

梁先生，您好：

根据您的沟通，确认问题已解决，将归档此案例。

问题描述：

=====

用户反馈公司批量电脑加入域并同步 GPO 后，会出现点击开始菜单闪退的问题现象，使用 cmd 命令尝试解决问题，出现开始菜单可正常打开，UWP 应用未响应-闪退的问题现象，并且有几率在重启后开始菜单依然无法的情况。

问题分析：

=====

用户提供 GPO 文件，分析研究确认其中一条组策略可能会造成开始菜单与 UWP 应用相关的文件夹权限异常。

建议用户移除此项组策略再对新加入域的设备进行 GPO 同步，验证问题现象。

用户告知按照我们提供的操作验证问题现象消失，确认问题原因。

针对已造成影响的约 50 台设备，用户会进行重装\重置等方法解决。

问题总结：

=====

与用户确认问题已解决，案例归档。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 3 月 12 日 10:49

收件人: 'liangwh@csg.cn' <liangwh@csg.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈
开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

梁先生，您好：

关于 UWP 应用闪退的问题现象，正在测试研究，如有进展会及时联系您，请您耐心等待。

感谢您的谅解，谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: liangwh@csg.cn <liangwh@csg.cn>
发送时间: 2020 年 3 月 12 日 7:42
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

陈先生您好，

经验证的确是权限的策略影响了，移除策略通过 Powershell 命令成功恢复菜单栏，但 UWP 仍然无法使用，请问有具体修复方式提供吗？

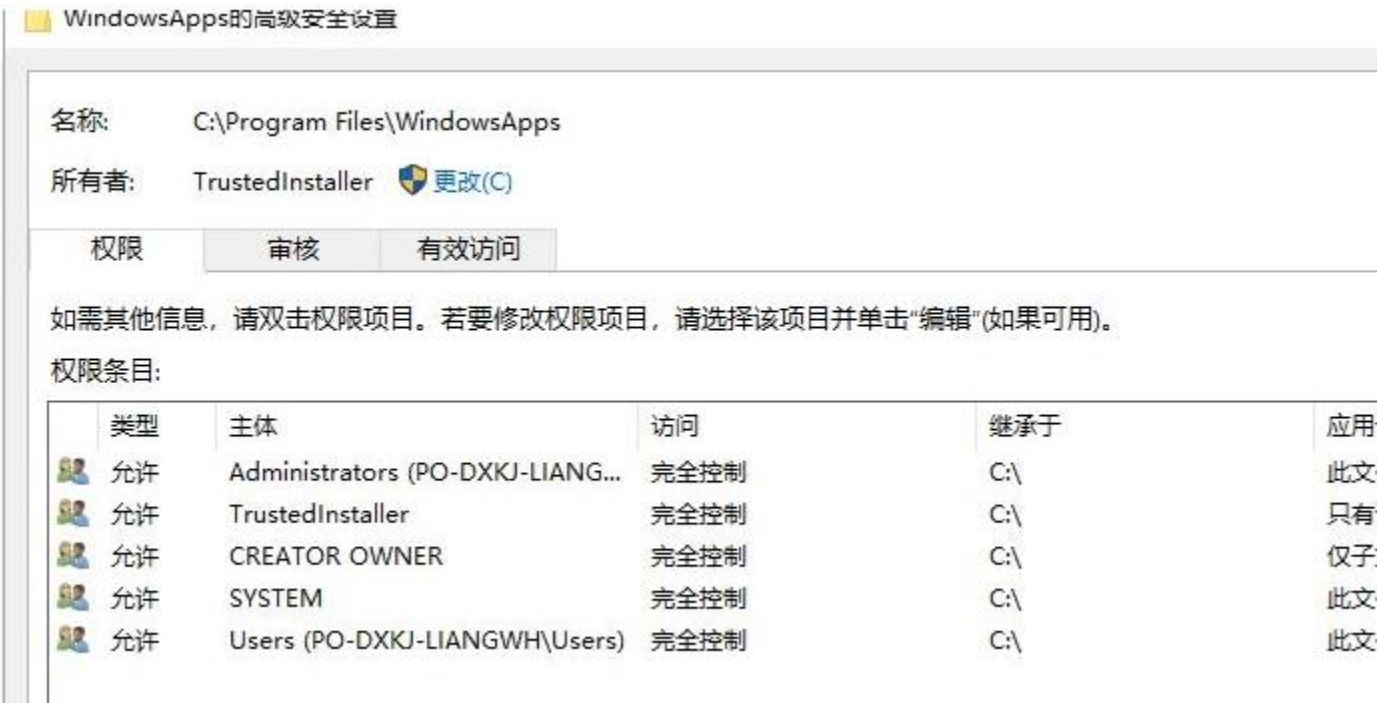
南方电网数字电网研究院 IT 服务中心 1000 号

-梁文浩

发件人: Chen Lei
发送时间: 2020-03-11 18:18
收件人: liangwh@csg.cn
抄送: CRM Case Email; Bai Chengxiao
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888
梁先生，您好：

通过研究您提供的信息，查看到同步 GPO 后的 WindowsApps 访问权限与神州网信系统的此文件夹的默认访问权限不同。

同步 GPO 后的访问权限：



默认访问权限：



其中主体、访问、继承、应用均存在差异, 怀疑与问题相关。
查看 GPO 后, 发现影响此设置的 GPO 组为“总部_Users_计算机组策略”。

文件系统	
C:\	
入选的 GPO	
配置这个文件或文件夹，然后：替换所有带继承权限的子文件夹和文件上的现存权限	
所有者	
权限	
类型	名称
允许	BUILTIN\Administrators
允许	CREATOR OWNER
允许	NT AUTHORITY\SYSTEM
允许	BUILTIN\Users
允许可继承的权限从父对象传播到此对象以及所有子对象	
正在审核	
未指定审核	

为验证此结论，建议在 AD 活动组中新建 OU，加入 1 台未加域的设备，同步除“总部_Users_计算机组策略”的其他 GPO，再验证问题现象。

谢谢。

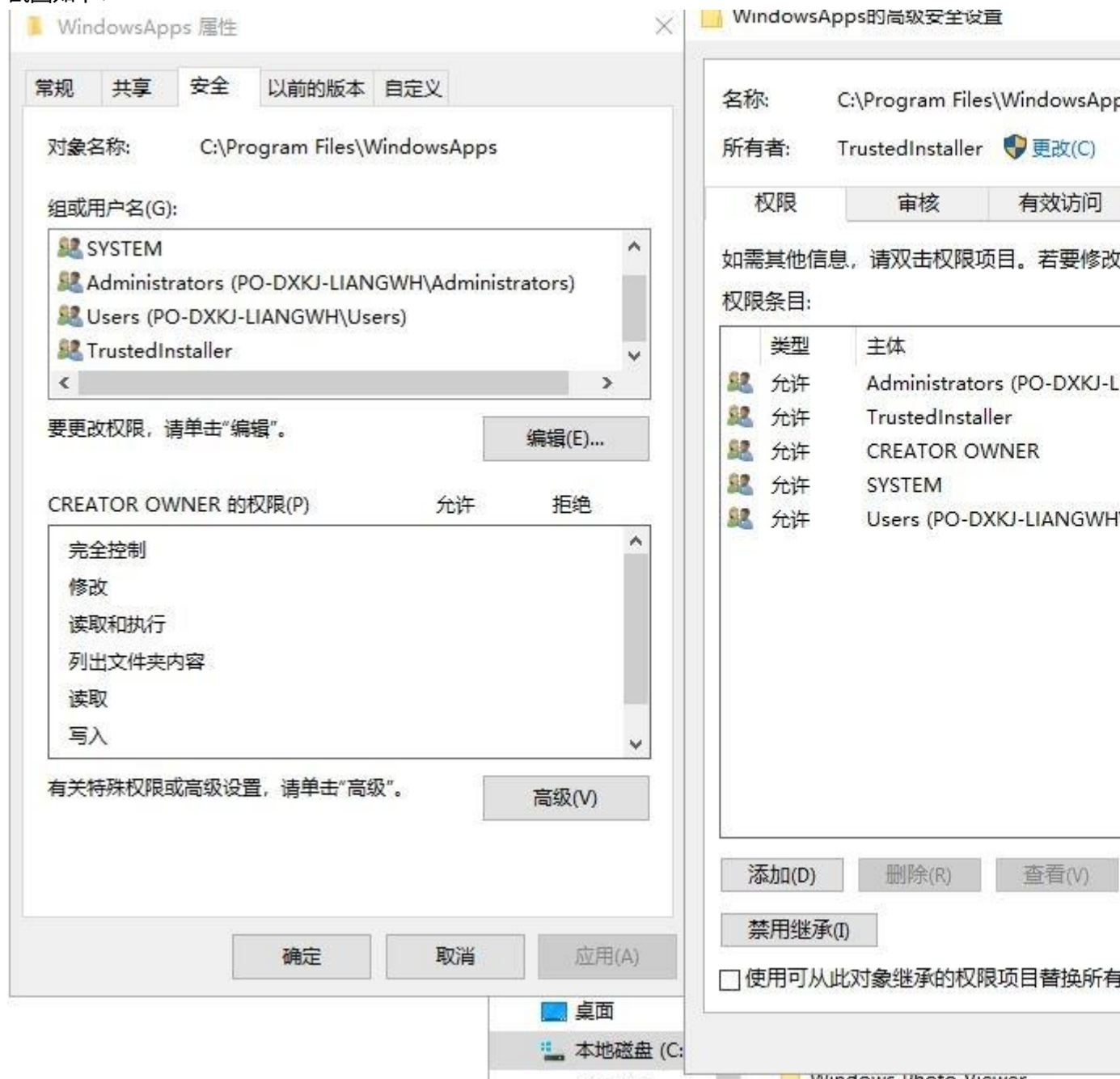
陈蕾 Chen Lei
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话： 4008180055
电子邮箱 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站： www.cmgos.com



发件人: liangwh@csg.cn <liangwh@csg.cn>
发送时间: 2020 年 3 月 11 日 8:04
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户
反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

截图如下:



南方电网数字电网研究院 IT 服务中心 1000 号

-梁文浩

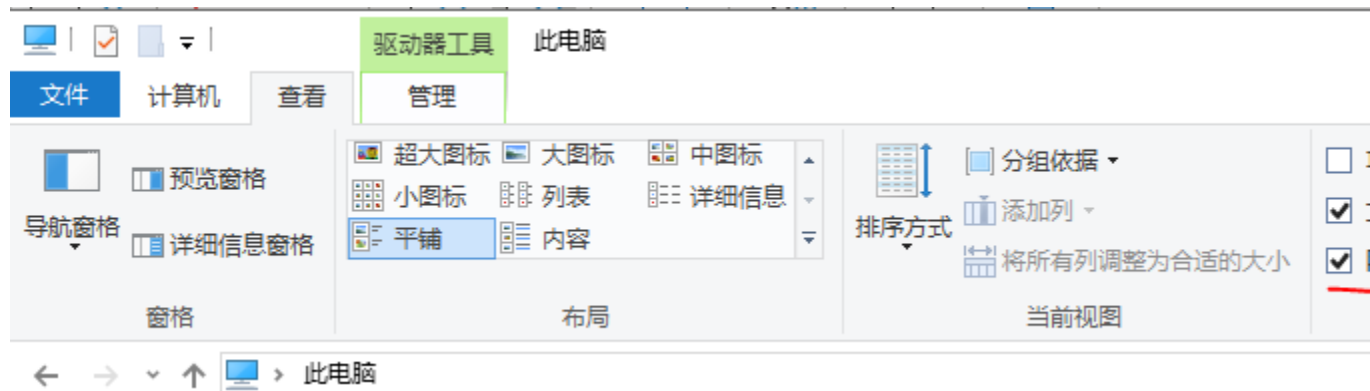
发件人: [Chen Lei](#)
发送时间: 2020-03-10 18:08
收件人: liangwh@csg.cn
抄送: [CRM Case Email](#); [Bai Chengxiao](#)
主题: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888
梁先生, 您好:

通过对日志进行分析, 查看到再打开计算器时出现访问拒绝的信息, 可能与之前所述的文件访问权限有关。

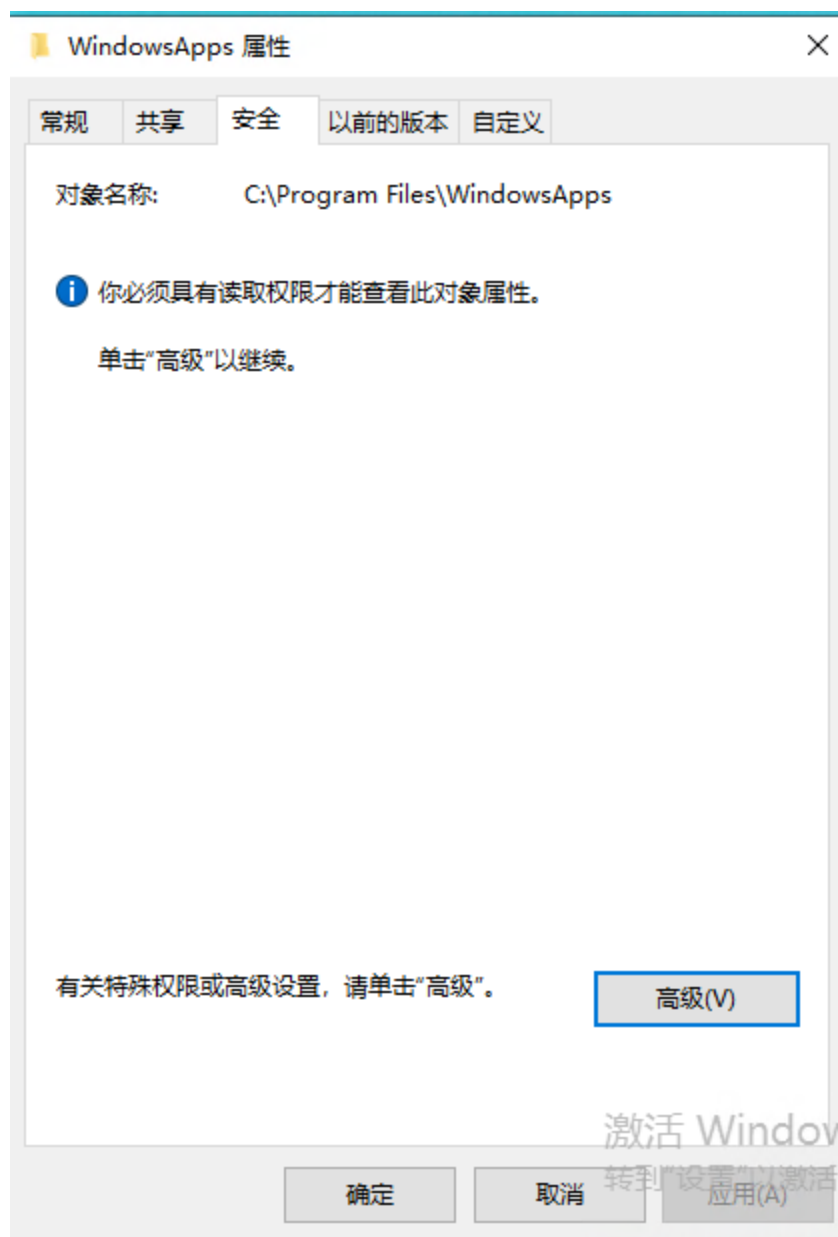
请您查看文件 WindowsApps 的访问权限, 并将截图发送给我。操作步骤如下:

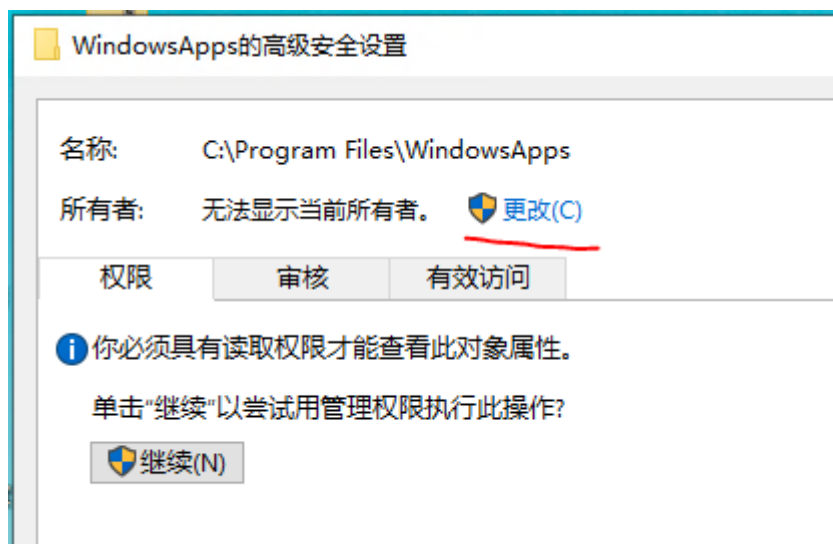
=====

1. 在文件资源管理器下, 点击“查看”, 勾选隐藏的项目, 将显示隐藏文件;



2. 通过文件路径 C:\Program Files\WindowsApps 找到此文件夹
3. 右键点击文件夹-属性-安全-高级, 在高级安全设置内, 点击所有者后的“更改”, 再退出刚弹出的对话框, 高级安全设置会显示此文件夹的访问权限设置, 将此时的内容截屏并提供给我。





WindowsApps的高级安全设置

名称: C:\Program Files\WindowsApps

所有者: TrustedInstaller [更改\(C\)](#)


权限

审核

有效访问

如需其他信息，请双击权限项目。若要修改权限项目，请选择该项目并单击“编辑”(如果可用)。

权限条目:

类型	主体	访问	条件	继
 允许	ALL APPLICATION PACKA...	特殊		无
 允许	ALL APPLICATION PACKA...	读取		无
 允许	TrustedInstaller	完全控制		无
 允许	S-1-15-3-1024-36352838...	读取和执行		无
 允许	SYSTEM	完全控制		无
 允许	Administrators (DESKTOP...	列出文件夹内...		无
 允许	LOCAL SERVICE	读取和执行		无
 允许	NETWORK SERVICE	读取和执行		无
 允许	RESTRICTED	读取和执行		无
 允许	Users (DESKTOP-QM4NC...	读取和执行	(Exists WIN://SYSAPPID)	无

添加(D)

删除(R)

查看(V)

启用继承(I)

确定

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: liangwh@csg.cn <liangwh@csg.cn>
发送时间: 2020 年 3 月 10 日 15:48
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

请留意附件

南方电网数字电网研究院 IT 服务中心 1000 号
-梁文浩

发件人: Chen Lei
发送时间: 2020-03-10 14:10
收件人: liangwh@csg.cn
抄送: [CRM Case Email](#); [Bai Chengxiao](#)
主题: 回复: Re: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888
梁先生, 您好:

通过分析您提供的问题信息, 首先确认到 CMD 命令与开始菜单设置无关, 具体原因需要进一步排查。
通过查看组策略列表, 对于 UWP 应用闪退问题, 目前怀疑与相关文件夹的访问权限相关。

问题分析:

=====

查看到通过同步 GPO 更改 C 盘根目录部分文件的控制权限。
C 盘根目录的用户访问权限修改为 Administrators\CREATOR OWNER\SYSTEM\Users, 部分 C 盘根目录下的文件夹访问权限未进行修改, 具体如下:

C:\	
入选的 GPO	
配置这个文件或文件夹，然后: 替换所有带继承权限的子文件夹和文件上的现存权限	
所有者	
权限	
类型	名称
允许	BUILTIN\Administrators
允许	CREATOR OWNER
允许	NT AUTHORITY\SYSTEM
允许	BUILTIN\Users
允许可继承的权限从父对象传播到此对象以及所有子对象	

正在审核 未指定审核
C:\\$RECYCLE.BIN
入选的 GPO
不允许替代在这个文件或文件夹上的权限
C:\DOCUMENTS AND SETTINGS
C:\RECYCLED
入选的 GPO
不允许替代在这个文件或文件夹上的权限
C:\RECYCLER
入选的 GPO
不允许替代在这个文件或文件夹上的权限
C:\WINDOWS
入选的 GPO
不允许替代在这个文件或文件夹上的权限
C:\WINNT
入选的 GPO
不允许替代在这个文件或文件夹上的权限

开始菜单文件夹以及相关程序文件存放于

C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu, 怀疑同步 GPO 后修改了调用此文件夹的控制权限。

对于此问题, 建议先针对 UWP 应用闪退现象进行研究, 需要您收集并提供问题设备上的 Procmon 日志, 届时会根据分析结果验证上述结论并确定下一步研究计划。

收集日志步骤:

=====

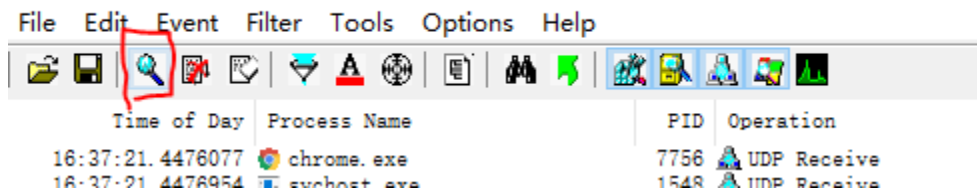
1. 下载 process monitor 工具, 下载后解压。下载地址:
<https://docs.microsoft.com/en-us/sysinternals/downloads/procmon>
2. 下载完成后重启系统, 进入系统后双击运行 procmon.exe, procmon 会自动开始收集日志, 此时再进行复现问题的操作;



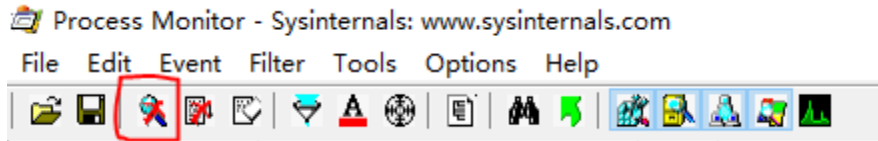
3. 在点击开始图标后确定开始菜单, 停止收集 Procmon 日志。

点击下图红色框内的图标, 停止收取。

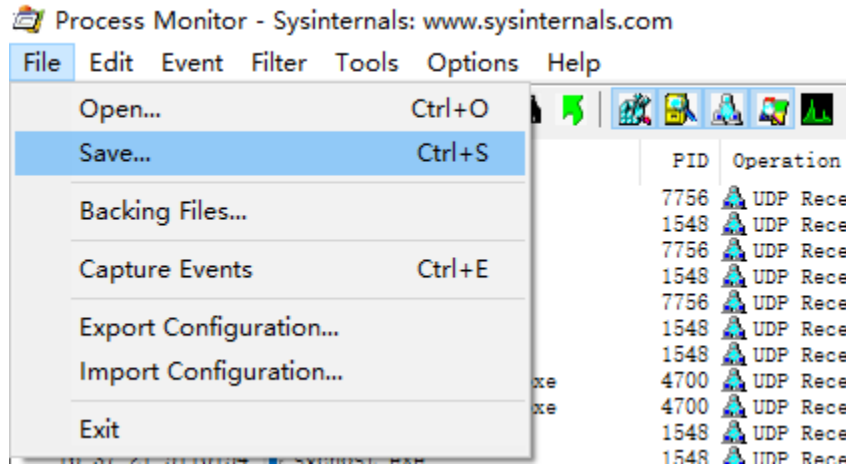
Process Monitor - Sysinternals: www.sysinternals.com



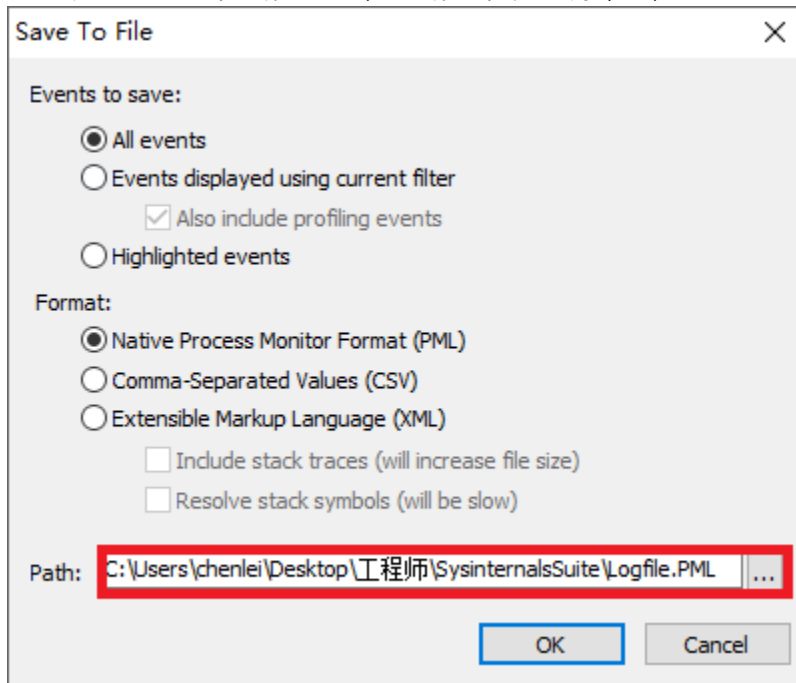
停止时图标状态:



4. 停止后进行日志保存;
点击左上角 File->Save...



按照以下配置选择保存日志（将保存路径更改为本地）



由于生成的日志容量可能较大，无法通过邮箱传输，需要使用神州网信 CDUC 进行上传，生成的系统账户密码会通过邮件发送给您，上传系统使用方法详见附件。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: liangwh@csg.cn <liangwh@csg.cn>
发送时间: 2020 年 3 月 10 日 9:21
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
主题: Re: Re: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001888

补充: 测试使用的 Powershell 命令内容

再 Get-AppXPackage -AllUsers | Foreach {Add-AppxPackage -
DisableDevelopmentMode -Register
"\$(\$_.InstallLocation)\AppXManifest.xml"}

南方电网数字电网研究院 IT 服务中心 1000 号
-梁文浩

发件人: liangwh@csg.cn
发送时间: 2020-03-10 08:03
收件人: [Chen Lei](#)
抄送: [CRM Case Email](#); [Bai Chengxiao](#)
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001888
陈先生您好,

不好意思昨天因工作比较繁忙，暂未能接听到您的来电。

今天可提供您需要材料

1. 录制问题现象视频，包括开始菜单闪退、使用 cmd 命令后开始菜单正常打开但 UWP 应用闪退的现象；

请留意附件中视频。

2. 测试使用的 Powershell 命令内容；

Powershell 运行

```
$manifest = (Get-AppxPackage Microsoft.WindowsStore).InstallLocation + '\AppxManifest.xml' ; Add-AppxPackage -DisableDevelopmentMode -Register $manifest  
Get-AppXPackage -AllUsers |Where-Object {$_.InstallLocation -like "*SystemApps*"}
```

3. 使用管理员权限运行 cmd 命令提示符，输入 gpresult /h 命令导出计算机组策略文件。

请留意附件中的 gpo 文件。

南方电网数字电网研究 IT 服务中心 1000 号
-梁文浩

发件人： [Chen Lei](#)

发送时间： 2020-03-09 17:20

收件人： [梁先生](#)

抄送： [CRM Case Email](#); [Bai Chengxiao](#)

主题： 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

梁先生，您好：

由于电话未能成功联系您，在此通过邮件与您跟进问题进展。

根据之前的沟通，为对此问题进行分析研究，需要您提供相关问题信息，请您方便时按照之前邮件所述收集并提供问题相关信息。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Chen Lei
发送时间: 2020 年 3 月 6 日 14:22
收件人: '梁先生' <liangwh@csg.cn>
抄送: CRM Case Email
<casemail@cmgos.com>; Bai Chengxiao
<baicx@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] %
中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单
闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

梁先生，您好：

通过之前的沟通，已了解问题情况，为进行下一步分析研究，需要您提供以下信息：

1. 录制问题现象视频，包括开始菜单闪退、使用 cmd 命令后开始菜单正常打开但 UWP 应用闪退的现象；
2. 测试使用的 Cmd 命令内容；
3. 使用管理员权限运行 cmd 命令提示符，输入 gpresult \h 命令导出计算机组策略文件。

请您方便时收集并提供以上信息，届时我们会尽快对此问题进行分析研究，如后续需要收集其他相关信息或日志会及时与您联系。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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 Email: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei
发送时间: 2020 年 3 月 6 日 14:18
收件人: 梁先生 <liangwh@csg.cn>
抄送: CRM Case Email
<casemail@cmgos.com>; Bai Chengxiao
<baicx@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] %
中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单
闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

梁先生, 您好:

根据您的沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围
定义:

问题范围: 用户反馈公司批量电脑加入域并同步
GPO 后, 会出现点击开始菜单闪退的问题现
象, 使用 cmd 命令尝试解决问题, 出现开始菜
单可正常打开, UWP 应用未响应-闪退的问题现
象, 并且有几率在重启后开始菜单依然无法的情
况。

问题定义: 协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我
联系。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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 Email: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 5 日 18:13

收件人: 梁先生 <liangwh@csg.cn>

抄送: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02011-Z7R0C6] % 中国南方电网有限责任公司用户反馈开始菜单闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001888

梁先生 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 陈蕾 。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-02011-Z7R0C6 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”。

法律声明：南方电网公司互联网邮件系统的所有内容（包括但不限于邮件使用的文字、图片、音视频以及传送的文件资料等）仅限于在工作范围内使用，任何人未经南方电网公司书面同意，不得以任何方式对外传播使用（包括但不限于复制、下载、转载、转发、披露等），否则，南方电网公司将依法追究法律责任。

法律声明：南方电网公司互联网邮件系统的所有内容（包括但不限于邮件使用的文字、图片、音视频以及传送的文件资料等）仅限于在工作范围内使用，任何人未经南方电网公司书面同意，不得以任何方式对外传播使用（包括但不限于复制、下载、转载、转发、披露等），否则，南方电网公司将依法追究法律责任。

法律声明：南方电网公司互联网邮件系统的所有内容（包括但不限于邮件使用的文字、图片、音视频以及传送的文件资料等）仅限于在工作范围内使用，任何人未经南方电网公司书面同意，不得以任何方式对外传播使用（包括但不限于复制、下载、转载、转发、披露等），否则，南方电网公司将依法追究法律责任。

法律声明：南方电网公司互联网邮件系统的所有内容（包括但不限于邮件使用的文字、图片、音视频以及传送的文件资料等）仅限于在工作范围内使用，任何人未经南方电网公司书面同意，不得以任何方式对外传播使用（包括但不限于复制、下载、转载、转发、披露等），否则，南方电网公司将依法追究法律责任。