

胡先生 您好:

感谢您的反馈, 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:

用户运行了一个 未知开发者、未知来源的程序, 功能为在 win7 环境运行后更改桌面配置。

运行软件后, 开机桌面黑屏, 无法启动 explorer.exe 进程。

通过手动启动 explorer 进程, 桌面显示正常。

问题总结:

经您的确认, 用户近期时间不便, 暂不处理此问题。

暂时客户使用“开机后手动新建 windows 资源管理器进程”缓解此问题。

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: huzuoichen <huzuoichen@qq.com>

发送时间: 2021 年 8 月 23 日 9:53

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04663-S1Q8T5]% 西安中御智诚信息技术有限公司反馈中共
陕西省委台湾工作办公室用户开机无法启动桌面进程 % 初次响应 CMIT:0001895

你好, 刚才接到用户来电, 近期因时间不便, 先告一段落。已指导客户学会开机后手动新建 windows 资源管理器进程。

该工单可以先完结, 后期有需要我再联系。

万分感谢!

---原始邮件---

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 8 月 23 日(周一) 上午 9:41

收件人: "胡先生" <huzuoichen@qq.com>;

抄送: "Wei Liang"<weiliang@cmgos.com>;

主题: [案例号: CAS-04663-S1Q8T5] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈中共陕西省委台湾工作办公室
用户开机无法启动桌面进程 % 初次响应 CMIT:0001895

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-04663-S1Q8T5 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”。