

许先生 您好:

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

**案例总结:**

**问题定义:**

用户反馈在 Win 7 系统上, 近期有一台设备在使用一段时间后, 用户桌面随机位置会显示 “刷新” 列表字样, 且无法消失, 重启计算机可以恢复正常, 但使用一段时间后容易再次出现, 需要协助排查。

**问题总结:**

与最终用户沟通了解问题具体情况, 并测试过关闭 explorer.exe 进程后, “刷新” 列表依旧存在, 怀疑 “刷新” 列表是其他进程创建的。

请最终用户尝试使用 processexplorer 工具是否可以获取到 “刷新” 列表的窗口信息。

最终用户未反馈后续测试情况, 经接口人确认, 暂时归档案例。

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: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 3 月 6 日 15:13

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10873-R9F5P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统右键桌面刷新卡图标问题 % 初次响应 CMIT:0001696

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

来信是想询问当前案例情况。请您与最终用户沟通, 近期是否还出现类似问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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:** 2024 年 3 月 4 日 14:43

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10873-R9F5P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统右键桌面刷新卡图标问题 % 初次响应 CMIT:0001696

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通, 使用 process explorer 工具测试是否可以选中“刷新”列表, 近期是否还出现类似问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: 2024 年 2 月 27 日 10:41  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-10873-R9F5P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统右键桌面刷新卡图标问题 % 初次响应 CMIT:0001696

许先生 您好:

来信是想询问当前案例情况。最终用户使用 process explorer 工具测试是否可以选中“刷新”列表, 近期是否还出现类似问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: 2024 年 2 月 20 日 17:30  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10873-R9F5P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统右键桌面刷新卡图标问题 % 初次响应 CMIT:0001696

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:**

用户反馈在 Win 7 系统上, 近期有一台设备在使用一段时间后, 用户桌面随机位置会显示“刷新”列表字样, 且无法消失, 重启计算机可以恢复正常, 但使用一段时间后容易再次出现, 需要协助排查。

**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。

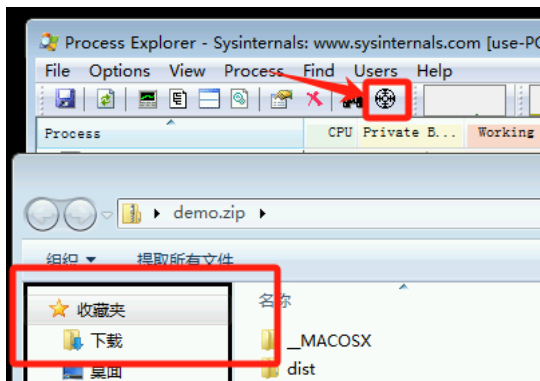
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

与最终用户沟通了解到这个问题是近两天才出现, 且测试过关闭 **explorer.exe** 进程后, “刷新”列表依旧存在, 怀疑“刷新”列表是其他进程创建的, 请帮忙提供以下信息, 并尝试使用 **processexplorer** 工具是否可以查找到“刷新”列表的窗口情况。**具体操作如下:**

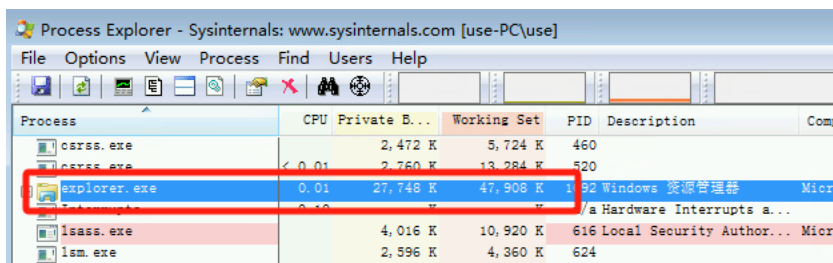
- 1) 请提供出现“刷新”列表问题的桌面截图。
- 2) 从以下链接下载 **processexplorer** 工具, 解压后运行。

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=1246&token=BWOurzOkdXZGF39VLYTaybIJWrdfb3ts>

3) 使用鼠标按住瞄准镜图标不放，将此瞄准镜图标拖到无法消失的“刷新”列表上，查看是否会出现对应的方框选中“刷新”列表。



4) 此时放开鼠标左键，此时在 process explorer 工具上应该会定位到此窗口对应的应用进程。



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: 2024 年 2 月 20 日 13:00  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-10873-R9F5P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统右键桌面刷新卡图标问题 % 初次响应 CMIT:0001696

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-10873-R9F5P9 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”。