

吴先生, 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:

研有个大客户代建项目, 其中由于微软系统的编码遇到些问题, 辛苦帮忙支持下

1. 在大客户侧使用 office 打开 csv 乱码, 但是我行测试环境使用 wps 打开正常, 程序使用 utf8 输出内容。由于大客户所使用软件不易协调, Excel 是否可以支持 utf8 的编码格式, 若不支持, 有什么建议。

2. 项目过程中需要使用 bat 脚本上传文件到 ftp 服务器上, 目前发现 win7 上传后文件名的编码格式是 gbk, 但是 win10 上传后文件名的编码格式是 utf-8。先有程序支持 gbk 的文件名格式。想问下通过微软自带的 ftp 命令上传, ftp 服务器的文件名的编码格式是否和 window 相关, 是否可以指定文件名的编码格式为 gbk

案例进展:

已经提供 echo quote opts utf8 off>>[ftp.up](#) 命令, 功能是关闭 utf8 encoding feature。和用户确认暂时归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 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: 2021 年 9 月 17 日 10:24

收件人: '戴彦平' <172978548@qq.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰'

<win10sup@sdicbc.com.cn>; 'fengzs' <fengzs@icbc.com.cn>; '迢'
<827348727@qq.com>; 'shenpy' <shenpy@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

戴先生, 您好,

之前和您电话沟通过, 来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 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: 2021 年 9 月 10 日 13:43
收件人: '戴彦平' <172978548@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰
<win10sup@sdicbc.com.cn>; fengzs <fengzs@icbc.com.cn>; 迢 <827348727@qq.com>;
shenpy <shenpy@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

您好,

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 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: 戴彦平 <172978548@qq.com>

发送时间: 2021 年 9 月 8 日 15:19

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>; fengzs <fengzs@icbc.com.cn>; 迺 <827348727@qq.com>; shenpy <shenpy@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

收到, 我们尽快确认

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 9 月 8 日 15:16

收件人: 172978548@qq.com <172978548@qq.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>, 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>, fengzs@icbc.com.cn <fengzs@icbc.com.cn>, 迺 <827348727@qq.com>, shenpy <shenpy@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

戴先生, 您好

很高兴与您电话沟通。附件是修改之后的脚本文档文件, 关键添加的命令行如下:

echo quote opts utf8 off>>[ftp.up](#)

此命令的功能是关闭 utf8 encoding feature。

如果您收到后请回复此邮件，谢谢。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 2021 年 9 月 7 日 11:27

收件人: '迺' <827348727@qq.com>; 'fengzs@icbc.com.cn'

<fengzs@icbc.com.cn>; 'shenpy' <shenpy@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰'

<win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户
反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

您好，

来信是想咨询当前案件进展状况，此问题是否还需要继续跟踪处理？

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2021 年 9 月 3 日 9:27
收件人: '迺' <827348727@qq.com>; 'fengzs@icbc.com.cn' <fengzs@icbc.com.cn>; 'shenpy' <shenpy@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

您好，
来信是想咨询当前案件进展状况。
如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2021 年 8 月 30 日 14:56
收件人: '迺' <827348727@qq.com>; fengzs@icbc.com.cn; shenpy <shenpy@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

您好，

01080455166 为神州网信公司服务部外呼电话，您是无法直接拨入的。
如果您有任何进展或问题，可以回复此邮件。我会与您直接取得电话沟通。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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：迺 <827348727@qq.com>
发送时间：2021 年 8 月 30 日 10:28
收件人：Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; fengzs@icbc.com.cn; shenpy
<shenpy@sdicbc.com.cn>
抄送：ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰
<win10sup@sdicbc.com.cn>
主题：回复：回复：[案例号：CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

鹏艳，军保上传的解决方案请安排同事跟进，详细内容见内网邮件。

微软使用的支持老师，贾伟。联系方式，01080455166

---原始邮件---

发件人：“Jia Wei”<jiawei@cmgos.com>
发送时间：2021 年 8 月 18 日(周三) 中午 1:33
收件人：
“fengzs@icbc.com.cn”<fengzs@icbc.com.cn>;“827348727@qq.com”<827348727@qq.com>;
抄送：“ICBC_Notification”<ICBC_Notification@cmgos.com>;“吴毓杰”
“<win10sup@sdicbc.com.cn>;
主题：回复：[案例号：CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

冯先生，您好

附件为 Windows 7 替换神州网信政府版 Windows 10 [ftp.exe 方法](#)，建议您在测试计算机上进行尝试操作确认结果。

如果有问题您可以回复此邮件，谢谢。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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：2021 年 8 月 18 日 10:42

收件人：'fengzs@icbc.com.cn' <fengzs@icbc.com.cn>

抄送：ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题：转发：[案例号：CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office
无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

冯先生，您好！

案例分析：

- 1) 针对第二个问题：使用脚本文件 Win 7 上传之后文件名编码格式 gbk，而神州网信政府版 V2020-L 上传文件名编码格式为 utf8。我们在本地测试发现使用神州网信政府版 V2020-L 系统上传过程脚本会出现 UTF8 encoding now on 的提示，而 Win 7 使用同样脚本文件未出现此提示。怀疑 ftp 上传过程自动将文件名编码格式更改为 UTF8。
- 2) 将 Win 7 上的 [ftp.exe](#) 文件替换神州网信政府版 V2020-L 上的 [ftp.exe](#) 文件，则不会出现 UTF8 encoding now on 的提示。
- 3) 通过对脚本文件的修改，可以实现关闭 UTF8 encoding 的目的。

```
C:\Upload>ftp -s:ftp.up
ftp> open 192.168.100.1
连接到 192.168.100.1。
220 Microsoft FTP Service
200 OPTS UTF8 command successful - UTF8 encoding now ON.
用户(192.168.100.1:(none)):
331 Password required

230 User logged in.
ftp> quote opts utf8 off
200 OPTS UTF8 command successful - UTF8 encoding now OFF.
ftp> cd /webapps/afs/export/model/
550 The system cannot find the path specified.
ftp> binary
200 Type set to I.
```

建议操作：

- 1) 在测试机上，下载附件解压后将 txt 后缀改为 bat，并进行测试确认是否解决此问题。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2021 年 8 月 4 日 16:00
收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office
无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

吴先生, 您好!

关于第二个问题, 我们还需如下信息:

1. Office 的版本信息
2. 搭建 FTP 服务器的操作方法 (用于我们本地搭建环境复现问题)
3. Win 7 上传的、打开正常的 csv 文件 (gbk 编码格式)

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 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: 2021 年 8 月 4 日 9:21
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office
无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

吴先生，您好！

问题定义：

北研有个大客户代建项目，其中由于微软系统的编码遇到些问题，辛苦帮忙支持下

1. 在大客户侧使用 office 打开 csv 乱码，但是我行测试环境使用 wps 打开正常，程序使用 utf8 输出内容。由于大客户所使用软件不易协调，Excel 是否可以支持 utf8 的编码格式，若不支持，有什么建议。
2. 项目过程中需要使用 bat 脚本上传文件到 ftp 服务器上，目前发现 win7 上传后文件名的编码格式是 gbk，但是 win10 上传后文件名的编码格式是 utf-8。先有程序支持 gbk 的文件名格式。想问下通过微软自带的 ftp 命令上传，ftp 服务器的文件名的编码格式是否和 window 相关，是否可以指定文件名的编码格式为 gbk

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。

由于此问题涉及到了非系统原生应用，我会从操作系统角度出发尽力找到缓解此问题的方法，如果涉及到三方软件的产品设计问题，则后续需要引入此软件的供应商。

关于第一个问题，我在本地测试 Office 365 版本，excel 是能够以 UTF-8 编码格式打开。



关于 Excel

关于 Excel

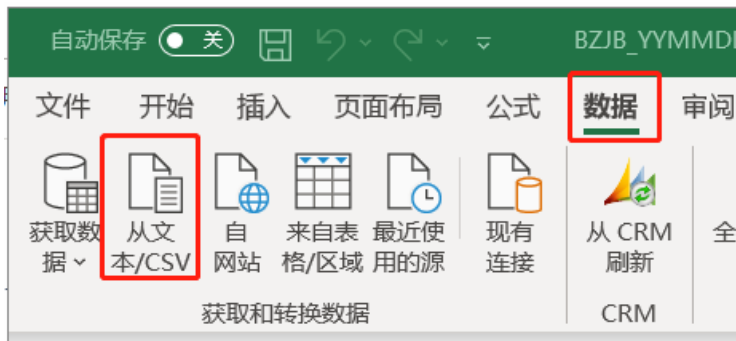
了解有关 Excel、支持、产品 ID 和版权信息的详细信息。

版本 2107 (内部版本 14228.20204 即点即用)

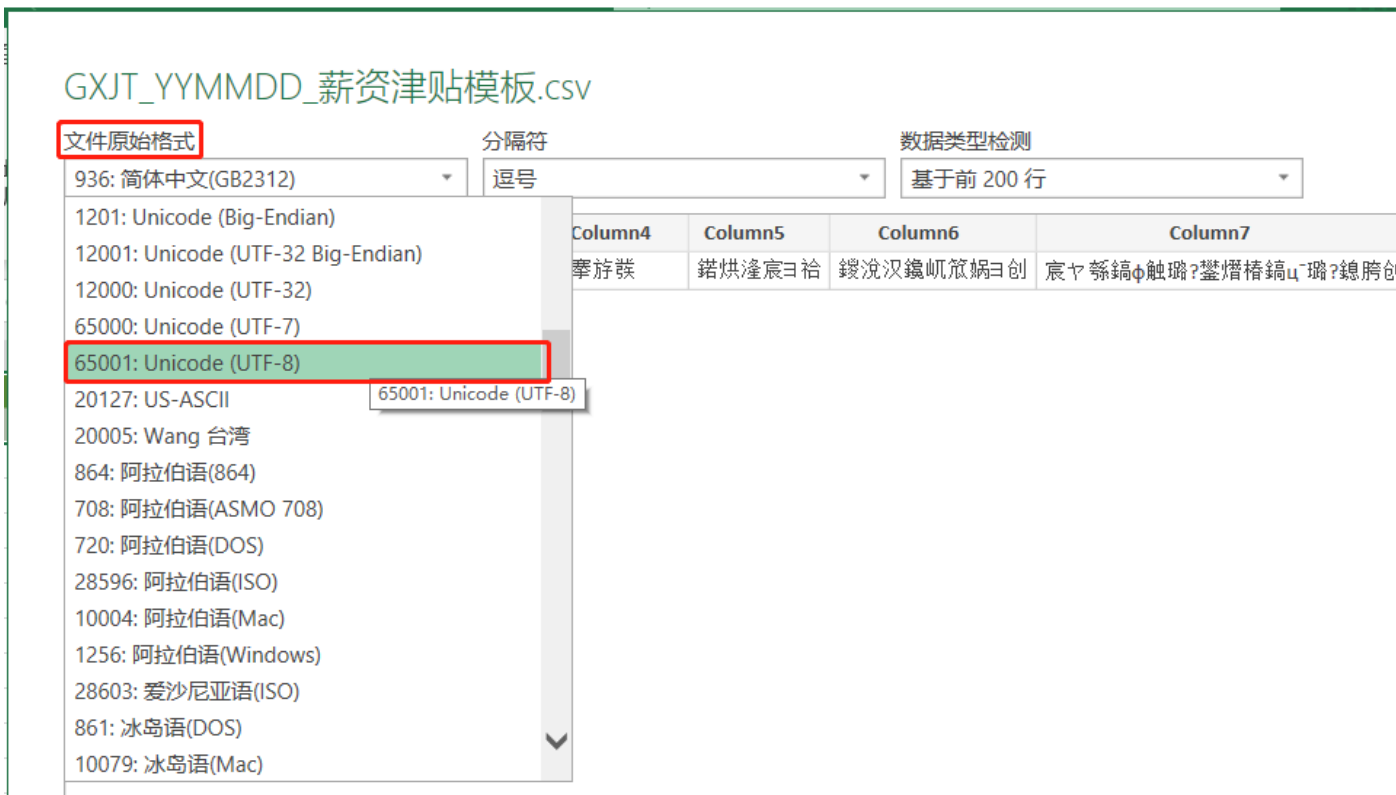
当前频道

您可以尝试如下操作：

- 1) 打开 excel，找到数据 - 从文本/CSV 选项



2) 跳出对话框，选择要打开的 csv 文件，在文件原始格式找到并选择：65001: Unicode (UTF-8)



3) 确认后，点击加载，可以正常显示 csv 内容

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Column1	Column2	Column3	Column4	Column5	Column6	Column7	Column8	Column9
身份证号	姓名	所在气候区	头围	身高	胸围	腰围	趾围	脚长

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2021 年 8 月 3 日 16:59

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04580-Y1L1P4] % |P3|ICBC|工行用户反馈 office 无法转码、无法指定文件编码格式问题 % 初次响应 CMIT:0001646

吴毓杰 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-04580-Y1L1P4 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”。