公司公共盘集体失联！排查交换机、防火墙全正常，最后竟栽在它身上

原创 IT学习者 IT探索者胖哥 2026年6月28日 20:19 江苏

❤️点击关注，一起学习更多IT知识。

前言：

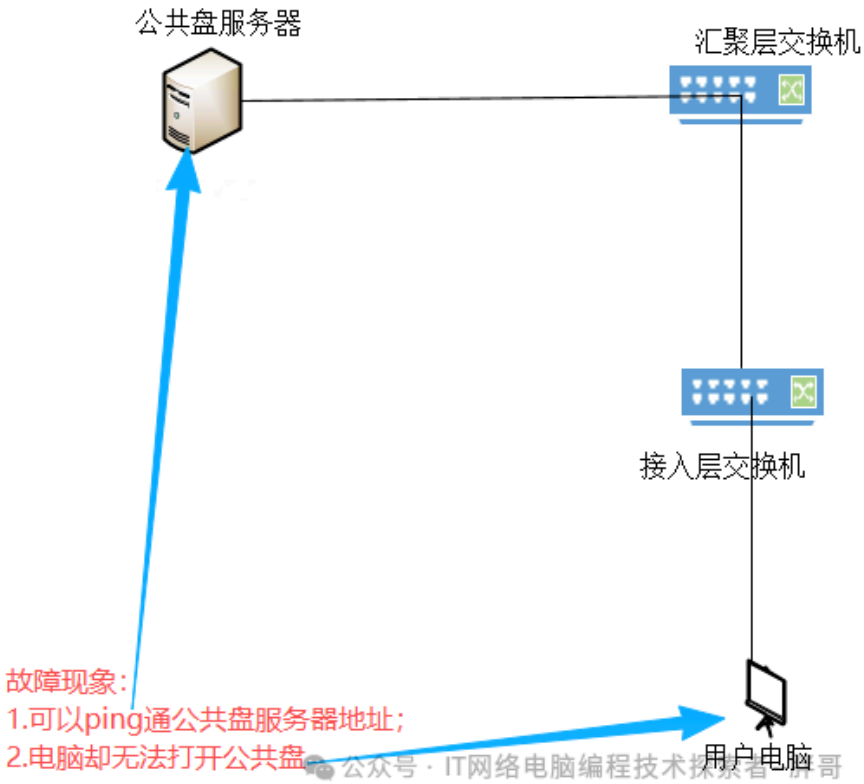
前段时间，公司里出现一个很奇怪的问题：

I. 公共盘突然无法访问。但**服务器是正常的。**
II. 网络也没问题，甚至**ping** 服务器完全正常。
III. **第一反应**肯定是：服务器挂了？权限出问题了？网络异常？
IV. 于是**开始排查**：检查服务器共享状态、检查网络连通性、查看交换机、防火墙。结果：**全部正常。**
V. 就在大家一头雾水的时候，最终定位到一个“最不容易怀疑”的地方：**防毒软件下发的策略出了问题。**



01

以下拓扑图具体展现了故障情况：



02

根据上述拓扑图，下面是详细处理步骤：

- **处理步骤1、**检查ping服务器**网段正常，但是直接打开映射的公共盘就出现错误，**请看以下截图：



- **处理步骤2、**经过排查**新装的防毒软件下发的策略出现问题，关闭并策略重新下发**后恢复。请看以下截图：

  i. **在管理端找到这个横向防护的策略：**



ii. **将策略部署里部署在服务器上：**



iii. **下发同步策略：**



- **处理步骤3：验证服务恢复，**策略同步完成后，在故障电脑上：

i. 再次执行 ping服务器地址，此时应显示连接成功。

ii. **尝试访问公共盘**地址"\\10.1.1.100" 或打开映射的网络驱动器，文件共享服务应**恢复正常。**

03

步骤总结与启示：

- **总结：**

1. 新部署的终端安全软件中，一项存在缺陷的**主机层安全策略**误拦截了正常的SMB（服务器消息块）协议通信，导致虽然**网络能通**，但文件共享服务**无法建立连接**。
2. 遇到"能Ping通但服务无法访问"的问题，应遵循 **"自下而上"** 的分层排查法。
3. 在确认网络层（L3）通畅后，需立即转向**传输层（L4）端口可达性**（如用`telnet 服务器IP 445`测试SMB端口）和**应用层（L7）策略**进行排查。



- **启示：**

1. **安全软件的防护策略**（尤其是勒索软件防护、横向移动防护）是导致此类问题的常见原因。
2. 在启用此类强力防护时，应在测试环境中充分验证其与关键业务（如文件共享、打印）的兼容性，并**制定清晰的白名单或排除规则。**



- **往期精彩文章合集：**

A. *网络基础理论合集*
B. *WiFi故障合集*
C. *网络自动化*
D. *公司网络设备设置案例分享*
E. *飞塔基础配置应用分享*
F. *交换机基础配置合集*
G. *网络安全合集*

- 注：封面及文中部分插图由AI辅助生成。

公司网络设备设置案例分享 · 目录

上一篇
领导VPN又掉线，上次是MTU--这次竟然是双重NAT

下一篇
新服务器上线，全网无法访问？--查了半天，问题竟出在一条被遗忘的ARP绑定上

作者提示: 个人观点，仅供参考