

陈女士 您好：

根据刚才的电话沟通以及远程操作，经确认，您的问题已经解决，我将关闭此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

无法安装 360 等软件，微信客户端安装以后可以使用，只要电脑一重启，打开就报错，已经下载腾讯官网最新版微信客户端无效。

案例进展：

经过远程处理，确认是由于木马原因导致应用安装出错和无法使用，通过先安装其他安全软件清除木马后，可以正常安装和使用应用软件，解决用户问题。

处理建议：

- 1、由于木马或者病毒导致应用无法安装和使用，这种情况下无法保证操作系统完整性，建议联系经销商**重新安装操作系统**。
- 2、操作系统重新安装后，**先不连接网络**，使用经过**安全软件扫描无问题的 U 盘复制安全软件离线安装包**，在新安装的操作系统上安装安全软件。
- 3、安装好安全软件后，再连接网络安装其他应用，通过安全软件防止木马感染。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 18 日 13:59

收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03524-K6B0J3] % |普通事件|HP| 广东企业及政教医客户无法安装 360 等软件 % 初次响应 CMIT:0001678

Xue Ji Qiang 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-03524-K6B0J3 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”。