

许先生 您好:

经过您的同意, 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:

- 1、在连接无线状态下, 不断开无线, 直接插上有线, 容易出现电脑直接卡死问题, 只能重启。
- 2、无线、有线同时接入时, 显示网络已连接, 但实际没有网络。
- 3、在有线状态下, 断开有线, 接入无线, 也容易出现电脑直接卡死问题, 只能重启。

问题总结:

当前无法收集相关日志, 暂时归档案例。如后续能提供相关日志, 可以重开案例继续分析。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 6 月 6 日 9:38

收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: 李粤 <liyue@sdicbc.com.cn>; 吴毓杰 <555016231@sdicbc.com>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 转发: 转发: 回复: 转发: 转发: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06356-Q6C9C9] % |P2|ICBC|接入 wifi 系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001800

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您确认以下情况:

- 1、截图显示连接有线网络是使用 USB 网卡, 请问出现卡死的具体操作: **USB 网卡设备**是一直连接计算机吗? 是在连接无线网络状态下, 再连接 **USB 网卡设备**还是连接**网线**?
- 2、出现系统卡死强制重启后, 请查看是否有 **C:\Windows\memory.dmp** 文件和 **C:\Windows\minidump** 目录, 如果存在且 dmp 文件的修改时间是系统出现问题的时间段, 请将 dmp 文件和 minidump 目录压缩后上传 sftp 服务器。
- 3、请您在“**无线、有线同时接入时, 显示网络已连接, 但实际没有网络**”状态下, 运行 CMGELogCollector 工具, 勾选所有选项, 收集系统日志后上传到 sftp 服务器。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11

×



=====

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



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2022 年 6 月 6 日 9:03

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: 李粤 <liyue@sdicbc.com.cn>; 吴毓杰 <555016231@sdic.com>

主题: 转发: 转发: 回复: 转发: 转发: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06356-Q6C9C9] % |P2|ICBC|接入 wifi 系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001800

-----原始邮件-----

发件人: “黄宇晴” <黄宇晴.云计算实验室@工商银行.icbc>

发送时间: 2022-06-02 16:56:42

收件人: “徐伟炜” <徐伟炜.软件开发中心杭州技术部@工商银行.icbc>

抄送: “周文泽” <周文泽.云计算实验室@工商银行.icbc>, “王炳辉” <王炳辉.杭州技术部@工商银行.icbc>, “沈震宇” <沈震宇.杭州技术部@工商银行.icbc>, “王磊” <王磊1.云计算实验室@工商银行.icbc>, “吴冕冠” <吴冕冠.云计算实验室@工商银行.icbc>, “李秀萍” <李秀萍.云计算实验室@工商银行.icbc>, “桑银邦” <桑银邦.杭州技术部@工商银行.icbc>, “代冬” <代冬.杭州技术部@工商银行.icbc>, “刘世捷” <刘世捷.杭州技术部@工商银行.icbc>, “朱丁丁” <朱丁丁.软件开发中心杭州开发一部@工商银行.icbc>, “许润产” <许润产.软件开发中心杭州技术部@工商银行.icbc>, “黄煜” <黄煜.杭州技术部@工商银行.icbc>

主题: 回复: 转发: 转发: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06356-Q6C9C9] % |P2|ICBC|接入 wifi 系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001800

1、连接有线网络和无线网络是自动获取 IP 还是手动设置的固定 IP? ---有线网络固定 IP, 无线网络自动获取

2、有线网络和无线网络获取的具体 IP 地址是什么, 是不是同一网段地址? ---- 不是同一个网段

无线网络:

名称:	WLAN
描述:	Intel(R) Wi-Fi 6 AX201 160MHz
物理地址(MAC):	4c:79:6e:b5:e4:4c
状态:	可操作
最大传输单元:	1500
链接速度(接收/传输):	173/173 (Mbps)
DHCP 已启用:	是
DHCP 服务器:	122.248.35.1
DHCP 租约获得时间:	2022年6月2日 16:47:51
DHCP 租约到期时间:	2022年6月3日 10:48:23
IPv4 地址:	122.248.253.51/24
IPv6 地址:	fe80::9d31:4b86:8c6c:d575%16/64
默认网关:	122.248.253.254
DNS 服务器:	84.32.145.2, 84.32.241.1

有线网络:

名称:	以太网 4
描述:	Realtek USB GbE Family Controller #2
物理地址(MAC):	00:e0:4c:7a:2b:a5
状态:	可操作
最大传输单元:	1500
链接速度(接收/传输):	1000/1000 (Mbps)
DHCP 已启用:	否
IPv4 地址:	122.248.173.160/24
IPv6 地址:	fe80::7d07:b271:50ed:a50d%8/64
默认网关:	122.248.173.254
DNS 服务器:	84.32.145.2, 80.32.241.1
DNS 域名:	
DNS 连接后缀:	
DNS 搜索后缀列表:	
网络名称:	ROOT.ICBC.COM.CN
网络类别:	域
连接性(IPv4/IPv6):	已连接到 本地网络 / 已连接到 未知网络

3、出现系统卡死强制重启后，请查看系统目录 C:\Windows\下是否有 memory.dmp 文件
--- 没有 dmp 文件

名称	修改日期	类型	大小
BIPS.Client	2022/3/8 9:12	文件夹	
FilePackage	2021/11/2 10:42	文件夹	
FusionSphere-ClientIntegrationPlugin...	2021/12/9 16:04	文件夹	
HdpLog	2022/1/24 10:17	文件夹	
inetpub	2020/7/3 18:42	文件夹	
log	2021/11/2 11:02	文件夹	
PermanenceDataPath	2022/1/24 13:21	文件夹	
Program Files	2022/3/21 10:46	文件夹	
Program Files (x86)	2021/12/22 15:10	文件夹	
temp	2022/6/1 16:36	文件夹	
Windows	2022/6/2 15:59	文件夹	
用户	2021/11/2 10:59	文件夹	
cef.log	2022/4/7 17:26	Text Document	18,286 KB
installinfo.ini	2021/12/7 16:24	配置设置	1 KB
Log_Warn.txt	2022/3/8 20:25	Text Document	1 KB
shutdown.log	2021/11/24 8:28	Text Document	1 KB
SUService.log	2022/6/2 15:59	Text Document	19 KB
tmuninst.ini	2021/11/2 10:39	配置设置	1 KB
UninstallNavicat.vbs	2021/11/30 10:09	VBScript Script ...	5 KB

-----原始邮件-----

发件人: “徐伟炜” <徐伟炜.杭州技术部@工商银行.icbc>
 发送时间: 2022-06-02 15:22:18
 收件人: “周文泽” <周文泽.云计算实验室@工商银行.icbc>, “王炳辉” <王炳辉.杭州技术部@工商银行.icbc>, “沈震宇” <沈震宇.杭州技术部@工商银行.icbc>, “王磊” <王磊1.云计算实验室@工商银行.icbc>, “吴冕冠” <吴冕冠.云计算实验室@工商银行.icbc>, “李秀萍” <李秀萍.云计算实验室@工商银行.icbc>, “黄宇晴” <黄宇晴.云计算实验室@工商银行.icbc>, “桑银邦” <桑银邦.杭州技术部@工商银行.icbc>
 抄送: “代冬” <代冬.杭州技术部@工商银行.icbc>, “刘世捷” <刘世捷.杭州技术部@工商银行.icbc>, “朱丁丁” <朱丁丁.软件开发中心杭州开发一部@工商银行.icbc>, “许润产” <许润产.杭州产品部@工商银行.icbc>, “黄煜” <黄煜.杭州技术部@工商银行.icbc>

主题： 转发： 转发：【外来邮件，注意核实】回复： [案例号：CAS-06356-Q6C9C9] % |P2|ICBC|接入 wifi 系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001800

各位好：

系统一部针对系统问题已经提交 CASE，目前处理人需要了解一下下述问题，以更好的对问题进行定位

- 1、连接有线网络和无线网络是自动获取 IP 还是手动设置的固定 IP？
- 2、有线网络和无线网络获取的具体 IP 地址是什么，是不是同一网段地址？
- 3、出现系统卡死强制重启后，请查看系统目录 C:\Windows\下是否有 memory.dmp 文件

-----原始邮件-----

发件人：“Windows Server 技术支持” <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>
发送时间： 2022-06-02 15:05:49
收件人：“徐玮炜” <徐玮炜.杭州技术部@工商银行.icbc>
抄送：
主题： 转发：【外来邮件，注意核实】回复： [案例号：CAS-06356-Q6C9C9] % |P2|ICBC|接入 wifi 系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001800

-----原始邮件-----

发件人：“Wei Liang” <weiliang@cmgos.com>
发送时间： 2022-06-02 11:47:03
收件人：“Windows Server 技术支持” <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

抄送: "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06356-Q6C9C9] %
P2|ICBC 接入 wifi 系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001800

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，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:

- 1、在连接无线状态下，不断开无线，直接插上有线，容易出现电脑直接卡死问题，只能重启。
- 2、无线、有线同时接入时，显示网络已连接，但实际没有网络。
- 3、在有线状态下，断开有线，接入无线，也容易出现电脑直接卡死问题，只能重启。

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。

请您确认以下信息并收集系统日志:

- 1、连接有线网络和无线网络是自动获取 IP 还是手动设置的固定 IP?
- 2、有线网络和无线网络获取的具体 IP 地址是什么，是不是同一网段地址?
- 3、出现系统卡死强制重启后，请查看系统目录 **C:\Windows**下是否有 **memory.dmp** 文件，如存在此文件，请将此文件压缩后上传到 sftp 服务器。

4、请您在“无线、有线同时接入时，显示网络已连接，但实际没有网络”状态下，运行 CMGELogCollector 工具，勾选所有选项，收集系统日志后上传到 sftp 服务器。

最新 CMGELogCollector 工具下载：

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=414&token=AMKWeDDyEtStLnIvtkT800YqHoHL68cZ>

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11

×



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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 6 月 2 日 10:19
收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06356-Q6C9C9] % |P2|ICBC|接入 wifi 系统卡死问题 % 初次响应
CMIT:0001800

许翔 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-06356-Q6C9C9 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”。

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.