

普通 win10 加域后网络不会有任何异常，问题只会出现在神州网信 2020L 或者 2022L 版本上。
2020L 版本加域后会被禁用网络已被解决，解决方案看附件，改一个注册表即可。
2022L 版本没有该注册表，手动添加后该项注册表后重启即失效。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 7 月 14 日(星期四) 上午 10:52
收件人: "焕焕" <237236345@qq.com>;
抄送: "PR Case Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-06634-G8J3M5] % 联想 OEM 用户-中银金融科技有限公司用户反馈以太网连接显示禁用无法启用问题 % 初次响应 CMIT:0001397

张先生，您好

我仍在对日志进行查看，日志比较复杂还需要进行进一步分析。

目前对比日志发现 Windows 10 神州网信政府版和 Windows 10 原版登录的账户属性不一样。

1 Windows 10 神州网信政府版使用的是域账号登录（OMR\2039273）

1 Windows 10 原版使用的是本地账号登录（DESKTOP-CIEUN47\ABCD）

请确认是否是此情况。

建议操作：

为了进一步缩小问题范围，建议您进行如下操作，判断是否此问题与域环境有关。

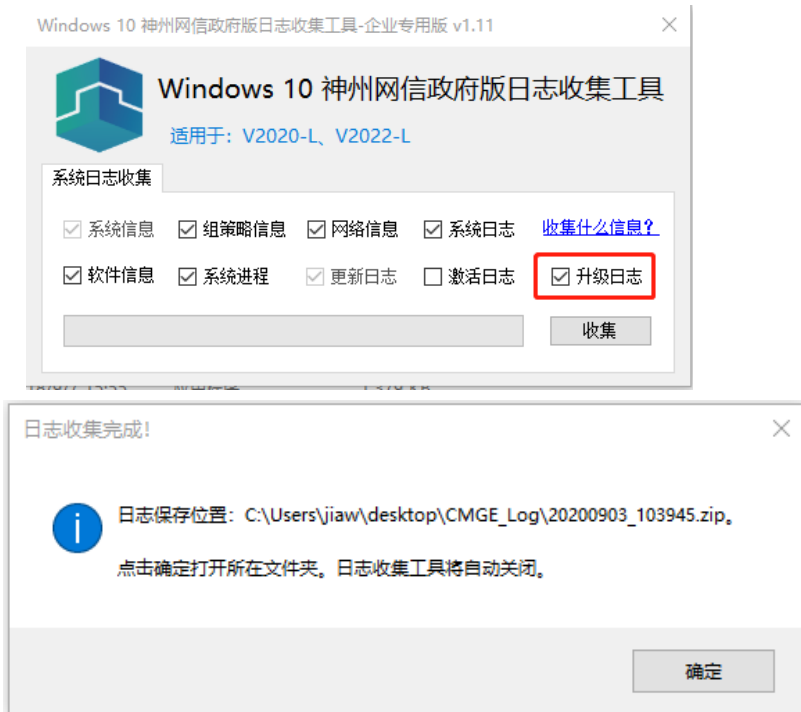
- 1) 在 Windows 10 神州网信政府版系统使用本地管理员权限的账户登录，确认问题是否复现。
- 2) 如果问题仍复现，可以尝试附件启用 Clean Boot 后，查看问题是否仍复现。

3) 使用域账号登录 Windows 10 原版，确认问题是否复现。

日志收集：

一、工具收集

- 在 Windows 10 原版计算机上，使用域账号登录。下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后复现问题现象(禁用、启用网络适配器)。问题复现后再双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，务必勾选**升级日志**点击收集。



- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

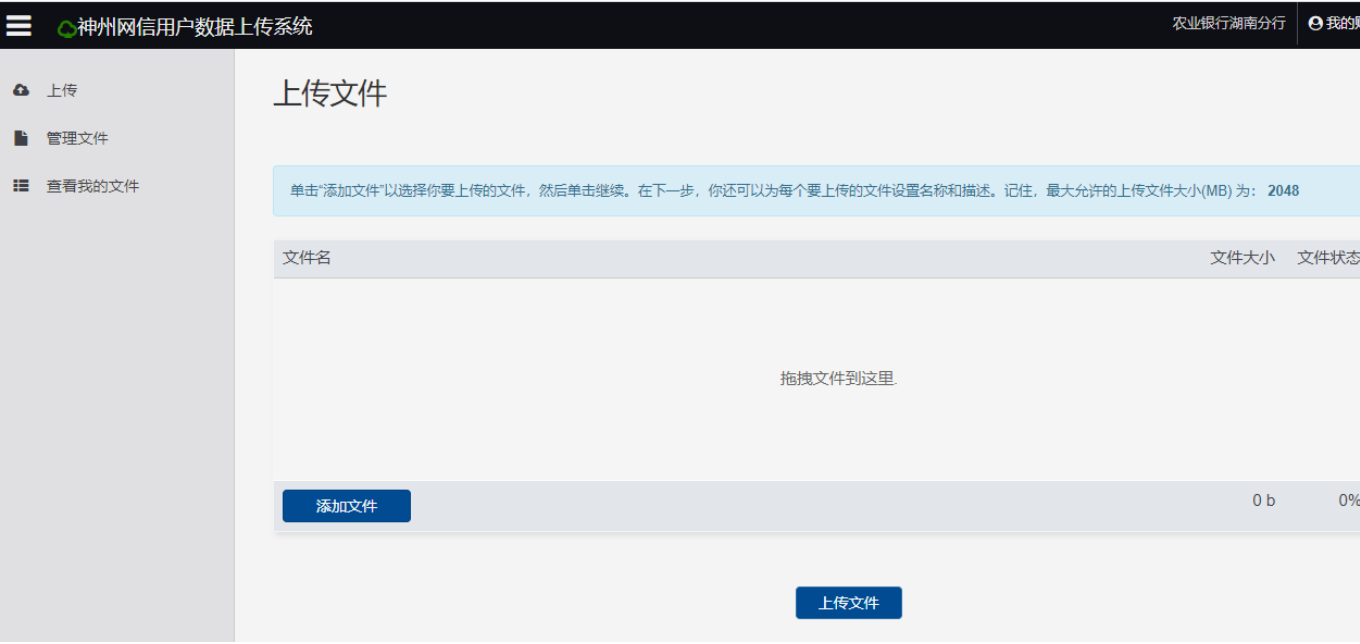
日志上传：

您可以登陆 <https://cdue.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

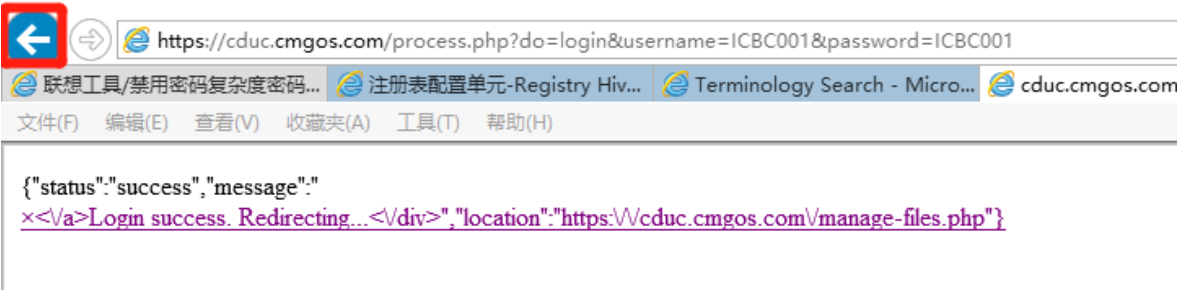
用户名：ZYJRKJYXGS

密码：ZYJRKJYXGS

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。

作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 7 月 12 日 14:19

收件人: '焕焕' <237236345@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06634-G8J3M5] % 联想 OEM 用户-中银金融科技有限公司用户
反馈以太网连接显示禁用无法启用问题 % 初次响应 CMIT:0001397

张先生，您好

日志分析:

根据您提供的信息，目前看到入选的组策略将 WLAN AutoConfig 服务禁用了。此服务禁用会导致无法连接无线网络。

请确认行内是否在策略上禁止使用无线网络？

相关信息:

WLAN AutoConfig: WLANSVC 服务提供配置、发现、连接、断开与 IEEE 802.11 标准定义的无线局域网(WLAN)的连接所需的逻辑。它还包含将计算机变成软件访问点的逻辑,以便其他设备或计算机可以使用支持它的 WLAN 适配器无线连接到计算机。停止或禁用 WLANSVC 服务将使得计算机上的所有 WLAN 适配器无法访问 Windows 网络连接 UI。强烈建议:如果你的计算机具有 WLAN 适配器,则运行 WLANSVC 服务。

Wired AutoConfig: 有线自动配置(DOT3SVC)服务负责对以太网接口执行 IEEE 802.1X 身份验证。如果当前有线网络部署强制执行 802.1X 身份验证,则应配置 DOT3SVC 服务运行以用于建立第 2 层连接性和/或用于提供对网络资源的访问权限。DOT3SVC 服务会影响到强制执行 802.1X 身份验证的有线网络。

建议操作:

建议 1: 下载、安装针对无线网卡的最新驱动程序

<https://think.lenovo.com.cn/support/driver/newdriversdownlist.aspx?categoryid=3152966&CODENAME=&SearchType=1&wherePage=1&SearchNodeCC=&needmt=20XXS3AA00&osid=42>

无线网卡 (1)

驱动名称	版本	系统	大小
Intel AX201无线网卡驱动程序(Windows 11 21H2 及之后版...	22.150.0.3	Windows 10 64-bit	12.84 MB

建议 2: 启用 WLAN AutoConfig 和 Wired AutoConfig 服务

- 1) 同时按下 **Windows+R**, 运行 **services.msc**。打开服务。
- 2) 双击 **WLAN AutoConfig** 和 **Wired AutoConfig** 服务, 将启动类型改为自动后, 应用并启动服务。



建议 3: 禁用允许计算机关闭此设备以节约电源选项

- 3) 同时按下 Windows+R, 运行 `devmgmt.msc`。打开设备管理;
- 4) 在网络适配器项中, 双击有线、无线网卡适配器, 在电源管理中, 反选允许计算机关闭此设备以节约电源选项, 确定。
- 5) 重启计算机。
- 6) 重启后确认此项仍为反选状态, 再次启用网卡确认问题是否解决。



日志收集：

如果上述方式无法解决您的问题，建议按照如下步骤操作：

- 一、使用 CMGELogCollector 收取未复现问题的 Windows 10 上的日志信息。
- 二、分别收取 Windows 10 上启用网卡且正常上网过程以及神州网信系统上的启动网卡、异常自动被禁用过程的 Procmon 日志。

1) 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，当前已经开始抓取；

Process Monitor - Sysinternals: www.sysinternals.com

File Edit Event Filter Tools Options Help

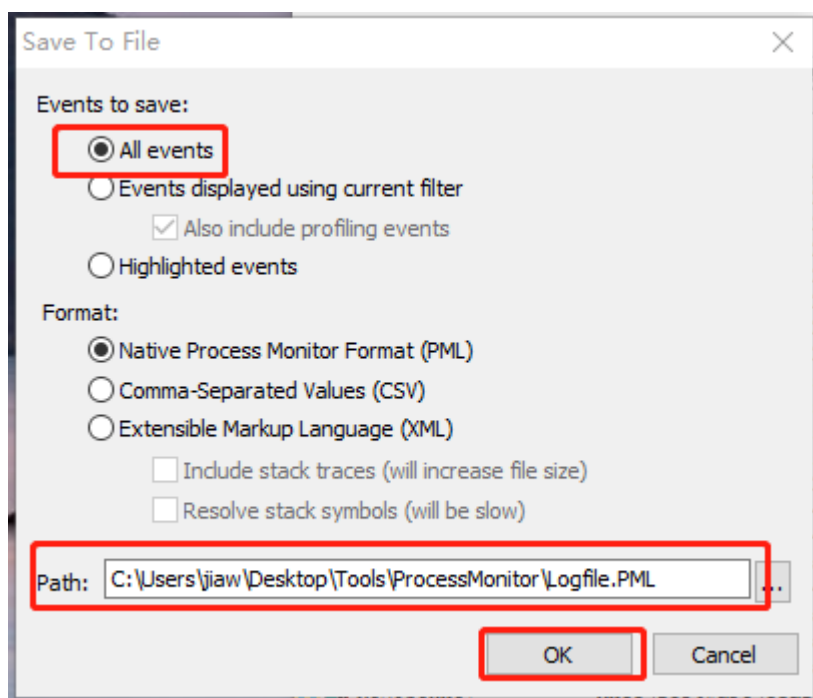


Completion Time	Process Name	PID	Operation	Path
9:31:19.1341629	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1344880	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1347118	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1349158	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1351266	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1353431	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1358554	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1368395	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1376873	Explorer.EXE	11680	ReadFile	C:\Windows\System32\windows.storage.dll
9:31:19.1378903	Explorer.EXE	11680	RegQueryKey	HKLM
9:31:19.1382340	Explorer.EXE	11680	RegOpenKey	HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR
9:31:19.1383887	Explorer.EXE	11680	RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR
9:31:19.1385528	Explorer.EXE	11680	RegQueryKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR
9:31:19.1386791	Explorer.EXE	11680	RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR
9:31:19.1399029	Explorer.EXE	11680	RegQueryKey	HKLM
9:31:19.1401433	Explorer.EXE	11680	RegOpenKey	HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR
9:31:19.1402768	Explorer.EXE	11680	RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR
9:31:19.1403839	Explorer.EXE	11680	RegQueryKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR
9:31:19.1405800	Explorer.EXE	11680	RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\SyncR

2) 复现问题（启用网卡，直到自动禁用完成）。返回 Process Monitor 窗口，单击 Capture（如下图所示），停止抓取



3) 单击 File, 单击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 单击 OK。记录文件保存位置。



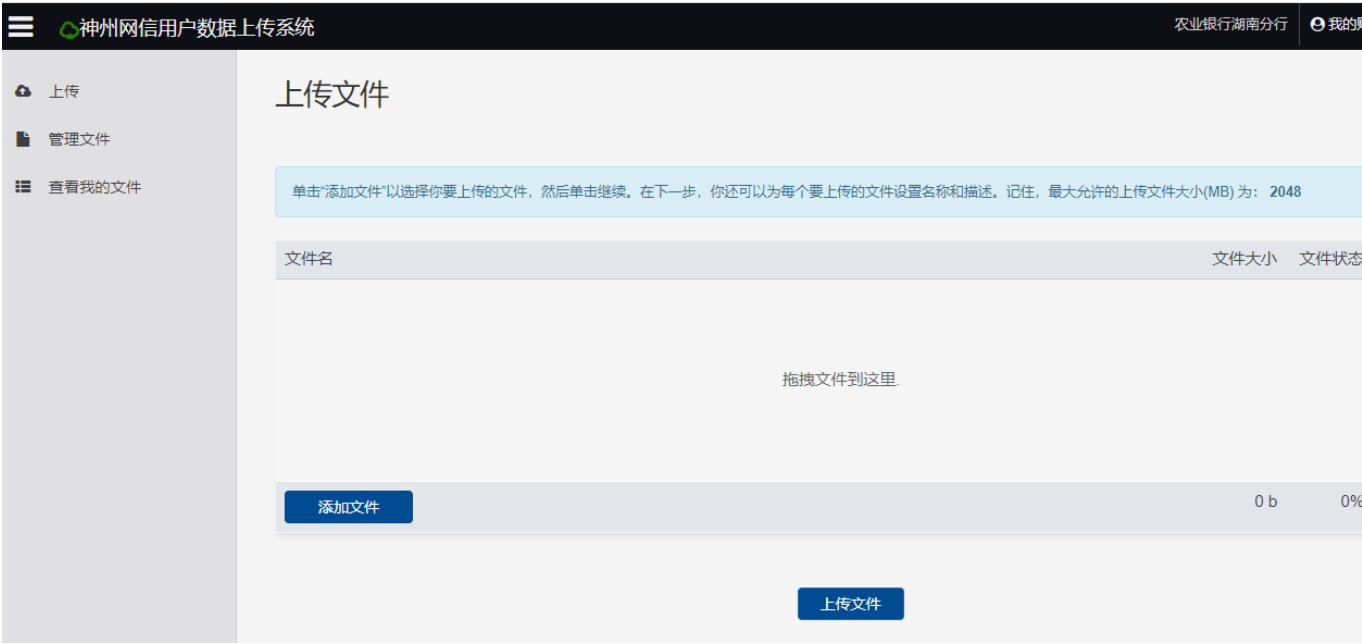
日志上传：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

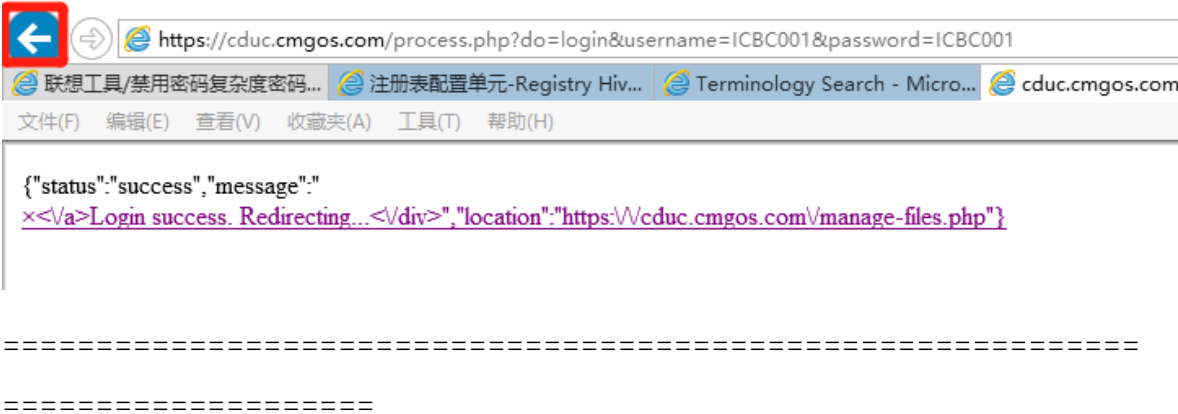
用户名：ZYJRKJYXGS

密码：ZYJRKJYXGS

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况

下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。

作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 焕焕 <237236345@qq.com>

发送时间: 2022 年 7 月 12 日 10:54

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06634-G8J3M5] % 联想 OEM 用户-中银金融科技有限公司用户反馈以太网连接显示禁用无法启用问题 % 初次响应 CMIT:0001397

日志已收集上传成功。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 7 月 12 日(星期二) 上午 10:35

收件人: "焕焕" <237236345@qq.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06634-G8J3M5] % 联想 OEM 用户-中银金融科技有限公司用户反馈以太网连接显示禁用无法启用问题 % 初次响应 CMIT:0001397

张先生，您好

收集工具如附件所示。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 7 月 11 日 17:12

收件人: 张先生 <237236345@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06634-G8J3M5] % 联想 OEM 用户-中银金融科技有限公司用户
反馈以太网连接显示禁用无法启用问题 % 初次响应 CMIT:0001397

张先生，您好

刚刚电话未能联系到您，您可以回复方便电话沟通的具体时间。同时按照下方 **日志收集步骤** 进行操作并反馈日志。

问题定义:

用户无法正常上网，在设备管理器中查看网络适配器有线网卡显示正常启用状态。在网络和 Internet 中的网络连接查看以太网显示禁用，点击启用后依旧为禁用状态。用户怀疑网卡问题，经安装双系统测试，非 CMGE 系统网卡状态正常，可正常使用。用户称有 3 台电脑有此问题，其中 2 台已重装解决。用户不想每次都通过重装系统解决该问题，希望 CMIT 提供支持。

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。

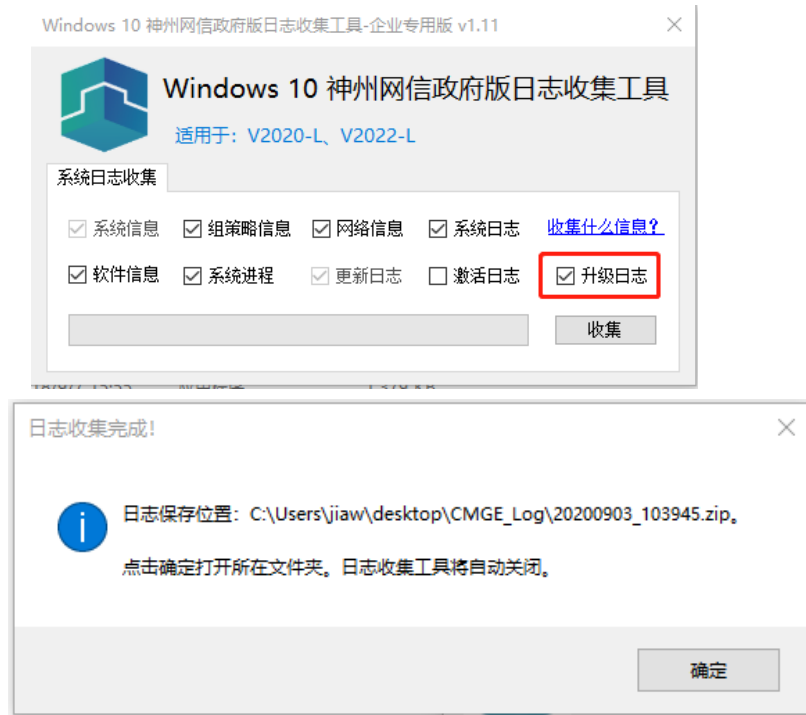
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

日志收集:

一、工具收集

- 在出现问题的计算机上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后**复现问题现象(启用网络适配器)**。问题复现后再双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，务必勾选**升级日志**点击收集。



- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

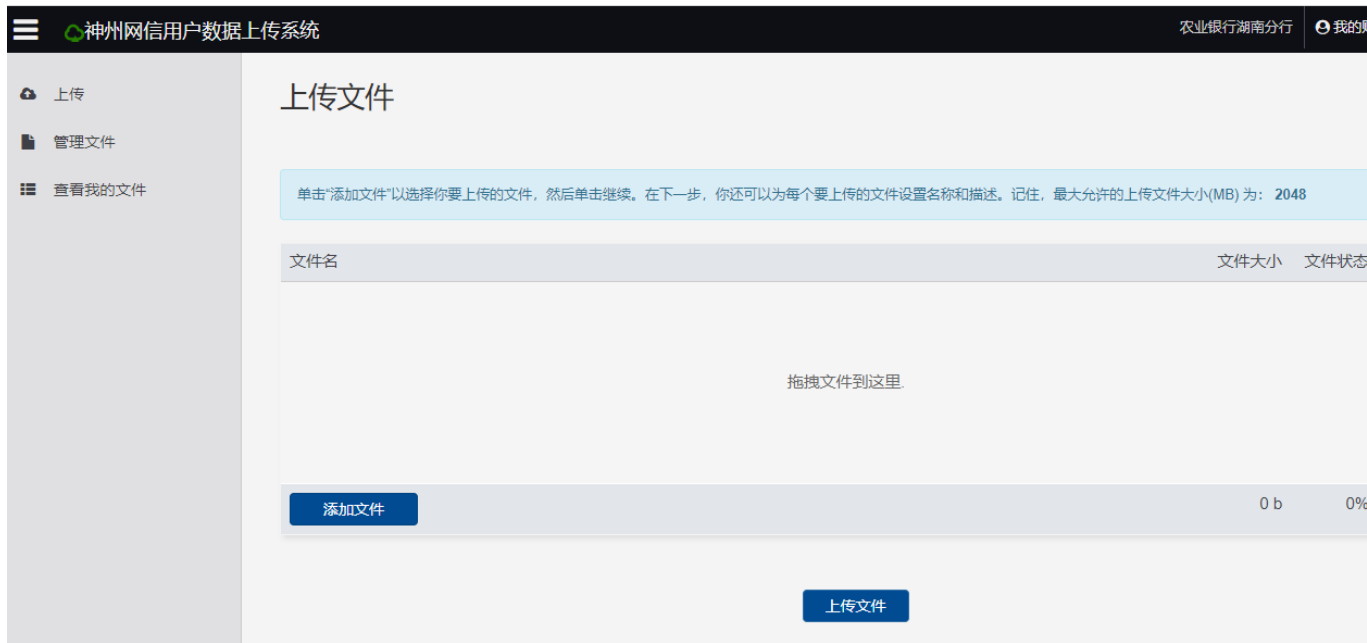
日志上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

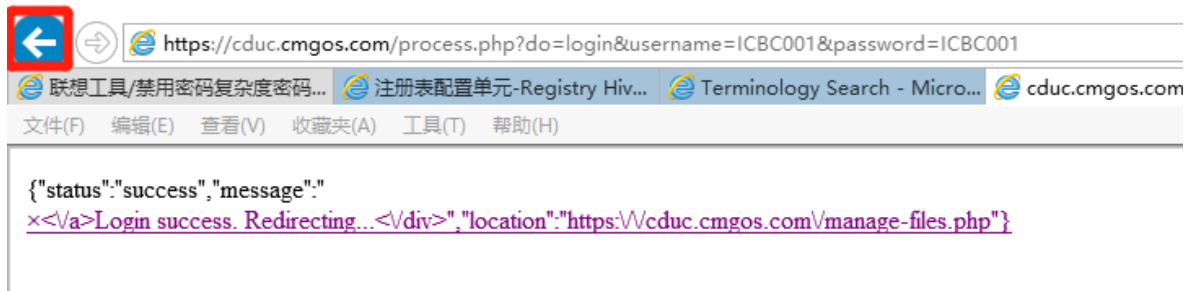
用户名：ZYJRKJYXGS

密码：ZYJRKJYXGS

添加文件后点击**上传文件**，上传完毕后点击**保存**



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgnos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 7 月 11 日 16:42

收件人: 张先生 <237236345@qq.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06634-G8J3M5] % 联想 OEM 用户-中银金融科技有限公司用户反馈
以太网连接显示禁用无法启用问题 % 初次响应 CMIT:0001397

张先生 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-06634-G8J3M5 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”。