

王先生，您好

作为我们 Windows10 神州网信政府办产品的重要客户，我们非常重视您的问题和您的使用体验。我们多次通过电话和邮件来联系您，想进一步了解问题进展，但都没有得到您回应。

由于长时间未能联系上您，我们将在 2 个工作日后暂时归档这个工单。考虑到您可能是因为出差，或者工作繁忙等原因不能及时联系我们，我们建议您可以在随后的 2 个工作日内的任意时间告知我们您仍在关注这个工单，我们将会继续保持对这个工单的跟进，直至工单解决。

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。

工单归档后，我们的服务邮箱会发送“客户满意度调查”，希望您对我们提供的服务作出评价，这对我个人提高以及对整个技术支持服务质量的提高有着重要意义。您的满意和认可是我们服务的宗旨与目标。如果您有任何疑问，请及时联系我们。

感谢您的理解和支持，祝您工作顺利！

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话：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: 2021 年 4 月 1 日 15:08

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光'

<wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的
WPS 的表格时特别慢，有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生，您好

之前和您电话沟通过，现在还未收到您反馈的日志文件。
如果需要我们协助，可回复此邮件。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 2021 年 3 月 29 日 15:36

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光'
<wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的
WPS 的表格时特别慢，有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好，

还未收到您反馈的日志信息，如果需要我们协助您可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 2021 年 3 月 25 日 15:44

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的 WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好,

上午电话未能联系到您, 您可以按照之前邮件内容进行日志收集。
如果长时间未能得到回复, 我们将对此案例进行暂时归档。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 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: 2021 年 3 月 23 日 10:56

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的 WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好,

来信是想咨询当前案件进展状况。

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 2021 年 3 月 15 日 17:48

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的
WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好,

根据之前我们电话沟通的结果, 如果您有时间进行日志和信息收集工作, 或者还有
需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 2021 年 3 月 12 日 14:28

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的 WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好,

根据之前电话沟通的结果, 如果针对当前案件您已经完成相关信息收集, 或者还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 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: 2021 年 3 月 8 日 15:11

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光' <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的 WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好,

来信是想咨询当前案件进展状况。

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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2021 年 3 月 5 日 9:10
收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; '王晨光'
<wangcg5@lenovo.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的
WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好,

还未收到您的日志反馈。如果您在日志收集过程中遇到问题, 或有其他地方需要我们协助, 您可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2021 年 3 月 3 日 16:05

收件人: '987676918@qq.com' <987676918@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; 王晨光
<wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的
WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

王先生 您好,

根据之前的讨论, 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:

神州网信 V0-H 系统在使用 wps 表格打开内容时, 会特别的慢, 有时候还会黑屏 (当表格数据量较大时), 同一个表格复制到 win10 普通版本机器上正常打开; 用户卸载重做 wps 后问题依旧, 重置系统之后正常几天, 然后故障再次出现, 用户使用机器自带的硬件自检功能检测硬件正常; 现一批一共 100 台机器, 40 多台出现这样的问题, 用户需求正常打开表格使用。

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。

日志收集:

一、请压缩后上传打开有问题的 wps 表格, 以及 wps 安装程序, 有助于我在本地复现问题现象, 更有效地定位问题原因。

二、工具收集

1) 首先, 在有问题的计算机上和正常打开 wps 表格的计算机上, 分别下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。复现问题现象 (此案例为打开 wps 表格慢), 之后双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选系统日志, 组策略信息、网络信息、软件信息, 系统进程、已安装补丁, 点击收集。

2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。

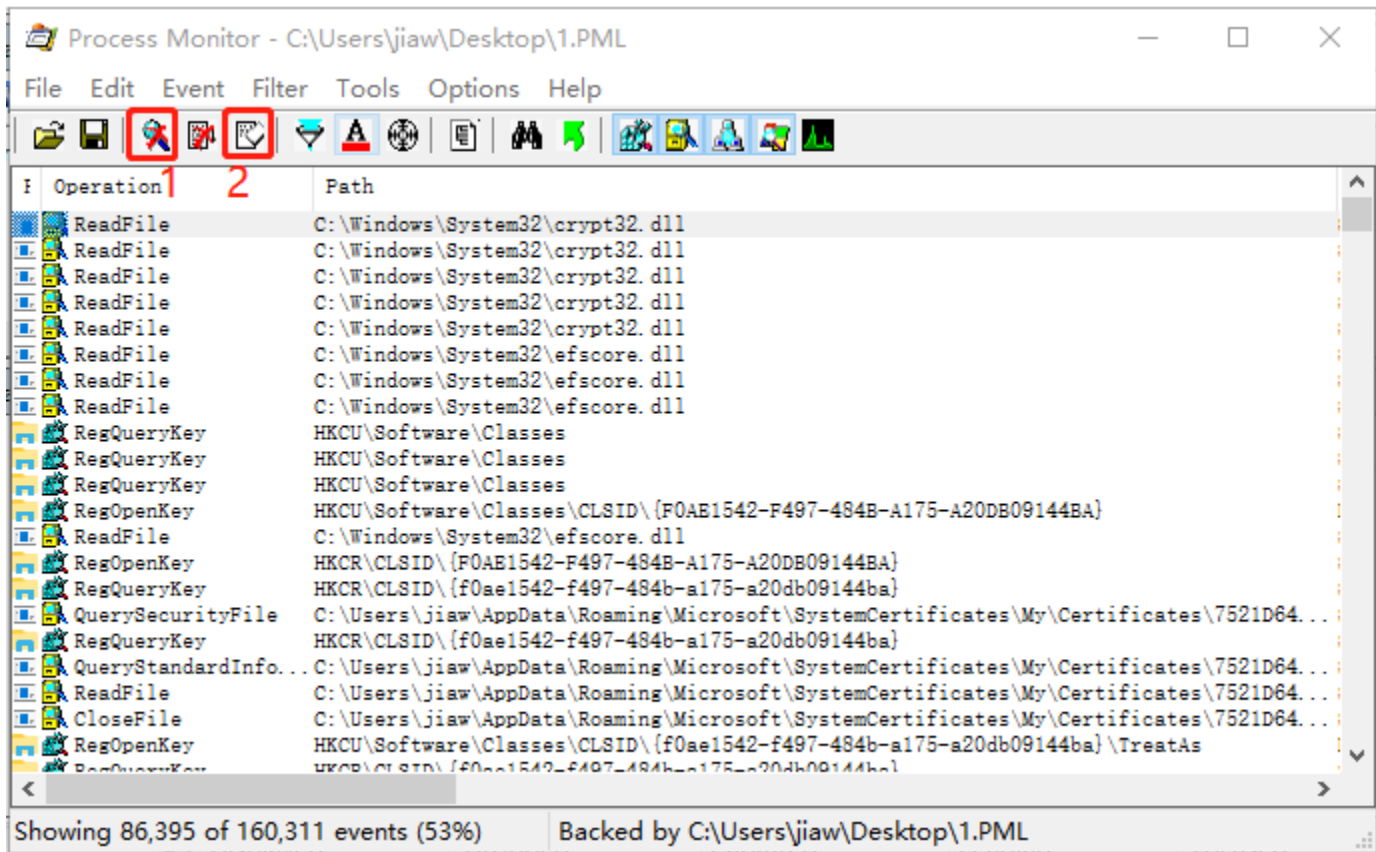


3) 将 2 份日志文件分别重命名、并将压缩文件上传。

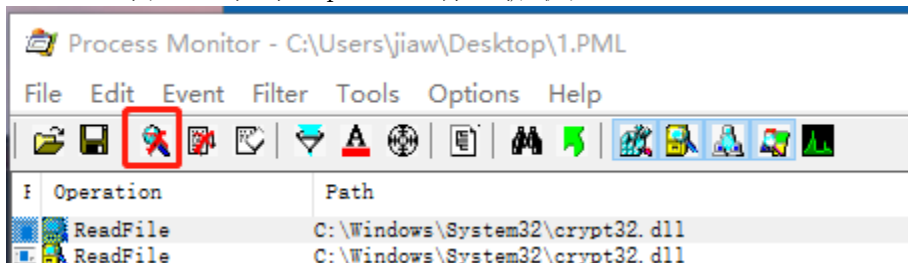
三、抓取 Procmon 日志；

在正常打开 wps 的系统上、和打开 wps 表格缓慢的系统上，分别收取 procmon 日志：

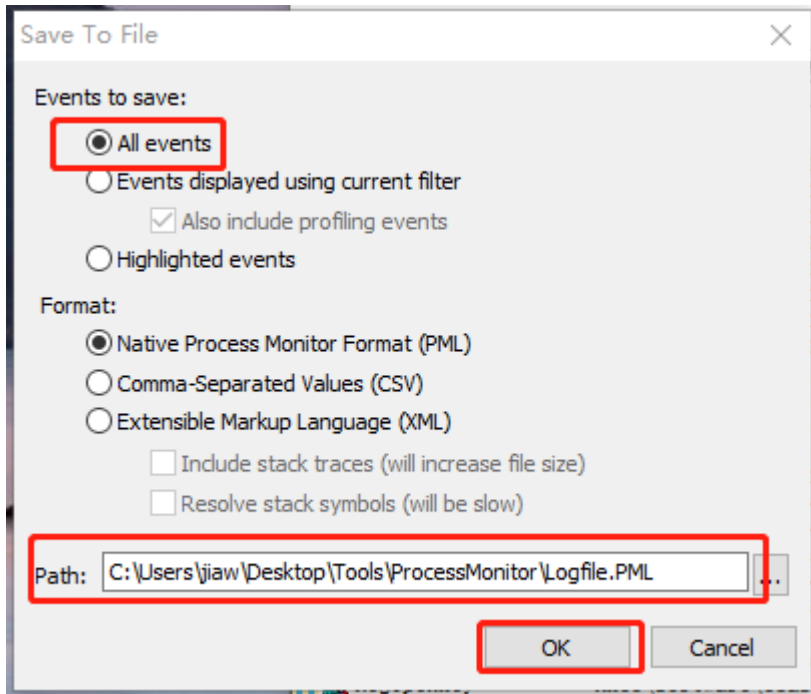
- 1) 请下载并解压附件<ProcessMonitor.zip>;
- 2) 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；



3) 准备好复现条件，点击下图的图标开始抓取。**复现问题，记录时间点**（对于案例分析极为重要。例如出现弹框报错的时间点），出现问题现象后。回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture，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) 分别将 2 个 PML 文件重命名、打包压缩，并邮件反馈问题出现的时间点。

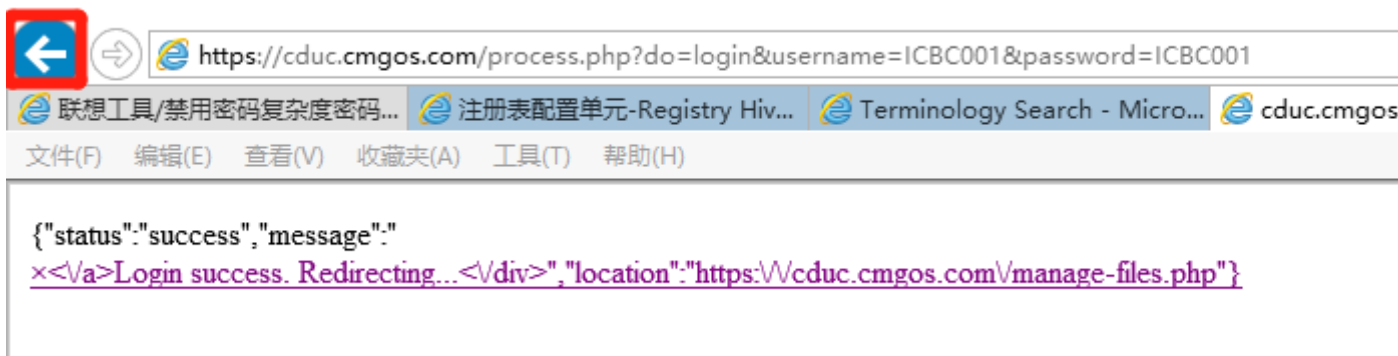
日志上传:

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

如果登录不成功，点击后退即可

用户名: ZGNYYHXZFH

密码: ZGNYYHXZFH



注意，添加文件后点击上传文件

=====

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话：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: 2021 年 3 月 3 日 14:51

收件人: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03849-J8S4H3] % |普通事件|联想|机器打开工作表比较多的 WPS 的表格时特别慢, 有时还会黑屏 % 初次响应 CMIT:0001766

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-03849-J8S4H3 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”。