

周先生，您好：

如之前的沟通，确认问题原因为三方应用造成，由于对系统的修改已生成，无法通过卸载应用解决问题现象，建议将系统恢复初始纯净状态再进行使用。

问题描述：

=====

用户使用 ie 连接 ftp 文件服务器，不会跳转到文件资源管理器打开，会以超链接的形式呈现，但是在文件资源管理器下输入 ftp 地址打开正常。  
同一批次的 V0-H 1020 系统可复现此问题现象。

问题分析：

=====

收取 Procmon 日志进行分析，查看到进程活动过程中有多个三方应用进程调用 IE 相关注册表键值。  
为验证分析结果，针对未安装 360 天擎并存在问题现象的设备，通过修改注册表键值解决问题现象。  
针对已安装 360 天擎的问题设备，分析日志确认存在 360 天擎、Trendmicro 和 DeviceNotice 等多个应用的调用活动，并且删除 360 天擎后问题现象依然存在。  
在删除 360 天擎后，收集并分析 Procmon 日志\注册表信息，确认多个注册表键值已被修改与 360 相关，并且通过复现问题现象过程日志反馈的信息可以确认整个活动过程已与正常设备调用的过程不同。  
在问题设备上通过带网络的安全模式进行验证，确认可正常使用文件资源管理器打开 FTP 文件服务器。  
结合验证现象与日志分析结果，确认此问题由三方应用造成。

问题总结：

=====

建议用户将此问题设备的系统恢复为初始纯净状态再进行使用。  
与用户确认案例归档。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei  
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: [chenlei@cmgos.com](mailto:chenlei@cmgos.com)  
官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)



---

**发件人:** Chen Lei

**发送时间:** 2020 年 4 月 7 日 17:01

**收件人:** 'zhoubuxijl@abchina.com' <[zhoubuxijl@abchina.com](mailto:zhoubuxijl@abchina.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; 'Chenguang CG5 Wang' <[wangcg5@lenovo.com](mailto:wangcg5@lenovo.com)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

**主题:** 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-01868-T2K8Z7 ] % |普通事件|联想 OEM|IE 打开 FTP 文件服务器无法以文件夹形式显示 % 初次响应 CMIT:0001118

周先生, 您好:

收到您的回复。

根据目前的验证结果, 定位到影响问题现象可能为三方应用。  
我们会尽快对此问题现象进行研究, 在分析过程中可能需要您协助进行操作验证, 请您谅解。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: [chenlei@cmgos.com](mailto:chenlei@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)



**发件人:** [zhoubuxijl@abchina.com](mailto:zhoubuxijl@abchina.com) <[zhoubuxijl@abchina.com](mailto:zhoubuxijl@abchina.com)>

**发送时间:** 2020 年 4 月 7 日 14:21

**收件人:** Chen Lei <[chenlei@cmgos.com](mailto:chenlei@cmgos.com)>

**主题:** 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-01868-T2K8Z7 ] % |普通事件|联想 OEM|IE 打开 FTP 文件服务器无法以文件夹形式显示 % 初次响应 CMIT:0001118

带网络连接的安全模式下可以正常打开