

张先生，您好！

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。

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

案例范围：用户使用 v0-H 时遇到蓝屏问题，经销商表示目前进行了一些排查，纯净的 V0-H 没问题，然后安装三合一软件，也没问题。之后要安装神软给审计署开发的十来款软件。安装后重启就会出现蓝屏情况。

案例进展：暂未发生蓝屏现象。鉴于客户计算机无法连接外网，建议客户下载、安装适用于 Windows 10 神州网信政府版 V0-H 的 02 累积更新（KB4537762）

下载地址：

<https://support.cmgos.com/kb/4537762>

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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 | visit: www.cmgos.com

发件人: 18710266778@139.com <18710266778@139.com>

发送时间: 2020 年 2 月 13 日 15:56

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Chen Junjie <chenjj@cmgos.com>; Sun Xiaolei <sunxl@cmgos.com>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

您好！

收到，我沟通一下最终客户，后续有问题再联系您！

谢谢！

张明良

手机: 18710266778

邮箱: 18710266778@139.com

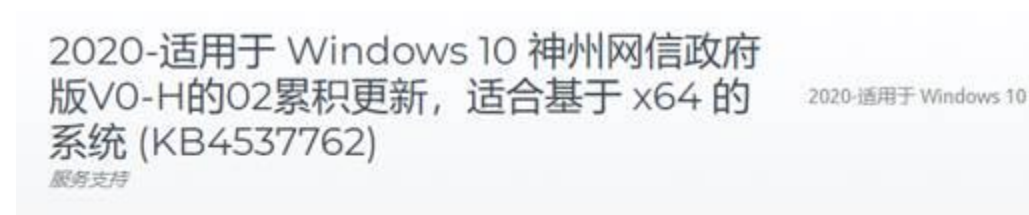
本邮件及其附件含有的保密信息，仅限于发送给上面地址中列出的个人或群组。禁止任何其他人以任何形式使用（包括但不限于全部或部分地泄露、复制、或散发）本邮件中的信息。如果您错收了本邮件，请您立即电话或邮件通知发件人并删除本邮件！

发件人: [Jia Wei](#)
发送时间: 2020-02-13 15:12
收件人: 18710266778@139.com
抄送: [CRM Case Email](#); [Chen Junjie](#); [Sun Xiaolei](#)
主题: 回复: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

张先生，您好，

鉴于客户计算机无法连接外网，建议客户下载、安装适用于 Windows 10 神州网信政府版 V0-H 的 02 累积更新（KB4537762）

下载地址：
<https://support.cmgos.com/kb/4537762>



贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 1 月 17 日 13:36
收件人: '18710266778@139.com' <18710266778@139.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Chen Junjie <chenjj@cmgos.com>; Sun Xiaolei <sunxl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

张先生，您好！

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。

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

案例范围：用户使用 v0-H 时遇到蓝屏问题，经销商表示目前进行了一些排查，纯净的 V0-H 没问题，然后安装三合一软件，也没问题。之后要安装神软给审计署开发的十来款软件。安装后重启就会出现蓝屏情况。

案例进展：目前已经将出现蓝屏的计算机重新安装系统，并安装三合一软件和其他审计署开发的软件，进行使用观察，暂时未发生蓝屏现象。等待触发蓝屏在收集数据。

建议操作：按照附件《Full Dump 配置方法》配置计算机，等待蓝屏问题复现后，收集 Full Dump 文件并回传。

案例分析：目前收集的数据不全，需要 Full Dump 文件进行分析。

目前看的的信息：

CRITICAL_STRUCTURE_CORRUPTION (109)

这个 bugcheck 是当内核检测到关键内核代码或数据崩溃时生成。

Arguments:

Arg1: a39fd758ff912914, Reserved

Arg2: b3b6e3df52142b72, Reserved

Arg3: ffff98006ea55c20, Failure type dependent information

Arg4: 000000000000001c, Type of corrupted region

参数 4- 1c 对应的问题是 Driver object corruption，驱动对象崩溃

回传数据方法：

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

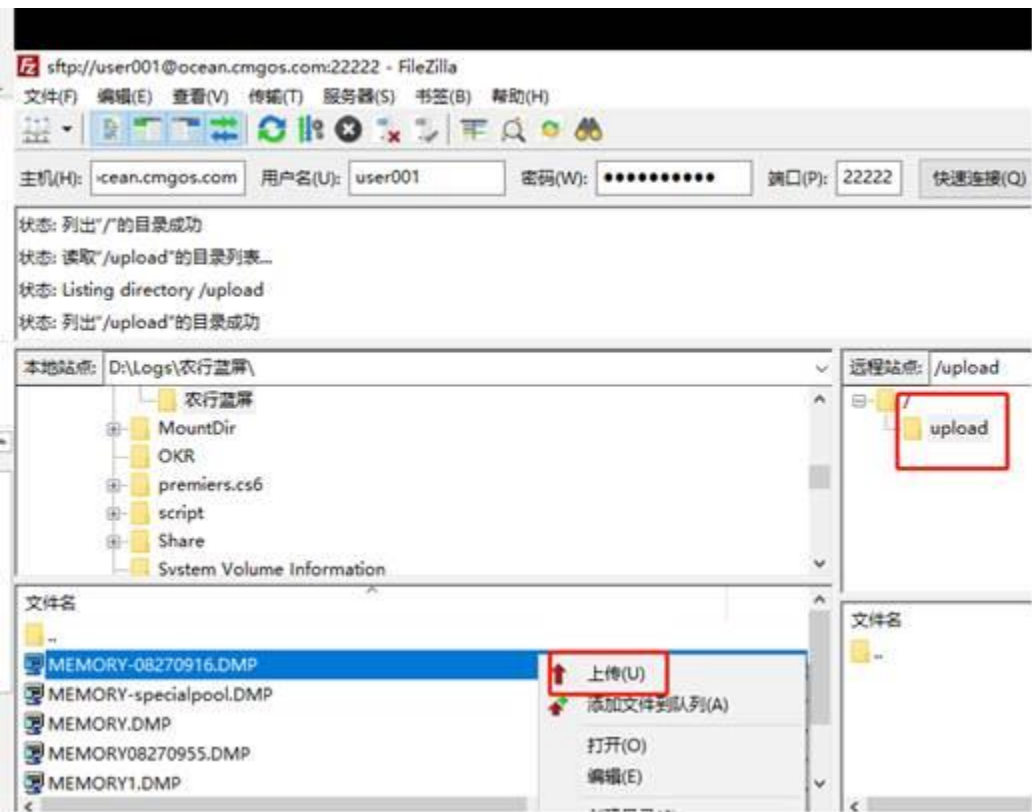
主机: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: GJSJJ

端口: 22222

密码: jtHTyAYA

注意上传前确认点击跳转到/upload



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 1 月 17 日 9:34

收件人: '18710266778@139.com' <18710266778@139.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Chen Junjie <chenjj@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

张先生, 您好!

非常高兴收到您的反馈。我已经与陈工取得联系, 如果有进展会与您电话沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: 18710266778@139.com <18710266778@139.com>

发送时间: 2020 年 1 月 17 日 9:11

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

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

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

您好!

昨天下午已把 memory.dmp 日志文件传给陈俊杰(神州网信)。

张明良

手机: 18710266778

邮箱: 18710266778@139.com

本邮件及其附件含有保密信息，仅限于发送给上面地址中列出的个人或群组。禁止任何其他人以任何形式使用（包括但不限于全部或部分地泄露、复制、或散发）本邮件中的信息。如果您错收了本邮件，请您立即电话或邮件通知发件人并删除本邮件！

发件人: [Jia Wei](#)

发送时间: 2020-01-16 17:37

收件人: 18710266778@139.com

抄送: [CRM Case Email](#)

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

张先生，您好！

好的，如果您有任何进展或需要我们协助，请回复此邮件即可。

如果方便可以按照上封邮件的操作将 dump 文件上传。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: 18710266778@139.com <18710266778@139.com>

发送时间: 2020 年 1 月 16 日 17:15

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

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

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

您好！

memory.dmp 日志文件已从蓝屏主机中拷贝出来。3 台重新安装系统、部署审计软件；半天时间未出现蓝屏，继续观察中，有问题再进一步沟通。

感谢支持。

张明良

手机：18710266778

邮箱：18710266778@139.com

本邮件及其附件含有保密信息，仅限于发送给上面地址中列出的个人或群组。禁止任何其他人以任何形式使用（包括但不限于全部或部分地泄露、复制、或散发）本邮件中的信息。如果您错收了本邮件，请您立即电话或邮件通知发件人并删除本邮件！

发件人：[Jia Wei](#)

发送时间：2020-01-16 15:48

收件人：[张工](#)

抄送：[CRM Case Email](#)

主题：回复：[案例号：CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001063

张先生，您好！

刚刚电话未能联系到您。

问题定义：用户使用 v0-H 时遇到蓝屏问题，经销商表示目前进行了一些排查，纯净的 V0-H 没问题，然后安装三合一软件，也没问题。之后要安装神软给审计署开发的十来款软件。安装后重启就会出现蓝屏情况。

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

数据收集：

根据您反馈的蓝屏现象，需要按照如下步骤收集数据并反馈：

一、收集 dump 文件：

1. 需要根据附件《Full Dump 配置方法》对问题计算机进行设置，以便收集 Full dump 文件；
2. 设置完毕后，等待或触发蓝屏复现问题；
3. 将蓝屏拍照；
4. 等待蓝屏收集数据完毕，进入系统，将 C:\Windows\MEMORY.DMP 文件压缩（可减少文件大小），和蓝屏照片一同上传。

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

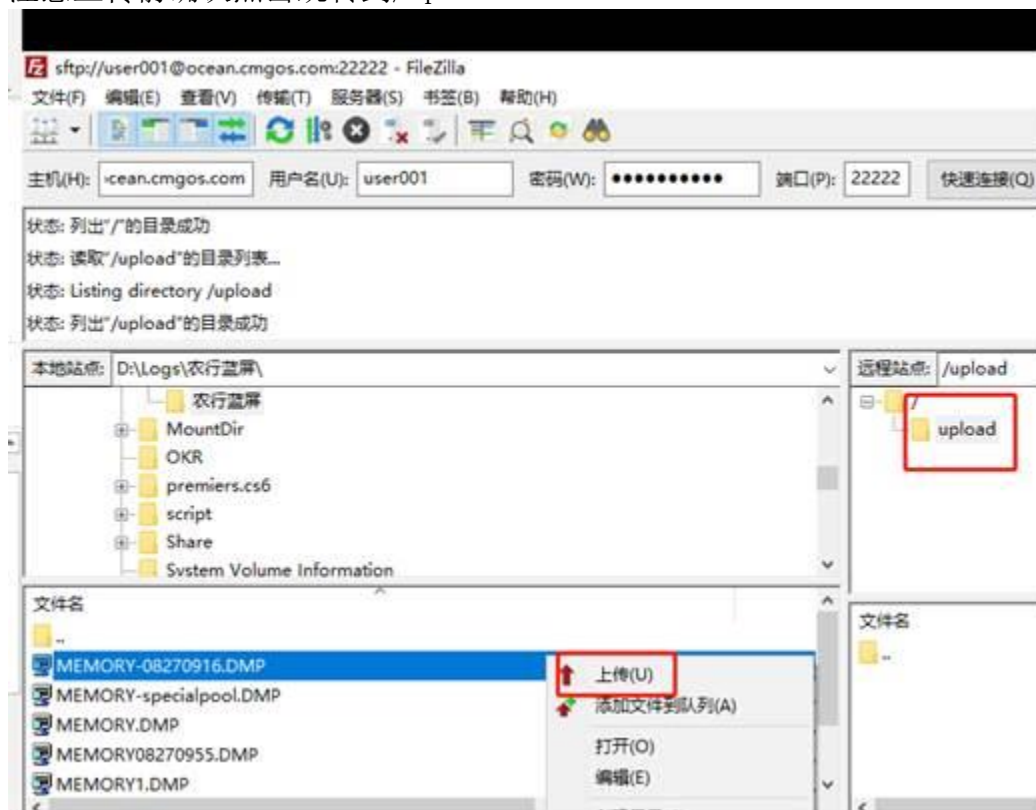
主机: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: GJSJJ

端口: 22222

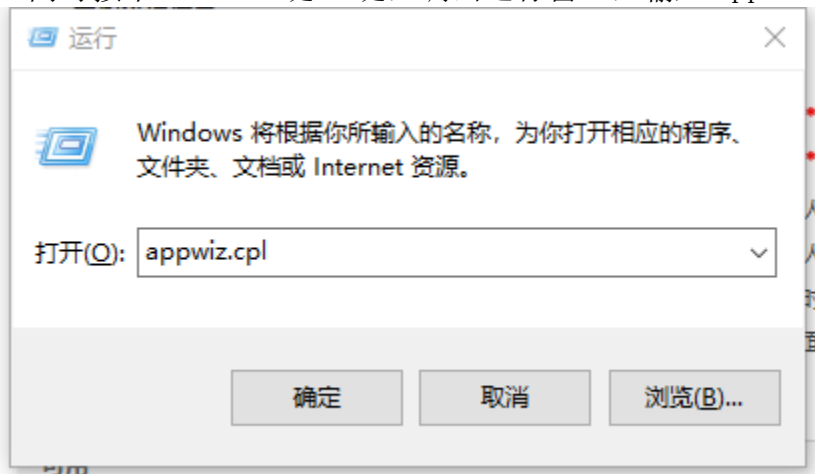
密码: jtHTyAYA

注意上传前确认点击跳转到/upload



二、安装软件信息

1. 同时按下 Windows 键+R 键，调出运行窗口，输入 appwiz.cpl，点击确定。



2. 将弹出窗口的应用信息完整截图，包括版本等，如下图所示

组织 ▾				
名称	发布者	安装时间	大小	版本
Microsoft Office 365 Business - zh-cn	Microsoft Corporation	2019/12/20		16.0.12228.20364
iTunes	Apple Inc.	2019/12/13	399 MB	12.10.3.1
Apple 应用程序支持 (64 位)	Apple Inc.	2019/12/13	149 MB	8.2
Apple 应用程序支持 (32 位)	Apple Inc.	2019/12/13	131 MB	8.2
Apple Software Update	Apple Inc.	2019/12/13	4.03 MB	2.6.3.1
Apple Mobile Device Support	Apple Inc.	2019/12/13	32.5 MB	13.0.0.38

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 1 月 16 日 14:53
收件人: 张工 <18710266778@139.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-01822-C7T1R9] % 神州宜达反馈国家审计署机器蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001063

张工 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-01822-C7T1R9 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”。

