

陈先生 & 毓杰，您好：

如刚才电话沟通，目前用户蓝屏问题为偶发现象，并未收集到有效日志，经用户同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-05119-W3S3K4

问题描述：

=====

用户反馈领导电脑近期频繁发生蓝屏问题。

问题总结：

=====

目前尚未收集到有效的蓝屏 dump 日志，从用户已上传的事件日志来看，用户自 11 月以来发生 3 次蓝屏现象，每次蓝屏问题的 bugcheck 不同，多与内存管理及驱动管理有关，结合用户发生蓝屏的时间，发现当蓝屏发生时，操作系统正在进行 windows update 的相关操作，并且有切换电源管理的动作，如用户再次反馈蓝屏问题，请优先检查 windows update 是否已完成，并更新至最新及电源管理是否正常，将硬件驱动更新至最新。或在推送更新之后，可以建议领导可以在某一个不忙的时间点完成 windows update 的工作，避免有切换电源的动作。

| 级别 | 日期和时间 | 来源 | 事件 ID | 任务类别 |
|------|---------------------|----------|-------|------|
| ❗ 错误 | 2021/11/17 14:50:38 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/11/16 18:42:36 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/11/16 8:40:41 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/9/29 8:11:59 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/9/27 8:46:58 | BugCheck | 1001 | |

事件 1001, BugCheck

常规

详细信息

计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x0000007e (0xffffffffc0000005, 0xfffff80e79d2efa8, 0xfffff00b974b69a8, 0xfffff00b974b61f0)。已将转储的数据保存在: C:\Windows\MEMORY.DMP。报告 ID: 9851ed20-25b3-4bf9-9dd1-cf9c6e21a299。

| 级别 | 日期和时间 | 来源 | 事件 ID | 任务类别 |
|------|---------------------|----------|-------|------|
| ❗ 错误 | 2021/11/17 14:50:38 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/11/16 18:42:36 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/11/16 8:40:41 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/9/29 8:11:59 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/9/27 8:46:58 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/5/11 17:19:49 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/1/11 16:29:16 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/1/6 8:41:19 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2020/12/21 8:57:26 | BugCheck | 1001 | 无 |

事件 1001, BugCheck

常规 详细信息

计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x0000001a (0x0000000000061941, 0x00007ff8e68d5600, 0x000000000000001d, 0xffffaf0f31905a00)。已将转储的数据保存在: C:\Windows\MEMORY.DMP, 报告 ID: 76a4bb52-a7f5-4121-8c7c-b8488ecf6ee8。

| 级别 | 日期和时间 | 来源 | 事件 ID | 任务类别 |
|------|---------------------|----------|-------|------|
| ❗ 错误 | 2021/11/17 14:50:38 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/11/16 18:42:36 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/11/16 8:40:41 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/9/29 8:11:59 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/9/27 8:46:58 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/5/11 17:19:49 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/1/11 16:29:16 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2021/1/6 8:41:19 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2020/12/21 8:57:26 | BugCheck | 1001 | 无 |

事件 1001, BugCheck

常规 详细信息

计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x000000e6 (0x0000000000000026, 0xfffffc056115c280, 0x0000000000000000, 0x0000000000000005)。已将转储的数据保存在: C:\Windows\MEMORY.DMP, 报告 ID: 2dea46d9-a455-4175-9a00-e1f709e9c091。

| | | | | |
|-----------------------------|------|------|-----------------|---|
| 2021/11/16 18:42:26.5529235 | 5156 | 5604 | Agent | Target group: (Unassigned Computers) |
| 2021/11/16 18:42:26.5529255 | 5156 | 5604 | Agent | Windows Update access disabled: Yes |
| 2021/11/16 18:42:26.5529281 | 5156 | 5604 | Agent | Do not connect to Windows Update Internet locations: Yes |
| 2021/11/16 18:42:26.5547977 | 5156 | 5604 | Agent | Timer: 29A863E7-8609-4D1E-B7CD-5668F857F1DB, Expires 2021-11-17 02:14:57, 1 |
| 2021/11/16 18:42:26.5623523 | 5156 | 5604 | Agent | Initializing Windows Update Agent |
| 2021/11/16 18:42:26.5628005 | 5156 | 5604 | DownloadManager | Download manager restoring 0 downloads |
| 2021/11/16 18:42:26.5633439 | 5156 | 5604 | Agent | CPersistentTimeoutScheduler GetTimer, returned hr = 0x00000000 |
| 2021/11/16 18:42:26.8847929 | 5156 | 5604 | Shared | UpdateNetworkState Ipv6, cNetworkInterfaces = 1. |
| 2021/11/16 18:42:30.5095598 | 5156 | 7840 | DownloadManager | Received power state change notification: Old: <unknown>; New: AC. |
| 2021/11/16 18:42:30.5095629 | 5156 | 7840 | DownloadManager | Power state changed from <unknown> to AC. |
| 2021/11/16 18:52:19.0198260 | 5156 | 5720 | Agent | Earliest future timer found: |
| 2021/11/16 18:52:19.0198445 | 5156 | 5720 | Agent | Timer: 29A863E7-8609-4D1E-B7CD-5668F857F1DB, Expires 2021-11-17 02:14:57, 1 |
| 2021/11/16 18:52:20.0215579 | 5156 | 5604 | Misc | CSusClientGlobal::DoServicePreShutdown |

| | | | | |
|-----------------------------|------|-------|-----------------|---|
| 2021/11/17 14:50:26.3848910 | 4904 | 5552 | Agent | *FAILED* [D0000225] failed to load the update approval list |
| 2021/11/17 14:50:26.3848951 | 4904 | 5552 | Agent | IsApprovalListBasedServicingEnabled: No |
| 2021/11/17 14:50:26.3936705 | 4904 | 5552 | Misc | *FAILED* [8024000C] LoadHistoryEventFromRegistry completed |
| 2021/11/17 14:50:26.3949428 | 4904 | 5552 | Shared | UpdateNetworkState Ipv6, cNetworkInterfaces = 0. |
| 2021/11/17 14:50:26.3949567 | 4904 | 5552 | Shared | UpdateNetworkState Ipv4, cNetworkInterfaces = 1. |
| 2021/11/17 14:50:26.3951567 | 4904 | 5552 | Shared | Power status changed |
| 2021/11/17 14:50:26.4016759 | 4904 | 5552 | Agent | Initializing global settings cache |
| 2021/11/17 14:50:26.4016811 | 4904 | 5552 | Agent | WSUS server: http://wu.cmgos.com:80 |
| 2021/11/17 14:50:26.4016826 | 4904 | 5552 | Agent | WSUS status server: http://wu.cmgos.com:80 |
| 2021/11/17 14:50:26.4016841 | 4904 | 5552 | Agent | Alternate Download Server: (null) |
| 2021/11/17 14:50:26.4016857 | 4904 | 5552 | Agent | Fill Empty Content Urls: No |
| 2021/11/17 14:50:26.4016872 | 4904 | 5552 | Agent | Target group: (Unassigned Computers) |
| 2021/11/17 14:50:26.4016893 | 4904 | 5552 | Agent | Windows Update access disabled: Yes |
| 2021/11/17 14:50:26.4016924 | 4904 | 5552 | Agent | Do not connect to Windows Update Internet locations: Yes |
| 2021/11/17 14:50:26.4040051 | 4904 | 5552 | Agent | Timer: 29A863E7-8609-4D1E-B7CD-5668F857F1DB, Expires 2021-11-18 02:14:57, 1 |
| 2021/11/17 14:50:26.4124238 | 4904 | 5552 | Agent | Initializing Windows Update Agent |
| 2021/11/17 14:50:26.4129173 | 4904 | 5552 | DownloadManager | Download manager restoring 0 downloads |
| 2021/11/17 14:50:26.4135028 | 4904 | 5552 | Agent | CPersistentTimeoutScheduler GetTimer, returned hr = 0x00000000 |
| 2021/11/17 14:50:27.3856590 | 4904 | 5552 | Shared | UpdateNetworkState Ipv6, cNetworkInterfaces = 1. |
| 2021/11/17 14:50:30.2367611 | 4904 | 7676 | DownloadManager | Received power state change notification: Old: <unknown>; New: AC. |
| 2021/11/17 14:50:30.2367647 | 4904 | 7676 | DownloadManager | Power state changed from <unknown> to AC. |
| 2021/11/17 15:00:12.6037888 | 7828 | 14252 | ComApi | * START * Federated Search ClientId = <<PROCESS>>: WScript.exe (cV: ol/YoxPLg |
| 2021/11/17 15:00:12.6078786 | 4904 | 5656 | IdleTimer | WU operation (SR.<<PROCESS>>: WScript.exe ID 1) started; operation # 3; does us |
| 2021/11/17 15:00:12.6080426 | 4904 | 1968 | Agent | *FAILED* [80240007] Method failed [CAgentServiceManager::GetTargetedServiceMap |
| 2021/11/17 15:00:12.6108678 | 4904 | 1968 | IdleTimer | WU operation (SR.<<PROCESS>>: WScript.exe ID 1, operation # 3) stopped; does us |

以上，经用户确认，此 case 将暂做归档处理，如您有其他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.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 11 月 18 日 10:44
收件人: 'chenxiaf@sdc.icbc.com.cn' <chenxiaf@sdc.icbc.com.cn>
抄送: '吴毓杰' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05119-W3S3K4] % |P2|ICBC|西安领导电脑蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001079

陈先生，您好：

请您确认问题电脑上是否存在 C:\Windows\MEMORY.DMP，如不存在，请按照附件《Full Dump 配置常规方案》对 dump 日志进行设置。设置完毕后，等待出现蓝屏现象，然后将 C:\Windows\MEMORY.DMP 文件压缩并上传。谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 11 月 18 日 9:35

收件人: 'chenxiaf@sdicbc.com.cn' <chenxiaf@sdicbc.com.cn>

抄送: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05119-W3S3K4] % |P2|ICBC|西安领导电脑蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001079

陈先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈领导电脑近期频繁发生蓝屏问题。

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。

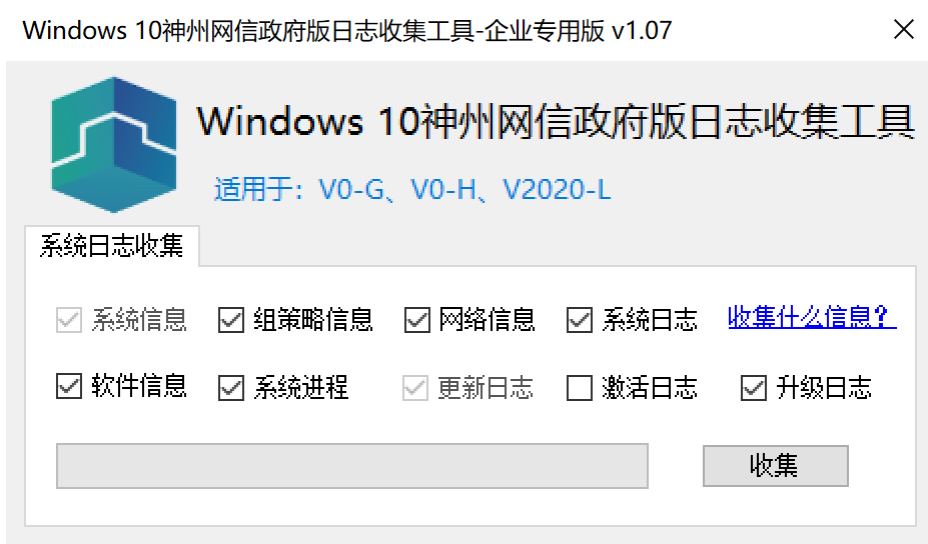
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

请您按如下方法收集系统日志:

CMGE 系统日志:

- 1) 请下载附件 CMGELogCollector.zip, 解压并运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选, 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) @毓杰，请帮忙将用户收集的日志及 dump 文件上传至 ftp，谢谢。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 11 月 17 日 17:55
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05119-W3S3K4] % |P2|ICBC|西安领导电脑蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001079

吴毓杰 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-05119-W3S3K4 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”。