

陈先生，您好：

由于未与您取得联系，考虑到可能近期您不方便处理此问题，目前针对此问题暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02190-N6Z6F8

问题描述：

=====

用户反馈用户反馈系统使用异常，开始菜单、日历、网络图标点击没有反应。

问题分析：

=====

目前针对 ShellExperienceHost 运行时报错“系统在此应用程序中检测到基于堆栈的缓冲区溢出。溢出可能允许恶意用户获得此应用程序的控制。”的问题，有如下几个操作可供尝试：

1， 卸载 KB4516077。该补丁并非神州网信系统推送的补丁内容。具体信息可查看微软的官方文档说明。怀疑可能在少数特定设备上出现类似问题。相关链接：

<https://support.microsoft.com/en-us/help/4516077/windows-10-update-kb4516077>

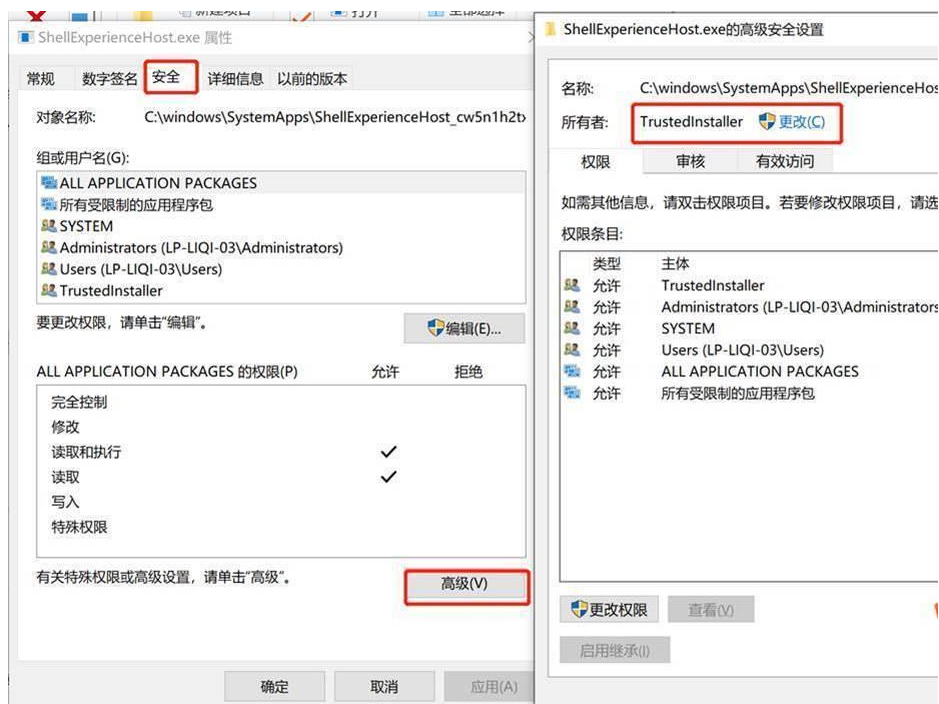
2， 从正常系统中拷贝 ShellExperienceHost\_cw5n1h2txyewy 文件夹替换此电脑内容。具体路径：C:\windows\SystemApps

3， 删除 C:\Windows\SoftwareDistribution 里的内容，如无法删除，禁用 windows update 服务及后台智能传输服务

4， 禁用 360 天擎

5， 查看

C:\windows\SystemApps\ShellExperienceHost\_cw5n1h2txyewy\ShellExperienceHost.exe 的文件属性，更改为当前系统登录用户，并赋予完全权限，再次双击运行



问题总结:

=====

以上, 如您对此问题仍有疑问, 或您方便处理时, 可随时与我们联系继续处理, 最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 4 月 30 日 10:05  
收件人: '陈好' <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

**主题:** 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02190-N6Z6F8 ] % 北京市朝阳区信息化工作办公室用户开始菜单和任务栏异常 % 初次响应 CMIT:0001308

陈先生, 您好!

由于近期没有和您取得联系, 无法知晓目前 **case** 的进展情况。作为我们 Windows10 神州网信政府办产品的重要客户, 我们非常重视您的问题和您的使用体验。我们多次通过电话和邮件来联系您, 想进一步了解问题进展, 但都没有得到您回应。

由于长时间未能联系上您, 我们将在 2 个工作日后**暂时归档**这个工单。考虑到您可能是因为出差, 或者工作繁忙等原因不能及时联系我们, 我们建议您可以在随后的 2 个工作日内的任意时间告知我们您仍在关注这个工单, 我们将会继续保持对这个工单的跟进, 直至工单解决。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 **4008180055**。

工单归档后, 我们的服务邮箱会发送“客户满意度调查”, 希望您对我们提供的服务作出评价, 这对我个人提高以及对整个技术支持服务质量的提高有着重要意义。您的满意和认可是我们服务的宗旨与目标。如果您有任何疑问, 请及时联系我们。

感谢您的理解和支持, 祝您工作顺利!

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** Li Qi  
**发送时间:** 2020 年 4 月 28 日 17:23  
**收件人:** '陈好' <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>  
**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02190-N6Z6F8 ] % 北京市朝阳区信息化工作办公室用户开始菜单和任务栏异常 % 初次响应 CMIT:0001308

陈先生, 您好:

由于电话没有联系到您, 循例问下, 目前 case 进展到什么程度? 之前邮件的操作步骤是否可以正常运行, 结果如何? 盼复, 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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 4 月 26 日 16:10  
收件人: '陈好' <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02190-N6Z6F8 ]% 北京市朝阳区信息化工作办公室用户开始菜单和任务栏异常 % 初次响应 CMIT:0001308

陈先生, 您好:

由于电话没有联系到您, 循例问下, 目前 case 进展到什么程度? 之前邮件的操作步骤是否可以正常运行, 结果如何? 盼复, 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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 4 月 22 日 19:34  
收件人: '陈好' <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02190-N6Z6F8 ]% 北京市朝阳区信息化工作办公室用户开始菜单和任务栏异常 % 初次响应 CMIT:0001308

陈先生, 您好:

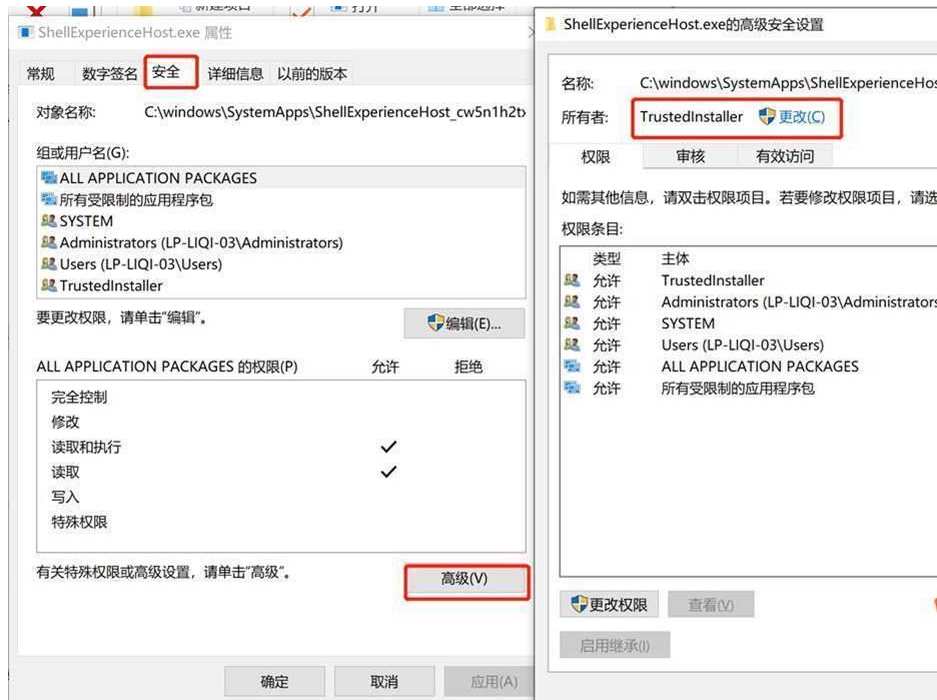
经过下午的远程连接和日志分析，目前针对 ShellExperienceHost 运行时报错“系统在此应用程序中检测到基于堆栈的缓冲区溢出。溢出可能允许恶意用户获得此应用程序的控制。”的问题，有如下几个操作可供尝试：

- 1, 卸载 KB4516077。该补丁并非神州网信系统推送的补丁内容。具体信息可查看微软的官方文档说明。怀疑可能在少数特定设备上出现类似问题。相关链接：

<https://support.microsoft.com/en-us/help/4516077/windows-10-update-kb4516077>

- 2, 从正常系统中拷贝 ShellExperienceHost\_cw5n1h2txyewy 文件夹替换此电脑内容。具体路径：C:\windows\SystemApps
- 3, 删除 C:\Windows\SoftwareDistribution 里的内容，如无法删除，禁用 windows update 服务及后台智能传输服务
- 4, 禁用 360 天擎
- 5, 查看

C:\windows\SystemApps\ShellExperienceHost\_cw5n1h2txyewy\ShellExperienceHost.exe 的文件属性，更改为当前系统登录用户，并赋予完全权限，再次双击运行



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](mailto:liqi@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: 陈好 <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 22 日 15:54

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02190-N6Z6F8 ] % 北京市朝阳区信息化工作办公室用户  
开始菜单和任务栏异常 % 初次响应 CMIT:0001308

现在可以联系我

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 22 日(周三) 下午 3:53

收件人: "陈先生" <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>;

抄送: "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-02190-N6Z6F8 ] % 北京市朝阳区信息化工作办公室用户开始菜单和任务栏异常  
% 初次响应 CMIT:0001308

陈先生, 您好:

由于电话没有联系上您, 特发送此邮件, 请问您是否有其他联系方式, 日志是否已经成功收取, 如方便的话, 请邮件告知, 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](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 4 月 21 日 14:03

收件人: 陈先生 <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02190-N6Z6F8 ] % 北京市朝阳区信息化工作办公室  
用户开始菜单和任务栏异常 % 初次响应 CMIT:0001308

陈先生, 您好:

电话一直没有联系上您, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

Case No: CAS-02190-N6Z6F8

定义范围: 用户反馈系统使用异常, 开始菜单、日历、网络图标点击没有反应。

问题定义: 协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

请您使用附件工具收集系统日志信息, 并将桌面生成 log 文件夹上传至文件上传系统, 稍后系统会将账户名密码发送给您, 请您注意查收, 附件文档为文件上传系统使用方法

#### 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。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人：Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间：2020 年 4 月 21 日 13:08  
收件人：陈先生 <[3894518@qq.com](mailto:3894518@qq.com)>  
抄送：Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题：[案例号：CAS-02190-N6Z6F8 ] % 北京市朝阳区信息化工作办公室用户开始菜单和任务栏异常 % 初次响应 CMIT:0001308

陈先生 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 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-02190-N6Z6F8 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”。