVD-ROM ATA Device”设备如下图所示，则请右键单击设备，并在弹出菜单中选择**启用设备**。



4. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **磁盘管理**。
5. 在弹出的“磁盘管理器”中，查看 CD-ROM 是否具备驱动器号。
 - 5.1 若 CD-ROM 如下图所示无驱动器号，则请右键单击 CD-ROM，选择**更改驱动器号和路径**。



5.2 在弹出的“更改 0 MB CDFS CD-ROM 0 的驱动器号和路径”窗口中，单击添加。


5.3 在“添加驱动器号或路径”窗口中选择“分配以下驱动器号”，按需选择驱动器号后，单击确定。

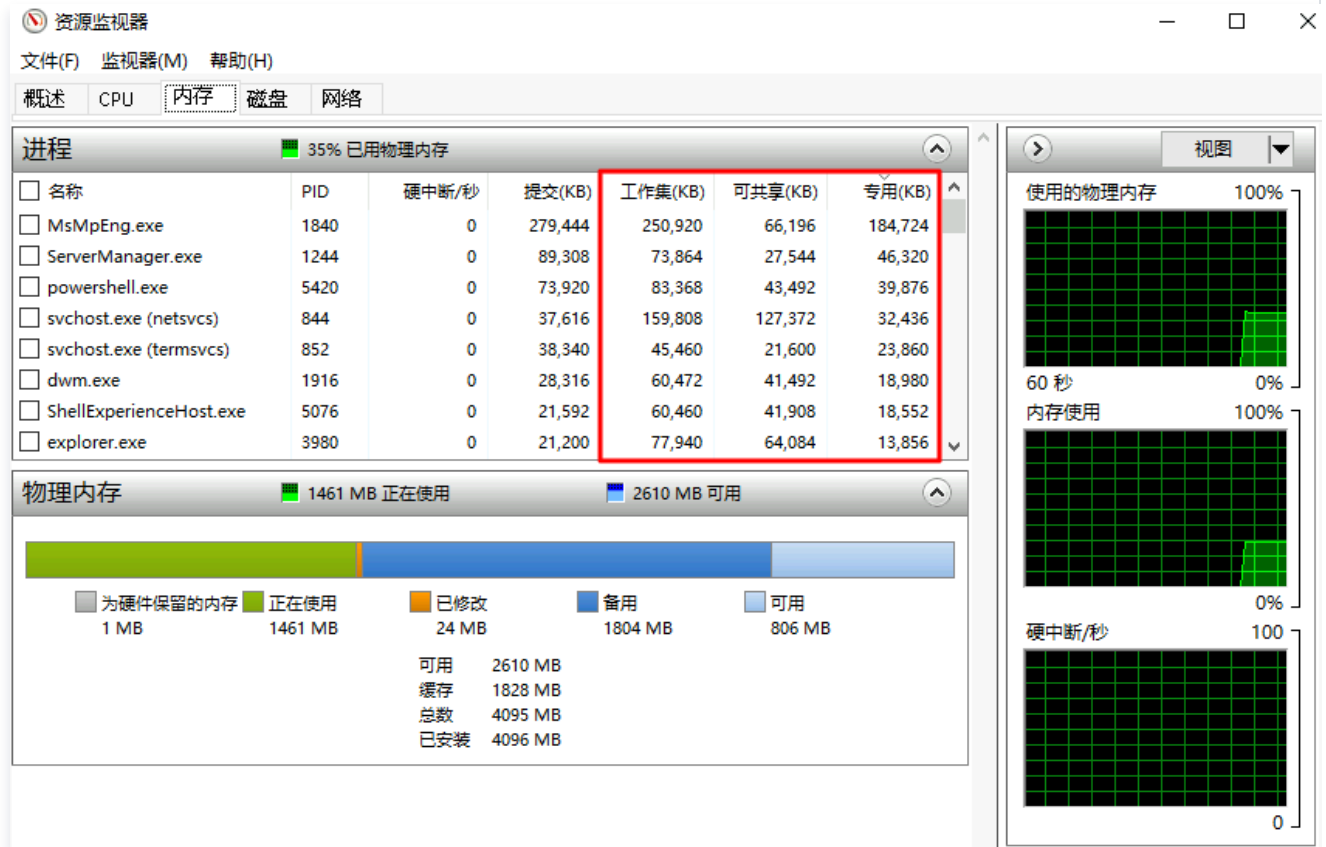
内存使用率过高

现象描述

内存使用率过高，系统性能会降低，可用内存资源不足可能会导致系统变得卡顿。

解决方法

1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例（推荐）](#)。
若因内存过高无法登录，请参考 [Windows 实例：CPU 或内存占用率高导致无法登录](#) 进行排查。
2. 通过检查结果，或任务管理器查看占用内存最高的进程。本文以使用任务管理器查看，步骤如下：
 - 2.1 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
 - 2.2 在 powershell 窗口中输入 `resmon` 并按 **Enter**，打开“资源监视器”。
 - 2.3 在“资源监视器”窗口中，确认占用内存最高的进程运行是否正常。如下图所示：



若排查出的业务：

- 为业务自身需要，则请参考 [调整实例配置](#) 进行配置升级。
- 非业务自身进程，可优先通过更新系统补丁、安装杀毒软件进行全盘病毒扫描。

虚拟内存使用率高

现象描述

长期虚拟内存不足可能会导致 Windows 激活注册表损坏，出现内存被限制或登录受限制等问题。

解决方法

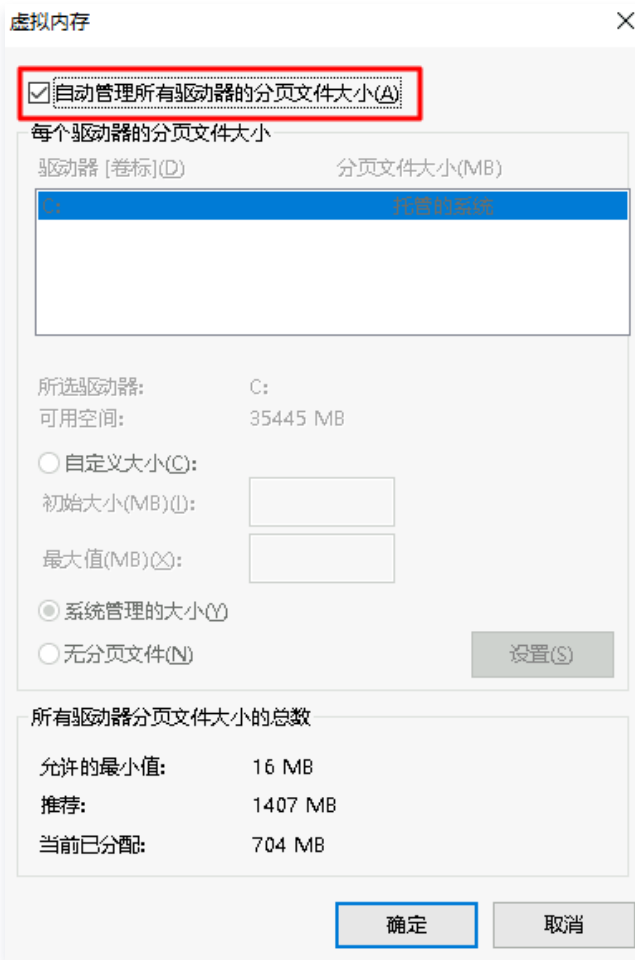
1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例（推荐）](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中输入 `sysdm.cpl` 并按 **Enter**，打开“系统属性”窗口。
4. 在弹出的“系统属性”窗口中，选择高级页签，并单击“性能”下的**设置**。如下图所示：



5. 在弹出的“性能选项”窗口中，选择高级页签，并单击更改。如下图所示：



- 在弹出的“虚拟内存”窗口中，勾选“自动管理所有驱动器的分页文件大小”，系统会自动选择磁盘空间充足的盘符进行虚拟页面文件存放。如下图所示：



7. 单击确定。

① 说明


- 若您需自定义分页文件大小，则最大值务必不小于页面下方的“推荐值”。
- 因虚拟内存受物理内存和磁盘可用空间的影响，同时建议您调整实例资源配置，增加物理内存。详情请参见 [调整实例配置](#)。

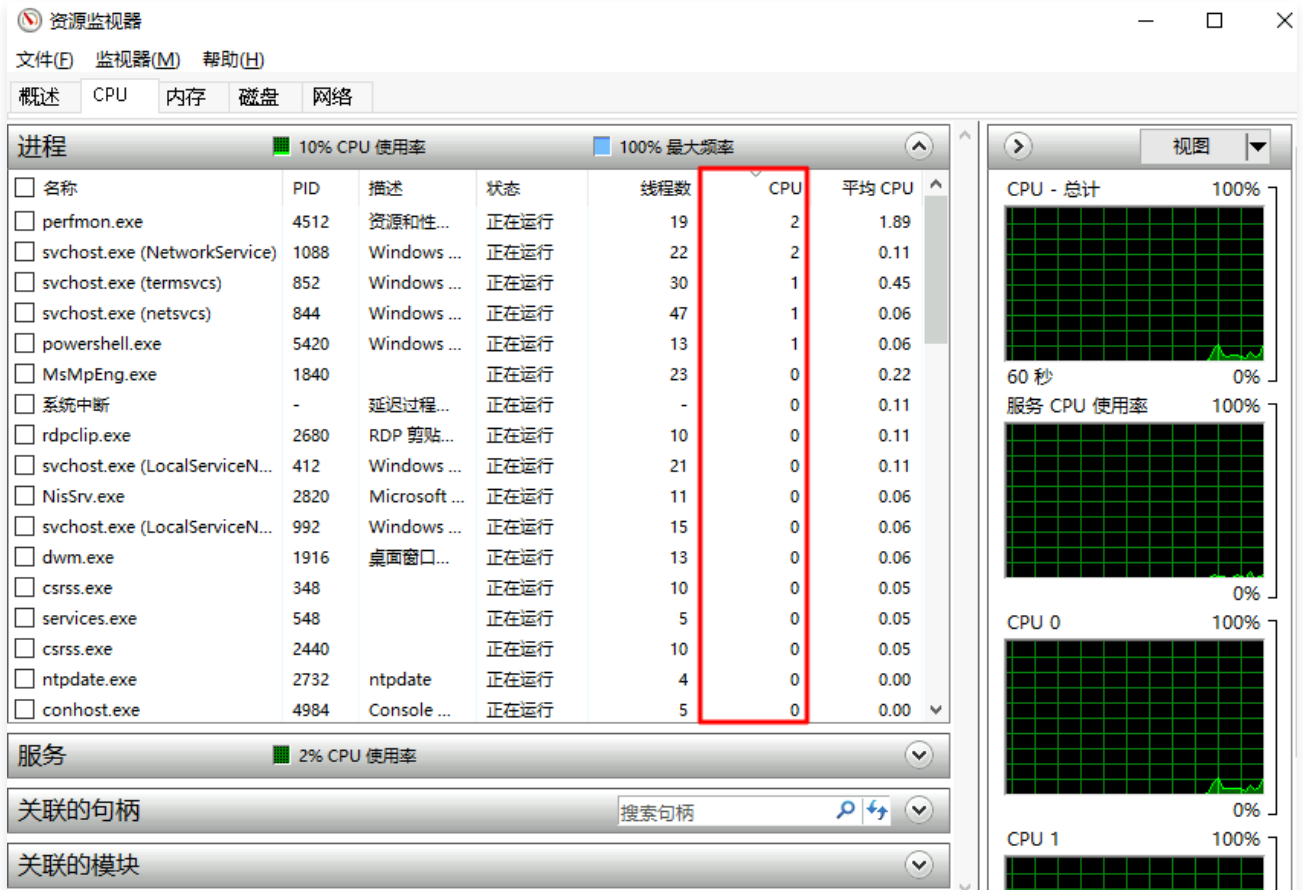
总 CPU 使用率过高

现象描述

CPU 使用率过高，系统性能会降低，可用 CPU 资源不足系统可能导致实例变得卡顿，甚至无法登录。

解决方法

1. 登录实例，详情请参见 [使用标准方式登录 Windows 实例（推荐）](#)。
若因内存过高无法登录，请参考 [Windows 实例：CPU 或内存占用率高导致无法登录](#) 进行排查。
2. 通过检查结果、任务管理器或资源监视器查看占用 CPU 最高的进程。本文以使用资源监视器查看，步骤如下：
 - 2.1 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
 - 2.2 在 powershell 窗口中输入 `resmon` 并按 **Enter**，打开“资源监视器”。
 - 2.3 在“资源监视器”窗口中，选择 **CPU** 页签，确认占用 CPU 最高的进程运行是否正常。如下图所示：



若排查出的业务：

- 为业务自身需要，则请参考 [调整实例配置](#) 进行配置升级。
- 非业务自身进程，可优先通过更新系统补丁、安装杀毒软件进行全盘病毒扫描。

单 CPU 使用率过高

现象描述

单个逻辑 CPU 使用率过高，而其他逻辑 CPU 使用率较低，导致 CPU 资源分配不均，无法充分发挥系统性能。

解决方法

1. 请通过检查结果定位占用单 CPU 最高的进程名。
2. 确认该进程运行是否正常。
 - 正常，则请忽略。
 - 异常，若非特定设置则建议优化异常进程 CPU 使用，或请联系程序设计厂商进行优化适配。

磁盘可用空间不足

现象描述

磁盘可用空间不足，会导致系统性能降低，磁盘写满可能会导致业务异常。

解决方法

确认磁盘中哪些文件占用空间最多：

- 是否为日志文件，或可清理文件。
- 若为业务正常需求文件，则建议尽快扩容磁盘，详情请参见 [扩容场景介绍](#)。


```
Start-Service TermService
```

远程桌面服务端口检查

现象描述

远程桌面服务端口未监听，无法远程登录，只能通过 VNC 登录。

解决方法

① 说明

执行以下步骤时，请在每执行完一步后检查一次问题是否修复，若未修复则继续执行步骤。

1. 执行命令恢复

1.1 使用 VNC 登录 Windows 实例。

1.2 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 Windows PowerShell (管理员)。

1.3 在 powershell 窗口中，执行以下命令进行恢复。

```
Set-ItemProperty 'HKLM:\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Terminal  
Server\WinStations\RDP-Tcp' -Name fEnableWinStation -Value "1" -Force
```

2. 检查系统是否激活

2.1 在操作系统桌面左下角右键单击 ，选择设置。

2.2 在“设置”窗口中选择更新与安全，并在左侧单击激活。

2.3 检查系统是否已激活。若未激活，则请参考 [系统激活](#) 进行激活。

3. 重置 WinSock

3.1 执行以下命令，重置 WinSock。

```
netsh.exe winsock reset
```

3.2 执行该命令后需重启实例，使配置生效。详情请参见 [重启实例](#)。

4. 修复多用户登录远程

若您已安装多用户登录的远程桌面功能，建议先卸载，待排查后再安装。

请参考以下步骤，导出及备份问题实例的注册表文件，并将正常实例的注册表文件导入至问题实例。

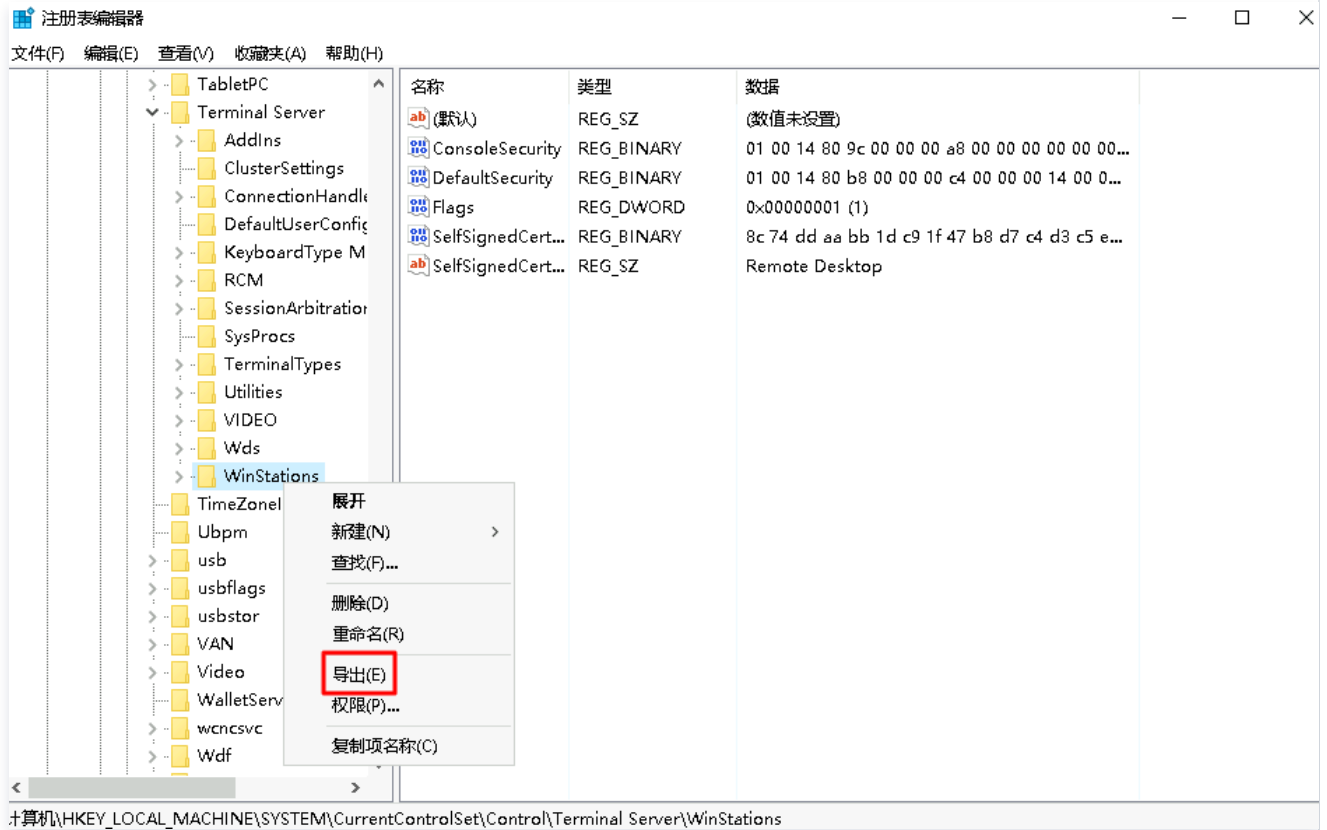
4.1 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 Windows PowerShell (管理员)。

4.2 在 powershell 窗口中，输入 regedit 并按 Enter，打开“注册表编辑器”。

4.3 在“注册表编辑器”左侧文件树中，根据

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\WinStations 路径找到 WinStations 文件。

4.4 右键单击 WinStations 文件，在弹出菜单中选择导出。如下图所示：



4.5 在弹出窗口中设置导出文件名，本文以 `WinStations.reg` 为例。

4.6 单击确定，即可在已指定位置查看导出文件 `WinStations.reg`。


4.7 备份完成后，请参考以上步骤导出正常实例的注册表 `WinStations` 文件，并将导出的 `WinStations` 文件导入异常实例。请双击需导入的 `WinStations.reg` 文件，并在弹出窗口中单击是即可完成导入。

RDP 侦听器启用检查

现象描述

RDP 侦听器未启用，无法远程登录，建议使用 VNC 登录进行恢复。

解决方法

1. 使用 VNC 登录 Windows 实例。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中，执行以下命令进行恢复。

```
Set-ItemProperty 'HKLM:\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\WinStations\RDP-Tcp\' -Name fEnableWinStation -Value "1" -Force
```


...

允许远程桌面连接检查

现象描述

RDP 被禁用，无法远程登录，建议使用 VNC 登录进行恢复。

解决方法

1. 使用 [VNC 登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 , 在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中, 执行以下命令进行恢复。


```
Set-ItemProperty 'HKLM:\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\' -Name "fDenyTSConnections" -Value 0 -Force
```

RDP 自签证书到期时间检查

现象描述

RDP 自签证书过期, 可能无法远程登录, 建议使用 VNC 登录进行恢复。

解决方法

1. 使用 [VNC 登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 , 在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中, 依次执行以下命令进行恢复。

```
Remove-Item -Path 'Cert:\LocalMachine\Remote Desktop\*' -Force -ErrorAction SilentlyContinue
```

```
Restart-Service TermService -Force
```

远程桌面服务角色安装及授权检查


现象描述

120天宽限期过后, 还未导入 License 会导致无法远程登录, 只能使用 VNC 登录。

解决方法

通常情况下, 微软系统默认允许最多2个账号同时登录。若非必须, 则建议您卸载远程桌面服务角色以快速修复问题。若需使用多用户同时登录, 则请拨打微软市场部热线 (拨通 400-820-3800 后转2再转4) 进行咨询购买 RDS CALs, 详情请参见 [设置允许多用户远程登录 Windows 云服务器](#)。

卸载及修复步骤步骤如下:

1. 使用 [VNC 登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 , 在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中, 执行以下命令进行卸载。

```
Remove-WindowsFeature Remote-Desktop-Services
```


4. 重启实例, 使配置生效。详情请参见 [重启实例](#)

网络访问账户检查

现象描述

网络访问账户为仅来宾, 无法远程登录, 建议使用 VNC 登录进行恢复。

解决方法

1. 使用 [VNC 登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中，依次执行以下命令进行恢复。


```
Set-ItemProperty HKLM:\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Lsa -Name forceguest -Value 0 -Force
```

远程桌面服务端口防火墙放通检查

现象描述

Windows 实例内部防火墙未放通远程桌面服务端口，无法远程登录，只能使用 VNC 登录。

解决方法

1. 使用 [VNC 登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中，输入 `wf` 并按 **Enter**，打开“高级安全 Windows 防火墙”窗口。
4. 在“高级安全 Windows 防火墙”中，单击“概述”中的 **Windows 防火墙属性**。如下图所示：




5. 在弹出的“本地计算机-属性”窗口中，分别切换至**域配置文件/专用配置文件/公用配置文件**页签，并将“防火墙状态”设置为“关闭”。
6. 单击**确定**保存设置。
关闭实例本身防火墙后，请通过控制台中的安全组放通实例远程桌面端口，详情请参见 [添加安全组规则](#)。

端口耗尽检查

现象描述

由于高位可用 TCP 或 UDP 端口耗尽，可能导致网络不通。

解决方法

1. 使用 VNC 登录 Windows 实例。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 , 在弹出菜单中选择 Windows PowerShell (管理员)。
3. 在 powershell 窗口中, 您可以根据实际情况, 选择以下方式:
 - 扩容端口。优先快速恢复业务, 无需重启实例。

```
netsh int ipv4 set dynamicport tcp start=10000 num=55536
```

```
netsh int ipv4 set dynamicport udp start=10000 num=55536
```

- 加快端口释放, 同时扩容端口。推荐使用该方式, 但需重启实例。


```
Set-ItemProperty HKLM:\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters\ -Name  
TcpTimedWaitDelay -Value 30 -Force
```

Timewait/Closewait 连接数检查

现象描述

可能会导致无法远程登录, 甚至出现端口耗尽网络不通现象。

解决方法

1. 使用 VNC 登录 Windows 实例。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 , 在弹出菜单中选择 Windows PowerShell (管理员)。
3. 在 powershell 窗口中, 执行以下命令, 加快端口释放。

```
Set-ItemProperty HKLM:\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Tcpip\Parameters\ -Name  
TcpTimedWaitDelay -Value 30 -Force
```


建议优先使用安全组, 仅放通必要的 IP 及端口号, 以过滤部分恶意请求。同时按需更换 wait 连接数过多的默认业务端口号, 例如远程桌面服务默认端口号3389。

网关状态检查

现象描述

网关异常可能会导致机器网络不通。

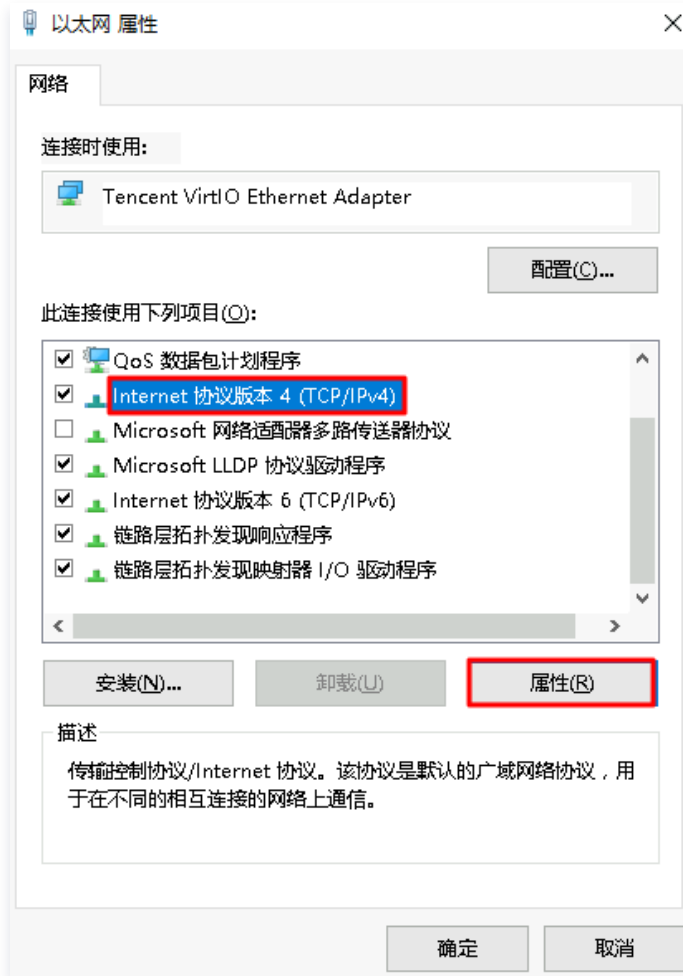
解决方法

1. 使用 VNC 登录 Windows 实例。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 , 在弹出菜单中选择 Windows PowerShell (管理员)。
3. 在 powershell 窗口中, 执行以下命令, 对现有 IP 信息进行备份输出。

```
ipconfig /all >>C:\ip.txt
```

4. 在 powershell 窗口中, 输入 `ncpa.cpl` 并按 Enter, 打开“网络连接”窗口。
5. 在“网络连接”窗口中, 重启网卡:

- 右键单击网卡，在弹出的菜单中选择**禁用**。
 - 再次右键单击后，再选择**启用**，以尝试快速修复。
6. 若仍未修复，请确认网卡是否为自动获取 IP 地址。若非此设置，建议调整为自动获取 IP 地址。步骤如下：
- 6.1 在“网络连接”窗口中，右键单击网卡，在弹出的菜单中选择**属性**。
- 6.2 在弹出的“以太网 属性”窗口中，选择“Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4)”，并单击**属性**。如下图所示：




- 6.3 在弹出的“Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4)”窗口中，选择“自动获得 IP 地址”。
- 6.4 单击**确定**，设置完成后再次检查网关状态。
 若您无法通过此步骤修复，则可使用 [步骤3](#) 中备份的 IP 信息进行还原。

MAC 地址检查

现象描述

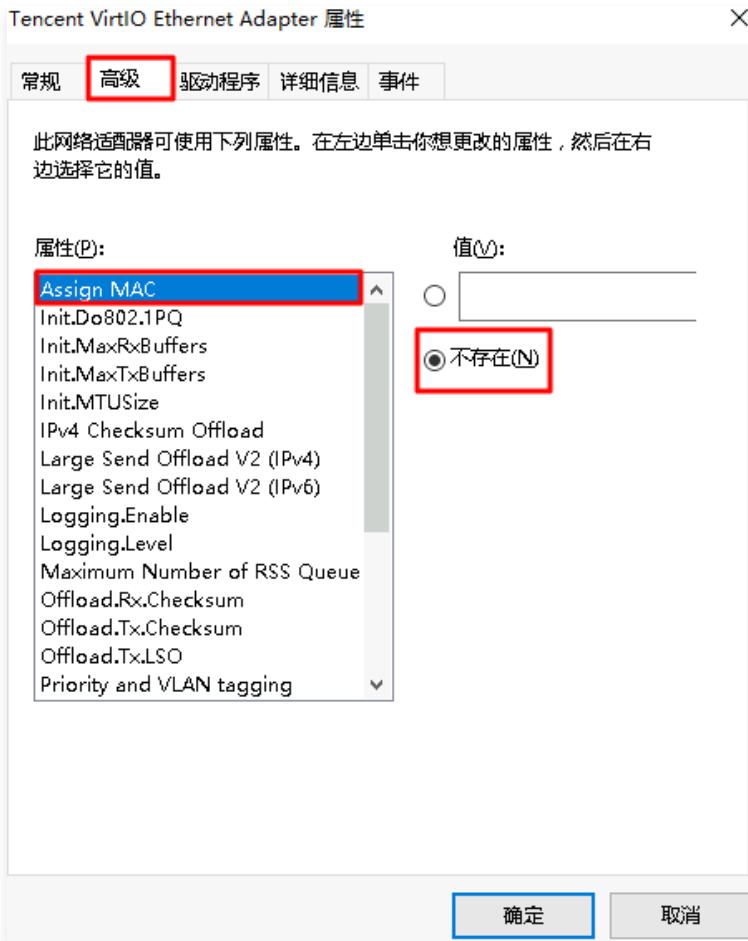
MAC 地址异常可能会导致机器网络不通。

解决方法

1. 使用 [VNC 登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中，输入 `ncpa.cpl` 并按 **Enter**，打开“网络连接”窗口。
4. 在“网络连接”窗口中，右键单击网卡，在弹出的菜单中选择**属性**。
5. 在弹出的“以太网 属性”窗口中，单击**配置**。如下图所示：



6. 在弹出的“Tencent VirtIO Ethernet Adapter 属性”窗口中，选择高级页签，并选择属性中的 **Assign MAC**，设置其为“不存在”。如下图所示：




7. 单击**确定**，保存设置。
8. 在“网络连接”窗口中，重启网卡：
 - 右键单击网卡，在弹出的菜单中选择**禁用**。
 - 再次右键单击后，再选择**启用**。

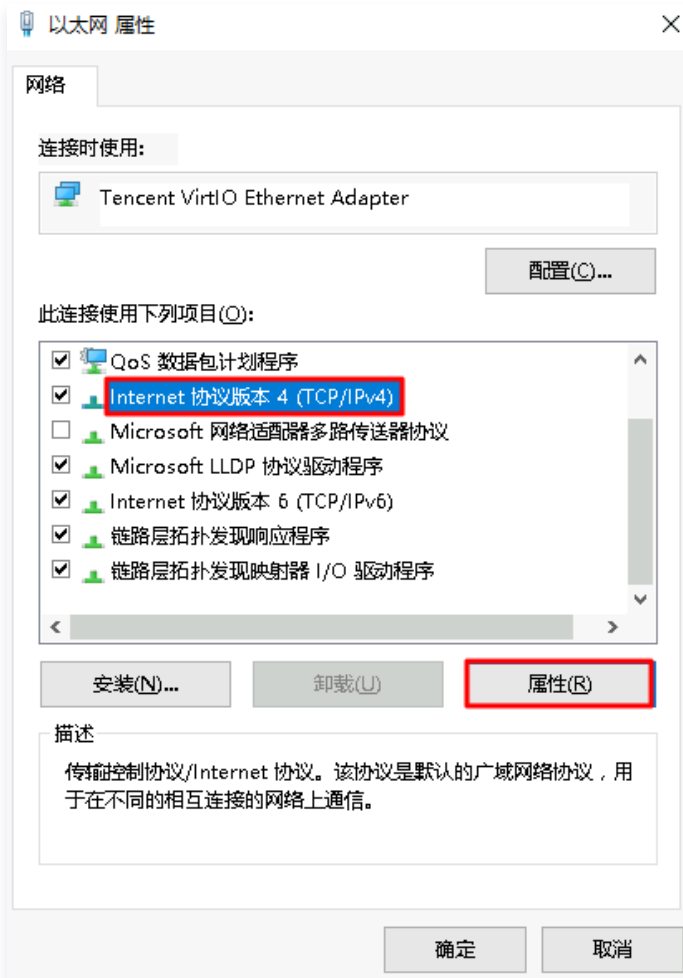
内网域名解析检查

现象描述

无法 nslookup 和 ping 通内网，导致系统无法激活、无法进行时间同步等。

解决方法

1. 使用 [VNC 登录 Windows 实例](#)。
2. 在操作系统桌面左下角右键单击 ，在弹出菜单中选择 **Windows PowerShell (管理员)**。
3. 在 powershell 窗口中，输入 `ncpa.cpl` 并按 **Enter**，打开“网络连接”窗口。
4. 在“网络连接”窗口中，右键单击网卡，在弹出的菜单中选择**属性**。
5. 在弹出的“以太网 属性”窗口中，选择“Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4)”，并单击**属性**。如下图所示：



6. 在弹出的“Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4)”窗口中:

- 建议使用“自动获得 DNS 服务器地址”设置，或者添加 CVM 默认 DNS 地址（私有网络通常是 183.60.83.19 和 183.60.82.98）。
- 若实例为域环境，则请单击高级，在“高级 TCP/IP 设置”窗口中，建议将 CVM 默认 DNS 地址放置在域 DNS 后。

7. 在 powershell 窗口中，执行以下命令，检查永久路由。

```
route print
```

若返回结果中未包含 169.254.0.0 开头的路由信息，则建议执行以下命令进行添加。

```
route add 169.254.0.0 mask 255.255.128.0 $Gateway -p
```

注意

\$Gateway 需替换为您实际的网关地址。