

Hi Lianbin:

如刚才的电话沟通，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：工行用户计算机加入域后系统主题为黑色主题无法修改

问题分析:

根据 gpresult.html 信息，可以看到，域控应用了墙纸策略，

读取的桌面背景图片为%windir%\web\wallpaper\icbc_bg_20130710.jpg

如果这个目录下没有这个图片，就会出现桌面黑色背景图。

可以在域用户登录情况下，复制 icbc_bg_20130710.jpg 到%windir%\web\wallpaper\目录下，然后重启计算机，域用户重新登录查看桌面背景应用情况。

问题总结：经用户同意，确认暂时关闭 CASE，等待用户有时间测试后再决定是否开启 CASE。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@de11.com>

发送时间: 2020 年 8 月 3 日 14:20

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

客户那边还未确定，我们会尽快联系客户确定后回复信息，谢谢！

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 8 月 3 日 14:18

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei

主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

关于桌面背景问题, 最终用户反馈情况怎么样?

复制背景图片 icbc_bg_20130710.jpg 到%windir%\web\wallpaper\目录后, 再重启登录计算机, 桌面背景是否正常显示?

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 7 月 29 日 17:20

收件人: 'Lianbin.Que@dell.com' <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

Hi Lianbin:

根据发送过来的 gpresult.html 信息，可以看到，域控应用了墙纸策略，

策略	设置	入选
桌面墙纸	已启用	PO-
墙纸名称:	%windir%\web\wallpaper\icbc_bg_20130710.jpg	
示例: 使用本地路径:C:\windows\web\wallpaper\home.jpg		
示例: 使用 UNC 路径:\\Server\Share\Corp.jpg		
墙纸样式:	填充	

读取的桌面背景图片为%windir%\web\wallpaper\icbc_bg_20130710.jpg

如果这个目录下没有这个图片，就会出现桌面黑色背景图。

可以在域用户登录情况下，复制 icbc_bg_20130710.jpg 到%windir%\web\wallpaper\目录下，然后重启计算机，域用户重新登录查看桌面背景应用情况。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Lianbin.Que@dell.com <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: 2020 年 7 月 29 日 16:49

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

这次保存到了.

有 html 文件.

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 7 月 29 日 16:25
收件人: Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei
主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

我这边没有收到您上传的文件, 麻烦您使用 dell001 用户再上传一次, 添加文件后, 点击上传后, 跳转新的页面点击保存。

日志文件中有没有执行 gpupdate /force 后再执行 gpresult /h 生成的 gpresult.html 文件? 这个文件用于查看当前用户的组策略应用情况。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Lianbin.Que@dell.com <Lianbin.Que@dell.com>
发送时间: 2020 年 7 月 29 日 16:08
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Liang

1. 你提供上传账号提示如下, 无法登入。



2. 我用你们之前提供给我的一个账户上传了，你下是否可以查收，账户是：dell001
3. 上传信息中：两张照片是对比，左边是正常的加域后的，虽然背景不能选择但是默认是 ICBC 的背景图片，右边的是客户还原系统后加入域的情况，还原系统后 c:\Windows\Web\Wallpaper 目录下是没有工行背景的照片，客户自行加工行的背景也不行。

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 7 月 29 日 10:50

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei

主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

感谢您的回复，如果有任何进展，麻烦您这边告知我们。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Lianbin.Que@dell.com <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: 2020 年 7 月 29 日 10:18

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

Dell Customer Communication - Confidential

Hi liang
抱歉，你刚电话给我没有接到。
目前客户还在确定中，有消息第一时间反馈给你，谢谢！

Lianbin_Que
CTE, Great China Client Technical Support
Pro Support | Pro Support Plus
office +86-592-818-8753

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 7 月 27 日 17:35
收件人: Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Liu Jian; Wang Wenlei
主题: 回复: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 % CMIT:0001432

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Lianbin:

如刚才的电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：
问题定义：工行用户计算机加入域后系统主题为黑色主题无法修改
问题范围：协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

排查方法:

- 1、打开 cmd 命令行，运行 gpupdate /force
- 2、在 cmd 命令行中运行 gpresult /h %userprofile%\gpresult.html
- 3、打开文件管理器，在地址栏输入 %userprofile% 回车后，打开当前用户目录文件夹下，有 gpresult.html 文件，发送这个文件供分析当前计算机组策略应用情况。
- 4、查看 icbc 背景图片权限情况，检查 c:\Windows\Web\Wallpaper 目录下 ICBC 开头的背景图片是否存在，查看此背景图片的权限，是否可以被登录的域用户读取。

您这边先帮忙收集此故障机的 gpresult.html 文件，收集此文件后可以通过 cduc 上传此文件。

数据上传方法:

您可以登陆 <https://cd uc.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: dell_icbc01

密码: dell_icbc01

← → ↻ 🔒 cduc.cmgos.com/process.php?do=login&username=gjdw01&password=gjdw01

```
{"status": "error", "message": "x<\a>\u63d0\u4f9b\u7684\u51ed\u636e\u4e0d\u6b63\u786e\u3002<\div>"}
```

注意，添加文件后点击上传文件。

这边查询了与 ICBC 相关的 CASE，出现桌面背景为黑色，无法应用 ICBC 墙纸情况，一般是域策略没有应用造成的。

先查看 c:\Windows\Web\Wallpaper 目录下 ICBC 开头的背景图片是否存在，若存在此图片，先查看此背景图片的权限，是否可以被登录的域用户读取。再试着重启后是否能够应用桌面背景。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 7 月 27 日 16:37
收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-02672-W9J0M2] % |普通事件| Dell | ICBC 加域后桌面背景无法设置 %
初次响应 CMIT:0001432

Lianbin.Que 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-02672-W9J0M2 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”。