

孙先生 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 1 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!

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 4:54 PM

收件人: '猴哥' <807168406@qq.com>; 'wangcg5@lenovo.com' <wangcg5@lenovo.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Shi Guannan <shign@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

孙先生 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！

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 3:23 PM

收件人: '猴哥' <807168406@qq.com>; 'wangcg5@lenovo.com' <wangcg5@lenovo.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Shi Guannan <shign@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

孙先生 您好,

由于之前给您拨打电话但是未能接通所以通过邮件与您确认是否在日志收集/上传过程中遇到问题。

经与您确认，之前初步测试运行 compmgmt.msc 可以正常执行，可以通过在桌面上创建此快捷方式暂时解决您所遇问题。

因为多次通过电话/邮件都未能联系到您，请您收到邮件后回复确认此案例是否需要继续跟进处理。

如果有任何问题请及时与我们联系。我们将及时为您解决。

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: Tuesday, August 18, 2020 10:49 AM

收件人: '猴哥' <807168406@qq.com>; 'wangcg5@lenovo.com' <wangcg5@lenovo.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

孙先生 您好，

由于之前给您拨打电话但是未能接通所以通过邮件与您确认是否在日志收集/上传过程中遇到问题。因为今天检查为您提供的文件服务器未发现任何上传文件。

请您收到邮件后回复确认，如果有任何问题请及时与我们联系。我们将及时为您解决。

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 14, 2020 10:21 AM

收件人: '猴哥' <807168406@qq.com>; 'wangcg5@lenovo.com' <wangcg5@lenovo.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

孙先生 您好,

由于之前给您拨打电话但是未能接通所以通过邮件与您确认是否在日志收集/上传过程中遇到问题。因为今天检查为您提供的文件服务器未发现任何上传文件。

请您收到邮件后回复确认, 如果有任何问题请及时与我们联系。我们将及时为您解决。

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: Wednesday, August 12, 2020 2:00 PM

收件人: '猴哥' <807168406@qq.com>; 'wangcg5@lenovo.com' <wangcg5@lenovo.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

孙先生 您好,

如之前电话中沟通:

- 之前提供给您的调出计算机管理界面的命令可以正常执行没有报错, 此问题仅在右键单击我的电脑选择计算机管理时发生。
- 报错日志已经收集完毕, 但是上传系统登陆遇到问题。如果您在输入用户名密码后跳转到如下页面, 请您在浏览器中点击“后退”按钮便可正常登陆进入系统。

因为命令可以正常执行, 但是通过图形界面操作时遇到问题所以需要通过日志进一步排查。

如果您对以上的对话内容有所疑问, 请您及时联系。烦请您收到此邮件后回复确认以上内容准确无误。

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 7, 2020 9:40 AM

收件人: '猴哥' <807168406@qq.com>; 'wangcg5@lenovo.com' <wangcg5@lenovo.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

孙先生 您好,

循例向您了解一下上次提供给您的操作结果反馈。如果您在操作中遇到任何问题请及时联系我, 我将及时提供协助。

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, August 4, 2020 1:55 PM

收件人: '猴哥' <807168406@qq.com>; 'wangcg5@lenovo.com' <wangcg5@lenovo.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

- d) 右键点击我的电脑选择计算机管理。如果出现您之前反应的报错信息，点击错误消息对话框窗口中的确定按钮然后关闭 procmon64 软件。

- e) 将桌面生成的 log.pml 文件上传至 CDUC 系统。（CDUC 系统登陆账户测试可以正常登陆，用户名，密码均为大写字母您可以使用复制粘贴。如果您成功登陆后显示错误信息页面请不要关闭窗口，在浏览器中点击后退按钮即可）

上传系统登陆地址：<https://cduc.cmgos.com/>

您的用户名：ICBCSUN

你的密码：ICBCSUN

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：猴哥 <807168406@qq.com>

发送时间：Friday, July 31, 2020 9:58 PM

收件人：Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题：回复：回复：[案例号：CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

----- 原始邮件 -----

发件人：“Bai Chengxiao” <baicx@cmgos.com>;

发送时间：2020 年 7 月 30 日(星期四) 中午 11:30

收件人：“猴哥”<807168406@qq.com>;“wangcg5@lenovo.com”<wangcg5@lenovo.com>;“Liu Jian”<liujian@cmgos.com>;

抄送：“CRM Case Email”<casemail@cmgos.com>;

主题：回复：[案例号：CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面 % 初次响应 CMIT:0001477

孙先生 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：您装有 CMGE V0-H 系统的计算机在加入公司域并执行公司定制安装脚本后在执行右键点击我的电脑选择计算机管理时报错。但加域后未执行定制安装脚本前没有此问题。

问题范围： 由问题描述现象可见此问题与 CMGE V0-H 系统无关。协助调查定制安装脚本可能导致问题。

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.

问题分析： 鉴于此问题在计算机加入域前后均无发生, 仅在执行安装脚本后出现。请您提供此脚本以便我们进行分析排查。

上传系统登陆地址: <https://cdue.cmgo.com/>

您的用户名: ICBCSUN

你的密码: ICBCSUN

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@cmgo.com

官方网站: www.cmgo.com

=====

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。

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: Thursday, July 30, 2020 11:00 AM

收件人: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

抄送: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02690-V7C1K3] % |普通事件| 联想|加域后无法打开计算机管理界面
% 初次响应 CMIT:0001477

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 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-02690-V7C1K3 与我联系。

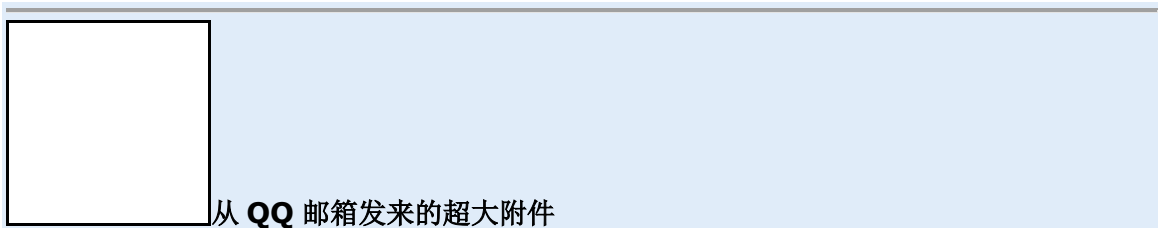
如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

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。

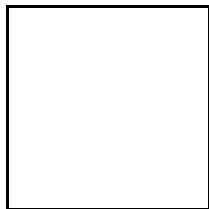
如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中，您可以选择“全部回复”。



适用于 windows10 Version 1803 的 2020 03 累积更新 X64(kb4540689).msu (927.65M, 2020 年 08 月 30 日 21:57 到期)

进入下载页面: [http://mail.qq.com/cgi-](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=14373935f2c067a7f75e25054764504e51545c53535701034c015b5354495659505314570401034c50010e00565c5a0056020d53612462ababe4fae6bb130b0f05584e465054423704454a5c0e0a425059070a15d4a050515307190552a4b9da9c8fc5e5a33c5455495c5b0154505257590e101b0c1717615c&code=a795adba)

[bin/ftnExs_download&k=14373935f2c067a7f75e25054764504e51545c53535701034c015b5354495659505314570401034c50010e00565c5a0056020d53612462ababe4fae6bb130b0f05584e465054423704454a5c0e0a425059070a15d4a050515307190552a4b9da9c8fc5e5a33c5455495c5b0154505257590e101b0c1717615c&code=a795adba](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=14373935f2c067a7f75e25054764504e51545c53535701034c015b5354495659505314570401034c50010e00565c5a0056020d53612462ababe4fae6bb130b0f05584e465054423704454a5c0e0a425059070a15d4a050515307190552a4b9da9c8fc5e5a33c5455495c5b0154505257590e101b0c1717615c&code=a795adba)



适用于 windows10 Version 1803 的 2020 03 累积更新 X64(kb4540689).msu (927.65M, 2020 年 08 月 30 日 21:57 到期)

进入下载页面: [http://mail.qq.com/cgi-](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?k=41616363aac731a5a2087f531f63064c0d0253075d565050195755560)

[bin/ftnExs_download?k=41616363aac731a5a2087f531f63064c0d0253075d565050195755560](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?k=41616363aac731a5a2087f531f63064c0d0253075d565050195755560)

c4e00010d584e5b5b52044e04050153005506520156055b392334a9feb2a0b0e3145d0d500e1410085314355113100a560d14520c5150438ca70653065143530aa3efd8c9d99fb3fb3b02571c0a01570c5704550c584a4d5410416309&t=exs_ftn_download&code=4acc9c4c