

目录

一、 认证计费常见问题解答.....	2
1. 如何获取上网账号?	2
2. 什么时候需要认证?	5
3. 如何通过认证计费网关?	6
4. 如何缴纳网费?	6
5. 上网资费标准?	6
6. 网络费用结算策略及结算时间?	6
7. 如何查看缴费情况、上网消费情况、费用余额?	6
8. 如何更改上网密码?	7
9. 如何暂停使用上网账号?	7
10. 用户的上网账号被盗用怎么办?	7
11. 校园网用户在校外如何访问校园网资源?	7
12. 已经缴纳网费, 为何显示仍欠费?	7
二、 上网常见问题解答.....	8
1. 上不了网, 怎么办?	8
2. 如何设置 IP 地址等网络参数?	8
3. 能上 QQ 但是不能使用浏览器是什么原因?	8
4. 宿舍上网口不够怎么办?	8
5. 在什么情况下上网端口会被封? 应如何申请解封?	8
6. 哪些地方可以使用无线网?	8
7. 为什么有时收到无线网信号较强, 却无法上网?	9
三、 邮件系统常见问题解答.....	9
1. 如何获取电子邮箱?	9
2. SMTP 服务器、POP3 服务器 IMAP 服务器的地址是什么?	9
3. 电子邮箱资费标准?	9
4. 电子邮件服务有何限制?	9
5. 如何更改邮箱密码?	9
6. 如何查询登录日志和收发邮件日志?	10
7. 电子邮箱为何无法接受邮件?	10
8. 为什么无法发送电子邮件?	10
9. 别人老是收不到我发的邮件, 怎么回事?	10
10. 使用 Outlook 接受邮件, 为什么邮件附件无法下载?	10
11. 我发了信, 可是我后悔了, 可以撤回吗?	10
12. 撤回邮件, 我该如何操作?	11
13. 如何登陆个人网关?	11
14. 我能否知道对方已收到并且阅读了我发送的邮件吗?	11
15. 如何使用网盘?	11
16. 如何在发信时显示我的姓名?	11
17. 如何修改或取消已经设定好的定时发送邮件呢?	11
18. 发不出去信, 收到退信怎么办?	12

一、认证计费常见问题解答

1. 如何获取上网账号？

学校采用实名注册，一人一个账号，同一账号可同时登陆 5 台设备。教职工（事业或非事业编人员、外籍教师）、学生（含留学生）可先在预注册系统中预注册，后在 10.0.0.55 用户注册自助开户。其他人员需在 <http://nsc.bit.edu.cn/> 下载并填写相关表格，持身份证或有效身份证件到网络服务中心办理上网账号。

下面介绍如何开通邮箱与上网账号：

情况 1：未激活统一身份认证人员网上激活统一身份认证并开通上网账号、邮箱。

- ① 访问 login.bit.edu.cn。（见下图）



- ② 核对个人信息，身份证件号填写个人身份证号（留学生为护照号）。录取通知书号全日制本科生请填写录取通知书号，其余学生和教工请填写学号/工号。（见下图）

***如提示不在注册时间或找不到用户信息请到网络中心 312 处理或拨打电话 68914833。**

统一身份认证账号注册

核对个人信息

1 核对个人信息 2 验证手机号 3 验证邮箱 4 设置密码 5 完成

姓名

身份证件号

录取通知书号/学工号
请填写录取通知书号或学工号。

图文验证码 右侧图片中的字母 **ZZYVEX**

返回 下一步

- ③ 验证手机号，如果无法发送验证码，请尝试更换浏览器，建议使用 **chrome** 和**火狐浏览器**。（见下图）

验证手机号

1 核对个人信息 2 验证手机号 3 验证邮箱 4 设置密码 5 完成

当前用户信息

学号/工号
姓名
身份证件号
录取通知书号

手机号 11位手机号

验证码 六位数字验证码

返回 下一步

- ④ 验证邮箱。（不同的邮箱接收验证码可能存在延缓，可以选择跳过）
- ⑤ 设置密码，点击下一步将同时开通上网账号和邮箱，统一身份认证、邮箱和上网账号密码均为之前设置的密码，用户完成后可修改为不同的密码。（见下图）

设置密码

1 核对个人信息 2 验证手机号 3 验证邮箱 4 设置密码 5 完成

当前用户信息

学号/工号
姓名
身份证件号
录取通知书号
手机号

密码

密码确认

返回 上一步 下一步

- ⑥ 完成账号激活。

**情况 2：未激活统一身份认证人员手机激活统一身份认证并开通上网账号、邮箱。
用手机扫描二维码**



- ① 输入并核对个人信息（详见网上激活统一身份认证流程）。
- ② 验证手机号、邮箱
- ③ 注册完成（包括上网账号和邮箱）。

情况 3：已激活统一身份认证人员手机开通上网账号和邮箱。

- ① 扫描二维码
- ② 用统一身份认证账号登录
- ③ 设置上网账号密码
- ④ 注册完成



情况 4：已激活统一身份认证人员网上开通上网账号和邮箱。

- ① 访问 login.bit.edu.cn
- ② 用统一身份认证账号登录
- ③ 点击右上角，进入账户设置



- ④ 点击校园网络和学校邮箱下方的开通，设置密码即可



情况 5：网上自助修改上网账号和邮箱密码。

- ① 访问 <https://login.bit.edu.cn/>，输入用户名密码登录。没有激活统一身份认证的用户按前述说明激活统一身份认证并设置初始密码，已激活但忘记密码的用户，点击忘记密码通过预留手机号或邮箱修改密码



- ② 用户登陆后进入个人信息修改界面，用户可以修改手机号，也可以在 账户设置 中修改统一身份认证密码、邮箱密码和上网账号密码



2. 什么时候需要认证?

访问校内网站和资源无需认证，可直接使用；通过校园网访问校外网络资源时需通过认证计费系统。

3. 如何通过认证计费网关？

WEB 登录：访问 10.0.0.55，在登录页面上输入上网账号及密码，点击“登录”即可。

客户端登录：访问 10.0.0.55，下载并运行客户端，在客户端输入上网账号及密码，点击“连接”即可。

4. 如何缴纳网费？

个人使用校园一卡通在自助机上缴纳网费。个人的一卡通只能为本人的账号充值。

个人访问 10.0.0.55，在线充值页面上使用手机进行充值。

使用现金到中关村校区网络服务中心 312 房间缴纳网费。

单位使用经费卡到中关村校区网络服务中心 312 房间缴纳网费。

5. 上网资费标准？

全日制学生 10 元/月含 10GB 流量。

教职工 15 元/月含 15GB 流量。

校友 15 元/月含 10GB 流量。

非全日制学生 15 元/月含 10GB 流量。

合作单位人员 20 元/月含 10GB 流量。

以上流量指用户访问校外网络资源所产生的流量，不区分国内/国际和上下行。流量超出 10G 部分，按照 0.01 元/10MB 计费。

临时人员 1 元/小时，每月最低消费 10 元。

暂停账号 已开通的上网账号，如申请暂停使用，暂停期间收取 2 元/月资源占用费。

6. 网络费用结算策略及结算时间？

网络收费采用先交钱后结算的方式。网络费用按自然月进行结算，每月 1 号扣除上月费用，如果当月未使用，仍需扣除基本费用。

7. 如何查看缴费情况、上网消费情况、费用余额？

登录 10.0.0.55，点击“自服务”，按页面要求输入用户名、密码和验证码后，选择“登录”，即可进入用户自服务页面进行查询，也可通过客户端提供的自服务功能查询。

8. 如何更改上网密码？

登录 10.0.0.55，点击“自服务”，按页面要求输入用户名、密码和验证码后，选择“登录”，即可进入用户自服务页面进行更改密码的操作。或者使用校园一卡通，在校园自助机上“重置网络密码”。用户也可以访问 <https://login.bit.edu.cn/>，登录统一身份认证系统后，在账户设置中修改上网账号密码。

9. 如何暂停使用上网账号？

如果用户一段时间不需要访问外网资源，可登录 10.0.0.55，点击“自服务”，按页面要求输入用户名、密码和验证码后，选择“登录”，即可进入用户自服务页面进行暂停账号的操作，恢复使用账号时，将暂停账号前的“√”去掉即可。

10. 用户的上网账号被盗用怎么办？

用户登录时，屏幕显示“该账号的登录人数以超过限额”，用户登录 10.0.0.55，点击“自服务”，按页面要求输入用户名、密码和验证码后，选择“登录”，即可进入用户自服务页面找到“我的状态”，查看是否自己登录，如果不是应该立即强制下线，并修改密码。

11. 校园网用户在校外如何访问校园网资源？

用户登录 <https://vpn.bit.edu.cn>，使用上网账号及密码，访问校内资源。学生账号余额必须大于 10 元，教师账号余额必须大于 15 元。

12. 已经缴纳网费，为何显示仍欠费？

已经成功缴纳的网费，会进入你的电子钱包，上网使用时需先将已缴纳的网费从电子钱包中提取出来。

提取方式：登录 10.0.0.55，点击“自服务”，按页面要求输入用户名、密码和验证码后，选择“登录”，即可进入用户自服务页面进行查询，页面上方会显示电子钱包中余额，页面下侧选择“续费”，即可进入电子钱包提取页面。

二、 上网常见问题解答

1.上不了网，怎么办？

查看本地连接是否禁用或者显示未连接。

确认 IP 地址和子网掩码等网络参数设置是否正确。

检查是否设置了无效的代理服务器。

防火墙的安全级别是否设置过高或防火墙阻止了正常网络通讯。

换用他人的网线和他人的计算机测试网络端口是否存在故障。

拨打网络保修电话 68914833 咨询或保修。

2.如何设置 IP 地址等网络参数？

首先进入“网络连接”-“本地连接”-“属性”-“Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4)”，选取“自动获取 IP 地址、自动获取 DNS 地址”。

3.能上 QQ 但是不能使用浏览器是什么原因？

浏览器使用了无效的代理，先取消代理。

浏览器本身的问题，比如设置了脱机工作等等。

病毒，尝试使用非 IE 内核的浏览器，比如 Firefox。

DNS 问题，DNS 出错时 QQ 能正常登录，而浏览器无法打开网页。

4.宿舍上网口不够怎么办？

可以使用小交换机或小路由器，使用小路由器时应使用 LAN 口与校园网连接（不要连 WAN 口），并通过设置关闭路由器的 DHCP 功能。

5.在什么情况下上网端口会被封？应如何申请解封？

电脑中病毒或不正确的连接网络造成了环路，不正确的使用小路由器都会导致网络端口被封。上网端口被封断网后请致电 68914833 查询解封。

6.哪些地方可以使用无线网？

中关村校区信息教学楼（8 号教学楼），研究生教学楼，中心教学楼，图书馆，部分实验楼、行政楼，食堂；良乡校区理科教学楼，综合教学楼，行政楼现已开通校园无线网络。

7.为什么有时收到无线网信号较强，却无法上网？

请先检查无线网络中是否采取的是自动获取 IP 地址和 DNS，这两项均应采用自动获取的方式；再检查本人上网账户余额是否足够，学生账户余额大于月基本费用 10 元（如 10.01 元），教工账户应大于 15 元。

三、 邮件系统常见问题解答

1.如何获取电子邮箱？

新入校人员（2016 级）报到后如需开通邮箱和上网账号，则需首先激活统一身份认证账号，激活完成后自动完成邮箱和上网账号的创建。2016 年以前入学的师生，激活统一身份认证系统和开通邮箱和上网账号是独立的操作，如已激活统一身份认证，但未开通邮箱，需登录进个人统一身份认证账号系统进行开通。电子邮件地址格式：学号@bit.edu.cn，邮箱的初始默认密码为上网账号的密码，进入邮箱后可以修改邮箱密码。

2.SMTP 服务器、POP3 服务器 IMAP 服务器的地址是什么？

均为 mail.bit.edu.cn

3.电子邮箱资费标准？

全日制在校学生和教职工免费使用电子邮箱，其他人员 20 元/个/年。

4.电子邮件服务有何限制？

普通用户信箱大小限制教职工为 2.5GB，学生为 500MB，每次发信可同时发送 150 封（含抄送、暗送），接收发送单封邮件附件大小限制为 100MB。

5.如何更改邮箱密码？

登录 <http://mail.bit.edu.cn>，在邮箱设置里修改密码。或者使用校园一卡通，在校园自助机上“重置邮箱密码”。用户也可以访问 <https://login.bit.edu.cn/>，登录统一身份认证系统后，在账户设置中修改邮箱密码。

6.如何查询登录日志和收发邮件日志？

登录 <http://mail.bit.edu.cn>，查看“自助查询”里的内容。

7.电子邮箱为何无法接受邮件？

登录 <http://mail.bit.edu.cn>，检查邮箱空间是否已达到上限。如果因为网络故障原因，电子邮件无法正常投递，正常情况下发送方会收到“信件无法投递”的提示信件。另一种情况就是 <http://mail.bit.edu.cn>，看一下“垃圾邮件”或者“拦截队列”中是否有对方发来的邮件。

8.为什么无法发送电子邮件？

如果使用的是客户端软件收发邮件，请检查客户端设置是否正确，很有可能是“我的发送服务器要求验证”没有选上。

9.别人老是收不到我发的邮件，怎么回事？

我校邮件服务器到对方邮件服务器之间的网络状况不好；收信人地址有误；对方的邮件服务器拒绝；对方查看一下自己的“垃圾邮件”里是否有你发的邮件。一般来说，邮件不能送达对方，发送方会收到退信，退信里会有邮件不能送达的原因。如果你不能读懂退信内容，请把退信转发给 service@bit.edu.cn 或打邮箱咨询电话 68914829，我们帮你分析原因。

10.使用 Outlook 接受邮件，为什么邮件附件无法下载？

请打开您的 Outlook Express，点击“工具”菜单，然后点击“选项”-“安全”标签，取消“不允许保存或打开可能有病毒的邮件”选项即可。

11.我发了信，可是我后悔了，可以撤回吗？

可以撤回。但需要满足以下条件，才能撤回：

- 1、仅支持发往本邮件系统内的邮件撤回（此邮件系统若有多个域，不同域之间也支持邮件撤回），不支持从其他邮件服务器撤回（如 163 邮箱）；
- 2、邮件撤回成功后，对方的邮件将被清除；
- 3、如果该邮件已被对方客户端收取，或者删除将不予撤回；
- 4、邮件撤回对权限没有要求，只要是用户自己发出的邮件，都可以进行邮件撤回操作。
- 5、用户在执行“撤回”操作的时候，浏览器会弹出以下说明信息。

12.撤回邮件，我该如何操作？

- 1、点击“应用箱”，再点击“自助查询”，再点击“发信查询”；
- 2、找到需要删除的那封邮件，点击“撤回”。

13.如何登陆个人网关？

登陆个人网关有以下两种方式：

- 1、通过个人邮箱单点登陆到网关。
- 2、在地址栏中输入 <http://domain.name:8080>, 打开个人网关登陆界面，输入个人邮箱地址及密码，登陆即可。

14.我能否知道对方已收到并且阅读了我发送的邮件吗？

您可以单击界面左下角的“自助查询”中的“发信查询”查看。如果收件人不是本站内用户，则您只能查看邮件是否投递到对方邮箱；如果收件人是本站内的用户，则您还可查看到邮件是否被对方阅读。

15.如何使用网盘？

在左侧的导航栏中点击“网盘”，进入网盘的管理界面。操作界面的左侧有网盘的总空间以及使用情况。点击上面的“上传”，便可从个人电脑中上传文件到网盘，方便共享或者保存。

16.如何在发信时显示我的姓名？

- 1、点击邮箱页面右上方的“设置”；
- 2、2、点击“常规设置”，再点击“是否自定义显示姓名”，选择“是”；
- 3、3、填写“显示姓名”，点击“确定”，完成操作；
- 4、当您发送电子邮件时，您的姓名将出现在邮件的“发件人”字段。

17.如何修改或取消已经设定好的定时发送邮件呢？

- 1、 点击“定时邮件”，您会发现这里有您已经定时好的邮件；
- 2、 如果想要修改定时发送，请单击进入此邮件编辑页面，重新输入定时发送时间的设定后点击“发送”即可；
- 3、 如果想要取消发送，可以取消勾选“定时邮件”即可，也可直接发送或删除邮件。

18.发不出去信，收到退信怎么办？

退信提示	问题原因	解决办法
450 queue unavailable.	发件方邮件队列忙	请联系管理员清理队列或稍后再发
450 database temporary error	临时数据访问失败	这是临时错误，请稍后再重试
451 out of allow RCPT numbers.	发件方发出的 smtp 连接数超出了 RCPT 允许的最大值	同时发出的连接太多，过几分钟再尝试或者联系管理员调整同时连接数的大小
451 auth error.	发件方用户认证失败	查看个人用户名密码是否正确
451 Temporary local problem - please try later	可能收件方服务器出现了临时错误，而不能接收邮件，也可能对方服务器采用的一种反垃圾机制	稍后重发，即可解决
550 mailbox unavailable.	收件方邮箱不存在	查看收件人地址是否书写正确
550 5.1.1 User unknown 550 user not found	收件人邮件地址不存在	检查收件人地址是否正确
550 Error:Possible VIRUS (W32/Netsky@MM	收件方系统认为你的邮件是病毒	请查杀自己电脑病毒
552 message is too long.	发送方的邮件大小超过限制	把邮件拆开，分两次发
552 Quota exceed	对方邮箱空间不够，无法接受新邮件	联系对方清理邮件或者加大邮箱空间大小
554 attachment is too long.	发送方的单个附件大小超出限制	压缩附件或者选择发送大附件的方式发
552 Error: message too large 552 #5.3.4 message size exceeds limit	发送方的邮件容量过大导致接收方的系统服务商拒收此邮件	将邮件拆分成两个邮件再发
553 Too many recipients in the mail, should less than 20	发送方在邮件群发时包含过多的收件人	将这些收件人分开，当两次发
554 invalid message content, received one broken line (#5.3.2 (eYou MTA (in reply to end of DATA command	发件方所发的邮件单行文本行长度超过 1000 个字符。smtp 协议规定，单行文本行长度最大是 1000 个字符	修改邮件，避免单行长度超过 1000 个字符

