

梁先生 您好:

如上午的电话沟通, 我将归档此案例。

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:

CMGE 系统安装一个即时通讯软件, 安装成功后, 重启系统报错

问题分析:

查看故障机的应用程序日志, 可以发现弹窗报错是由 sogouPY. ime 模块引起的, 测试卸载搜狗输入法后, 不再弹窗报错, 解决此问题。

问题总结:

卸载或者更新搜狗输入法, 解决 mobsync 和 logonui 弹窗报错问题。

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

发送时间: 2020 年 8 月 21 日 14:55

收件人: '梁立康' <761121509@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8] % 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

梁先生 您好:

感谢您的回复, 这边有任何进展, 都会及时联系您。

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: 梁立康 <761121509@qq.com>

发送时间: 2020 年 8 月 21 日 14:52

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8] % 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

您好, 按照您邮件中的方法操作修复系统文件无效, 日志收集工具文件及系统日志文件已按提示发到

CDUC 系统中, 麻烦协助分析, 谢谢!

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 8 月 21 日(星期五) 中午 1:56

收件人: "梁立康" <761121509@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8] % 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

梁先生 您好:

感谢您的回复, 通过您提供的信息可以看到这两个文件 Hash 值一致。

下一步排查方法:

1、您可以下载附件中的日志收集工具, 在故障机上解压运行此工具, 勾选如下图所示的内容:



然后点击收集，执行完成后会弹出文件管理器窗口，麻烦您把收集的日志通过 CDUC 系统上传日志。

2、使用管理员权限打开 cmd 命令行窗口，运行 `sfc /scannow` 命令尝试系统文件修复，运行完毕后查看是否有相关日志信息，如果有日志信息麻烦您把日志信息上传。

```
C:\Windows\system32>sfc /scannow
开始系统扫描。此过程将需要一些时间。
开始系统扫描的验证阶段。
验证 100% 已完成。
Windows 资源保护检测到损坏文件，但其中有一些无法修复。
对于联机修复，位于 windir\Log\CBS\CBS.log 的 CBS 日志文件中
有详细信息。例如 C:\Windows\Log\CBS\CBS.log。对于脱机修复，
/OFFLOGFILE 标志提供的日志文件中包含详细信息。
C:\Windows\system32>
```

修复完成后，重启计算机验证是否还出现弹窗报错情况。

文件上传方法：

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。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：GDJDJ

密码：GDJDJ

← → ↻ 🔒 cduc.cmgos.com/process.php?do=login&username=gjdw01&password=gjdw01

{"status":"error","message":
×<\a>\u63d0\u4f9b\u7684\u51ed\u636e\u4e0d\u6b63\u786e\u3002<\div>"}

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

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: 梁立康 <761121509@qq.com>

发送时间: 2020 年 8 月 21 日 12:22

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8]% 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

今天新装的一台机器问题复现了，按照您发的操作完成了系统文件检查，相关截图已发到贵司之前的文件上传系统，麻烦协助分析下谢谢。

--, ----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 8 月 14 日(星期五) 下午 2:46

收件人: "梁立康" <761121509@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8 ] % 广东省
戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

梁先生 您好:

您那边报错文件的 hash 值对比以及安全软件扫描结果如何? 期待您的反馈。

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
发送时间: 2020 年 8 月 14 日 10:50
收件人: '梁立康' <761121509@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8 ] % 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 %
CMIT:0001657

梁先生 您好:

我这边安装您给的即时通信软件后, 没有复现您那边的问题。

初步判断这两个报错文件可能已经损坏, 您可以使用以下 powershell 命令检查这两个文件的 hash 值, 对比正常计算机的文件以及包错文件的 hash 值。

针对 V2020-L 系统, 这两个文件 hash 值如下:

打开 powershell

get-filehash c:\windows\system32\logonui.exe

Algorithm	Hash	Path
SHA256	9358EF8CB7FB08581D74274005263BD8FA2E6E0FC443930B25FD345CF6CE9071	C:\windows\system32\logonui.exe

get-filehash C:\windows\system32\mobsync.exe

Algorithm	Hash	Path
SHA256	61248F04A068B1FF16C3609E1454B8E787DD40BFF57CC46F4FC18DB40FFB8028	C:\windows\system32\mobsync.exe

您也可以先使用杀毒软件对本机先进行杀毒尝试。

麻烦您反馈文件 hash 对比以及杀毒软件扫描结果, 根据测试结果我们再确定下一步操作。

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



神州网信
C M I T

发件人: 梁立康 <761121509@qq.com>
发送时间: 2020 年 8 月 13 日 17:57
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号:  CAS-02787-L3W1M8 ] % 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错
 % CMIT:0001657

好的! 麻烦尽快处理! 谢谢!

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;
发送时间: 2020 年 8 月 13 日(星期四) 下午 5:53
收件人: "梁立康" <761121509@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号:  CAS-02787-L3W1M8 ] % 广东省戒毒管理局用户
反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

梁先生 您好:

软件安装包已收到, 这边有任何进展, 都会及时联系您。

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: 梁立康 <761121509@qq.com>
发送时间: 2020 年 8 月 13 日 17:51
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8 ] % 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

您好, 已按要求提供引起故障的软件安装包, 麻烦协助处理!

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 8 月 13 日(星期四) 下午 5:47

收件人: "梁立康" <761121509@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-02787-L3W1M8] % 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错 % CMIT:0001657

梁先生 您好:

根据刚才的电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

问题定义：CMGE 系统安装一个即时通讯软件，安装成功后，重启系统报错

问题范围：协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

麻烦您把这个即时通信软件安装程序通过 CDUC 上传给我们，供测试复现问题。

文件上传方法：

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。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：GDJDJ

密码：GDJDJ



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

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 8 月 13 日 17:34

收件人: 梁先生 <761121509@qq.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02787-L3W1M8]% 广东省戒毒管理局用户反馈安装软件后系统报错
% 初次响应 CMIT:0001657

梁先生 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-02787-L3W1M8 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”。