

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

工行用户反馈某些设备 V2020-L 版本系统使用 type-c 有线网卡连接网络，在访问云桌面终端时会出现有线网络断开的情况，根据提示退出云桌面终端后有线网络恢复连接，需要协助排查。

问题总结：

从问题现象和相关的日志，访问云桌面终端时，type-c 有线网卡设备会被移除，退出终端应用后，type-c 网卡设备会自动连接，怀疑是安全软件对 USB 设备进行管控。

后测试**卸载 TMS 应用并重新安装**，再使用 type-c 网卡连接网络并访问云桌面终端，不再出现网络断开的情况。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 9 月 4 日 15:48

收件人: 'janguyc@sdc.icbc.com.cn' <janguyc@sdc.icbc.com.cn>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12029-LOH2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统连接
wifi 失败问题 % 初次响应 CMIT:0001076

蒋先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展情况。您可以在其他问题设备上尝试卸载 TMS 应用并重新安装,
验证是否解决问题。

如果针对当前案件需要我们协助, 可以通过邮件联系我们, 谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 9 月 2 日 16:02

收件人: 'janguyc@sdc.icbc.com.cn' <janguyc@sdc.icbc.com.cn>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12029-LOH2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统连接
wifi 失败问题 % 初次响应 CMIT:0001076

蒋先生 您好:

如电话中所说, 请您在其他问题设备上也尝试卸载 TMS 应用并重新安装, 验证是否解决问题。

测试结果您可以通过邮件回复或者反馈给许翔老师 @ICBC 案例通知。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 8 月 29 日 15:33
收件人: 'janguyc@sdicbc.com.cn' <janguyc@sdicbc.com.cn>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-12029-L0H2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统连接
wifi 失败问题 % 初次响应 CMIT:0001076

蒋先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 在进行一些测试后出现了无法访问网络的现象, 后续通过卸载 TMS 应用并重新安装后, 网络恢复了正常, 此时再使用 type-c 网卡连接网络并访问云桌面, 不再出现网络断开的情况。

建议其他的同样使用 type-c 网卡访问云桌面出现网络断开的设备, **尝试卸载 TMS 应用并重新安装, 验证是否解决问题。**

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 8 月 23 日 17:31
收件人: 'janguyc@sdc.icbc.com.cn' <janguyc@sdc.icbc.com.cn>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-12029-LOH2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统连接
wifi 失败问题 % 初次响应 CMIT:0001076

蒋先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 当使用外置的 USB 网卡时, 访问云桌面会出现 USB 网卡设备被断开的情况, 但是使用设备内置的网卡访问云桌面, 不会出现网络断开的问题。

上次收集的 procmon 日志无法直接体现 USB 设备断开与连接的过程, 不过在测试环境中对比连接与断开 USB 设备的 procmon 日志, 可以发现连接 USB 设备时有一些注册表访问日志。

(USB\VID_0BDA&PID_8153 是外置 USB 网卡的设备硬件 ID)

10:51:39.2936949	00:00:34.517...	scollent.exe	5324	8508	RegEnumKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153
10:51:39.2937683	00:00:34.517...	scollent.exe	5324	8508	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153
10:51:41.8914201	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8914310	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	7184	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\ConfigFlags
10:51:41.8914963	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegQueryValue	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\ConfigFlags
10:51:41.8914980	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8915730	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8915901	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8916579	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8917040	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	7184	RegQueryValue	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\UpperFilter
10:51:41.8917807	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	7184	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8917907	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8918415	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegQueryValue	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\HardwareID
10:51:41.8919161	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8919665	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.8920064	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegQueryValue	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\HardwareID
10:51:41.8920795	00:00:37.115...	dwm.exe	4060	9744	RegCloseKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001
10:51:41.9043764	00:00:37.128...	Explorer.EXE	12772	18476	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\Properties
10:51:41.9044237	00:00:37.128...	Explorer.EXE	12772	18476	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\Properties
10:51:41.9044964	00:00:37.128...	Explorer.EXE	12772	18476	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\Properties
10:51:41.9045460	00:00:37.128...	Explorer.EXE	12772	18476	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\Properties
10:51:41.9045929	00:00:37.128...	Explorer.EXE	12772	18476	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\Properties
10:51:41.9046657	00:00:37.128...	Explorer.EXE	12772	18476	RegOpenKey	HKLM\System\CurrentControlSet\Enum\USB\VID_0BDA&PID_8153\001000001\Properties

但对比查询未查找到 USB 设备断开的日志记录。

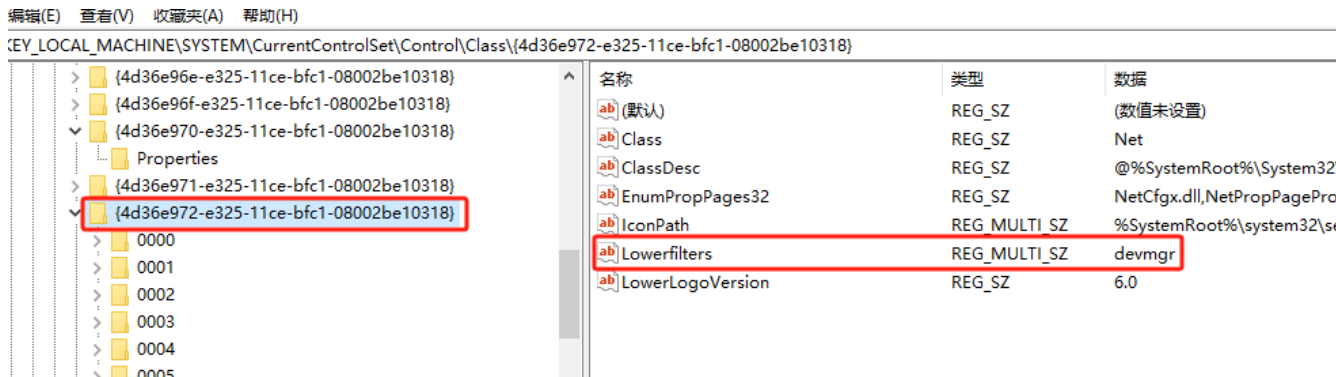
测试建议:

- 一、请您按照上一封的邮件说明调整电源管理设置, 测试其效果。
- 二、可以测试在注册表中删除 Net 类中的 TMS 驱动 devmgr, 测试是否可以解决问题。

- 1) 先拔下外置的 USB 网卡。
- 2) 运行 regedit 打开本地注册表编辑器，定位到：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Class\{4d36e972-e325-11ce-bfc1-08002be10318}

删除右边的 lowerfilters 键值。



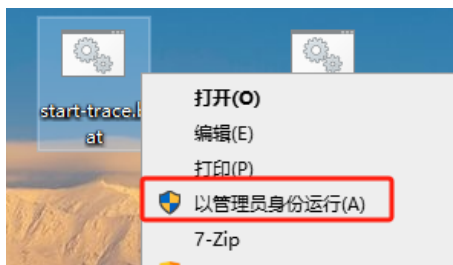
- 3) 接上 USB 网卡后，打开注册表确认 TMS 未重新写入 Lowerfilters 键值后，访问云桌面确认是否还会出现 USB 网卡断开的情况。

三、以上测试不能解决问题的话，请按照以下操作**收集 USB 设备的 ETW 日志。**

从以下链接下载 **start-trace** 和 **stop trace** 脚本：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1568&token=reBKwCLk0kZLuulA63PVQuclURmlgrOe>

- 1) 以管理员权限运行 **start-trace.bat** 脚本。



- 2) 访问云桌面终端，复现有线网络断开的情况，并等待网络自动连接完成。

3) 以管理员权限运行 stop-trace.bat 脚本后, 将 C:\trace\usbtrace_xxxxxx.etl 文件压缩后通过 CDUC 上传。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 8 月 21 日 17:37
收件人: 'janguyc@sdicbc.com.cn' <janguyc@sdicbc.com.cn>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-12029-L0H2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统连接 wifi 失败问题 % 初次响应 CMIT:0001076

蒋先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

工行用户反馈某些设备 V2020-L 版本系统使用 type-c 有线网卡连接网络, 在访问云桌面终端时会出现有线网络断开的情况, 根据提示退出云桌面终端后有线网络恢复连接, 需要协助排查。

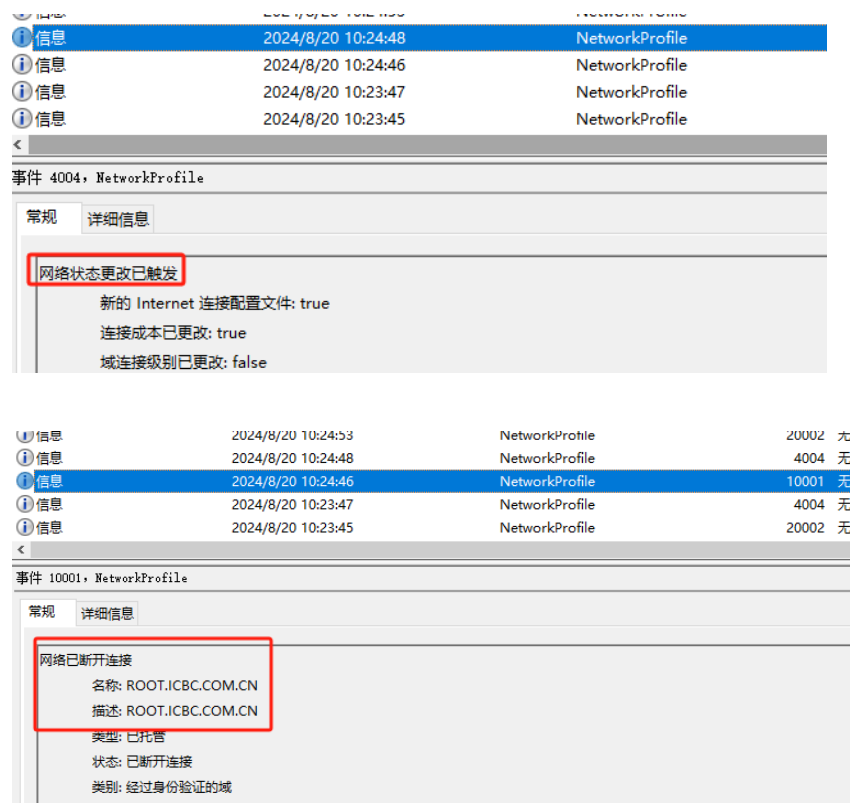
问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

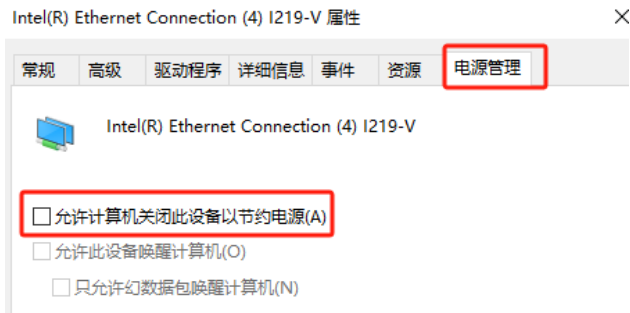
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

查看您提供的相关系统日志，未发现明显的问题，有一部分日志记录了网络状态的更改：

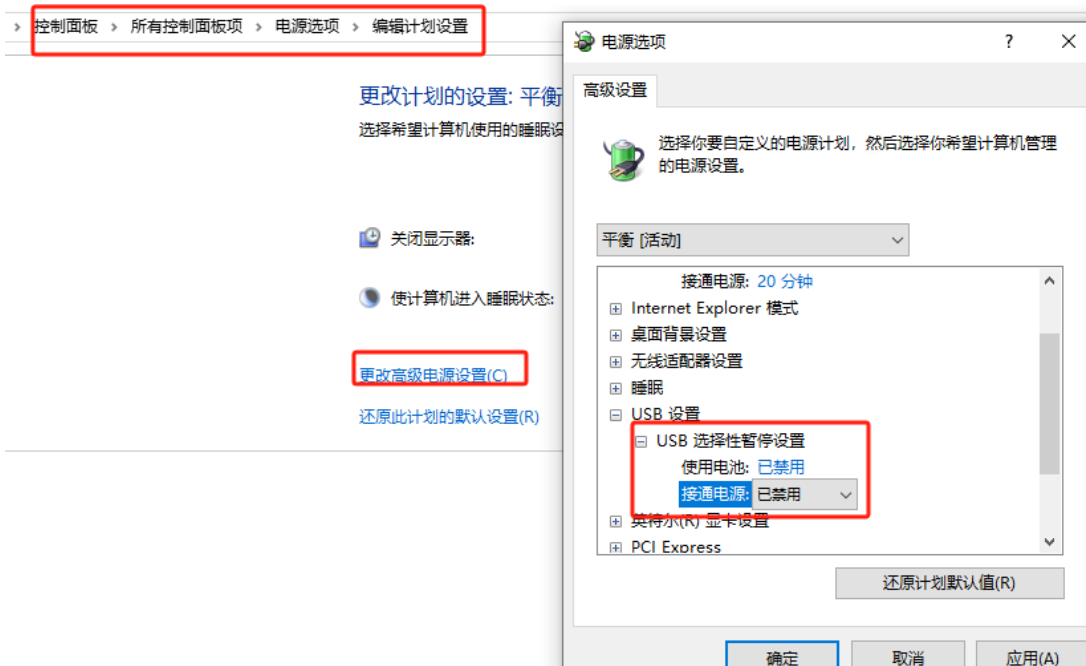


通常遇到类似的 USB 外接设备的问题，先进行以下操作：

- 1) 更新连接的 type-c 网卡 Realtek USB GbE Family Controller 的驱动。
- 2) 在“设备管理器”中，对应的 USB 网卡的“属性”的“电源管理”项中，取消勾选“允许计算机关闭此设备以节约电源”。



3) 在“电源选项”的“高级电源设置”中，将“USB 选择性暂停设置”改为“已禁用”。



再次测试访问云桌面终端，验证是否还会出现 type-c 有线网络断开的情况。

如果依旧复现网络断开的问题，请按照以下操作收集相关的日志，并将日志发送给许工

@ICBC 案例通知 通过 CDUC 上传提供给我们进一步排查。

请从以下链接下载新版 CMGELogCollector 工具：

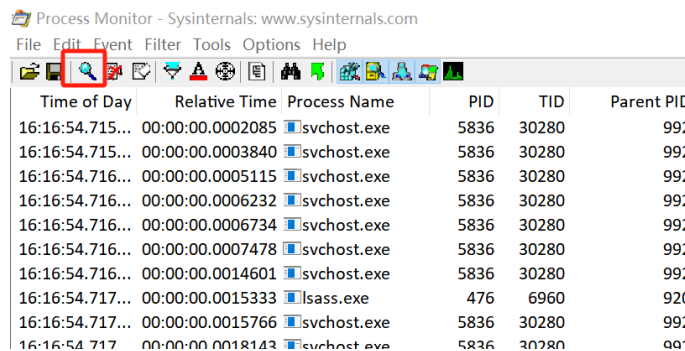
<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbwlqLJdc>

Procmon 工具：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1459&token=0UyUISdIpkfP1aXZ8I49tGgQLIBKGC>

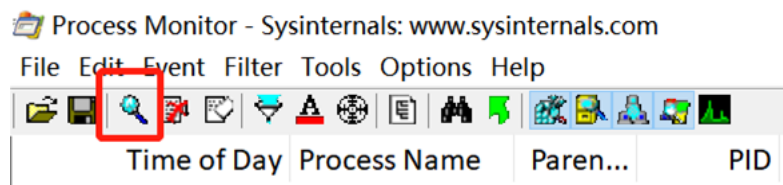
Up

1) 在问题设备上，解压双击 **procmon.exe** 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，注意图标状态，显示如图所示图标，表示当前正在当前处于抓取状态；

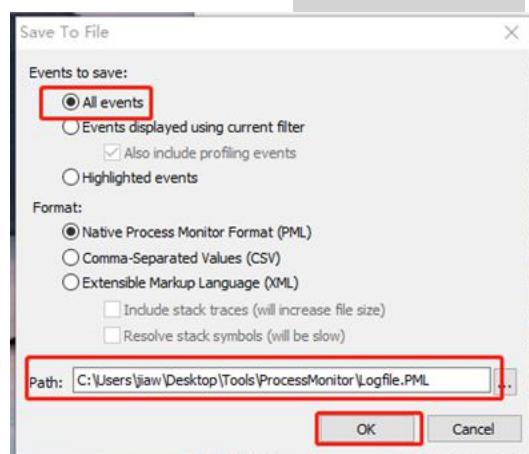


2) 访问云桌面终端，复现有线网络断开的情况，并等待网络自动连接完成。

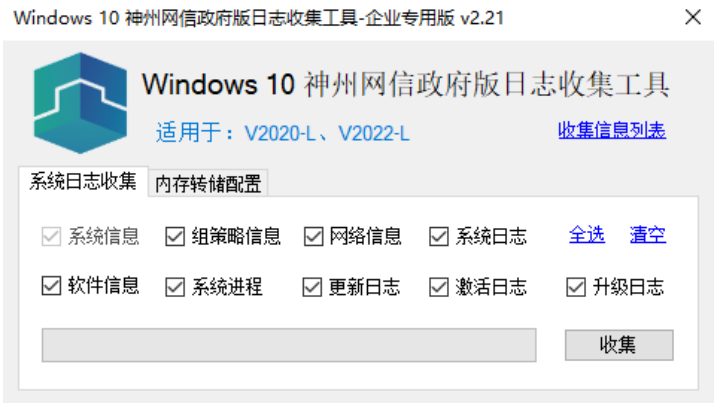
3) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置，并将 **PML 文件打包压缩** 通过 CDUC 上传。



5) 解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击**收集**获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向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。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 8 月 21 日 15:01
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-12029-L0H2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统连接 wifi 失败问题 % 初次响应 CMIT:0001076

许翔 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 危亮。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-12029-L0H2F1 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”。