

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 2 月 7 日 16:17
收件人: '李女士' <huilinglee@126.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03773-F4H4T8] % 国网-中国电科院罗技蓝牙键盘休眠唤醒后无法使用 % 初次响应 CMIT:0001620

李女士, 您好:

如刚才电话沟通, 请优先与蓝牙键盘厂商沟通, 此问题发生在特定设备上, 与操作系统无关。
如您希望避免此问题, 可在方便时尝试如下方法关闭休眠功能:

1、首先打开开始菜单, 在搜索框中输入“命令提示符”打开命令提示符窗口, 然后输入下面的命令:

powercfg -hibernate off

2、查看是否开启休眠, powercfg /a

```
管理员: 命令提示符

C:\windows\system32>powercfg /a
此系统上有以下睡眠状态:
    待机 (S0 低电量待机) 连接的网络
    休眠
    快速启动

此系统上没有以下睡眠状态:
    待机 (S1)
        系统固件不支持此待机状态。
        当支持 S0 低电量待机时, 禁用此待机状态。

    待机 (S2)
        系统固件不支持此待机状态。
        当支持 S0 低电量待机时, 禁用此待机状态。

    待机 (S3)
        系统固件不支持此待机状态。
        当支持 S0 低电量待机时, 禁用此待机状态。

    混合睡眠
        待机 (S3) 不可用。

C:\windows\system32>powercfg /h on
```

3、如果仍然不能开启休眠睡眠功能的话，请打开控制面板，选择“电源选项”，然后找到当前使用的电源计划，点击“更改计划设置--更改高级电源设置”，将相关休眠设置更改为“从不”



鉴于目前不需要其他支持，经您的同意此 case 将暂做关闭处理。以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-03773-F4H4T8

问题描述：

=====

用户反馈使用罗技的蓝牙键盘连接台式机睡眠唤醒后可以正常使用，在笔记本上电脑休眠唤醒后无法使用。

问题分析：

=====

据用户反馈，该问题仅发生在特定设备上，与操作系统无关，建议用户咨询设备厂商处理，如需避免此问题，可尝试取消系统休眠设置作为缓解方案。

问题总结：

=====

经用户确认，此 case 将做关闭处理。

以上，如您后续有任何问题，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 2 月 5 日 16:57

收件人: 李女士 <huilinglee@126.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03773-F4H4T8] % 国网-中国电科院罗技蓝牙键盘休眠唤醒后无法使用 % 初次响应 CMIT:0001620

李女士，您好：

由于电话未能联系到您，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：

用户反馈使用罗技的蓝牙键盘连接台式机睡眠唤醒后可以正常使用，在笔记本上电脑休眠唤醒后无法使用，联系过罗技厂商，罗技让用户修改了笔记本电脑上的电源设置选项，但是不生效，用户想让 CMIT 协助看是否需要在注册表里改一些键值，使用笔记本电脑唤醒后能让蓝牙键盘和用台式机一样正常识别。

问题范围：

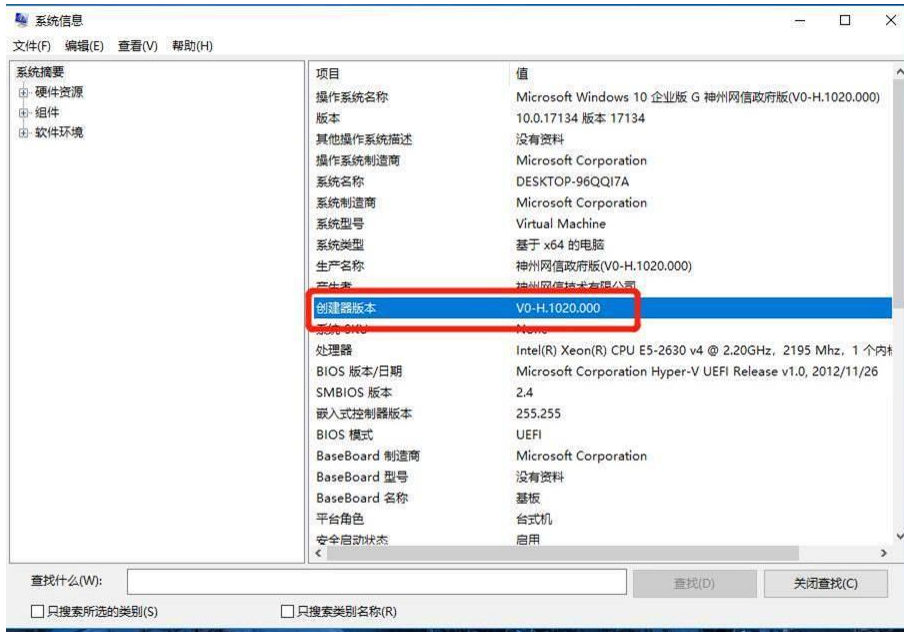
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

针对您的问题，有如下信息需要您完善，以方便后续处理。

1. 请提供发生问题的笔记本电脑型号？一台还是多台笔记本电脑？若为多台，是否为同一机型？
2. 请提供未发生此问题的台式机电脑型号？已验证成功的台式机电脑是一台还是多台？若为多台，是否为同一机型？
3. 该问题是否在每次系统休眠时固定发生，还是偶发发生？
4. 对比测试的电脑是否为均为 CMIT 操作系统？系统版本为 V0-H？（查看系统版本方法：按 Win+R，在输入框内输入“msinfo32”即可）



5. 在发生此问题时，是否尝试重新断开连接蓝牙键盘？结果如何？
6. 在问题电脑上是否尝试过其他蓝牙设备（如蓝牙鼠标），是否有此问题？

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 2 月 5 日 12:49

收件人: 李女士 <huilinglee@126.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03773-F4H4T8] % 国网-中国电科院罗技蓝牙键盘休眠唤醒后无法使用 % 初次响应 CMIT:0001620

李女士 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-03773-F4H4T8 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”。