

薛先生，您好

刚刚电话未能联系到您，根据案例处理规范，我将定期与您取得沟通。
如果您操作完毕后有结果，可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 13 日 11:25

收件人: 'xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn' <xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01972-R3D2S1] %北京市卫生计生委人才交流服务中心用户反馈 360 天擎误报 V2020-L 文件问题 % 初次响应

薛先生，您好

根据案例处理规范，我将定期与您取得沟通。

- 1) 确认文件安全鉴定模式;
- 2) 将误报文件从白名单删除;
- 3) 确保客户端成功连接奇安信的云安全中心;
- 4) 再次进行扫描，查看扫描结果是否误报问题消失。

如果您操作后有结果或仍有疑问，请回复此邮件，我将与您取得电话联系。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 11 日 16:57

收件人: 'xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn' <xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01972-R3D2S1] %北京市卫生计生委人才交流服务中心用户反馈 360 天擎误报 V2020-L 文件问题 % 初次响应

薛先生, 您好

您可以确认文件安全鉴定模式, 并反馈。

文件安全鉴定模式:

- a. 如果云查模式设置为“直接连接公有云安全鉴定中心”, 那么终端直接从奇安信云鉴定中心查询文件等级;
- b. 如果云查模式设置为“通过控制中心代理连接公有云安全鉴定中心”, 那么终端会向控制中心查询; 如果控制中心缓存有该文件等级, 则直接返回等级; 如果不存在, 控制中心向公有云查询, 获取等级; 由于通过控制中心代理异步云查, 如果云查时间过长, 那么控制中心将返回给终端文件等级是未知, 待云查结果返回时控制中心缓存, 下次终端再查询可以得到正确等级。
- c. 如果云查模式设置为“直接连接至私有云安全鉴定中心”, 终端通过私有云鉴定中心获取文件等级;
- d. 如果云查模式设置为“通过代理服务器连接到公有云安全鉴定中心”, 终端通过专门配置的代理服务器向公有云安全鉴定中心查询。



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人：Jia Wei

发送时间：2020 年 3 月 11 日 11:01

收件人：'xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn' <xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn>

抄送：CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题：回复：[案例号：CAS-01972-R3D2S1] %北京市卫生计生委人才交流服务中心用户反馈 360 天擎误报 V2020-L 文件问题 % 初次响应

薛先生，您好！

刚刚电话未能联系到您，如果有进展或疑问，请回复此邮件即可。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 3 月 10 日 10:39
收件人: 'xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn' <xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01972-R3D2S1] %北京市卫生计生委人才交流服务中心用户
反馈 360 天擎误报 V2020-L 文件问题 % 初次响应

薛先生, 您好!

昨天电话联系过您。如果您对上封邮件的操作有结果, 或遇到问题可以回复此邮件, 我很愿意继续协助分析此问题。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 3 月 9 日 11:32
收件人: 'xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn' <xuecangsong@wjw.beijing.gov.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01972-R3D2S1] %北京市卫生计生委人才交流服务中心用户反馈 360 天擎误报 V2020-L 文件问题 % 初次响应

薛先生, 您好!

问题定义: 用户反馈电脑安装的 V2020-L 系统, 发现 360 天擎会对神州网信的三个文件报木马

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) 将误报文件从白名单删除;
- 2) 确保客户端成功连接奇安信的云安全中心;
- 3) 再次进行扫描, 查看扫描结果是否误报问题消失。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com