

朱先生 您好:

感谢您的电话接听, 经过您的确认, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

#### 案例总结:

#### 问题定义:

用户设备原先可以正常联网, 搬到其他办公室, 更换 IP 地址和网关后无法上网。

#### 问题总结:

用户着急使用设备, 已经重新安装操作系统, 暂时归档此案例。

#### 日志收集建议:

如您再次遇到类似问题, 您可以按照以下操作步骤收集相关信息提供给我们分析。

一、以管理员权限打开 cmd 命令行, 运行以下命令获取对应信息:

**ping xxx.xxx.xxx.xxx**      ping 网关 IP, 查看具体提示错误。

**ipconfig /all**                      查看网卡的具体配置信息

```
自动配置已启用. . . . . : 是
无线局域网适配器 WLAN:

    连接特定的 DNS 后缀 . . . . . : 
    描述. . . . . : Intel(R) Wireless-AC 9560 160MHz
    物理地址. . . . . : 4C-1D-96-0F-23-00
    DHCP 已启用 . . . . . : 是
    自动配置已启用. . . . . : 是
    本地链接 IPv6 地址. . . . . : fe80::b108:5dc7:8ec6:4772%3(首选)
    IPv4 地址. . . . . : 10.0.9.202(首选)
    子网掩码 . . . . . : 255.255.255.0
    获得租约的时间 . . . . . : 2021年11月15日 9:44:55
    租约过期的时间 . . . . . : 2021年12月3日 9:44:45
    默认网关. . . . . : 10.0.9.254
    DHCP 服务器 . . . . . : 10.0.9.254
    DHCPv6 IAID . . . . . : 38542742
    DHCPv6 客户端 DUID . . . . . : 00-01-00-01-25-96-3A-30-4C-1D-96-0F-23-00
    DNS 服务器 . . . . . : 10.0.13.201
    TCP/IP 上的 NetBIOS . . . . . : 已启用
```

**route print**                      查看计算机的路由表情况

```
接口列表
16...f8 75 a4 38 22 5d .....Intel(R) Ethernet Connection (6) I219-V
17...4c 1d 96 0f 23 01 .....Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter
23...4e 1d 96 0f 23 00 .....Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter #2
3...4c 1d 96 0f 23 00 .....Intel(R) Wireless-AC 9560 160MHz
5...00 ff 2d ed c6 7b .....Sangfor SSL VPN CS Support System VNIC
1.....Software Loopback Interface 1
=====

IPv4 路由表
=====
活动路由:
网络目标      网络掩码      网关      接口      跃点数
0.0.0.0      0.0.0.0      0.0.0.0      10.0.9.254      45
10.0.9.0      255.255.255.0      在链路上      10.0.9.202      301
10.0.9.202    255.255.255.255    在链路上      10.0.9.202      301
10.0.9.255    255.255.255.255    在链路上      10.0.9.202      301
127.0.0.0      255.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
127.0.0.1      255.255.255.255    在链路上      127.0.0.1      331
127.255.255.255 255.255.255.255    在链路上      127.0.0.1      331
224.0.0.0      240.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
224.0.0.0      240.0.0.0      在链路上      10.0.9.202      301
255.255.255.255 255.255.255.255    在链路上      127.0.0.1      331
255.255.255.255 255.255.255.255    在链路上      10.0.9.202      301
=====

永久路由:
无

IPv6 路由表
=====
活动路由:
接口跃点数网络目标      网关
1      331 ::1/128      在链路上
3      301 fe80::/64      在链路上
3      301 fe80::b108:5dc7:8ec6:4772/128 在链路上
1      331 ff00::/8      在链路上
3      301 ff00::/8      在链路上
=====

永久路由:
```

arp -a 显示当前计算机 ARP 表

```
C:\WINDOWS\system32>arp -a

接口: 10.0.9.202 --- 0x3
Internet 地址      物理地址      类型
10.0.9.120      3c-58-c2-f1-ec-80      动态
10.0.9.254      4c-f9-5d-79-7b-1a      动态
10.0.9.255      ff-ff-ff-ff-ff-ff      静态
224.0.0.22      01-00-5e-00-00-16      静态
224.0.0.251      01-00-5e-00-00-fb      静态
224.0.0.252      01-00-5e-00-00-fc      静态
239.255.255.250 01-00-5e-7f-ff-fa      静态
255.255.255.255 ff-ff-ff-ff-ff-ff      静态
```

二、运行 CMGELogCollector.exe 日志收集工具，默认勾选即可，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



将上述命令运行后获取的信息截图和收集的日志压缩后，通过 CDUC 上传。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2021 年 11 月 25 日 10:26  
收件人: 朱先生 <[rbtd@126.com](mailto:rbtd@126.com)>  
抄送: 'Case\_Notification@cmgos.com' <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-05174-X9G7C0 ] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院用户设备无法上网问题 % 初次响应 CMIT:0001231

朱先生 您好:

根据昨天的电话沟通，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：

用户设备原先可以正常联网，搬到其他办公室，更换 IP 地址和网关后无法上网。

### 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。

请您进行如下操作，获取相关信息截图和系统日志。

一、以管理员权限打开 cmd 命令行，运行以下命令获取对应信息：

**ping xxx.xxx.xxx.xxx**      ping 网关 IP，查看具体提示错误。

**ipconfig /all**              查看网卡的具体配置信息

```
自动配置已启用. . . . . : 是
无线局域网适配器 WLAN:

   连接特定的 DNS 后缀 . . . . . : 
   描述. . . . . : Intel(R) Wireless-AC 9560 160MHz
   物理地址. . . . . : 4C-1D-96-0F-23-00
   DHCP 已启用 . . . . . : 是
   自动配置已启用. . . . . : 是
   本地链接 IPv6 地址. . . . . : fe80::b108:5dc7:8ec6:4772%3(首选)
   IPv4 地址 . . . . . : 10.0.9.202(首选)
   子网掩码 . . . . . : 255.255.255.0
   获得租约的时间 . . . . . : 2021年11月15日 9:44:55
   租约过期的时间 . . . . . : 2021年12月3日 9:44:45
   默认网关. . . . . : 10.0.9.254
   DHCP 服务器 . . . . . : 10.0.9.254
   DHCPv6 IAID . . . . . : 38542742
   DHCPv6 客户端 DUID . . . . . : 00-01-00-01-25-96-3A-30-4C-1D-96-0F-23-00
   DNS 服务器 . . . . . : 10.0.13.201
   TCP/IP 上的 NetBIOS . . . . . : 已启用
```

**route print**              查看计算机的路由表情况

```

接口列表
16...f8 75 a4 38 22 5d .....Intel(R) Ethernet Connection (6) I219-V
17...4c 1d 96 0f 23 01 .....Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter
23...4e 1d 96 0f 23 00 .....Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter #2
3...4c 1d 96 0f 23 00 .....Intel(R) Wireless-AC 9560 160MHz
5...00 ff 2d ed c6 7b .....Sangfor SSL VPN CS Support System VNIC
1.....Software Loopback Interface 1
=====

IPv4 路由表
=====
活动路由:
网络目标      网络掩码      网关      接口      跃点数
0.0.0.0      0.0.0.0      0.0.0.0      10.0.9.254      45
10.0.9.0      255.255.255.0      在链路上      10.0.9.202      301
10.0.9.202    255.255.255.255    在链路上      10.0.9.202      301
10.0.9.255    255.255.255.255    在链路上      10.0.9.202      301
127.0.0.0      255.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
127.0.0.1      255.255.255.255    在链路上      127.0.0.1      331
127.255.255.255 255.255.255.255    在链路上      127.0.0.1      331
224.0.0.0      240.0.0.0      在链路上      127.0.0.1      331
224.0.0.0      240.0.0.0      在链路上      10.0.9.202      301
255.255.255.255 255.255.255.255    在链路上      127.0.0.1      331
255.255.255.255 255.255.255.255    在链路上      10.0.9.202      301
=====

永久路由:
无

IPv6 路由表
=====
活动路由:
接口跃点数网络目标      网关
1      331 ::1/128      在链路上
3      301 fe80::/64      在链路上
3      301 fe80::b108:5dc7:8ec6:4772/128 在链路上
1      331 ff00::/8      在链路上
3      301 ff00::/8      在链路上
=====

永久路由:

```

arp -a 显示当前计算机 ARP 表

```

C:\WINDOWS\system32>arp -a

接口: 10.0.9.202 --- 0x3
Internet 地址      物理地址      类型
10.0.9.120      3c-58-c2-f1-ec-80      动态
10.0.9.254      4c-f9-5d-79-7b-1a      动态
10.0.9.255      ff-ff-ff-ff-ff-ff      静态
224.0.0.22      01-00-5e-00-00-16      静态
224.0.0.251     01-00-5e-00-00-fb      静态
224.0.0.252     01-00-5e-00-00-fc      静态
239.255.255.250 01-00-5e-7f-ff-fa      静态
255.255.255.255 ff-ff-ff-ff-ff-ff      静态

```

二、下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行，默认勾选即可，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



将上述命令运行后获取的信息截图和收集的日志压缩后，通过 CDUC 上传。

#### 日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：xzliao126

密码：xzliao126



**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

=====

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 11 月 24 日 17:39

收件人: 朱先生 <[rbtd@126.com](mailto:rbtd@126.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-05174-X9G7C0 ] % 西藏利奥信息科技有限公司经销商反馈西藏自治区人民医院用户设备无法上网问题 % 初次响应 CMIT:0001231

朱先生 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 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-05174-X9G7C0 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”。