

刘健 您好,
经您确认现将此案例关闭归档。如有何疑问请及时联系。
谢谢,

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Monday, April 27, 2020 10:25 AM

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新- 升级研发确认提醒 - CMIT:0001162

刘健 您好,
请您确认此案例是否可以关闭。
谢谢,

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

发送时间: Sunday, April 26, 2020 4:18 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新- 升级研发确认提醒 - CMIT:0001162

收到，感谢支持

Thank you for your time!

Best Regards,

Carl Liu (刘健)

Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 26 日 15:06

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新- 升级研发确认提醒 - CMIT:0001162

刘健 您好,

研发团队已经给出结论, 详情请见附件。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

发送时间: Friday, April 24, 2020 2:47 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新- 升级研发确认提醒 - CMIT:0001162

Hi Chengxiao

已完成 bug 列表填写，请与研发咨询相关原理。

Thank you for your time!

Best Regards,
Carl Liu (刘健)
Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层
11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 4 月 24 日 14:09
收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>
主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示，且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新- 升级研发确认提醒 - CMIT:0001162

刘健 您好，
温馨提示：此案例是否需要重新开启并升级研发？如果是的话，请帮忙补全上次邮件中附件表格。

谢谢，

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: Tuesday, April 21, 2020 3:45 PM
收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

刘健您好,

收到您的邮件请求, 我们将重启此案例并继续分析问题。

首先回答您的问题。之前的结论结合目前联想提供的测试结果来看, 影响解锁提示条件在下方列出。

- 设备是否装配触摸屏
- 触摸屏 HID 驱动是否正常启用安装
- 主板类型与 BIOS 版本

如果需要确认此问题是否与 CMIT 定制相关, 可以将此案例升级至研发。请您协助完成附件中缺失信息 (高亮标黄部分)。

谢谢,

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

发送时间: Tuesday, April 21, 2020 11:19 AM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

Hi Chengxiao

联想想要更 detail 的触发原理和机制, 什么条件下会显示不同的解锁提示, 这个可能需要从 OS 角度来说明一下, 我已跟研发沟通过, 可以让咱们研发再看一下, 另外也帮忙在 MS 那边问问是否有相关信息。以下是联想的邮件内容:

这个问题是否可以简单化处理, 你就告诉我们 CMIT 的 OS 这块是如何设计的就可以啦。

如果是 normal windows 10 的话, amy 他们会跟 MS 开 bug 处理的。

Thank you for your time!

Best Regards,
Carl Liu (刘健)
Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 4 月 13 日 11:08
收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>
主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

刘建, 徐达 您好:

收到您发来的邮件确认, 现暂将此案例关闭归档。如果后期需要重启案例请及时通知。
感谢您在案例处理过程中的积极配合和帮助, 祝您生活愉快。

柏成潇 Bai Cheng Xiao
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: baicx@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com

发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>
发送时间: Monday, April 13, 2020 10:37 AM
收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>
主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

可以 close, 不过徐达放心, 没有处理的时候也不会扣时间的

Thank you for your time!

Best Regards,
Carl Liu (刘健)
Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 4 月 13 日 10:05
收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>
主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

Hi Chengxiao, Liujian,
我理解 Case 可以先 Close, 如果客户后续还有问题, 可以继续重启讨论, 谢谢

Best Regards
Xu Da 徐达
C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司
北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层 100190
Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@cmgos.com



发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
发送时间: Saturday, April 11, 2020 9:36 AM
收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>
主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

刘建您好,

非常感谢您提供详细的联想测试信息，不过这些信息并不影响之前 4 月 9 日的初步判断和建议（反而证实之前结论）。此次特地再次解释客户问题并补充分析结果，希望您可以提供联想方的反馈看是否能够回答客户疑问或是需要进行下一步排查。

初步判断结果：

1. 联想报告的问题截图是 Windows 10 系统设计的默认行为，并非系统 BUG。至于为何问题解锁屏幕有所不同，是由于设备硬件，BIOS 和 HID 驱动所影响。

Windows 10 解锁方式在“CTRL+ALT+DEL”之外同时支持使用“电源键”与“音量减少键”组合解锁，这是 Windows10 系统设计的默认行为（“Windows 安全中心”按键找不到官方文档记录，但部分网站描述部分品牌平板电脑上具备此物理按钮其功能是代替“CTRL+ALT+DEL”组合键）。

例如：在平板电脑上，并没有物理键盘可以使用“CTRL+ALT+DEL”按键来进行解锁。只能使用平板电脑设备集成的电源，音量按键或 Windows 安全中心按钮。出现客户面对的解锁界面是因为操作系统检测到触摸屏并安装对应 HID 触摸屏驱动触发系统平板电脑模式。此模式可以由用户手动设置或硬件触发。您发的触摸屏与非触摸屏注册表键值也证实这一判断。而之前联想测试禁用触摸屏 HID 驱动，解锁屏幕只提示使用“CTRL+ALT+DEL”解锁计算机也证明了此点。此外附件的系统配置信息 NFO 文件中也记录问题设备为“平板电脑模式”至于为何部分设备提示使用“电源键”和“音量减少键”，部分提示使用“Windows 安全中心按钮”解锁是受装配硬件使用的 BIOS 版本的影响。

2. Windows 10 按钮组合正确工作需要配合 HID 按钮驱动程序，使用电源键与音量减少按键组合无法解锁是受 HID 按键驱动所决定。

对于物理通用 I/O（GPIO）按钮，HID 传输微型驱动程序是由微软提供的内置驱动程序。内置驱动程序无法为未连接到中断线路的按钮服务（本案例情况），此情况需要编写一个驱动程序将该按钮作为 HID 按钮公开，并报告对 HID 类驱动程序的状态更改。此驱动程序既可以是 HID 源驱动程序，也可以是 HID 传输程序。

建议排查：

- 在问题设备上安装通用 Windows 10 是否存在同样问题。
- 问题是否仅在配备触摸屏的设备上。
- 触摸屏是否触发 Windows 平板模式。
- 确定键盘和电源按钮是否为连接到中断线路的 GPIO 按钮，如果不是则需要安装厂商提供的 HID 驱动程序。

总结：

结合问题分析和联想提供的测试结果可以判断解锁屏幕是 Windows 10 系统设计的默认行为。

造成解锁屏幕提示使用按钮组合不同（3 个不同解锁屏幕）原因是由于硬件使用的 BIOS 版本问题。所以请确保设备安装了正确的 BIOS 版本。

确保问题设备具备连接到中断线路的物理通用 I/O（GPIO）按钮，如果不是，确保按键正确安装驱动程序作为 HID 按钮公开并对 HID 类驱动程序的状态更改。

=====

参考文档链接:

- Windows10 中的按钮行为: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/drivers/gpiobtn/button-behavior#button-behavior-in-windows10>
- HID 按钮驱动程序: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/drivers/hid/buttons>
- 最低硬件要求: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/design/minimum/minimum-hardware-requirements-overview#section-30---minimum-hardware-requirements-for-windows10-for-desktop-editions>
- 平板电脑模式: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/design/device-experiences/continuum>

顺颂商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

发送时间: Friday, April 10, 2020 5:35 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

Hi Chengxiao

联想又测试了 2 个项目, 结果如下:

-----T14s 和 X13 机型影响-----

T14s/X13 机型上的验证结果见附件“系统信息”和“ECR553700”。

在最新的 BIOS 版本下, Touch 配置出现 unlock2 和非 touch 配置出现 unlock 3。

-----关于注册表键值影响-----

下面是昨天提到的 touch 开关会影响的 reg 值。

Touch:

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Tablet PC]

"IsTabletPC"=dword:00000ac1

"DeviceKind"=dword:000000c1

Non Touch:

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Tablet PC]

"IsTabletPC"=dword:00000000

"DeviceKind"=dword:00000000

-----graf 项目测试结果-----

下面是 graf 项目上的结果，这个项目和前三个有不同，它是带可插拔键盘的机型，且是带有音量侧键的，同时出现 unlock1 时也能按电源加音量下键解锁。我认为在此机型上是正常的行为。

1. 在 fail 设备上以“管理员权限”运行 msinfo32.exe 并点击文件保存系统信息至 NFO 文件（如果有多个不同配置设备，请分别提供一个 NFO 文件），并说明一下是哪一种锁屏界面 (unlock1/unlock2)

在 GM1.0 上面验证的，是锁屏界面 unlock1，参考 Graf EVO GM Unlock picture，NFO 文件参考附件

2. 在 fail 设备安装纯净版 CMGE V2020-L 系统（pure OS）后不安装任何其它驱动或者应用前提下在问题设备上是否会重现问题，现象是 unlock1,2,3 种的哪一种。

安装 CMGE V2020-L 系统（pure OS），现象是 unlock3，请参考 pure os unlock picture

Thank you for your time!

Best Regards,

Carl Liu（刘健）

Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层
11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 9 日 17:23

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示，且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 回复用户更新 - CMIT:0001162

徐达/刘建您好，

非常感谢您的回复，而且附件表格对于问题分析非常有帮助。以下是针对附件表格以及问题现象的分析总结：

- Windows 10 解锁方式在“CTRL+ALT+DEL”之外同时支持使用“电源键”与“减少音量键”组合解锁，这是 Windows10 系统设计的默认行为。

例如：在平板电脑上，并没有物理键盘可以使用“CTRL+ALT+DEL”按键来进行解锁。只能使用平板电脑设备集成的电源，音量按键。

- Windows 10 按钮组合正确工作需要配合 HID 按钮驱动程序。

对于物理通用 I/O (GPIO) 按钮, HID 传输微型驱动程序是由微软提供的内置驱动程序。内置驱动程序无法为未连接到中断线路的按钮服务(本案例情况), 此情况需要编写一个驱动程序将该按钮作为 HID 按钮公开, 并报告对 HID 类驱动程序的状态更改。此驱动程序既可以是 HID 源驱动程序, 也可以是 HID 传输程序。

结合本案例现有信息和实际情况, 怀疑问题为触摸屏与 HID 驱动程序导致。建议排查以下几点:

- 在问题设备上安装通用 Windows 10 是否存在同样问题。
- 问题是否仅在配备触摸屏的设备上。
- 触摸屏是否触发 Windows 平板模式。
- 确定键盘和电源按钮是否为连接到中断线路的 GPIO 按钮, 如果不是则需要安装厂商提供的 HID 驱动程序。

=====

参考文档链接:

- Windows10 中的按钮行为: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/drivers/gpiobtn/button-behavior#button-behavior-in-windows10>
- HID 按钮驱动程序: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/drivers/hid/buttons>
- 最低硬件要求: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/design/minimum/minimum-hardware-requirements-overview#section-30---minimum-hardware-requirements-for-windows10-for-desktop-editions>
- 平板电脑模式: <https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/design/device-experiences/continuum>

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

发送时间: Thursday, April 9, 2020 4:00 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 初次响应

可以看一下, 下面是更多的比较结果, 可以看到非触摸屏的 carbon 系列, 第 3 列测试结果和第 6 列测试结果, 由于 bios 的不同结果不一样, 第 6 列结果中是最新的 bios, 但是显示正常。

在 X1 yoga (触摸屏) /carbon (非触摸屏) 项目上的测试结果。

ECR5526 38	Image: RT2 SIT1 BIOS:N2WET 13W	Image: Pure V2020-L BIOS:N2WET 13W	Image: RT2 SIT2 BIOS:N2WET 14W	Image: Pure V0-H BIOS:N2WET 14W	Image: Pure V2020-L BIOS:N2WET1 4W KB: LGADQS1 3A4
Ratchet(X 1 yoga)	Unlock1	Unlock2	Unlock2	Unlock2	Unlock2
Knockout(X1 carbon)	Unlock1	Unlock2	Unlock3	NA	Unlock3

在最新版BIOS N2WET14W上测试的结果是：

Carbon SKU1/3/4->unlock3 Ratchet SKU2/5->unlock2

附件是机器对应的NFO, 下面是配置信息。

Knockout2	Knockout2	Knockout2	Ratchet2	Ratchet2	Ratchet2
SKU1	SKU3	SKU4	SKU2	SKU2	SKU5
11600A001	11604A001	11606A001	11595A002	11595A001	11597A001
i5	i7	i7	i5	i5	i7
Samsung 256GB	Sandisk 1TB	Samsung 512GB	Toshiba 256GB	Toshiba 256GB	Samsung 512GB
Samsung 8G	8G+8G	8G+8G	Hynix 8G+8G	Hynix 8G+8G	8G+8G
FHD-LGD	FHD-LGD	FHD-BOE	Touch FHD- LGD	Touch FHD- LGD	Touch UHD - MUTTO+BOE
AZ RGB	AZ RGB	IR AZ	AZ RGB	AZ RGB	IR AZ
Intel AX201	Intel AX201	Intel AX201	Intel AX201	Intel AX201	Intel AX201
NA	Fibocom L850-GL	Fibocom L860-GL	NA	NA	Fibocom L860- GL
Synaptics	Synaptics	Synaptics	Synaptics	Synaptics	Synaptics

Thank you for your time!

Best Regards,

Carl Liu (刘健)

Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层
11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Liu Jian

发送时间: 2020 年 4 月 9 日 15:41

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 初次响应

Hi Chengxiao

联想同事给出了一个比较相信的场景对应关系, 还请查看附件和测试记录:

一开始的不良现象 Unlock1.jpg Follow BIOS N2XET12W, F/R 100% (不分 SKU 配置).

1. Non-Touch Panel 机器 BIOS update 到 N2XET13W 后现象如附件 Unlock3. (配置表中的 pass)
2. With Touch Panel 机器 BIOS update 到 N2XET13W 现象如附件 Unlock2 F/R: 100%; (配置表中的 fail)
>> 不管机器 BIOS 是 N2XET12W 还是 N2XET13W, Clean OS 的现象均为 Unlock2.
>> 在 Device Manage 中禁用人体学输入设备 -> 符合 HID 标准的触摸屏, 现象如 Unlock3.

Thank you for your time!

Best Regards,

Carl Liu (刘健)

Mobile: + 86 13810968329 | Email: liujian@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层
11th Floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 8 日 20:37

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>

主题: 回复: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 初次响应

Hi Chengxiao,

多谢反馈, Lenovo 之前提供过一个 Excel, 但是没有具体内容说明, 请先参考一下看是否
有用处, 如下邮件中提到的信息我会同 Lenovo 再沟通。Thanks。

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: Tuesday, April 7, 2020 6:16 PM

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Li Xin
<lixin@cmgos.com>

主题: 案例号: CAS-02125-Y8W5W4 | P3 | Lenovo|锁屏界面出现其它解锁信息提示, 且除
“Ctrl+Alt+Del 解锁”方式外其它解锁方式不可用 - 初次响应

徐达您好,

根据之前的讨论, 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: 在联想进行产前测试过程中发现, 部分预装 CMGE V2020-L 系统笔记本在解锁
已锁定计算机时, 解锁信息提示不准确 (如下图所示)。

而且按照提示的解锁方法, 除了使用 “Ctrl+Alt+Delete” 之外都无法成功解锁。

问题范围: 协助定位问题并解释解锁屏幕界面基本工作原理。

由于问题涉及设备较多, 且没有固定规律。请您协调从用户处收集以下系统日志以及相关信息
以便问题分析解决:

- 请用户在问题设备上以 “管理员权限” 运行 **msinfo32.exe** 并点击文件保存系统信息至
NFO 文件 (如果有多个不同配置设备, 请分别提供一个 **NFO** 文件。最好能对应问题
截图收取)

日志收集后上传至 **CDUC**。登陆信息在邮件底部。

- 请用户确认问题截图来源是属于同一设备不同时间, 还是不同设备
- 请用户确认, 在仅安装纯净版 **CMGE V2020-L** 系统后不安装任何其它驱动或者应用
前提下在问题设备上是否会重现问题。
- 请用户提供具体问题复现步骤。

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.



日志上传服务器地址: <https://cduc.cmgos.com/>

用户名: lenovocase

密码: OzVXn6SdABjDAm3p5(OC

隐私声明

为向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。

顺颂商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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：baicx@cmgos.com

官方网站：www.cmgos.com