

胡先生 您好:

感谢您的电话接听, 确认您的问题已经解决, 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:

用户反馈系统不能复制、剪切、粘贴、新建文件夹, 进行相关操作时, explorer 进程会退出出现黑屏再自动启动 explorer 进程。

问题总结:

经过用户确认, 此问题与安全管控软件有关, 找到问题原因, 可以关闭案例。

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: 2022 年 1 月 30 日 15:03

收件人: '胡先生' <359569573@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05643-K9C8T8] % 国网-蒙东供电服务监管支持中心用户反馈系统不能复制、剪切、粘贴、新建文件夹问题 % 初次响应 CMIT:0001358

胡先生 您好：

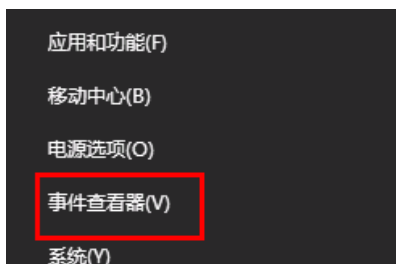
感谢您的电话接听。

当您节后可以在用户现场收集日志的时候，请您按照上一封邮件的操作步骤收集日志并上传到 CDUC。

根据您提供的问题视频，这个问题有可能是一些三方组件影响了 explorer 文件管理器进程，导致在复制或删除文件等操作时，explorer.exe 进程退出并自动重启。

您可以按照以下方法初步排查问题：

- 1) 了解这个问题大概什么时候开始出现，那个时间点操作系统有什么配置变化，如安装了一些新的软件应用、驱动变化，硬件设备变化等。
- 2) 右键选择 Windows “开始菜单”，选择“事件查看器”打开。



- 3) 在“事件查看器”中，查看“应用程序”和“系统”日志，查看记录的日志的时间点和具体错误内容，是否有与 explorer 相关的错误信息提示。



如果未发现有效的日志信息提示，或者在日志收集过程中问题，您可以通过邮件和热线电话随时联系我们。

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: 2022 年 1 月 29 日 15:39
收件人: 胡先生 <359569573@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05643-K9C8T8] % 国网-蒙东供电服务监管支持中心用户反馈系统不能复制、剪切、粘贴、新建文件夹问题 % 初次响应 CMIT:0001358

胡先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，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:

用户反馈系统不能复制、剪切、粘贴、新建文件夹，进行相关操作时，explorer 进程会退出出现黑屏再自动启动 explorer 进程。

问题范围:

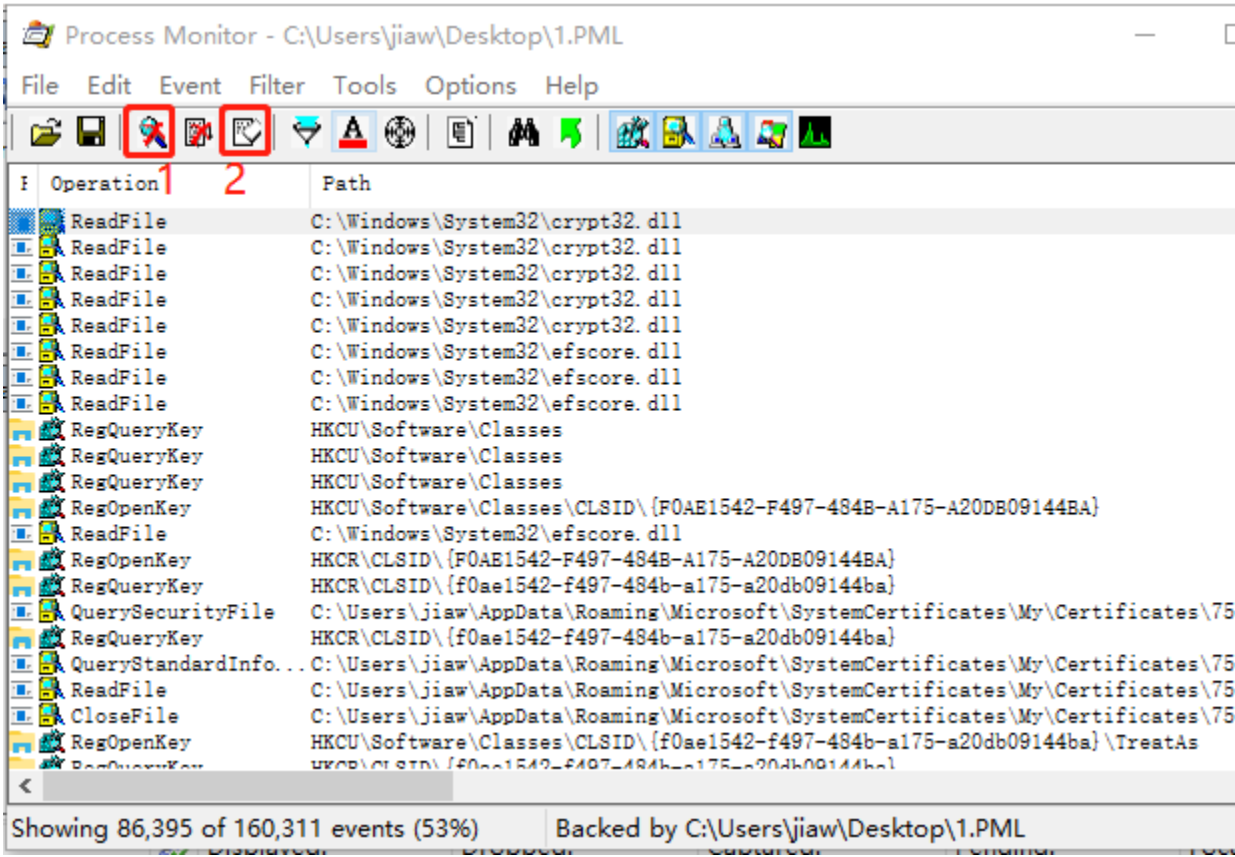
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

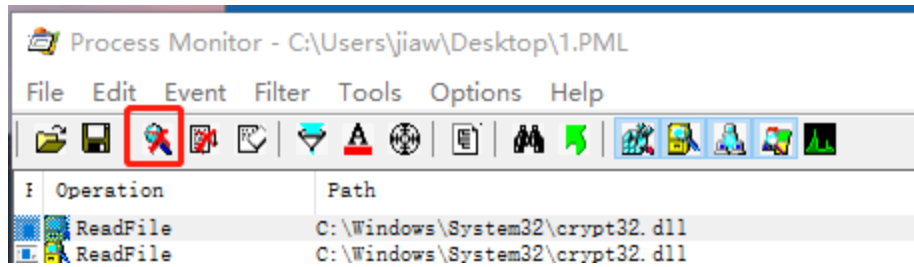
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

请您下载附件中的 tool.zip，解压文件到 U 盘，然后把 U 盘连接到故障机上，按照以下操作步骤收集相关日志。

- 1) 双击 **wer.reg**，导入此注册表配置。
- 2) 双击 **procmon.exe** 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；

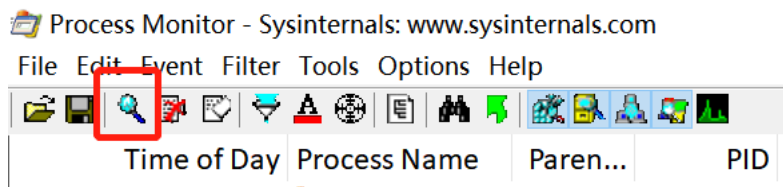


- 3) 点击下图的图标开始抓取。

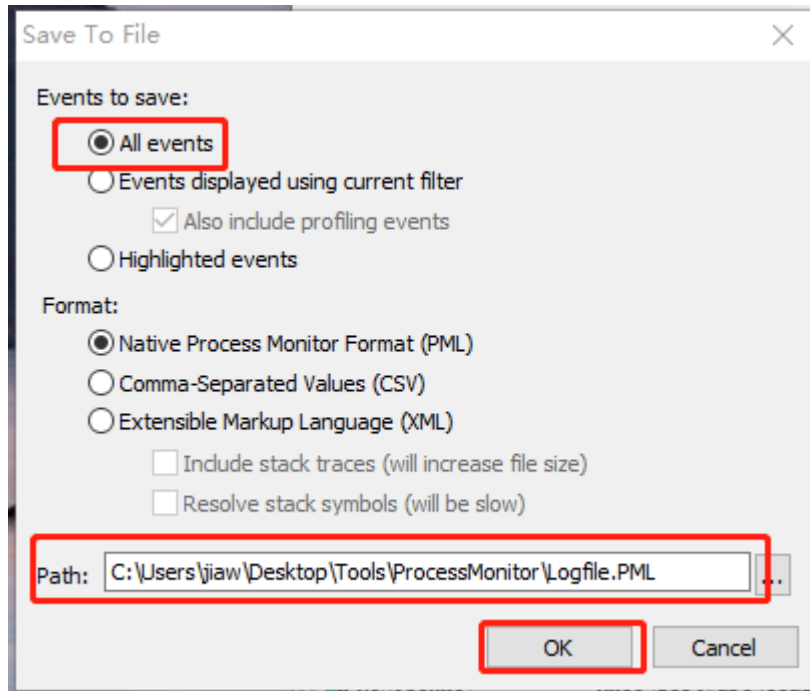


4) 复制或删除某个文件，复现 explorer 退出黑屏问题。

5) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



6) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置；



7) 将 PML 文件重命名为“运行失败日志”、打包压缩。

8) 运行 CMGELogCollector.exe，默认选项即可，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



9) 打开 C:\PerfLogs\ 目录，将 explorer 开头的 dmp 文件压缩并上传。

获取 procmon 日志、dmp 日志以及收集工具生成的 zip 日志后，请您设法复制了这些日志，按照以下方法提供给我们。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdue.cmigos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：guowangmd

密码：guowangmd



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: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 1 月 29 日 11:42

收件人: 胡先生 <359569573@qq.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05643-K9C8T8] % 国网-蒙东供电服务监管支持中心用户反馈系统不能复制、剪切、粘贴、新建文件夹问题 % 初次响应 CMIT:0001358

胡先生 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-05643-K9C8T8 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”。