

许先生 您好：

感谢您的回复，确认问题已经解决，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：

福建分行右键单击“此电脑”，选择“管理”后报错。

问题总结：

调整组策略 **PO-通用终端-Win10**，不删除 IsShortcut 键值，解决问题。

问题分析：

经测试验证，确认此问题与注册表键值 IsShortcut 被删除有关。

通过 gpresult 查询组策略应用日志，发现域控推送的组策略 **PO-通用终端-Win10** 中，有一条配置是删除 IsShortcut 键值，此组策略配置导致了右键“**此电脑**”选择“**管理**”出现报错的问题。

注册表项(注册表项路径: HKEY_CLASSES_ROOT\lnkfile, 值名称: IsShortcut)	
以下设置应用于此对象。在此类别内，最靠近报告顶部的设置为解决冲突时的主要设置。	
IsShortcut	
入选的 GPO	PO-通用终端-Win10
结果: 成功	
常规	
操作	删除
属性	
配置单元	HKEY_CLASSES_ROOT
注册表项路径	lnkfile
值名称	IsShortcut

需要用户在域控上重新配置组策略 **PO-通用终端-Win10** 不删除 IsShortcut 键值，并手动为已出现问题的设备添加注册表键值 IsShortcut。

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)



---

发件人: Windows Server 技术支持 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 6 月 27 日 17:47  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: Windows Server 技术支持 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; win10 升级支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06439-Z4Q0Y1 ] % |P2|ICBC|福建分行右击单击此电脑选择管理后报错 % 初次响应 CMIT:0001014

已解决, 请归档。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心(珠海)

许翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2022-06-27 17:06:31  
收件人: "Windows Server 技术支持" <[windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
抄送: "win10 升级支持" <[win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>; "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>  
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06439-Z4Q0Y1 ] %

|P2| ICBC| 福建分行右击单击此电脑选择管理后报错 % 初次响应 CMIT:0001014

许先生 您好:

请您与最终用户沟通, 修改域控推送的组策略 **PO-通用终端-Win10**, 不删除 IsShortcut 键值, 并手动为故障机添加注册表键值 IsShortcut, 确认是否解决问题。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: 2022 年 6 月 22 日 15:59  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06439-Z4Q0Y1 ] % |P2| ICBC| 福建分行右击单击此电脑选择管理后报错 % 初次响应 CMIT:0001014

许先生 您好:

查看您上传的日志信息, 域控推送的组策略 **PO-通用终端-Win10** 中, 有一条配置是删除 IsShortcut 键值, 此组策略配置导致了右键“**此电脑**”选择“**管理**”出现报错的问题。

注册表项(注册表项路径: HKEY_CLASSES_ROOT\lnkfile, 值名称: IsShortcut)	
以下设置应用于此对象。在此类别内, 最靠近报告顶部的设置为解决冲突时的主要设置。	
IsShortcut	
入选的 GPO	PO-通用终端-Win10
结果: 成功	
常规	
操作	删除
属性	
配置单元	HKEY_CLASSES_ROOT
注册表项路径	lnkfile
值名称	IsShortcut

需要用户在域控上重新配置组策略 **PO-通用终端-Win10** 不删除 IsShortcut 键值, 并按照上一封邮件操作手动为故障机添加注册表键值 IsShortcut。

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: 2022 年 6 月 21 日 17:56  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06439-Z4Q0Y1 ] % |P2|ICBC|福建分行右击单击此电脑选择管理后报错 % 初次响应 CMIT:0001014

许先生 您好:

经过您的确认, 按照上一份邮件的操作解决了最终用户的问题。

最终用户想要了解出现此问题的原因, 需要收集相关系统日志分析, 尝试查看系统日志中是否有相关线索。

请您使用日志收集工具 CMGELogCollector.exe 收集设备系统日志，也请您与最终用户了解是否运行了一些系统优化、美化工具。

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)



---

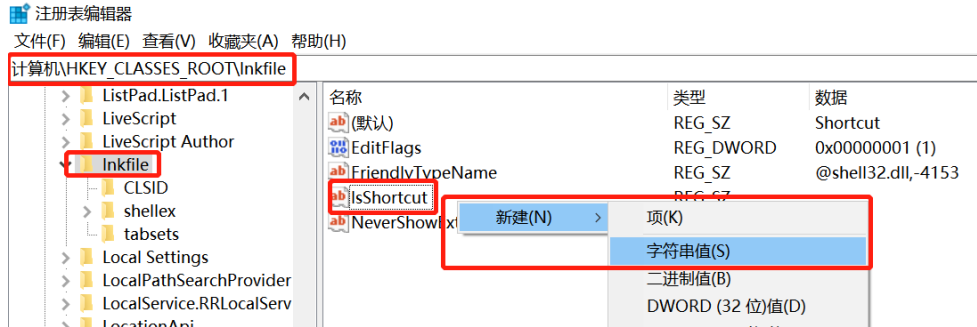
发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 6 月 20 日 17:22  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06439-Z4Q0Y1 ] % |P2|ICBC|福建分行右击单击此电脑选择管理  
后报错 % 初次响应 CMIT:0001014

许先生 您好:

根据您提供的报错信息，查询资料有可能与桌面应用的快捷方式图标移除了左下角的小箭头有关。

您可以按照以下方式检查以下注册表位置并进行操作:

- 1) 同时按下 Windows+R 键，运行 regedit;
- 2) 定位到“计算机\HKEY\_CLASSES\_ROOT\lnkfile”;
- 3) 如果没有键“IsShortcut”，右键单击“新建”→“字符串值”，并命名为“IsShortcut”。



4) 重启计算机，验证右键单击“此电脑”，选择“管理”是否可以正常打开。

请注意注册表的路径与键值的字母，为避免输入错误的字母，**建议复制邮件中的文字**，或者直接**导入附件中的注册表文件**。

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: 2022 年 6 月 17 日 16:15  
收件人: 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: [win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn); ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06439-Z4Q0Y1 ] % |P2|ICBC|福建分行右击单击此电脑选择管理后报错 % 初次响应 CMIT:0001014

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

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：

福建分行右键单击“此电脑”，选择“管理”后报错。

**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。

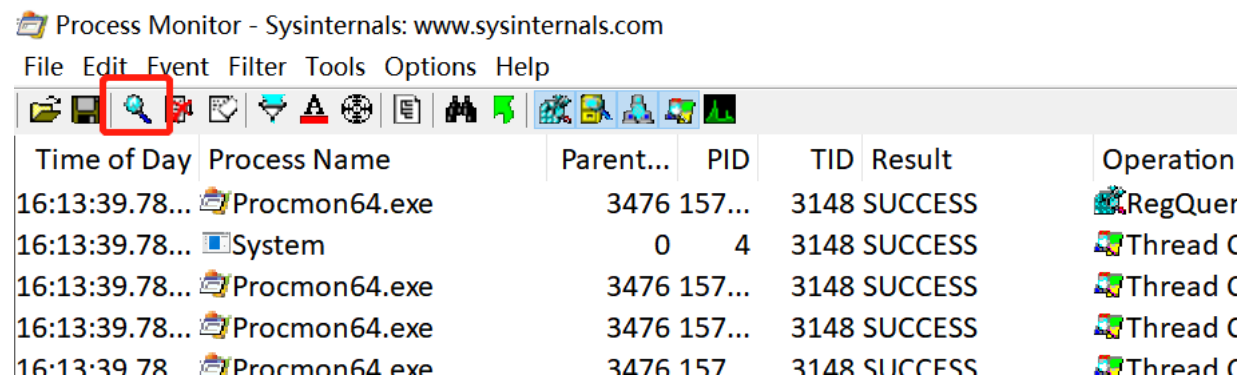
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

请您按照以下方式收集相关日志。

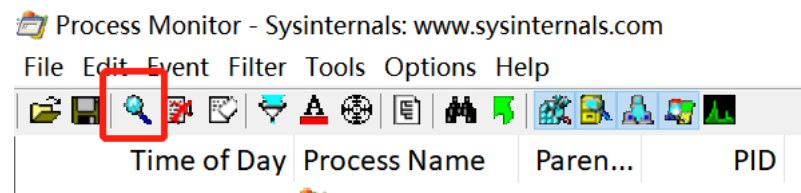
**Procmon 日志:**

1) 下载附件中的 Procmon.zip，解压后**双击 procmon.exe 运行**，点击 Accept 后，到达此页面，会有大量条目出现，此时处于抓取状态；

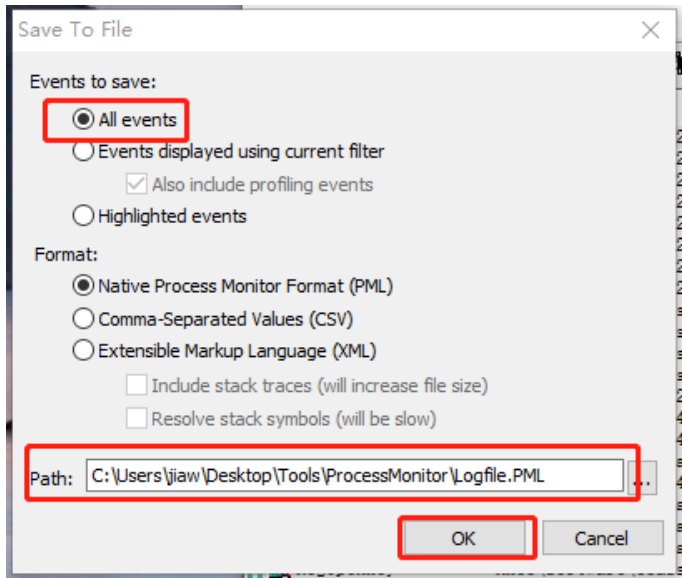


2) 右键单击“此电脑”，选择“管理”，复现报错提示。

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;



5) 将 PML 文件重命名为“错误日志”、打包压缩， 上传到 sftp 服务器。

系统日志:

1) 下载附件中的 CMGELogCollector.zip， 解压后运行 CMGELogCollector.exe， 勾选全部选项， 点击“收集”， 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包， 将日志上传到 sftp 服务器。



=====  
=====



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。

## 隐私声明

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。

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。

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。

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：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (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；
- (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。
- (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。

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，但是仍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。

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: 2022 年 6 月 17 日 14:56  
收件人: 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto>windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-06439-Z4Q0Y1 ] % |P2|ICBC|福建分行右击单击此电脑选择管理后报错 % 初次响应 CMIT:0001014

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-06439-Z4Q0Y1 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”。

---

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC

written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.