

收到，十分感谢您的反馈。

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

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: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 8 月 5 日 10:50

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <>wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464

感谢支持！日志文件已上传，请查收

=====

俞一琪

中国工商银行杭州分行
金融科技部信息安全与创新管理团队

Addr: 杭州市庆春路 90 号 408 室

Post: 310003

Tel: (0571)87227203

Fax: (0571)87227430

Mail: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn

=====

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn" <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Qi Feng" <qifeng@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>, "吴毓杰" <win10sup@sdicbc.com.cn>

日期: 2020-08-05 10:14

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应
CMIT:0001464

俞先生, 您好!

案例总结:

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。

案例描述:

升级第一阶段 31%发生直接退出问题, 且无报错生成。目前有 1 台机器受影响。

案例分析:

分析 Setupact.log 发现报错信息, 有 2 条报错发生在 Apply Image 时被拒绝访问。

```
2020-07-29 16:29:16, Error SP CApplyWIM: Failure
while applying image 1 for C:\$WINDOWS.~BT\Sources\Install.wim. Error
0x80070005[gle=0x00000005]
2020-07-29 16:29:17, Error SP Operation failed:
Apply WIM file PathForNewOSFile (compact), index 1 to C:\$WINDOWS.~BT\NewOS.
Error: 0x80070005[gle=0x000000b7]
```

根据上述分析结果, 又建议客户使用 DISM.exe Mount Install.wim, 发现有大量 Access Denied 报错 (0x80070005)。

报错与 Windows 升级过程中遇到的 Dism.exe 报错一致, Mount install.wim 过程 Access Denied 导致升级失败。

Dism.log

```
=====
2020-07-30 16:38:03, Error DISM DISM WIM Provider:
PID=5808
E:\Mount\Windows\WinSxS\amd64_dual_wpdmtp.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_no
ne_9744e57515d245dc\WpdMtp.dll (HRESULT=0x80070005) -
CWimManager::WimProviderMsgLogCallback
[5808] [0x80070005] RestoreFilesCallback:(3821): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] EnumImageDataEntries:(1052): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] RestoreAllData:(1023): 拒绝访问。
```

[5808] [0x80070005] WIMApplyImageInternal: (709): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] ImageStubMountDirectory: (985): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] WIMMountImageHandle: (1275): 拒绝访问。
2020-07-30 16:44:12, Error DISM DISM WIM Provider:
PID=5808 TID=1688 "Failed to mount the image." -
CWimImageInfo::Mount(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM Provider:
PID=5808 TID=1688
oncore\base\ntsetup\opktools\dism\providers\wimprovider\dll\wimmanager.cpp:26
86 - CWimManager::InternalOpMount(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM Provider:
PID=5808 TID=1688
oncore\base\ntsetup\opktools\dism\providers\wimprovider\dll\wimmanager.cpp:40
30 - CWimManager::InternalCmdMount(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM Provider:
PID=5808 TID=1688 "Error executing command" -
CWimManager::InternalExecuteCmd(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM Provider:
PID=5808 TID=1688
oncore\base\ntsetup\opktools\dism\providers\wimprovider\dll\wimmanager.cpp:22
03 - CWimManager::ExecuteCmdLine(hr:0x80070005)

问题已经解决并定为到了 DSP 文档保护软件，但为了确认是否出现了 DSP 软件的报错，您可以将 C:\Windows\System32\winevt\Logs 文件夹下的 Application.evtx 压缩后、通过如下方式上传。

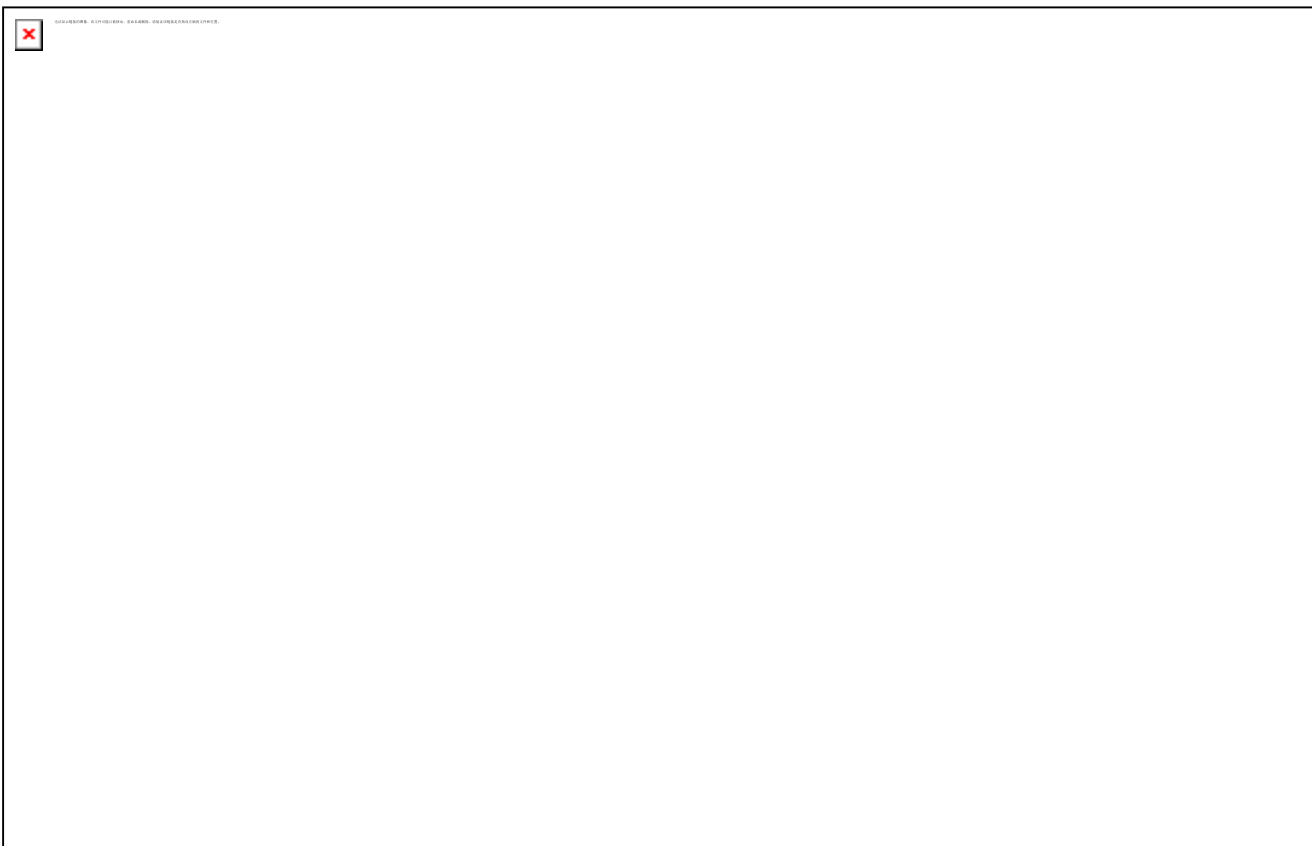
数据上传：

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：ICBCSZFH

密码：ICBCSZFH

添加文件后点击**上传文件**



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: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 8 月 5 日 8:03

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei

<wangwl@cmgos.com>; 吴毓杰 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464

贾总, 你好!

我这边尝试几个不同的升级方案:

- 1.停止亚信防病毒软件, 升级失败
- 2.客户端管理系统 (TMS) 临时解除管理, 升级失败
- 3.卸载客户端管理系统 (TMS), 升级失败
- 4.卸载文档安全防护系统 (DSPS), 升级成功

总结: 文档安全防护系统 (DSPS) 对 **Win10 政府版 V2020-L 更新**是有影响的, 即使是升级成功的客户端 (不是我这台, 而是别的机器) 在升级过程中也会有 DSPS 异常报错的情况, 我这边在没有卸载 DSPS 前升级都会出现 DSPS 客户端崩溃自启的现象。

=====

俞一琪

中国工商银行杭州分行
金融科技部信息安全与创新管理团队
Addr: 杭州市庆春路 90 号 408 室
Post: 310003
Tel: (0571)87227203
Fax: (0571)87227430
Mail: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn

=====

发件 "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

人:

收件 "yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn" <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

人:

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Qi Feng" <qifeng@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>, "吴毓杰" <win10sup@sdicbc.com.cn>
日期: 2020-07-31 15:09
主题: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464

俞先生, 您好!

案例分析:

根据您提供得 Dism.log, 发现有大量 Access Denied 报错 (0x80070005)。
报错与 Windows 升级过程中遇到的 Dism.exe 报错一致, Mount install.wim 过程 Access Denied 导致升级失败。

建议操作:

根据 Windows Upgrade 最佳实践, 请彻底卸载防病毒软件-亚信防病毒, 重启后再次尝试升级。

- 由于一些组件无法通过关闭杀毒软件来禁用, 所以需要先卸载第三方防病毒软件, 更新成功后再重新安装该软件。

Dism.log

```
=====
=====
2020-07-30 16:38:03, Error                                DISM      DISM WIM
Provider: PID=5808
E:\Mount\Windows\WinSxS\amd64_dual_wpdmtp.inf_31bf3856ad364e35_10.0.1776
3.1_none_9744e57515d245dc\WpdMtp.dll (HRESULT=0x80070005) -
CWimManager::WimProviderMsgLogCallback
[5808] [0x80070005] RestoreFilesCallback: (3821): 拒绝访问。
```

[5808] [0x80070005] EnumImageDataEntries:(1052): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] RestoreAllData:(1023): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] WIMApplyImageInternal:(709): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] ImageStubMountDirectory:(985): 拒绝访问。
[5808] [0x80070005] WIMMountImageHandle:(1275): 拒绝访问。
2020-07-30 16:44:12, Error DISM DISM WIM
Provider: PID=5808 TID=1688 "Failed to mount the image." -
CWimImageInfo::Mount(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM
Provider: PID=5808 TID=1688
oncore\base\ntsetup\opktools\dism\providers\wimprovider\dll\wimmanager.
cpp:2686 - CWimManager::InternalOpMount(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM
Provider: PID=5808 TID=1688
oncore\base\ntsetup\opktools\dism\providers\wimprovider\dll\wimmanager.
cpp:4030 - CWimManager::InternalCmdMount(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM
Provider: PID=5808 TID=1688 "Error executing command" -
CWimManager::InternalExecuteCmd(hr:0x80070005)
2020-07-30 16:44:13, Error DISM DISM WIM
Provider: PID=5808 TID=1688
oncore\base\ntsetup\opktools\dism\providers\wimprovider\dll\wimmanager.
cpp:2203 - CWimManager::ExecuteCmdLine(hr:0x80070005)

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

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: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 7 月 30 日 16:54

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng
<qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei

<wangwl@cmgos.com>; 吴毓杰 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行
升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464

=====

俞一琪

中国工商银行杭州分行
金融科技部信息安全与创新管理团队
Addr: 杭州市庆春路 90 号 408 室
Post: 310003
Tel: (0571)87227203
Fax: (0571)87227430
Mail: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn

=====

发 "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

件

人:

收 "yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn" <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

件

人:

抄 "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Qi Feng"

送: <qifeng@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>,

"吴毓杰" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

日 2020-07-30 14:59

期:

主 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应

题: CMIT:0001464

俞先生, 您好!

建议操作:

● 测试 Dism.exe 挂载镜像是否成功:

- 1) 挂载升级光盘, 将 H:\sources\install.wim 拷贝到本地磁盘, 例如 E:\install.wim
- 2) 建立新文件夹, 例如 E:\Mount
- 3) 挂载 install.wim 文件。以管理员身份运行命令提示符 CMD, 运行
Dism /Mount-WIM /WimFile:E:\install.wim /Index:1 /MountDir:E:\Mount
- 4) 观察是否可以完成, 如果失败, 则截图、反馈
C:\Windows\Logs\Dism\dism.log, C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log

5) 如果成功挂载, 运行 `dism /unmount-wim /mountdir:<path_to_mount_directory> /discard`, 卸载镜像。
6) 观察是否可以完成, 如果失败, 则截图、反馈
C:\Windows\Logs\DisM\disM.log, C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log

● **检查并修复系统完整性**

1) 同时按下 Windows+X 键, 再按 A, 以管理员身份运行 Powershell
2) 先后运行命令
`DISM /Online /Cleanup-image /Scanhealth`
`DISM /Online /Cleanup-image /Restorehealth`
3) 确认过程是否有报错, 如果报错则收集反馈
C:\Windows\Logs\DisM\disM.log, C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log
4) 如果过程成功, 则升级安装, 问题是否复现

● **卸载防病毒软件**

由于一些组件无法通过关闭杀毒软件来禁用, 所以需要先卸载第三方防病毒软件, 更新成功后再重新安装该软件。

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

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: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 7 月 30 日 13:37

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 吴毓杰 <winl0sup@sdic.icbc.com.cn>

主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02695-WOF0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464

按照建议设置电源选项后重试，问题依旧。
dism 日志如下

=====

俞 一 琪
中国工商银行杭州分行
金融科技部信息安全与创新管理团队
Addr: 杭州市庆春路 90 号 408 室
Post: 310003
Tel: (0571)87227203
Fax: (0571)87227430
Mail: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn

=====

发 "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
件
人:
收 "yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn" <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>
件
人:
抄 "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Qi Feng"
送: <qifeng@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>,
"吴毓杰" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
日 2020-07-30 11:48
期:
主 回复: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464
题:

俞先生，您好！

案例分析：

2020-07-29 16:29:16, Error SP CApplyWIM:
Failure while applying image 1 for C:\\$WINDOWS.~BT\Sources\Install.wim.
Error 0x80070005[gle=0x00000005]
2020-07-29 16:29:17, Error SP Operation
failed: Apply WIM file PathForNewOSFile (compact), index 1 to
C:\\$WINDOWS.~BT\NewOS. Error: 0x80070005[gle=0x000000b7]

基于报错信息，有 2 条报错发生在 Applay Image 的时刻。

数据收集:

由于应用 Image 是 Dism 工具执行的, 请反馈如下日志
C:\Windows\Logs\DISM 目录下的 Dism.log

建议操作:

1) 到控制面板 (大图标), 导航至电源选项->更改计算机睡眠时间->更改高级电源设置

2) 将硬盘->在此时间后关闭硬盘 两项都设置为 0, 即从不。点击确定。

3) 再次尝试升级操作。

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

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: 2020 年 7 月 30 日 10:19

收件人: 'yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn' <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02695-WOFOD7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464

俞先生, 您好!

已经收到。

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

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: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>
发送时间: 2020 年 7 月 30 日 10:07
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464

数据已再次上传, [同步已通过外网邮箱 7296458@qq.com 发送数据文件, 请查收](mailto:7296458@qq.com)

=====
俞一琪
中国工商银行杭州分行
金融科技部信息安全与创新管理团队
Addr: 杭州市庆春路 90 号 408 室
Post: 310003
Tel: (0571)87227203
Fax: (0571)87227430
Mail: yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn
=====

发 "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
件
人:
收 "俞一琪" <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>
件
人:
抄 "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Qi Feng"
送: <qifeng@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>,
"吴毓杰" <win10sup@zj.icbc.com.cn>
日 2020-07-29 17:56
期:
主 回复: [案例号: CAS-02695-W0F0D7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001464
题:

俞先生，您好！

问题定义：升级第一阶段 31%发生直接退出问题，且无报错生成。目前有 1 台机器受影响。

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。

数据收集：

一、新建 SetupDiag 文件夹

二、手动数据收集

- 1) 右键点击屏幕左下角的开始菜单，选择“文件资源管理器”；
- 2) 选择“查看”页面，勾选“隐藏的项目”、“文件拓展名”；
- 3) 将下列路径的文件或者文件夹拷贝到第一步创建的：SetupDiag 文件夹内（如果没有则跳过）

1. C:\Windows\setupact.log
2. C:\Windows\setuperr.log
3. C:\Windows\Logs\Mosetup\BlueBox.log
4. C:\\$Windows.~BT\Sources\Panther（整个文件夹）
5. C:\\$Windows.~BT\Sources\Rollback（整个文件夹）
6. C:\windows\logs\cbs\（整个文件夹）
7. C:\windows\inf\（整个文件夹）
8. C:\windows\Panther\（整个文件夹，拷贝到其他位置重命名后，再拷贝到 SetupDiag，防止重名覆盖）
9. C:\Windows\System32\Winevt\Logs\（整个文件夹）
10. C:\windows*.dmp（文件拓展名为 dmp 的文件）
11. C:\Windows\System32\Sysprep\Panther（整个文件夹，拷贝到其他位置重命名后，再拷贝到 SetupDiag，防止重名覆盖）

三、收集 SetupDiag 信息

- 1) 下载附件的 SetupDiag.zip 并解压至第一步创建的 SetupDiag 文件夹内，双击 SetupDiag.exe 进行数据收集。
- 2) 黑色弹框消失后会在 SetupDiag 文件夹内出现如下文件

四、压缩第一步创建的、包含所有数据的 SetupDiag 文件夹并回传。

数据上传：

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：ICBCSZFH

密码：ICBCSZFH

添加文件后点击[上传文件](#)

注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面

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 <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 7 月 29 日 17:29

收件人: 俞一琪 <yuyiqi_hz@zj.icbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02695-WOFOD7] % |P2|ICBC|杭州分行升级失败 % 初次响应

CMIT:0001464

俞一琪 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-02695-WOFOD7 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”。

[附件 “SetupDiag.zip” 被 俞一琪/科技/浙江杭州/ICBC 删除]

—

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.

-

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.

-

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.

-

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.

-

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.