

姜先生 您好：

根据与您的沟通，确认出现蓝屏问题的电脑已经恢复正常使用，您的问题已经解决，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

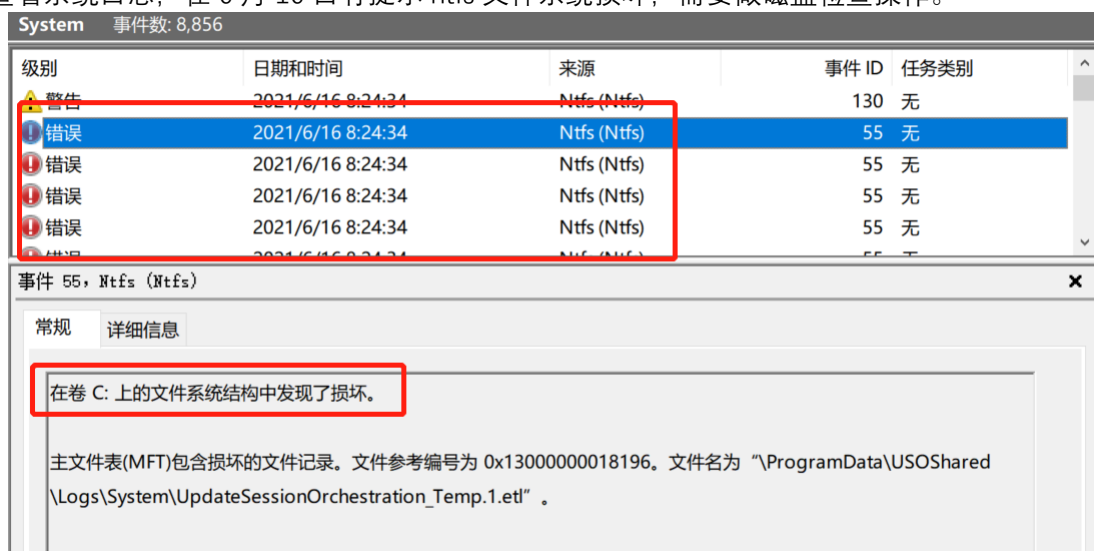
安装补丁后开机过程电脑蓝屏无法进入系统。

问题总结：

经过日志收集分析和远程协助分析，确认是 ntfs 文件系统问题导致注册表文件损坏，引起系统蓝屏，替换注册表文件后，可以正常进入系统。

排查过程：

1、查看系统日志，在 6 月 16 日有提示 ntfs 文件系统损坏，需要做磁盘检查操作。



2 继续查看系统日志，提示 6 月 15 日更新补丁已经正常安装完成。

System 事件数: 8,856				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/6/15 8:32:07	Service Control ...	7040	无
错误	2021/6/15 8:28:22	Service Control ...	7000	无
信息	2021/6/15 8:28:06	WindowsUpdate...	19	Windows 更新代理
信息	2021/6/15 8:28:06	WindowsUpdate...	19	Windows 更新代理
错误	2021/6/15 8:27:43	Service Control ...	7011	无
错误	2021/6/15 8:27:43	Service Control ...	7011	无

事件 19, WindowsUpdateClient	
常规	详细信息
安装成功: Windows 成功安装了下列更新: 2021-06 累积更新 适用于 Windows 10 神州网信政府版 V2020-L, 适合基于 x64 的系统 (KB5003646)	

3、分析系统蓝屏生成的 dump 文件，提示蓝屏时 Registry 进程出错。

```

BUGCHECK_CODE: 74
BUGCHECK_P1: 2
BUGCHECK_P2: fffff9902aea67970
BUGCHECK_P3: 4
BUGCHECK_P4: ffffffff0000014c
ERROR_CODE: (NTSTATUS) 0xc000014c - {
BLACKBOXPNP: 1 (!!blackboxpnp)
PROCESS_NAME: Registry
STACK_TEXT:
ffff9902`aea67878 fffff806`771d0a7e : 00000000`00000074 00000000`00000002 fffff9902`aea67970 00000000`00000004 : nt
ffff9902`aea67880 fffff806`76bc0fb5 : fffffa309`639c8080 fffffa309`639c8080 fffff806`771d0260 00000000`00000004 : nt
ffff9902`aea67b10 fffff806`76c61ddc : fffff806`759a6180 fffffa309`639c8080 fffff806`76bc0f60 00000000`00000000 : nt
ffff9902`aea67b60 00000000`00000000 : fffff9902`aea68000 fffff9902`aea61000 00000000`00000000 00000000`00000000 : nt

```

根据以上几点信息，判断由于文件系统问题导致注册表文件出错。

通过使用注册表编辑器加载配置单元方式，确认 default 注册表文件损坏，替换此文件后，操作系统正常启动，问题解决。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 6 月 21 日 9:53

收件人: '赵女士' <809744163@qq.com>; '34239055@qq.com' <34239055@qq.com>; 'j95@qq.com' <j95@qq.com>; '1043536796@qq.com' <1043536796@qq.com>

抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04332-Q4Y7C5] % 经销商兰州宏博电子科技有限公司反馈客户
甘肃省交通工程质量安全监督管理局安装补丁后蓝屏问题 % CMIT:0001049

您好:

远程工具。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 6 月 18 日 15:54

收件人: '赵女士' <809744163@qq.com>; '34239055@qq.com' <34239055@qq.com>; 'j95@qq.com' <j95@qq.com>

抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04332-Q4Y7C5] % 经销商兰州宏博电子科技有限公司反馈客户
甘肃省交通工程质量安全监督管理局安装补丁后蓝屏问题 % CMIT:0001049

您好:

diskpart

list vol

select vol xxx

assign letter=s

s:

```
cd s:\efi\microsoft\boot\
```

```
bcdedit /store bcd /v
```

```
bcdedit /set {xxxxxxxxxxxxx} bootmenupolicy legacy
```

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 6 月 18 日 15:11

收件人: '赵女士' <809744163@qq.com>; '34239055@qq.com' <34239055@qq.com>; 'j95@qq.com' <j95@qq.com>

抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04332-Q4Y7C5] % 经销商兰州宏博电子科技有限公司反馈客户
甘肃省交通工程质量安全监督管理局安装补丁后蓝屏问题 % CMIT:0001049

您好:

```
mkdir c:\1
```

```
DISM /image:C:\ /scratchdir:C:\1 /cleanup-image /revertpendingactions
```

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 6 月 17 日 11:43

收件人: '赵女士' <809744163@qq.com>; '34239055@qq.com' <34239055@qq.com>

抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04332-Q4Y7C5] % 经销商兰州宏博电子科技有限公司反馈客户
甘肃省交通工程质量安全监督管理局安装补丁后蓝屏问题 % CMIT:0001049

常工 您好:

DISM /Image: C:\ScratchDir\C:\a /Cleanup-Image /RevertPendingActions

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 6 月 17 日 11:20

收件人: '赵女士' <809744163@qq.com>; '34239055@qq.com' <34239055@qq.com>

抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04332-Q4Y7C5] % 经销商兰州宏博电子科技有限公司反馈客户
甘肃省交通工程质量安全监督管理局安装补丁后蓝屏问题 % CMIT:0001049

常工 您好:

您把附件中的文件解压后, 所有文件放置在启动 U 盘中, 利用 U 盘启动到命令提示符, 再进行后续操作。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 6 月 16 日 15:10

收件人: 赵女士 <809744163@qq.com>; '34239055@qq.com' <34239055@qq.com>

抄送: 'Case_Notification@cmgos.com' <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04332-Q4Y7C5] % 经销商兰州宏博电子科技有限公司反馈客户
甘肃省交通工程质量安全监督管理局安装补丁后蓝屏问题 % CMIT:0001049

常工 您好:

根据刚才的电话沟通, 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:

安装补丁后开机过程电脑蓝屏无法进入系统。

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。

利用 PE 卸载补丁:

您可以使用操作系统安装光盘或者 PE 启动出现问题的计算机, 在 PE 系统中使用 dism 命令行移除当前按照的最新的补丁。

以下是使用操作系统安装光盘启动的操作:

- 1、使用安装光盘启动, 在“现在安装”界面, 选择修复计算机。



2、先选择“疑难解答”，再选择“命令提示符”

3、打开 cmd 命令行，运行 dism 命令查询补丁包

```
dism /image:C:\ /get-packages
```

确 定 程 序 包 标 识 符 为 :
Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.1999.1.9

4、使用 dism 命令卸载对应的补丁包

```
dism /image:C:\ /remove-package  
/packagename:Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.1999.1.9
```

成功卸载补丁，重启后应该可以正常进入系统。

日志收集：

1、正常进入系统后，请您使用附件中的日志收集工具收集此系统的相关日志。

勾选所有选项，点击收集，运行结束后会在桌面生成压缩包。



神州网信CMGE日志收集工具

适用于: CMGE V0-G、V0-H、V2020-L

系统日志收集

☒ 系统信息 ☒ 组策略信息 ☒ 网络信息 ☒ 系统日志 [收集什么信息?](#)

☒ 软件信息 ☒ 系统进程 ☒ 已安装补丁 ☒ 激活日志 ☒ 升级日志

收集

2、请您查看 C:\Windows 目录下是否有 memory.dmp 文件，以及此文件的创建时间是否是最近出现蓝屏的时间。

请您把 **memory.dmp** 文件压缩后，和日志收集工具收集的日志通过 CDUC 一块上传。

日志上传方法：

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。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：34239055

密码：34239055



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 6 月 16 日 12:29

收件人: 赵女士 <809744163@qq.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04332-Q4Y7C5] % 经销商兰州宏博电子科技有限公司反馈客户甘肃省交通工程质量监督管理局安装补丁后蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001049

赵女士 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 危亮 。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-04332-Q4Y7C5 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”。