


许先生 您好：

感谢您的电话接听。

在事件日志中发现 NtpClient 无法将域控设为时间源，因为无法与域控建立信任关系。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
 警告	2022/12/2 15:52:16	Time-Service	130	无
 警告	2022/12/2 15:52:07	Time-Service	129	无
事件 130，Time-Service				
常规 详细信息				
NtpClient 无法将域对等机设置为用作时间源，因为无法在此计算机和 “Intranet.ICBC.COM.CN” 域之间建立一种信任关系以便安全地同步时间。NtpClient 将在 15 分钟后重试，此后重试间隔增加一倍。错误为: RPC 服务器不可用。 (0x800706BA)				

而且此计算机无法查询组策略应用情况，在当前已运行的服务中未发现 Netlogon 服务。

请您按照以下操作排查问题：

- 1) 运行 services.msc 打开“服务”管理界面，将“Netlogon”服务设置为“自动”或“手动”启动，并尝试启动 Netlog 服务。
- 2) 以管理员权限打开 powershell 命令行，执行以下命令查询信任关系，并尝试重新建立与域控的信任关系。

使用以下命令验证本地计算机密码是否与 AD 中存储的密码匹配。

Test-ComputerSecureChannel -verbose

如果密码不匹配且计算机无法与域建立信任关系，则该命令将返回 False。

在 AD 中强制重置计算机帐户密码，运行以下命令：

Test-ComputerSecureChannel -Repair -Credential (Get-Credential)

注意：需要有权重置计算机帐户密码的用户帐户的凭据。必须授予用户管理 Active Directory 中计算机的权限（可以使用域管理员组成员）。

然后再次运行 Test-ComputerSecureChannel 检查信任关系，确保它返回 True。

- 3) 打开“服务”管理界面，重新启动“Windows Time”服务，观察时间同步情况。

如果无法修复与域控的信任关系，请确认是否可以退域再重新加域操作。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 11 月 14 日 16:48
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 %
初次响应 CMIT:0001818

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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

用户反馈有一台领导的设备无法正常从域服务器获取正确的时间，总是快 2 分钟，需要协助排查。

问题总结:

需要与最终用户沟通收集相关日志，暂时归档案例，后续提供日志后再重新开启案例。

问题排查建议：

1) 在故障机上运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志通过 CDUC 上传。



2) 将 time.bat 脚本复制到故障机上，双击允许以管理员权限运行，运行完成后会自动退出，并在 bat 脚本所在目录生成 timelog.txt 和 timedebug.txt 文件，将这两个 txt 文件压缩后通过 CDUC 上传。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 11 月 10 日 15:33
收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 %
初次响应 CMIT:0001818

许先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

您获取到用户设备日志后, 可以通过 CDUC 上传日志, 提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 11 月 8 日 14:01
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 %
初次响应 CMIT:0001818

许先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

您收集到最终用户设备的详细日志后, 可以通过 CDUC 上传, 提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 11 月 4 日 17:24

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 %
初次响应 CMIT:0001818

许先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

您收集到最终用户设备的详细日志后, 可以通过 CDUC 上传, 提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 11 月 2 日 17:29

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 %
初次响应 CMIT:0001818

许先生 您好:

感谢你的电话接听。

您收集到最终用户设备的详细日志后，可以通过 CDUC 上传，提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 10 月 31 日 16:02
收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 %
初次响应 CMIT:0001818

许先生 您好:

经过测试，建议按照以下操作收集时间无法校准的设备的日志。所需工具可以通过以下链接下载：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=730&token=XV6KN47tpWHQjLAEnWBS9c4Ct62vzOS8>

日志收集操作：

- 1) 在故障机上运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志通过 CDUC 上传。



2) 将 time.bat 脚本复制到故障机上, 双击**允许以管理员权限**运行, 运行完成后会自动退出, 并在 bat 脚本所在目录生成 **timelog.txt** 和 **timedebug.txt** 文件, 将这两个 txt 文件压缩后通过 CDUC 上传。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 10 月 28 日 16:57
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 %
初次响应 CMIT:0001818

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

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：

用户反馈有一台领导的设备无法正常从域服务器获取正确的时间，总是快 2 分钟，需要协助排查。

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。

由于这是领导的设备，无法多次收集日志，我将在本地验证具体的日志收集操作，需要一点时间测试，待测试后再给您发送相关的日志收集操作方法。

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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 10 月 28 日 15:33

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07462-B1T4J8] % |P2|ICBC|工行用户反馈时间无法校准问题 % 初次响应 CMIT:0001818

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-07462-B1T4J8 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”。