

黄先生 您好,

很高兴与您电话沟通, 根据沟通的结果, 我将暂时归档此问题。案例归档后您会收到调查问卷的邮件, 希望可以对我们的服务进行评价。

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:

案例描述:

主机柜面 CTT 工具升级期间, 耗时间久且会强制占用电脑的焦点, 升级期间, 反复、不定时出现删除进度对话框, 会被强制占用焦点

案例进展:

经过 research: 对于 CTT 工具, 由于 Windows 7 与 Windows 10 神州网信政府版架构设计上有很大变化, 没有相应设置可以直接隐藏/后台执行此窗口, 所以建议您可以参考之前邮件的建议进行软件代码改造, 以便更好地兼容现有架构。

建议操作:

如下 2 条建议供您参考:

1) 参考如下链接, 在您的本地环境进行测试。

<https://stackoverflow.com/questions/6935279/delete-all-txt-in-a-directory-with-c/6935324>

2) 使用 cmd 命令方式静默移除。

删除文件:

Del /f /a /q <path>

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-commands/del>

删除目录:

rmdir /s /q <path>

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-commands/rmdir>

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 10:22
收件人: 'huangkz@sdicbc.com.cn' <huangkz@sdicbc.com.cn>
抄送: '👉(👉)' <136190778@qq.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; '王燕丽' <wangyanli@sdicbc.com.cn>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|CBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高，鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

黄先生，您好

很高兴与您电话沟通。
对于 CTT 工具，由于 Windows 7 与 Windows 10 神州网信政府版架构设计上有很大变化，没有相应设置可以直接隐藏/后台执行此窗口，所以建议您可以参考之前邮件的建议进行软件代码改造，以便更好地兼容现有架构。

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 24 日 10:15

收件人: 'huangkz@sdc.icbc.com.cn' <huangkz@sdc.icbc.com.cn>

抄送: '👉(👉👉)' <136190778@qq.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; '王燕丽' <wangyanli@sdc.icbc.com.cn>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高, 鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

黄先生, 您好

基于我们之前的电话沟通结果, 目前此问题建议着手 CTT 应用代码改造。
如果仍需我们从操作系统角度提供建议, 您可以回复此邮件。
如果暂无其他问题, 我们建议对此案例进行归档。

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 19 日 14:25

收件人: 'huangkz@sdc.icbc.com.cn' <huangkz@sdc.icbc.com.cn>

抄送: '👉(👉👉)' <136190778@qq.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; '王燕丽' <wangyanli@sdc.icbc.com.cn>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高, 鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

黄先生, 您好

我查阅了相关材料, 并没有相关设置 (注册表、组策略等) 可以隐藏或后台处理删除文件时的进度条对话框。

如果要彻底解决此问题，还需要对 CTT 工具的代码进行相应修改。

建议操作：

如下 2 条建议供您参考：

1) 参考如下链接，在您的本地环境进行测试。

<https://stackoverflow.com/questions/6935279/delete-all-txt-in-a-directory-with-c/6935324>

2) 使用 cmd 命令方式静默移除。

删除文件：

Del /f /a /q <path>

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-commands/del>

删除目录：

rmdir /s /q <path>

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-commands/rmdir>

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 18 日 10:58

收件人: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: 🍌(👉👈) <136190778@qq.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 王燕丽 <wangyanli@sdicbc.com.cn>; 'huangkz@sdicbc.com.cn' <huangkz@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % IP3|CBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高，鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

您好,

收到。

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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 3 月 18 日 10:54

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: 🍌(👉👈) <136190778@qq.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 王燕丽 <wangyanli@sdicbc.com.cn>

主题: 答复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高, 鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

贾伟老师, 您好。

经过内部沟通, 贵公司的建议与我们实际情况可能不符, 能否劳烦电话联系我们的同事进一步沟通? 谢谢。联系方式如下:

姓名: 黄康志

手机号: 18588889491

邮箱: huangkz@sdicbc.com.cn

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "🍌(👉👈)" <136190778@qq.com>, "王燕丽" <wangyanli@sdicbc.com.cn>

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "win10 升级支持" <win10sup@sdicbc.com.cn>

日期: 2021/03/17 10:47

主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高, 鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

王女士，您好

案例分析：

目前基于 CMD 命令，您可以尝试在 CTT 中调用 CMD 使用如下命令并配合参数静默删除文件/文件夹。

如果需要对于 CTT 程序本身删除出现问题进行定位，还需要提供 CTT 删除文件对应的具体代码段，针对三方软件设计问题，我们会尽力提供协助。

删除文件：

Del /f /a /q <path>

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-commands/del>

删除目录：

rmdir /s /q <path>

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-commands/rmdir>

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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 3 月 16 日 10:38

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: 🙋(👉👈) <136190778@qq.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 王燕丽 <wangyanli@sdicbc.com.cn>

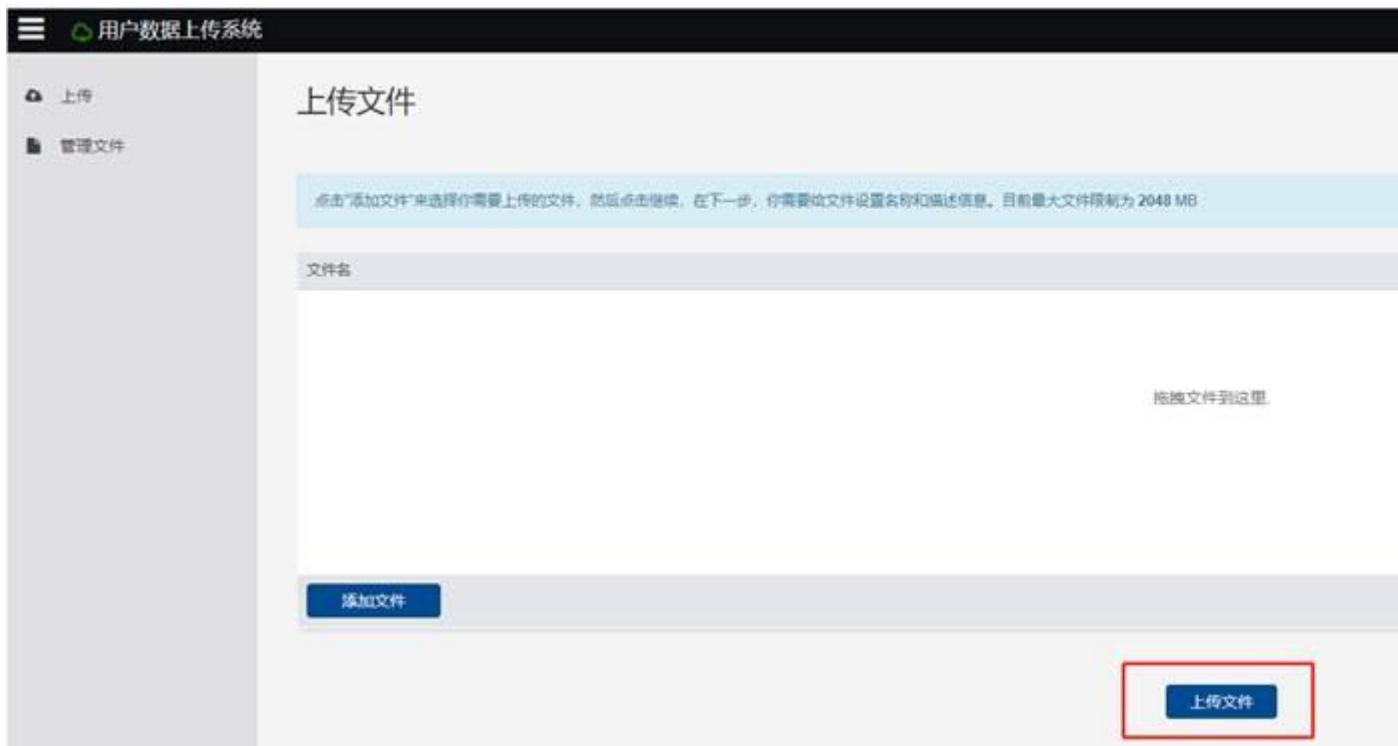
主题: 答复: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高，鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

已重新上传，请查收。

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "win10 升级支持" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
抄送: "👉(👈👉)" <136190778@qq.com>, "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "王燕丽" <wangyanli@cdc.icbc.com.cn>
日期: 2021/03/16 10:25
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高，鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

您好，

不好意思打扰您，刚刚查看网站，没有看到今天上传的任何日志，请确认添加文件之后，点击上传文件按钮，最后保存。



管理文件

搜索

共有 5 个文件

<input type="checkbox"/>	上传时间	类型	标题
<input type="checkbox"/>	2021-02-03	zip	20210203 112732
<input type="checkbox"/>	2021-01-15	rar	icbcdemo
<input type="checkbox"/>	2020-11-10	pml	IE浏览器
<input type="checkbox"/>	2020-11-09	zip	关于IE浏览器Internet选项问题
<input type="checkbox"/>	2020-11-09	zip	工商银行黑龙江省分行IE日志

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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 3 月 16 日 10:10

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: 🙋(🙋🙋) <136190778@qq.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 王燕丽 <wangyanli@sdicbc.com.cn>

主题: 答复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高, 鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

日志已经上传至指定空间。

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: ICBC001

密码: ICBC001

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "👉(👉👉)" <136190778@qq.com>, "王燕丽" <wangyanli@sdc.icbc.com.cn>
抄送: "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "win10 升级支持" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>
日期: 2021/03/16 10:01
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高, 鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

王女士 您好,

基于我们刚刚电话沟通的结果, 如果您实在无法通过我们的数据上传系统进行日志回传, 您或您的同事可以尝试将文件进行拆分, 可以尝试每个文件 5M 大小的方式进行分卷压缩再反馈。

=====

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

发送时间: 2021 年 3 月 16 日 9:40

收件人: '👤' <136190778@qq.com>; '王燕丽' <wangyanli@sdicbc.com.cn>

抄送: tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|ICBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高，鼠标焦点失效
% 初次响应 CMIT:0001878--反馈

王女士 您好，

已经收到您发送的视频压缩文件。但日志收集工具收集的文件还未收到。

建议您使用如下方式上传日志文件。

文件上传:

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: ICBC001

密码: ICBC001



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: 🐼(🐼) <136190778@qq.com>

发送时间: 2021 年 3 月 16 日 9:20

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03899-H1Z9R3] % |P3|CBC|CTT 工具升级期间 CPU 冲高，鼠标焦点失效 % 初次响应 CMIT:0001878--反馈

贾伟老师，您好。

根据前期邮件的沟通结论，需要进行“信息采集”的 3 条内容反馈如下，烦请查收，如有不尽之处，还请电话沟通，谢谢。

1) 复现问题的清晰视频。

--问题复现视频如下，从 1 分 40 秒左右开始，陆陆续续出现文件回收的弹框，强行置顶，并占用焦点。

2) 与 CTT 供应商方面确认，造成此问题的调用了哪些操作系统功能？是否仅仅是在移除文件的过程中出现的？原理是什么？

--一经确认，CTT 工具在 WIN10 系统（神州网信政府版 V0-H.1020.000）执行升级程序时，会触发移除旧文件并进行回收，其原理是使用 C 语言（`remove(newf);`）或 C++（`DeleteFile`）语言进行删除文件的。

3) 使用工具进行日志收集。

--CTT 升级成功后的采集日志，分为 4 份，已单独另起邮件发出，还请查收。

日志命名：20210315_160456-CTT 升级日志采集.7z.001

20210315_160456-CTT 升级日志采集.7z.002

20210315_160456-CTT 升级日志采集.7z.003

20210315_160456-CTT 升级日志采集.7z.004

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.