

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**From:** Bai Chengxiao

**Sent:** Wednesday, December 16, 2020 5:08 PM

**To:** '梁特' <[te.liang@icbc.com.cn](mailto:te.liang@icbc.com.cn)>

**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; Liu Wei

<[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <[liyue@sdc.icbc.com.cn](mailto:liyue@sdc.icbc.com.cn)>; 'te.liang@icbc.com.cn' <[te.liang@icbc.com.cn](mailto:te.liang@icbc.com.cn)>

**Subject:** RE: [案例号: CAS-03493-B4J2M9] % |P2|ICBC|彭博主机数据拉取较慢 %问题范围定义 CMIT:0001610

梁先生 您好,

如之前电话中沟通, 此案例问题与操作系统无关。所以经由您确认现将关闭归档此案例。  
如果后续问题处理过程中涉及操作系统方面排查时请再次联系我们。届时我们将及时为您提供服务。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**From:** Bai Chengxiao

**Sent:** Wednesday, December 16, 2020 10:42 AM

**To:** 梁特 <[te.liang@icbc.com.cn](mailto:te.liang@icbc.com.cn)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; [liyue@sdicbc.com.cn](mailto:liyue@sdicbc.com.cn); [te.liang@icbc.com.cn](mailto:te.liang@icbc.com.cn)

**Subject:** RE: [案例号: CAS-03493-B4J2M9] % |P2|ICBC|彭博主机数据拉取较慢 %问题范围定义 CMIT:0001610

梁先生 您好,

根据之前的讨论,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:** 由彭博提供的三方外部数据获取 EXCEL 插件无法在打开已保存 EXCEL 后自动刷新数据,需手动触发。

**问题范围:** 就本案的问题描述分析此问题与操作系统无关,目前由插件提供者彭博排查此问题。如果后续问题排查有涉及操作系统方面问题时将及时协助处理提供帮助。

**案例分析:** 如同之前电话中沟通,外部数据获取插件是由彭博提供。且在 Windows 7 操作系统上使用插件与神州网信操作系统上使用插件并非同一版本。

而且, EXCEL 获取外部数据功能并非经由操作系统设置。同时插件提供者(彭博)建议安装 office 更新包或协助 WPS。

综上所述初步排查操作系统相关因素。

接下来,我们暂时将此案例归为“等待详情”状态,待您确认后再行处理。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。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

**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。

---

**From:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**Sent:** Wednesday, December 16, 2020 9:33 AM

**To:** 梁特 <[te.liang@icbc.com.cn](mailto:te.liang@icbc.com.cn)>

**Cc:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**Subject:** [案例号: CAS-03493-B4J2M9] % |P2|ICBC|彭博主机数据拉取较慢 % 初次响应  
CMIT:0001610

梁特 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 柏成潇。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-03493-B4J2M9 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”。