

1.1 端口映射失败

1. 故障描述

用户无法从外网访问设备上端口映射的服务器。

2. 常见原因

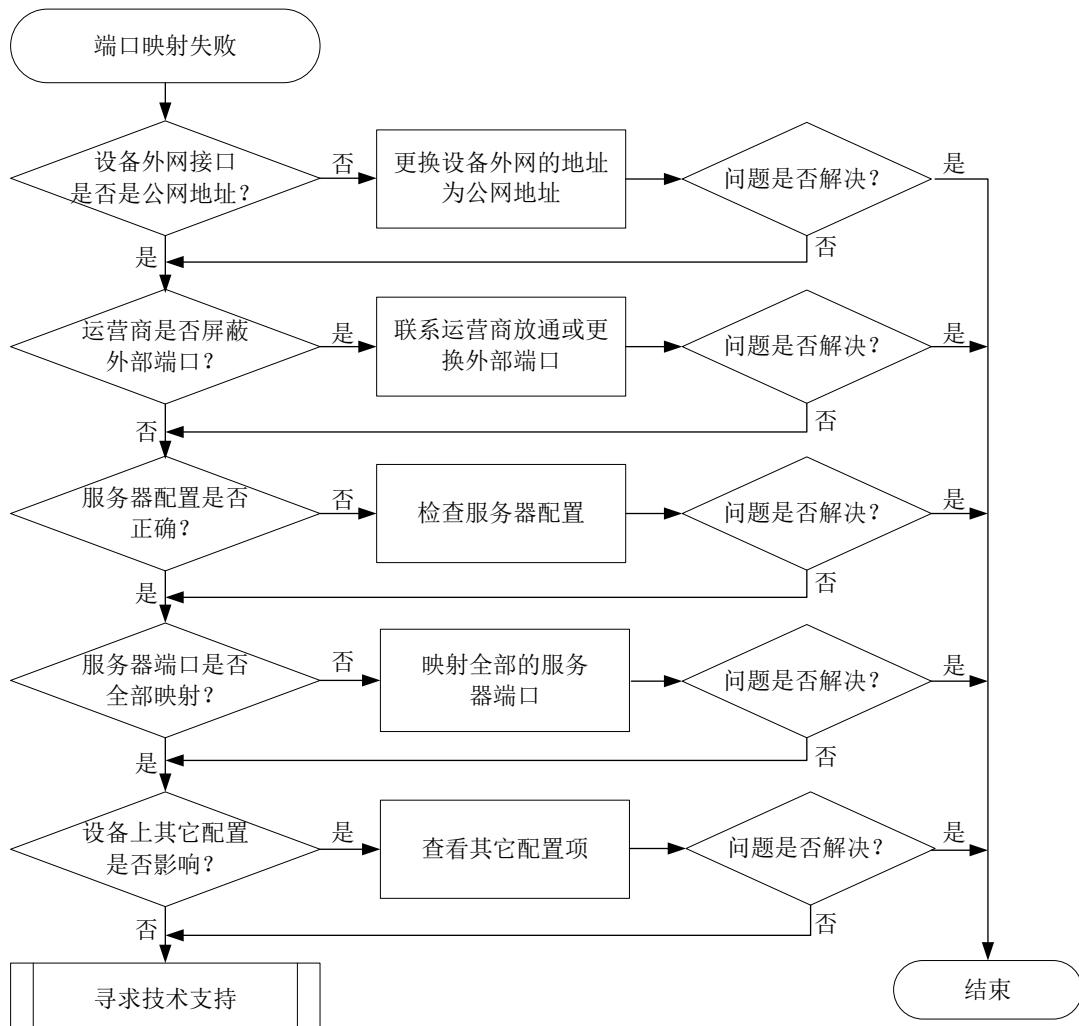
本类故障的常见原因主要包括：

- 设备上用来映射的 WAN 接口 IP 地址不是公网 IP 地址。
- 运营商屏蔽了外部端口。
- 服务器配置不正确。
- 服务器端口没有全部映射。
- 设备上的其它配置影响。

3. 故障分析

本类故障的诊断流程如图 1 所示。

图1 端口映射失败的故障诊断流程图



4. 处理步骤

(1) 查看设备上用来映射的 WAN 接口 IP 地址是不是公网 IP 地址。

用来映射的 WAN 接口的 IP 地址需要是公网 IP 地址，如果不是，请联系运营商更换公网 IP 地址。

(2) 确认运营商是否屏蔽了外部端口。

建议联系运营商确认指定的外部端口是否可用或者将映射的外部端口更换为其它端口，具体步骤如下：

a. 在设备 Web 管理界面的导航栏中选择“网络设置>NAT 配置”。

b. 在“虚拟服务器”页签中点击 NAT 端口映射列表中指定端口映射对应的修改图标。

c. 在修改端口配置对话框中，更改外部端口的起始端口号和结束端口号。

d. 单击<确定>按钮完成配置。

(3) 查看服务器的配置是否正确。

检查服务器配置，请重点检查安全策略和防火墙设置，确认是否存在开放非本地网段的访问权限或者其它安全策略的设置问题。

(4) 确认服务器端口是否全部映射

需要咨询服务器厂家或使用抓包的方式，确认服务器需要映射的端口是否均已设置映射。若未全部映射，请将需要映射的端口全部进行映射。

(5) 确认设备配置是否有问题

检查设备的防火墙、MAC 过滤等规则中添加的过滤规则，是否阻止了映射端口或者映射服务器的正常通信。

(6) 如果故障仍然未能排除，请收集上述步骤的执行结果，并联系技术支持人员。