

侯先生 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：

用户反馈在 V2022-L 系统上打开计算器应用闪退问题，需要协助排查。

问题总结：

用户测试开启“Windows 许可证管理器服务”规避此问题，归档案例。

问题排查操作：

测试使用 EnableApps 工具未能解决问题，打开“**服务**”管理界面，测试启动“**Windows 许可证管理器服务**”（LicenseManager）后，可以正常运行“**计算器**”应用。

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 11 月 24 日 13:34

收件人: 侯先生 <houshigang@cnpc.com.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07677-Z5C8S0] % 中国石油天然气股份有限公司用户计算器应用打开异常问题 % 初次响应 CMIT:0001299

侯先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

用户反馈在 V2022-L 系统上打开计算器应用闪退问题, 需要协助排查。

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。

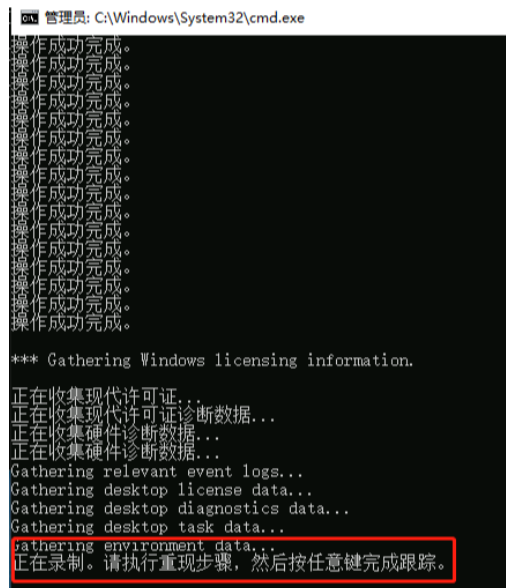
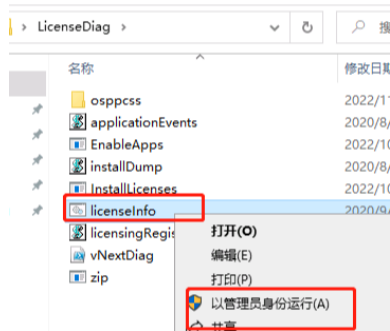
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

请您按照以下操作步骤, 下载相关工具尝试修复计算器应用, 并收集日志。

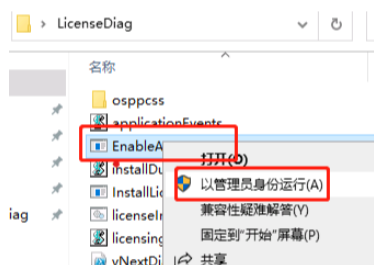
1. 从以下链接下载并解压 LicenseDiag.zip;

<https://cdudcmgos.com/download.php?id=750&token=O7Lv860UftEMrQ2zxyj6DLcR3uonKri>

2. 在“解压目录\LicenseDiag\”右键以管理员身份运行 licenseInfo.cmd, 根据提示内容关闭所有 Office 应用后, 点击任意键继续到“正在录制”页面, 并保留此窗口 (请勿关闭该窗口);



3. 右键以管理员身份运行 EnableApps.exe，待同目录下生成 EXPORTLOG.log 表示运行完成；



4. 检查“计算器”应用是否可以正常使用，如仍无法使用，在步骤 2 的窗口中点击任意键收集日志，日志指定目录请参考窗口提示信息。
5. 提供如下文件用于进一步分析。

- a) LicenseDiag 工具提供的指定目录下的 log 文件，默认为
C:\Users\Username\AppData\Local\Temp\licensingInfo_xxxx.zip

(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 11 月 24 日 11:40

收件人: 侯先生 <houshigang@cnpc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07677-Z5C8S0] % 中国石油天然气股份有限公司用户计算器应用打
开异常问题 % 初次响应 CMIT:0001299

侯先生 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-07677-Z5C8S0 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”。