

许先生 您好：

经过您的同意，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，如有其他问题，您可以随时联系我们。

**案例总结：**

-----  
**问题定义：**

用户反馈有一台设备，系统为 Win7 版本，在删除或移动文件时会出现进度条一直无法完成，需要协助排查。

**问题总结：**

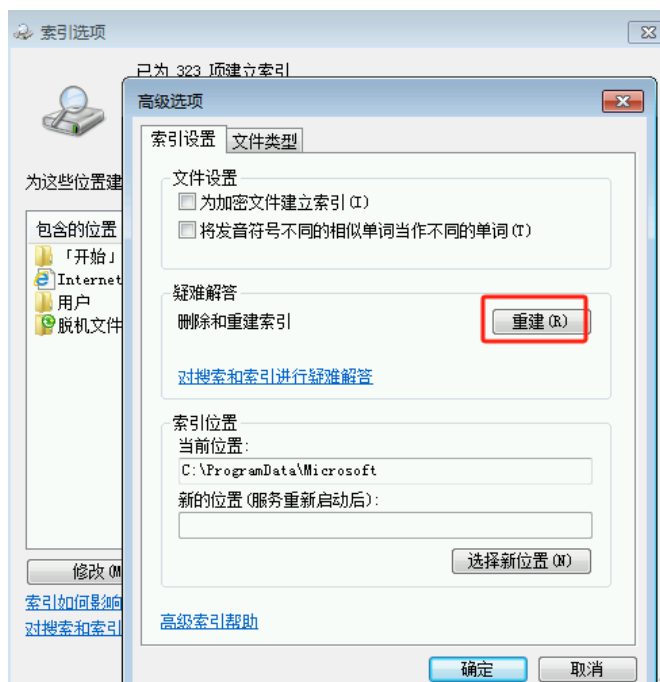
由于安全合规要求，无法提供最终用户收集的相关日志给 CMIT 进一步排查，案例暂时归档。

**案例进展：**

与最终用户联系沟通，确认 Shift+Del 不经过回收站，可以正常删除文件，怀疑这个问题和回收站有关。建议测试以下操作后是否能改善此问题。

**删除和重建索引 （最终用户已完成操作）**

在“控制面板”的“索引选项”中选择“重建”



### 尝试重建“回收站”

以管理员权限打开 cmd 命令行，运行以下命令删除回收站

```
rd /S /Q C:\$Recycle.bin
```

重启计算机，操作系统会自动重建回收站。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 6 月 5 日 17:22

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11341-V0M6V8 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本删除文件无法完成问题 % 初次响应 CMIT:0001701

许先生 您好:

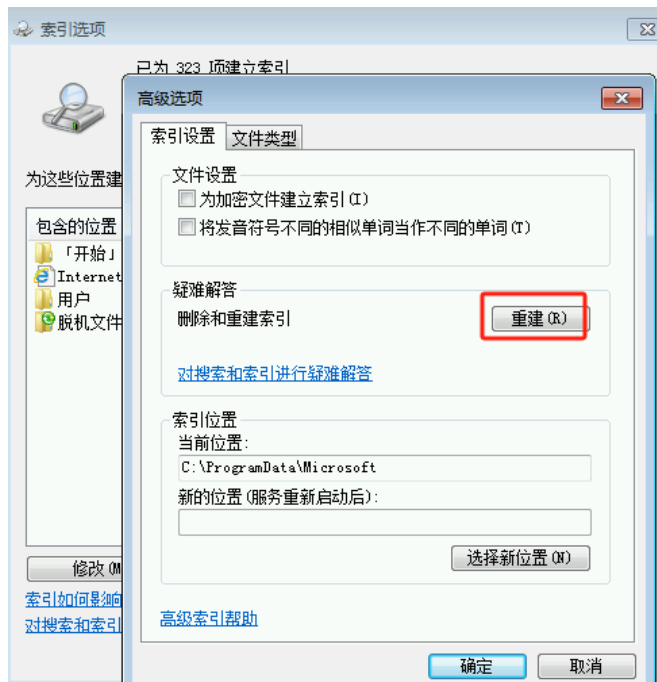
感谢您的电话接听。

由于安全合规要求, 无法提供最终用户收集的相关日志给我们进一步排查。

与最终用户联系沟通, 确认 Shift+Del 不经过回收站, 可以正常删除文件, 怀疑这个问题和回收站有关。建议测试以下操作后是否能改善此问题。

**删除和重建索引** (最终用户已完成操作)

在“控制面板”的“索引选项”中选择“重建”



**尝试重建“回收站”**

以管理员权限打开 cmd 命令行, 运行以下命令删除回收站

```
rd /S /Q C:\$Recycle.bin
```

重启计算机, 操作系统会自动重建回收站。

如果确认删除文件可以不移入回收站，可以尝试关闭“回收站”功能，是否还会出现无法删除的问题。



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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 5 月 27 日 14:31  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11341-V0M6V8 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本删除文件无法完成问题 % 初次响应 CMIT:0001701

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展情况。

最终用户近期是否再次出现无法删除文件的问题。如果复现问题，可以按照上一封邮件说明收集相关的信息，提供给我们进一步排查，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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 5 月 11 日 10:32  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11341-V0M6V8 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本删除文件无法完成问题 % 初次响应 CMIT:0001701

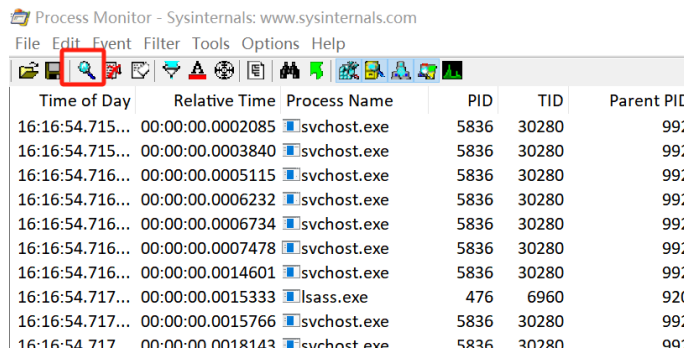
许先生 您好:

与最终用户电话沟通, 确认此问题是在 Win7 系统上发生的, 而且是偶尔出现, 出现此问题时无法删除文件, 只能重启设备后完成删除文件的操作。

当再一次出现无法删除文件的问题时, 按照以下操作收取对应的日志:

### 一、Procmon 日志

- 1) 双击 **procmon.exe** 运行, 点击 Accept 后, 到达此页面, 会有有大量条目出现, 注意图标状态, 显示如图所示图标, 表示当前正在当前处于抓取状态;

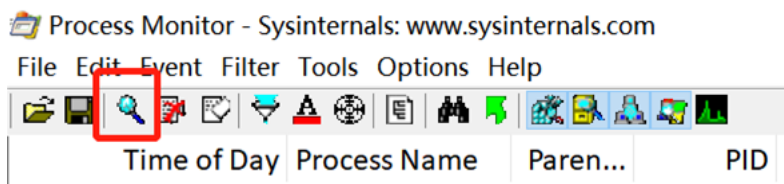


Time of Day	Relative Time	Process Name	PID	TID	Parent PID
16:16:54.715...	00:00:00.0002085	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.715...	00:00:00.0003840	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0005115	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0006232	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0006734	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0007478	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0014601	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.717...	00:00:00.0015333	lsass.exe	476	6960	920
16:16:54.717...	00:00:00.0015766	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.717...	00:00:00.0018143	svchost.exe	5836	30280	992

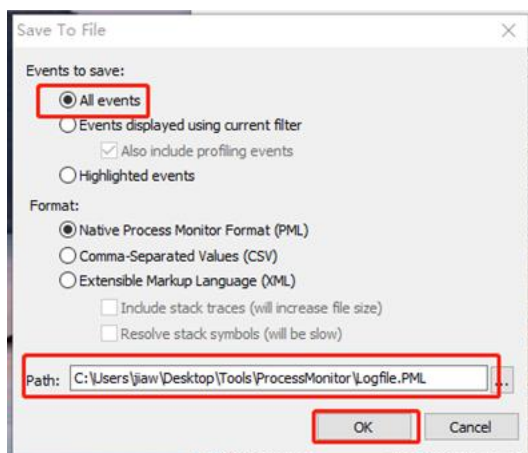
- 2) 删除某个测试文件, 复现出现出现进度条无法完成的情况, 稍微等待几秒钟。

注意记录删除的测试文件的具体的文件名，并在出现“回收”提示时，点击“详细信息”，提供这些详细的截图信息。

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



4) 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，并将 PML 文件打包压缩通过 CDUC 上传。



## 二、系统的事件日志

将 C:\windows\system32\winevt\ 目录压缩，这个目录是系统的事件日志。

## 三、测试文件的 handle 句柄

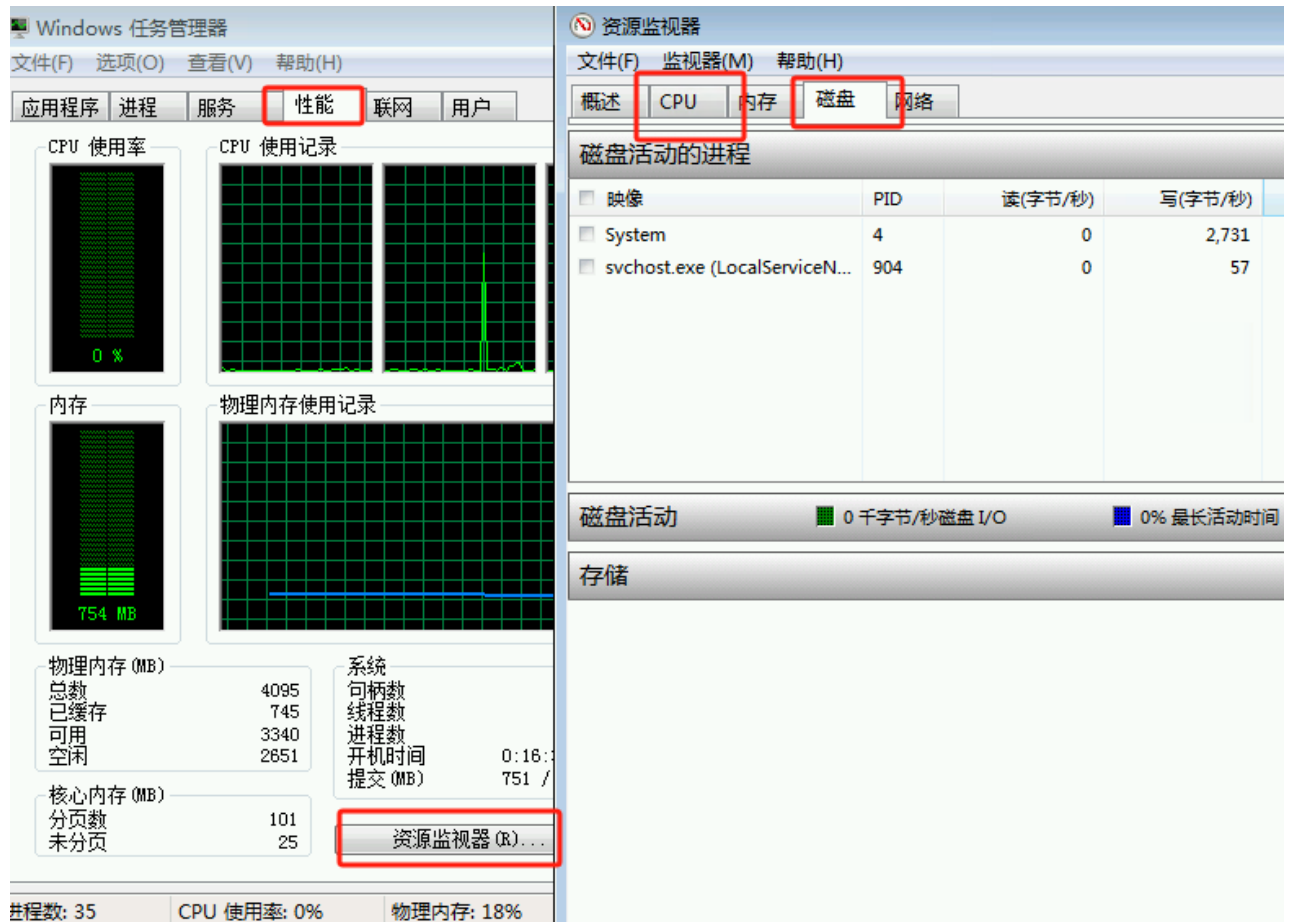
以管理员权限执行 **handle.bat** 脚本（通过以下链接或者使用 ICBC001 登录 CDUC 下载），会运行 handle.exe 工具，导出 C:\盘的 handle 句柄情况。脚本会在当前目录生成对应的 **handle.txt** 文件。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1375&token=fQcKATgA1g1rd1cdAbFzu8ZqpCna2Q6f>

四、测试完全删除，而不是删除到回收站是否可以正常删除？

五、删除出现问题时，打开“任务管理器”，按 CPU 排列，查看 CPU 使用率情况，是否有占用 CPU 高的进程，是否可以结束 CPU 占用高的进程？对删除文件操作是否有改善？

并通过“任务管理器”的“性能”栏，打开“资源监视器”，观察 CPU 和磁盘的使用情况，是否有其他进程占用大量 CPU 和磁盘资源？



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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 5 月 9 日 14:56

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11341-V0M6V8 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本删除文件无法完成问题 % 初次响应 CMIT:0001701

许先生 您好:

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:**

用户反馈有一台设备, 系统为 V2020-L 版本, 在删除或移动文件时会出现进度条一直无法完成, 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。

请按照以下要求提供相关的信息:

**一、系统日志**

请使用日志收集工具 CMGELogCollectorV2.exe 勾选全部选项, 收集操作系统的基本信息和系统日志。



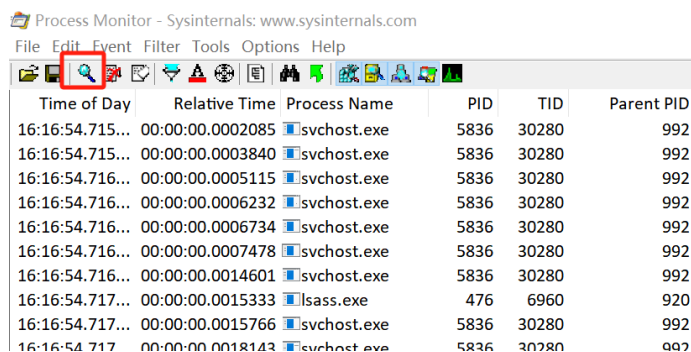


二、提供出现删除或移动文件问题的截图。

三、测试使用 cmd 命令行是否可以正常删除指定的测试文件。

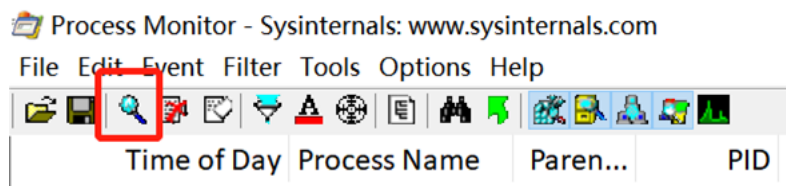
#### 四、Procmon 日志

1) 双击 **procmon.exe** 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，注意图标状态，显示如图所示图标，表示当前正在当前处于抓取状态；

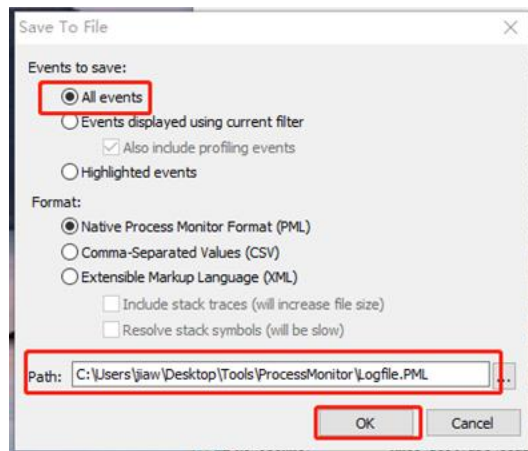


2) 删除某个测试文件，复现出现出现进度条无法完成的情况，稍微等待几秒钟。

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



4) 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, 并将 PML 文件打包压缩通过 CDUC 上传。



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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 5 月 9 日 14:41  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-11341-V0M6V8 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本删除文件无法完成问题 % 初次响应 CMIT:0001701

许翔 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-11341-V0M6V8 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”。