

许先生 您好：

感谢您的回复。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

**案例总结：**

**问题定义：**

工行用户反馈自带输入法和第三方输入法无法调起，需要协助分析。

**问题总结：**

用户计算机上的系统服务 **Touch Keyboard and Handwriting Panel Service** 被禁用，修改为手动启动后，重启计算机验证输入法可以正常使用。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>

发送时间: 2023 年 3 月 20 日 13:59

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-08513-X8M5V2 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈自带输入法和第三方输入法无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001068

问题解决，想了解一下 UAC 的调整会影响这个服务么。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

**发件人:** "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**发送时间:** 2023-03-20 11:28:18

**收件人:** "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

**抄送:** "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>

**主题:** 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-08513-X8M5V2 ] % |P2|ICBC|  
工行用户反馈自带输入法和第三方输入法无法使用问题 % 初次响  
应 CMIT:0001068

许先生 您好:

再次查看了您提供的日志，发现 **Touch Keyboard and Handwriting Panel Service** 服务处于禁用未运行状态。

```
Name : TabletInputService
RequiredServices : {RpcSs}
CanPauseAndContinue : False
CanShutdown : False
CanStop : False
DisplayName : Touch Keyboard and Handwriting Panel Service
DependentServices : {}
MachineName : .
ServiceName : TabletInputService
ServicesDependedOn : {RpcSs}
ServiceHandle : SafeServiceHandle
Status : Stopped
ServiceType : Win32ShareProcess
StartType : Disabled
Site :
Container :
```

经过测试，禁用此服务后，ctfmon 应用无法启动。

请将 Touch Keyboard and Handwriting Panel Service 服务设置为手动，再次重启计算机验证输入法是否可以正常调起。



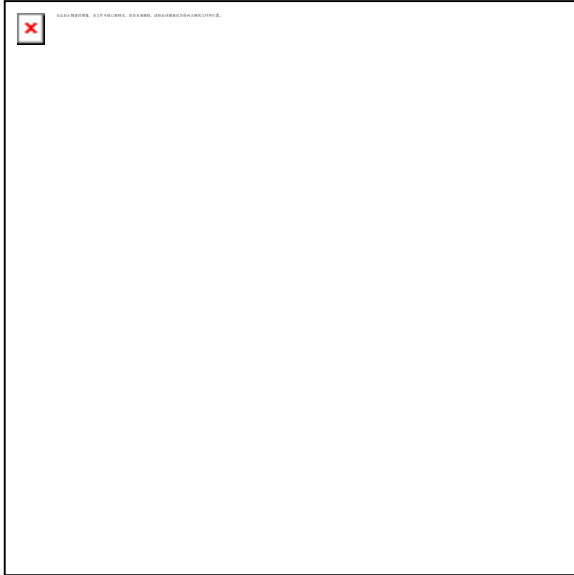
危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 3 月 20 日 11:06

收件人: 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-08513-X8M5V2 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈自带输入法和第三方输入法无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001068

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 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:**

工行用户反馈自带输入法和第三方输入法无法调起, 需要协助分析。

**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。

查看您提供的日志, 发现系统进程中没有 **ctfmon.exe** 应用, 这个应用在各种文本服务中发挥作用, 如文本、手写和键盘功能等。

请您尝试手动运行此应用后, 是否可以正常使用三方的中文输入法。

**具体操作如下:**

1、按 Win 快捷键+r 打开运行窗口, 输入 **ctfmon.exe** 确定运行, 在**任务管理器**中确认此应用是否正常运行, 并**验证输入法能否使用**。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

2、如果此应用无法正常运行, 需要进一步排查 ctfmon.exe 应用未正常启动的原因。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

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

**发送时间:** 2023 年 3 月 20 日 9:52

**收件人:** 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-08513-X8M5V2 ] % |P2||CBC|工行用户反馈自带输入法和第三方输入法无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001068

许翔 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 危亮 。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-08513-X8M5V2 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”。

---

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.