

第三章 固定 IP 寬頻服務 連線障礙排除

固定制寬頻服務障礙大部份是出現在外部線路方面，而線路障礙中，又以客戶端的寬頻服務數據機 (ATU-R) 出現問題的比率佔大部分，So-net 提供您幾個簡易排除障礙的方法，幫您即時解決連線的問題。

- **檢查線路、電腦設備**

- 檢查線路插頭是否牢固
- 電腦與RJ45 埠的網路卡是否安裝好
- 安裝步驟 (請參考電腦連線示意圖，確認電話線與網路線連接的插孔正確)：

- (1) 將 RJ11 電話線的其中一端接上分歧器的 Modem 插孔
- (2) 將 RJ11 電話線的另一端接到 ATU-R 的 WALL 插孔
- (3) 將市內電話線插上分歧器的 Line 插孔
- (4) 將 RJ45 的乙太網路線連上 ATU-R 的 ENET 插孔與電腦網路介面卡
- (5) 請檢查是否設定好電腦的 IP，然後重新連線

- **檢查寬頻服務數據機 (ATU-R)上的廣域網路連線燈 (WAN LINK、WLK or ADSL燈) 是否恆亮**

若廣域網路連線燈一直保持閃爍狀態或不亮，請檢查：

- (1) 數據機背面電話線是否鬆脫。
- (2) 將數據機電源關閉後重開，以檢查數據機是否當掉。若重開後仍保持閃爍狀態或不亮，可能是線路或ATU-R發生問題。

- **檢查寬頻服務數據機 (ATU-R)上的區域網路連線燈 (LAN LINK、LLK or LAN-10M/100M) 是否恆亮**

若LAN LINK燈一直保持不亮，請檢查：

- (1) 請將數據機電源關閉後重開，以檢查數據機是否當掉。
- (2) 檢查網路線是否鬆脫或網路組態設定是否正確。

- **從 DOS 視窗執行 ping 【您的預設通訊閘】 (請參考 So-net 寄給您的IP設定資料)**

若回應 Reply from xxx.xxx.xxx.xxx: bytes=32 time=10ms TTL=253 表示電腦到 ATU-R 沒問題；若回應 Request time out 表示電腦到 ATU-R 不通，請檢查網路組態設定或網路線是否接妥或 HUB 故障。

- **從 DOS 視窗執行 ping 211.78.30.11 (即 ping ISP 之網域伺服器 IP)**

若回應 Reply from 211.78.30.11: bytes=32 time=10ms TTL=253 表示網路連線沒問題；若回應 Request time out 表示到 So-net 網路連線不通。



- 從 DOS 視窗執行 **ping www.so-net.net.tw**

若回應 Reply from 211.78.30.17: bytes=32 time=10ms TTL=253 表示 DNS 設定沒問題；若回應 Request time out 表示網路卡的 DNS 設定有誤，請參考 So-net寄給您的 IP 資料，確認 DNS 的設定值。

若重試上述方法皆無效，請聯絡 So-net 客服中心：4499000。