

彭先生，您好，

很高兴收到您的邮件反馈，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。

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

案例范围：用户使用神州网信 v2020-1.1207.000（系统版本 17763.774），初次使用时，无法点开开始菜单，闪退，右击桌面同样闪退无法调出快捷菜单，用户自行重置过系统，也指导过用户在神州网信官网下载镜像重新安装，问题依旧

案例进展：用户不使用联想官网驱动，使用鲁大师安装驱动程序，将问题解决。定位与硬件驱动相关，但未定位是哪个驱动引发的问题。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 23 日 13:59

收件人: '289004638@qq.com' <289004638@qq.com>

抄送: '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02029-F2N5G1] % |普通事件|Lenovo|使用 V2020-L 版本点击开始菜单和右键桌面闪退 % 初次响应 CMIT:0001932

彭先生，您好，

按照案例的处理规则，我将定期与您沟通案例情况。您可以安排合适的时间，我可以按照您所预约的时间与您取得电话沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 20 日 14:04

收件人: '289004638@qq.com' <289004638@qq.com>

抄送: '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02029-F2N5G1] % |普通事件|Lenovo|使用 V2020-L 版本点击开始菜单和右键桌面闪退 % 初次响应 CMIT:0001932

彭先生，您好，

关于点击开始菜单和右键桌面闪退的问题，如果您按照<2020 年 3 月 11 日 16:44>的邮件进行操作后有结果或有问题，可以回复此邮件。您也可以回复方便电话沟通的时间，我可以电话和您沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 18 日 11:16

收件人: '289004638@qq.com' <289004638@qq.com>
抄送: '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02029-F2N5G1] % |普通事件|Lenovo|使用 V2020-L 版本点击开始菜单和右键桌面闪退 % 初次响应 CMIT:0001932

彭先生, 您好,

昨天您不方便接听电话, 可以按照第一封邮件提示进行操作, 并反馈结果。
或者您可以回复方便的时间点, 我将与您取得电话沟通。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 3 月 13 日 10:45
收件人: '289004638@qq.com' <289004638@qq.com>
抄送: '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02029-F2N5G1] % |普通事件|Lenovo|使用 V2020-L 版本点击开始菜单和右键桌面闪退 % 初次响应 CMIT:0001932

彭先生, 您好,

根据案例处理原则我们将定期与您取得联系。您可以按照上封邮件操作并反馈, 如果需要协助请回复此邮件, 我将与您取得电话联系。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 11 日 16:44

收件人: '289004638@qq.com' <289004638@qq.com>

抄送: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02029-F2N5G1] % |普通事件|Lenovo|使用 V2020-L 版本点击开始菜单和右键桌面闪退 % 初次响应 CMIT:0001932

彭先生, 您好,

问题定义: 用户使用神州网信 v2020-1.1207.000 (系统版本 17763.774), 初次使用时, 无法点开开始菜单, 闪退, 右击桌面同样闪退无法调出快捷菜单, 用户自行重置过系统, 也指导过用户在神州网信官网下载镜像重新安装, 问题依旧

如果在方便的时间, 建议您按照下面的操作测试并反馈, 对定位问题很关键。

建议操作:

- 1) 查看其他同样型号的机器, 确认是否出现同样的问题;
- 2) 使用您之前下载的纯净版 CMGE V2020-L 操作系统在问题机器上全新安装, 完毕后不安装任何驱动和三方软件。使用、观察, 确认问题是否复现;
- 3) 从联想官网下载并逐一安装驱动, 网卡、主板、显卡等。每安装一种驱动观察使用一段时间, 确认问题是否复现。

此外, 为了节省您的时间, 请在故障计算机上下载、安装 Teamviewer, 我可以远程操作机器。

Teamviewer 下载地址: 点击下图中的按钮, 进行下载。下载完毕后安装

<https://www.teamviewer.com/cn/>

TeamViewer 14 现在可提供!

远程控制和远程支持领域的全新标准

首屈一指的一体化解决方案。立即购买或升级 – 或下载供个人使用的免费版本。

免费下载

供个人使用



参考价格

供商业使用



[隐私政策](#)

[了解有关TeamViewer14的更多信息](#)

下载后将下图红框的 ID 和密码回复给我，或者截图回复给我。我就可以远程操作了



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 11 日 14:40

收件人: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02029-F2N5G1] % |普通事件|Lenovo|使用 V2020-L 版本点击开始菜单和右键桌面闪退 % 初次响应 CMIT:0001932

王晨光 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 贾伟 。 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-02029-F2N5G1 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”。