

代先生，您好！

很高兴收到您的邮件确认，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

#### 案例总结

---

案例范围：系统无法直接打开光盘 vob 视频文件。

案例进展：由于授权等原因，Windows 10 的 Windows Media Player 12 无法播放 DVD 设备，即便安装解码器后，也无法直接通过 DVD 设备播放。

#### **建议操作：**

基于您目前的情况，安装解码器后尝试将 vob 文件拷贝至本地磁盘或 U 盘进行播放。

#### **相关链接**

<https://support.microsoft.com/en-us/help/14209/get-windows-media-player>

<https://support.microsoft.com/en-us/help/10771/windows-dvd-playback-options>

Operating system/browser	Player version	How to get it
Windows 10	Windows Media Player 12 <a href="#">Learn more</a>	<p>Included in clean installs of Windows 10 as well as upgrades to Windows 10 from Windows 7 or Windows 8.1. In some editions of Windows 10, it's included as an optional feature that you can enable. To do that, select the <b>Start</b> button, then select <b>Settings</b> &gt; <b>Apps</b> &gt; <b>Apps &amp; features</b> &gt; <b>Manage optional features</b> &gt; <b>Add a feature</b> &gt; <b>Windows Media Player</b>, and select <b>Install</b>.</p> <p><b>Enable Windows Media Player</b></p> <p>DVD playback isn't included. Go to the <a href="#">DVD playback for Windows</a> page to find out how to add DVD playback to Windows.</p>

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 317473741 <[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>  
发送时间: 2020 年 6 月 28 日 8:27  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
抄送: win10sup <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; liusj1 <[liusj1@sdicbc.com.cn](mailto:liusj1@sdicbc.com.cn)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

谢谢。

既然是 Windows 10 Media Player 产品设计问题。我们将建议用户将文件复制到 U 盘播放。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>;  
发送时间: 2020 年 6 月 24 日(星期三) 上午 9:21  
收件人: "317473741" <[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>;  
抄送: "win10sup" <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; "Wang Dan" <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; "Liu Wei" <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; "Qi Feng" <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Wang Wenlei" <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; "liusj1" <[liusj1@sdicbc.com.cn](mailto:liusj1@sdicbc.com.cn)>;  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

代先生, 您好

### 问题分析:

经过检索相关信息并升级问题后, 我已确认此问题是产品设计。

由于授权等原因, Windows 10 的 Windows Media Player 12 无法播放 DVD 设备, 即便安装解码器后, 也无法直接通过 DVD 设备播放。

### 建议操作:

基于您目前的情况, 安装解码器后尝试将 vob 文件拷贝至本地磁盘或 U 盘进行播放。

## 相关链接

<https://support.microsoft.com/en-us/help/14209/get-windows-media-player>

<https://support.microsoft.com/en-us/help/10771/windows-dvd-playback-options>

Operating system/browser	Player version	How to get it
Windows 10	Windows Media Player 12 <a href="#">Learn more</a>	<p>Included in clean installs of Windows 10 as well as upgrades to Windows 10 from Windows 7 or Windows 8.1. In some editions of Windows 10, it's included as an optional feature that you can enable. To do that, select the <b>Start</b> button, then select <b>Settings</b> &gt; <b>Apps</b> &gt; <b>Apps &amp; features</b> &gt; <b>Manage optional features</b> &gt; <b>Add a feature</b> &gt; <b>Windows Media Player</b>, and select <b>Install</b>.</p> <p><b>Enable Windows Media Player</b></p> <p>DVD playback isn't included. Go to the <a href="#">DVD playback for Windows</a> page to find out how to add DVD playback to Windows.</p>

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 317473741 <[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>

发送时间: 2020 年 6 月 23 日 11:08

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: win10sup <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; liusj1 <[liusj1@sdicbc.com.cn](mailto:liusj1@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

Jia Wei, 您好

ProcessMonitor 日志已上传。

标题 ▾	描述 ▴
logfile-win7	win7 打开光盘中文文件ProcessMonitor日志

我今天试了下，光盘是没有加密的，可以正常复制到 win7 的本地磁盘。再通过 U 盘复制这个 VOB 文件到 win10 可以播放。

也就是 win10 没法直接播放也可能与无法复制文件到本地磁盘有关系。麻烦您那边再帮忙分析下，谢谢

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei"<[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>;

发送时间: 2020年6月22日(星期一) 下午5:28

收件人: "317473741"<[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>;

抄送: "win10sup"<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; "Wang Dan"<[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; "Liu Wei"<[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; "Qi Feng"<[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; "CRM Case Email"<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Wang Wenlei"<[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; "liusjl"<[liusjl@sdicbc.com.cn](mailto:liusjl@sdicbc.com.cn)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

代先生, 您好

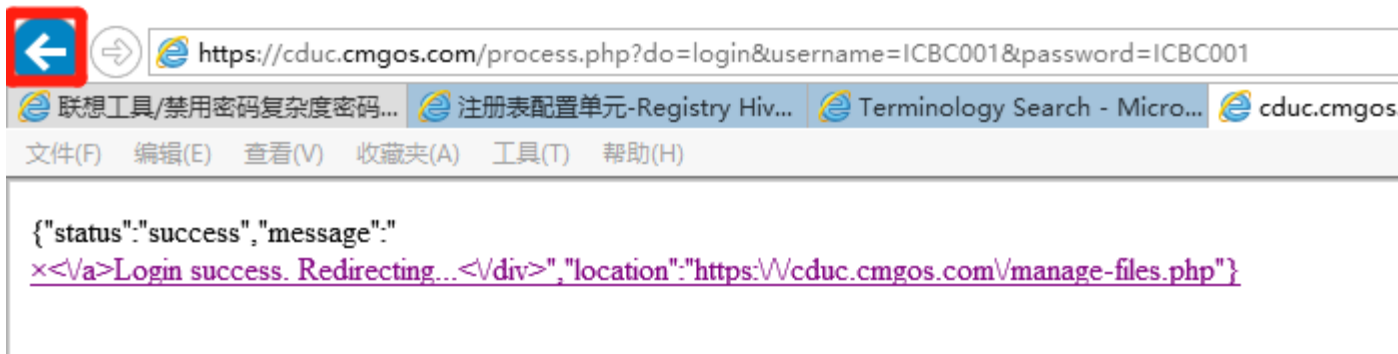
抓取数据后上传如下地址。

数据下载与上传:

您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>, 通过数据上传系统下载或上传您所收集的日志信息。**注意, 如果遇到如下所示页面, 点击后退即可看到页面**

用户名: icbc003

密码: icbc003



选择“管理文件”, 点击对应文件标题就可以下载文件了。



---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 317473741 <[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>

发送时间: 2020 年 6 月 22 日 16:36

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

TeamViewer ID 和密码

ID: 1717 845 832

密码: b45kh9

不行的话就加我 QQ 317473741 远程

----- 原始邮件 -----

**发件人:** "Jia Wei"<[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>;

**发送时间:** 2020 年 6 月 22 日(星期一) 下午 4:08

**收件人:** "317473741"<[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>;

**抄送:** "win10sup"<[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>; "Wang Dan"<[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; "Liu Wei"<[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; "Qi Feng"<[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; "CRM Case Email"<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Wang Wenlei"<[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; "liusjl"<[liusjl@sdic.icbc.com.cn](mailto:liusjl@sdic.icbc.com.cn)>;

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

代先生, 您好!

刚刚电话未能联系到您。由于目前本地无法复现您所述的问题, 所以能否找到可以连接外网的设备进行远程协助。

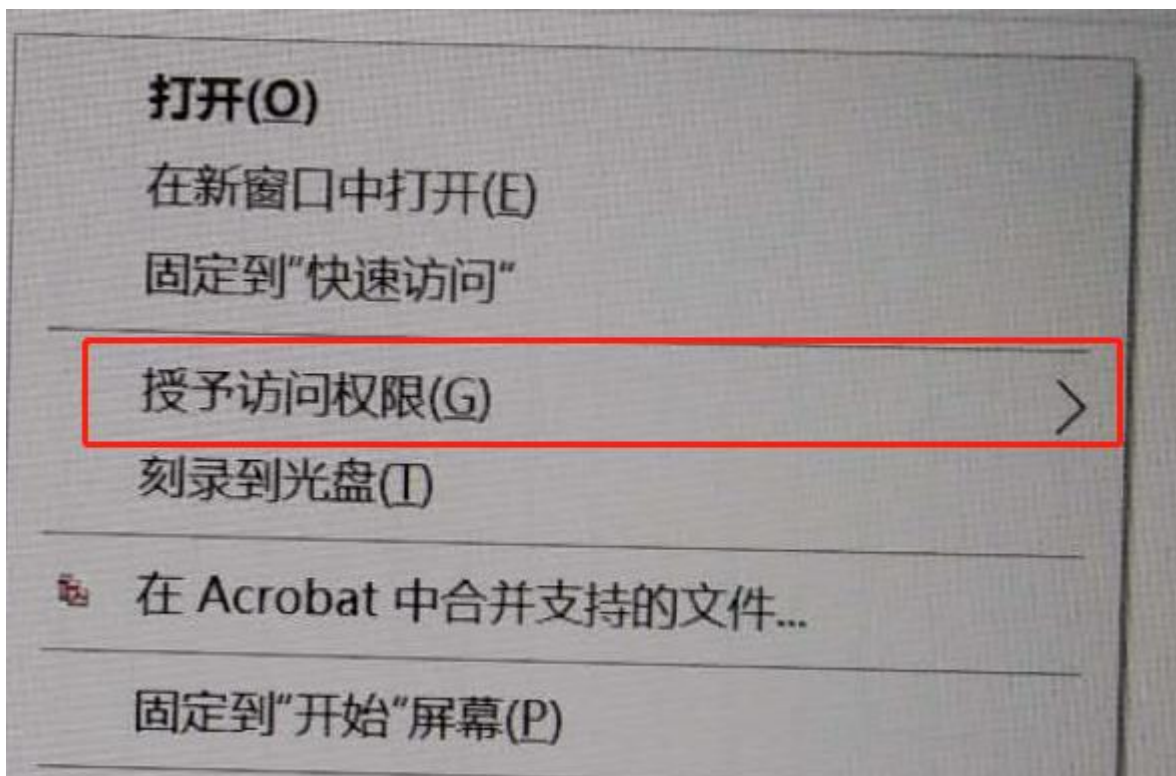
如果暂时不方便远程, 您可以按照如下思路进行问题排查:

- 1) 确保安装 K-Lite Codec Pack 成功
- 2) 将光盘的内容拷贝到本地磁盘, 例如 C 盘根目录下, 右键点击此 vob 文件, 选择“打开方式”, 同时确认使用 Windows Media Player 打开此种类型的文件。





3) 您所提供截图种，可以尝试选择“授予访问权限”选项，授予对应的访问权限。



---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 317473741 <[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>

发送时间: 2020 年 6 月 22 日 15:16

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: win10sup <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; liusj1 <[liusj1@sdicbc.com.cn](mailto:liusj1@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

Jia Wei, 您好

按照您发的附件中的操作文档安装 k-lite\_codec\_pack\_1550\_basic.zip 之后重启电脑。再次尝试还是无法打开 DVD 中读取的视频文件

在 win7 上可以正常播放。我们对比了 win7 和 win10

直接右键 DVD 驱动器, win7 有播放选项可以播放, win10 只有打开选项

win7:

机 ▶

刻录到光盘

属性

系统属性

卸载或更改程序

硬盘 (2)



Windows7\_OS (C:)

12.5 GB 可用，共 80.0 GB

有可移动存储的设备 (1)



DVD RW 驱动器 (E:)

DANG\_YUAN\_XIN\_SHI YE VOL 5

0 字节 可用，共 3.80 GB

网络位置 (1)



软件开发中心共享

(\\KFZXDFS000.intranet\share)

播放(P)

打开(O)

在新窗口中打开

使用防毒墙网络

共享(H)

刻录到光盘(T)

7-Zip

CRC SHA

选择左侧文件夹

win10:



驱动器工具

此电脑

查看

管理

此电脑 >

文件夹 (6)



视频



文档



音乐

设备和驱动器 (3)



本地磁盘 (C:)

73.7 GB 可用, 共

打开(O)

在新窗口中打开(E)

固定到“快速访问”(F)

授予访问权限(G)

刻录到光盘(I)

在 Acrobat 中合并

固定到“开始”屏幕

添加到压缩文件(A)

添加到 "Archive.r

压缩并 E-mail...

压缩到 "Archive.ra

打开文件后，右键 VOB 文件都有播放选项。win7 可以单独播放里面的 VOB 文件，win10 则不可以  
win7:

DVD RW 驱动器 (E:) DANG\_YUAN\_XIN\_SHI\_Y

名称

▲ 光盘中当前包含的文件 (10)

☐ VIDEO\_TS.BUP

☐ VIDEO\_TS.IFO

☒ VIDEO\_TS.VOB

☐ VTS\_01\_0.BUP

☐ VTS\_01\_0.IFO

☒ VTS\_01\_0.VOB

☒ VTS\_01\_1.VOB

☒ VTS\_01\_2.VOB

☒ VTS\_01\_3.VOB

☒ VTS\_01\_4.VOB

播放(P)

打开(O)

7-Zip

CRC SHA

选择左侧文件来比较(

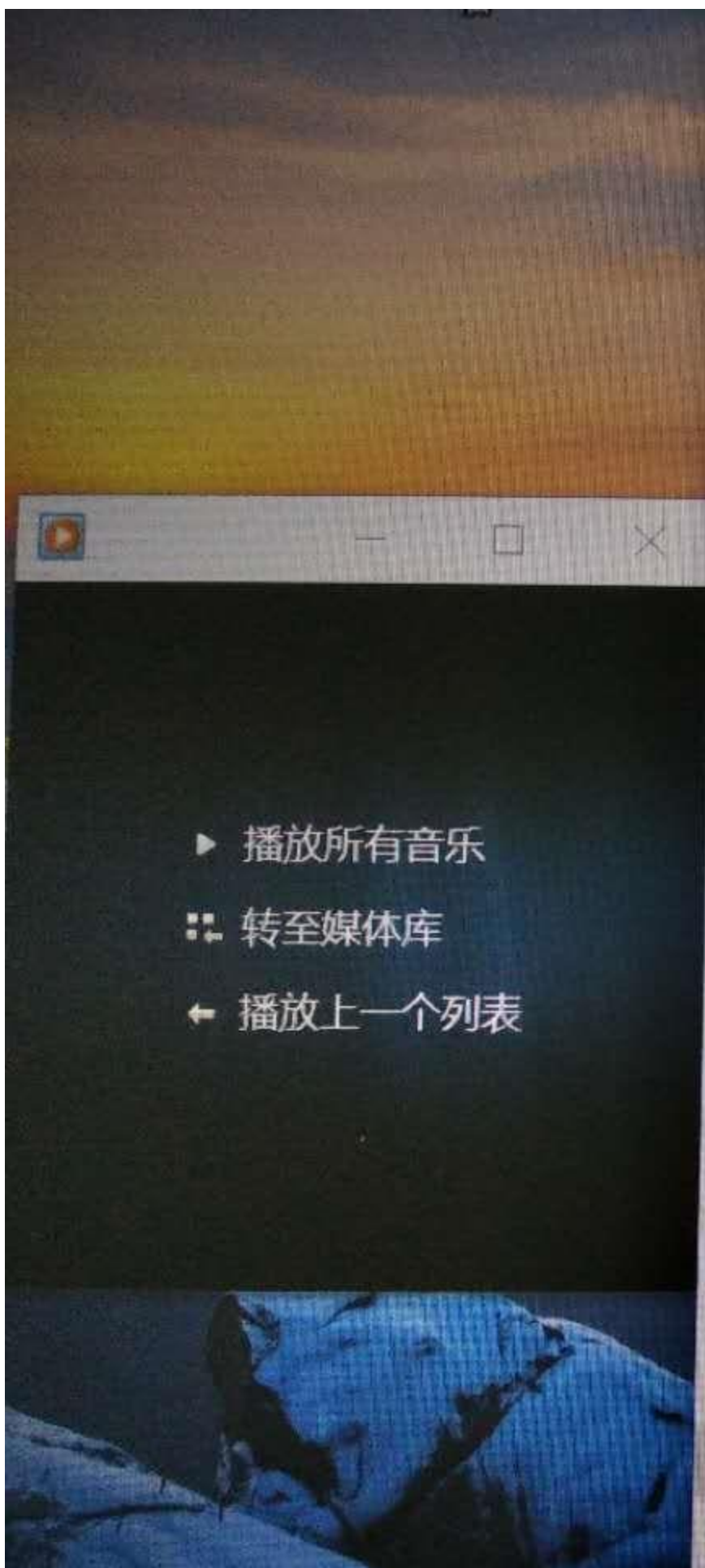
KDiff3

GitEx Clone

GitEx Create new re

win10:





- ▶ 播放所有音乐
- ⏮ 转至媒体库
- ◀ 播放上一个列表



文件

主页

共享



### ★ 快速访问



桌面



下载



文档



图片



VIDEO\_TS



序列号



此电脑



视频



图片



文档



下载



音乐



桌面



本地磁盘 (C:)



本地磁盘 (D:)



DVD RW 驱动器



DVD RW 驱动器 (

麻烦再帮忙分析下，谢谢

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei"<[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>;

发送时间: 2020 年 6 月 18 日(星期四) 上午 9:50

收件人: "317473741"<[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>;

抄送: "win10sup@sdic.icbc.com.cn"<[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>; "Wang Dan"<[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; "Liu Wei"<[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; "Qi Feng"<[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; "CRM Case Email"<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Wang Wenlei"<[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

代先生，您好！

### 问题分析：

根据您所描述的问题现象，我在本地尝试进行了问题复现。当使用系统自带的 Windows Media Player 播放 vob 文件时，弹出保持信息“Windows Media Player 无法识别所选择的文件的扩展名（.vob）...”

基于此信息我检索了相关网址材料，怀疑此问题可能与 WMP 缺少对应的解码器有关。并搭建实验环境并在本地进行了测试，在安装 K-Lite\_Codec\_Pack 后可以正常播放 vob 文件。

### 建议操作：

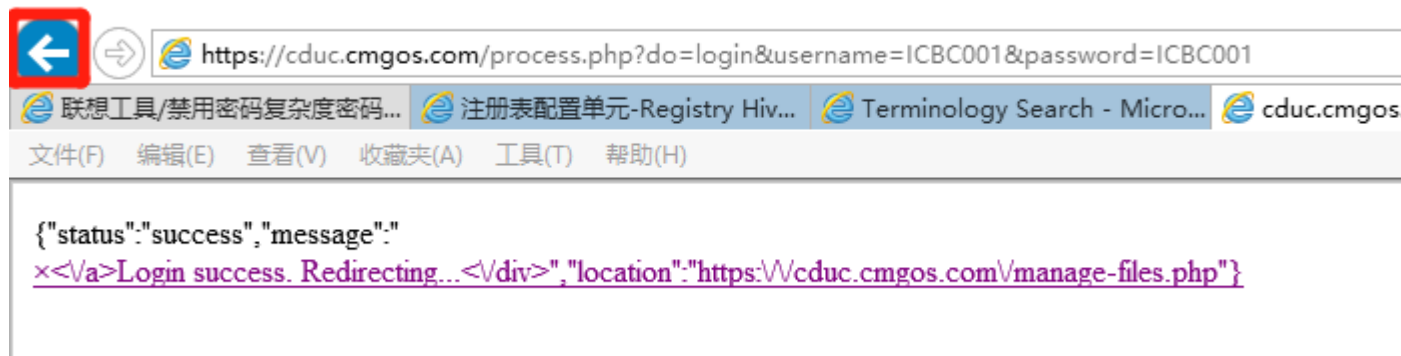
您可以先通过如下页面下载 zip 包，并按照附件的安装步骤 word 文档进行安装，安装后重启计算机尝试使用 Windows Media Player 播放 vob 文件。

### 数据下载与上传：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统下载或上传您所收集的日志信息。**注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面**

用户名: icbc003

密码: icbc003



选择“管理文件”，点击对应文件标题就可以下载文件了。



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 6 月 17 日 16:27

收件人: 代冬 <[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>

抄送: 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>; Wang Dan  
<[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>;  
CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|CBC|win10 神州网信政府版系统无法直接  
打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

代先生, 您好!

问题定义: 系统无法直接打开光盘 vob 视频文件, 从光盘复制到电脑也不能打开。

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

**案例进展:**

基于我们电话沟通的结果, 由于您不方便提供 VOB 文件进行问题复现, 我将尽快找到对应格式的文件复现您的问题, 并尝试进行问题排查。

---

贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务电话: 400-818-0055  
电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 6 月 17 日 15:41

收件人: 代冬 <[317473741@qq.com](mailto:317473741@qq.com)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02469-Z3J5G7 ] % |P3|ICBC|win10 神州网信政府版系统无法直接打开光盘 vob 视频文件 % 初次响应 CMIT:0001981

代冬 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 贾伟 。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-02469-Z3J5G7 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”。