

贾先生, 您好!

很高兴收到您的邮件回复, 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:

陕西省应急管理厅用户需要使用 hevc 视频扩展这款应用, 原版 Windows 10 需要到微软商店下载, 但是 CMGE 系统没有微软商店。

已从其它渠道下载 UWP 应用发现不能安装。希望处理此问题。

### 建议操作:

- 1) 右键点击开始-windows powershell(管理员)。



- 2) 将附件 2appx.zip 文件下载至本地, 并解压。之后将 2 个文件拷贝到 C:\根目录。按照顺序先后运行如下命令:

```
Add-AppxPackage C:\Microsoft.VCLibs.140.00_14.0.30035.0_x64__8wekyb3d8bbwe.Appx
```

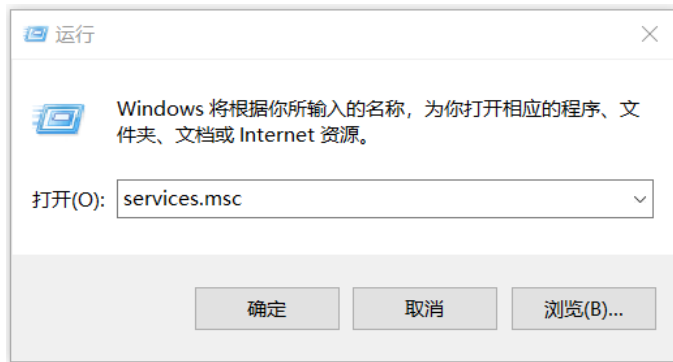
DISM /Online /Add-ProvisionedAppxPackage

/PackagePath:C:\Microsoft.HEVCVideoExtension\_1.0.42701.0\_x64\_\_8wekyb3d8bbwe.Appx

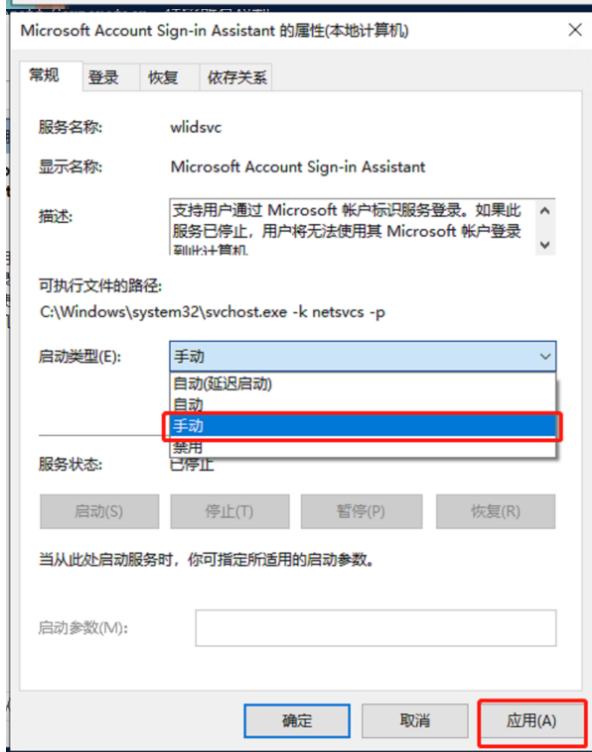
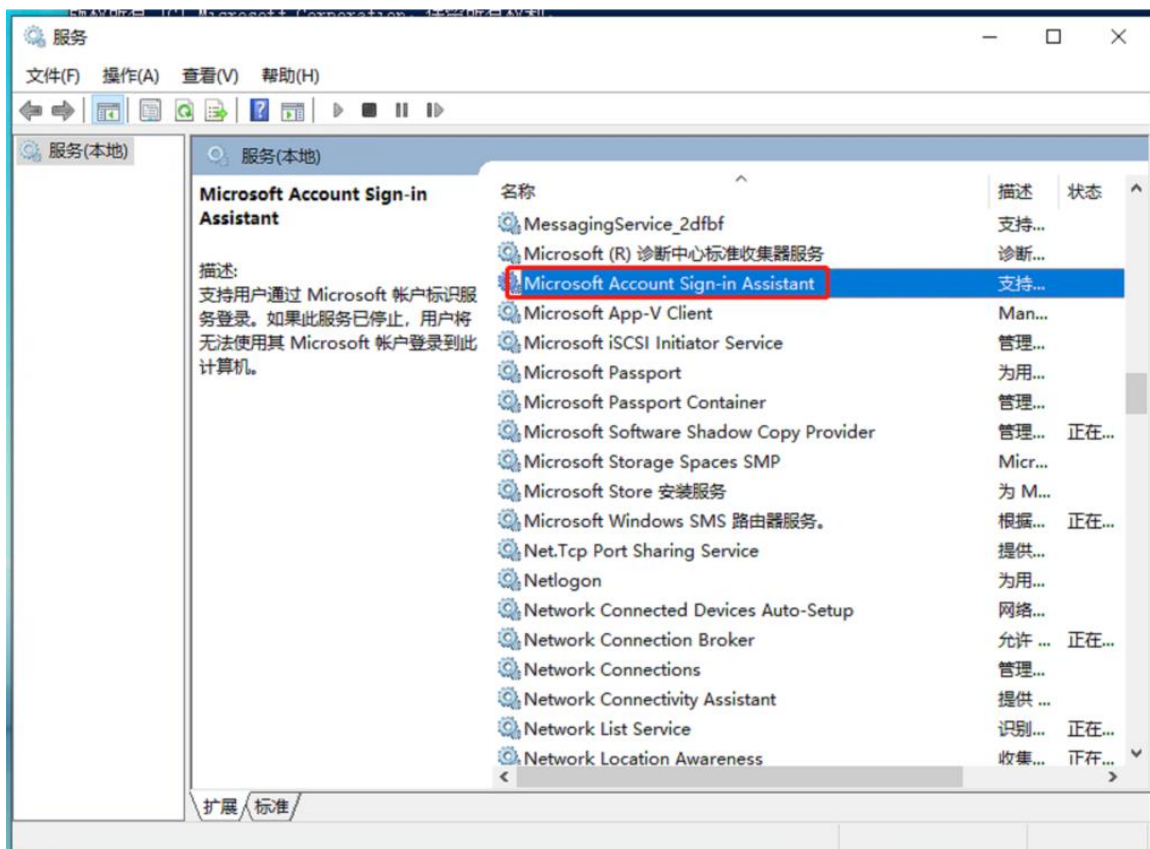
/skipLicense /region=all

```
PS C:\Windows\system32> Add-AppxPackage C:\Microsoft.VCLibs.140.00_14.0.30035.0_x64__8wekyb3d8bbwe.Appx
PS C:\Windows\system32> DISM /Online /Add-ProvisionedAppxPackage /PackagePath:C:\Microsoft.HEVCVideoExtension_
0_x64__8wekyb3d8bbwe.Appx /skipLicense /region=all
```

3) 同时按下 Windows+R 键，运行 services.msc



4) 找到 Microsoft Account Sign-in Assistant 服务，将其启动类型更改为：手动，并应用。



5) 使用剪辑软件加载成功。



-----  
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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2021 年 10 月 8 日 15:49  
收件人: '贾先生' <[594758482@qq.com](mailto:594758482@qq.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-04844-T2G5B1 ]% 西安中御智诚信息技术有限公司反馈陕西省应急管理厅用户 hevc 视频扩展应用安装问题 % 初次响应 CMIT:0001467

贾先生，您好：

收到反馈的剪辑软件后我在本地复现了您所描述的问题，经过调试，此问题的解决方案如下。

建议操作：

1) 右键点击开始-windows powershell(管理员)。



2) 将附件 2appx.zip 文件下载至本地，并解压。之后将 2 个文件拷贝到 C:\根目录。按照顺序先后运行如下命令：

```
Add-AppxPackage C:\Microsoft.VCLibs.140.00_14.0.30035.0_x64__8wekyb3d8bbwe.Appx
```

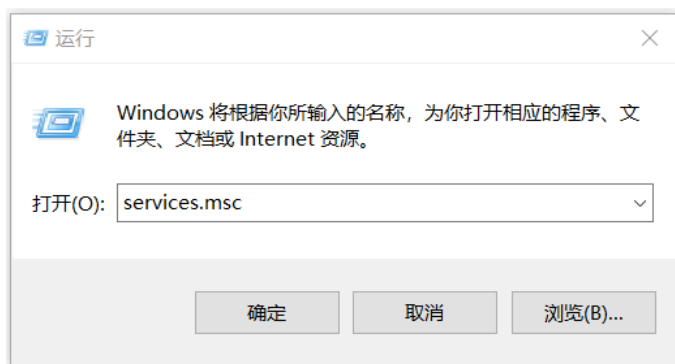
```
DISM /Online /Add-ProvisionedAppxPackage
```

```
/PackagePath:C:\Microsoft.HEVCVideoExtension_1.0.42701.0_x64__8wekyb3d8bbwe.Appx
```

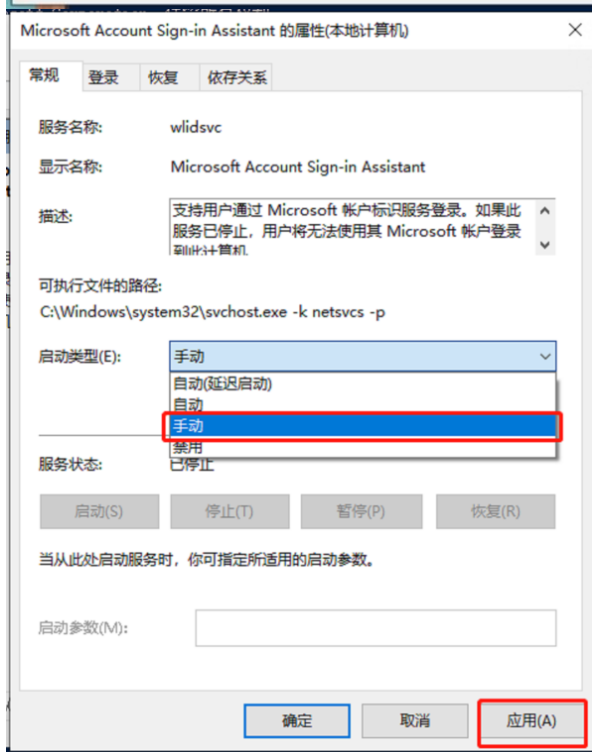
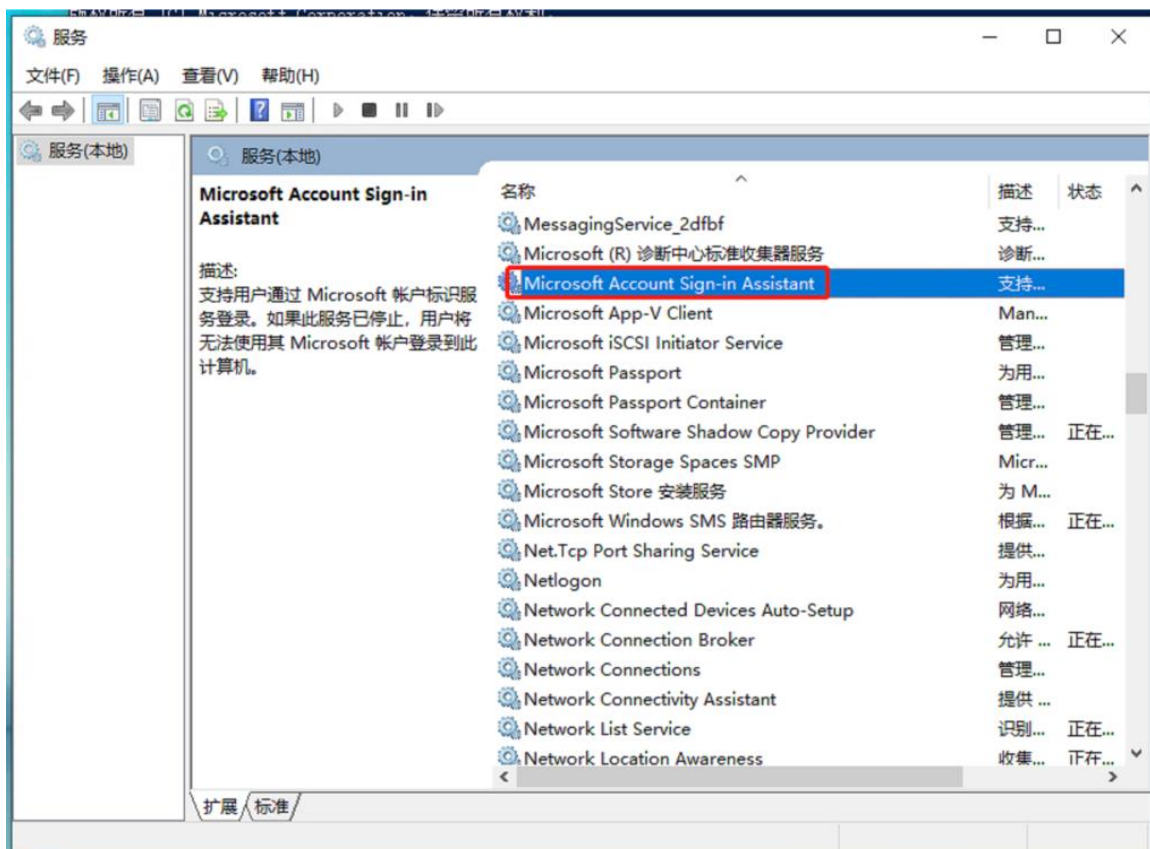
```
/skipLicense /region=all
```

```
PS C:\Windows\system32> Add-AppxPackage C:\Microsoft.VCLibs.140.00_14.0.30035.0_x64__8wekyb3d8bbwe.Appx
PS C:\Windows\system32> DISM /Online /Add-ProvisionedAppxPackage /PackagePath:C:\Microsoft.HEVCVideoExtension_1.0.42701.0_x64__8wekyb3d8bbwe.Appx /skipLicense /region=all
```

3) 同时按下 Windows+R 键，运行 services.msc



4) 找到 Microsoft Account Sign-in Assistant 服务，将其启动类型更改为：手动，并应用。



5) 使用剪辑软件加载成功。



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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2021 年 9 月 30 日 14:31  
收件人: '贾先生' <[594758482@qq.com](mailto:594758482@qq.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-04844-T2G5B1 ] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈陕西省应急管理厅用户 hevc 视频扩展应用安装问题 % 初次响应 CMIT:0001467

贾先生，您好：

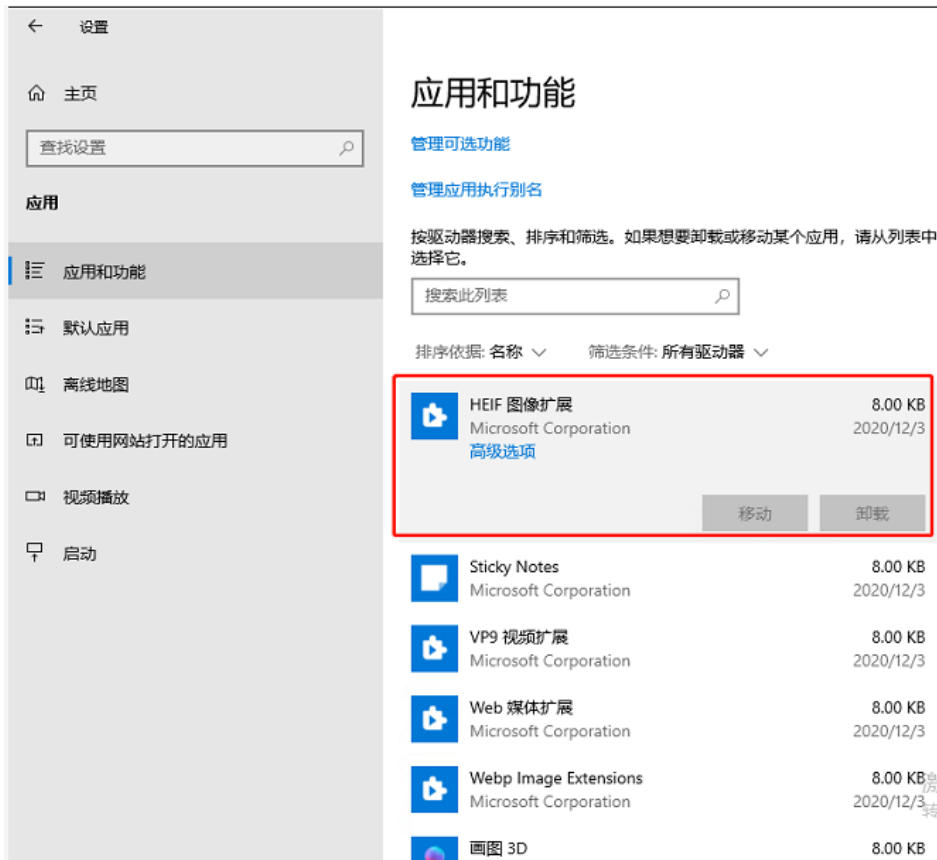
收到了您上传的 Appx 安装程序，我在本地按照如下方式进行了安装。

**建议操作：**

1) 右键点击开始-windows powershell(管理员)。







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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2021 年 9 月 30 日 10:50  
收件人: 贾先生 <[594758482@qq.com](mailto:594758482@qq.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-04844-T2G5B1 ] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈陕西省应急管理厅用户 hevc 视频扩展应用安装问题 % 初次响应 CMIT:0001467

贾先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

**问题定义：**

陕西省应急管理厅用户需要使用 hevc 视频扩展这款应用，原版 Windows 10 需要到微软商店下载，但是 CMGE 系统没有微软商店。

已从其它渠道下载 UWP 应用发现不能安装。希望处理此问题。

**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。

您的 UWP 应用，**需要压缩成 zip 格式**并按照如下方法上传。

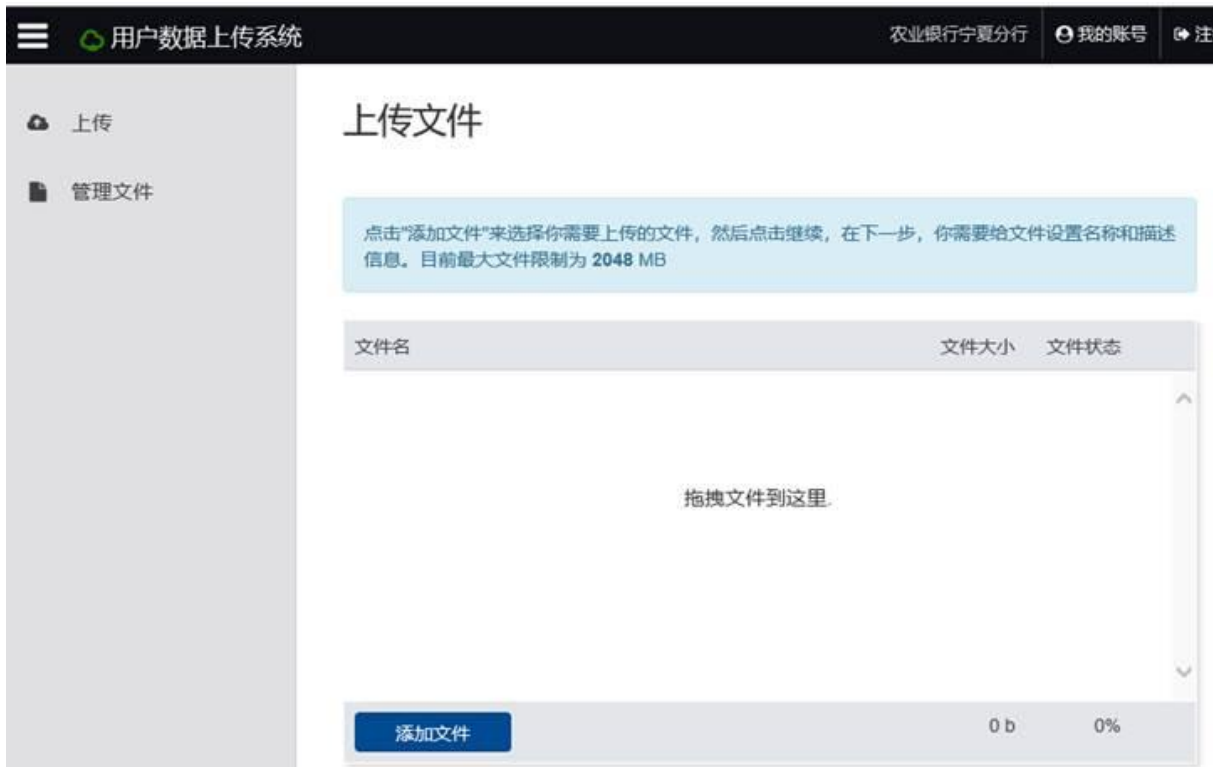
**应用程序上传：**

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

用户名：SXSJGLT

密码：SXSJGLT

添加文件后点击**上传文件**，上传完毕后点击**保存**



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**发送时间:** 2021 年 9 月 30 日 10:24

**收件人:** 贾先生 <[594758482@qq.com](mailto:594758482@qq.com)>

**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-04844-T2G5B1 ] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈陕西省应急管理厅用户 hevc 视频扩展应用安装问题 % 初次响应 CMIT:0001467

贾先生 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-04844-T2G5B1 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”。