

胡先生 & 杨先生，您们好：

感谢您们的支持反馈，如刚才和胡先生的电话沟通，目前用户现场的时间同步问题已解决，暂时不需要后续支持，经用户同意，此 case 将暂做关闭处理，以下为案例总结，请知悉：

Case No：CAS-03236-G3M3G0

问题描述：

=====

用户反馈多台系统时间同步错误的问题。

问题分析：

=====

经远程连接用户电脑，判断此次问题发生的原因是系统使用 secure time 机制的错误时间更新导致，目前用户已通过手动更新系统时间的方式修改正确，并未发现时间被再次改回的情况，已告知用户禁用 secure time 的方法，用户表示接受此解决方案。

问题总结：

=====

鉴于目前用户方无其他时间同步问题，暂时无跟进需求，同意暂时关闭此 case。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi

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: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人：胡佐臣 <huzuoichen@qq.com>

发送时间：2020 年 11 月 11 日 22:36

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>; yang2717 <yang2717@qq.com>

主题: 回复: 回复: 远程设备 ID 信息

烦请回复附带我此邮件。

总结意思, 原因是 secure time (安全时间) 导致, 简而言之, 就是安全时间出错导致了用户时间错误回退。

解决方法就是将 UtilizeSslTimeData 的值修改为 0

我可以使用方法进行操作, 如下:

```
reg  
add HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\W32Time\Config /v UtilizeSslTimeData /t REG_DWORD /d 0 /f
```

收集日志:

添加 FileLogSize

```
reg add  
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\W32Time\Config /v  
FilelogSize /t REG_DWORD /d 10000000
```

添加 FileLogName

```
reg add  
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\W32Time\Config /v  
FilelogName /t REG_SZ /d C:\Windows\Temp\w32time.log
```

添加 FileLogEntries

```
reg add  
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\W32Time\Config /v  
FilelogEntries /t REG_SZ /d 300
```

如下图所示：

 FilelogEntries	REG_SZ	300
 FilelogName	REG_SZ	C:\Windows\Temp\w32time.log
 FilelogSize	REG_DWORD	0x00989680 (10000000)

明天上午去客户单位操作，如将第一个值改为 0 后，时间正常，还需要再执行日志抓取吗？还是说在有问题的电脑上先执行抓取日志的步骤，等日志抓取后再执行解决方案？

如明天操作前为收到回复，我将按顺序进行操作，即先修改值为 0 看时间是否正常，无论时间是否恢复正常，我仍执行注册表添加工作，如日后又时间错误，则可以抓取日志。

发件人：“Li Qi” <liqi@cmgos.com>；

发件时间：2020/11/4 15:26

收件人：“其实不想走” <yang2717@qq.com>；“胡佐臣” <huzuochen@qq.com>；

抄送人：“CRM Case Email” <casemail@cmgos.com>；

主题：回复：远程设备 ID 信息

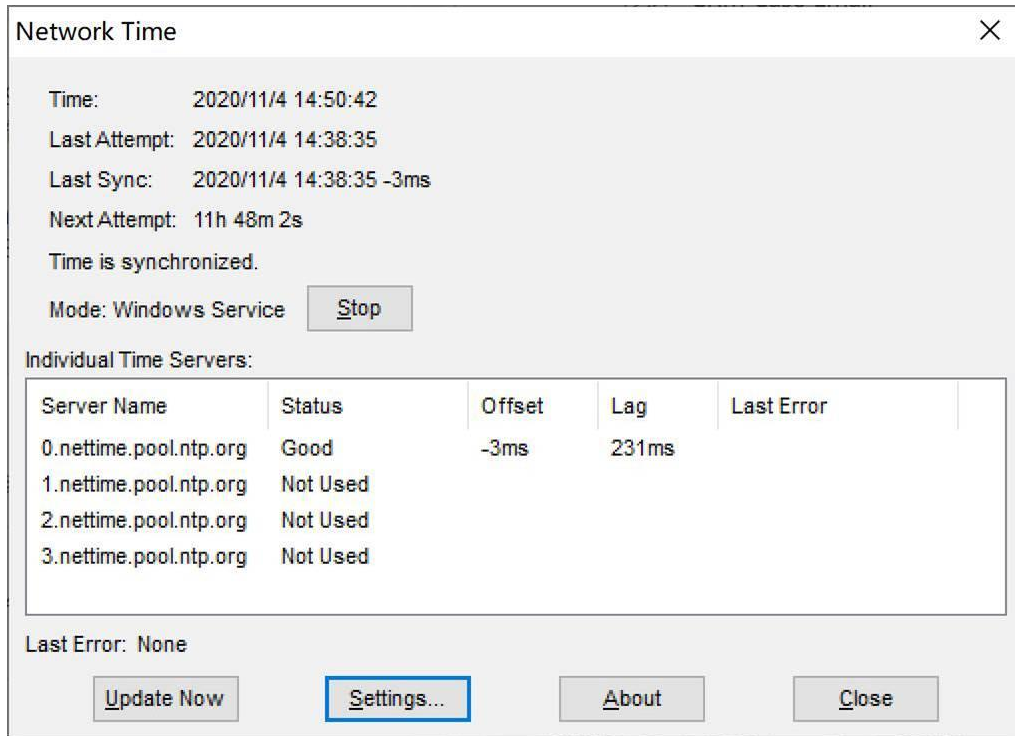
胡先生，您好：

如刚才电话沟通，现阶段针对用户的系统时间不同步问题，请您按照如下两种方法进行尝试排错：

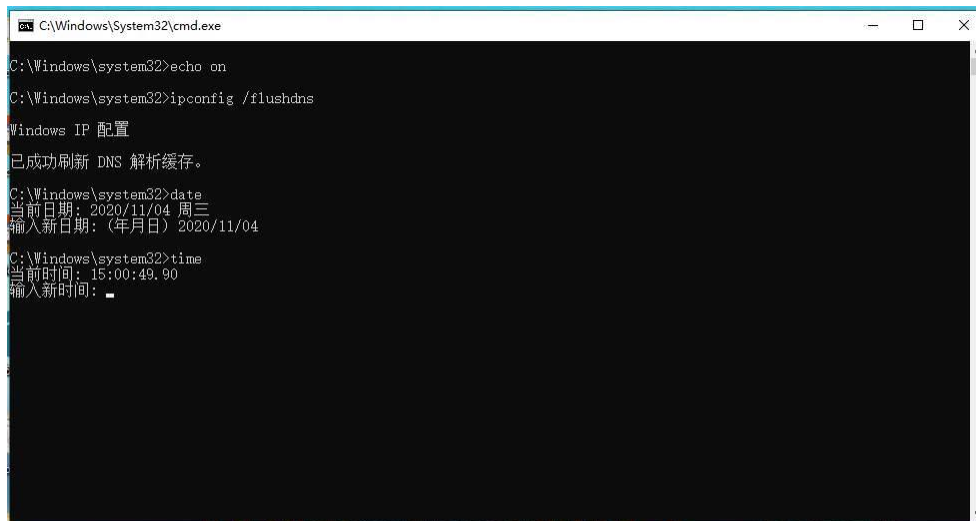
使用管理员身份运行 cmd 命令，输入 ipconfig /flushdns，清空本地 DNS 缓存

```
C:\Users\User>ipconfig /flushdns  
  
Windows IP 配置  
  
已成功刷新 DNS 解析缓存。
```

安装附件 NetTimesetup.exe，执行 update now。如执行失败，请将下图截图给我



以管理员身份执行附件“手动更改系统时间”的批处理文件，用户手动输入正确的系统日期及时间即可



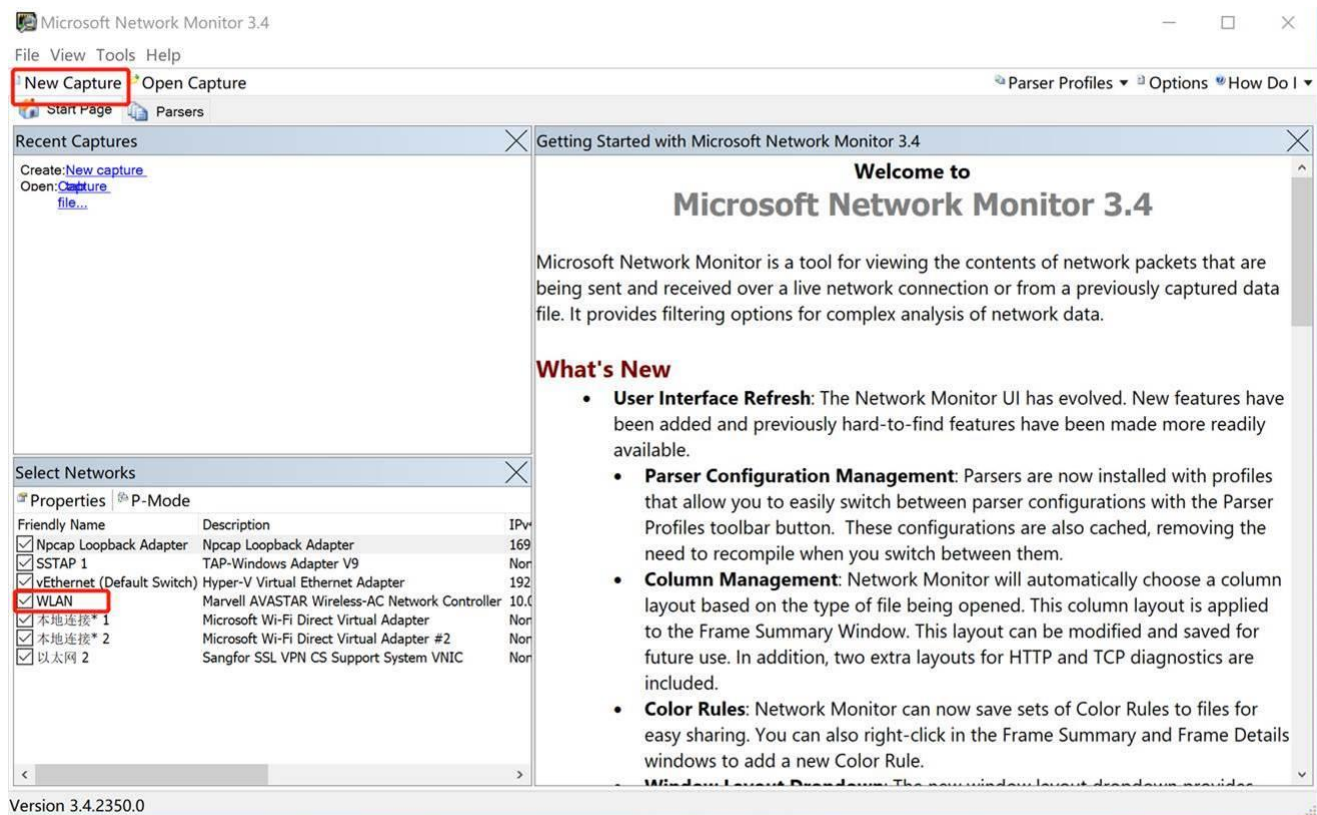
故障原因排查:

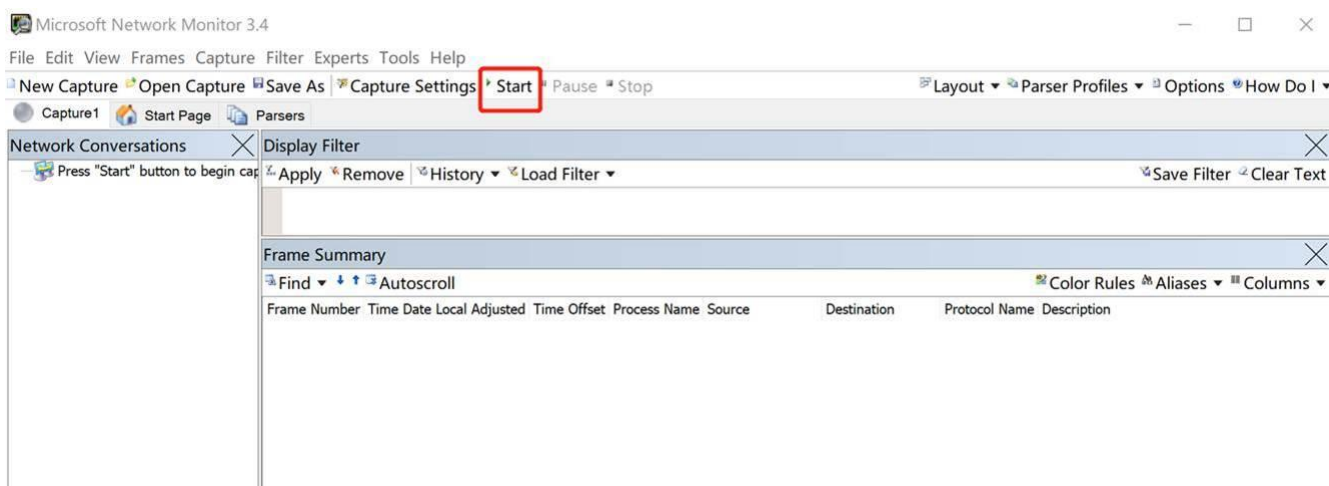
针对当前问题进行排错，在问题电脑上使用附件 CMGELogCollector 进行系统日志收集，按下图勾选后点击收集。收集完毕后将在当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。将该文件上传给我。另外，请记录系统时间被错误更改的真实时间。



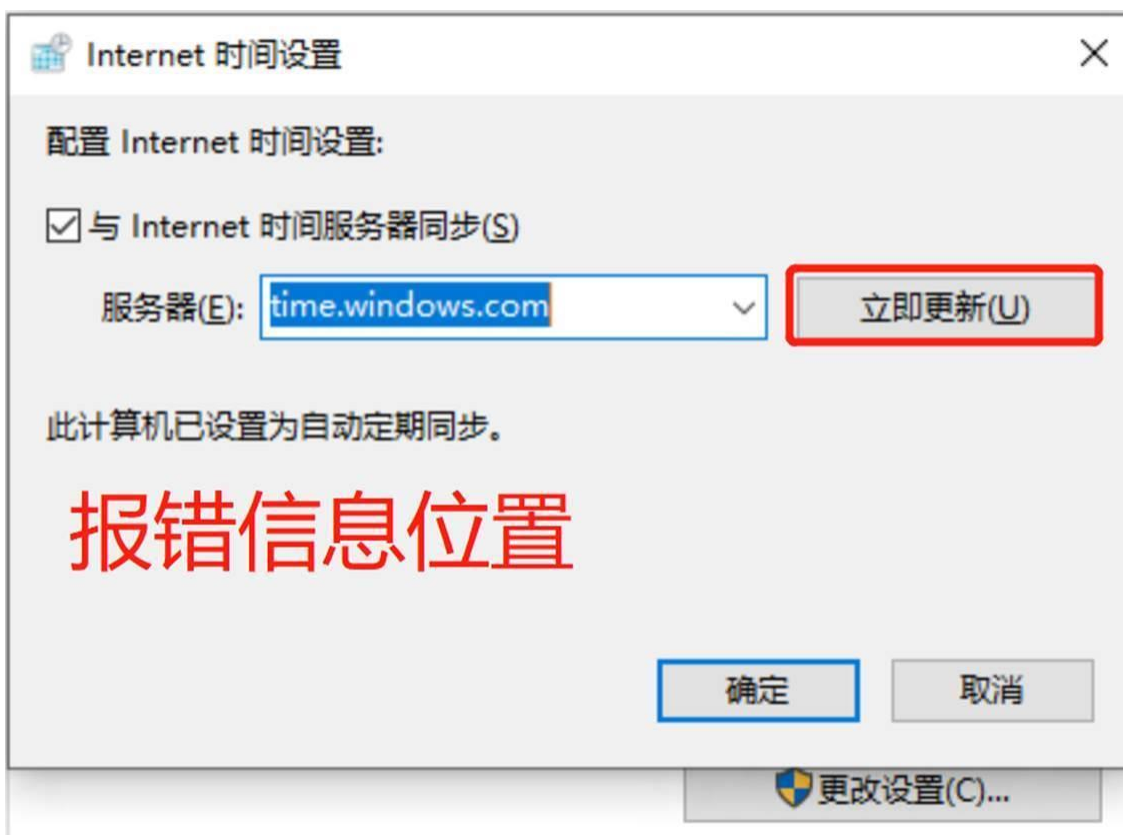
使用 network monitor 抓取系统时间同步报错的过程日志。具体方法如下：

1. 安装附件 NM_x64 并运行，仅勾选本地网卡，并点击 new capture，再点击 start





1. 点击“立即更新”，待出现报错信息后，点击 stop，停止捕获



1. 最后点击 file-save as，将保存的.cap 文件发送给我们进行分析

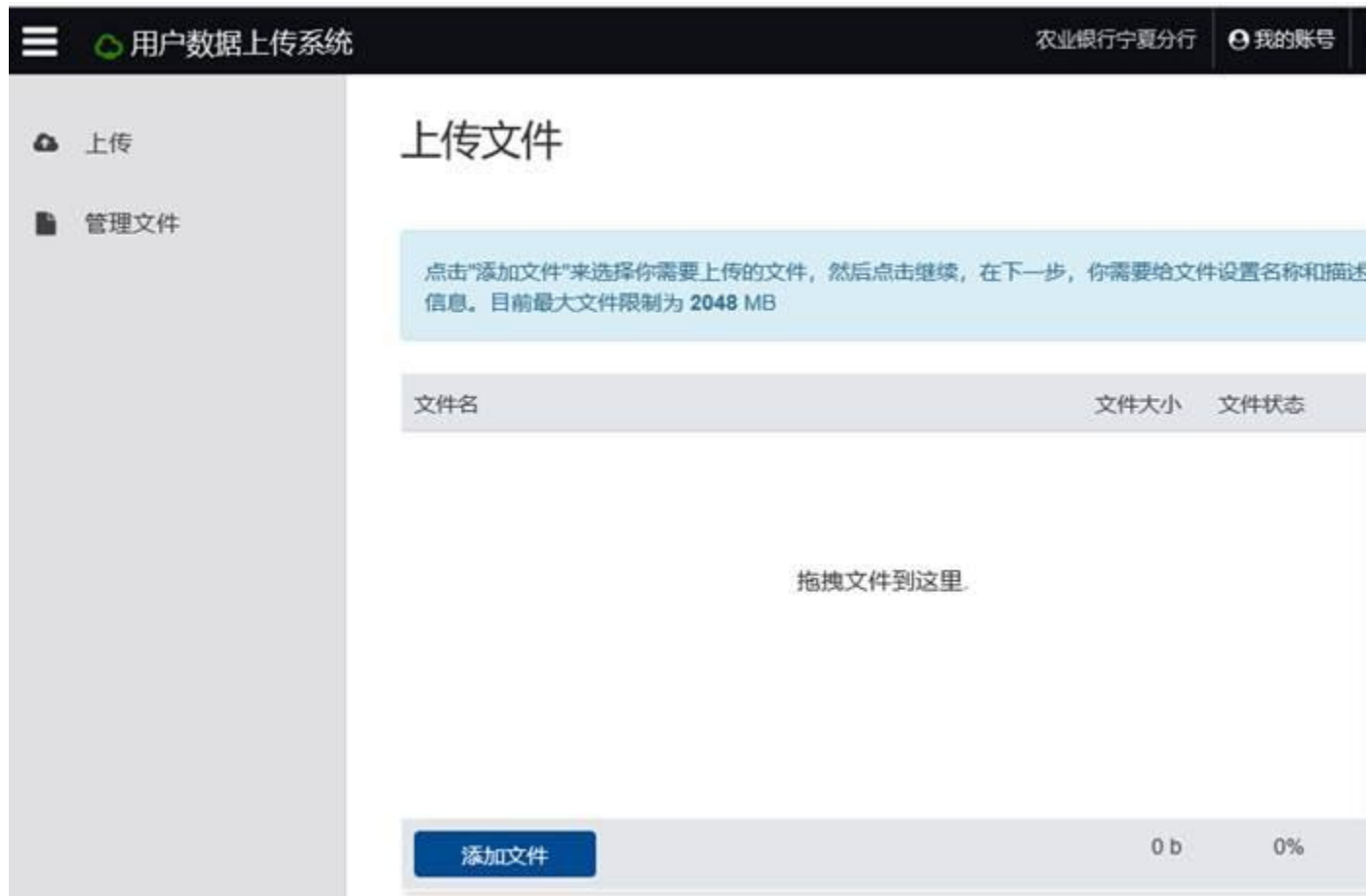
数据上传:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

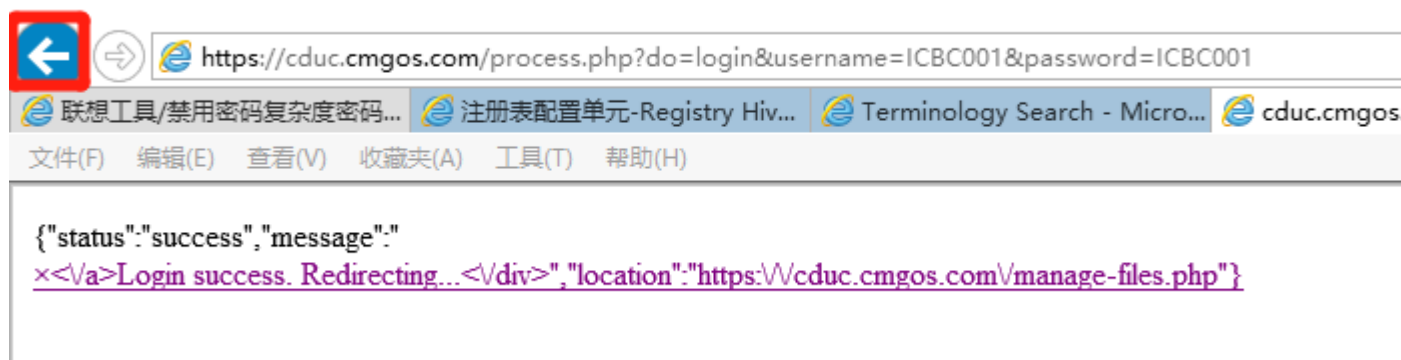
用户名: zyzc001

密码: zyzc001

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

李琦 Li Qi

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:liqi@cmgos.com

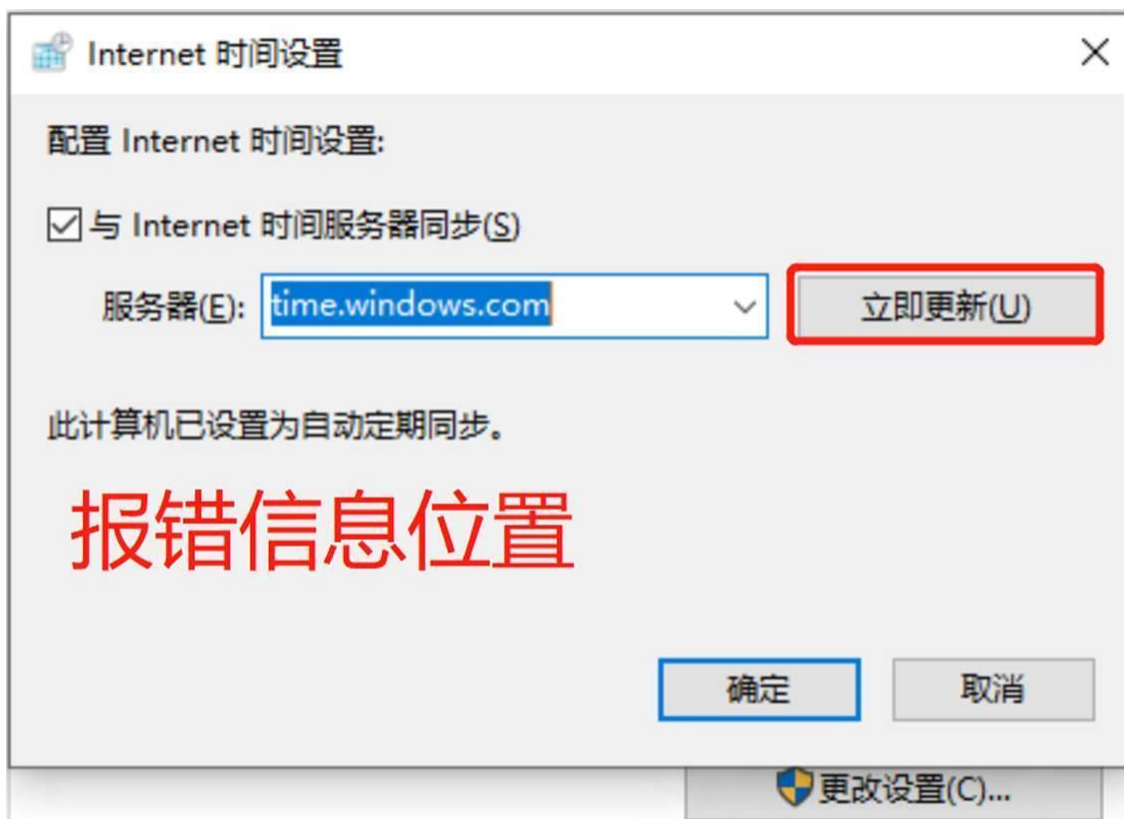


神州网信
CMIT

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 11 月 2 日 16:45
收件人: 其实不想走 <yang2717@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复:远程设备 ID 信息

杨先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请按如下步骤尝试:



报错信息位置

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe - ping time.windows.com
Microsoft Windows [版本 10.0.18363.1139]
(c) 2019 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Users\liqi.CMI>ping time.windows.com

正在 Ping time.microsoft.akadns.net [52.231.114.183] 具有 32 字节的数据:
```

确保每一次操作前均重启一次电脑，如仍有问题请与我联系，谢谢

李琦 Li Qi

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:liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人:其实不想走 <yang2717@qq.com>

发送时间: 2020 年 11 月 2 日 14:57

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题:远程设备 ID 信息

李工:

你好，这是第二台设备的远程信息

向日葵远程控制 绿色版

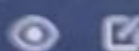
允许控制本机

本机识别码

175 964 2

本机验证码

111111



● 连接服务器成功

时钟和区域

← → ↑ 时钟和区域 > 控制面板 > 时钟和区域

日期和时间

Internet 时间设置

配置 Internet 时间设置:

☒ 与 Internet 时间服务器同步(S)

服务器(E): time.windows.co

Windows 在与 time.windows.co
间服务器自动同步, 因为时间差大

2020-10-29 上时钟最近在 0:28

控制面

系统和

网络和

硬件和

程序

用户和

外观和

• 时钟和

轻松信