

常见问题解答

使用过程中出现错误 691 代码或账号密码不一致问题，可通过自助修改密码解决。具体方式（微信公众号）：贵州大学图书馆官微——阅湖服务——重置密码。校外请先登录奇安信 VPN。

问题一：

以下 3 种情况统一发邮件 1、新注册账号出现的各种连接错误 2、注册时未收到邮件等导致的获取密码失败 3、在图书馆微信公众号自助重置密码失败。

解决办法：

将学生证照片、手机号、学号发送到 qq 邮箱：260932048@qq.com；或者发送到 1210500038@qq.com；或者发到 462506658@qq.com，注明邮件主题。

注：新注册账号激活后，若仍无法登录，删除现有连接，重新建立。

问题二：

知网无法访问。

解决办法：

1、退出个人知网账号 2、点击 IP 登录 3、更换浏览器，建议用 IE 浏览器，从图书馆官网--学术资源门户，访问知网 4、退出 VPN 账号，重新连接；或删除 VPN 连接，重新建立，再访问知网 5、用维普、超星等数据库暂时替代知网获取文献，一段时间后再次尝试访问知网。

问题三：

错误提示：未建立远程连接，因为尝试的 VPN 隧道失败...如果该连接尝试使用的是 L2TP/IPSec 隧道，则 IPSec 协商所需的安全参数可能配置错误。

解决办法：

1、win+r，调出“运行”，输入 regedit，找到这个目录：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\PolicyAgent，编辑--新建--DWORD(32 位) 新建 AssumeUDPEncapsulationContextOnSendRule，值为 2；再找到这个目录：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\RasMan\Parameters，编辑--新建--DWORD(32 位)，新建 ProhibitIPSec，值为 1（注意：tIPS 这个 1 是 i 的大写），找到 AllowL2TPWeakCrypto，值为 1 2、此电脑--右键--管理--服务 找到两项服务：IPsec Policy Agent 和 Routing and Remote Access，都改为自动，并且启动 3、在更改适配器选项里面，右击 VPN 属性，允许使用这些协议，三个都勾选 4、重启电脑。

问题四：

MAC 问题。

解决办法：

1、密钥不网传，下载 todesk，私信老师设备代码及密码，远程输入 2、新注册账号连接 VPN 失败，按群公告一发邮件 3、连接 VPN 无法访问图书馆电子文献，网络--设定服务顺序--把 VPN 放在最前面 4、连接 VPN 后断网，网络--设定服务顺序--把 VPN 放在 WIFI 后面。

问题五：

需要更改网络设置

解决办法：

WIN+X---打开“设备管理器”---网络适配器---WAN Miniport (IP)---卸载---重启电脑

问题六：

连上 VPN 后断网 解决办法 1：win+r 调出命令提示符—输入 inetcp.cpl—回车—选择“连接”属性拨号和虚拟专用网络设置—选择“设置”—选择“不勾选代理服务器”—“确定”。

解决办法：

更改适配器选项---VPN 右击--属性--网络--点击 Internet 协议版本 4--属性--高级--取消勾选“在远程网络上使用默认网关” 解决办法 3：删除当前 VPN，重新建立新的 VPN。

问题七：

错误提示 “...计算机与 VPN 之间至少有一个 Internet 设备没有设置为允许基本路由封装协议数据包通过...”

解决办法：更换网络。

问题八：

错误提示：指定的端口已打开 / PPP 链接控制协议终止 / 在连接完成前，连接被远程计算机终止 / 服务器的名称问题未解决 / 不能建立到远程计算机的连接，因此用于此连接的端口已关闭。

解决办法：

1、删除当前连接，重新建立 2、核对服务器地址：raslib.gzu.edu.cn 3、在更改适配器选项里面，右击 VPN 属性，允许使用这些协议，三个都勾选。

问题九：

l2tp 连接尝试失败因为安全层在初始化与远程计算机的协商时遇到一个处理错误。

解决办法：

1、更改适配器选项，右键 vpn 选择“属性”，选择“安全”。身份验证下,勾选允许使用这些协议 1. 未加密的密码 2. 质询握手身份验证协议 3. Microsoft CHAP Version 2、此电脑--右键--管理--服务，找到两项服务：IPsec Policy Agent 和 Routing and Remote Access，启动 2、如果还不行，win+X--网络适配器，卸载网络适配器中的无线网卡 3、重启电脑，删除原有连接，重建新的连接。

问题十：

连接 VPN 时，一直停留在连接状态，无法成功连接。

解决办法：

1、此电脑--右键--管理--服务，找到两项服务：IPsec Policy Agent 和 Routing and Remote Access，启动这两项服务 2、若无法启动，右键该服务--属性--依存关系--此服务依赖以下组件--启动依赖的所有服务 3、在更改适配器选项里面，右击 VPN 属性，允许使用这些协议，三个都勾选 4、重启电脑再连接 VPN

问题十一：

成功连接 VPN，WOS 数据库无法访问或无法下载。

解决办法：

1、彻底清除浏览器缓存和 cookies，然后用火狐，edge 或谷歌浏览器重新访问 2、下载文献标记“出版商处的免费全文”，表示该文献可以直接获全文；若标记”出版商处的全文“，若该期刊是我馆已订购的，可以获取全文，否则不能免费获取。 3、发姓名、学号、手机号给老师，描述你的问题。

问题十二： Win7系统按照以下方式操作：

1、下载客户端运行：

客户端下载地址：（[图书馆官网--读者服务--信息服务--下载专区](#)）

- (1) 贵州大学图书馆远程访问系统（通用版）.rar
- (2) 远程访问系统（32位操作系统）
- (3) 远程访问系统（64位操作系统）



2、输入学号或职工号和注册时系统提供的密码即可访问。

3、系统连接时会出现短暂的断网和再次连接网络的提示，属于正常现象。

4、如输入用户名及密码还无法访问请检查地址是否正确，点击属性查看：

5、正确测试地址为：raslib.gzu.edu.cn

