

杨先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的测试，目前造成蓝屏的问题已定位至应用 crash 导致。经您的同意，此 case 即将关闭，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02080-M5L2L2

问题描述：

=====

用户反馈设备经常在使用过程中未进行其他操作，经常蓝屏死机

问题分析：

=====

从事件日志中看到大量的 application crash 的记录。且指向特定的第三方应用，判断用户频繁死机是由于应用版本不兼容导致的 crash 造成，建议用户卸载相关应用程序，留作观察，后用户测试，在不使用这些软件的情况下，蓝屏问题消失。

问题总结：

=====

经与您的沟通及测试结果，目前问题已定位至应用兼容性方面，如需彻底解决此问题，请联系软件厂商，使用适用版本的应用程序。经您的同意，此 case 即将关闭，之后系统会发送一封满意度邮件，请您方便时进行反馈。如有其它问题，您也可以随时与我们联系，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 30 日 16:18

收件人: 'liujialing' <[yby999@126.com](mailto:yby999@126.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: Re:回复: [案例号: CAS-02080-M5L2L2 ] % 国网-四川省电力公司技能培训中心  
反馈设备蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001078

杨先生，您好：

由于刚才电话未联系到您，因此发送此邮件进行说明：

- 1，关于驱动无法更新的问题，建议您联系 dell 厂商进行咨询；您也可以使用以下页面，根据 SN 号进行对应的驱动下载尝试：

<https://www.dell.com/support/home/cn/zh/cnbsd1?app=drivers>

- 2，从之前收集的日志信息查看，系统并未搜索到蓝屏记录，查看应用的日志信息，看到很多的 application crash 记录，涉及到的应用程序如下：

已筛选: 日志: file://C:\Users\liqi\Desktop\工作\国家电网蓝屏\application.evtx; 级别: 错误, 警告; 来源: 事件数: 143

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2020/3/26 20:08:52	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 19:47:36	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 19:46:44	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 19:46:09	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 19:45:52	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 19:45:18	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 19:44:53	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 19:44:20	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 18:34:08	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 18:34:06	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 18:33:38	Security-SPP	8198	无
警告	2020/3/26 18:28:25	MsiInstaller	1015	无

事件 1000, Application Error

常规 详细信息

异常代码: 0xc0000005  
错误偏移量: 0x000a712e  
错误进程 ID: 0x1c28  
错误应用程序启动时间: 0x01d60363ff10bc0a  
错误应用程序路径: D:\\*\*\*7.47new\_jyqyb-L2许氏绿色版\tdxw.exe  
错误模块路径: D:\\*\*\*7.47new\_jyqyb-L2许氏绿色版\tdxw.exe

已筛选: 日志: file://C:\Users\liqi\Desktop\工作\国家电网蓝屏\application.evtx; 级别: 错误, 警告; 来源: 事件数: 143

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2020/3/26 18:34:06	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 18:33:38	Security-SPP	8198	无
警告	2020/3/26 18:28:25	MsiInstaller	1015	无
错误	2020/3/26 18:20:32	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 18:20:29	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 18:20:01	Security-SPP	8198	无
警告	2020/3/26 18:17:17	MsiInstaller	1015	无
错误	2020/3/26 17:34:37	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 15:35:33	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 15:35:15	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 9:35:45	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 9:35:23	Security-SPP	8198	无

事件 1000, Application Error

常规 详细信息

错误偏移量: 0x000522db  
错误进程 ID: 0x18ac  
错误应用程序启动时间: 0x01d60351ba7670d2  
错误应用程序路径: D:\\*\*\*new\_jyqyb\_black20190913\tdxw许氏绿色统一版.exe  
错误模块路径: D:\\*\*\*new\_jyqyb\_black20190913\tdxw许氏绿色统一版.exe  
报告 ID: 63added7-97a6-4a00-9c93-e3b9e788dfc

已筛选: 日志: file:///C:/Users/liqi/Desktop/工作/国家电网蓝屏\application.evtx; 级别: 错误, 警告; 来源: ; 事件数: 143

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2020/3/26 15:35:15	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 9:35:45	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 9:35:23	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 7:05:42	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 7:05:32	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 7:05:25	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 7:05:11	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/26 6:50:29	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/26 6:50:06	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 22:13:22	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 22:13:01	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 21:53:55	Security-SPP	8198	无

事件 1000, Application Error

常规 详细信息

错误应用程序启动时间: 0x01d602f9e1542fa9  
错误应用程序路径: D:\通达信独立闪电交易系统\Tc.exe  
错误模块路径: D:\通达信独立闪电交易系统\Tc.dll  
报告 ID: 34b1b723-21a6-489e-9370-b906de0bdc28  
错误程序包全名:  
错误程序包相对应用程序 ID:

已筛选: 日志: file:///C:/Users/liqi/Desktop/工作/国家电网蓝屏\application.evtx; 级别: 错误, 警告; 来源: ; 事件数: 143

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2020/3/25 17:48:32	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 17:48:13	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 17:47:27	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 12:53:55	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/25 12:51:15	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 12:50:57	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 12:50:33	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 8:35:49	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/25 8:31:49	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 8:31:47	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 8:31:41	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 7:46:54	Application Error	1000	应用程序崩溃事件

事件 1000, Application Error

常规 详细信息

错误应用程序启动时间: 0x01d602615d8cfa3c  
错误应用程序路径: D:\6-new\_jyplug\_7.48\_桂林168直通版\TdxW.exe  
错误模块路径: D:\6-new\_jyplug\_7.48\_桂林168直通版\TdxW.exe  
报告 ID: 8cf508ad-ae31-4ed7-bcfc-91d998b549fd  
错误程序包全名:  
错误程序包相对应用程序 ID:

已筛选: 日志: file:///C:/Users/liqi/Desktop/工作/国家电网蓝屏\application.evtx; 级别: 错误, 警告; 来源: ; 事件数: 143

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2020/3/25 17:48:32	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 17:48:13	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 17:47:27	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 12:53:55	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/25 12:51:15	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 12:50:57	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 12:50:33	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 8:35:49	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2020/3/25 8:31:49	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 8:31:47	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 8:31:41	Security-SPP	8198	无
错误	2020/3/25 7:46:54	Application Error	1000	应用程序崩溃事件

事件 1000, Application Error

常规 详细信息

错误应用程序启动时间: 0x01d602367d8b413c  
错误应用程序路径: D:\6-new\_jyplug\_7.48\_桂林168直通版\多券商交易7.47.exe  
错误模块路径: unknown  
报告 ID: 9f823a2d-2c8a-44be-83de-ebb6799e647c  
错误程序包全名:  
错误程序包相对应用程序 ID:

鉴于这些应用的 crash 信息，强烈怀疑由于应用的兼容性问题造成 crash，进而导致蓝屏发生，建议卸载这些应用进行观察。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: liujialing <[yby999@126.com](mailto:yby999@126.com)>  
发送时间: 2020 年 3 月 30 日 14:27  
收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题: Re:回复: [案例号: CAS-02080-M5L2L2 ] % 国网-四川省电力公司技能培训中心反馈设备蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001078

D 盘上未生成过 dump 文件

在 2020-03-26 17:38:28, "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)> 写道:

杨先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

Case No：CAS-02080-M5L2L2

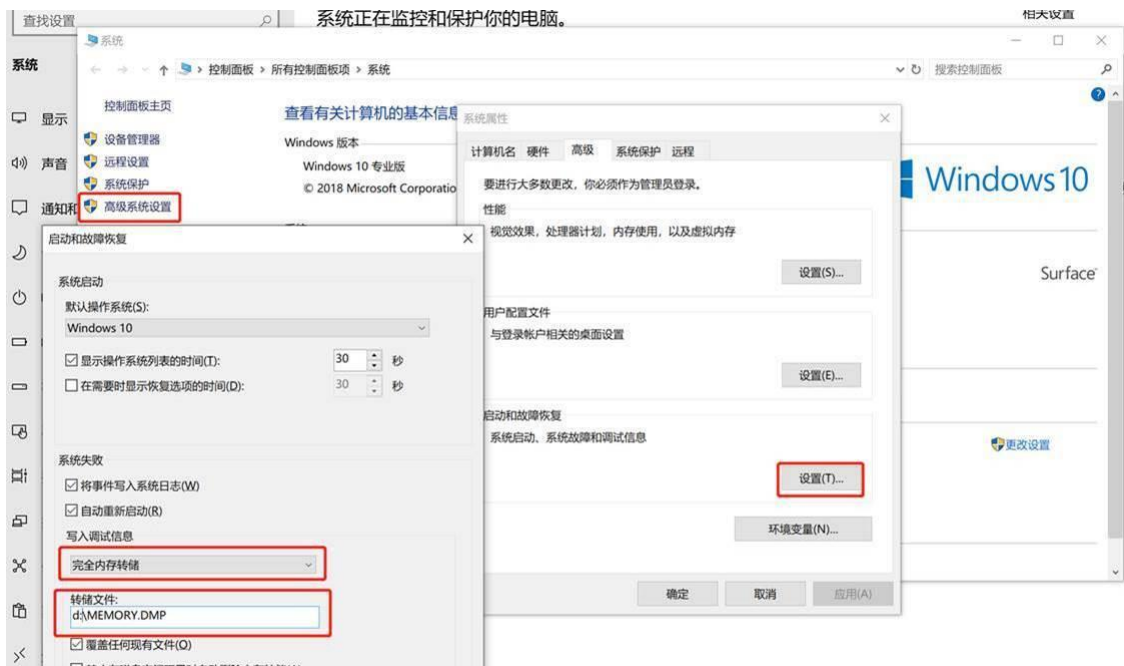
定义范围：用户反馈设备经常在使用过程中未进行其他操作，经常蓝屏死机。

问题定义：协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

就刚才了解到的情况，建议您目前有如下两个操作：

1. 分析蓝屏问题，我们主要查看的是蓝屏时系统产生的 dump 文件，刚才经您确认，之前的蓝屏过程并未在系统上生成对应的 dump 文件，因此需要重新配置此文件，待下一次蓝屏发生时，系统会自动创建。方法如下：  
系统信息-高级系统设置-“高级”选项卡，点击“启动和故障恢复”的设置，将“写入调试信息”类型设置为“完全内存转储”，将“转储文件”位置设置为：D:\memory.dmp



设置完成后，若再次发生蓝屏问题，系统将自动在 D 盘创建 memory.dmp 文件，以供后续分析使用

2. 请解压并运行附件工具，并将桌面生成的 log 文件夹压缩发送给我，为此我已在 CMGE 的文件上传系统中为您创建了账号，相关的账户信息已经通过系统邮件发送给您，请您登陆后按照附件的操作方法进行文件上传，以下为隐私声明，请您知悉：

## 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。

2.

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](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 26 日 16:53

收件人: 杨先生 <[yby999@126.com](mailto:yby999@126.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02080-M5L2L2] % 国网-四川省电力公司技能培训中心反馈设备蓝屏 %  
初次响应 CMIT:0001078

杨先生 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-02080-M5L2L2 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”。

