

章先生 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:**

景弘集团用户反馈 VDI 虚拟机桌面创建的文件夹中, 创建了长文件名 (大约 20 字左右) 的文件后, 偶尔出现右键单机长文件名文件, 文件夹自动被关闭的问题 (大概操作 100 次会有 3-5 次出现), 但是短文件名文件不会出现这个问题, 需要协助排查。

**问题总结:**

用户反馈最近一段时间未出现文件夹闪退的问题, 用户同意暂时归档案例。

后续问题复现的时候将日志提供给 CMIT, 我们会重开案例继续处理。

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)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 12 月 3 日 17:55  
收件人: '378910009@qq.com' <[378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-12334-M8F5B7 ] % TAM-反馈 VDI 景弘集团用户虚拟机桌面创建的文件夹单击右键后关闭返回桌面问题 % 初次响应 CMIT:0001731

章先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您在现场确认问题设备是否收取到了所需的日志, 可以将收集到的日志压缩后通过 CDUC 上传给我们排查问题。

针对当前案件如果需要我们协助, 可以通过邮件联系我们, 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)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 11 月 20 日 16:38  
收件人: '378910009@qq.com' <[378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-12334-M8F5B7 ] % TAM-反馈 VDI 景弘集团用户虚拟机桌面创建的文件夹单击右键后关闭返回桌面问题 % 初次响应 CMIT:0001731

章先生 您好:

感谢您的电话接听。

您明天到达现场后, 如果有问题需要我们协助, 可以通过邮件联系我们, 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)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 11 月 11 日 10:44  
收件人: '378910009@qq.com' <[378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-12334-M8F5B7 ] % TAM-反馈 VDI 景弘集团用户虚拟机桌面创建的文件夹单击右键后关闭返回桌面问题 % 初次响应 CMIT:0001731

章先生 您好:

感谢您的反馈。

如有新的日志, 您通过 CDUC 日志上传系统将日志提供给我们, 我们会及时下载分析, 谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司



发件人: [378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com) <[378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com)>

发送时间: 2024 年 11 月 11 日 10:37

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

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-12334-M8F5B7 ] % TAM-反馈 VDI 景弘集团用户虚拟机桌面创建的文件夹单击右键后关闭返回桌面问题 % 初次响应 CMIT:0001731

业主几天人没在, 得等两天再来手机日志

---

[378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com)

---

发件人: [Wei Liang](mailto:Wei Liang)

发送时间: 2024-10-24 15:49

收件人: [378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com)

抄送: [PR\\_Case\\_Notification](mailto:PR_Case_Notification)

主题: 回复: [案例号: CAS-12334-M8F5B7 ] % TAM-反馈 VDI 景弘集团用户虚拟机桌面创建的文件夹单击右键后关闭返回桌面问题 % 初次响应 CMIT:0001731

章先生 您好:

如电话中所说, 我会明天下午 3 点半左右给您电话沟通案例情况。

如果针对当前案件需要我们及时协助, 可以通过邮件联系我们, 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)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 10 月 18 日 16:42

收件人: '378910009@qq.com' <[378910009@qq.com](mailto:378910009@qq.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-12334-M8F5B7 ] % TAM-反馈 VDI 景弘集团用户虚拟机桌面创建的文件夹单击右键后关闭返回桌面问题 % 初次响应 CMIT:0001731

章先生 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:

景弘集团用户反馈 VDI 虚拟机桌面创建的文件夹中, 创建了长文件名 (大约 20 字左右) 的文件后, 偶尔出现右键单机长文件名文件, 文件夹自动被关闭的问题 (大概操作 100 次会有 3-5 次出现), 但是短文件名文件不会出现这个问题, 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。

请您从以下链接下载相关的日志收集工具:

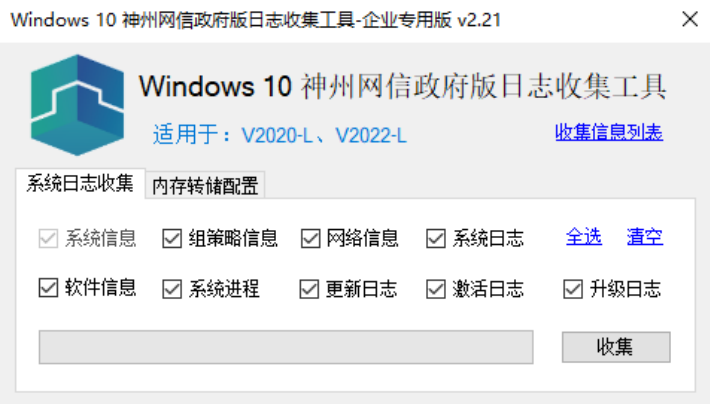
CMGEllogCollectorV2 工具:

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbwlqLJdc>

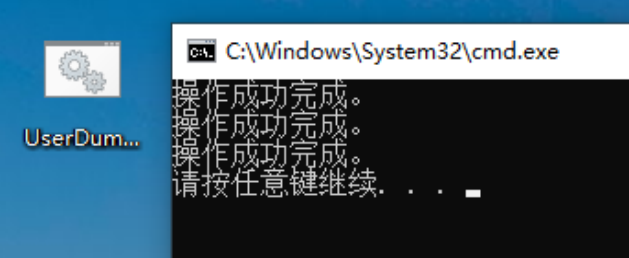
Explorer dump 收集配置 UserDump.bat 脚本:

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1617&token=yTZiaeZTPRwVa7joMAYnmYkEsxOgHyG0>

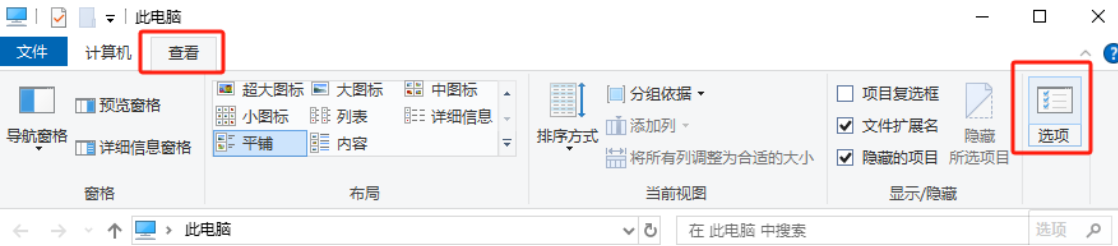
1) 在**问题设备**上, 再解压 CMGETool 后双击运行 **CMGEllogCollectorV2.exe**, 勾选**所有选项**, 点击收集获取对应的系统日志, 将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



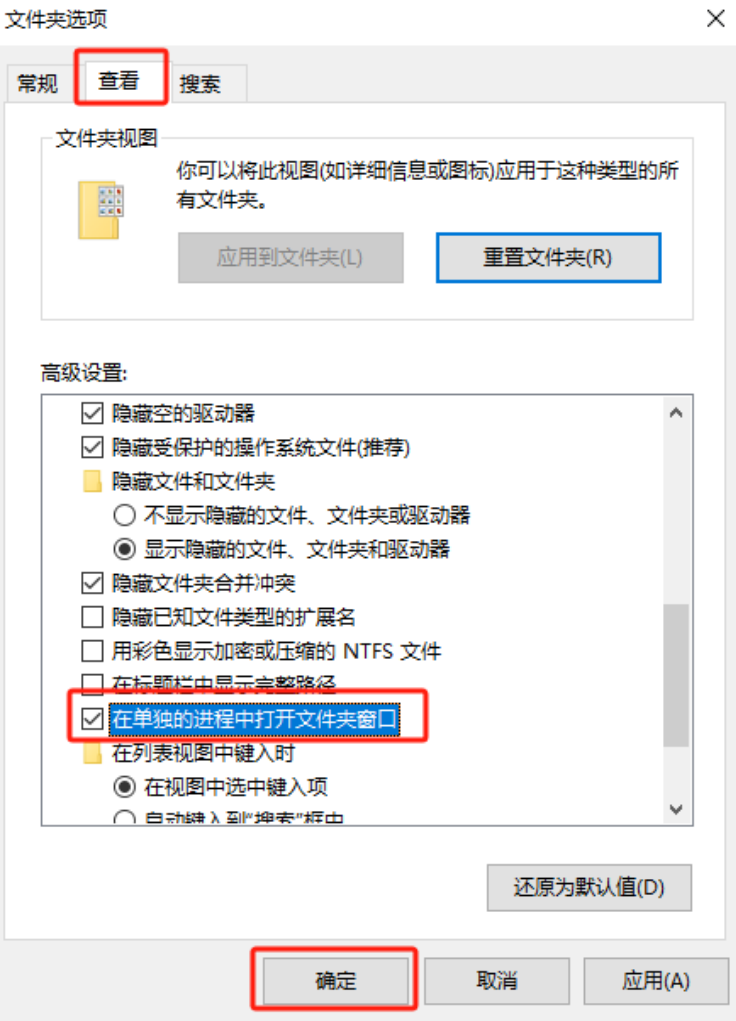
2) 将下载的 **UserDump.bat** 脚本解压后, 以**管理员权限运行**, 完成收集 explorer 进程 dump 配置。



3) 打开某一个文件夹，点击“查看”—“选项”，打开“文件夹选项”。



4) 在“文件夹选项”中，点击“查看”，在“高级选项”中下拉，勾选“在单独的进程中打开文件夹窗口”，点击“确定”，保存设置。



5) 重启计算机，使配置生效。

当再次出现文件夹自动关闭的问题后，使用 CMGELogCollectorV2.exe 收集系统日志，并查看 C:\cmglogs 目录，将其中的 dump 文件打包压缩后通过 CDUC 上传，提供给我们进一步排查。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

用户名：jhjtuser01  
密码：jhjtuser01

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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: 2024 年 10 月 18 日 10:54  
收件人: Li Yanjing <[liyj@cmgos.com](mailto:liyj@cmgos.com)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-12334-M8F5B7 ] % TAM-反馈 VDI 景弘集团用户虚拟机桌面创建的文件夹单击右键后关闭返回桌面问题 % 初次响应 CMIT:0001731

李延晶 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-12334-M8F5B7 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”。