

高先生，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。**关于您 IE 11 网页兼容性的问题，我将单独建立案例进行跟进。**

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：** IE 浏览器被卸载，安装 IE11 浏览器

**案例进展：** 用户重新安装系统，问题不再复现。

---

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 5 月 25 日 11:04

收件人: '高先生' <[19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02292-P5R2G1 ] % 联想 OEM 用户-农业银行宁夏分行卸载 IE11 后无法找回 % 初次响应 CMIT:0001584

高先生，您好！

IE11 网页兼容性问题，我在调研了一些资料之后，总结了一片文档，希望对您有所帮助

具体可以分为 2 种

- 1) 兼容性视图
- 2) 企业模式

其中，兼容性视图的操作相对简单，但面对的场景有限，企业模式较为复杂，不过可以模拟多种兼容性场景。

如果您的企业中有 IT 管理员，可以阅读此文档，如果有问题可以回复此邮件。您之前提到的使用 IE 8 模式打开某网站的需求，可以通过企业模式实现。但具体方法还需要您提供更多信息，或者您可以按照附件的文档尝试操作。

---

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

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 5 月 22 日 16:19

收件人: '高先生' <[19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02292-P5R2G1 ] % 联想 OEM 用户-农业银行宁夏分行卸载 IE11 后无法找回 % 初次响应 CMIT:0001584

高先生，您好！

IE 11 通过《2020 年 5 月 15 日 10:45》的邮件，您可以进行安装操作，如果成功或安装有问题，可以回复此邮件。

---

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

---

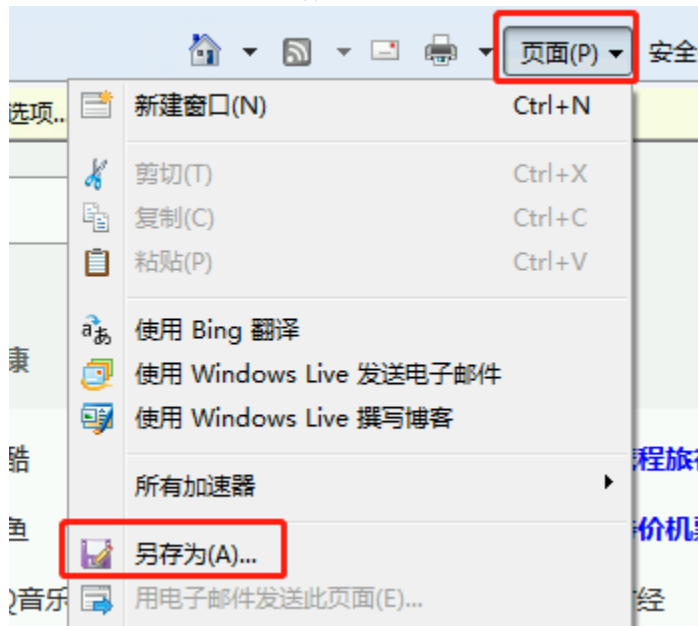
发件人: Jia Wei  
发送时间: 2020 年 5 月 15 日 11:17  
收件人: '高先生' <[19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02292-P5R2G1 ]% 联想 OEM 用户-农业银行宁夏分行卸载 IE11 后无法找回 % 初次响应 CMIT:0001584

高先生，您好！

此外，关于您电话提到的网页兼容性问题，您可以在一台可以正常打开网页的计算机上，保存网页并反馈给我，我们可以新建立案例进行跟踪

以您之前所使用的 Windows 7 系统为例，默认 IE8 浏览器打开此网页，并按如下步骤收集：

1) 点击 页面 -> 另存为



2) 保存类型选择 网页，全部 (\*.htm;\*.html)



3) 将保存的文件和网页**压缩后上传**

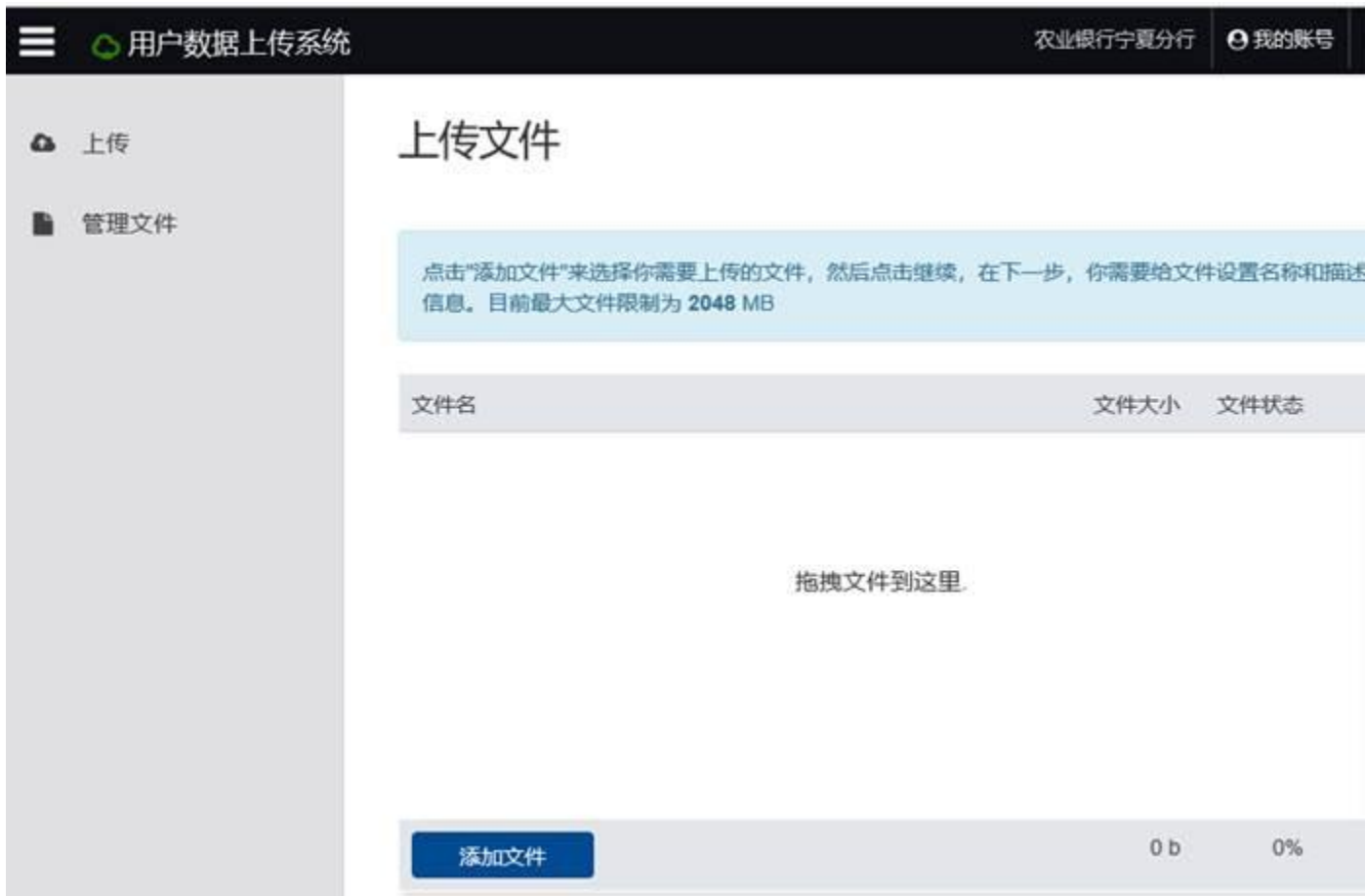
### 数据上传:

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

用户名: NYHNNX

密码: NYHNNX

注意, 添加文件后点击上传文件



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

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 5 月 15 日 10:45

收件人: 高先生 <[19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-02292-P5R2G1 ] % 联想 OEM 用户-农业银行宁夏分行卸载 IE11 后无法找回 % 初次响应 CMIT:0001584

高先生, 您好!

问题定义: IE 浏览器被卸载, 安装 IE11 浏览器

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。

### **建议操作:**

务必确认所有数据已经保存, 执行完下列操作后, 系统将重启:

- 1 在 C 盘新建 sxs 文件夹
- 2 下载<IE11.ZIP>。解压 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~.cab
[=====100.0%=====]
操作成功完成。

PS C:\WINDOWS\system32> dism /online /add-package /packagepath:"C:\sxs\microsoft-windows-internet-explorer-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~.cab
[=====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 5 月 15 日 9:41

收件人: 高先生 <[19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)>

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

主题: [案例号: CAS-02292-P5R2G1 ] % 联想 OEM 用户-农业银行宁夏分行卸载 IE11 后无法找回 % 初次响应 CMIT:0001584

高先生 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-02292-P5R2G1 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”。