

戴先生 您好：

感谢您的电话接听。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：

工行鹭江支行更新操作系统并重启后，认证系统可以登录可以签到，但无法进入个人营销系统 信用系统等，提示无法访问此网页。

#### 问题总结：

提供 IP 配置修复脚本，在升级到 V2020-L 系统后，运行脚本修复 IP 配置。

#### 具体分析：

经过工行协助排查问题，发现出现此问题的设备的 IP 和 DNS 配置丢失，手动配置 IP 和 DNS 后，可以正常访问应用系统。

这个问题与其他分行出现的系统升级后 IP 配置丢失问题类似，请进行以下操作修复 IP 配置，再验证 IP 和 DNS 配置，确认是否解决问题。

- 1) 从以下链接下载 IP 修复脚本，在故障机上解压并运行<ip 修复.bat>，在运行过程中可能会提示需要管理员权限。

<https://cduec.cmgos.com/download.php?id=403&token=7wxDPONsbWO9BiCoL5C2QP1y6mnY17IT>

- 2) 运行完成后，请检查 IP 和 DNS 配置，如果 DNS 未成功配置，请手动添加并配置对应的 DNS。（请按照网点实际情况确认 IP 和 DNS 配置）

Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4) 属性

常规

如果网络支持此功能，则可以获取自动指派的 IP 设置。否则，你需要从网络系统管理员处获得适当的 IP 设置。

☐ 自动获得 IP 地址(O)

☒ 使用下面的 IP 地址(S):

IP 地址(I): 10 . 0 . 9 . 204

子网掩码(U): 255 . 255 . 255 . 0

默认网关(D): 10 . 0 . 9 . 254

☐ 自动获得 DNS 服务器地址(B)

☒ 使用下面的 DNS 服务器地址(E):

首选 DNS 服务器(P): 10 . 0 . 13 . 201

备用 DNS 服务器(A): . . .

☐ 退出时验证设置(L)

高级(V)...

确定 取消

3) 验证是否可以正常访问应用系统。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 5 月 5 日 15:16

收件人: 'win10 升级支持' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>; 'daizhiyi@xm.icbc.com.cn' <[daizhiyi@xm.icbc.com.cn](mailto:daizhiyi@xm.icbc.com.cn)>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdc.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdc.icbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-06172-K8J1Q3 ] % |P2|ICBC| WIN10 更新后无法访问网页 % 初次响应 CMIT:0001437

戴先生 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:

工行鹭江支行更新操作系统并重启后, 认证系统可以登录可以签到, 但无法进入个人营销系统 信用系统等, 提示无法访问此网页。

#### 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。

联系工行 IT 人员协助排查问题, 发现出现此问题的设备的 IP 和 DNS 配置丢失, 手动配置 IP 和 DNS 后, 可以正常访问应用系统。

这个问题与其他分行出现的系统升级后 IP 配置丢失问题类似, 请进行以下操作修复 IP 配置, 再验证 IP 和 DNS 配置, 确认是否解决问题。

- 1) 下载附件中的 IP 修复脚本, 在故障机上解压并运行<**ip 修复.bat**>, 在运行过程中可能会提示需要管理员权限。

2) 运行完成后, 请检查 IP 和 DNS 配置, 如果 DNS 未成功配置, 请手动添加并配置对应的 DNS。

Internet 协议版本 4 (TCP/IPv4) 属性

常规

如果网络支持此功能, 则可以获取自动指派的 IP 设置。否则, 你需要从网络系统管理员处获得适当的 IP 设置。

☐ 自动获得 IP 地址(O)

☒ 使用下面的 IP 地址(S):

IP 地址(I): 10 . 0 . 9 . 204

子网掩码(U): 255 . 255 . 255 . 0

默认网关(D): 10 . 0 . 9 . 254

☐ 自动获得 DNS 服务器地址(B)

☒ 使用下面的 DNS 服务器地址(E):

首选 DNS 服务器(P): 10 . 0 . 13 . 201

备用 DNS 服务器(A): . . .

☐ 退出时验证设置(L)

高级(V)...

确定 取消

3) 验证是否可以正常访问应用系统。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: win10 升级支持 <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 5 月 5 日 11:04

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

抄送: win10 升级支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-06172-K8J1Q3 ] % |P2|ICBC| WIN10 更新后无法访问网页 % 初次响应 CMIT:0001437

戴智毅 18950086507  
请直接联系分行科技

---

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2022-05-05 10:39:29

收件人: "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)>

抄送: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-06172-K8J1Q3 ] %  
|P2|ICBC| WIN10 更新后无法访问网页 % 初次响应 CMIT:0001437

吴毓杰 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-06172-K8J1Q3 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.