

许先生 您好:

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

#### 案例总结:

---

#### 问题定义:

用户反馈安装了 V2020-L 系统的终端设备在点击自动连接 E-wifi 后息屏, 唤醒后, E-wifi 会异常断开, 查看日志发现报“无线安全性失败”, 需要协助分析。

#### 问题总结:

经排查, 当连接无线时, 由于 AP 等原因出现认证失败, 此时出现“无线安全性失败”是记录了此次认证失败的原因。如果 WLAN 配置为“自动连接”时, 系统会自动再次发起无线网络连接。当手动配置无线网络为“自动连接”时, 系统重启后会出现网络断开的问题, 是安全软件 scclient.exe 会在系统启动后重新应用 WLAN 配置, 影响了当前的无线网络连接状态, 需要网络组人员确认具体的 WLAN 配置。此案例暂时归档。

#### 测试建议:

- 1) 升级此设备的无线网卡驱动, 确认是否可以改善无线连接情况。
- 2) 确认 **无线网络连接 E-wifi.xml** 文件具体内容, 并根据当前设备要求进行相关的配置修改。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 7 月 28 日 16:14

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: '许骄阳' <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification

<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] %  
|P2||CBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

您可以按照上一封的邮件说明先更新故障机的无线网卡驱动, 并确认无线网络连接 E-wifi.xml 文件具体内容, 再根据故障机的网络连接要求进行相关的配置修改, 然后再验证设备重启后的 E-wifi 网络连接状态。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

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



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 7 月 26 日 15:18

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: '许骄阳' <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification

<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

许先生 您好:

根据系统启动过程中的 procmon 日志，在系统中针对 E-wifi 的配置更改在每次系统启动后都会被重置，如果需要修改 E-wifi 的配置，需要修改 E-wifiOTP.zip 中的[无线网络连接 E-wifi.xml](#)文件。

至于在连接 E-wifi 后出现“无线安全性失败”的错误日志，从最新收集的日志中可以看到：

在 16:35:13 系统重新发起了认证，发起认证的原因是进入系统后域用户登录，用户变更，从 machine 更改为了 user，触发了一次重新认证。

```
[0]0CF8.0D3C:07/18/23-16:35:13.9027059 [Microsoft-Windows-WLAN-Autoconfig/Diagnostic] Scan for networks. Interface = Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter {...}
list = false {c79b3ba9-5a45-4891-9890-e344d45fbf4e}
[0] 0CF8.0D20:07/18/23-16:35:13.9033531 [supplifd] sm_suplicant pae_cl225 SPAEntryLogout() - Port(1): Starting a new 802.1X authentication (user changed)
[0]0CF8.0D3C:07/18/23-16:35:13.9034605 [Microsoft-Windows-WLAN-Autoconfig/Diagnostic] Port (1) Peer 0x060D9E19FD88 AuthMgr Transition AUTHENTICATED --> AUTHENTICATED
9a7e-0d4f257b9403}, 2, 1
[0]0CF8.0D3C:07/18/23-16:35:13.9034763 [Microsoft-Windows-WLAN-Autoconfig/Diagnostic] Port (1) Peer 0x060D9E19FD88 SecMgr Transition SUCCESS --> KEY_DISTRIBUTION_COMPLETE
0d4f257b9403}, 2, 1
```

在 16:36:11 记录的认证超时，原因为客户端发起了 EAPOL—Start，并且向 AP 提交了 Identity 信息后，AP 没有回复出现的认证超时，最后系统日志提示“无线安全性失败”。

497883	16:36:11 2023/7/18	267.7131535 (3320)	[38BAF8 D73C78]	[060D9E 19FD88]	EAPOL	EAPOL:EAPOL-Start , Length = 0
497948	16:36:11 2023/7/18	267.7194162 (4)	[060D9E 19FD88]	[38BAF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = Identity
498073	16:36:11 2023/7/18	267.8062245 (3320)	[38BAF8 D73C78]	[060D9E 19FD88]	EAP	EAP:Response, Type = Identity
544437	16:36:16 2023/7/18	273.1348666 (4)	[060D9E 19FD88]	[38BAF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = Identity
552737	16:36:17 2023/7/18	273.3095659 (3320)	[38BAF8 D73C78]	[060D9E 19FD88]	EAPOL	EAPOL:EAPOL-Start , Length = 0
552837	16:36:17 2023/7/18	273.3145316 (4)	[060D9E 19FD88]	[38BAF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = Identity

Frame Details

MicrosoftWindowsNDISPacketCapture: Packet Fragment (87 (0x57) bytes)

wifi: [Unencrypted Data] .T....., (I)

WiFi: [Unencrypted Data] .T....., (I)

LLC: Unnumbered(U) Frame, Command Frame, SSAP = SNAP (Sub-Network Access Protocol), DSAP = S

Snap: EtherType = EAPOL/802.1x, OrgCode = XEROX CORPORATION

Eapol: EAP-Packet , Length = 51

Eap: Response, Type = Identity

Code: Response, 2(0x2)
Identifier: 169 (0xA9)
Length: 51 bytes
Type: Identity, 1(0x1)
IdentityData: aubo58112cd79888803830nINTRANET\KFZX-huangwl01

Hex Data

0000

0011

0022

0033

0044

0055

0066

0077

0088

0099

00AA

00BB

```
WiFi: [Unencrypted Data] .T....., (I)
LLC: Unnumbered(U) Frame, Command Frame, SSAP = SNAP(Sub-Network Acc
Snap: EtherType = EAPOL/802.1x, OrgCode = XEROX CORPORATION
Eapol: EAP-Packet , Length = 51
Eap: Response, Type = Identity
  Code: Response, 2(0x2)
  Identifier: 1 (0x1)
  Length: 51 bytes
  Type: Identity, 1(0x1)
  IdentityData: aubo58112cd79888803830nINTRANET\KFZX-huangw101
remainder: Length = 16
```

而正常的流程如下:

56556	16:31:57 2023/7/18	14.0206659 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAPOL	EAPOL:EAPOL-Start , Length = 0
56869	16:31:57 2023/7/18	14.0255231 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = Identity
62937	16:31:58 2023/7/18	14.2414304 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAP	EAP:Response, Type = Identity
63006	16:31:58 2023/7/18	14.2417624 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAP	EAP:Response, Type = Identity
63632	16:31:58 2023/7/18	14.2600730 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = PEAP, PEAP start
64202	16:31:58 2023/7/18	14.2833068 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	TLS	TLS:TLS Rec Layer-1 HandShake: Client Hello.
64960	16:31:58 2023/7/18	14.3062621 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	TLS	TLS:TLS Rec Layer-1 HandShake: Server Hello.; TLS Rec Layer-2 HandShake: Certificate.; TLS Rec Layer-3 HandShake: ...
66835	16:31:58 2023/7/18	14.4110519 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	TLS	TLS:TLS Rec Layer-1 HandShake: Client Key Exchange.; TLS Rec Layer-2 Cipher Change Spec; TLS Rec Layer-3 HandSha...
66857	16:31:58 2023/7/18	14.4497783 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	TLS	TLS:TLS Rec Layer-1 Cipher Change Spec; TLS Rec Layer-2 HandShake: Encrypted Handshake Message.
66925	16:31:58 2023/7/18	14.4627741 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAP	EAP:Response, Type = PEAP
66945	16:31:58 2023/7/18	14.4789074 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = PEAP
67013	16:31:58 2023/7/18	14.4795313 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAP	EAP:Response, Type = PEAP
67033	16:31:58 2023/7/18	14.4984838 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = PEAP
67101	16:31:58 2023/7/18	14.5200228 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAP	EAP:Response, Type = PEAP
67639	16:31:58 2023/7/18	15.1152861 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = PEAP
67707	16:31:58 2023/7/18	15.1157855 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAP	EAP:Response, Type = PEAP
67727	16:31:58 2023/7/18	15.1209964 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	EAP	EAP:Request, Type = PEAP
67818	16:31:58 2023/7/18	15.1214849 (3320)	[388AF8 D73C78]	[060D9E 19FD83]	EAP	EAP:Response, Type = PEAP
67842	16:31:58 2023/7/18	15.1441538 (4)	[060D9E 19FD83]	[388AF8 D73C78]	EAP	EAP:Success

针对这台设备出现重启时 E-wifi 断开的问题, 建议如下:

- 1) 升级此设备的无线网卡驱动, 确认是否可以改善无线连接情况。
- 2) 确认**无线网络连接 E-wifi.xml** 文件具体内容, 并根据当前设备要求进行相关的配置修改。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 7 月 24 日 15:16

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: 许娇阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification

<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] %  
P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生 您好:

分析您提供的最新的日志, 发现在系统重启后, scclient.exe 会创建 C:\Windows\temp\E-wifiOTP.zip 文件。

16:34:17.670...	00:02:33.0601094	scclient.exe	3932	7872 SUCCESS	WriteFile
16:34:17.672...	00:02:33.0615251	scclient.exe	3932	7872 SUCCESS	SetBasicInfo

并调用 7z.exe 将其解压到 C:\windows\temp\e-wifiotp\目录, 然后执行 C:\windows\temp\e-wifiotp\e-wifi.bat。

Conhost.exe (8160)	控制台窗口主进程	C:\Windows\System32\Conhost.exe
7z.exe (7188)		C:\Windows\SysWOW64\Pclient\app\7z.exe
Conhost.exe (1888)	控制台窗口主进程	C:\Windows\System32\Conhost.exe

ption:

any:

C:\Windows\SysWOW64\Pclient\app\7z.exe

mand: ant\app\7z.exe" x -o"C:\Windows\temp\E-wifiOTP" -r -y "C:\Windows\temp\E-wifiOTP.zip"

NT AUTHORITY\SYSTEM

7188      Started: 2023/7/18 16:34:17

          Exited: 2023/7/18 16:34:17

cmd.exe (10808)	Windows Command Processor	C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe
cscript.exe (10540)	Microsoft® Console Based Script Host	C:\Windows\SysWOW64\cscript.exe
Conhost.exe (2104)	控制台窗口主进程	C:\Windows\System32\Conhost.exe

otion: Windows Command Processor

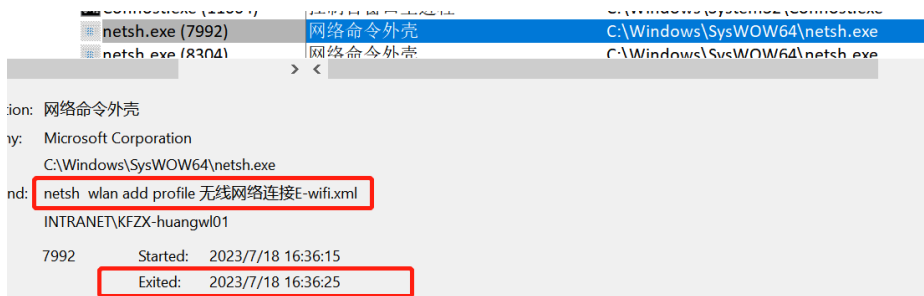
any: Microsoft Corporation

C:\Windows\SysWOW64\cmd.exe

anc: C:\Windows\system32\cmd.exe /c ""C:\windows\temp\e-wifiotp\e-wifi.bat" "

INTRANET\KFZX-huangwl01

最终调用 netsh wlan add profile 无线网络连接 E-wifi.xml 命令应用无线网络配置文件“无线网络连接 E-wifi.xml”。



从 Wlan report 信息上，在对应的时间点可以看到，显示 Wlan 网络被用户断开的提示：

11004	2023-07-18T16:36:24	[+]无线安全功能已停止。
8003	2023-07-18T16:36:24	[~]WLAN 自动配置服务已成功从无线网络断开。 网络适配器: Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260 接口 GUID: {35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403} 连接模式: 使用配置文件自动连接 配置文件名称: E-wifi SSID: E-wifi BSS 类型: Infrastructure 原因: 网络被用户断开。

经过本地测试，通过 netsh 应用 xml 文件时，会影响当前的无线网络连接配置。

#### 下一步建议：

- 1) 请 scclient 应用厂商确认 E-wifiOTP.zip 文件来源以及具体配置情况。
- 2) 获取 C:\Windows\temp\E-wifiOTP.zip 文件，确认其中的“无线网络连接 E-wifi.xml”的具体配置。如设置为“自动连接”，请将对应的 xml 文件中涉及的内容 `connectionMode` 为 `auto`，如下所示：

```
<?xml version="1.0"?>
- <WLANProfile xmlns="http://www.microsoft.com/networking/WLAN/profile/v1">
  <name>E-wifi</name>
  <SSIDConfig>
    <SSID>
      <hex>452D77696669</hex>
      <name>E-wifi</name>
    </SSID>
    <nonBroadcast>true</nonBroadcast>
  </SSIDConfig>
  <connectionType>ESS</connectionType>
  <connectionMode>auto</connectionMode>
  <autoSwitch>false</autoSwitch>
  <MSM>
    <security>
      <authEncryption>
        <authentication>WPA2</authentication>
        <encryption>AES</encryption>
      </authEncryption>
    </security>
  </MSM>
</WLANProfile>
```

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2023 年 7 月 24 日 10:17  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
抄送: 许骄阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] %  
|P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

18 号的下午 16: 00 到 17: 20 之间

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心 (珠海)  
许 翔  
系统一部  
电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
发送时间: 2023-07-21 09:39:58  
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
抄送: "许骄阳" <[许骄阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:许骄阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>, "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] % |P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生, 您好

此案例的日志我们正在分析，按照之前日志收取的步骤，是否可以反馈问题发生时**具体的时间点**？以便精确定位问题。

---

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

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2023 年 7 月 17 日 15:03  
**收件人:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>; 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** '许骄阳' <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] % IP2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，TSS 工具下载地址如下：

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1051&token=9PTdLWgaLrCuj7B8HvflrsUVaxUvYAP>  
[D](#)

---

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



---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2023 年 7 月 17 日 14:46

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>; win10 技术支持  
<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: 许骄阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] %  
|P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生，您好

查看了下日志，从 Wlan 日志和您的描述中，发现 KFZXHUANGWL01R.Intranet.ICBC.COM.CN  
一开始使用 Machine 认证成功，后续由于 User 切换，重新使用 User 的方式进行了验证，之  
后未作操作被断开了，

由于抓取的为有线的组件，需要抓取其他日志；

级别	日期和时间	来源
信息	2023/7/14 9:32:20	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:32:20	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:31:55	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:31:55	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:29:37	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:29:37	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:29:37	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:29:37	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:29:37	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:29:37	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/14 9:29:37	WLAN-AutoConfig

事件 12014, WLAN-AutoConfig

常规	详细信息
----	------

无线 802.1x 身份验证已重新开始。

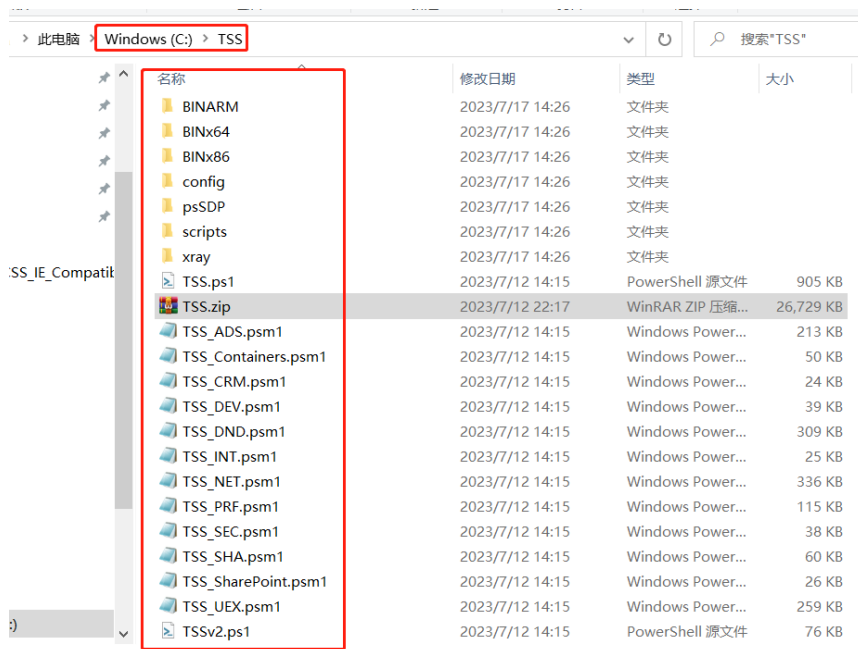
网络适配器: Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260  
接口 GUID: {35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403}  
本地 MAC 地址: 38:BA:F8:D7:3C:78  
网络 SSID: E-wifi  
BSS 类型: Infrastructure  
Eap 信息: 类型 25, 供应商 ID 0, 供应商类型 0, 作者 ID 0  
重新开始原因: Onex 用户已更改

日志名称(M): Microsoft-Windows-WLAN-AutoConfig/Operational  
来源(S): WLAN-AutoConfig      记录时间(D): 2023/7/14 9:31:55  
事件 ID(E): 12014      任务类别(Y): OneXAuthentication

级别(I): 信息      关键字(K): (1024) (512)

## 建议操作：

- 下载附件 TSS.zip 文件；
- 1) 将文件解压到问题计算机 C:\TSS 目录下，如下图所示：
  - 2)

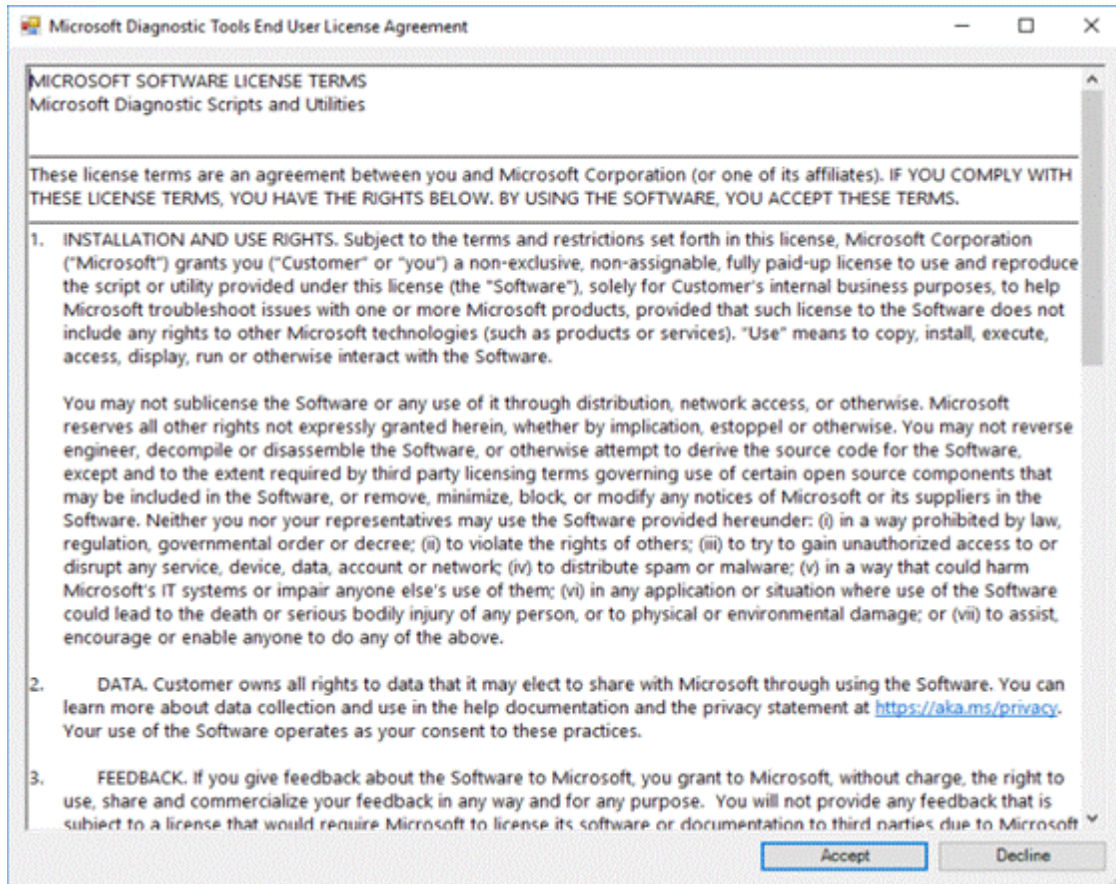


- 3) 同时按下 Windows+X 键，再按下 A 键，以管理员身份运行 Powershell，逐一运行如下命令：

cd C:\TSS

.\TSS.ps1 -StartAutologger -Scenario NET\_WLAN

- 4) 第一次运行 TSSv2 运行后，会出现 EULA 窗口，点击“Accept”继续，后续不会继续出现；



然后请运行如下命令以重启计算机：

- 5) Restart-Computer

计算机重启并复现 WiFi 连接会自动断开的情况后，请以管理 Powershell 界面，输入如下

- 6) 命令停止 TSS：

```
cd C:\TSS
```

```
.\TSS.ps1 -Stop
```

- 7) TSSv2 将逐步停止所有日志记录，最后所有日志将被压缩并保存到文件名为“TSSv2\_机器name\_date\_time\_scenario 名称.zip”的 C:\MS\_DATA 文件夹（默认位置）

将收集到的压缩包上传并告知我们问题复现的时间点，谢谢！

-----  
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](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:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2023 年 7 月 13 日 15:21  
**收件人:** win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** 许骄阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] %  
|P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生 您好:

刚刚给您的电话没有接通。

来信是想询问 E-wifi 异常断开的案例进展情况, 您去用户现场的日志收集和测试结果如何。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2023 年 7 月 11 日 10:32  
**收件人:** 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** 许骄阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] %  
|P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

这一次新收集的日志显示是在设备唤醒后直接运行脚本收集的日志。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2023/7/10 16:20:15	Netwtw06	7005	无
信息	2023/7/10 16:20:14	Netwtw06	7036	无
信息	2023/7/10 16:20:14	Kernel-General	1 (5)	
信息	2023/7/7 9:05:29	Kernel-Power	107 (102)	
信息	2023/7/10 16:20:14	EventLog	6013	无

事件 107: Kernel-Power

常规

详细信息

系统已从睡眠状态恢复。

而且使用手动连接 E-wifi 操作，没有重启设备后复现 E-wifi 自动断开网络的问题。

信息	2023/7/10 16:22:26	WLAN-AutoConfig
信息	2023/7/7 9:04:58	WLAN-AutoConfig

事件 8000: WLAN-AutoConfig

常规

详细信息

接口 GUID: {35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403}

连接模式: 使用配置文件手动连接

配置文件名称: E-wifi

SSID: E-wifi

BSS 类型: Infrastructure

2089	2023-07-10T16:22:29	[+]EAP 会话将在身份验证阶段完成。
100	2023-07-10T16:22:29	[+]EAP 方法类型 25 的身份验证成功。
12012	2023-07-10T16:22:29	[+]无线 802.1x 身份验证成功。
11005	2023-07-10T16:22:29	[+]无线安全功能成功。
8001	2023-07-10T16:22:29	[+]WLAN 自动配置服务已成功连接到无线网络。
1015	2023-07-10T16:22:29	[+]已应用接口标记
4042	2023-07-10T16:22:45	[+]{35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403} 上的功能更改(0x4700800000000000 系列: V4 功能:
1015	2023-07-10T16:22:56	[+]已应用接口标记
4042	2023-07-10T16:37:50	[+]{35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403} 上的功能更改(0x4700800000000000 系列: V4 功能:
11004	2023-07-10T16:37:50	[+]无线安全功能已停止。
		[+]WLAN 自动配置服务已成功从无线网络断开。
8003	2023-07-10T16:37:50	网络适配器: Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260 接口 GUID: {35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403} 连接模式: 使用配置文件手动连接 配置文件名称: E-wifi SSID: E-wifi BSS 类型: Infrastructure 原因: 网络被用户断开。

需要麻烦您重新按照 7 月 7 日邮件中的日志收集步骤完成新的日志收集，在收集完成日志后，再按照测试建议配置“计算机身份验证”后，重启设备查看是否还会出现同样问题。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2023 年 7 月 11 日 8:51  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: 许骄阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] %  
|P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

我本地解压无问题, 日志包已重新上传, 请查收。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心(珠海)

许 翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2023-07-10 17:34:55  
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
抄送: "许骄阳" <[许骄阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:许骄阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] % |P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生 您好:

您提供的最新的日志压缩包下载后打开失败，不确定是否上传过程中出现错误。

压缩(zipped)文件夹错误

×



Windows 无法打开文件夹。

“压缩(zipped)文件夹”“C:\Users\weiliang\Downloads\dot3trace (7.10) .zip”无效。

确定

麻烦您确认此日志在您本地可以正常打开后再上传一次，谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

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



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 7 月 7 日 17:10

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: 许骄阳 <[xuyj2@sdicbc.com.cn](mailto:xuyj2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

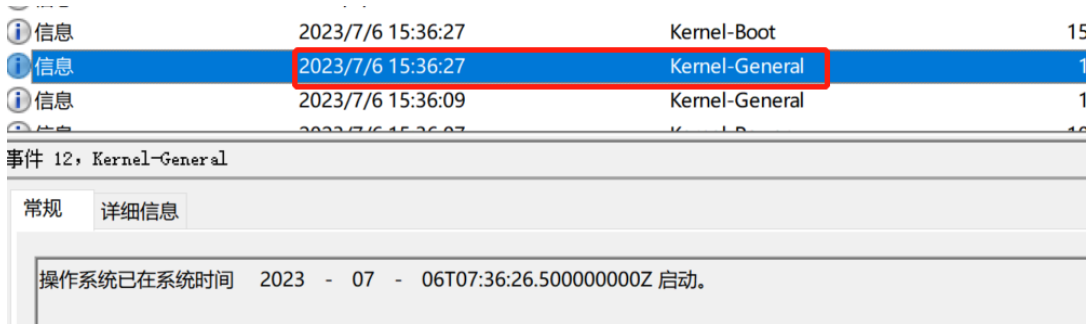
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] % |P2|ICBC|反  
馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生 您好:

您提供的日志信息显示，设备是在重新启动后，先自动连接了 E-wifi，后续由于 Onex 用户已更改的原因重新连接 E-wifi 认证，出现“无线安全性失败”导致 wifi 连接失败。未发现您描述的息屏唤醒后网络断开的日志。

系统 15:36:27 启动。

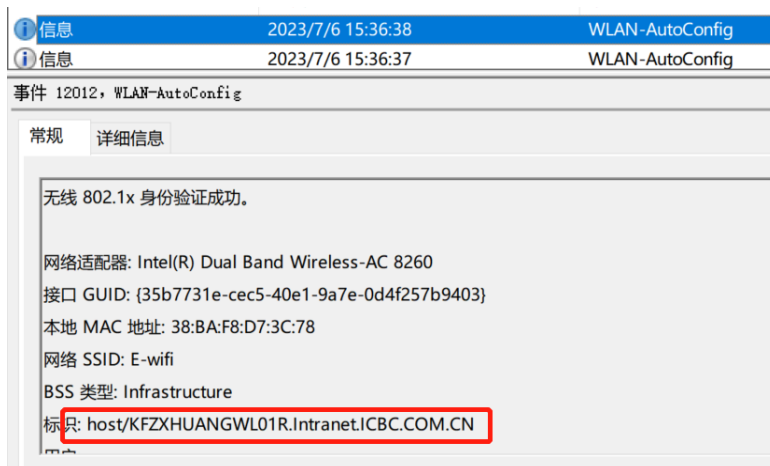




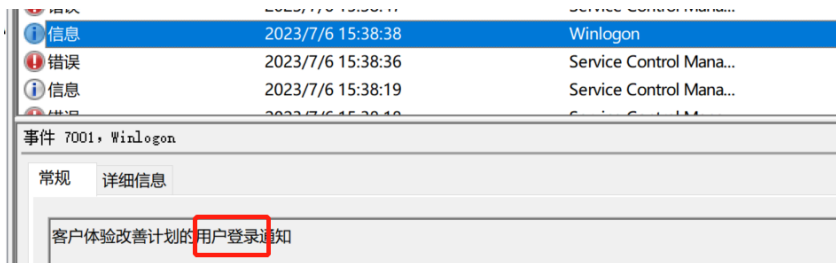
15:36:37 开始自动连接无线。



15:36:38 使用主机认证成功。



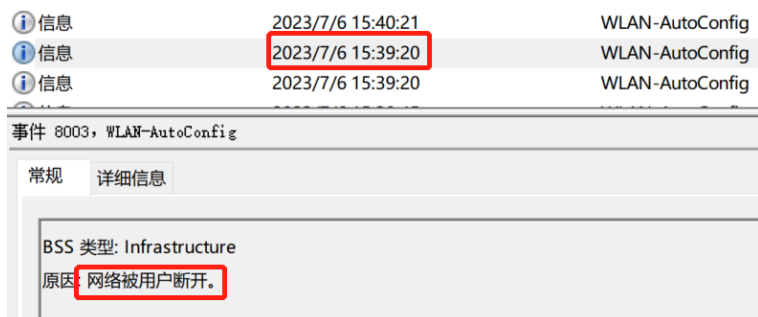
15:38:38 用户登录。



wifi 在 15:38:45 重新认证，应该是改为用户认证。



在 15:39:20 被用户断开。



15:40:21 用户手动连接 E-wifi 网络，最后连接成功。



查看 wlan report 信息，可以看到 7 月 5 日有一条日志显示：802.1x 身份验证没有在配置的  
时间内完成，导致 e-wifi 连接失败。

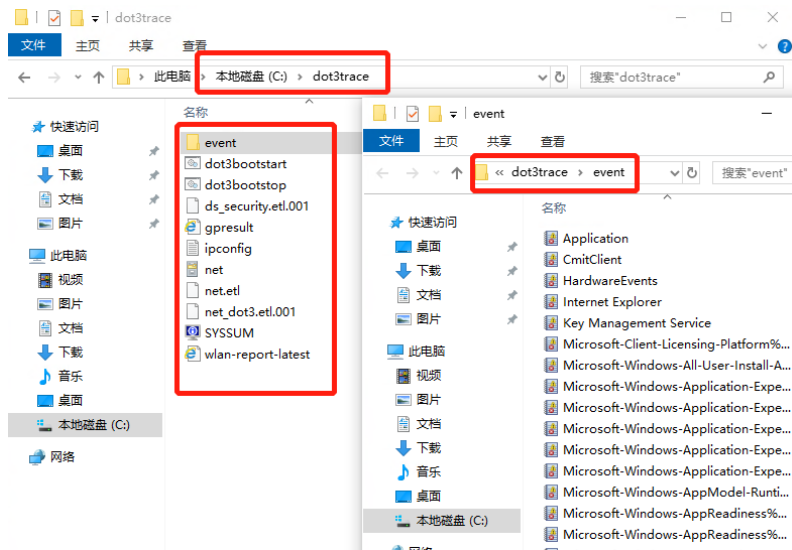
12014	2023-07-05T15:08:04	[+]无线 802.1x 身份验证已重新开始。
2088	2023-07-05T15:08:04	[+]用户使用已保存的凭据。
11006	2023-07-05T15:08:07	<div><div>[+]无线安全性失败。</div><div>网络适配器: Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260 接口 GUID: {35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403} 本地 MAC 地址: 38:BA:F8:D7:3C:78 网络 SSID: E-wifi BSS 类型: Infrastructure 对等 MAC 地址: 06:0D:0E:19:FD:88 原因: 802.1x 身份验证没有在配置的<b>时间内完成</b> 错误: 0x5B4</div></div>
4042	2023-07-05T15:08:07	[+]{35b7731e-cec5-40e1-9a7e-0d4f257b9403} 上的功能更改(0x47008000000000 系列: V4
11004	2023-07-05T15:08:07	[+]无线安全功能已停止。

当前的问题与息屏唤醒后出现 wifi 断开的信息不一致，是在重启设备用户登录后出现 wifi 断开的情况，日志显示是由于 Onex 用户更改，触发重新认证，结果认证超时导致，但是未有更详细的信息。

当前的问题场景不一样，需要修改使用新的日志收集脚本，重新收集新的日志。

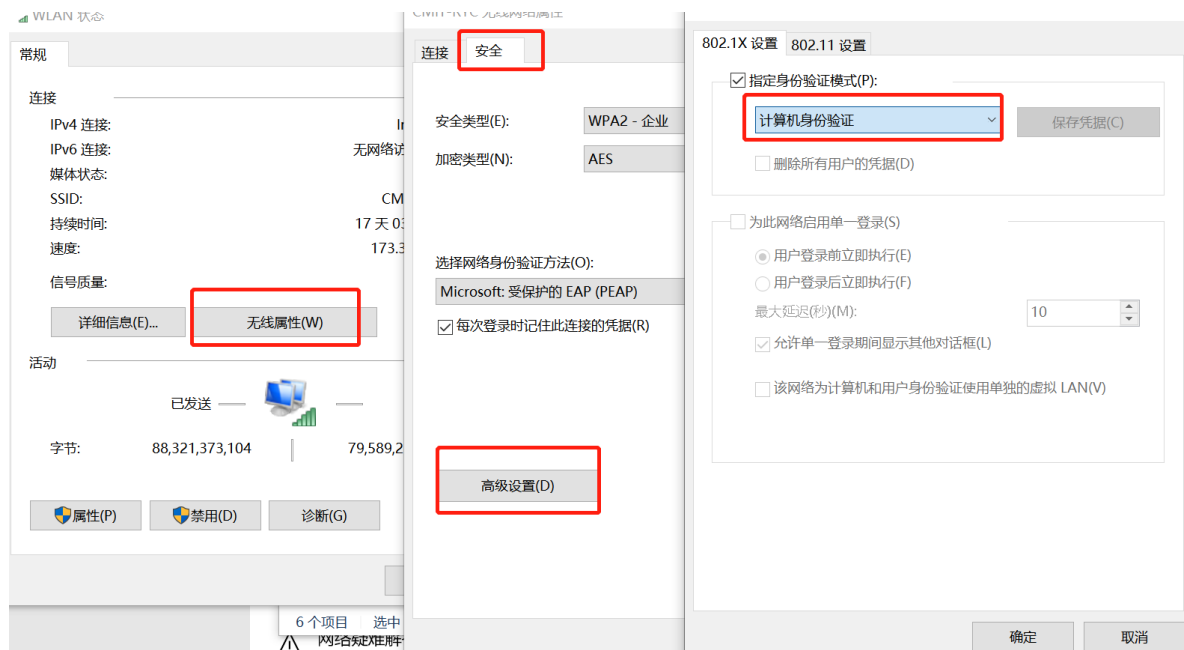
日志收集和测试建议：

- 1) 在故障主机上新建一个文件夹 c:\dot3trace，将附件中的文件下载到 c:\dot3trace，并把后缀.txt 改为.bat
- 2) 以管理员权限运行 dot3start.bat，重新启动故障机。
- 3) 连接 E-wifi 无线，复现 wifi 断开的问题。
- 4) 然后以管理员权限运行 dot3stop.bat，等待数据合并完成。
- 5) 请确认 c:\dot3trace 文件夹中会生成以下文件：



6) 结束后将 **c:\dot3trace** 文件夹压缩后通过 CDUC 上传。

在完成日志收集后，您也可以在连接 E-wifi 后，尝试修改只使用计算机身份验证后，是否会出现 wifi 断开的问题。



也在设备管理器中，打开无线网卡的电源管理选项，不允许计算机关闭此设备以节约电源。

Intel(R) Wireless-AC 9560 160MHz 属性

常规	高级	驱动程序	详细信息	事件	资源	电源管理
----	----	------	------	----	----	------

 Intel(R) Wireless-AC 9560 160MHz

☐ 允许计算机关闭此设备以节约电源(A)

☐ 允许此设备唤醒计算机(O)

☐ 只允许幻数据包唤醒计算机(N)

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

发送时间: 2023 年 7 月 7 日 10:57

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

抄送: 许骄阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] % |P2|ICBC|反  
馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

日志已上传, 请尽快分析。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心 (珠海)

许 翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2023-07-05 17:42:14  
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
抄送: "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>  
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] % |P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应 CMIT:0001981

许先生 您好:

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

#### 问题定义:

用户反馈安装了 V2020-L 系统的终端设备在点击自动连接 E-wifi 后息屏, 唤醒后, E-wifi 会异常断开, 查看日志发现报"无线安全性失败", 需要协助分析。

#### 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。

请您确认以下问题:

- 1) 是不是每一台连接 E-wifi 的终端都能复现这个问题。
- 2) V2020-L 操作系统是全新安装的还是从 V0-H 系统升级上来的。

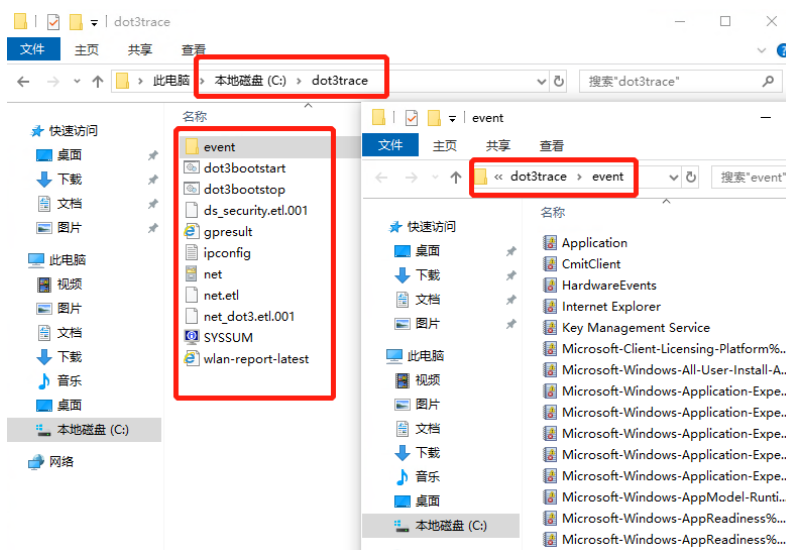
针对这个问题麻烦您按照以下操作收集相关日志。

- 1) 请找一台故障主机，新建一个文件夹 **c:\dot3trace**，将附件中的文件下载到 **c:\dot3trace**，并把后缀.txt 改为.bat
- 2) 以管理员权限运行 **dot3bootstart.bat**，连接 E-wifi 无线，复现息屏唤醒后复现 wifi 断开的问题。
- 3) 然后以管理员权限运行 **dot3bootstop.bat**，等待数据合并完成。

```
管理员: 命令提示符 - dot3bootstop.bat
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.2114]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Windows\system32>cd\
C:\>>cd dot3trace
C:\dot3trace>dot3bootstop.bat
C:\dot3trace>logman stop "net_dot3" -ets
命令成功结束。
C:\dot3trace>logman stop "ds_security" -ets
命令成功结束。
C:\dot3trace>netsh trace stop
正在合并跟踪... 完成
正在生成数据集合...
```

- 4) 请确认 c:\dot3trace 文件夹中会生成以下文件：



- 5) 结束后将 **c:\dot3trace** 文件夹压缩后通过 CDUC 上传。

6) 使用日志收集工具 CMGELogCollectorV2.exe 收集相关系统日志并通过 CDUC 上传。



=====

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。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2023 年 7 月 5 日 16:45  
收件人: 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-09302-M8Y7J1 ] % |P2|ICBC|反馈 E-wifi 异常断开问题 % 初次响应  
CMIT:0001981

许翔 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 危亮 。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-09302-M8Y7J1 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”。

---

—

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.