

冯先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的同意，目前 case 已解决，即将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉

Case No: CAS-01807-P7T1D1

问题描述：

=====

用户反馈 CMGE 系统下浏览器无法打开 qq 邮箱问题，打开页面显示网页已走丢。同样网络环境其他系统电脑可以打开 qq 网页邮箱，只有 CMGE 系统机器打不开。目前几十台机器都有此问题。

问题分析：

=====

通过对 mail.qq.com 进行 tracert 跟踪，可以看到，客户端发起外网访问请求后，会经过如下阶段：

- 1，跳至默认网关 192.168.3.1 进行内部寻址（速度很快）
- 2，跳至“政务网”：broad.dg.gd.dynamic.163data.com.cn 和 broad.gz.gd.dynamic.163data.com.cn 进行外网访问跳转（速度比较快）
- 3，对外网进行寻址（速度很慢，且不稳定）

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
1 <1 毫秒 1 ms <1 毫秒 192.168.3.1
2 3 ms 3 ms 2 ms 10.127.20.197
3 3 ms 3 ms 3 ms 172.16.248.253
4 6 ms 4 ms 2 ms 172.16.248.249
5 4 ms 3 ms 3 ms 218.20.227.29
C:\Users\win10>tracert mail.qq.com
通过最多 30 个跃点跟踪
到 v6.mail.qq.com [14.18.245.237] 的路由：
 1 1 ms 1 ms 1 ms 192.168.3.1
 2 2 ms 2 ms 2 ms 10.127.20.197
 3 10 ms 2 ms 3 ms 172.16.248.253
 4 6 ms 1 ms 1 ms 172.16.248.249
 5 3 ms 4 ms 3 ms 218.20.227.29
 6 7 ms 9 ms 7 ms 183.63.120.57
 7 9 ms 5 ms 6 ms 113.98.78.85
 8 8 ms 7 ms 5 ms 149.176.37.59 broad.dg.gd.dynamic.163data.com.cn [59.37.176.149]
 9 3 ms 2 ms 4 ms 201.32.63.58 broad.gz.gd.dynamic.163data.com.cn [58.63.32.201]
10 * * * 请求超时。
11 * * * 请求超时。
12 19 ms 9 ms 9 ms 14.17.2.98
13 * * * 请求超时。
14 * * * 请求超时。
15 7 ms 7 ms 8 ms 14.18.245.237
跟踪完成。
C:\Users\win10>
```

整个寻址过程在第 3 阶段会出现跳转寻址过多（TTL 值为 45，数值过低，初始值为 128，每经过一跳，数值减一），甚至超时的情况，进而出现有时无法连接 QQ 邮箱的情况
已尝试添加静态路由，但仍然无法跳过第 3 阶段，效果不大。

用户反馈的情况在标准 win10 上也会出现 QQ 邮箱无法登陆的情况，而 CMGE 上也会有登陆成功的时候，这与目前的判断相符，是否可以连接成功，取决于寻址过程是否成功。而寻址的过程在经过“政务网”之后便不再由客户端控制。

问题总结：

=====

目前如要解决此问题，需要询问网络组，在“政务网”上面是否进行网络带宽限制，对 QQ 邮箱进行的部分屏蔽。是否可以取消特定 IP 地址段的限制或添加类似白名单机制，允许 mail.qq.com 的访问，

经用户确认，该问题为网络问题导致，目前已得到解决，此 case 暂时归档，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 1 月 16 日 11:21
收件人: 徐女士 <1277243344@qq.com>; 365004994@qq.com
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01807-P7T1D1] % 广州市常棣信息科技有限公司帮广州市残疾人安养院反馈浏览器无法打开 qq 邮箱的问题 % 初次响应 CMIT:0001037

冯先生，您好：

如刚才电话沟通，目前 QQ 邮箱连接不稳定的情况，应为办公网络原因导致，请您参考如下分析结果：

通过对 mail.qq.com 进行 tracert 跟踪，可以看到，客户端发起外网访问请求后，会经过如下阶段：

- 1，跳至默认网关 192.168.3.1 进行内部寻址（速度很快）
- 2，跳至“政务网”：broad.dg.gd.dynamic.163data.com.cn 和 broad.gz.gd.dynamic.163data.com.cn 进行外网访问跳转（速度比较快）
- 3，对外网进行寻址（速度很慢，且不稳定）

```
选择C:\Windows\system32\cmd.exe
1 <1 毫秒 1 ms <1 毫秒 192.168.3.1
2 3 ms 3 ms 2 ms 10.127.20.197
3 3 ms 3 ms 3 ms 172.16.248.253
4 6 ms 4 ms 2 ms 172.16.248.249
5 4 ms 3 ms 3 ms 218.20.227.29
C:\Users\win10>tracert mail.qq.com
通过最多 30 个跃点跟踪
到 v6.mail.qq.com [14.18.245.237] 的路由:
1 1 ms 1 ms 1 ms 192.168.3.1
2 2 ms 2 ms 2 ms 10.127.20.197
3 10 ms 2 ms 3 ms 172.16.248.253
4 6 ms 1 ms 1 ms 172.16.248.249
5 3 ms 4 ms 3 ms 218.20.227.29
6 7 ms 9 ms 7 ms 183.63.120.57
7 9 ms 5 ms 6 ms 113.98.78.85
8 8 ms 7 ms 5 ms 149.176.37.59 broad.dg.gd.dynamic.163data.com.cn [59.37.176.149]
9 3 ms 2 ms 4 ms 201.32.63.58 broad.gz.gd.dynamic.163data.com.cn [58.63.32.201]
10 * * * 请求超时。
11 * * * 请求超时。
12 19 ms 9 ms 9 ms 14.17.2.98
13 * * * 请求超时。
14 * * * 请求超时。
15 7 ms 7 ms 8 ms 14.18.245.237
跟踪完成。
C:\Users\win10>
```

整个寻址过程在第 3 阶段会出现跳转寻址过多（TTL 值为 45，数值过低，初始值为 128，每经过一跳，数值减一），甚至超时的情况，进而出现有时无法连接 QQ 邮箱的情况
已尝试添加静态路由，但仍然无法跳过第 3 阶段，效果不大。

用户反馈的情况在标准 win10 上也会出现 QQ 邮箱无法登陆的情况，而 CMGE 上也会有登陆成功的时候，这与目前的判断相符，是否可以连接成功，取决于寻址过程是否成功。而寻址的过程在经过“政务网”之后便不再由客户端控制。

目前如要解决此问题，需要询问网络组，在“政务网”上面是否进行网络带宽限制，对 QQ 邮箱进行的部分屏蔽。是否可以取消特定 IP 地址段的限制或添加类似白名单机制，允许 mail.qq.com 的访问，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 1 月 14 日 16:18
收件人: 徐女士 <1277243344@qq.com>; '365004994@qq.com' <365004994@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01807-P7T1D1]% 广州市常棣信息科技有限公司帮广州市残疾人安养院反馈浏览器无法打开 qq 邮箱的问题 % 初次响应 CMIT:0001037

冯先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此问题涉及的范围定义：

问题范围：用户反馈 CMGE 系统下浏览器无法打开 qq 邮箱问题，打开页面显示网页已走丢。同样网络环境其他系统电脑可以打开 qq 网页邮箱，只有 CMGE 系统机器打不开。目前几十台机器都有此问题。

问题定义：协助用户分析处理此问题

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

请在问题 PC 上安装 teamviewer 14 的软件，以方便进行远程连接，谢谢

下载路径：<https://www.teamviewer.cn/cn/>

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email：liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 14 日 16:11

收件人: 徐女士 <1277243344@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01807-P7T1D1] % 广州市常棣信息科技有限公司帮广州市残疾人安养院反馈浏览器无法打开 qq 邮箱的问题 % 初次响应 CMIT:0001037

徐女士 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 李琦 。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-01807-P7T1D1 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”。