

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

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：**

用户反馈设备重启登录时，卡在 windows 欢迎页面，无法进入到桌面，需要协助分析问题原因。

**问题总结：**

暂无法提供所需的完整详细日志，同意暂时归档案例。如后续可以提供所需日志，再继续分析。

**问题进展：**

从当前收集的日志排查，判定在用户登录时 Group Policy Scheduled Tasks 处理阶段无法执行域控上配置的计划任务策略。

**请按照 11 月 7 日的邮件操作**，将收集的日志通过 CDUC 上传，提供给我们进一步排查。

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: Wei Liang

发送时间: 2023 年 11 月 22 日 13:58

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

您今天上传的日志只有 procmon 抓取的 boot logging 日志, 没有其他的日志记录。需要您与最终用户沟通, **按照 11 月 7 日的邮件操作**, 将收集的日志通过 CDUC 上传, 提供给我们进一步排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 11 月 20 日 17:06

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通，按照 11 月 7 日的邮件操作，将收集的日志通过 CDUC 上传，提供给我们进一步排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 11 月 15 日 17:21  
收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通，将收集的日志通过 CDUC 上传，提供给我们进一步排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 11 月 13 日 14:13

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通, 收集对应的日志, 提供给我们进一步排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 11 月 7 日 15:20

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

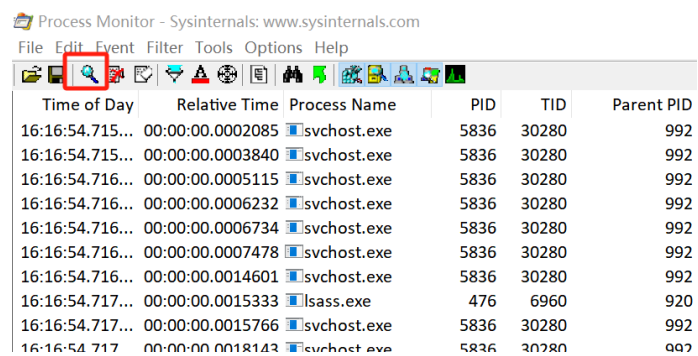
许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与用户沟通, 按照以下操作**测试并收集日志**提供给我们进一步排查。

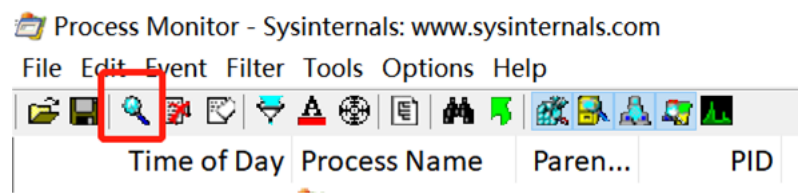
1) 下载附件中的 **tasktrace.txt** 文件, 修改后后缀为 **tasktrace.bat** 文件。

- 2) 将云桌面的故障机断开网络连接后，使用域用户登录系统。
- 3) 连接云桌面终端网络。
- 4) 以管理员权限执行 **tasktrace.bat** 脚本。
- 5) 双击 **procmon.exe** 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，注意图标状态，显示如图所示图标，表示当前正在当前处于抓取状态；

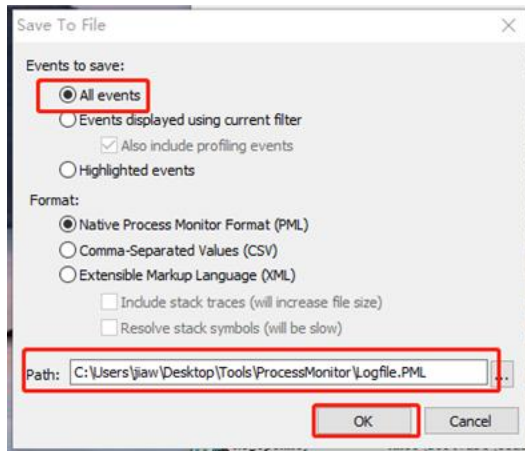


- 6) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 **gpupdate /force** 强制更新组策略情况，注意保存执行命令完成的提示情况。

- 7) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



- 8) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置，并将 PML 文件打包压缩。



9) 重启计算机，复现登录时卡在 windows 欢迎页面的问题，等待一段时间。

10) 采用断开网络连接的方式登录系统后，将以下日志打包压缩后通过 CDUC 上传。

C:\Windows\debug\usermode\文件夹中的 gpssvc 相关的所有日志

系统日志文件夹 C:\windows\system32\winevt\

C:\trace\日志文件夹

第 6 步执行 gpupdate 的结果截图

第 8 步保存压缩的 PML 日志

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 11 月 3 日 16:40

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通, 按照上一封邮件的说明执行对应的操作, 并收集日志, 提供给我们进一步排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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)



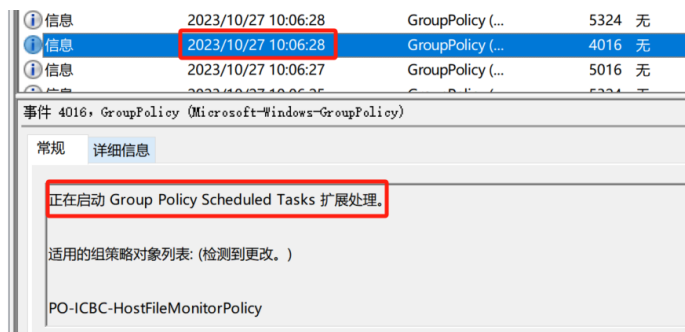
---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2023 年 11 月 1 日 16:41  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

从当前收集的日志排查, 判定在 Group Policy Scheduled Tasks 处理阶段无法执行域控上配置的计划任务策略。



涉及到的组策略对象为：

PO-ICBC-HostFileMonitorPolicy  
PO-ICBC-卸载Navicat策略  
P0-KFZX-安全画像  
P0-kfzx-非合规软件检查本地  
P0-ICBC-禁止交互式检测弹框  
P0-KFZX违规软件清单获取  
KFZX-DELCollectHotfixInfo  
P0-kfzx-非合规软件监控工具  
P0-KFZX-更新DSP  
P0-KFZX-普罗米修斯监控  
P0-KFZX-北京WSUS指向  
PO-KFZX-禁止修改本地hosts文件  
禁止云桌面的远程访问服务

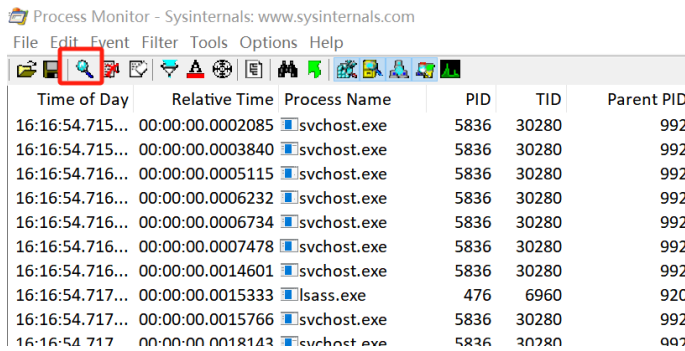
请按照以下操作处理、收集对应的日志：

- 1) 下载附件中的 **tasktrace.txt** 文件，修改后后缀为 **tasktrace.bat** 文件。
- 2) 将云桌面的故障机断开网络连接后，使用域用户登录系统。
- 3) 连接云桌面终端网络。
- 4) 以管理员权限执行 **tasktrace.bat** 脚本。
- 5) 双击 **procmon.exe** 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，注意图标状态，显示如图所示图标，表示当前正在当前处于抓取状态；



Process Monitor - Sysinternals: www.sysinternals.com

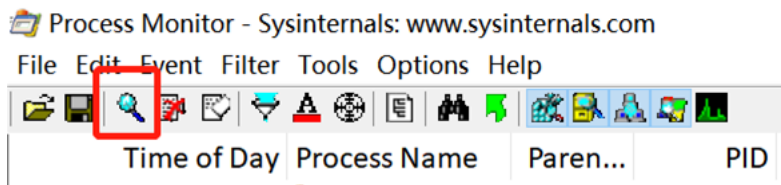
File Edit Event Filter Tools Options Help



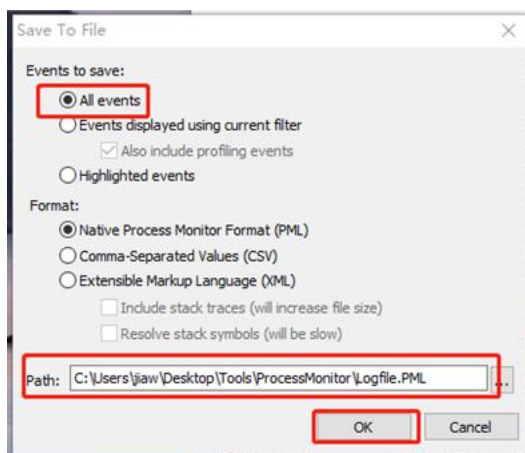
Time of Day	Relative Time	Process Name	PID	TID	Parent PID
16:16:54.715...	00:00:00.0002085	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.715...	00:00:00.0003840	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0005115	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0006232	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0006734	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0007478	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.716...	00:00:00.0014601	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.717...	00:00:00.0015333	lsass.exe	476	6960	920
16:16:54.717...	00:00:00.0015766	svchost.exe	5836	30280	992
16:16:54.717...	00:00:00.0018143	svchost.exe	5836	30280	992

6) 以管理员权限打开 cmd 命令行, 执行 `gpupdate /force` 强制更新组策略情况, 注意保存执行命令完成的提示情况。

7) 此时回到 Process Monitor 窗口, 单击 Capture 图标, 停止抓取;



8) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置, 并将 PML 文件打包压缩。



9) 重启计算机, 复现登录时卡在 windows 欢迎页面的问题, 等待一段时间。

10) 采用断开网络连接的方式登录系统后, 将以下日志打包压缩后通过 CDUC 上传。

C:\Windows\debug\usermode\文件夹中的 gpsvc 相关的所有日志

系统日志文件夹 C:\windows\system32\winevt\

C:\trace\日志文件夹

第 6 步执行 gpupdate 的结果截图

第 8 步保存压缩的 PML 日志

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 10 月 31 日 16:21

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

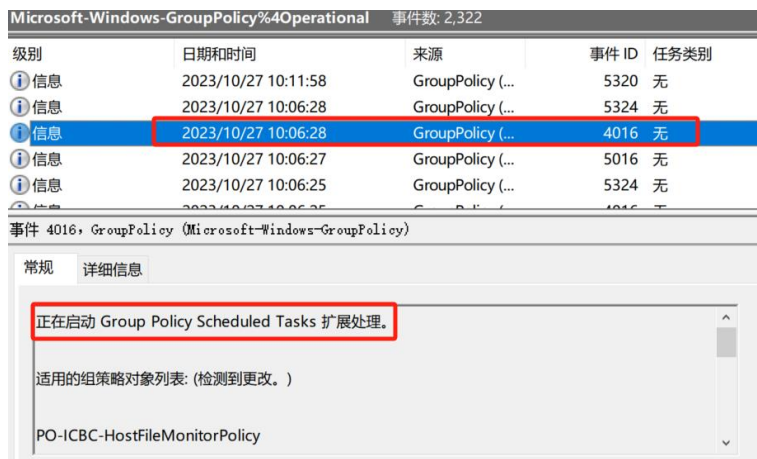
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

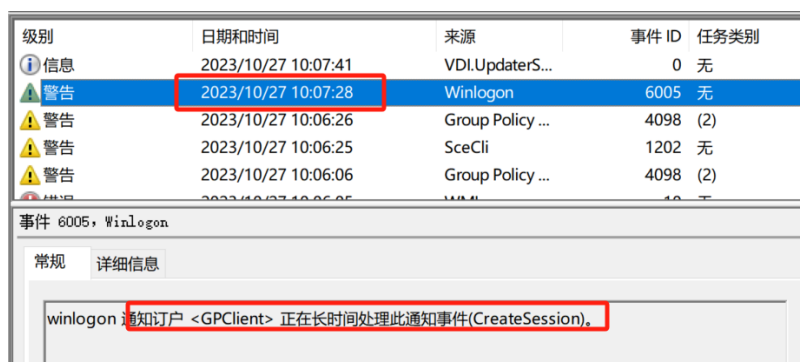
许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您提供的日志, 显示卡在 windows 欢迎界面, 主要是在启动 Group Policy Scheduled Tasks 扩展处理阶段。



Winlogon 报告正在长时间处理此通知事件。



查看 gpsvc.log 日志，显示在处理 Group Policy Scheduled Tasks 扩展。

```
GPSVC(3fc.3c0)10:06:27:960ProcessGPOs:
GPSVC(3fc.3c0)10:06:27:960ProcessGPOs:ProcessingextensionGroupPolicyScheduledTasks
GPSVC(3fc.3c0)10:06:27:960ReadStatus:ReadExtension'sPreviousstatussuccessfully.
GPSVC(3fc.3c0)10:06:27:960CompareGPOLists:Differentversionnumbersfound
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:085GPOLockPolicySection:Sid=(null),dwTimeout=30000,dwFlags=0
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:101LockPolicySectioncalledforuser<Machine>
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:101SyncLockCalled
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:101WriterLockgotimmediately.
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:101Locktakensuccessfully
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:101ProcessGPOList:EnteringforextensionGroupPolicyScheduledTasks
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:101MachinePolicyCallback:SettingstatusUltock(W操(uGroupPolicyScheduledTasksV(eu...
GPSVC(3fc.c8)10:06:28:101MessageStatus=<ck(W操(uGroupPolicyScheduledTasksV(eu...>
GPSVC(3fc.c8)10:06:28:101SettingGPsessionstate=1
GPSVC(3fc.3c0)10:06:28:101LogExtSessionStatus:SuccessfullyloggedExtensionSessiondata
GPSVC(3fc.854)10:07:49:944CGPNotify::RegisterForNotification:EnteringwithtargetMachineandevent0xe5c
GPSVC(3fc.854)10:07:49:944Client_InitialRegisterForNotification:User=machine,changetnumber=0
GPSVC(3fc.848)10:07:50:007Target=Machine
GPSVC(3fc.854)10:07:50:007Client_RegisterForNotification:User=machine,changetnumber=0
GPSVC(3fc.854)10:07:50:007CGPNotify::RegisterForNotification:Exitingwithstatus=0
GPSVC(2c4.2d4)10:11:51:765CGPNotify::RegisterForNotification:EnteringwithtargetMachineandevent0x2bc
```

未发现明确提示处理组策略计划任务花费时间较长的原因，但是在加载域控组策略过程中，有提示 WMI 的问题。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
警告	2023/10/27 10:06:06	Group Policy ...	4098 (2)	
错误	2023/10/27 10:06:05	WMI	10 无	
警告	2023/10/27 10:06:03	Group Policy ...	4098 (2)	
信息	2023/10/27 10:05:48	gupdate	0 无	
警告	2023/10/27 10:05:32	Group Policy ...	4098 (2)	

事件 10, WMI

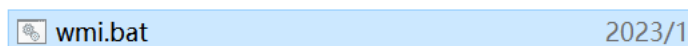
常规

详细信息

由于错误 0x80041003 无法在命名空间 “//./root/CIMV2” 中重新激活查询 “SELECT \* FROM InstanceModificationEvent WITHIN 60 WHERE TargetInstance ISA “Win32\_Processor” AND TargetInstance.LoadPercentage > 99” 的事件筛选器。在解决该问题之前，无法通过此筛选器传送事件。

请您按照以下操作，重置 WMI 服务后，再次尝试是否可以正常登录。

- 1) 下载附件中的 wmi.txt 文件，重命名为 wmi.bat 文件。



- 2) 右键以管理员方式运行 wmi.bat 脚本。
- 3) 执行完毕后，重启计算机，验证是否可以正常登录。
- 4) 如果还是卡在 windows 欢迎界面，请再次按照上次的操作收集日志。

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 10 月 26 日 17:18

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您先获取当前显示卡在 Windows 欢迎界面的详细提示信息。

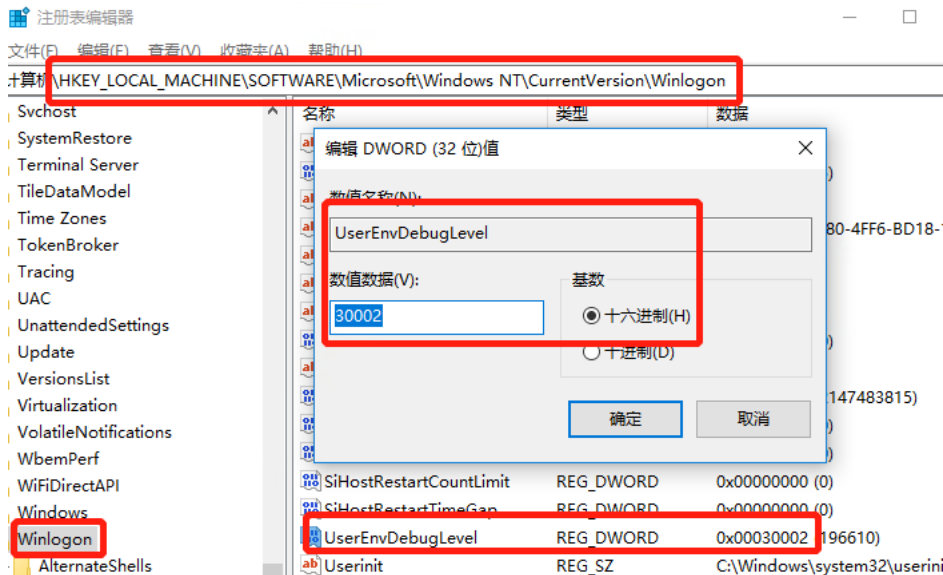
1) 断网进入系统后，以管理员权限打开 cmd 命令行，执行以下操作获取当前系统应用的组策略情况，此命令会在当前用户桌面生成 gp.html 文件。

```
gpresult /h %userprofile%\desktop\gp.html
```

2) 运行 regedit 打开注册表编辑器，定位到：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Winlogon

添加一个 DWORD(32 位)键值为 **UserEnvDebugLevel**，设置其值为 30002(十六进制)



3) 打开 procmon.exe 工具配置 boot logging，利用 procmon 获取 boot 日志。

4) 重启计算机，复现问题，获取 C:\Windows\debug\usermode 文件夹中的 gpsvc 相关的所有日志复制并压缩。

5) 压缩系统日志文件夹 C:\windows\system32\winevt\，将对应的 gp.html、gpsvc.log、boot procmon 日志和系统 winevt 日志通过 CDUC 上传。

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 10 月 26 日 15:59  
收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

许先生 您好:

您提供的 procmon 日志已经收到。

从 procmon 日志中可以看到, 在 Windows 登录应用程序 Winlogon.exe 启动 LogonUI.exe 后, 并未有更多的应用程序运行。

SearchIndexer.exe (3644)	Microsoft Windows Search 索引器	C:\Window
SearchProtocolHost.exe (2708)	Microsoft Windows Search Protocol ...	C:\Window
SearchFilterHost.exe (4808)	Microsoft Windows Search Filter Host	C:\Window
lsass.exe (820)	Local Security Authority Process	C:\Window
lsmd.exe (828)	本地会话管理器服务	C:\Window
smss.exe (716)	Windows 会话管理器	C:\Window
csrss.exe (728)	Client Server Runtime Process	C:\Window
winlogon.exe (772)	Windows 登录应用程序	C:\Window
LogonUI.exe (660)	Windows Logon User Interface Host	C:\Window

对比正常进入系统桌面的 procmon 日志, 可以看到接下来还启动了其他的应用程序。

lsass.exe (564)	Local Secu
lsmd.exe (572)	本地会话管
smss.exe (448)	Windows 会
csrss.exe (480)	Client Sei
winlogon.exe (508)	Windows 登
LogonUI.exe (860)	Windows Lc
slui.exe (1044)	Windows 薄
userinit.exe (864)	Userinit !
Explorer.EXE (1776)	Windows 资
Procmon.exe (2132)	Process M
Procmon.exe (2456)	Process M
Procmon64.exe	Process M
LogonUI.exe (708)	Windows Lc

查看 procmon 日志，发现自开机 4 分 01 秒后，基本上是 ntrtscan.exe 在访问 C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db，而没有其他的操作。

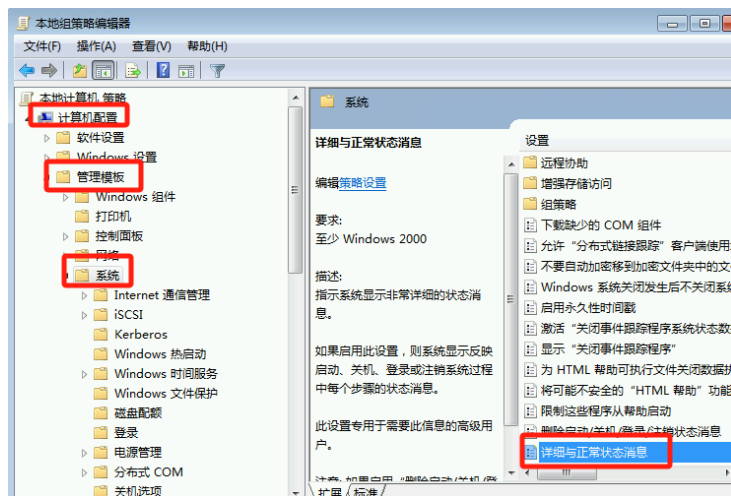
54.9459...	00:04:01.8833317	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	CreateFile	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9461...	00:04:01.8835161	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	QueryBasicInfo...	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9465...	00:04:01.8839181	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	CloseFile	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9470...	00:04:01.8843911	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	CreateFile	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9471...	00:04:01.8845004	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	ReadFile	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9932...	00:04:01.9306277	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	ReadFile	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9932...	00:04:01.9306734	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	LockFile	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9932...	00:04:01.9307152	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	LockFile	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
54.9937	00:04:01.9311301	ntrtscan.exe	3244	5140	796 SUCCESS	UnlockFileSingle	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db
						QueryStandard	C:\Program Files (x86)\Asiainfo Security\OfficeScan Client\Cache\CommonScanCache.db

ntrtscan.exe 是亚信安全的实时扫描服务，怀疑是这个服务引起的卡在 Windows 欢迎界面的问题。

### 测试建议：

- 1) 卸载亚信安全软件，验证是否可以正常登录系统。
- 2) 在云桌面平台的管理端使用相关方式登录系统后，运行 gpedit.msc 打开本地组策略编辑器，定位到：

计算机配置->管理模板->系统，在右侧列表中找到组策略“详细与正常状态消息”，修改为“已启用”，这会显示启动与登录过程中的详细状态信息。



- 3) 重启计算机，确定卡在 Windows 欢迎界面时，系统显示的详细状态信息。
- 4) 再次复现问题后，压缩系统日志文件夹 C:\windows\system32\winevt\，将日志通过 CDUC 上传。



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 10 月 25 日 11:28  
收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面 % 初次响应 CMIT:0001887

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:**

用户反馈设备重启登录时, 卡在 windows 欢迎页面, 无法进入到桌面, 需要协助分析问题原因。

**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。



请您将当前收集到的 procmon 日志以及系统日志通过 CDUC 上传提供给我们进一步排查。

如果当前的日志不能定位问题，还需要根据问题情况收集其他的一些日志，到时请您帮忙收集新的日志。

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 <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2023 年 10 月 25 日 10:11  
收件人: ICBC 案例通知 <[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-10106-C2L7K6 ] % |P2|ICBC|工行反馈系统重启卡在 windows 欢迎页面  
% 初次响应 CMIT:0001887

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-10106-C2L7K6 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”。