

Web of Science 访问常见问题 Q&A

1、WOS 网址是什么？

回答：WOS 的网址是 www.webofscience.com。

2、我在校外怎么无法访问 WOS？

回答：WOS 是 IP 授权访问的，在校内能直接访问 WOS。在校外访问，不同高校客户的方式不同。有的通过学校的 VPN，有的通过 CARSi 访问。具体开通了什么方式，请跟学校图书馆老师确认。

- 如果您确认是通过**学校 VPN 方式**在校外访问 WOS，访问有问题，**请务必把该问题反馈给学校网络中心老师**，因为这往往跟学校 VPN 设备和设置有关。非常抱歉我们无法处理学校的 VPN 设置和设置。
- 如果您确认是通过**CARSi 访问 WOS**，访问有问题，请直接联系我们 400 8424 896 或邮件到 ts.support.china@clarivate.com，请务必在邮件里留下您的联系电话，以便我们能电话联系您。

3、为什么用 360 浏览器无法访问 WOS，而用火狐却可以？

回答：目前 WOS 平台只完全支持 Edge、Chrome 和火狐浏览器，WOS 帮助中有系统要求说明 <http://webofscience.help.clarivate.com/en-us/Content/system-requirements.htm>。

- 如果您使用 360 浏览器访问 WOS 有异常，请使用 Edge 或 Chrome 或火狐浏览器。
- 如果您使用的是在火狐（Edge、Chrome）浏览器，当访问仍有异常时，请尝试清除浏览器缓存和 Cookies。如果清除？可以参考附件文档或百度一下。

4、为什么访问 WOS 打开的页面不是 WOS 检索页面，而是登陆页面？

回答：访问 WOS 进入的是登陆页面，大部分情况是在非授权 IP（校外或在校内没有使用校园网）内访问 WOS。该页面的底部会显示 IP 地址，请初步判断该 IP 是否是学校的 IP，或把 IP 记录下来并把整个页面截图发送到 ts.support.china@clarivate.com，我们会帮您核实该 IP 的授权情况。

5、为什么访问 WOS 时页面一直空白，到最后提示无法访问此网站？

回答：出现该情况，往往是网络链路不畅导致的。

如果您能确认您现在是在校内访问，可尝试以下步骤并收集信息：

- （1）务必使用火狐、谷歌或 Edge 浏览器访问 WOS

如果您现在使用的是火狐、谷歌或 Edge，请清除浏览器缓存和 cookies。如何清除？请参考附件或百度一下。

- （2）打开火狐、谷歌、Edge 浏览器，在地址栏里输入 www.webofscience.com

是否能访问 WOS？请把页面截图（完整的）

- （3）访问 ip138.com 和 www.whatismyip.com，待页面显示了 IP 地址，截图。

- （4）尝试修改火狐或谷歌浏览器的 DNS

如何修改？请参考附件文档。修改完后，再尝试访问 WOS。是否能正常访问？

(5) 尝试修改本地网络的 DNS 为 114.114.114.114

如何修改？请参考附件文档。修改完后，再尝试访问 WOS。是否能正常访问？

如果通过（4）或（5）后，能正常访问 WOS，那说明学校用的 DNS 可能存在异常，请务必把该问题反馈给网络中心老师。同时，也可以把您收集到的信息发送到 ts.support.china@clarivate.com，我们会跟踪处理。必要是我们需要通过您来联系学校网络中心老师一起排查，希望到时能得到您的配合和协助，感谢！

附：

科睿唯安 Web of Science 技术支持（中国区）联系信息：

电话：**400 8424 896**

【电话打通后，选择中文，然后选 2， 1， 3 转到 Web of Science 产品线】

邮箱：ts.support.china@clarivate.com