

孙先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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。**

案例总结：

案例描述：

反馈 V2020-L 版本发现卫宁医疗插件出现报错弹窗 TMiniViewU32.exe（该插件主要功能是查看 CT），客户反馈在微软 Win10 上不存在这个问题

案例进展：

根据日志反馈发现为三方软件 dll 模块错误导致，升级至 V2022-L 后问题不再复现，归档案例

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：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: 2024 年 6 月 21 日 10:08
收件人: '79453752@qq.com' <79453752@qq.com>
抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11596-L4M9D8] % 售前-呼和浩特第一医院用户反馈医疗软件兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001219

孙先生，您好

问题定义：

反馈 V2020-L 版本发现卫宁医疗插件出现报错弹窗 TMiniViewU32.exe（该插件主要功能是查看 CT），客户反馈在微软 Win10 上不存在这个问题

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。

日志分析:

目前收到了 2 份日志，一份是 Application.evtx 文件，另一份是 CMGELogCollector 收集到的 zip 文件

根据第一份 evtx，确实看到了 **TMiniViewU32.exe** 应用程序的 Error Log。

针对此报错，详细信息中指出了报错文件的路径，为三方软件的 **dll 文件**。

如果需要进一步查看，还需要您按照之前邮件收集 **dump 日志**和 **Procmon 日志**。



第二份日志 DESKTOP-2TU7LHH 计算机的 Application.evtx 中未发现针对此应用的 Application Error 报错信息。请确认此计算机的问题现象。

此外神州网信政府版 Windows 10 V2020-L 版本是基于 Windows 10 企业版 G 1809 版本定制开发的。如果安装应用需提前和厂商确认是否支持此版本操作系统，或需要提前准备哪些前置条件。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：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: 2024 年 6 月 20 日 15:14

收件人: '79453752@qq.com' <79453752@qq.com>

抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11596-L4M9D8] % 售前-呼和浩特第一医院用户反馈医疗软件兼容性
问题 % 初次响应 CMIT:0001219

孙先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 还需您进行如下日志收集。

工具下载链接:

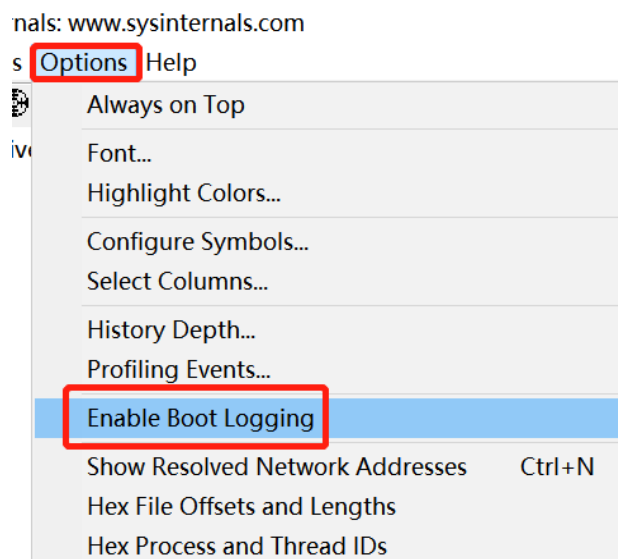
<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1442&token=2aiCa8gtkO6DZIUx06IJQkkSBUrluZ>

[PF](#)

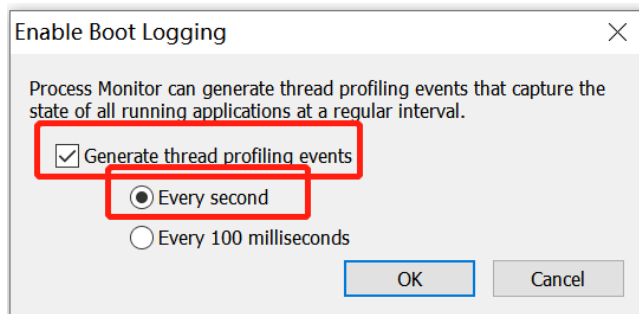
日志收集:

一、Procmon 日志。

- 1) 下载附件《ProcessMonitor.zip》的 ProcessMonitor 工具
- 2) 运行 procmon.exe, 选中 options->Enable Boot Logging:



3. 配置 Boot Logging 选项:



4) 重启计算机，登录系统出现问题弹框报错

5) 再次运行 **procmon.exe**，会弹出窗口提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到为 **boot_log.pml**，将此日志压缩后上传。

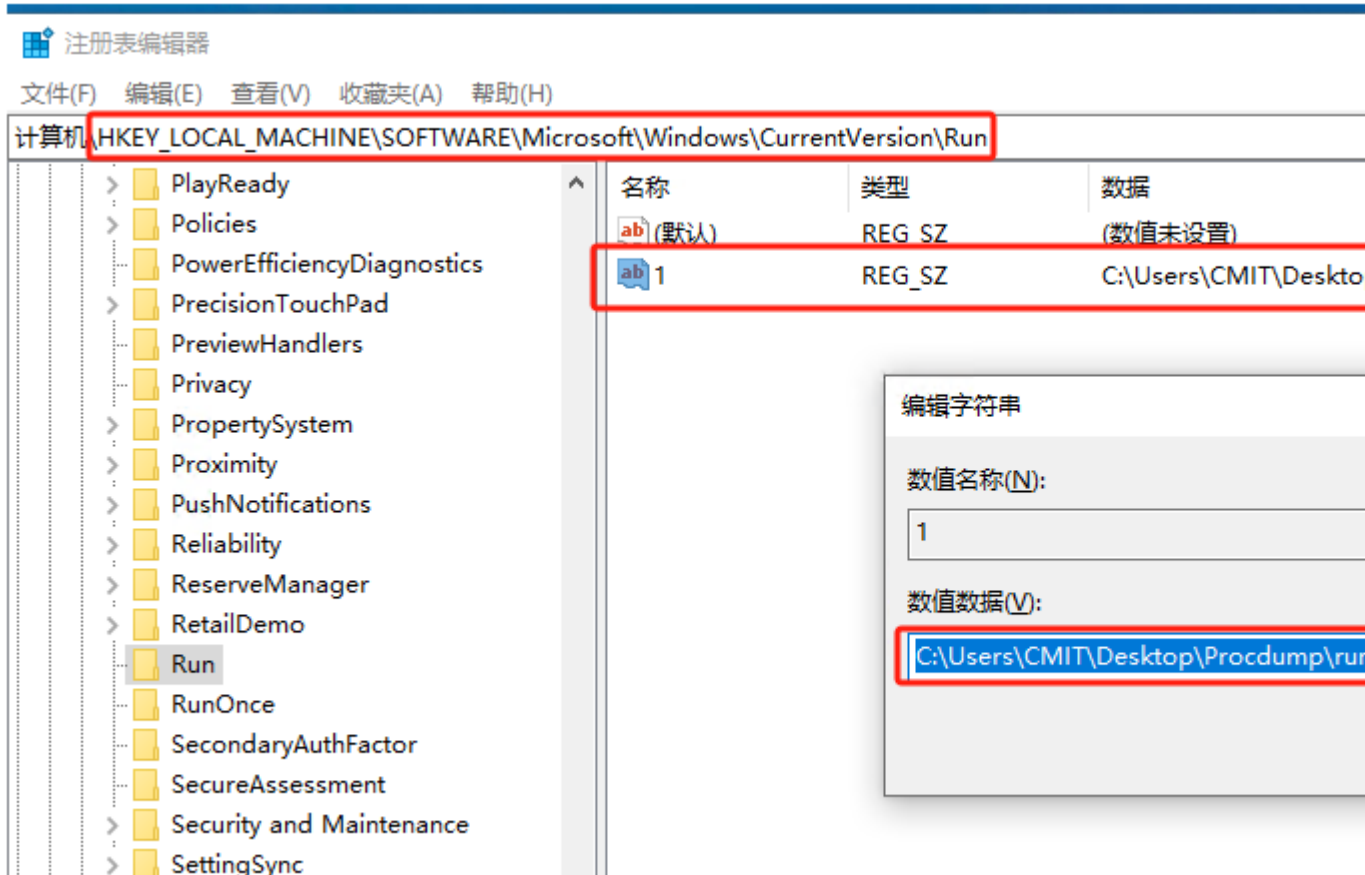
二、Procdump 收集

1) 下载附件的《Procdump.zip》在问题机器上解压缩

2) 在 C:\手动创建文件夹 **C:\temp**

3) 运行 regedit，打开注册版编辑器，在如下位置创建 REG_SZ 项，数值为您就电脑上 Procdump\run.bat 的文件路径

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Run



4) 重启后，出现如下 cmd 窗口对进程进行监控。如果对应进程出现 exception，将会在 C:\temp 目录下生成日志文件，将日志文件反馈。

```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe

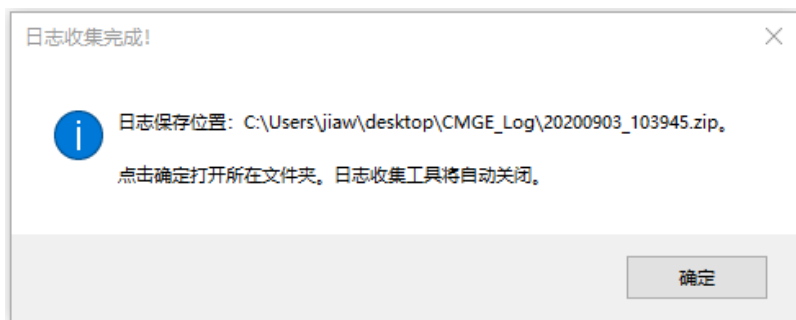
ProcDump v10.0 - Sysinternals process dump utility
Copyright (C) 2009-2020 Mark Russinovich and Andrew Richards
Sysinternals - www.sysinternals.com

Waiting for process named TMiniViewU32.exe...
```

5) 如果收集到日志，则可以将 3) 中注册表键值移除。

三、工具收集

1) 在出现问题的计算机上，下载附件《CMGELogCollectorV2.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、更新日志，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。

日志上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

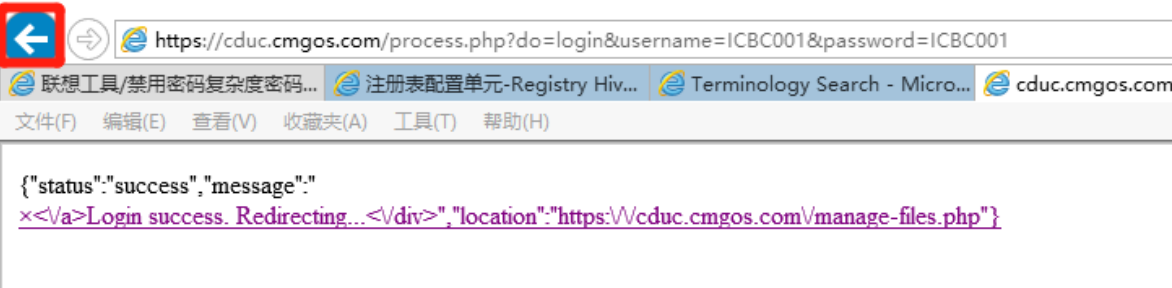
用户名：hhhtdyyy

密码：hhhtdyyy

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2024 年 6 月 19 日 16:28
收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11596-L4M9D8] % 售前-呼和浩特第一医院用户反馈医疗软件兼容性问题 % 初次响应 CMIT:0001219

张彦东 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-11596-L4M9D8 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”。