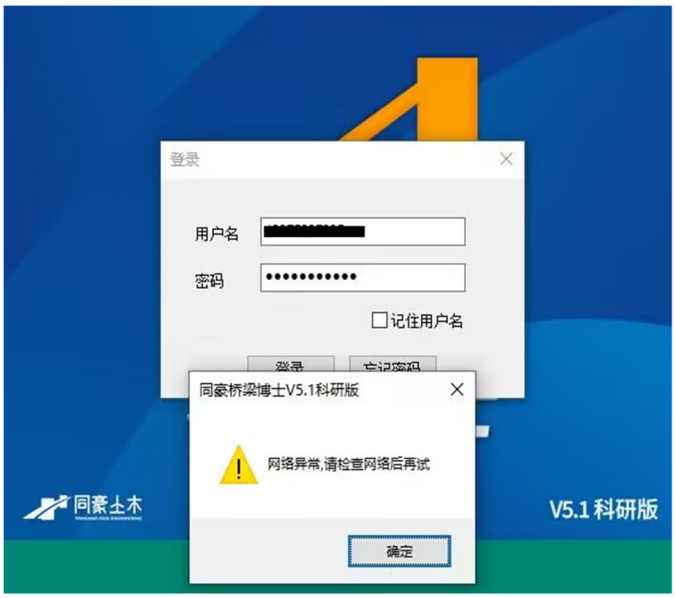
在线版登录时，客户端界面显示网络异常

根据计划，旧授权服务器于 2026 年 6 月 5 日正式关闭下架。需要在线版使用客户配合完成的是：所有在线版客户必须安装统一的系统补丁（Patch）方可正常获取授权，使用产品功能。

详情见如下文档：

【腾讯文档】关于在线授权系统服务器迁移及升级补丁

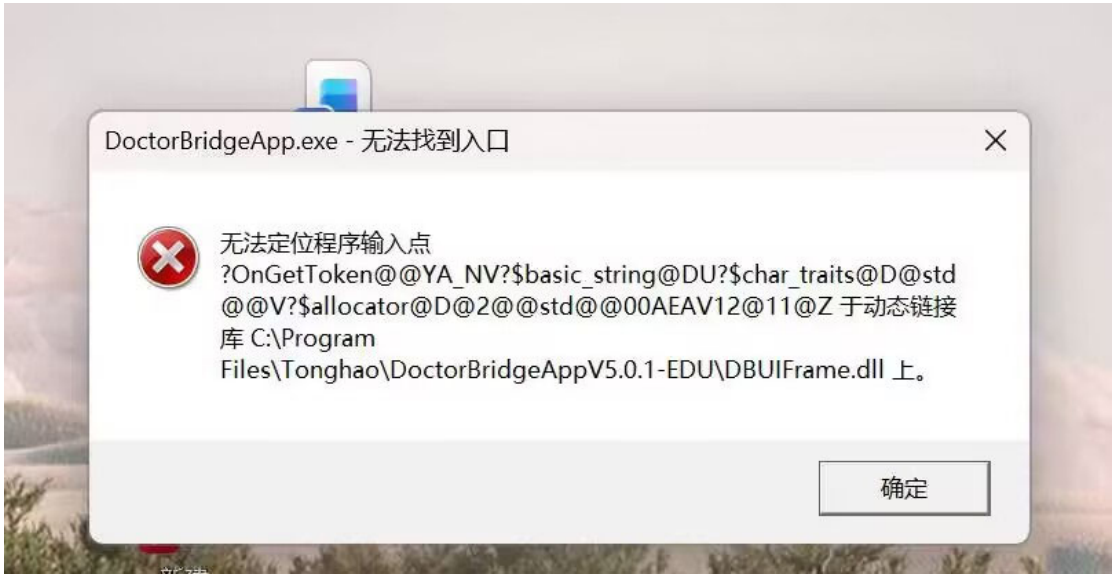
关于在线授权系统服务器迁移及升级补丁



如果打过授权补丁包之后仍然显示网络异常，则用授权补丁包里自带的小工具测试一下连通性：check.html。

授权服务器迁移 Patch 安装不成原因可能多种，请自行判断：

1）授权服务器迁移 Patch 包含 patch1 和 patch2，**对于老版本桥博 4.x，桥博 5.0.1，方案设计师 2021，切记只需要打 patch1，不能打 patch2；**如果打了 patch2，会造成程序启动异常，显示异常如下：



解决方案：回退成原 logincontroller.dll 文件。

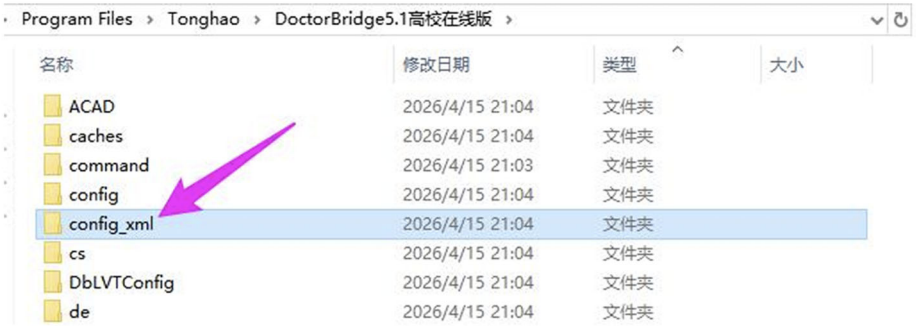
2）确认客户机器是否对文件进行过加密，如果文件被加密，执行补丁文件就会发生异常；

解决方案：用户把文件解密之后，再更新；

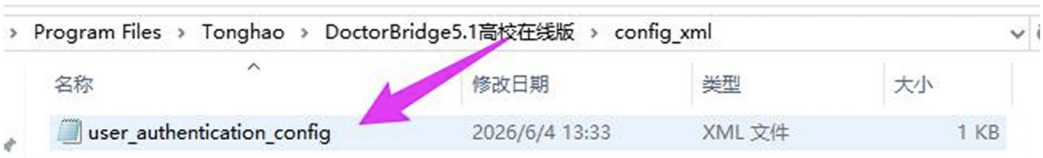
3）未使用管理员权限进行执行 patch1，导致文件更新不成功；

解决方案：使用管理员权限进行执行；有些机器对 C 盘下的文件编辑权限进行严格控制，会造成 patch1 的执行不成功。可以考虑直接更新目标文件。

1. 打开软件所在文件夹的“config_xml”文件



2. 双击打开文件夹内的 XML 文件



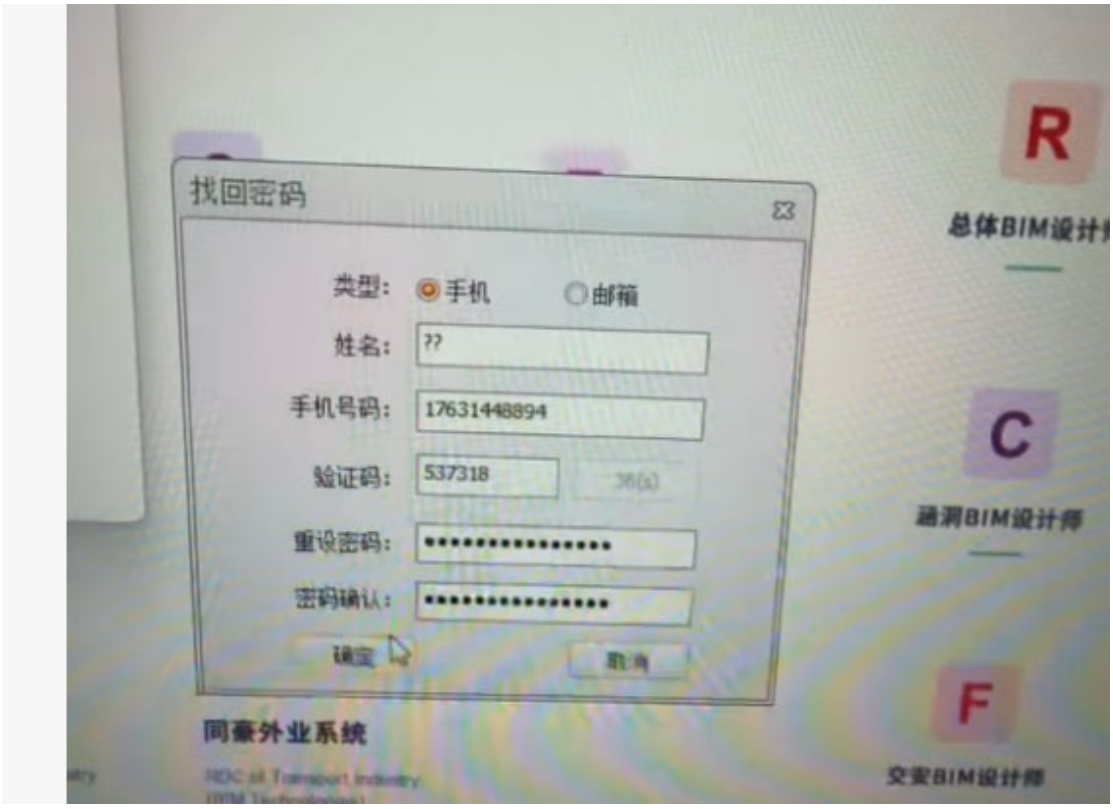
3. 直接修改 user_authentication_config.xml 文件中的 ip 地址部分为 auto.tonghaobim.com。



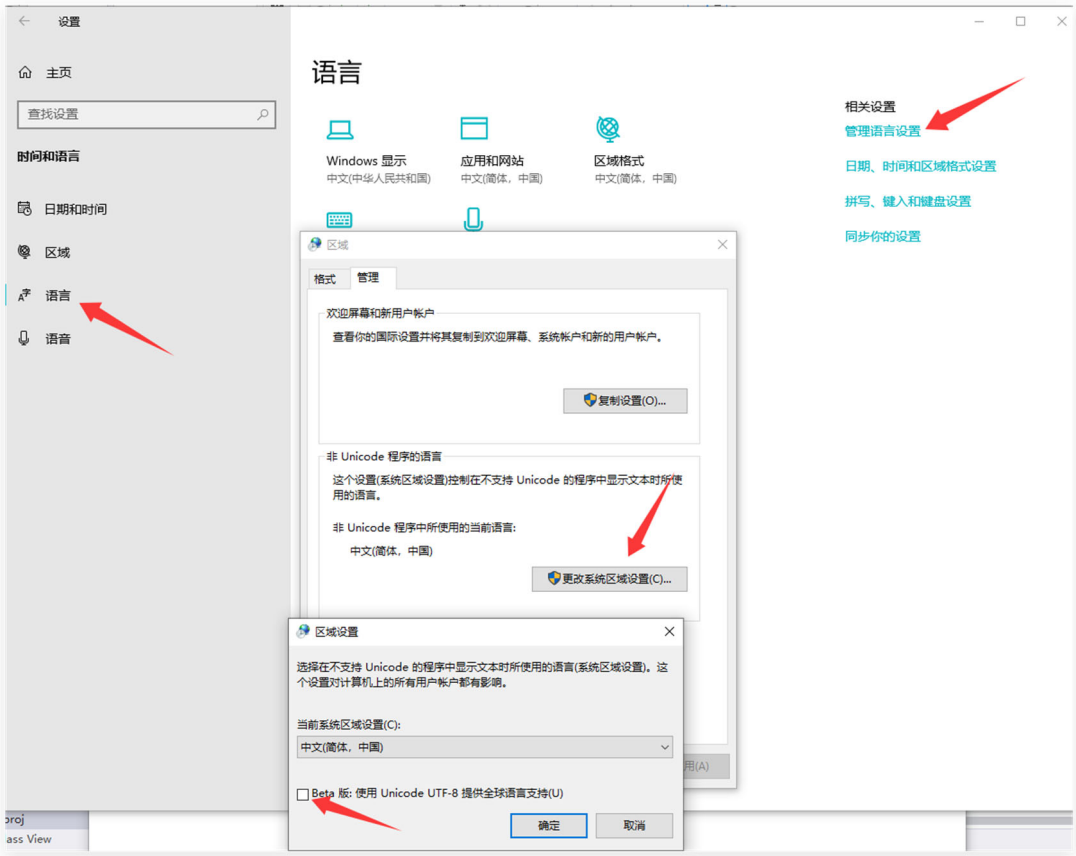
如果执行小工具显示连通性异常，请检查您的网络或者 DNS 设置。

重置密码时姓名提示乱码：

个别用户由于 Windows 配置问题造成界面乱码显示。



解决方案：修改电脑 windows 设置，如图：



如何查看用户账号是否正常：

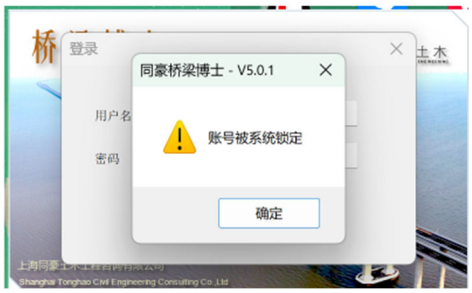
1） 首先在授权系统看用户状态是否正常，如果状态是禁用或者休眠，都会在客户端提示被锁定。

- 禁用状态的用户可以查看备注看为何禁用，原则上只有手动操作才会让用户禁用；
- 休眠状态的用户，则是由于多种原因（新用户或者三个未访问系统的用户）；

对于休眠的实名用户（有合法的手机或者邮箱），可以自行通过“忘记密码”，然后修改密码来把休眠态改成激活态的，此时原有密码跟更新密码必须不同。

客户账号被锁定时，客户端界面的提示信息：

V1.0 -



V1.1 -



2） 再看用户的 Mac 地址积累到几个了，是否已经累积到三个，备注里是否有报警产生提示 Mac 地址超限；Mac 地址是通过逗号隔开的，可以在用户界面直接看到，报警也可以在备注里看到。目前的实现逻辑是第一个 Mac 地址直接放行，第二个和第三个 Mac 地址就会要求鉴权过程来通过 Mac 地址的审核，超过三个，就会有报警在备注里产生。**值得强调的是：前三个 Mac 地址一旦审核通过，下次登录使用时是不需要校验的。**

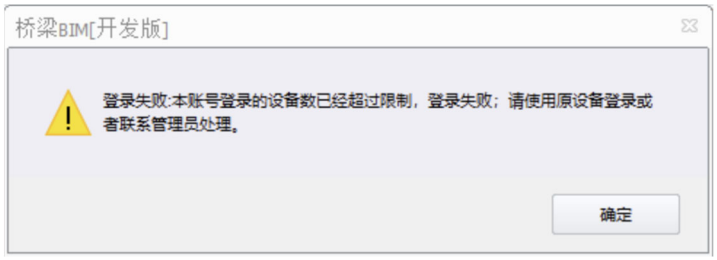
如果超过三个 Mac 地址，客户想重置自己的 Mac 地址列表，可以直接联系企业和高校 Admin 进行进一步处理。

客户 Mac 地址超限时，客户端界面的提示信息：

V1.0 -



V1.1 -



详细场景和界面描述见如下文档。

【腾讯文档】同豪在线版软件系统鉴权过程 - V1.1

同豪在线版软件系统鉴权过程 - V1.1

用户收不到邮件验证码，该如何处理

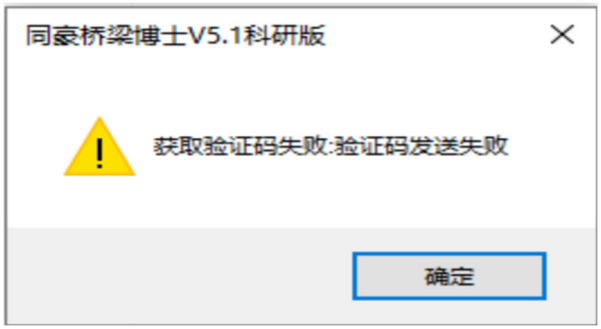
1）首先用户自己测试下自己的邮箱是否能收到邮件，确保邮箱地址准确；

2) 如果自己邮箱没有问题, 就要运维人员查邮件发送的 log, 看邮件是否真正发送成功;

3）曾经出现过 5 万个短信包正好使用完毕的异常现象，目前已经让运维人员定期查看短信和邮件用量。

手机账号提示验证码发送失败是什么原因?

手机账号发送一次验证码在 5 分钟之内都是有效的，如果在 5 分钟之内，客户关闭了原有的验证码界面，后续又重新申请验证码的时候，就会弹出如下信息：



这时，只要重新输入最后一次收到的手机验证码（5 分钟之内）即可。

此项对邮箱用户（邮箱验证码）同样适用。

用户用没有被授权过的产品版本登录时的错误提示

当用户访问从来没有被授权过的产品时：

企业用户 -

缺省给予一个月的试用期；超过试用期，显示授权到期。

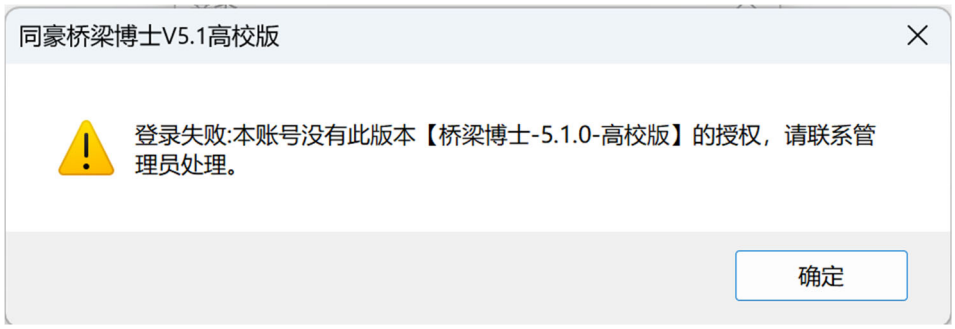
高校用户 -

因为高校用户不设置试用期，完全依赖授权系统的实际授权，所以如果没有被授权过某个产品版本而直接访问，会提示如下信息。此时，需要联系高校销售以取得最合适使用的版本授权。

v1.0 显示



v1.1 显示



本账号没有此版本的授权，请联系管理员处理。

各个产品最新在线版本是什么？

- **桥梁 BIM：**

桥梁 BIM 团队于 2025 年 10 月 13 日推出桥梁 BIM2025 在线版之企业版，科研版，高校版，供不同用户属性的客户使用。桥梁 BIM2025 相关版本的官网下载链接见如下文档：https://update.dev.tonghaobim.com:6133/resources/桥梁 BIM 设计师/桥梁 BIM2026/《桥梁 BIM 设计师 2026》企业在线版.exe

- **公路 BIM：**

公路 BIM 团队于 2025 年 11 月 25 日发布 2025 企业版 https://tonghaocivil.feishu.cn/wiki/IuKOwH7uwigIlFkwcnYcXcwhnDf

- **三维钢筋：**

三维钢筋团队于 2025 年 9 月发布三维钢筋 2.0，下载链接：《三维 BIM 设计师》资料下载地址

- **桥梁博士：**

桥博团队于 2025 年 10 月发布桥博在线版之科研版，高校版，下载链接：

https://pan.baidu.com/s/1SVmPP3V17QhRI1iFyclkdw?pwd=g99e#list/path=%2F

📂 如果上述描述都没能解决客户问题，怎么办？

1）首先让客户提供问题截图；

2）提供用户账号信息给企业 Admin 或者高校 Admin 查看详细信息；

- 手机用户？手机号码是多少；
- 邮箱用户？邮箱地址是多少；

3）Admin 先查看账号是否过期，是否为休眠态，是否又 Mac 地址超限报警；

4）如果以上都不是，则通知运维人员获取相关用户的 log 信息，找研发人员进行分析定位。