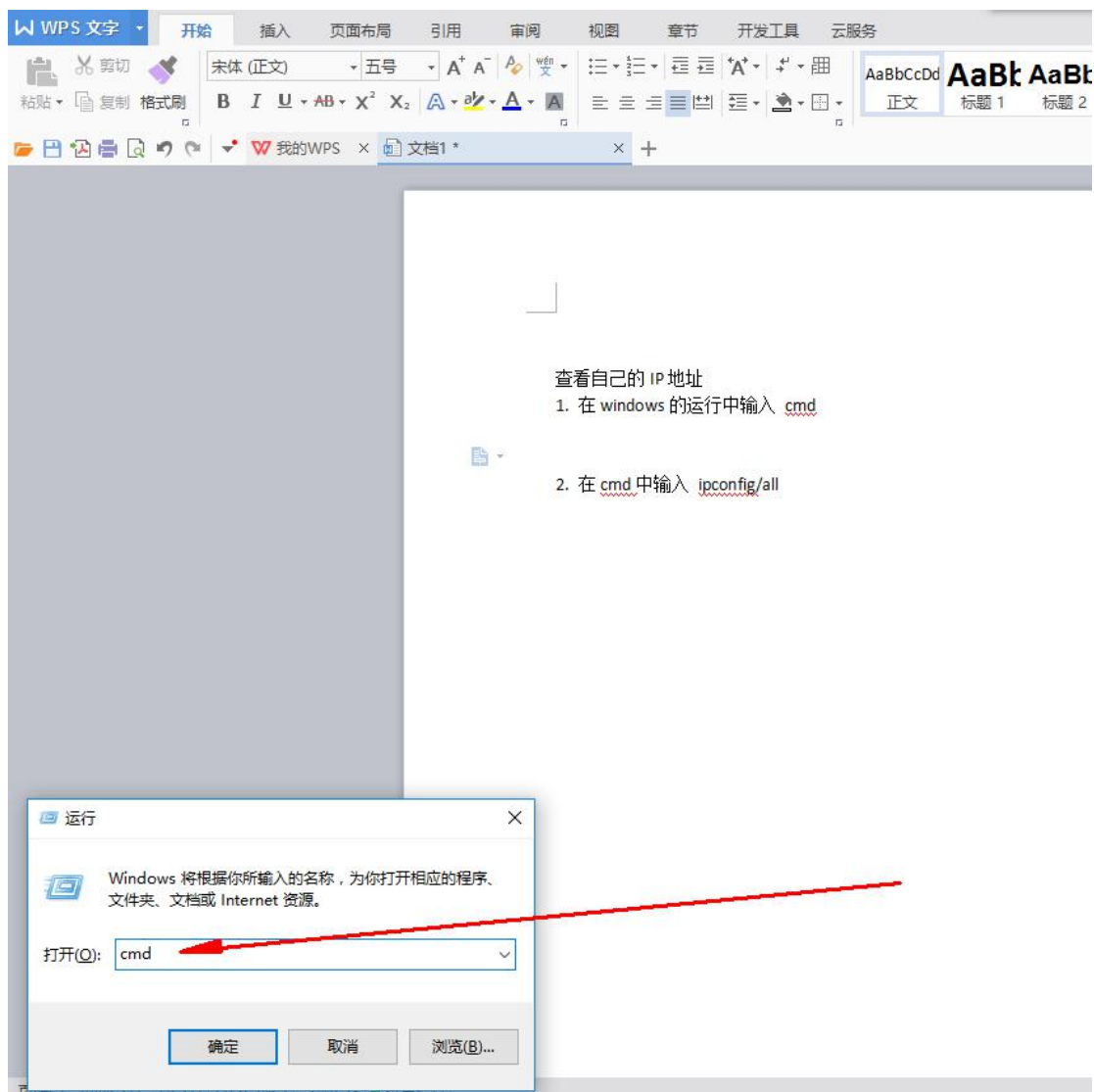


网络故障基本排错思路:

KB1 查看 PC 能否自动获得 IP 地址.....	2
在 windows 的运行中输入 cmd.....	2
在 cmd 中输入 ipconfig/all.....	2
观察提示出现的 IP 地址.....	3
KB2 测试 PC 和互联网能否通信.....	4
1 在运行中输入 cmd.....	4
2 在出现的命令行中使用 ping www.baidu.com 观察是否有返回信息.....	4
现场测试 ping 192.168.50.254.....	5
现场测试 ping 113.140.25.142.....	5
KB3 测试 PC 能否解析 DNS 网址.....	5
1 在运行中输入 cmd.....	5
2 在出现的 cmd 窗口中使用 ipconfig/all 观察电脑是否有 DNS 地址.....	6
在 cmd 中输入 nslookup.....	6
在 nslookup.exe 中输入 www.baidu.com , 测试能否出现 www.baidu 对应的网址.....	7
如果出现下图所示的信息, 代表网络正常.....	7
KB4 测试电脑和 www.baidu.com 是否正常通信.....	8
1. 在运行中输入 cmd.exe.....	8
2. 在 cmd 中输入 telnet www.baidu.com 80.....	8

KB1 查看 PC 能否自动获得 IP 地址

在 windows 的运行中输入 cmd



在 cmd 中输入 ipconfig/all

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [版本 10.0.10586]
(c) 2015 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Users\20004>ipconfig/all

Windows IP 配置

   主机名 . . . . . : DESKTOP-H1VI2A5
   主 DNS 后缀 . . . . . :
   节点类型 . . . . . : 混合
   IP 路由已启用 . . . . . : 否
   WINS 代理已启用 . . . . . : 否

以太网适配器 以太网 2:

   连接特定的 DNS 后缀 . . . . . :
   描述 . . . . . : VirtualBox Host-Only Ethernet Adapter
   物理地址. . . . . : 0A-00-27-00-00-03
   DHCP 已启用 . . . . . : 否
   自动配置已启用. . . . . : 是
   本地链接 IPv6 地址. . . . . : fe80::588b:6db:b41e:e335%3(首选)
   IPv4 地址 . . . . . : 192.168.56.1(首选)
   子网掩码 . . . . . : 255.255.255.0
   默认网关 . . . . . :
   DHCPv6 IAID . . . . . : 151519271
   DHCPv6 客户端 DUID . . . . . : 00-01-00-01-1E-C4-1C-FF-00-E0-4C-6D-78-6B
   DNS 服务器 . . . . . : 114.114.114.114
   . . . . . : 114.114.115.115
   TCP/IP 上的 NetBIOS . . . . . : 已启用

搜狗拼音输入法 全 :
```

观察提示出现的 IP 地址

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
以太网适配器 以太网 16:

   媒体状态 . . . . . : 媒体已断开连接
   连接特定的 DNS 后缀 . . . . . :
   描述 . . . . . : TAP-Win32 Adapter V9 #13
   物理地址. . . . . : 00-FF-AD-59-65-01
   DHCP 已启用 . . . . . : 是
   自动配置已启用. . . . . : 是

以太网适配器 以太网:

   连接特定的 DNS 后缀 . . . . . :
   描述 . . . . . : Realtek PCIe FE Family Controller
   物理地址. . . . . : 00-E0-4C-6D-78-6B
   DHCP 已启用 . . . . . : 是
   自动配置已启用. . . . . : 是
   本地链接 IPv6 地址. . . . . : fe80::89d8:ac73:115d:e0b0%8(首选)
   IPv4 地址 . . . . . : 192.168.31.249(首选)
   子网掩码 . . . . . : 255.255.255.0
   获得租约的时间 . . . . . : 2017年4月19日 10:35:13
   租约过期的时间 . . . . . : 2017年4月20日 21:02:00
   默认网关 . . . . . : 192.168.31.1
   DHCP 服务器 . . . . . : 192.168.31.1
   DHCPv6 IAID . . . . . : 33611852
   DHCPv6 客户端 DUID . . . . . : 00-01-00-01-1E-C4-1C-FF-00-E0-4C-6D-78-6B
   DNS 服务器 . . . . . : 114.114.114.114
   . . . . . : 123.125.81.6
   TCP/IP 上的 NetBIOS . . . . . : 已启用

搜狗拼音输入法 全 : Network Adapter VMnet1:
```

观察 IP 地址是多少

网关是多少

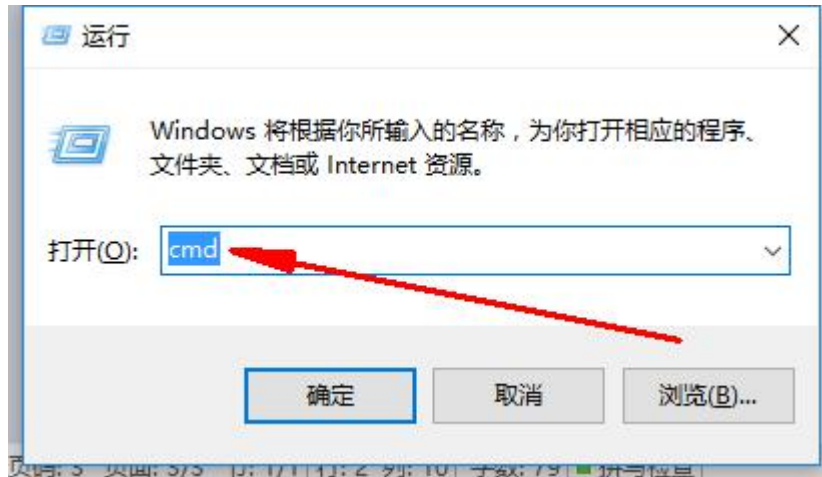
DHCP 服务器是多少

DNS 服务器是多少

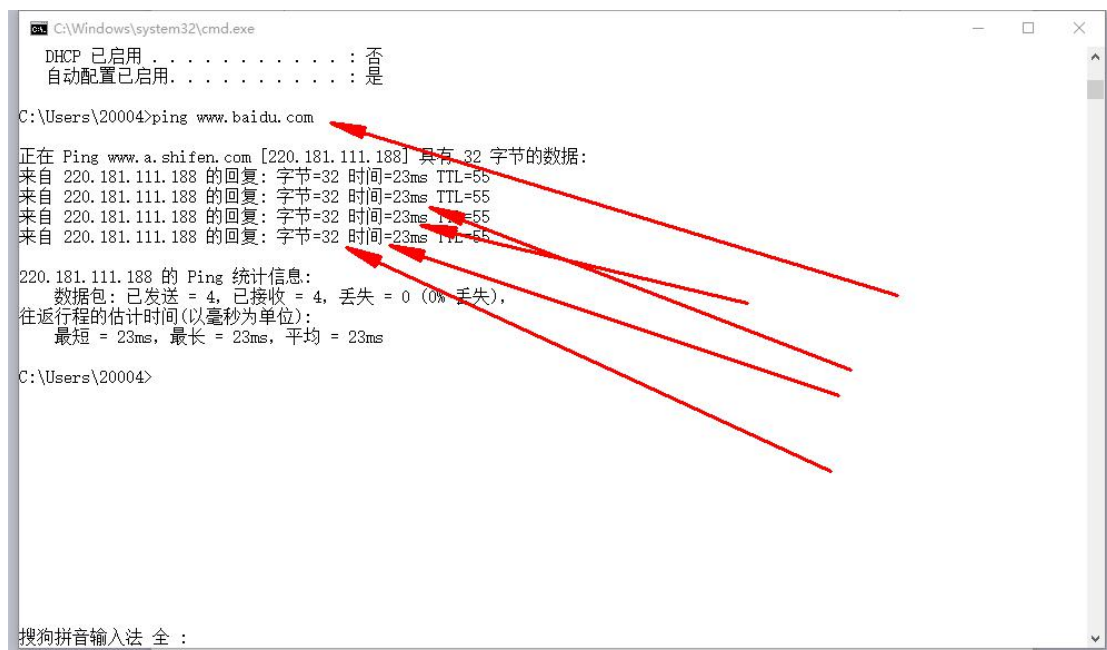
如果可以看见 IP 地址代表可以获得上网地址

KB2 测试 PC 和互联网能否通信

1 在运行中输入 cmd



2 在出现的命令行中使用 ping www.baidu.com 观察是否有返回信息



如果出现上图的信息代表网络正常

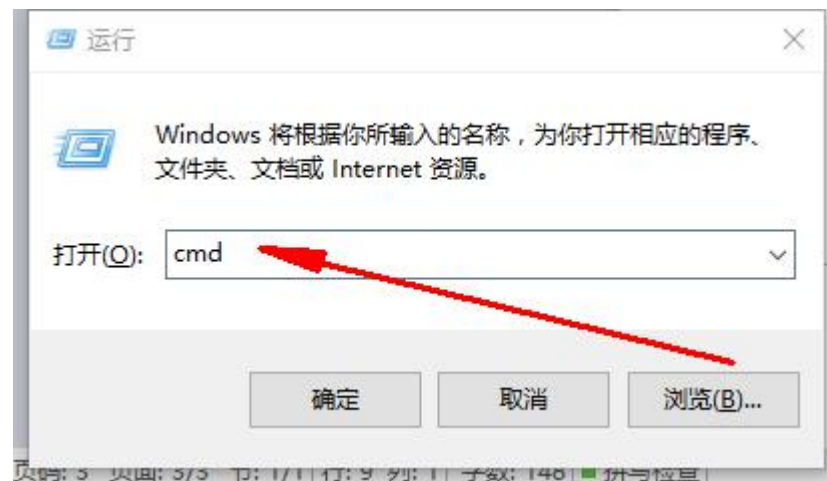
如果 KB2 出现问题, ping 不同请使用 KB3, KB4 的方法进行测试

现场测试 ping 192.168.50.254

现场测试 ping 113.140.25.142

KB3 测试 PC 能否解析 DNS 网址

1 在运行中输入 cmd



2 在出现的 cmd 窗口中使用 ipconfig/all 观察电脑是否有 DNS 地址

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
物理地址. . . . . : 00-FF-AD-59-65-01
DHCP 已启用. . . . . : 是
自动配置已启用. . . . . : 是

以太网适配器 以太网:

    连接特定的 DNS 后缀 . . . . . :
    描述. . . . . : Realtek PCIe FE Family Controller
    物理地址. . . . . : 00-E0-4C-6D-78-6B
    DHCP 已启用. . . . . : 是
    自动配置已启用. . . . . : 是
    本地链接 IPv6 地址. . . . . : fe80::89d8:ac73:115d:e0b0%8(首选)
    IPv4 地址. . . . . : 192.168.31.249(首选)
    子网掩码. . . . . : 255.255.255.0
    获得租约的时间. . . . . : 2017年4月19日 10:35:12
    租约过期的时间. . . . . : 2017年4月20日 21:01:59
    默认网关. . . . . : 192.168.31.1
    DHCP 服务器. . . . . : 192.168.31.1
    DHCPv6 IAID. . . . . : 33611852
    DHCPv6 客户端 DUID. . . . . : 00-01-00-01-1E-C4-1C-FF-00-E0-4C-6D-78-6B
    DNS 服务器. . . . . : 114.114.114.114
    . . . . . : 123.125.81.6
    TCP/IP 上的 NetBIOS. . . . . : 已启用

以太网适配器 VMware Network Adapter VMnet1:

    连接特定的 DNS 后缀 . . . . . :
    描述. . . . . : VMware Virtual Ethernet Adapter for VMnet1
    物理地址. . . . . : 00-50-56-C0-00-01
    搜狗拼音输入法 全 . . . . . : 是
```

在 cmd 中输入 nslookup

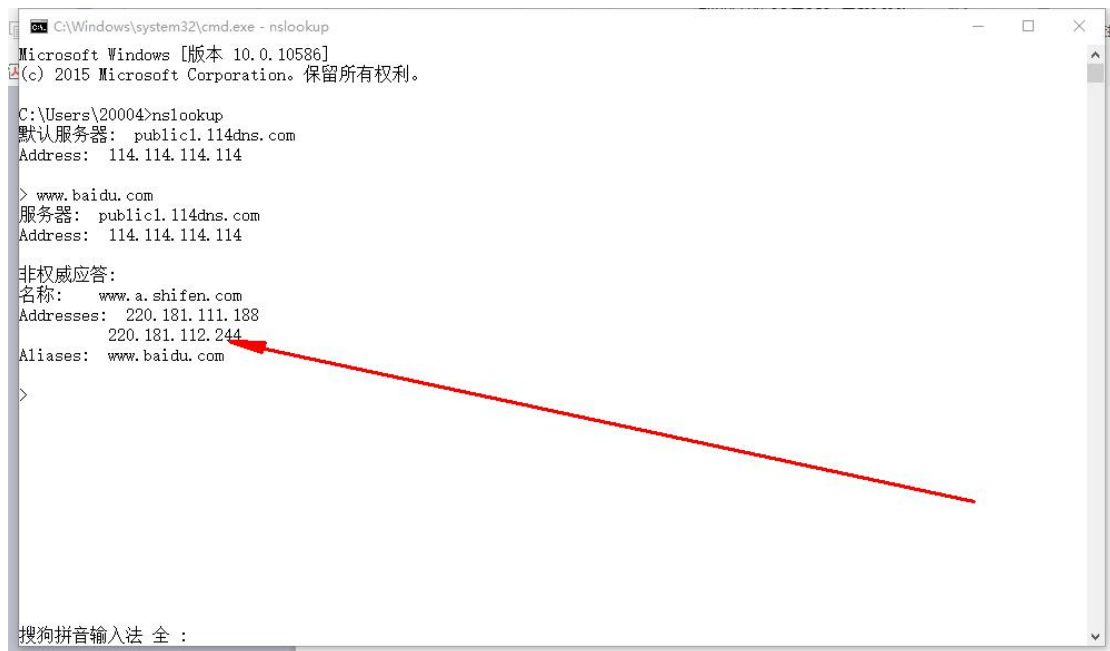
```
C:\Windows\system32\cmd.exe - nslookup
Microsoft Windows [版本 10.0.10586]
(c) 2015 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Users\20004>nslookup
默认服务器: public1.114.dns.com
Address: 114.114.114.114

>
```

在 nslookup.exe 中输入 www.baidu.com ，测试能否出现 www.baidu 对应的网址

如果出现下图所示的信息，代表网络正常



```
C:\Windows\system32\cmd.exe - nslookup
Microsoft Windows [版本 10.0.10586]
(c) 2015 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Users\20004>nslookup
默认服务器: public1.114dns.com
Address: 114.114.114.114

> www.baidu.com
服务器: public1.114dns.com
Address: 114.114.114.114

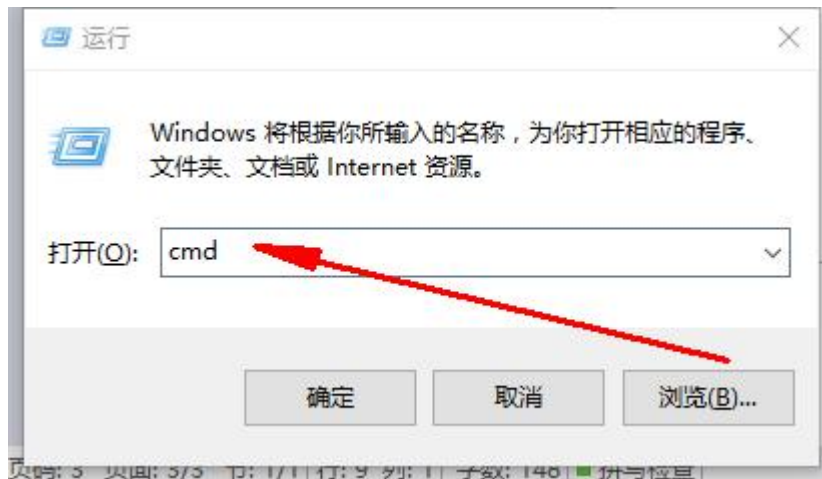
非权威应答:
名称: www.a.shifen.com
Addresses: 220.181.111.188
           220.181.112.244
Aliases: www.baidu.com

>
```

搜狗拼音输入法 全 :

KB4 测试电脑和 www.baidu.com 是否正常通信

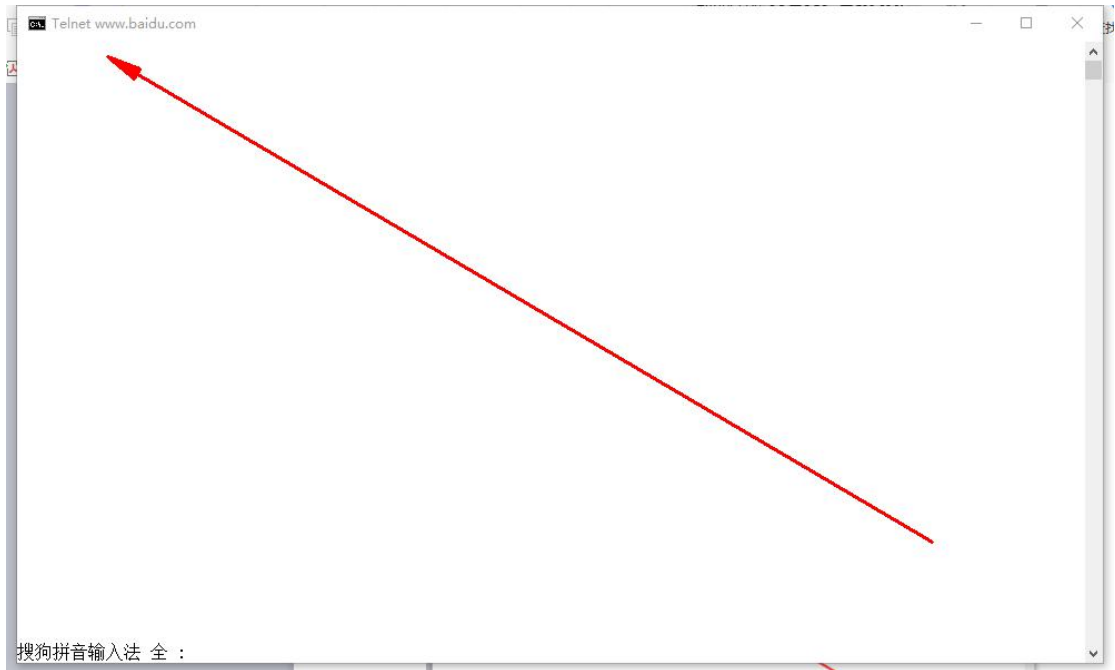
1. 在运行中输入 cmd.exe



2. 在 cmd 中输入 telnet www.baidu.com 80



如果页面出现以下情况，代表网络正常（看上去是空白）



如果出现以下界面，长时间进行连接，代表网络出现问题

