

郭先生，您好！

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

用户反馈单位目前有 5-6 台电脑通过在线升级的方式从 V0-H 升级到 V2020-L，升级以后系统时间不对，手动更改正确日期后，在设置-时间和语言-日期和时间改为自动后又改成错误的时间。

案例进展：

用户更改 NTP 服务器 ntp.ntsc.ac.cn 后，问题解决。

建议操作

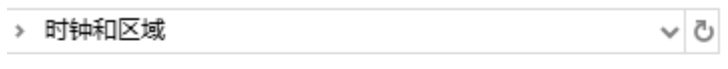
日志收集

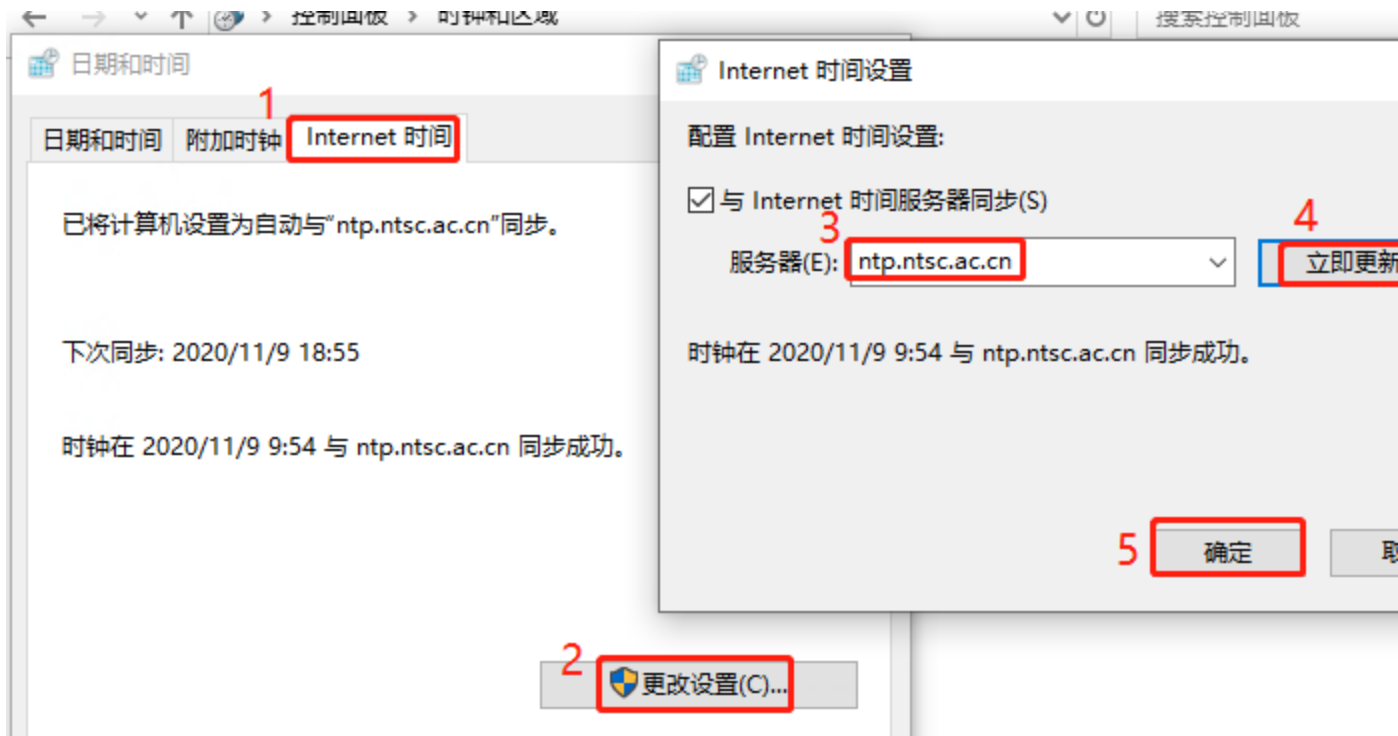
一、时间日志

1) 以管理员身份运行命令提示符（CMD），运行 `w32tm /debug /enable /file:C:\trace.log /entries:0-300 /size:1024000000`

```
C:\Windows\system32>w32tm /debug /enable /file:C:\trace.log /entries:0-300 /size:1024000000
正在将启用专用日志命令发送到本地计算机...
成功地执行了命令。
```

2) 在“控制面板”-> 时钟和区域 -> 设置时间和日期 更改服务器为：
`ntp.ntsc.ac.cn`，设置完毕后点击“立即更新”复现问题。





3) 回到命令提示符, 运行 w32tm /debug /disable

```
C:\Windows\system32>w32tm /debug /disable
正在向本地计算机发送禁用专用日志命令...成功地执行了命令。
```

二、使用 Wireshark 抓取网络日志

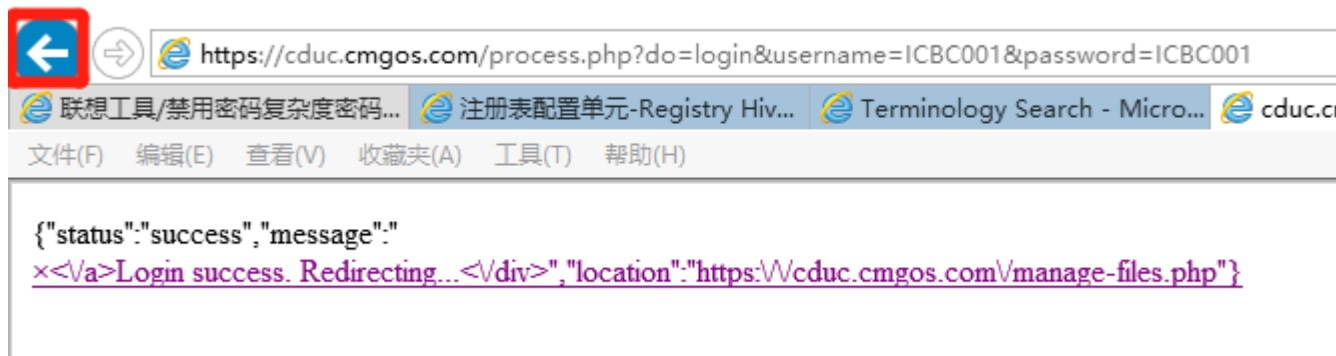
1) 下载《wireshark-win64-340.zip》

登陆 <https://cdudc.cmgos.com>,


用户名: BJZXWDZ

密码: BJZXWDZ


注意, 如果遇到如下所示页面, 点击后退即可看到页面



2) 解压后运行安装，进入后根据实际情况选择正在使用的网卡，例如双击 WLAN 或本地连接。

 Wireshark 网络分析器

文件(F) 编辑(E) 视图(V) 跳转(G) 捕获(C) 分析(A) 统计(S) 电话(Y) 无线(W) 工具(T) 帮助(H)



Apply a display filter ... <Ctrl-/>

欢迎使用 Wireshark

打开

D:\Logs\外汇管理局Skype卡顿\lync traffic\1736server.pcapng (未找到)

D:\Logs\外汇管理局Skype卡顿\lync traffic\1736client.pcapng (未找到)

D:\Logs\Office365登陆报错\用户设备登录工作微软账户\CMIT.cap (未找到)

C:\Users\jiaaw\Downloads\ewifi\CMIT.cap (未找到)

C:\Users\jiaaw\Downloads\ewifi\win10-ewifi-log\win10-ewifi-log\ewifi.cap (未找到)

C:\Users\jiaaw\Downloads\ewifi\win7_ewifi_log\WIN7_Ewifi_Log\Ewifi_log.cap (未找到)

C:\Users\jiaaw\Downloads\ewifi\win10-ewifi-log\win10-ewifi-log\MSlog\MSlog\netmon.etl (未找到)

C:\Users\jiaaw\Downloads\x1\X1日志\nettrace.etl (未找到)

C:\Users\jiaaw\Documents\111.pcapng (2447 KB)

C:\Users\jiaaw\Documents\无其他线路-206只有第一个通其他未Ping通-1425-1427.pcapng (871 KB)

捕获

...使用这个过滤器:

本地连接* 25

以太网 4

vEthernet (默认交换机) 3

以太网

以太网 3

WLAN

以太网 2

学习

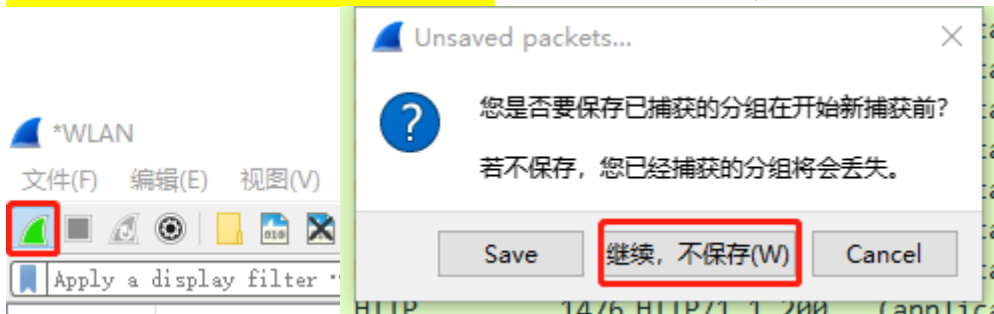
用户指导 · [wiki](#) · [问题与解答](#) · [邮件列表](#)

正在运行 Wireshark2.6.0 (v2.6.0-0-go7239f02). 接受自动更新。

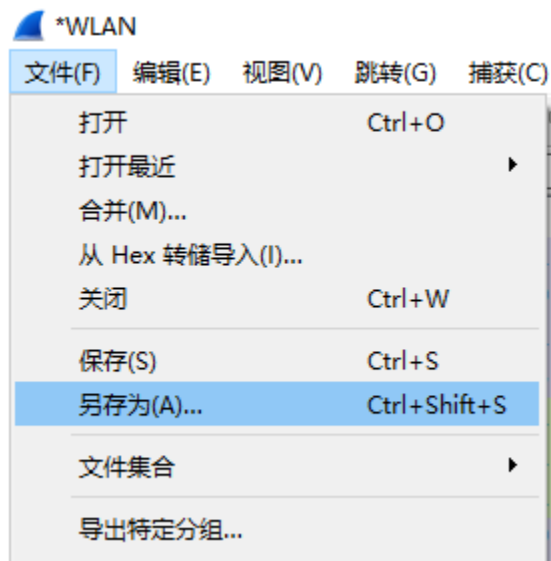
3) 点击红色按钮，停止。此时已经准备好环境。



4) 点击绿色按钮，选择“继续，不保存”，此时已经开始抓取。复现问题（在Internet 时间设置点击立即更新）后，点击红色停止按钮



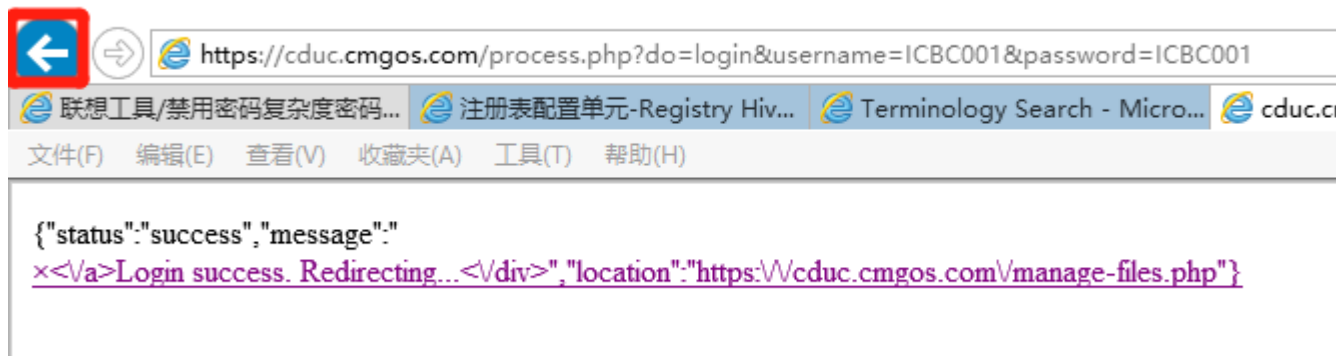
5) 最后点击 文件 -> 另存为，将日志文件保存在本地磁盘。



日志上传:

- 1) 将 C:\trace.log 文件和刚刚收集的 Wireshark 网络包打包压缩。
- 2) 登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息
用户名: BJZXWDZ
密码: BJZXWDZ

注意，添加文件后点击“上传文件”，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 11 月 19 日 14:47
收件人: '郭先生' <guoweimail@163.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03279-J1H6P6] % 国网-北京智芯微电子科技有限公司升级 V2020-L 后时间显示异常 % 初次响应 CMIT:0001854

郭先生，您好！

如果您有关于日志收集的进展或遇到问题，可以回复此邮件。我将与您取得电话沟通。根据案例的处理规则我将定期与您取得联系。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 11 月 17 日 15:07
收件人: '郭先生' <guoweimail@163.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03279-J1H6P6] % 国网-北京智芯微电子科技有限公司升级 V2020-L 后时间显示异常 % 初次响应 CMIT:0001854

郭先生，您好！

还未收到您反馈的日志信息，如果收集过程遇到问题，可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 11 月 9 日 15:22
收件人: 郭先生 <guoweimail@163.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03279-J1H6P6] % 国网-北京智芯微电子科技有限公司升级 V2020-L 后时间显示异常 % 初次响应 CMIT:0001854

郭先生，您好！

基于我们刚刚电话沟通的结果：尝试更换过 ntp 服务器后问题仍然存在。此问题比较复杂，我们还需要进一步收集日志进行问题定位排查。

日志收集

一、时间日志

1) 以管理员身份运行命令提示符（CMD），运行 `w32tm /debug /enable /file:C:\trace.log /entries:0-300 /size:1024000000`

```
C:\Windows\system32>w32tm /debug /enable /file:C:\trace.log /entries:0-300 /size:1024000000
正在将启用专用日志命令发送到本地计算机...
成功地执行了命令。
```

2) 在“控制面板”-> 时钟和区域 -> 设置时间和日期 更改服务器为：
`ntp.ntsc.ac.cn`，设置完毕后点击“立即更新”复现问题。





3) 回到命令提示符，运行 w32tm /debug /disable

```
C:\Windows\system32>w32tm /debug /disable
正在向本地计算机发送禁用专用日志命令...成功地执行了命令。
```

二、使用 Wireshark 抓取网络日志

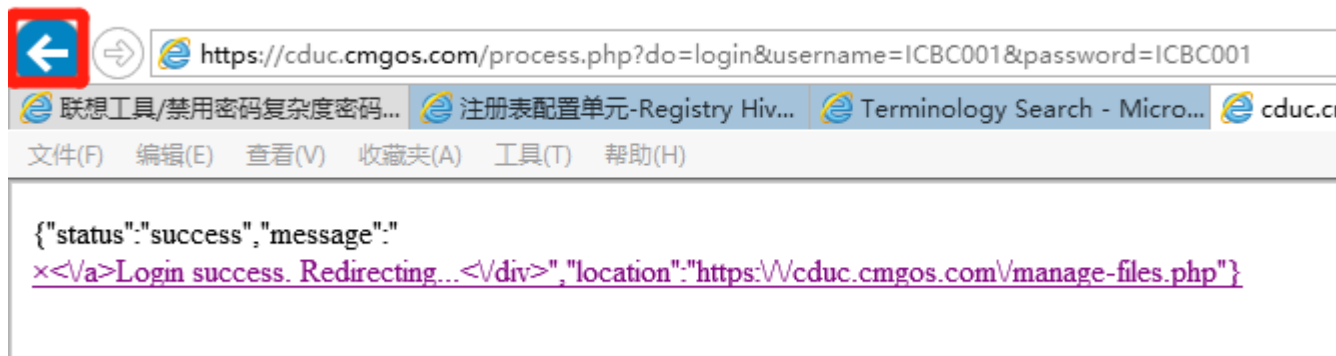
1) 下载《wireshark-win64-340.zip》

登陆 <https://cdudc.cmgos.com>,

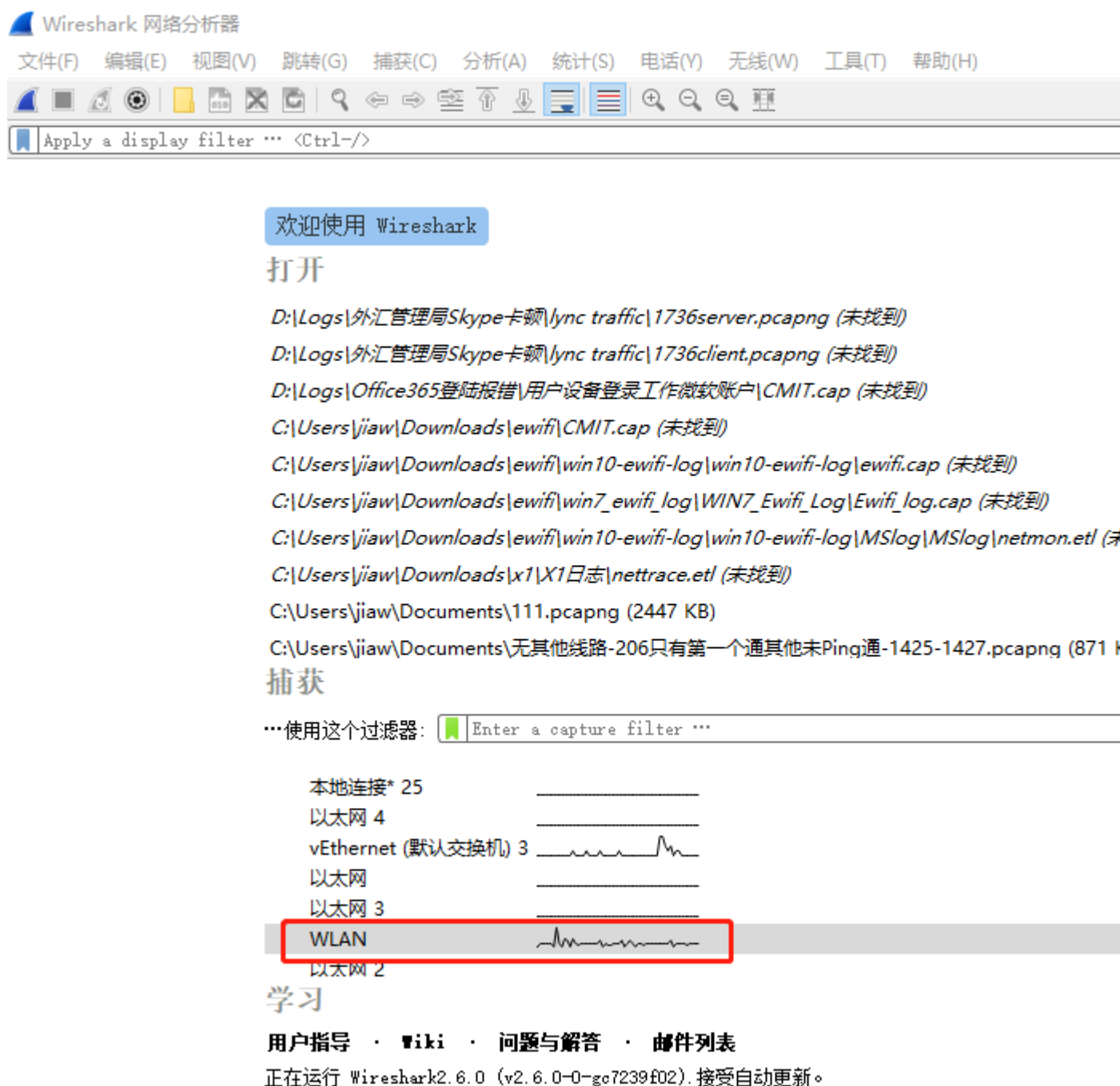
用户名: BJZXWDZ

密码: BJZXWDZ

注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



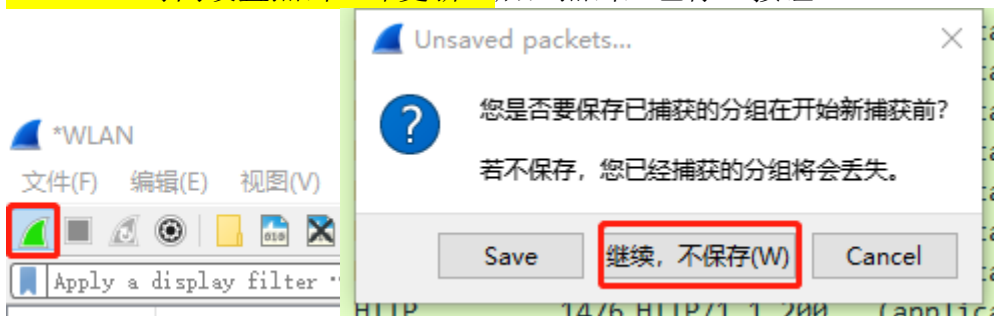
2) 解压后运行安装，进入后根据实际情况选择正在使用的网卡，例如双击 WLAN 或本地连接。



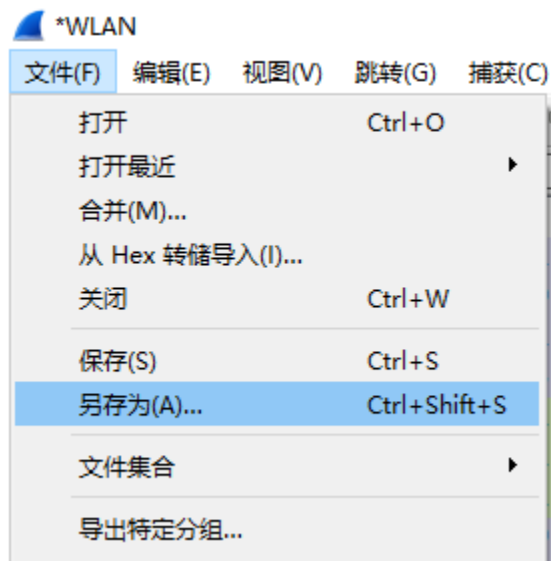
3) 点击红色按钮，停止。此时已经准备好环境。



4) 点击绿色按钮，选择“继续，不保存”，此时已经开始抓取。复现问题（在Internet 时间设置点击立即更新）后，点击红色停止按钮



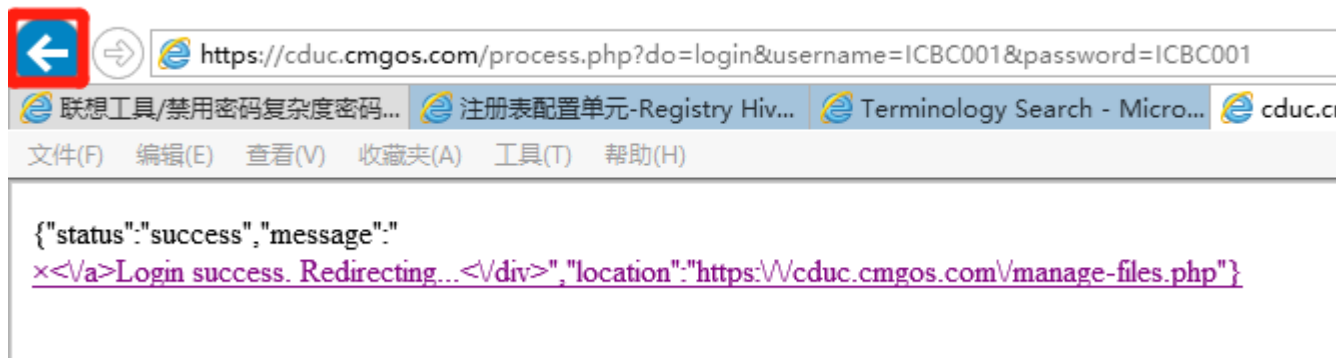
5) 最后点击 文件 -> 另存为，将日志文件保存在本地磁盘。



日志上传:

- 1) 将 C:\trace.log 文件和刚刚收集的 Wireshark 网络包打包压缩。
- 2) 登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息
用户名: BJZXWDZ
密码: BJZXWDZ

注意，添加文件后点击“上传文件”，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

隐私声明

为您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 11 月 9 日 13:40

收件人: 郭先生 <guoweimail@163.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03279-J1H6P6] % 国网-北京智芯微电子科技有限公司升级 V2020-L
后时间显示异常 % 初次响应 CMIT:0001854

郭先生 先生/女士，您好！

感谢您联系神州网信技术支持中心。 我是技术支持工程师 贾伟 。 很高兴能有机会协助您解决该问题。 您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-03279-J1H6P6 与我联系。

如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

此致，

敬礼

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中, 您可以选择“全部回复”。