

徐达 您好,

非常感谢您的及时更新, 此案例将暂时关闭归档。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

From: Xu Da <xuda@cmgos.com>
Sent: Monday, March 8, 2021 1:46 PM
To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
Cc: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
Subject: 答复: [案例号: CAS-03830-Q4Q0B8] % | P3 | Lenovo 产线 |设置在此时间后休眠 10 分钟及以上时机器无法进入休眠状态。 % 初次响应 CMIT:0001741

Hi Chengxiao,
目前客户还没有回复, 根据之前的分析为 Windiows 的默认行为, 所以请暂时 Close 这个 Case, 如客户后续有其它需求, 再做讨论, 谢谢支持

发件人: Xu Da
发送时间: 2021 年 3 月 2 日 14:41
收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 答复: [案例号: CAS-03830-Q4Q0B8] % | P3 | Lenovo 产线 |设置在此时间后休眠 10 分钟及以上时机器无法进入休眠状态。 % 初次响应 CMIT:0001741

Hi Chengxiao,
多谢支持,
等客户测试完毕后我再反馈相关信息。

发件人: Bai Chengxiao
发送时间: 2021 年 3 月 2 日 11:29
收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: RE: [案例号: CAS-03830-Q4Q0B8] % | P3 | Lenovo 产线 |设置在此时间后休眠 10 分钟及以上时机器无法进入休眠状态。 % 初次响应 CMIT:0001741

Hi Xu Da,

非常感谢您的补充信息。今天我在自用的设备上进行了睡眠测试，并未能复现问题。操作系统在设置的 10 分钟空闲时间后进入休眠，并可以使用电源键正常唤醒系统。

经与您确认，用户并非对操作系统版本有特别需求。所以建议用户首先将操作系统版本升级至最新更新（即版本 17763.1757）后再进行睡眠测试。

如果问题复现，请用户下载并以管理员权限运行附件中日志收集工具进行日志收集。并运行 Powercfg 命令收集诊断报告以便分析。

P.S: 在转发日志收集步骤给客户时，请务必要求用户通过日志上传空间上传并附加邮件底部的隐私声明。

- 日志收集工具：

1. 以管理员运行附件中日志收集工具
2. 将日志上传至日志上传系统。



- Powercfg 命令：

1. 以管理员身份运行 CMD 命令行工具
2. 运行 powercfg /systempowerreport 命令和 powercfg /systemsleepdiagnostics 命令
3. 将日志上传至日志上传系统。

```
C:\WINDOWS\system32>powercfg /systempowerreport
睡眠分析报告已保存到文件路径 C:\WINDOWS\system32\sleepstudy-report.html。

C:\WINDOWS\system32>C:\WINDOWS\system32\sleepstudy-report.html

C:\WINDOWS\system32>powercfg /systemsleepdiagnostics
系统睡眠时间线报告已保存到文件路径 C:\WINDOWS\system32\system-sleep-diagnostics-report.html。
```

- 日志上传系统:

登陆地址: <https://cdue.cmgo.com/>

用户名: Lenovo1

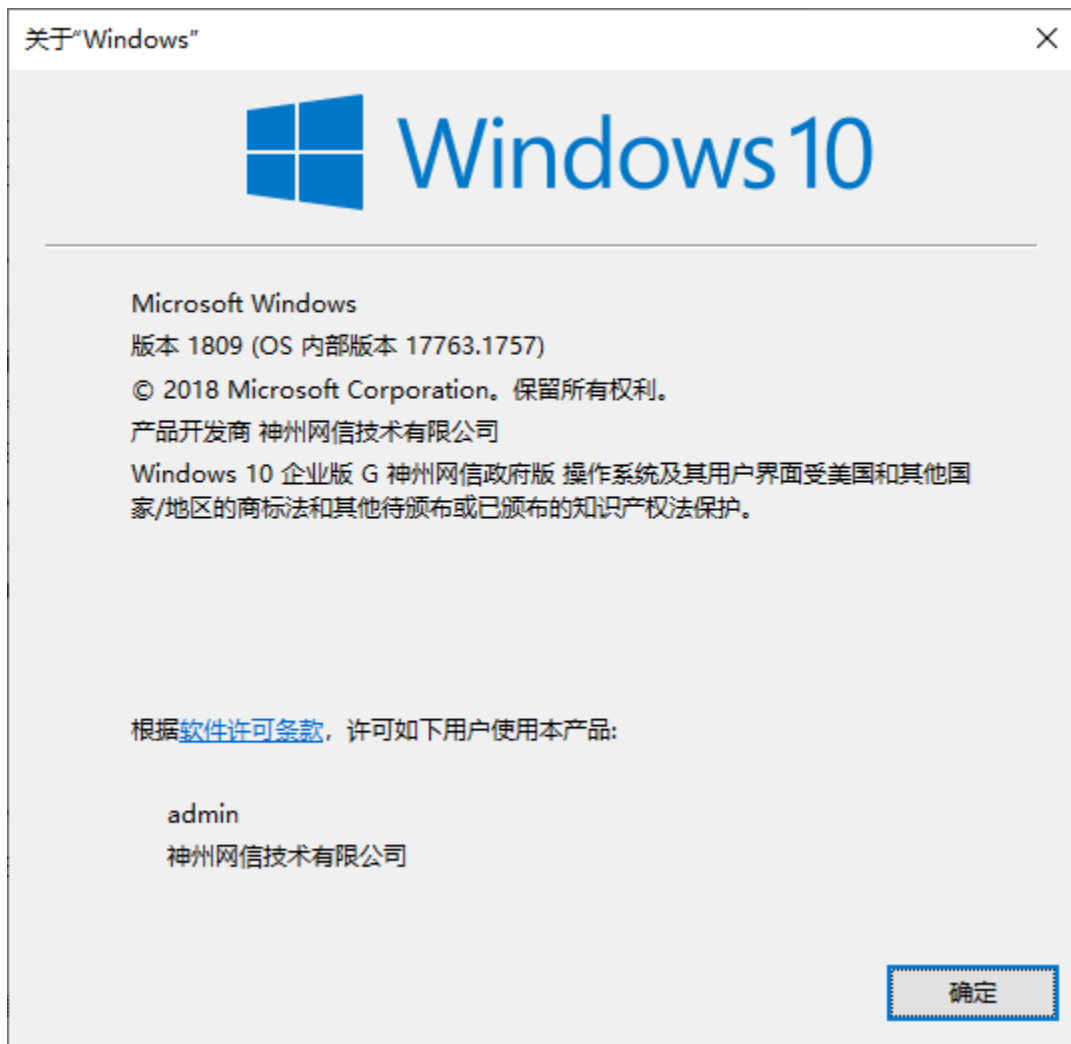
密码: Lenovo1

如果登陆后跳转至如下页面无须关闭浏览器, 点击后退按钮即可。

```
{"status": "success", "message": "
```

```
</a>Login success. Redirecting...</div>", "location": "https://cdue.cmgo.com/ma
```

以下是我进行测试设备的相关信息截图供您参考:



项目	值
操作系统名称	Microsoft Windows 10 企业版 G 神州网信政府版
版本	10.0.17763 版本 17763
其他操作系统描述	没有资料
操作系统制造商	Microsoft Corporation
系统名称	LP-BAICX-001
系统制造商	LENOVO
系统型号	20K6A00WCD
系统类型	基于 x64 的电脑
产品名称	神州网信政府版
产品开发商	神州网信技术有限公司
产品版本	V2020-L1207.000
系统 SKU	LENOVO_MT_20K6_BU_Think_FM_ThinkPad X270 W10DG
处理器	Intel(R) Core(TM) i5-6300U CPU @ 2.40GHz, 2496 Mhz, 2 个内核, 4 个...
BIOS 版本/日期	LENOVO R0IET38W (1.16), 5/31/2017
SMBIOS 版本	3.0
嵌入式控制器版本	1.12
BIOS 模式	UEFI
主板制造商	LENOVO
主板产品	20K6A00WCD
主板版本	SDK0K09938 WIN
平台角色	移动
安全启动状态	启用
PCR7 配置	需要提升才能查看
Windows 目录	C:\WINDOWS
系统目录	C:\WINDOWS\system32
启动设备	\Device\HarddiskVolume2
区域设置	中国
硬件抽象层	版本 = "10.0.17763.1728"

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

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。

From: Xu Da <xuda@cmgos.com>

Sent: Tuesday, March 2, 2021 9:16 AM

To: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

Subject: 回复: [案例号: CAS-03830-Q4Q0B8] % | P3 | Lenovo 产线 | 设置在此时间后休眠 10 分钟及以上时机器无法进入休眠状态。 % 初次响应 CMIT:0001741

Hi Chengxiao,

补充信息：Lenovo 安装的 KB 如附件
17763.1577 和 17763.1697 的 KB 请见附件图片，标红 KB 为累积补丁。

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: 2021 年 3 月 1 日 17:23

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03830-Q4Q0B8] % | P3 | Lenovo 产线 |设置在此时间后休眠 10 分钟
及以上时机器无法进入休眠状态。 % 初次响应 CMIT:0001741

徐达 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 柏成潇 。 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-03830-Q4Q0B8 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”。