

石先生，您好！

很高兴与您电话沟通，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：**

### **案例描述：**

用户反馈 IE 卸载，无法找回。

### **建议操作：**

1 在 C 盘新建 sxs 文件夹

2 下载 2 个 cab 文件到 C:\sxs

3 点击开始 --- Windows Powershell --- 右键更多 --- 以管理员运行 powershell，先后运行如下两条命令：

```
dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~.cab"
```

```
dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\microsoft-windows-internetexplorer-optional-package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab"
```

4 输入 “Y” 后系统重启

```
管理员: Windows PowerShell
Windows PowerShell
版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\WINDOWS\system32> dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Pa
ge~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~.cab"

部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17134.1

映像版本: 10.0.17134.1

正在处理 1 (共 1) - 正在添加程序包 Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~1
.17134.1
[=====100.0%=====]
操作成功完成。
PS C:\WINDOWS\system32> dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\microsoft-windows-internetexplorer-optional-pa
ge~31bf3856ad364e35~amd64~.cab"

部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17134.1

映像版本: 10.0.17134.1

正在处理 1 (共 1) - 正在添加程序包 Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~11.0.1
4.1
[=====100.0%=====]
操作成功完成。
重新启动 Windows 以完成该操作。
是否立即重新启动计算机? (Y/N) _
```

## 案例进展

由于忘记登录密码，用户重新安装系统 IE11 问题解决。

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 10 月 9 日 14:44

收件人: '/ty 爱聊' <[287311876@qq.com](mailto:287311876@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-02969-W6W5J7 ]% 惠普 OEM 用户-广州市公安局用户  
V0H 升级到 V2020-L 报错 % 初次响应 CMIT:0001151

石先生, 您好!

之前我们电话沟通过, 基于目前此机器登录密码遗忘, 且无重要数据, 建议可以联系电脑厂商尝试一键还原功能恢复出厂状态或重新安装系统。

---

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 9 月 29 日 13:56

**收件人:** '/ty 爱聊' <[287311876@qq.com](mailto:287311876@qq.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-02969-W6W5J7 ]% 惠普 OEM 用户-广州市公安局用户  
V0H 升级到 V2020-L 报错 % 初次响应 CMIT:0001151

石先生, 您好!

上午电话未能联系到您。

在 09-21 11:04 的邮件里我曾经发过。我又再此封邮件贴了 2 个 cab 附件文件。请确认收到邮件是否可以下载附件, 如果有问题可回复。

---

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: /ty 爱聊 <[287311876@qq.com](mailto:287311876@qq.com)>

发送时间: 2020 年 9 月 29 日 13:04

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02969-W6W5J7 ] % 惠普 OEM 用户-广州市公安局用户 V0H 升级到 V2020-L 报错 % 初次响应 CMIT:0001151

请问两个 cad 文件在哪里下载呢?

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

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

发送时间: 2020 年 9 月 21 日 14:05

收件人: 石俊 <[287311876@qq.com](mailto:287311876@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>, Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02969-W6W5J7 ] % 惠普 OEM 用户-广州市公安局用户 V0H 升级到 V2020-L 报错 % 初次响应 CMIT:0001151

石先生, 您好!

问题定义: 用户反馈 IE 卸载, 无法找回。

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

基于此问题现象，建议按照“建议操作”内容执行。

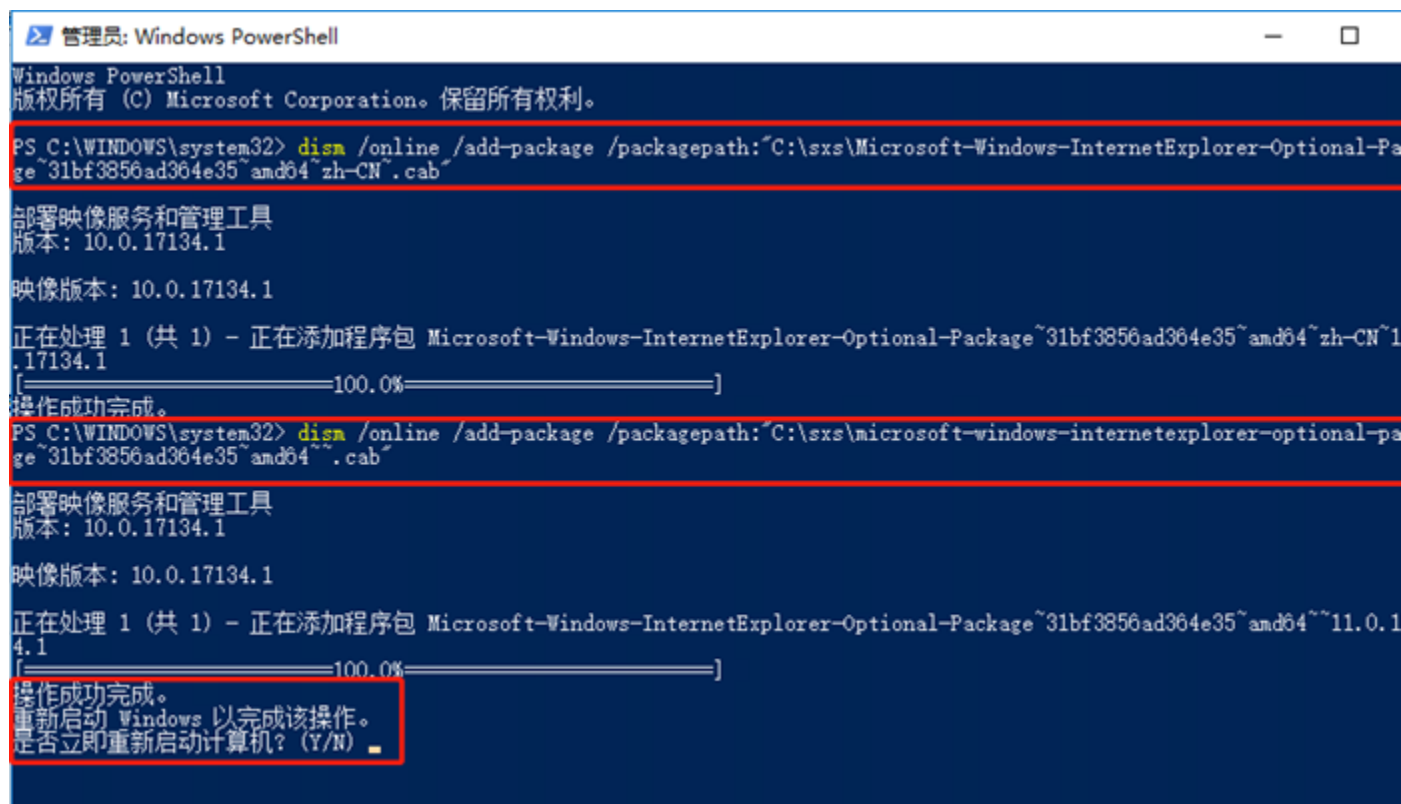
### 建议操作：

- 1 在 C 盘新建 sxs 文件夹
- 2 下载 2 个 cab 文件到 C:\sxs
- 3 点击开始 --- Windows Powershell --- 右键更多 --- 以管理员运行 powershell，先后运行如下两条命令：

```
dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~.cab"
```

```
dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\microsoft-windows-internetexplorer-optional-package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab"
```

- 4 输入“Y”后系统重启



```
管理员: Windows PowerShell
Windows PowerShell
版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\WINDOWS\system32> dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~.cab"

部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17134.1

映像版本: 10.0.17134.1

正在处理 1 (共 1) - 正在添加程序包 Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~zh-CN~17134.1
[=====100.0%=====]
操作成功完成。

PS C:\WINDOWS\system32> dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\microsoft-windows-internetexplorer-optional-package~31bf3856ad364e35~amd64~~.cab"

部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17134.1

映像版本: 10.0.17134.1

正在处理 1 (共 1) - 正在添加程序包 Microsoft-Windows-InternetExplorer-Optional-Package~31bf3856ad364e35~amd64~~11.0.14.1
[=====100.0%=====]
操作成功完成。
重新启动 Windows 以完成该操作。
是否立即重新启动计算机? (Y/N) _
```

---

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 9 月 18 日 15:12

收件人: 石俊 <[287311876@qq.com](mailto:287311876@qq.com)>

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

主题: [案例号: CAS-02969-W6W5J7 ] % 惠普 OEM 用户-广州市公安局用户 V0H 升级到 V2020-L 报错 % 初次响应 CMIT:0001151

石俊 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-02969-W6W5J7 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”。