

钱女士 您好：

感谢您的回复，我将归档此案例。

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：

联想一体机 C560 无法识别到有线网卡，设备管理器中不显示有线网卡设备，插入网线，网口指示灯不亮。

问题总结：

根据相关系统日志分析，有可能是开启了有线网卡的节能模式，当计算机在唤醒时没能激活网卡，进而出现系统无法发现网卡设备。

通过完全断开电源再开机方式重新发现有线网卡，解决问题。具体操作：

关机，**拔掉 C560 一体机的电源插头，完全断电**，按住 C560 一体机开机键 20 秒左右，完全放电后，再插上电源插头开机，能再次发现网卡。

后续建议操作：

重新发现有线网卡后，建议升级网卡驱动。并且关闭网卡节能模式。

在“设备管理器”中，选中有线网卡，右键查看属性，切换到“电源管理”项，不勾“允许计算机关闭此设备以节约电源”，如下图所示：



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: 钱烨 <yqian232x@ceec.net.cn>

发送时间: 2020 年 11 月 17 日 16:47

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03241-X0L6J2] % 中国能源建设集团投资有限公司反馈网卡不识别问题 % 初次响应 CMIT:0001752

您好, 用您给的第一种方法解决了网卡丢失的问题。今天已经将出现问题的三台电脑通过完全放电的方法恢复了网卡正常使用, 此案例可以关闭, 非常感谢您。

中国能源建设集团投资有限公司

办公室/党委办公室

钱烨

010-59098487, 15929986950

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 11 月 9 日(星期一) 16:13

收件人: 钱烨 <yqian232x@ceec.net.cn>

抄 送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主 题: 回复: [案例号: CAS-03241-X0L6J2] % 中国能源建设集团投资有限公司反馈网卡不识别问题 % 初次响应 CMIT:0001752

钱女士 您好:

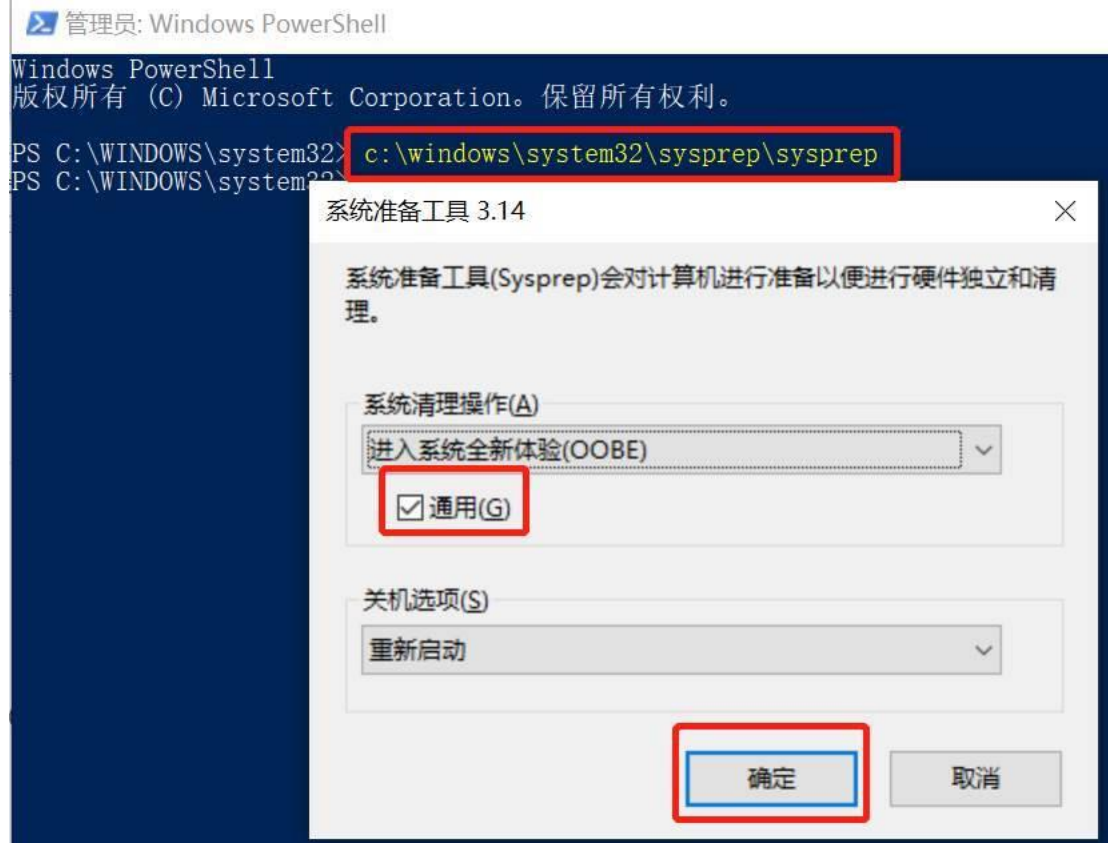
根据刚才的电话沟通, 您可以按照以下方法操作, 尝试能否重新发现有线网卡。

尝试重新发现有线网卡:

方法一、关机, 拔掉 C560 一体机的电源插头, 完全断电, 按住 C560 一体机开机键 20 秒左右, 完全放电后, 再插上电源插头开机, 验证是否能再次发现网卡。

方法二、经过上述操作, 如果还是没有发现网卡, 尝试 sysprep 。

以管理员权限打开 powershell 命令行，输入
c:\windows\system32\sysprep\sysprep 确定后，运行 sysprep 工具，勾选通用，确定开始运行，如下图所示：（此操作会进入到计算机 OOBE 阶段，通过向导新建一个用户，配置完成后，可以注销此新建的用户，选择原来的用户登录，查看是否重新发现网卡）



升级网卡驱动并关闭网卡节能模式：

当有线网卡出现后，您可以查看网卡驱动版本是多少，如果当前网卡驱动版本比较低，建议升级网卡驱动。

在“设备管理器”中，选中有线网卡，右键查看属性，切换到“电源管理”项，不勾选“允许计算机关闭此设备以节约电源”，如下图所示：

Intel(R) Ethernet Connection (6) I219-V 属性



再观察是否会再次出现有线网卡消失情况。

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: Wei Liang

发送时间: 2020 年 11 月 4 日 17:28

收件人: '钱烨' <yqian232x@ceec.net.cn>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-03241-X0L6J2] % 中国能源建设集团投资有限公司反馈
网卡不识别问题 % 初次响应 CMIT:0001752

钱女士 您好:

您那边联想一体机的网卡识别问题, 如果有新的进展, 您可以通过邮件或者
拨打热线电话联系。

如果您已经把故障机寄出, 麻烦您也邮件告知。

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 11 月 2 日 16:52
收件人: '钱烨' <yqian232x@ceec.net.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03241-X0L6J2] % 中国能源建设集团投资有限公司反馈
网卡不识别问题 % 初次响应 CMIT:0001752

钱女士 您好:

根据刚才的电话沟通, 您把无法识别有线网卡的联想一体机 C560 寄到以下地址:

收件地址

收件人: 神州网信售后服务部
地址: 北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座北楼 11 层
电话: 010-62508361
公司: 神州网信技术有限公司

注意事项:

- 1、邮寄的一体机, 麻烦您包装好, 防止运输途中损坏。
- 2、在问题排查过程中, 需要清空此计算机的数据、重新安装操作系统等, **请您备份好此计算机的数据信息。**
- 3、在排查过程中的任何进展, 这边会及时和您沟通, 如果是硬件方面的问题, 则需要您这边联系硬件厂商。

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: Wei Liang

发送时间: 2020 年 11 月 2 日 14:48

收件人: 钱烨 <yqian232x@ceec.net.cn>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-03241-X0L6J2] % 中国能源建设集团投资有限公司反馈
网卡不识别问题 % 初次响应 CMIT:0001752

钱女士 您好:

根据刚才的电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 联想一体机 C560 无法识别到有线网卡, 设备管理器中不显示有线网卡设备, 插入网线, 网口指示灯不亮。

问题范围: 协助用户分析、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。

建议排查方法:

考虑有线网卡是否在 BIOS 中被禁用。具体操作如下:

在开机的时候, 点按 F1 进入 BIOS 设置界面, 查看 Devices 菜单项的

OnBoard Ethernet Controller 选项是否被配置为 Disable;

有些计算机 BIOS 菜单项可能如下描述:

选择 Advanced 菜单项, 选中 Advanced Chipset Setup 选项按下 Enter (回车键), 找到 “Lan Support” 网卡开关项, 查看是否被配置为 Disable;

如果是这种原因, 则配置为 Enable 开启网卡, 按 F10 保存 BIOS 设置, 重启到系统中验证网卡已开启。

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: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 11 月 2 日 14:22

收件人: 钱烨 <yqian232x@ceec.net.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03241-X0L6J2] % 中国能源建设集团投资有限公司反馈网卡不识别问题 % 初次响应 CMIT:0001752

钱烨 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-03241-X0L6J2 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”。