

黄先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 确认这个问题已经解决, 我将归档此案例。
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:

在正常使用系统过程中, 系统进程内存占用过高, 导致设备卡顿。

问题总结:

通过远程排查, 判断是 Windows Firewall 服务一直尝试启动失败导致的 DCOM 服务内存占用过高。

神州网信政府版操作系统默认移除了 Windows Firewall 服务, 这个服务无法启动。禁用 Windows Firewall 服务, 问题解决。

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: 2021 年 6 月 1 日 17:25
收件人: '会飞的鱼' <cswahj@qq.com>; '46970474@qq.com' <46970474@qq.com>
抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-04268-H8S4V0] % 成都软交所反馈四川天府机场用户系统进程占用率过高 % CMIT:0001864

黄先生 您好:

根据刚才远程协助排查问题, 初步判断是 Windows Firewall 服务一直尝试启动失败导致的 DCOM 服务内存占用过高。

神州网信政府版操作系统默认是移除了 Windows Firewall 服务, 这个服务无法启动。

请您在其他计算机上禁用 Windows Firewall 服务，验证问题是否解决。

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: 2021 年 6 月 1 日 15:29
收件人: '会飞的鱼' <cswahj@qq.com>; '46970474@qq.com' <46970474@qq.com>
抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-04268-H8S4V0] % 成都软交所反馈四川天府机场用户系统进程占用率过高 % CMIT:0001864

黄先生 您好:

根据刚才的电话沟通，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:

在正常使用系统过程中，系统进程占用率过高，导致设备卡顿。

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。

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: 会飞的鱼 <cswahj@qq.com>

发送时间: 2021 年 6 月 1 日 15:22

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04268-H8S4V0] % 成都软交所反馈四川天府机场用户系统进程占用率过高 % 初次响应 CMIT:0001864

向日葵控制 我的识别码: 919837870 密码 gF2n3u

使用向日葵即可对我发起远程协助

向日葵下载地址: <https://sunlogin.oray.com/download/>

使用向日葵即可对我发起远程协助

向日葵下载地址: <https://sunlogin.oray.com/download/>

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 6 月 1 日(星期二) 中午 1:26

收件人: "会飞的鱼" <cswahj@qq.com>;

抄送: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;

主题: [案例号: CAS-04268-H8S4V0] % 成都软交所反馈四川天府机场用户系统进程占用率过高 % 初次响应 CMIT:0001864

黄先生 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 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-04268-H8S4V0 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”。