

张先生，您好：

如之前的沟通，目前已确认 office 2016 可以登录个人微软账号，将归档此案例。

问题描述：

=====

用户反馈使用 office 微软账户无法登陆，用户表示 win10 可以使用，政府版个人方式无法登陆。

打开 office-登陆-输入个人信息（电子邮箱、电话）-下一步-弹对话框（绑定多个，选个人账户）-点击个人账户，出现报错。

问题分析：

=====

收集问题设备 Procmon\Netmon 日志进行分析，结合正常登录的日志进行对比研究。

确认用户提供的 office 2016 安装后的初始版本可以正常登录，升级后可复现问题现象。

结合日志，确认在升级后的 office 2016 账号登录校验机制与升级前不同，存在数据外发行为。

问题总结：

=====

与用户说明，确认在不升级情况下可以登录个人微软账号。

确认案例归档。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 26 日 18:07

收件人: 'zhangdecun' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈 Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生，您好：

如之前沟通，在 4 月 23 日您对问题设备进行操作，禁用 office 2016 更新后可正常登录个人微软账号。

用户在之后的使用过程中再次遇到个人微软账户登录的问题，请您方便时进行验证，并说明问题现象与操作步骤，以便进行下一步分析。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei
发送时间: 2020 年 4 月 23 日 17:20
收件人: 'zhangdecun' <444599170@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈 Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生，您好：

由于 office 2016 更新后版本再登录个人微软账号的校验存在数据外发行为，与神州网信系统的定制要求相悖。

为符合国家安全规定，此现象目前无法修复。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: zhangdecun <444599170@qq.com>

发送时间: 2020 年 4 月 23 日 17:14

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈 Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

你好, 陈工, 已重新安装并停止 office 更新登陆成功, 感谢帮助。另外, 能否解决更新后的登录问题?

---原始邮件---

发件人: "Chen Lei" <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 23 日(周四) 下午 4:57

收件人: "444599170@qq.com" <444599170@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈 Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

入之前的沟通, 在此与您确认此问题进展。

请您操作完成后将 office 2016 版本截图, 并告知验证结果。

谢谢

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 20 日 16:59

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

确认收到提供问题设备 office 2016 版本截图。

通过对比确认问题设备上的 office 2016 版本为 16.0.12624.20382, 与此安装包的初始版本不同。

根据之前的研究结果, 怀疑目前问题设备上的 office 2016 版本的校验机制存在数据外发, 与神州网信系统的相关安全定制有所出入, 造成问题现象。

如之前的沟通, 请您与用户沟通协调, 如方便的话, 在问题设备上卸载并重新安装 office 2016 (使用您提供到 CMIT 的安装包或对应光盘), 验证 office 2016 版本并禁用自动更新功能, 再验证问题现象。

请您在操作过程中对 office 2016 版本和验证结果进行截图并提供给我。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 17 日 14:37

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生，您好：

由于电话未能成功联系上您，在此通过邮件与您跟进问题情况。

如之前的沟通，为验证问题与 office2016 版本有关，需要确认问题设备上的 office2016 版本号，再根据用户使用情况确定下一步操作。

请您方便时验证问题设备上的 office2016 版本信息，并将版本信息截图发给我。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 15 日 15:26

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生，您好：

由于未能通过电话成功与您联系，在此通过邮件与您确认问题进展。

请您方便时验证并截图问题设备的 office 2016 版本，将截图提供给我们，以此确认分析结果。

针对目前问题情况，用户可能不方便接受在问题设备上进行 office 2016 的卸载-重装-确认版本-验证问题现象的操作，如在不登录个人微软账户的情况下不影响用户正常使用 office 功能，建议先不进行下一步排查操作；如影响用户正常使用 office 功能，建议在您和用户方便时进行上述操作验证问题。

我会持续跟进问题情况并提供相关技术支持，如您对此问题有任何疑问请直接与我联系。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 13 日 17:08

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Ofiice 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

如之前的沟通, 请您先在问题设备上验证 office 2016 的版本, 确认版本号并将截图发给我。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 10 日 11:34

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

根据目前的分析结果, 确认问题现象与 office 2016 的版本相关。

您提供的 office 2016 安装包版本为 16.0.4266.1003, 此版本可正常登录个人微软账号;

在 office 2016 升级到 16.0.12527.20278 后, 无法登录个人微软账号。

建议您先查看问题设备上目前 office 2016 的版本, 可以通过控制面板-程序 卸载程序查看。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 9 日 17:49

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

根据之前对日志的分析和本地测试结果来看, 问题与连接的网络环境相关的可能性较大。

您反馈的测试结果: 通过 usb 连接手机数据流量验证问题现象依然存在, 排除固定 DNS 和内网原因。

接下来会继续对之前收集的网络日志进行分析, 分析过程中可能需要您协助操作或收集信息, 请您谅解。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 7 日 17:14

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Ofiice 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

如之前的邮件沟通, 为验证问题需要您协调资源进行操作验证。

请您验证完成后告知操作结果, 我会对验证结果进行分析研究, 并及时反馈分析进展。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 4 月 2 日 18:16

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

通过之前收集的日志与本地测试环境的日志的对比, 查看到在登陆失败过程中, 存在大量的 TCP Out of Order, TCP Retransmission 包。

1736	13.476846300	139.217.118.46	192.168.1.105	TCP	1514 [TCP Out-Of-Order] 443 → 57581
1737	13.476846300	139.217.118.46	192.168.1.105	TCP	1514 [TCP Out-Of-Order] 443 → 57581
1738	13.476846300	139.217.118.46	192.168.1.105	TCP	1514 [TCP Retransmission] 443 → 57581
1739	13.476879600	192.168.1.105	139.217.118.46	TCP	74 [TCP Dup ACK 1735#1] 57581 → 443
1740	13.476910400	192.168.1.105	139.217.118.46	TCP	66 57581 → 443 [ACK] Seq=1388
1741	13.476920100	192.168.1.105	139.217.118.46	TCP	74 [TCP Dup ACK 1740#1] 57581 → 443
1742	13.477166200	139.217.118.46	192.168.1.105	TCP	1514 [TCP Out-Of-Order] 443 → 57581
1743	13.477166200	139.217.118.46	192.168.1.105	TCP	1514 [TCP Out-Of-Order] 443 → 57581
1744	13.477166200	139.217.118.46	192.168.1.105	TCP	1514 [TCP Out-Of-Order] 443 → 57581

造成 TCP Out of Order 的原因一般是网络拥塞，导致顺序包抵达时间不同，延时太长，或者丢包。

由于这些网络数据无法到达用户设备，需要重新组合数据单元，因此可以看到多个 TCP 访问。

通过日志文件，可以看到造成 TCP Retransmission 的原因是上面的超时引发的数据重传。

TCP 每发送一个报文段，就对此报文段设置一个超时重传计时器。

当超过了规定的超时重传时间还未收到对此 TCP 报文段的预期确认信息，则必须重新传输此 TCP 报文段。

通过对比测试，本地测试环境的 CMGE V0-H 1020 安装您提供的 office2016，可以正常登录个人的微软账号。结合分析结果，建议：

1. 关闭本地网络防护软件
2. 更换网络环境再尝试，例如手机 4G 网络。

请您按照建议验证问题现象，并告知验证结果。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 3 月 31 日 15:55

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02063-J9G9T0] %山东省环境保护信息中心用户反馈
Office 无法登陆% 案例重新分配 CMIT:0001020

张先生, 您好:

根据之前的沟通, 了解到 office 安装包大于 2GB, 无法通过 CDUC 上传系统提供。

请您按照以下步骤操作, 通过 FTP 文件服务器上传 office 安装包:

=====

1. 将附件文件拷贝并解压到本地, 运行 FileZilla;
2. 输入服务器\用户名\密码

外网登陆地址 (主机): <sftp://ocean.cmgos.com:22222>

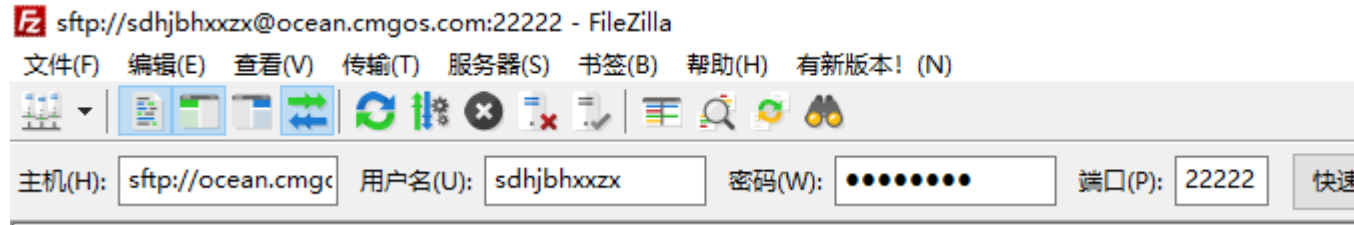
用户名: sdhjbhxxzx

密码: J63NA32d

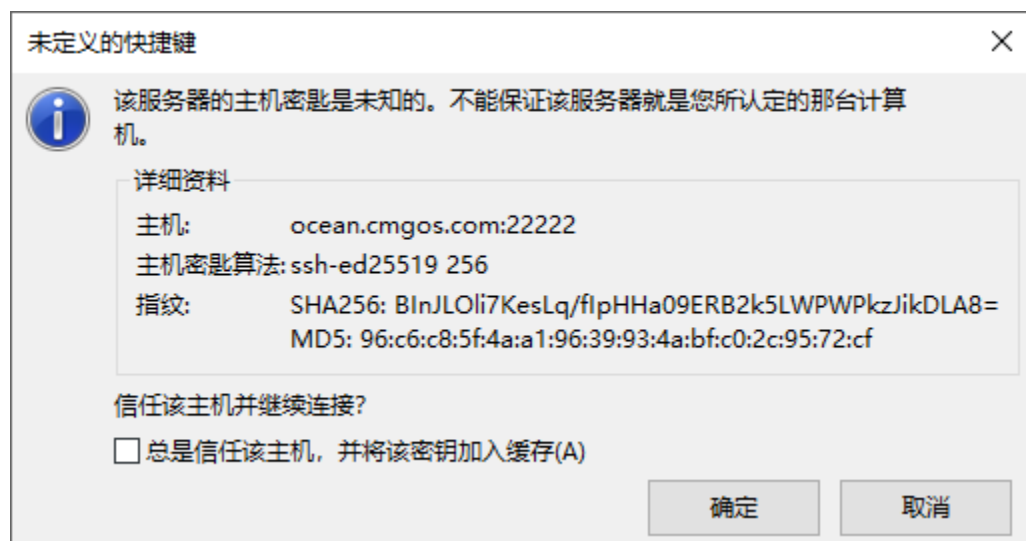
端口：22222

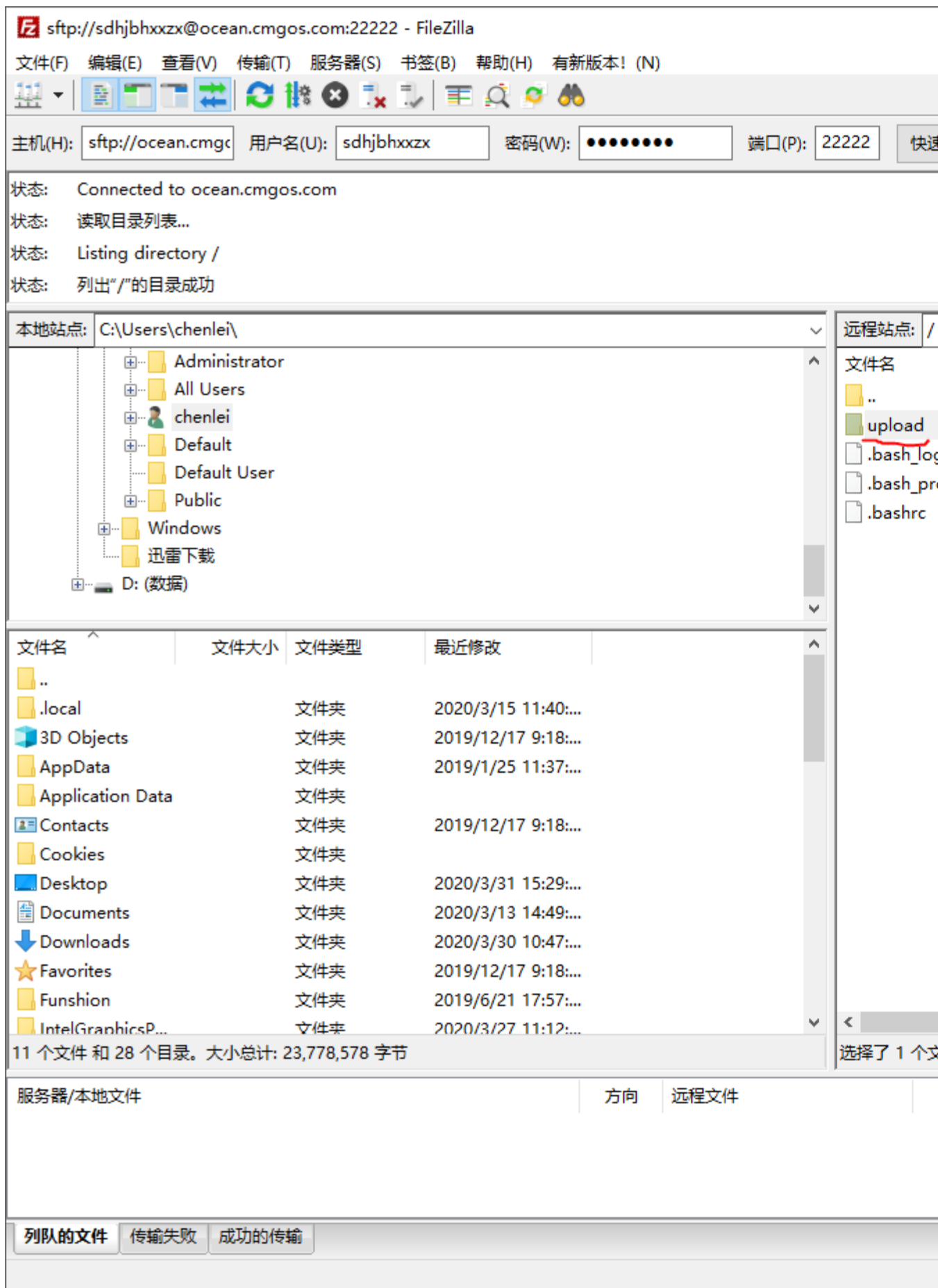
3.

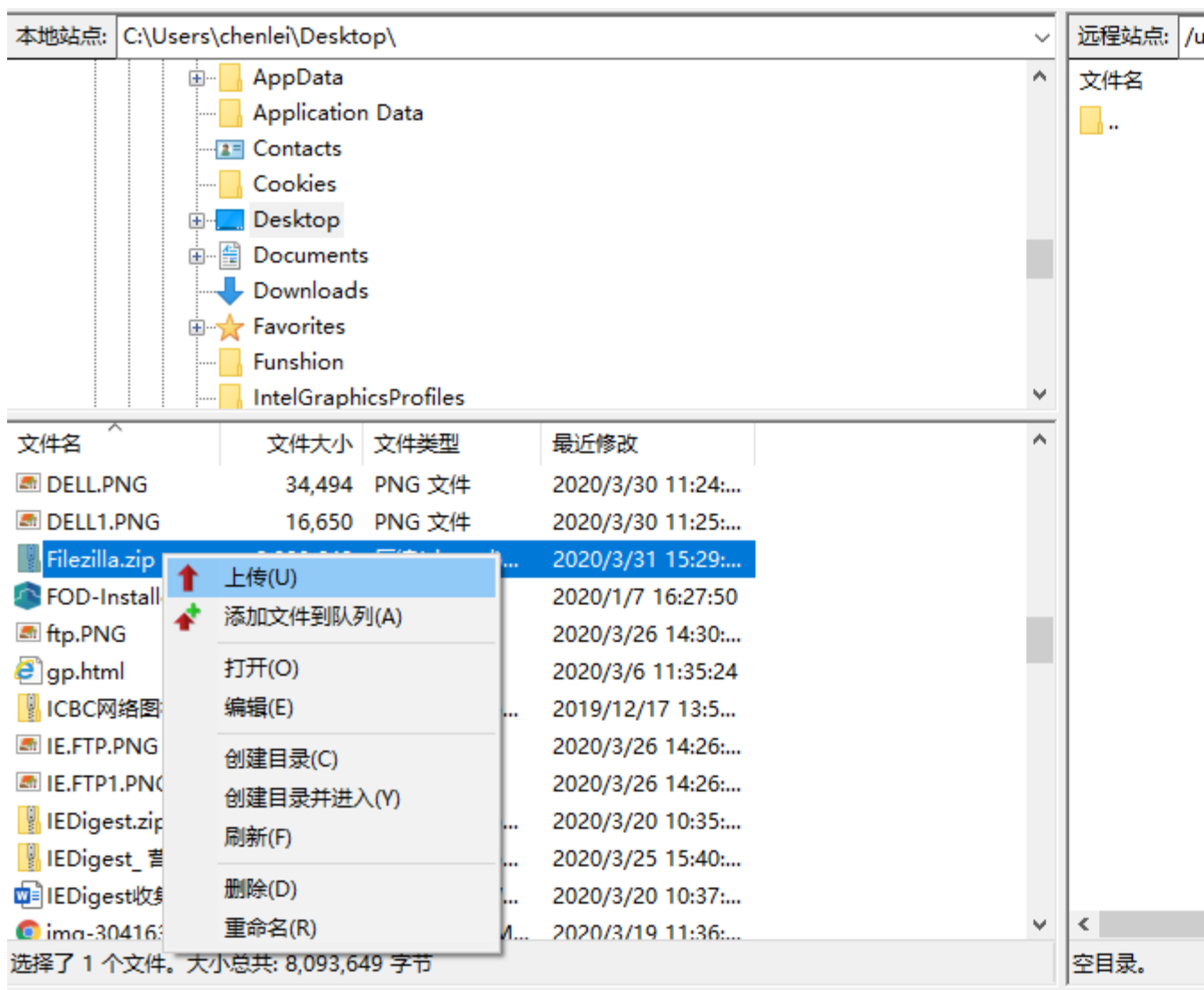
4.



5. 连接到 FTP 文件服务器后，在提示框选择“确定”，进入 FTP 服务器的 upload 路径下，再右键点击 office 安装包-上传，等待上传完成。







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。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 3 月 30 日 17:46

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02070-T8J9H6] % 广州中国科学院工业技术研究院
用户反馈.net3.5 无法安装 % 初次响应 CMIT:0001045

张先生, 您好:

如之前的沟通, 为进一步分析此问题, 需要提供 office 2016 安装包。

请您方便时将安装包上传到 CDUC 系统。

如在操作过程中有任何疑问, 请直接与我联系, 谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 3 月 27 日 17:57

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02070-T8J9H6] % 广州中国科学院工业技术研究院
用户反馈.net3.5 无法安装 % 初次响应 CMIT:0001045

张先生, 您好:

根据之前收集的日志, 目前分析到在登录个人微软账号时, 本地 IP 访问服务器后
跳转到另一个 IP 地址。

工作账号登陆过程仅访问了服务器地址, 并且弹出输入密码的界面。

日志对比:

=====

登录个人账号:

1634	16:19:43 2020/3/27	14.5110233	52.109.112.35	192.168.1.105	TLS
1635	16:19:43 2020/3/27	14.5110233	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
1636	16:19:43 2020/3/27	14.5111633	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
1642	16:19:43 2020/3/27	14.5272616	192.168.1.105	52.109.112.35	TLS
1661	16:19:43 2020/3/27	14.6941704	52.109.112.35	192.168.1.105	TLS
1662	16:19:43 2020/3/27	14.6941704	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
1663	16:19:43 2020/3/27	14.6942582	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
2734	16:19:48 2020/3/27	19.9839196	192.168.1.105	52.114.128.70	TCP
2761	16:19:48 2020/3/27	20.2426135	52.114.128.70	192.168.1.105	TCP
2762	16:19:48 2020/3/27	20.2426135	52.114.128.70	192.168.1.105	TCP
2763	16:19:48 2020/3/27	20.2427803	192.168.1.105	52.114.128.70	TCP
2764	16:19:48 2020/3/27	20.2430078	192.168.1.105	52.114.128.70	TLS
2818	16:19:49 2020/3/27	20.5128702	52.114.128.70	192.168.1.105	TLS
2819	16:19:49 2020/3/27	20.5128702	52.114.128.70	192.168.1.105	TCP
2820	16:19:49 2020/3/27	20.5130267	192.168.1.105	52.114.128.70	TCP

登录工作账号：

661	16:20:55 2020/3/27	3.1252309	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
662	16:20:55 2020/3/27	3.1252309	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
663	16:20:55 2020/3/27	3.1252671	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
664	16:20:55 2020/3/27	3.1253244	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
665	16:20:55 2020/3/27	3.1255559	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
666	16:20:55 2020/3/27	3.1255559	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
667	16:20:55 2020/3/27	3.1255764	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
668	16:20:55 2020/3/27	3.1255833	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP
1141	16:21:02 2020/3/27	10.1090273	192.168.1.105	52.109.112.35	TLS
1158	16:21:02 2020/3/27	10.2769061	52.109.112.35	192.168.1.105	TLS
1159	16:21:02 2020/3/27	10.2769061	52.109.112.35	192.168.1.105	TCP
1160	16:21:02 2020/3/27	10.2771330	192.168.1.105	52.109.112.35	TCP

通过日志分析结果来看，怀疑登录个人账号在访问服务器时进行访问校验失败，并访问另一个服务器或数据库，且访问失败。

下一步需要针对登录不同类型账号时 office 的访问机制进行研究，由于 office 版本不同可能账号登录机制不同，需要您协助提供用户安装的 office 安装包。

根据之前的沟通，了解到用户通过光盘安装，请您帮忙通过光盘将安装包导出，并通过神州网信上传系统 CDUC 提供给我。

已为您创建 CDUC 系统的账号密码，具体操作见附件。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 3 月 26 日 12:28

收件人: '444599170@qq.com' <444599170@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02070-T8J9H6] % 广州中国科学院工业技术研究院用户反馈.net3.5 无法安装 % 初次响应 CMIT:0001045

张先生, 您好:

根据之前的沟通, 确认目前收集的信息无法定位问题原因。

需要收集网络和进程相关日志进行排查, 请您方便时联系我, 进行远程查看。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



神州网信
CMIT