茹先生，您好：

感谢您的反馈，经您的确认，当前问题已解决，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-09109-V1R2C0

问题描述：

==========

用户反馈字体显示异常，在打开系统的部分菜单属性等界面可以发现明显的异常。

问题分析：

==========

从日志来看，与本地管控软件的策略有关，用户在系统还原后问题得到解决。

案例总结：

==========

以上，经用户确认，当前问题已解决，此案例做关闭处理。后续仍有此问题，可随时联系。谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

发件人: 茹是我吻 <649443385@qq.com>
发送时间: 2023 年 6 月 19 日 10:25
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复：回复: [案例号: CAS-09109-V1R2C0] % 国网-河北电动汽车服务有限公司用户反馈字体显示异常 % 初次响应 CMIT:0001547

由于受限，未对软件进行卸载，但是进行了系统还原，经过还原后故障已恢复。具体导致原因未知，该软件在电脑上运行正常，并无其它异常问题。感谢您的技术支持。

茹是我吻
649443385@qq.com

---------- 原始邮件 ----------

发件人： "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间： 2023 年 6 月 16 日(星期五) 下午 3:18

收件人： "茹是我吻"<649443385@qq.com>;

抄送： "PR_Case_Notification"<PR_Case_Notification@cmgos.com>;"茹晓峰"<15369185675@189.cn>;

主题： 回复:[案例号: CAS-09109-V1R2C0] % 国网-河北电动汽车服务有限公司用户反馈字体显示异常 % 初次响应 CMIT:0001547

茹先生，您好:

由于电话未联系到您，想请问下当前问题进展如何，卸载北信源后是否还有此问题，您方便时可以回复我一下，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 6 月 13 日 10:44
收件人: '649443385@qq.com' <649443385@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '茹晓峰' <15369185675@189.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-09109-V1R2C0] % 国网-河北电动汽车服务有限公司用户反馈字体显示异常 % 初次响应 CMIT:0001547

茹先生，您好:

由于电话未联系到您，想请问下当前问题进展如何，卸载北信源后是否还有此问题，您方便时可以回复我一下，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

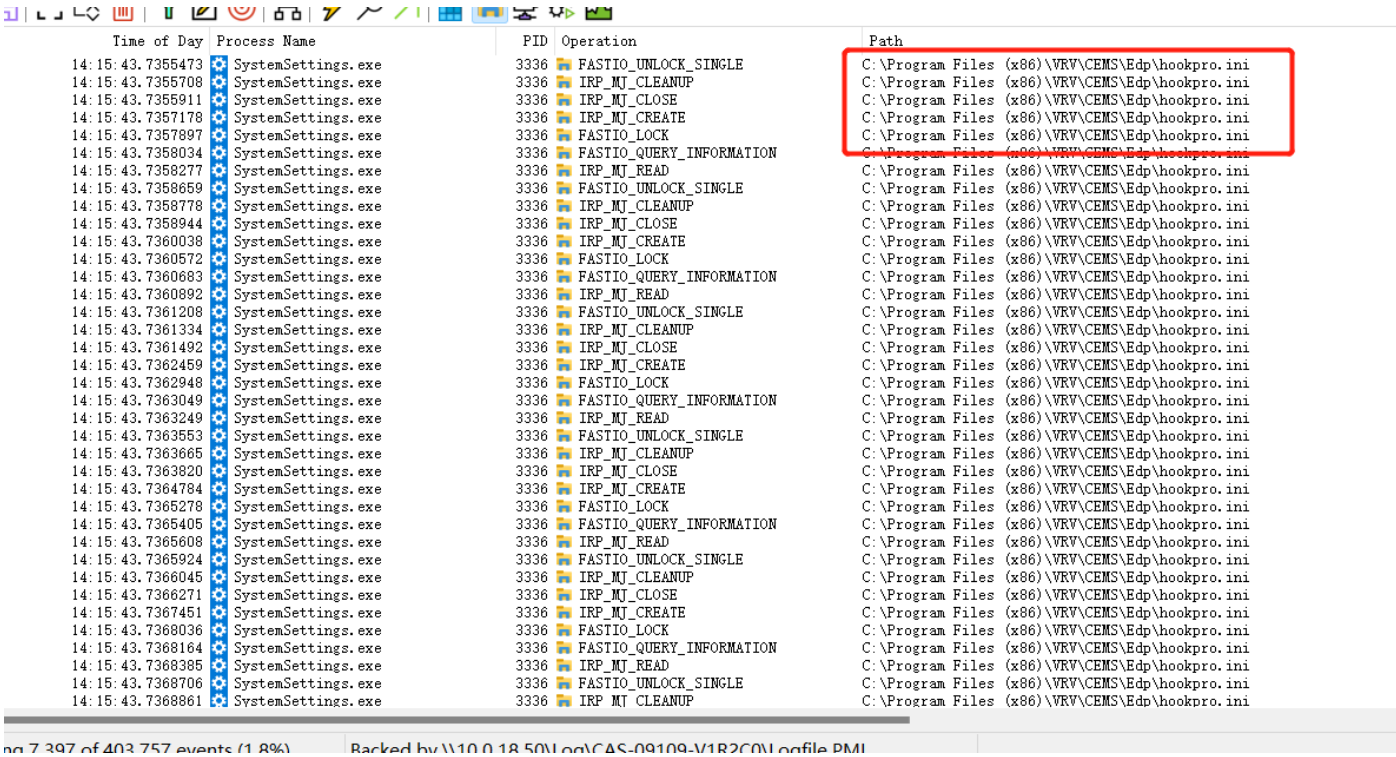
神州网信 CMIT

发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 6 月 8 日 15:40
收件人: '649443385@qq.com' <649443385@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; 茹晓峰 <15369185675@189.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-09109-V1R2C0] % 国网-河北电动汽车服务有限公司用户反馈字体显示异常 % 初次响应 CMIT:0001547

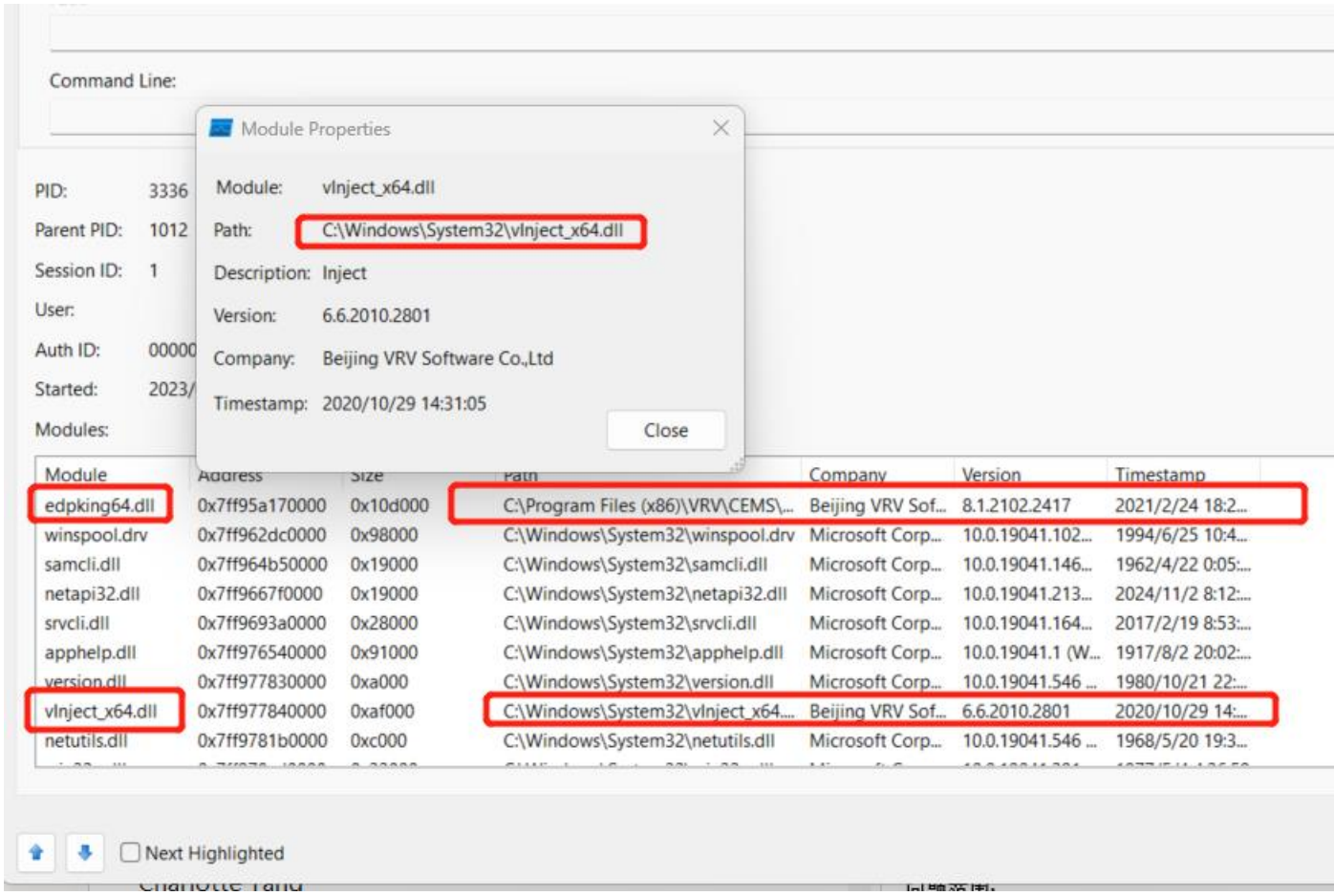
茹先生，您好:

由于电话未联系到您，谨以此邮件说明您上传的日志分析情况:

经过与本地实际抓取的系统显示界面过程对比来看，在操作系统读取显示界面的值时，可以看到应有其他第三方应用的干预，导致出现字体异常的问题，在调用系统设置界面过程中有三方应用 hook，inject 等行为。具体可参看下图:



Time of Day	Process Name	PID	Operation	Path
14:15:43.7355473	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_UNLOCK_SINGLE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7355708	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7355911	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLOSE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7357178	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CREATE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7357897	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_LOCK	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7358034	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_QUERY_INFORMATION	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7358277	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_READ	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7358659	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_UNLOCK_SINGLE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7358778	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7358944	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLOSE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7360038	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CREATE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7360572	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_LOCK	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7360683	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_QUERY_INFORMATION	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7360892	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_READ	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7361208	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_UNLOCK_SINGLE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7361334	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7361492	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLOSE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7362459	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CREATE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7362948	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_LOCK	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7363049	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_QUERY_INFORMATION	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7363249	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_READ	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7363553	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_UNLOCK_SINGLE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7363665	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7363820	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLOSE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7364784	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CREATE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7365278	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_LOCK	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7365405	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_QUERY_INFORMATION	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7365608	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_READ	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7365924	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_UNLOCK_SINGLE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7366045	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7366271	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLOSE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7367451	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CREATE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7368036	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_LOCK	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7368164	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_QUERY_INFORMATION	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7368385	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_READ	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7368706	SystemSettings.exe	3336	FASTIO_UNLOCK_SINGLE	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini
14:15:43.7368861	SystemSettings.exe	3336	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Program Files (x86)\VRV\CEMS\Edp\hookpro.ini



经查验，c:\windows\system32\vinject_x64.dll 应是金山毒霸的组件

下一步动作：

请卸载金山毒霸后查看是否问题依旧存在，有任何进一步的更新，可随时与我联系，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 6 月 7 日 14:11
收件人: '649443385@qq.com' <649443385@qq.com>
主题: [案例号: CAS-09109-V1R2C0]% 国网-河北电动汽车服务有限公司用户反馈字体显示异常 % 初次响应 CMIT:0001547

茹晓峰 您好:

由于电话未联系到您，我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈字体显示异常，在打开系统的部分菜单属性等界面可以发现明显的异常。

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。

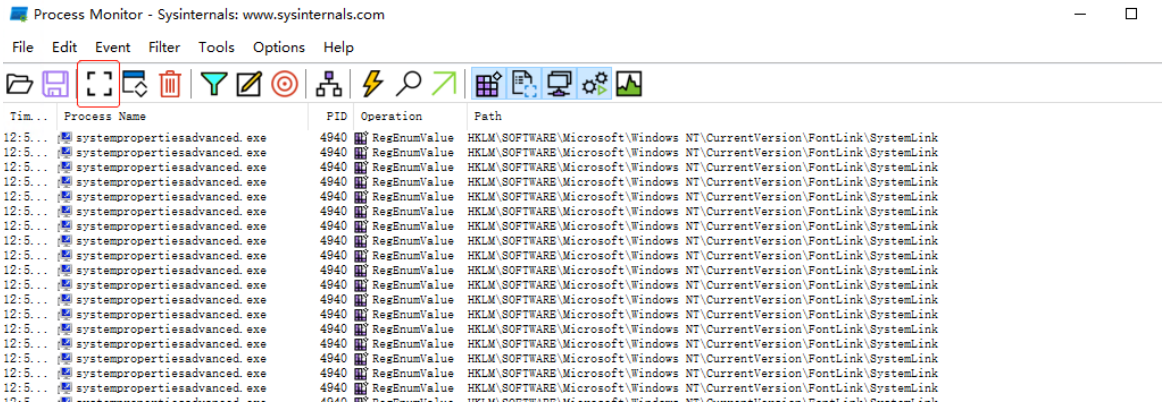
下一步动作：

请您按照如下步骤进行日志收取:

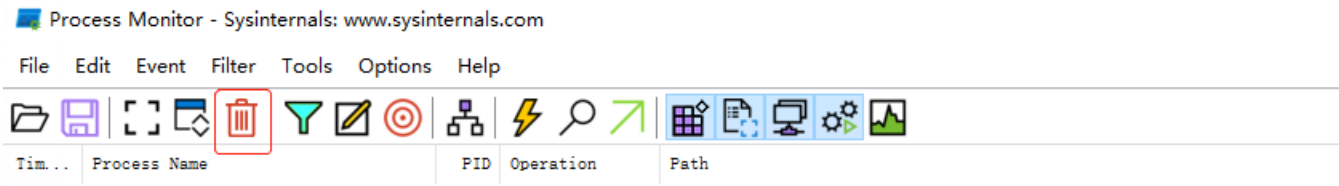
1. 下载附件两个工具并保存至本地后解压
2. 解压后运行 CMGELogCollector.exe，保持默认勾选，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面**生成日志压缩包**。

3， 解压完成后，双击执行 procmon64.exe

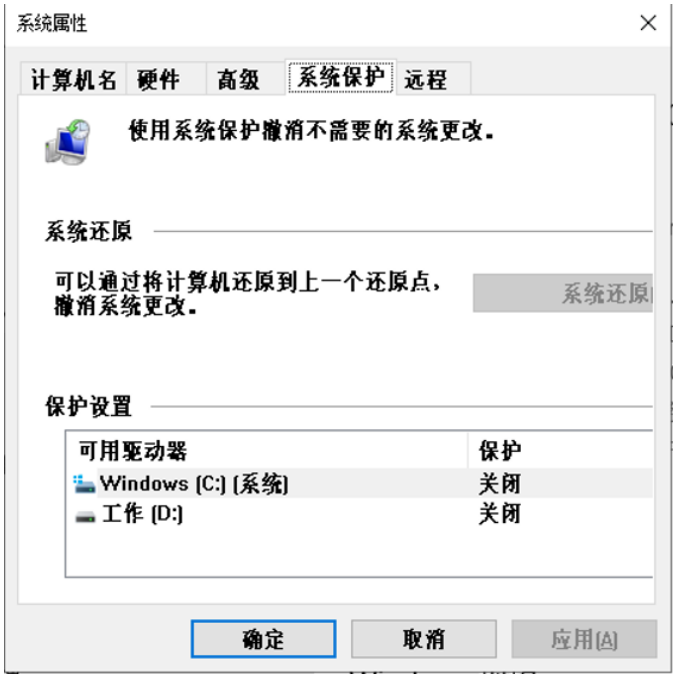
显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获



点击 clear 按钮，清空当前窗口，重新点击 capture 按钮，开始捕获



待问题复现后（即打开如下系统属性界面，显示字体异常），再次点击 capture 按钮，停止捕获



点击 File menu, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK，并将此文件回传给我进行分析

4. 将第 2 步和第 3 步生成的日志上传至以下 CDUC 系统。

5，**日志上传方法：**

6. 您可以登陆 https://cduc.cmgos.com，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

7. 用户名：hbddqcru

8. 密码：hbddqcru

9. **注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

10， ==========

11， **在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。**

12， 隐私声明

13， 为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人

数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

14， 神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

15， 神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

16， 在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括:

17， (1) 神州网信已获得您的明确授权;

18， (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的;

19， (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;

20， (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。

21， (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。

22,
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，但是仅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。

23,

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 6 月 7 日 10:46
收件人: 茹晓峰 <15369185675@189.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09109-V1R2C0]% 国网-河北电动汽车服务有限公司用户反馈字体显示异常 % 初次响应 CMIT:0001547

茹晓峰 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 李琦 。 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-09109-V1R2C0 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