

郭先生，您好：

经刚才电话确认，用户重装系统后，问题不再复现，经您的同意，此 case 将暂做关闭处理，
以下为案例总结，请知悉：

Case No: CAS-03018-K6Z7V3

问题描述：

=====

用户反馈屏幕卡在黑色背景和鼠标图标页面，无法正常唤醒，只能强制关机。

问题分析：

=====

邮件指导用户取消屏保后，观察问题是否复现

问题总结：

=====

经用户现场确认，用户已重装系统，并不再复现此问题，此 case 将暂做关闭处理。

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.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 9 月 25 日 15:11

收件人: 郭先生 <542382470@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03018-K6Z7V3] % 山东思盟电子科技有限公司帮山东工艺美术学院反馈电脑锁屏后无法唤醒 % 初次响应 CMIT:0001289

郭先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题定义：

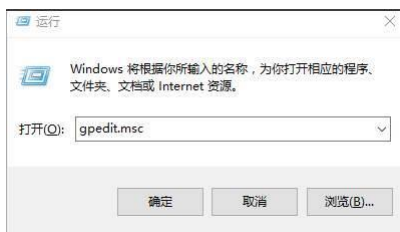
用户无法正常唤醒屏幕保护，只能强制关机。

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

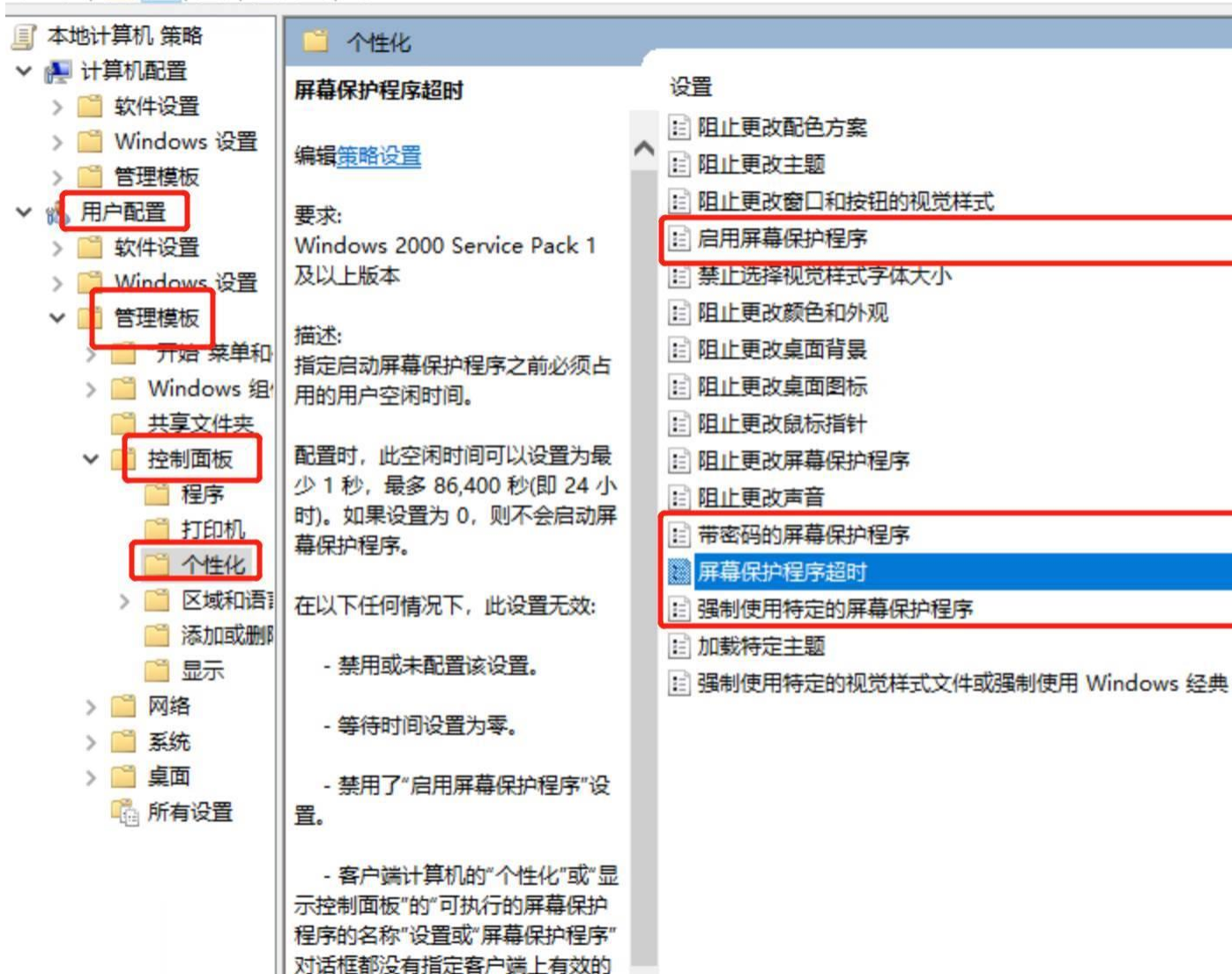
如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问，也欢迎随时与我联系。

您可以尝试关闭屏幕保护功能的相关设置，看看问题是否复现，具体方法如下：

1、WIN+R 键 调出 开始运行



2、找到用户配置-管理模板-控制面板-个性化，默认启动下图四项：



3、将上图红框内 四项均修改为未配置（“屏幕保护程序超时”先设置为 0）

屏幕保护程序超时

上一个设置(P) 下一个设置(N)

☒ 未配置(C) 注释:

☐ 已启用(E)

☐ 已禁用(D)

支持的平台: Windows 2000 Service Pack 1 及以上版本

选项:

启用屏幕保护程序之前等待的秒数

秒: 0

帮助:

指定启动屏幕保护程序之前必须占用的用户空闲时间。

配置时，此空闲时间可以设置为最少 1 秒，最多 86,400 秒(即 24 小时)。如果设置为 0，则不会启动屏幕保护程序。

在以下任何情况下，此设置无效:

- 禁用或未配置该设置。
- 等待时间设置为零。
- 禁用了“启用屏幕保护程序”设置。
- 客户端计算机的“个性化”或“显示控制面板”的“可执行的屏幕保护程序的名称”设置或“屏幕保护程序”对话框都没有指定客户端上有效的现有屏幕保护程序。

未配置此时间时，则使用任何通过“个性化”或“显示控制面板”中的“屏幕保护程序”对话框对客户端设置的等待时间。默认值为 15 分钟。

确定 取消 应用(A)

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 25 日 14:46

收件人: 郭先生 <542382470@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03018-K6Z7V3] % 山东思盟电子科技有限公司帮山东工艺美术学院
反馈电脑锁屏后无法唤醒 % 初次响应 CMIT:0001289

郭先生 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-03018-K6Z7V3 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”。