

陈先生，您好：

如刚才电话沟通，由于近期不方便操作用户电脑，且用户电脑近期未发生新的蓝屏问题，经您的确认，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02628-R8V6X3

问题描述：

=====

用户反馈系统开机蓝屏，无法进入系统

问题分析：

=====

指导用户收集系统日志进行蓝屏问题分析

问题总结：

=====

用户近期不方便操作电脑，且用户电脑近期未发生新的蓝屏问题，经用户同意，此 case 暂做归档处理。如您之后遇到类似蓝屏问题，也可以先尝试收集相关日志，再与我们联系，我们会全力协助您进行问题分析。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi

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: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 7 月 22 日 9:51

收件人: '陈' <18710097539@163.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: Re:回复: [案例号: CAS-02628-R8V6X3] % 河北云联网络科技有限公司帮环境
监测中心反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001360

陈先生, 您好:

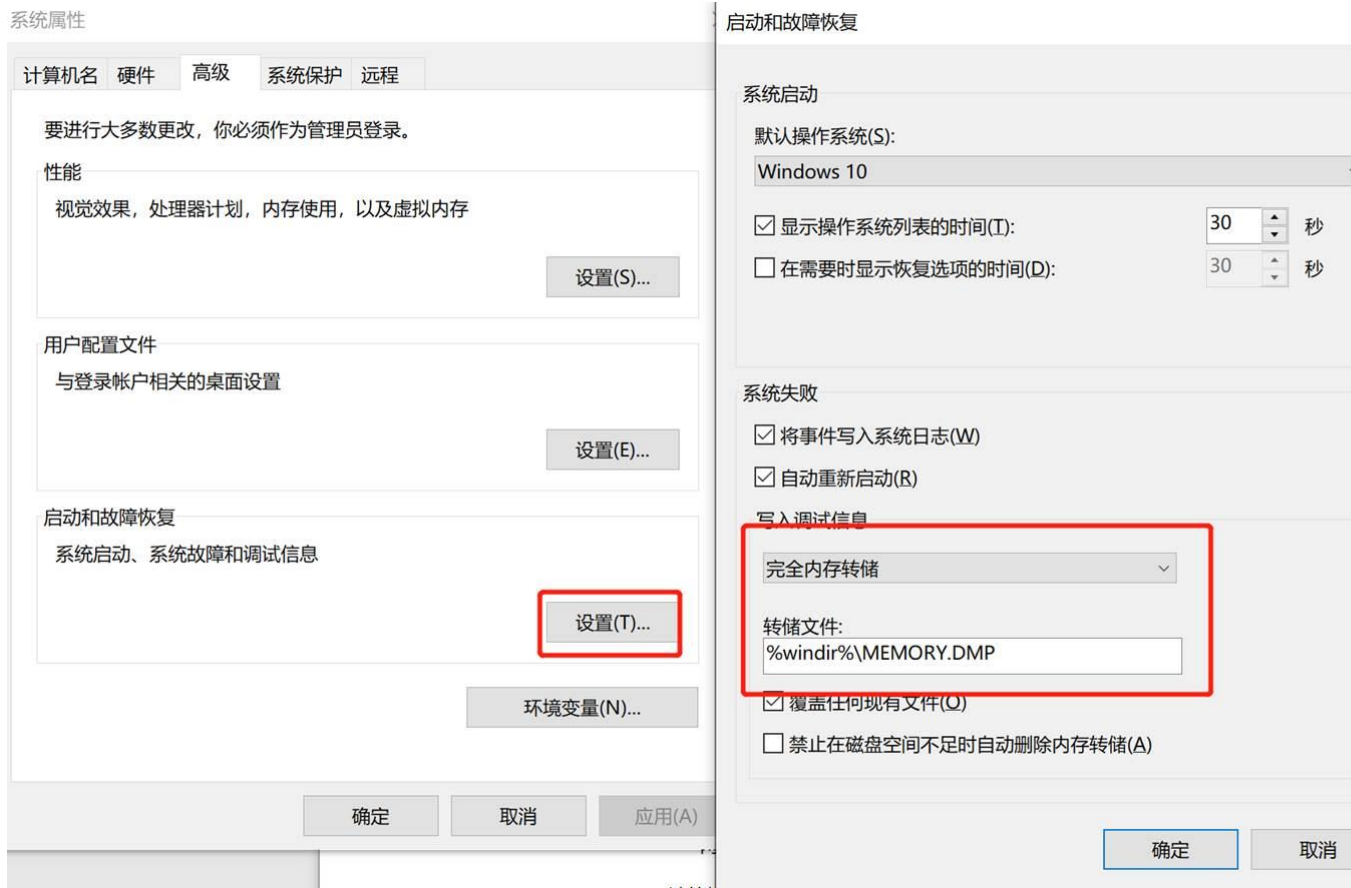
如刚才电话沟通, 请告知最近一次的蓝屏时间, 及当时正在做何操作?

请帮忙收集如下日志:

- 1, 请解压并运行附件 CMGE-DataCollectionTool 内容, 之后将桌面新生成的 logs 文件夹压缩
- 2, 请收集 C:\Windows\System32\winevt\Logs\Application.evtx
- 3, 请检查是否存在 C:\Windows\Memory.dmp, 如存在, 压缩; 如不存在, 请检查如下配置: 右键点击“此电脑”-属性-高级系统设置



注意: 取消“自动管理所有驱动器的分页文件大小”, 设置 C 盘的“自定义大小”为内存大小
+100MB, 如: 8GB 内存, 则设置 8200+100=8300MB, 完成点击设置, 确认保存
同时确认以下信息与截图内容是否相符:



上述两步设置完成后，等待下一次蓝屏，将 C:\windows\memory.dmp 压缩发送给我

将上述生成的日志内容上传至文件上传系统，具体的操作步骤，请详见附件，稍后系统会自动发送给您用户名和密码，请您查收，谢谢

以下为隐私声明：

隐私声明

为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。

李琦 Li Qi
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: liqi@cmgos.com



发件人: 陈 <18710097539@163.com>
发送时间: 2020 年 7 月 22 日 8:46
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: Re:回复: [案例号: CAS-02628-R8V6X3] % 河北云联网络科技有限公司帮环境监测中心反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001360

您好, 我昨天在客户现场。客户反映是使用该系统时, 有时候会突然蓝屏。然后激活方式是批量激活。蓝屏截图已发送。

在 2020-07-21 17:42:41, "Li Qi" <liqi@cmgos.com> 写道:

陈先生, 您好:

由于电话未联系到您, 根据您的需求, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题定义:

用户反馈系统开机就蓝屏, 无法进入系统

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

请问是否有蓝屏截图可以提供? 谢谢

李琦 Li Qi

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: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 7 月 21 日 17:37

收件人: 陈先生 <18710097539@163.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02628-R8V6X3] % 河北云联网络科技有限公司帮环境监测中心反馈
电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001360

陈先生 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 李琦 。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-02628-R8V6X3** 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”。