

Lianbin.Que & Tony 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。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件, 希望可以对我们的服务进行评价。**

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:

案例描述:

用户反馈工行济宁用户间歇性蓝屏, 蓝屏后硬盘分区表丢失问题, 丢失后无法进入系统, 且安装系统的 SSD 磁盘状态变为: 尚未初始化-未分配状态。

案例进展

根据现场工程师测试发现, 安装《亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具 (1.0.13.422)》后, 插入 U 盘的情况下点击进行病毒查杀后重启计算机, 可以复现此问题现象。最终客户表示《亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具 (1.0.13.422)》在 Windows 7 运行正常。经过查看软件对应的文件后, 发现大部分创建时间均为 2013 年, 怀疑此软件与 CMGE V0-H 不兼容。

建议操作

目前基本定位到是《亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具 (1.0.13.422)》兼容性问题, 建议最终用户与 ICBC 研发中心确认当前分行所需软件版本。并按照要求重新安装符合版本要求的软件。

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: Hong, Tony <Tony.Hong@ dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 30 日 9:00

收件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@ dell.com>; Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Chen2, Justin <Justin.C@ Dell.com>; Lin, Tao <Tao.Lin@ dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;

Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@Dell.com>; Lin, Xu <Xu.Lin@dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@dell.com>; 307654849@qq.com; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

十分感谢 Jiawei 的大力支持, 顺祝双节快乐!

Tony Hong

洪育鹏

Resolution Manager, Support Resolution Team

Dell Technologies | DT Services

Office +86-592-818-6208

发件人: Que, Lianbin <lianbin_que@Dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 30 日 8:58

收件人: Jia Wei; Hong, Tony; Chen2, Justin; Lin, Tao

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent; 307654849@qq.com; Luo, Yuchun

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei

此案跟客户那边已经沟通, 并且表示 2 个案子都可以先结案了, 感谢大力 support.

- 间歇性蓝屏, 分区表丢失
- 登录进入系统桌面后自动注销

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 28 日 14:36

收件人: Hong, Tony; Que, Lianbin; Chen2, Justin; Lin, Tao

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent; 307654849@qq.com; Luo, Yuchun

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Tony,

根据目前的案例分析进展，基本确认两个案例（间歇性蓝屏导致磁盘变为尚未分配状态、登录系统点击 eapbackup.exe 后自动注销）均为三方软件引起。

具体到《登录系统点击 eapbackup.exe 后自动注销》问题，首先 AdminScripts 启动项和脚本文件非系统原生，其次只有在确认当前安装的三方软件符合 ICBC 软件相关要求基线的基础上，再进行问题排查，才能有效避免兼容性引发的连锁问题触发。

我的建议是：与 ICBC 研发中心确认当前分行所需软件版本。并按照规定重新安装符合版本要求的软件后，再进行问题定位。

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: Hong, Tony <Tony.Hong@ dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 28 日 11:59

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Que, Lianbin <Lianbin.Que@ dell.com>; Chen2, Justin <Justin.C@ Dell.com>; Lin, Tao <Tao.Lin@ dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@ Dell.com>; Lin, Xu <Xu.Lin@ dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@ dell.com>; 307654849@ qq.com; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@ Dell.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % | 普通事件| Dell | 间歇性蓝屏，分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Jiawei,

感谢您的及时反馈，我们已经将以下分析情况及建议同步给客户。

关于蓝屏问题，目前工行正进行内部讨论。

不过关于登录进入系统桌面后自动注销问题，客户表示使用的是域账户登陆，也会自动注销，

请帮忙提供进一步的建议，多谢！

Tony Hong

洪育鹏

Resolution Manager, Support Resolution Team

Dell Technologies | DT Services

Office +86-592-818-6208

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 27 日 18:01

收件人: Hong, Tony; Que, Lianbin; Chen2, Justin; Lin, Tao

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;

307654849@qq.com; Luo, Yuchun

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏，分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Tony,

非常感谢详细的总结邮件。

一、关于间歇性蓝屏问题

1) 看到用户的系统补丁仍为 2019 年 7 月的累计更新补丁。由于 ICBC 内部有推送补丁的 WSUS 服务器以及推送机制，建议结合行内情况升级至最新版本（CMGE 官网最新更新为 2020-09 累计更新，更新汇总链接：

<https://support.cmgos.com/v0hupdatesummary>）。

升级方法：同时按下 Windows+I 键，点击“更新和安全”，点击“检查更新”。

2) 和 ICBC 研发中心相关同事确认：目前的《亚信安全防毒墙网络版客户端》和《亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具（1.0.13.422）》是否为同一款软件？

《亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具（1.0.13.422）》是否为必须安装的软件，版本是否为 ICBC 推荐版本？

因为据我所知 ICBC 目前只安装了《亚信安全防毒墙网络版客户端》。

二、关于登录进入系统桌面后自动注销问题

根据一些之前的案例记载，AdminScripts 脚本文件是 ICBC 内部制作、分发的，作用是执行工行的安全策略机制：如果使用本地账户登陆计算机时会自动注销。

如果不得不使用本地账户登陆可以进行如下操作暂时禁用此脚本文件：（请根据 ICBC 内部安全规定进行操作）

- 使用 WINPE 启动系统，将 c:\windows\system32 下的 AdminScripts.vbs 文件重命名。

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: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 27 日 17:35

收件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>; Chen2, Justin <Justin.C@Dell.com>; Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Lin, Tao <Tao.Lin@dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@Dell.com>; Lin, Xu <Xu.Lin@dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@dell.com>; 307654849@qq.com; Luo, Yuchun <Yuchun.Luo@Dell.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Jiawei,

一, 关于蓝屏问题(间歇性蓝屏, 表现为 Windows 10 logo 转动几圈后蓝屏, 终止代码为" Inaccessible boot device", 据用户反馈, 一般是在开机或重启的时候出现, 使用过程中很少遇到。)

我们已经把如下信息同步给工行研发中心。

以下所提及的版本号均是在另一个能正常进入系统的 SSD 上查询:

1.出厂系统版本 (winver)

Windows 10 企业版 G 神州网信政府版 (V0-H. 1020. 000)

2.客户端安装软件版本: TMS 版本、DSP 版本、亚信版本

TMSAgent: 2018. 1809. 00. 0. 0911

TMSDesktop: 2015. 1504. 02. 0. 0513

DSP (文档安全防护系统) : 8. 2. 1907. 322

亚信安全防毒墙网络版客户端：初始版本是 12.0.1888，连接内网一段时间后更新为 12.0.2329 Service Pack1

中国工商银行新客户端管理系统：66127

（备注：桌面上有两个图标，分别是中国工商银行客户端管理系统和中国工商银行新客户端管理系统）

3.操作系统补丁安装历史记录。（可以查看相同型号的机器提供截图）

请参考附件刚装完系统的相同型号机器截图

4.蓝屏后无法进入系统机器，IT 人员使用 PE 进入系统查看硬盘情况确认是否能读取到硬盘信息。

无法读取到硬盘信息，WinPE 下查看硬盘的状态变成”未分配”，提示没有初始化

5.主板启动项修改为 Legacy

由于 Optiplex 7060 只支持“Legacy External Devices”，所以只能使用 UEFI 引导模式。

6. 复现步骤：Dell 工程师用 ICBC 系统盘在单接的一块全新 SSD 恢复系统→请客户安装中国工商银行客户端新版本管理系统软件→客户更改了 IP 地址（因为是内网）

→此时几次重启都没问题 →直到客户插入 U 盘并安装 U 盘里面的亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具（通过查看安装文件的属性显示版本为 1.0.13.422），此时也没有问题→拔出 U 盘

→重启时在启动界面就发生蓝屏。

再用 WinPE 盘引导进入磁盘管理器，查看到 SSD 已经变成“未分配空间”，此现象跟之前客户所遇到的情况一模一样，而且客户表示这个问题同样存在于友商联想单配机械盘的台式机上。

二，关于登录进入系统桌面后自动注销问题(伴随“EapBackup.exe 应用程序错误：应用程序无法正常启动(0xC0000142)，请单击确定关闭应用程序”，单击确定后注销当前用户。

但安全模式可以正常进入。)

当前状态：根据您的建议，Dell 工程师上门采用二分法分别禁用系统”启动”及“服务”项目。

经过层层排查和多次测试，锁定了”AdminScripts”该启动项会导致自动注销。

请您结合之前所发日志，帮忙分析确认该启动项的指向，并提供下一步操作建议，多谢！

Tony Hong

洪育鹏

Resolution Manager, Support Resolution Team

Dell Technologies | DT Services

Office +86-592-818-6208

发件人: Que, Lianbin <lianbin_que@Dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 27 日 9:45

收件人: Chen2, Justin; Hong, Tony; Jia Wei; Lin, Tao

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com; Luo, Yuchun

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Justin

早上跟 jia wei, tony 电话沟通, 此软件虽然没有在 CMIT 的测试列表里, 也建议跟总行确定测试的情况。

同时考虑此软件可能不是整个防护软件的总名称, 可能只是子列表, 所以会先考虑让今天上门工程师进一步确定在总的防护软件名称。

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Chen2, Justin <Justin_Chen2@Dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 27 日 9:42

收件人: Hong, Tony; Jia Wei; Que, Lianbin; Lin, Tao

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com; Luo, Yuchun

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Dell Customer Communication - Confidential

感谢 Tony 的及时 update.

很显然, 这个不在 CMIT Win10 政府版的兼容列表里的杀毒软件嫌疑最大, 客户所说的必须安装只在 Win7 下成立。

建议 Lianbin/Lin Tao 向珠海开发中心的吴毓杰老师确认一下。

Cheers

Justin Chen 陈军

+86 13801124534

发件人: Hong, Tony <Tony_Hong@DELL.com>

发送时间: 2020 年 9 月 25 日 23:41

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Que, Lianbin <lianbin_que@Dell.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade_Wang@Dell.com>; Lin, Xu
<Xu_Lin@Dell.com>; Hua, Vincent <vincent_hua@Dell.com>; 307654849@qq.com; Luo,
Yuchun <Yuchun_Luo@Dell.com>; Chen2, Justin <Justin_Chen2@Dell.com>; Lin, Tao
<Tao_Lin@DELL.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表
丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Jiawei,

今天 Dell 工程师到客户现场在 CY0G603 机器上复现到了 Inaccessible boot device 蓝屏故障。

具体复现步骤为: Dell 工程师用 ICBC 系统盘在今天带上门的 SSD 恢复系统→客户安装中国工商银行客户端新版本管理系统软件→客户更改了 IP 地址 (因为是内网)
→此时几次重启都没问题 →直到客户插入 U 盘并安装 U 盘里面的亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具, 此时也没有问题→再重启时在启动界面就发生蓝屏。

这个时候用 WinPE 盘引导进入磁盘管理器, 查看到 SSD 已经变成“未分配空间”, 此情况跟之前客户所遇到的一模一样。

ICBC 的系统版本是 V0-H, 结合以下 CMIT 网站信息, 我们查询“通过 Windows 10 神州网信政府版兼容测试的安全软件列表”中并没有当前客户所安装的
亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具 (1.0.13.422), 不过客户表示这个反病毒工具是工行必须安装的, 之前在 Win7 系统下一直使用都没有问题。

https://document.cmgos.com/security_software/security_software_V0_H

所以请协助核实客户现在所安装的亚信 TrendMicro CN RTL 反病毒工具 (1.0.13.422) 是否在 ICBC 系统的安全软件兼容列表里面,
并请确认之前你们是否有遇到类似案例以及相应的解决方案, 多谢!

Tony Hong
洪育鹏
Resolution Manager, Support Resolution Team
[Dell Technologies](#) | DT Services
Office +86-592-818-6208

发件人: Hong, Tony
发送时间: 2020 年 9 月 25 日 11:23
收件人: Jia Wei; Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com; Luo, Yuchun

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Jiawei,

非常感谢您的协助, 因为目前客户对蓝屏丢数据比较重视, 今天 Dell 工程师上门将优先测试蓝屏的 issue, 会在另一个空的 SSD 上安装工行系统, 并请客户模拟操作看能否复现蓝屏的问题。

如有最新消息再同步给您, 谢谢。

Tony Hong
洪育鹏
Resolution Manager, Support Resolution Team
Dell Technologies | DT Services
Office +86-592-818-6208

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 24 日 13:42

收件人: Hong, Tony; Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Tony & Lianbin

经过我们刚刚电话沟通结果, 目前**机器 3(CY0G603)**问题现象与蓝屏出现 Inaccessible boot device 蓝屏问题现象不一致, 所以进行案例拆分处理。

此问题现象为: 客户登陆后进入系统出现 Eapbackup.exe 报错, 提示应用程序错误: 应用程序无法正常启动, 请单击确定关闭应用程序。单击后注销当前用户。

案例分析:

基于目前案例情况, 且可以进入安全模式, 且其他分行无此问题, 所以我怀疑此问题与改行的三方软件、驱动相关。

中国工商银行客户端管理软件频繁报错。



建议操作：

- 1) 进入安全模式，控制面板 – 卸载程序，对所安装程序进行拍照（包含完整版本信息）。
- 2) 卸载 Eapbackup.exe 对应应用程序，查看能否进入系统。
- 3) 卸载旧版本的“中国工商银行客户端管理系统”，查看是否能进入系统。
- 4) 如果仍出现报错信息，建议按照附件《打开 Clean Boot》操作，再正常进入系统，是否成功
- 5) 如果成功，则可以使用二分法确认问题原因：将启动项和服务每次只开启一半，如果未出现问题则开启另一半。如果出现问题，则再关闭这些已开启项的一半，直到找到 root cause。

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: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 24 日 9:45

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;

Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@Dell.com>; Lin, Xu

<Xu.Lin@dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@dell.com>; 307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Jiawei,

您好! 我们已经将工程师在现场收集到的 CY0G603 机器的信息上传, 请您查收并协助分析, 感谢你们的支持!

机器 3(CY0G603)现场故障为: 单接 SSD 可以引导进入系统桌面, 但提示

“EAPBackup.exe”应用程序错误, 然后自动退出到登录界面。

可以进入安全模式, 客户表示机器最早也是出现蓝屏, 终止代码为” Inaccessible boot device”, 但记不清楚之前是蓝屏后重装了系统, 还是直接出现这个进系统然后自动注销的问题。

Tony Hong

洪育鹄

Resolution Manager, Support Resolution Team

Dell Technologies | DT Services

Office +86-592-818-6208

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 23 日 17:52

收件人: Hong, Tony; Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;

307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Tony,

收到，感谢。

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: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 23 日 17:50

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;

Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@Dell.com>; Lin, Xu

<Xu.Lin@dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@dell.com>; 307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏，分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

客户表示刚开始的时候会在机器上同时安装“中国工商银行客户端管理系统”和“中国工商银行新客户端管理系统”两个软件，但主要是使用“中国工商银行新客户端管理系统”，

目前的机器都只是安装“中国工商银行新客户端管理系统这一个软件。

Tony Hong

洪育鹏

Resolution Manager, Support Resolution Team

Dell Technologies | DT Services

Office +86-592-818-6208

发件人: Hong, Tony

发送时间: 2020 年 9 月 23 日 17:23

收件人: Jia Wei; Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;

307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Jiawei,

已经请工程师查看了, C:\Memory.DMP 文件和 C:\windows\MiniDump\文件夹都没有看到。另外, 今天收集的是机器 3(CY0G603)的信息, 谢谢!

Tony Hong
洪育鹏
Resolution Manager, Support Resolution Team
Dell Technologies | DT Services
Office +86-592-818-6208

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 23 日 17:18

收件人: Hong, Tony; Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Tony,

谢谢, 请查看是否有如下日志文件, 后缀为.DMP 的文件有则收集。

C:\Memory.DMP

C:\MiniDump\Memory.DMP

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: Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>
发送时间: 2020 年 9 月 23 日 17:15
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@Dell.com>; Lin, Xu
<Xu.Lin@dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@dell.com>; 307654849@qq.com
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表
丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Jiawei,

客户表示 Eapbackup.exe 这个软件在工行的每一台机器上都必须安装, 这个软件是电子
档案辅助工具, 这是必用软件。
现在可以进入到安全模式, 运行您提供的工具成功收集文件, 有 161MB 左右, 后续传给
你们, 请问还有其它需要收集
的信息吗? 谢谢!

Tony Hong
洪育鹏
Resolution Manager, Support Resolution Team
Dell Technologies | DT Services
Office +86-592-818-6208

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 9 月 23 日 16:30
收件人: Hong, Tony; Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表
丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Tony,

帮忙确认如下信息:

- 一、Eapbackup.exe 是什么软件? 具体功能是什么。
- 二、我看到桌面上有“中国工商银行客户端管理系统”和“中国工商银行新客户端管理系统”, 目前这边的客户为何需要安装 2 个 TMS 软件? 我之前了解到应该使用了新客户端管理系统。



三、能否进入到安全模式？

进入安全模式方法：

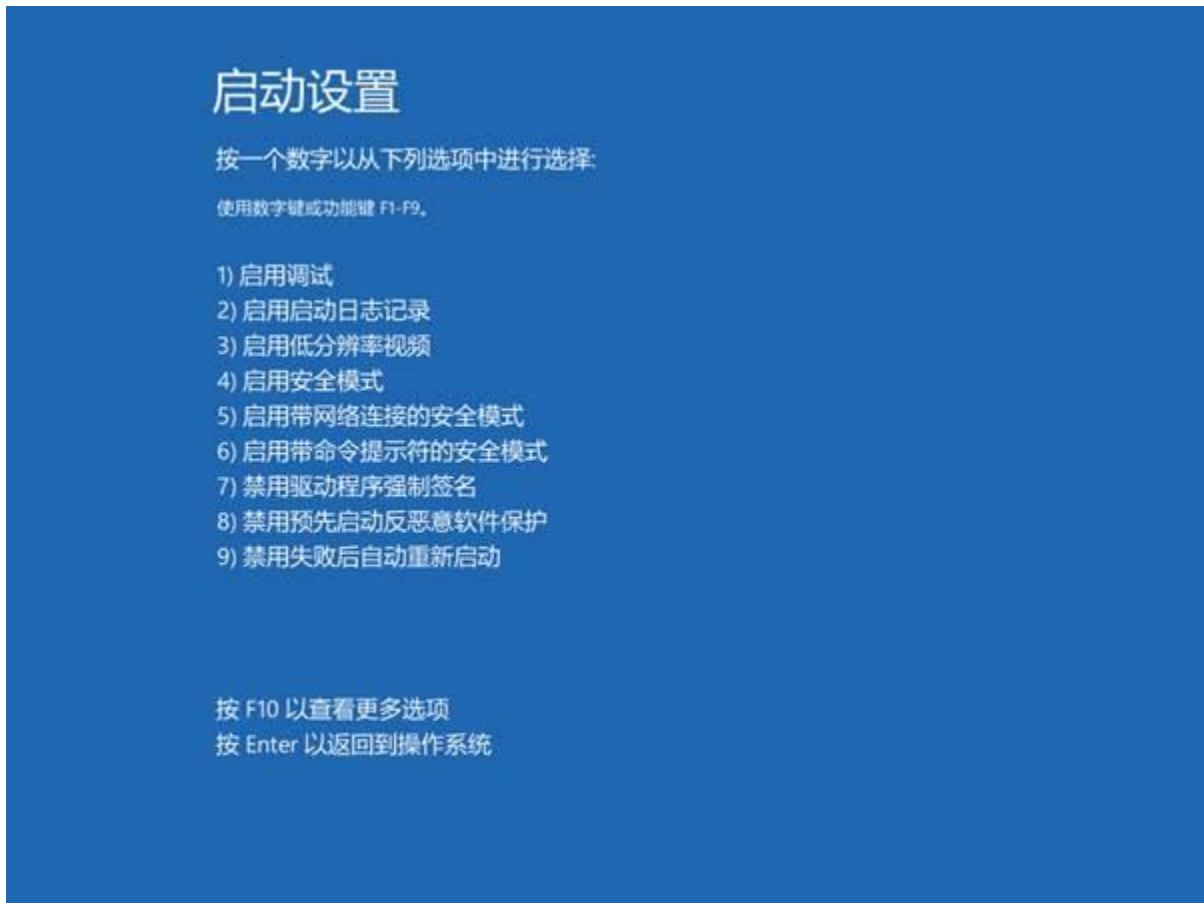
1) 到达 Windows 登陆页面，同时按下 Shift+ 重启



2) 进入到 Windows RE，选中“疑难解答”，查看更多恢复选项 -> 启动设置 -> 重启



3) 选择 4, 尝试是否能进入到安全模式



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 9 月 23 日 16:02

收件人: 'Hong, Tony' <Tony.Hong@dell.com>; Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;

Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@Dell.com>; Lin, Xu <Xu.Lin@ dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@ dell.com>; 307654849@qq.com
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi Tony,

帮忙收集如下信息:

C:\Windows\System32\winevt\Logs\
Application.evtx
System.evtx

C:\Memory.DMP
C:\MiniDump*.DMP

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: Hong, Tony <Tony.Hong@ dell.com>
发送时间: 2020 年 9 月 23 日 15:53
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; Que, Lianbin <Lianbin.Que@ dell.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;
Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@ Dell.com>; Lin, Xu <Xu.Lin@ dell.com>; Hua, Vincent <Vincent.Hua@ dell.com>; 307654849@qq.com
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Jiawei,

FYI

Tony Hong
洪育鵬
Resolution Manager, Support Resolution Team
[Dell Technologies](#) | DT Services
Office +86-592-818-6208

发件人: Hong, Tony
发送时间: 2020 年 9 月 23 日 15:35
收件人: Jia Wei; Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

或者您 call 我 0592-8186208 也可以, 多谢!

Tony Hong
洪育鵬
Resolution Manager, Support Resolution Team
[Dell Technologies](#) | DT Services
Office +86-592-818-6208

发件人: Hong, Tony
发送时间: 2020 年 9 月 23 日 15:23
收件人: Jia Wei; Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hua, Vincent;
307654849@qq.com
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Hi, Jiawei

您好! 目前我们现场工程师在现场发现一些新情况, 请问您是否方便提供电话, 我们 con-call 您即时沟通, 谢谢!

Tony Hong
洪育鵬
Resolution Manager, Support Resolution Team
[Dell Technologies](#) | DT Services
Office +86-592-818-6208

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 9 月 22 日 17:31
收件人: Que, Lianbin
抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hong, Tony; Hua,

Vincent; 307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194













[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 先生, 您好!

我下载看到的是 bootlog.pml。我理解这个是正常启动时, 使用 Procmon 抓取的日志信息。

Procmon 工具主要抓取问题出现时间点前后系统日志进行排查, 但由于无法固定复现问题, 且问题出现后无法再次复现, 所以在有问题的计算机抓取 Procmon 问题日志的难度太大。对于问题分析帮助很小。

建议按照今天 11:47 的邮件和附件内容进行数据收集。

| | |
|--|-----------------|
|  Bootlog.pml | 2020/9/11 9:29 |
|  Bootlog-1.pml | 2020/9/11 9:24 |
|  Bootlog-2.pml | 2020/9/11 9:25 |
|  Bootlog-2.rar | 2020/9/22 17:02 |
|  Bootlog-3.pml | 2020/9/11 9:25 |
|  Bootlog-4.pml | 2020/9/11 9:25 |
|  Bootlog-5.pml | 2020/9/11 9:25 |
|  Bootlog-6.pml | 2020/9/11 9:29 |
|  Bootlog-7.pml | 2020/9/11 9:25 |
|  Bootlog-8.pml | 2020/9/11 9:29 |
|  Bootlog-9.pml | 2020/9/11 9:29 |
|  Bootlog-10.pml | 2020/9/11 9:29 |

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: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: 2020 年 9 月 22 日 16:17

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;

Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Wang, Wade <Wade.Wang1@Dell.com>; Lin, Xu

<Xu.Lin@dell.com>; Hong, Tony <Tony.Hong@dell.com>; Hua, Vincent

<Vincent.Hua@dell.com>; 307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei

如刚电话沟通, 东营分行收集的信息先提供给你确定:

腾讯微云: <https://share.weiyun.com/VfbZjVMF>

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Que, Lianbin

发送时间: 2020 年 9 月 22 日 15:28

收件人: Jia Wei

抄送: CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hong, Tony; Hua,

Vincent; 307654849@qq.com

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei

进一步信息 Update:

1. 目前我们获取的 3 台故障情况信息和附件信息
2. 通过下面你提供的操作一可以获取客户的系统日志, 组策略信息、网络信息、软件信息, 系统进程、已安装补丁, 我这边有客户另个分行的这样的信息, 能帮忙一起对比确定看两个分行的这些信息的差异吗?

机器1(CXDH603): 故障为: Windows 10 logo转动几圈后蓝屏, 终止代码为 Inaccessible boot device”。

TSM Vincent已经跟客户贾经理沟通说明我们是在尽我们的努力来帮助客户把数据读取出来, 客户表示清楚。

操作内容(9/21):

1. ePSA pass, BIOS: 1.4.2 , 官网最新版本为1.8.0, SSD FW: 13000030 (已是最新版本)
2. DSP通过PE引导后发现SSD变成“未分配及没有初始化”, 无法访问; 但机械盘可以正常访问。
3. 请客户备份好机械盘里面的数据后, DSP用我们提供的系统U盘恢复系统到机械盘, 再接回SSD, 依然提示“未分配及没有初始化”。
4. 由于涉及SSD里面重要数据, 且跟CXVF603当前的故障现象不一样, DSP未再做其它操作。

机器2(CXVF603):

原来的故障为: Windows 10 logo转动几圈后蓝屏, 终止代码为” Inaccessible boot device”。

DSP查看时则是提示” no bootable device” , 客户回忆之前好像是尝试U盘介质恢复过系统, 但不能确认。

操作内容(9/21):

1. ePSA pass , BIOS: 1.4.2 (官网最新版本为1.8.0) , SSD FW: 13000030 (已是最新版本)
2. DSP通过PE引导后可以看到SSD的两个分区和机械盘(一个分区)都还在, 但是300M的隐藏引导分区文件格式为FAT (正常应该为FAT32)。
3. 在REC L3 Lin Xu的指导下通过命令行操作, 删掉原来的300M(FAT)分区并重建一个FAT32的隐藏分区, 修复了引导分区。
4. 此时系统可以正常启动, 在提示“海内存知己, 天涯诺比邻”后出现桌面图标(如360安全卫士, 2345浏览器等)。
5. 查看到C盘系统文件夹和D盘客户的文件夹都在, 不过两个分区里面都有一个EFI文件夹(C盘下的创建时间为9月21日17:15, 而D盘下的创建时间为8月6日14:24)。

机器3(CY0G603): 故障为: Windows 10 logo转动几圈后蓝屏, 终止代码为 Inaccessible boot device”。

这台机器客户已经自行用我们提供的系统U盘将系统恢复到机械硬盘，暂时正常。
故DSP今天未进行操作。

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 22 日 13:58

收件人: 307654849@qq.com

抄送: Que, Lianbin; CRM Case Email; Wang Wenlei; Liu Jian; Wang, Wade; Lin, Xu; Hong, Tony; Hua, Vincent

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏，分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 先生，您好！

步骤一是在正常计算机上预先收取的基础信息，可以发给我先看一下。

Dump 配置文档也是在正常计算机上配置好，避免由于系统盘崩溃导致 Dump 文件无法收集的现象。配置好后，如果出现蓝屏则会在 D:\或您设置的其他分区生成日志。

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: 307654849@qq.com <307654849@qq.com>

发送时间: 2020 年 9 月 22 日 13:50

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: Lianbin.Que <Lianbin.Que@ dell.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>;

Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;
Wade.Wang@Dell.com; xu_lin@ dell.com; tony_hong@ dell.com; Hua, Vincent
<Vincent.Hua@ dell.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02978-T1H3P7]% |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏, 分区表丢失
% 初次响应 CMIT:0001194

Hi Wei

如电话沟通, 当出现故障后系统无法进入, Pe 也无法识别系统盘, 下面的操作二
信息可能无法获取。信息一可以过去, 可以直接分析吗?

在 2020 年 09 月 22 日 11:47, [Jia Wei](#) 写道:

Lianbin.Que 先生, 您好!

问题定义: 用户反馈工行济宁用户间歇性蓝屏, 蓝屏后硬盘分区表丢失问题, 丢失后无法进入系统。使用 DELL 镜像重装后暂未再次复现。

复现步骤: 无固定复现步骤, 都是在启动过程中出现蓝屏。

系统版本: V0-H 1020

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

建议操作:

基于上述问题现象, 分区丢失造成分区表丢失问题, 需要

- 按照附件《Full Dump 配置》进行设置

日志收集:

一、工具收集

1) 首先, 在目前正常运行的计算机上下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘, 双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选系统日志, 组策略信息、网络信息、软件信息, 系统进程、已安装补丁, 点击收集。

2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定, 将直接打开文件夹并定为压缩文件。



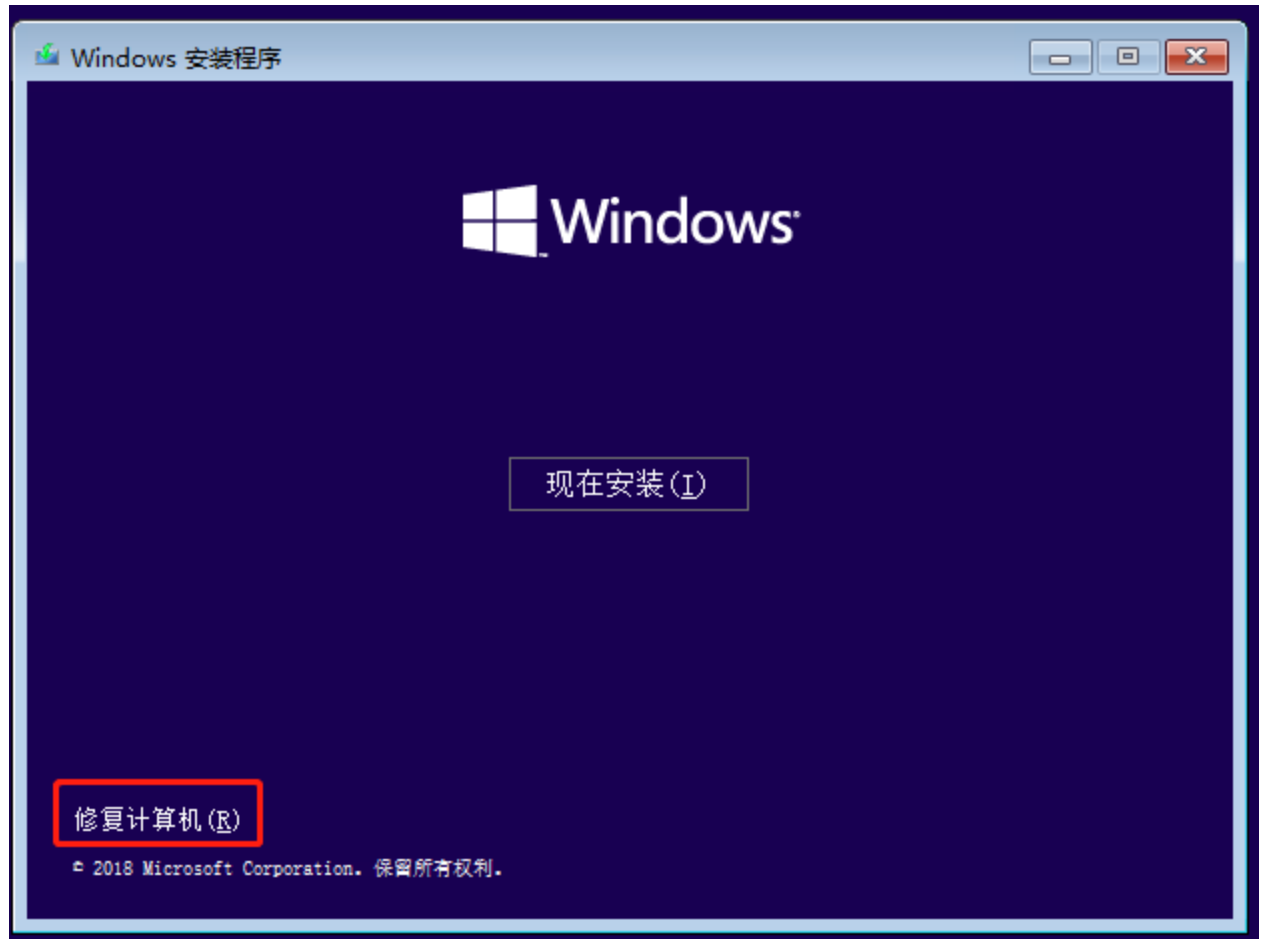
3) 将压缩文件上传。

二、Full Dump 收集

问题复现后，将之前配置并生成的 **D:\MEMORY.DMP 压缩后** 上传

三、在问题计算机上分区丢失照片上传

- 1) 使用安装光盘启动
- 2) 点击下一步 -> 修复计算机



3) 疑难解答 -> 命令提示符



4) diskpart -> list disk -> select disk * -> list vol -> list partition

如下所示照片反馈

```
管理员: X:\windows\SYSTEM32\cmd.exe - diskpart
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.107]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

X:\Sources>diskpart
Microsoft DiskPart 版本 10.0.17763.1

Copyright (C) Microsoft Corporation.
在计算机上: MININT-3D71B00

DISKPART> list disk

 磁盘 ### 状态      大小      可用      Dyn  Gpt
-----
 磁盘 0    联机          127 GB      0 B      *

DISKPART> select disk 0
磁盘 0 现在是所选磁盘。

DISKPART> list vol

 卷 ###  LTR  标签      FS      类型      大小      状态      信息
-----
 卷 0    D    WIN10_CMGE  UDF      DVD-ROM    4517 MB    正常
 卷 1    1    恢复      NTFS      磁盘分区    499 MB    正常
 卷 2    2    C          NTFS      磁盘分区    126 GB    正常
 卷 3    3          FAT32      磁盘分区    100 MB    正常    已隐藏

DISKPART> list partition

 分区 ###  类型      大小      偏移量
-----
 分区 1    恢复      499 MB    1024 KB
 分区 2    系统      100 MB    500 MB
 分区 3    保留      16 MB     600 MB
 分区 4    主要      126 GB    616 MB

DISKPART>
```

数据上传

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

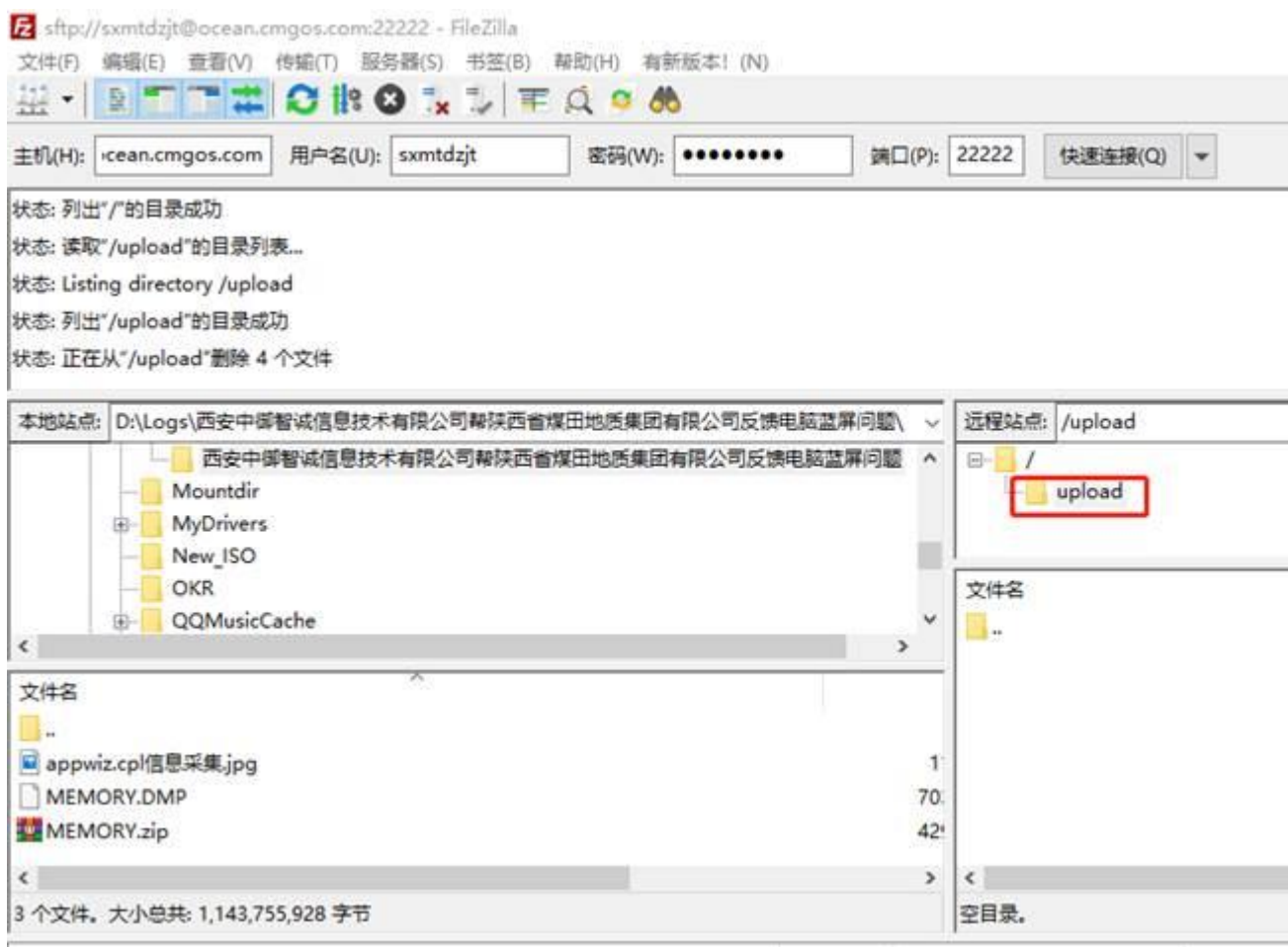
主机: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: sxmtdzjt

密码: GwvQ7Z32

端口: 22222

登陆后选择 Upload 文件夹上传。



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。

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 9 月 22 日 10:14

收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02978-T1H3P7] % |普通事件| Dell | 间歇性蓝屏，分区表丢失 % 初次响应 CMIT:0001194

Lianbin.Que 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-02978-T1H3P7 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”。