Hi Lyman,

如之前沟通，最新版本升级客户端安装文件已经发送给用户。此版本修复了句柄数增加问题。所以此案例将关闭归档。如果在更新了最新版本升级客户端后仍然存在句柄数增加问题请及时与我们联系，我们将及时为您提供帮助。
感谢您对我们服务的支持。
顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: Tuesday, September 15, 2020 5:45 PM
收件人: '940342645@qq.com' <940342645@qq.com>; '1425423233@qq.com' <1425423233@qq.com>
抄送: Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02799-V1X1M8]％ 邢台市人民医院反馈升级客户端句柄数占用过多导致系统性能降低问题 ％初次响应 CMIT:0001707

董女士/韩先生 您好,

附件内含最新版本升级客户端，此版本修复了句柄数增加问题。请您卸载现有升级客户端后安装最新版本然后反馈是否仍然存在系统性能问题。
如果您在卸载/安装过程中遇到任何问题请随时联系，我们将及时为您提供帮助。
感谢您对我们服务的支持。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: Monday, August 24, 2020 10:53 AM
收件人: '940342645@qq.com' <940342645@qq.com>; '1425423233@qq.com' <1425423233@qq.com>
抄送: Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02799-V1X1M8] % 邢台市人民医院反馈升级客户端句柄数占用过多导致系统性能降低问题 % 初次响应 CMIT:0001707

董女士 您好,

由于之前电话未能联系上您所以发送邮件了解问题排查及日志收集进展。如果您在排查或日志收集过程中遇到问题请您随时联系，我们将及时为您处理。
感谢您对我们服务的支持。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: Friday, August 21, 2020 5:04 PM
收件人: '940342645@qq.com' <940342645@qq.com>; '1425423233@qq.com' <1425423233@qq.com>
抄送: Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02799-V1X1M8] % 邢台市人民医院反馈升级客户端句柄数占用过多导致系统性能降低问题 % 初次响应 CMIT:0001707

董女士 您好,

由于之前电话未能联系上您所以发送邮件了解问题排查及日志收集进展。如果您在排查或日志收集过程中遇到问题请您随时联系，我们将及时为您处理。
感谢您对我们服务的支持。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: Thursday, August 20, 2020 11:24 AM
收件人: '940342645@qq.com' <940342645@qq.com>; '1425423233@qq.com' <1425423233@qq.com>
抄送: Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02799-V1X1M8] % 邢台市人民医院反馈升级客户端句柄数占用过多导致系统性能降低问题 % 初次响应 CMIT:0001707

董女士 您好,

如之前电话沟通，您将联系现场工程师进行问题排查以及日志收集现特将排查步骤以及日志收集工具及收集步骤发送给您以便现场工程师进行操作。
同时也烦请您提供时间安排计划。以下是需要进行的问题排查，日志收集工具/操作步骤请查收附件。其它具体细节请您参照往来邮件历史。

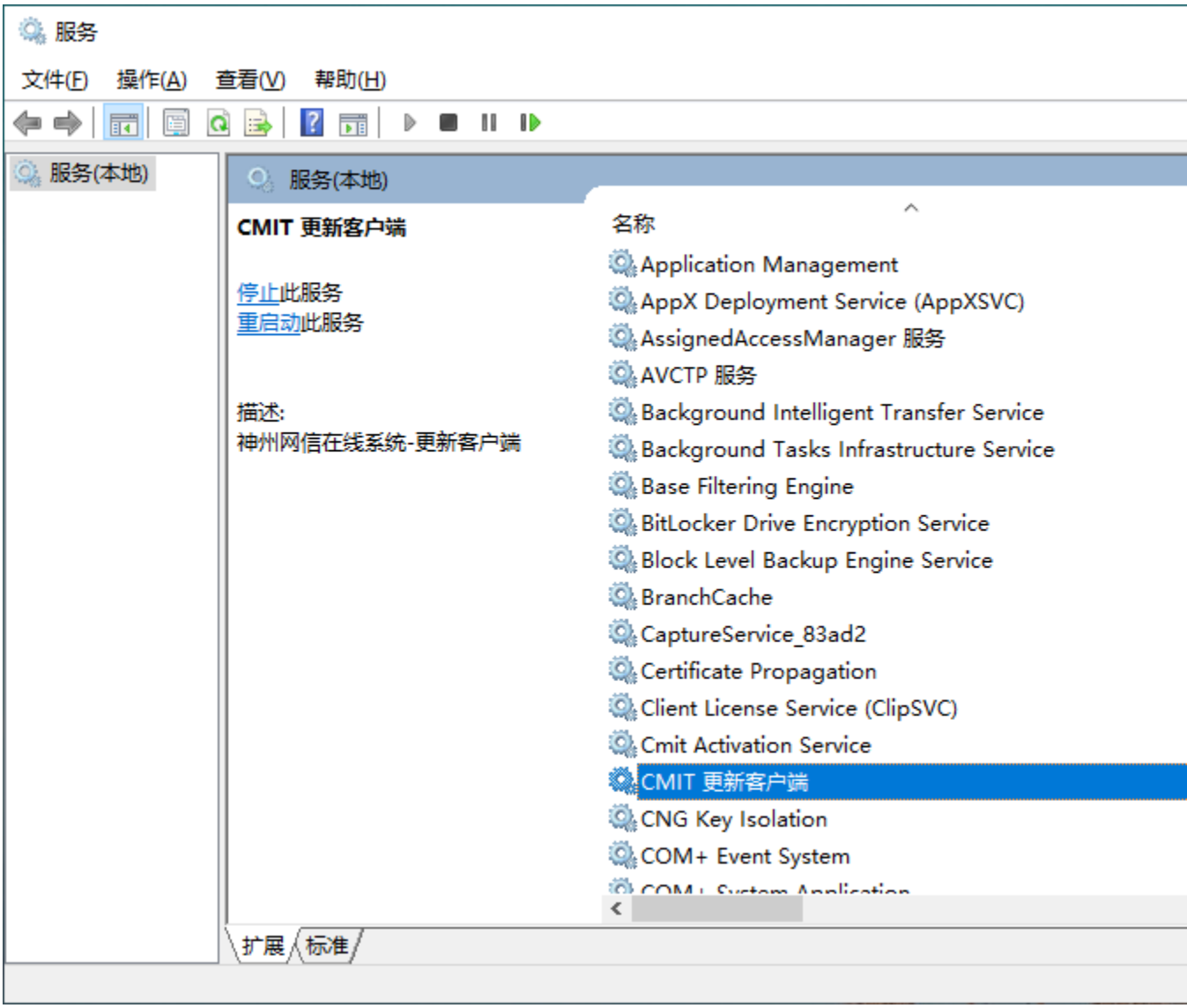
排查问题：

1. CMIT 更新客户端版本信息。（操作步骤请参照上一封邮件）
2. 在问题设备上停止 CMIT 更新客户端服务，并截取服务关闭前后资源监视器截图。

停止 CMIT 更新客户端操作步骤如下：

1. 如下图所示以管理员权限打开服务管理器。

2. 从服务列表中找到 **CMIT 更新客户端** 服务



3. 双击打开 **CMIT 更新客户端服务**

同时，烦请您提供更新客户端服务运行/停止前后系统资源监视器截图。（开始菜单中输入“资源监视器”，然后以管理员方式打开。勾选 CmitUpdateAgent.exe）

资源监视器

文件(F) 监视器(M) 帮助(H)

概述 CPU 内存 磁盘 网络

名称	PID	描述	状态
CmitUpdateAgent.exe	3712	CMIT Update Agent	正在运行
ChsIME.exe	4152	Microsoft IME	正在运行
ChsIME.exe	5428	Microsoft IME	正在运行
csrss.exe	2224		正在运行
csrss.exe	424		正在运行
csrss.exe	500		正在运行
ctfmon.exe	968	CTF 加载程序	正在运行
dllhost.exe	3792	COM Surrogate	正在运行

磁盘

0 千字节/秒磁盘 I/O　　1% 最

按 CmitUpdateAgent.exe 筛选

名称	PID	文件	读(字节/秒)	写(字节/秒

网络

0 Kbps 网络 I/O　　0% 网

按 CmitUpdateAgent.exe 筛选

名称	PID	地址

内存

0 硬中断/秒　　58% 已

按 CmitUpdateAgent.exe 筛选

名称	PID	硬中断/秒	提交(KB
CmitUpdateAgent.exe	3712	0	1,520

顺颂商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: Wednesday, August 19, 2020 3:06 PM
收件人: '940342645@qq.com' <940342645@qq.com>; '1425423233@qq.com' <1425423233@qq.com>
抄送: Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02799-V1X1M8] % 邢台市人民医院反馈升级客户端句柄数占用过多导致系统性能降低问题 % 初次响应 CMIT:0001707

董女士/韩先生 您好,

经之前的电话沟通请您协助提供以下信息以及日志:

- CMGE 操作系统版本号
- CUA 版本号 （通过**开始菜单/更新客户端/更新客户端-配置/帮助**可以查看）

日志收集工具以及日志收集步骤操作文档已随附件发送，请解压缩全部文件至 C:\TEMP 文件夹下执行。
日志上传地址：https://cduc.cmgos.com/index.php
用户名：xtsrmyy
密码：xtsrmyy

==========

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。

感谢您对我们服务的支持,

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: Monday, August 17, 2020 5:56 PM
收件人: '940342645@qq.com' <940342645@qq.com>
抄送: Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02799-V1X1M8] % 邢台市人民医院反馈升级客户端句柄数占用过多导致系统性能降低问题 % 初次响应 CMIT:0001707

韩先生 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: CMGE V2020-L 系统内置更新客户端运行占用系统资源过多。
问题范围: 协助分析解决更新客户端软件系统资源占用问题。

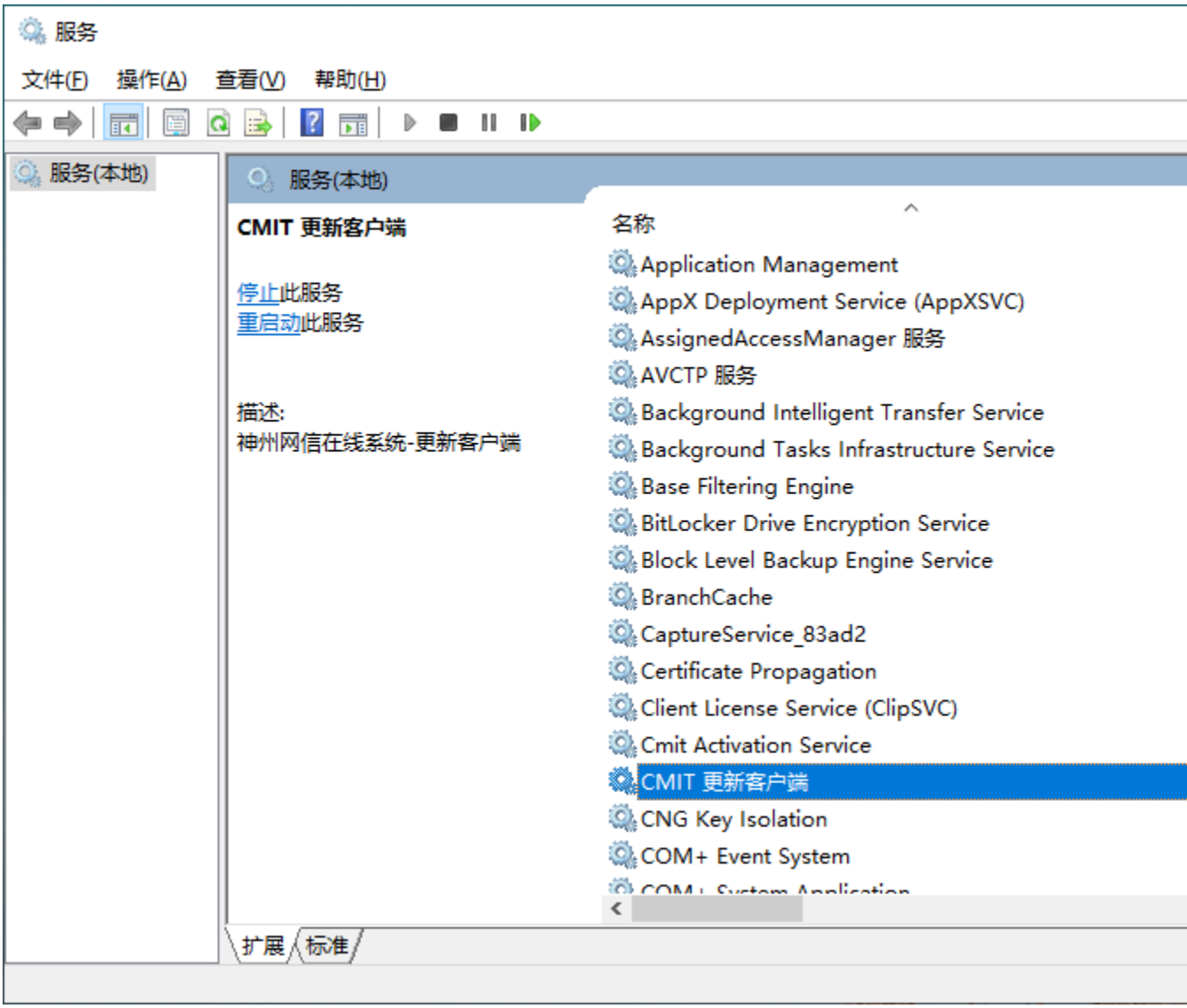
接下来,我们将开始合作解决这个问题.如果您对以上的问题范围界定有任何异议,请尽快告知.如果您有其他任何疑问,也欢迎随时与我联系.

临时解决方案建议：根据之前电话电话沟通，目前您的使用环境中并无互联网连接，内网中也没有提供 WSUS（系统更新）服务器服务。而且也没有为终端设备进行系统更新的需求，所以建议您关闭 CMIT 更新客户端服务以避免资源占用问题。

具体操作步骤如下:

1. 如下图所示以管理员权限打开服务管理器。

2. 从服务列表中找到 **CMIT 更新客户端** 服务



3. 双击打开 **CMIT 更新客户端服务**

同时，烦请您提供更新客户端服务运行/停止前后系统资源监视器截图。（开始菜单中输入“资源监视器”，然后以管理员方式打开。勾选 CmitUpdateAgent.exe）

资源监视器

文件(F) 监视器(M) 帮助(H)

概述 CPU 内存 磁盘 网络

名称	PID	描述	状态
CmitUpdateAgent.exe	3712	CMIT Update Agent	正在运行
ChsIME.exe	4152	Microsoft IME	正在运行
ChsIME.exe	5428	Microsoft IME	正在运行
csrss.exe	2224		正在运行
csrss.exe	424		正在运行
csrss.exe	500		正在运行
ctfmon.exe	968	CTF 加载程序	正在运行
dllhost.exe	3792	COM Surrogate	正在运行

磁盘

0 千字节/秒磁盘 I/O　　1% 最

按 CmitUpdateAgent.exe 筛选

名称	PID	文件	读(字节/秒)	写(字节/秒

网络

0 Kbps 网络 I/O　　0% 网

按 CmitUpdateAgent.exe 筛选

名称	PID	地址

内存

0 硬中断/秒　　58% 已

按 CmitUpdateAgent.exe 筛选

名称	PID	硬中断/秒	提交(KB
CmitUpdateAgent.exe	3712	0	1,520

顺颂商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
发送时间: Monday, August 17, 2020 5:31 PM
收件人: Lyman Lu <luyc@cmgos.com>
抄送: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-02799-V1X1M8] % 邢台市人民医院反馈升级客户端句柄数占用过多导致系统性能降低问题 % 初次响应 CMIT:0001707

卢冶成 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 柏成潇 。 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-02799-V1X1M8 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**”。