

Hi Max:

根据刚才的电话沟通，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：

神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build，会出现 USB 设备无法第一时间识别问题，需要重启一次才会正常显示。

问题总结：

由于无法收集相关日志，此案例将暂时关闭归档。待您收集到相关信息后请直接上传并再次联系我们。

排查建议：

- 1) 提供出现问题的 360 天擎对应版本 build2.5182 安装包。
- 2) 收集“USB 大容量存储设备”的**设备状态**和**驱动程序详细信息**。
- 3) 此类安装了第三方软件后出现的问题，建议引入第三方软件厂商一块协助分析。

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 5 月 31 日 15:15

收件人: 'Mao, Max' <Max.Mao@dell.com>; 'Luo, Yuchun' <Yuchun.Luo@Dell.com>; '龙成荣' <longchengrong@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build，会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

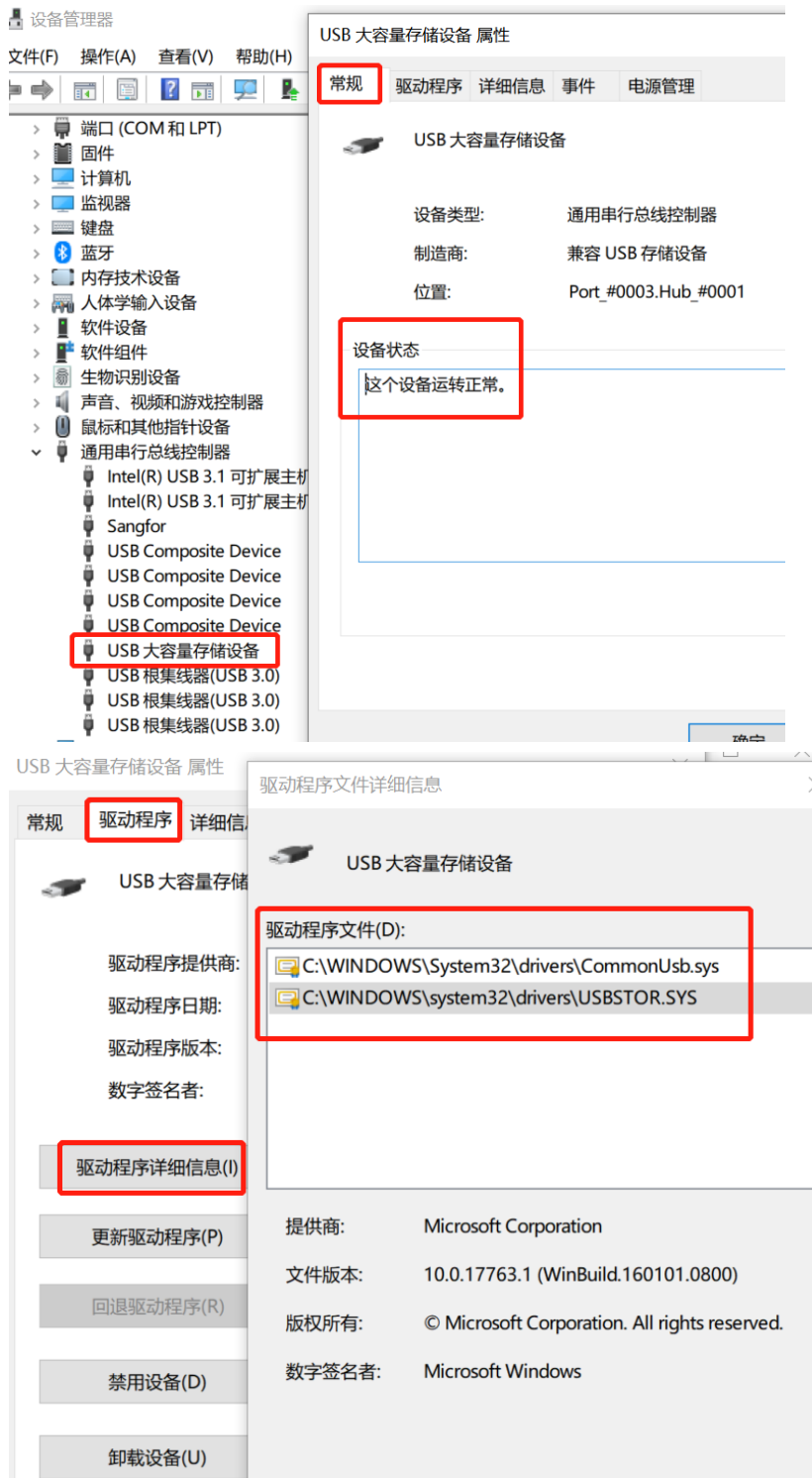
Hi Max:

我已经下载了您上传的安装包，在测试机上安装完成后，打开 360 天擎，查看程序版本：6.3，Build ： 2.5100 ， 无 法 复 现 “ USB 设 备 无 法 使 用 ” 问 题



由于无法提供用户对应版本软件复现问题，建议您收集并提供以下信息：

1) 在用户复现问题的计算机上，打开“设备管理器”，双击出现叹号提示的“USB 大容量设备”，查看其**设备状态**和使用的**驱动程序详细信息**，如下图所示：



2) 此类安装了第三方软件后出现的问题，建议引入第三方软件厂商一块协助分析。

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 5 月 31 日 11:10
收件人: 'Mao, Max' <Max.Mao@dell.com>; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>; 龙成荣 <longchengrong@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

Hi Max:

您发送的文件已经收到。

我会及时给您更新进展。期间如果您有相关疑问或者信息补充, 也欢迎与我联系。

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: Mao, Max <Max.Mao@dell.com>
发送时间: 2021 年 5 月 31 日 11:03
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>; 龙成荣 <longchengrong@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: RE: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

Dell Customer Communication - Confidential

Hi 危工

已经上传文件，请查收。

Max Mao (毛鑫) | ITIL & PMP®

CSG **A**dvanced **R**esolution **M**anager

China **A**dvanced **R**esolution **S**ervices

Dell Technologies | CSG Services

office +86-592-818-1026

From: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

Sent: Monday, May 31, 2021 10:48 AM

To: Mao, Max; Luo, Yuchun; 龙成荣

Cc: PR_Case_Notification

Subject: 回复: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % | 普通事件 | Dell | 神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Max:

您发送的链接我这边无法打开下载，提示如下图：



您可以通过 CDUC 方式上传文件提供给我们吗？

日志上传方法：

登陆 <https://cduc.cmgos.com> [cduc.cmgos.com]，通过数据上传系统上传您提供的数据。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：dell360

密码：dell360



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




发件人: Mao, Max <Max.Mao@dell.com>
发送时间: 2021 年 5 月 31 日 10:37
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>; 龙成荣 <longchengrong@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: RE: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

Dell Customer Communication - Confidential

用截图的方式再发送一份

如果还是不行只能看是否加微信好友的方式了。



链接: <https://pan.baidu.com/s/17q5Jg>
提取码: 2fru

Max Mao (毛鑫) | ITIL & PMP®
CSG Advanced Resolution Manager
China Advanced Resolution Services
Dell Technologies | CSG Services
office +86-592-818-1026

From: Mao, Max
Sent: Monday, May 31, 2021 10:31 AM
To: Wei Liang; Luo, Yuchun; 龙成荣
Cc: PR_Case_Notification
Subject: RE: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % | 普通事件 | Dell | 神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

Dell Customer Communication - Confidential

您好, 危工

龙先生端已经把设置的杀毒软件安装包上传到百度云, 还请看能否直接下载测试

<https://pan.baidu.com/s/17q5ohBFJtf6Nj2LjMffPJg> [pan.baidu.com]

提取码: 2fru

Max Mao (毛鑫) | ITIL & PMP®

CSG Advanced Resolution Manager

China Advanced Resolution Services

Dell Technologies | CSG Services

office +86-592-818-1026

From: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

Sent: Friday, May 28, 2021 4:06 PM

To: Mao, Max; Luo, Yuchun; 龙成荣

Cc: PR_Case_Notification

Subject: 回复: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % | 普通事件 | Dell | 神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

[EXTERNAL EMAIL]

龙先生 您好:

感谢您的电话接听。

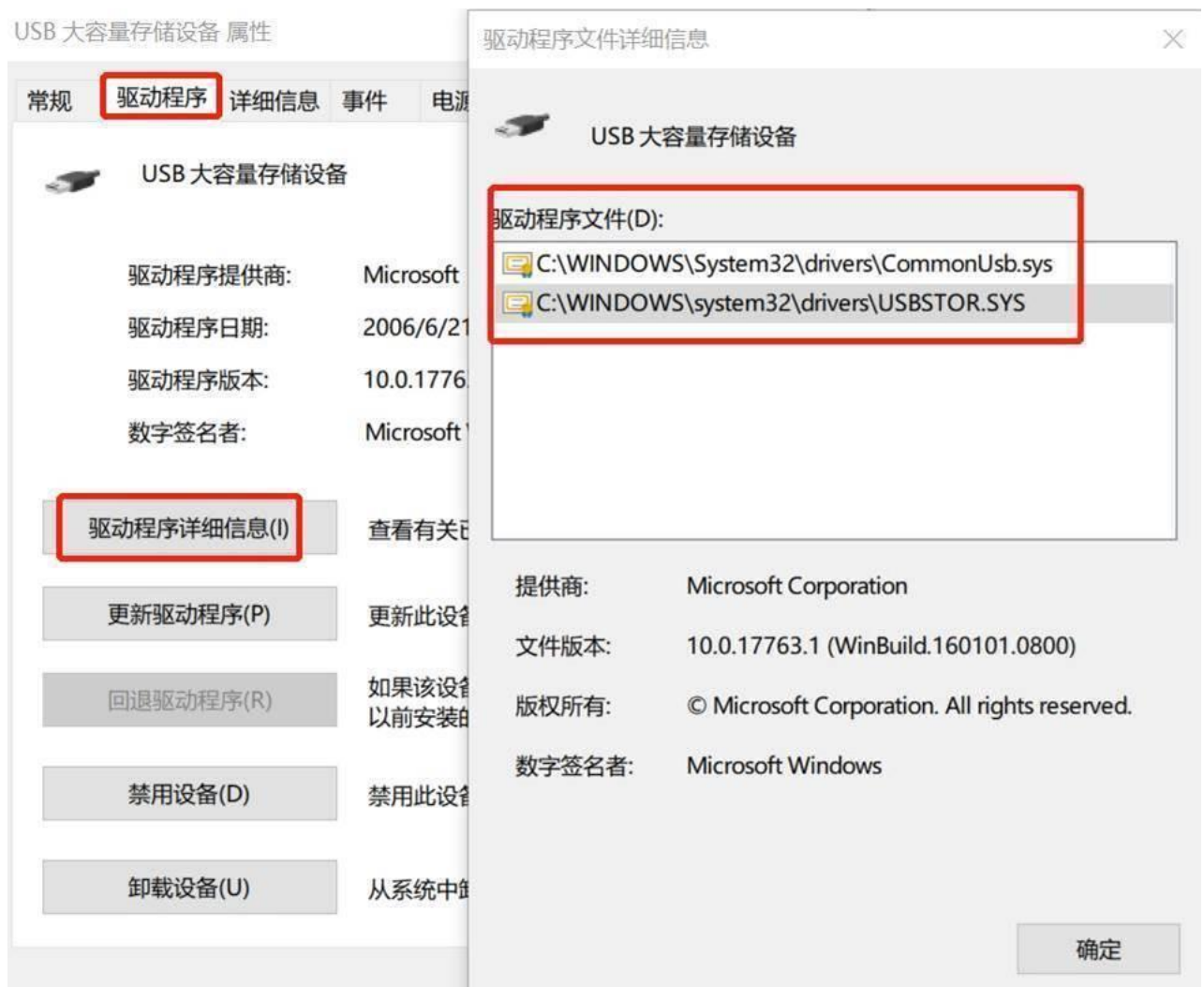
根据刚才的电话沟通, 需要麻烦您提供出现问题的 360 天擎客户端安装包, 这对我们测试、排查问题很有帮助。

另出现这个问题, 您是否可以联系 360 天擎厂商一块协助排查。

初步排查建议:

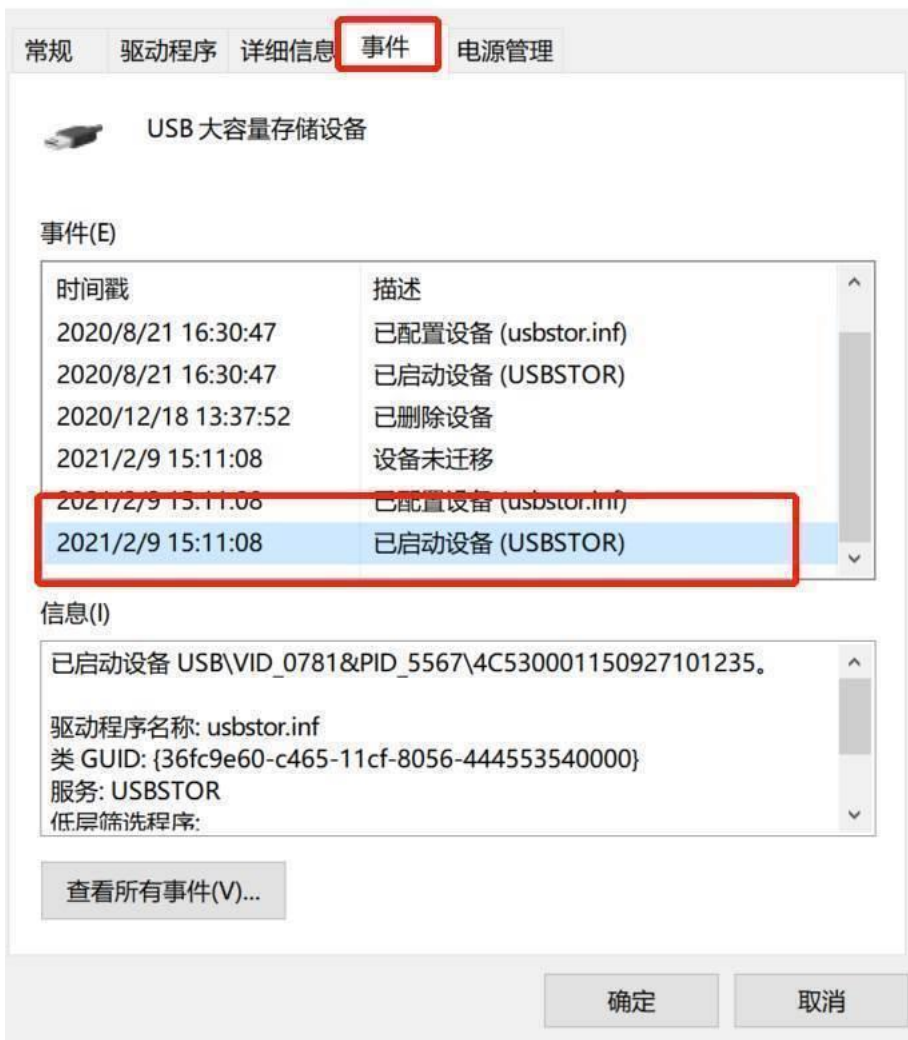
复现问题, 在设备管理器中, “USB 大容量存储设备”出现黄叹号时, 提供以下信息截图:

1、查看“USB 大容量存储设备”的“属性”, 选择“驱动程序”, 查看“驱动程序详细信息”。



2、查看“USB 大容量存储设备”的事件，选择最新的事件，并选中显示详细的信息。

USB 大容量存储设备 属性



3、以**管理员权限**打开 powershell 命令行，运行以下命令，在输出的信息中查询 usb 开头的驱动的信息。

```
driverquery /fo table /v
```

选择管理员: Windows PowerShell						
UmPass	Microsoft UMPass 驱动	Microsoft UMPass 驱动	Kernel	Manual	Stoppe	
4,096	4,096	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\umpass.sy			
UrsChipidea	Chipidea USB 角色切换	Chipidea USB 角色切换	Kernel	Manual	Stoppe	
4,096	12,288	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\urschipid			
UrsCx01000	USB Role-Switch Suppor	USB Role-Switch Suppor	Kernel	Manual	Stoppe	
4,096	45,056	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\urscx0100			
UrsSynopsys	Synopsys USB 角色切换	Synopsys USB 角色切换	Kernel	Manual	Stoppe	
4,096	12,288	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\urssynops			
usbaudio	USB Audio Driver (WDM)	USB Audio Driver (WDM)	Kernel	Manual	Stoppe	
69,632	69,632	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbaudio.			
usbccgp	Microsoft USB 通用父驱	Microsoft USB 通用父驱	Kernel	Manual	Runnin	
49,152	81,920	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbccgp.s			
usbcir	eHome Infrared Receive	eHome Infrared Receive	Kernel	Manual	Stoppe	
20,480	73,728	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbcir.sy			
usbhci	Microsoft USB 2.0 Enha	Microsoft USB 2.0 Enha	Kernel	Manual	Stoppe	
0	73,728	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbhci.s			
usbhub	Microsoft USB 标准集线	Microsoft USB 标准集线	Kernel	Manual	Stoppe	
4,096	380,928	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbhub.sy			
USBHUB3	SuperSpeed 集线器	SuperSpeed 集线器	Kernel	Manual	Runnin	
77,824	245,760	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\UsbHub3.s			
usbohci	Microsoft USB Open Hos	Microsoft USB Open Hos	Kernel	Manual	Stoppe	
0	24,576	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbohci.s			
usbprint	Microsoft USB PRINTER	Microsoft USB PRINTER	Kernel	Manual	Stoppe	
4,096	20,480	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbprint.			
usbser	Microsoft USB 串行驱动	Microsoft USB 串行驱动	Kernel	Manual	Runnin	
20,480	45,056	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbser.sy			
USBSTOR	USB 大容量存储驱动程序	USB 大容量存储驱动程序	Kernel	Manual	Runnin	
40,960	61,440	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\USBSTOR.S			
usbuhci	Microsoft USB Universa	Microsoft USB Universa	Kernel	Manual	Stoppe	
0	28,672	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\usbuhci.s			
usbvideo	USB 视频设备 (WDM)	USB 视频设备 (WDM)	Kernel	Manual	Runnin	
24,576	217,088	0	C:\WINDOWS\system32\Drivers\usbvideo.			
USBXHCI	符合 USB xHCI 的主机控	符合 USB xHCI 的主机控	Kernel	Manual	Runnin	
57,344	278,528	0	C:\WINDOWS\system32\drivers\USBXHCI.S			
VBoxNetAdp	VirtualBox NDIS 6.0 Mi	VirtualBox NDIS 6.0 Mi	Kernel	Manual	Stoppe	
0	114,688	0	2019/12/10 22:35:14 C:\WINDOWS\system32\DRIVERS\VBoxNetAd			
vdrvroot	Microsoft 虚拟驱动器枚	Microsoft 虚拟驱动器枚	Kernel	Boot	Runnin	

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: Mao, Max <Max.Mao@dell.com>
发送时间: 2021 年 5 月 28 日 10:26
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>; 龙成荣

<longchengrong@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: RE: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

Dell Customer Communication - Confidential

Hi 危工

刚才已经和银行端的龙工进行了同步。

目前看通过离线安装包加强的方式还未能彻底解决问题，具体龙工会再做表述。

另外的困扰是，天擎 25182 版本的安装包只有内部网络才有，需要先安装旧版本然后通过 PC 端在服务器数据上更新。

而之前已经测试过的 25100 版本则无此问题。所以暂也无法直接分享安装包给您做测试。

为避免信息传递变形，您亦可直接与龙工进行同步沟通动作。

Max Mao (毛鑫) | ITIL & PMP®

CSG Advanced Resolution Manager

China Advanced Resolution Services

Dell Technologies | CSG Services

office +86-592-818-1026

From: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

Sent: Friday, May 28, 2021 10:00 AM

To: Mao, Max; Luo, Yuchun; 龙成荣

Cc: PR_Case_Notification

Subject: 回复: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Max:

如刚才的电话沟通，麻烦您在用户环境中，通过离线方式安装 V2020-L 最新累计更新补丁后，再测试安装 360 天擎客户端是否复现问题。

您也可以通过 CDUC 上传 360 天擎客户端程序，供我们测试、排查问题。

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: Mao, Max <Max.Mao@ dell.com>

发送时间: 2021 年 5 月 26 日 16:56

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@ Dell.com>; 龙成荣 <longchengrong@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: RE: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

Dell Customer Communication - Confidential

您好, 危工

收到您的邮件, 我也邀请终端用户先生的龙工介入此邮件。

@龙先生

神州网信对目前我们反馈的问题提供了两套操作建议, 不知道是否可以在银行环境下测试?

Max Mao (毛鑫) | ITIL & PMP®

CSG Advanced Resolution Manager

China Advanced Resolution Services

Dell Technologies | CSG Services

office +86-592-818-1026

From: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

Sent: Wednesday, May 26, 2021 4:33 PM

To: Luo, Yuchun; Mao, Max

Cc: PR_Case_Notification

Subject: 回复: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % CMIT:0001801

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Max:

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:

神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build，会出现 USB 设备无法第一时间识别问题，需要重启一次才会正常显示。

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。

建议操作：

- 1、通常此类兼容性文件，建议先安装操作系统最新累计更新后，再次验证是否复现问题。

根据报错截图显示出现此问题的系统版本为 17763.774，当前系统的最新版本为 17763.1935。

您可以通过以下链接下载 V2020-L 离线更新补丁，先安装服务堆栈更新 KB5003243，再安装累计更新 KB5003171。

[2021-适用于 Windows 10 神州网信政府版 V2020-L 的 05 服务堆栈更新 \(KB5003243\)](https://support.cmqos.com)
[support.cmqos.com]

[2021-适用于 Windows 10 神州网信政府版 V2020-L 的 05 累积更新, 适合基于 x64 的系统 \(KB5003171\) \[support.cmgos.com\]](#)

- 2、请您提供出现问题的 360 天擎客户端版安装包供我们测试、排查问题，您可以通过 CDUC 上传安装包。

日志上传方法:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com> [cdac.cmgos.com], 通过数据上传系统上传您提供的数据。

如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名: dell360

密码: dell360



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 5 月 26 日 15:18

收件人: yuchun.luo <yuchun.luo@deell.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04240-G5D5W2] % |普通事件| Dell |神州网信操作系统搭配特定 360 天擎杀毒版本 Build, 会出现 USB 设备无法第一时间识别问题 % 初次响应 CMIT:0001801

yuchun.luo 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-04240-G5D5W2 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”。