

徐女士，您好：

如刚才电话沟通，由于近期末复现蓝屏或无法进入系统问题，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结：

Case No：CAS-06062-F4V7B9

问题描述：

=====

用户反馈多台电脑蓝屏问题，蓝屏终止代码为 CRITICAL_SERVICE_FAILED。

问题分析：

=====

用户问题为在系统启动过程中因关键服务运行失败导致，从 dump 中得知可能与内存压缩功能有关，在处理相关内存管理时出现问题，因此建议在问题电脑上关闭此功能，同时出于最佳实践考虑，保持系统补丁与驱动的最新，继续观察是否有问题复现。

问题总结：

=====

经用户确认，目前系统已经重装，由于近期末复现蓝屏或无法进入系统问题，暂时归档此案例。

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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 4 月 18 日 14:51

收件人: '超级妈妈' <1806390190@qq.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行
济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士, 您好:

是的, 运行一次就好

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: 超级妈妈 <1806390190@qq.com>

发送时间: 2022 年 4 月 18 日 14:49

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和
平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

李老师, 禁用驱动程序强制签名和禁用内存压缩命令执行一次就行吗?

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 4 月 18 日(周一) 上午 10:14

收件人: "超级妈妈" <1806390190@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题
% 初次响应 CMIT:0001181

徐女士, 您好:

您把失败的截图发给我一下, 还有您用于激活的序列号也发给我, 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：超级妈妈 <1806390190@qq.com>

发送时间：2022 年 4 月 18 日 10:12

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题：回复：回复：回复：回复：回复：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] %
联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001181

李老师，系统激活在线和离线都无法激活

---原始邮件---

发件人：“Li Qi”<liqi@cmgos.com>

发送时间：2022 年 4 月 15 日(周五) 下午 5:40

收件人：“超级妈妈”<1806390190@qq.com>;

抄送：“PR_Case_Notification”<PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想
OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001181

徐女士, 您好:

如刚才电话沟通, 当前问题电脑已重装系统盘为纯净版 V2020-L。目前可以正常进入系统, 接下来请安装驱动, 补丁至最新, 安装行内应用后正常使用即可。之后观察一周时间, 如出现无法进入系统的情况, 请关闭计算机与我联系, 我会第一时间与您沟通。

就此次问题, 有如下几点您可以提前设置:

1, “禁用驱动程序强制签名”: 以管理员身份运行 cmd 执行命令:
bcdedit.exe /set nointegritychecks on

2, 禁用“内存压缩”: 以管理员身份运行 powershell 执行命令:
Disable-MMAgent -mc

3, 保持系统补丁及硬件驱动的更新状态至最新

这是此次出现支持过程中所发现的问题点, 请进行修复。关于您关心的如何避免出现此类问题, 本质上说 windows 启动涉及的方面非常多, 无论是调用系统组件, 还是加载硬件驱动, 都可能出现此问题。可能的原因包括但不限于: 文件损坏或者 missing, 引导项的选择, 上次系统登录成功的记录等。

如再出现此问题, 请随时与我联系, 感谢您的大力配合, 辛苦了。

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



神州网信
CMIT

发件人：超级妈妈 <1806390190@qq.com>

发送时间：2022 年 4 月 15 日 16:26

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题：回复：回复：回复：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

李老师，现在系统在安装，应该能进了。但这样无法解决启动问题。若再出现同样的问题，我不能用这种方法解决

---原始邮件---

发件人：“Li Qi”<liqi@cmgos.com>

发送时间：2022 年 4 月 15 日(周五) 上午 10:01

收件人：“超级妈妈”<1806390190@qq.com>;

抄送：“PR_Case_Notification”<PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题：回复：回复：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士，您好：

目前还是解决无法进入系统的问题，由于问题发生点是在进入系统之前，所以从操作系统的角度并没有太多办法可以解决。因此想要通过上述方式使用纯净版镜像来重装系统盘，重置所有引导项和系统组件内容尝试。

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：超级妈妈 <1806390190@qq.com>

发送时间：2022 年 4 月 14 日 18:24

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题：回复：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

这样做的目的是什么？

---原始邮件---

发件人：“Li Qi”<liqi@cmgos.com>

发送时间：2022 年 4 月 14 日(周四) 下午 5:54

收件人：“超级妈妈”<1806390190@qq.com>;

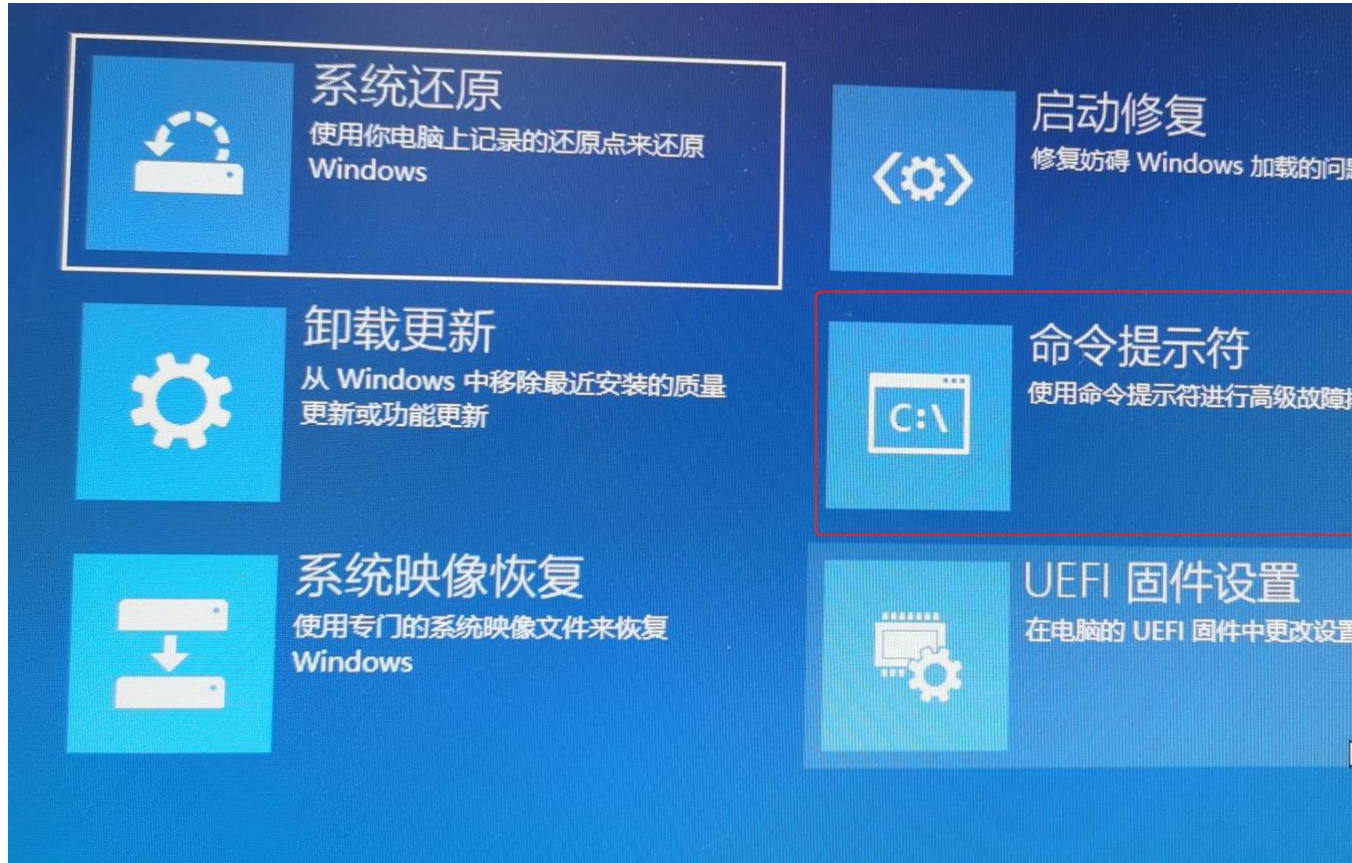
抄送：“PR_Case_Notification”<PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士，您好：

如电话沟通，请按如下步骤进行操作：

1. 确认 install.wim 文件位置：选择“命令提示符”



找到 U 盘盘符，sources\install.wim 的完整路径并记录。如：

e:\sources\install.wim

```
C:\Windows\system32>e:
E:\>cd E:\sources
E:\sources>dir
驱动器 E 中的卷是 WIN10_CMGE
卷的序列号是 B18C-76E1

E:\sources 的目录
2021/12/07  14:57    <DIR>          .
2021/11/23  14:20    <DIR>          ..
2021/10/07  02:03                58 EI.CFG
2021/10/13  20:53           368,952 acmigration.dll
2021/10/13  20:44           332,600 acres.dll
2021/10/07  02:03           188,728 actionqueue.dll
```

```

2021/10/07 02:03 222,520 Imagingprovider.dll
2021/11/23 14:20 <DIR> inf
2021/10/07 02:03 378,168 input.dll
2021/12/31 15:34 3,960,946,718 install.wim
2021/10/07 02:03 85,448 itgtupg.dll
2021/10/07 02:03 78 lang.ini
2021/10/07 02:03 819,496 locale.nls
2021/10/07 02:03 152,376 logprovider.dll
2021/10/14 02:27 14,033,736 mediasetupimgr.dll

```

2. 接下来输入如下命令：

Diskpart

List disk

Sel disk 0(硬盘所在 disk)

List vol

Sel vol 1 (C 盘所在 vol)

E:\sources>diskpart

Microsoft DiskPart 版本 10.0.19041.964

Copyright (C) Microsoft Corporation.

在计算机上: DESKTOP-HORUPCC

DISKPART> list disk

磁盘 ###	状态	大小	可用	Dyn	Gpt
磁盘 0	联机	238 GB	1024 KB		*
磁盘 1	联机	230 GB	31 MB		

DISKPART> sel disk 0

磁盘 0 现在是所选磁盘。

DISKPART> list vol

卷 ###	LTR	标签	FS	类型	大小	状态	信息
卷 0	E	WIN10_CMGE	UDF	DVD-ROM	4708 MB	正常	
卷 1	C		NTFS	磁盘分区	237 GB	正常	启动
卷 2			FAT32	磁盘分区	100 MB	正常	系统
卷 3			NTFS	磁盘分区	567 MB	正常	已隐藏
卷 4	D		exFAT	可移动	230 GB	正常	

DISKPART> sel vol 1

卷 1 是所选卷。

Format quick fs=fat32 label="Windows" (格式化 C 盘)

Assign letter=" C" (指定盘符)

DISKPART> format fs=fat32 quick

100 百分比已完成

DiskPart 成功格式化该卷。

Exit

dism /Apply-Image /ImageFile: e:\sources\install.wim /Index:1

/ApplyDir:C:\ (第一步确认的 install 文件位置, 时间较长, 耐心等待完成)

3. 重启电脑

上述步骤的目的在于将原系统盘格式化，重新拷贝全新系统文件，包括系统组件及硬件驱动等，与重装系统无太大差异，仅保留之前的启动引导部分。特别提醒：如 C 盘有数据文件，请提前备份，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: 2022 年 4 月 14 日 11:53

收件人: '超级妈妈' <1806390190@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士, 您好:

如刚才电话沟通, 请您至如下地址输入 SN 之后, 下载 V2020-L 的纯净镜像。

<https://download.cmgos.com/oem/login>

接下来, 请使用附件的方法制作系统安装盘。做好之后以 U 盘启动, 即可安装操作系统。

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: 2022 年 4 月 13 日 15:07

收件人: '超级妈妈' <1806390190@qq.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士, 您好:

请查看安全菜单里是否有 secure boot, 如有, 选择关闭。

也可以再试下 F7 看能不能进去高级启动

如果上述都不行, 进入 PE, 管理员运行 cmd 执行命令: bcdedit.exe

/set nointegritychecks on

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: 超级妈妈 <1806390190@qq.com>

发送时间: 2022 年 4 月 13 日 15:02

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 4 月 13 日 (周三) 下午 2:30

收件人: "超级妈妈" <1806390190@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应

CMIT:0001181

徐女士，您好：

请尝试使用 F8 进入高级启动选项，然后选择“禁用驱动程序强制签名”，看是否可以进入系统，如正常进入，请执行关机（不是重启）。然后再重新开机尝试。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：超级妈妈 <1806390190@qq.com>

发送时间：2022 年 4 月 13 日 14:09

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题：回复：回复：回复：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

---原始邮件---

发件人：“Li Qi”<liqi@cmgos.com>

发送时间：2022 年 4 月 13 日(周三) 上午 10:51

收件人：“超级妈妈”<1806390190@qq.com>;

主题：回复：回复：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士，您好：

已收到，有任何更新我会与您联系，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：超级妈妈 <1806390190@qq.com>

发送时间：2022 年 4 月 13 日 10:50

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题：回复：回复：[案例号：CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

您好，农行蓝屏的 2 个文件已经上传

---原始邮件---

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 4 月 13 日 (周三) 上午 9:45

收件人: "徐新峰"<1806390190@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification"<PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南
和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士, 您好:

请使用 PE 进入系统, 帮忙确认是否有如下两个文件存在, 如存在, 可压缩后通过昨天提到的网址发送给我, 谢谢。

C:\windows\memory.dmp

C:\windows\System32\Winevt\Logs\System.evtx

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: 2022 年 4 月 12 日 17:42

收件人: 徐新峰 <1806390190@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南
和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐女士, 您好:

根据您的要求, 我谨以此邮件向您阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈多台电脑蓝屏问题, 蓝屏终止代码为 CRITICAL_SERVICE_FAILD。

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

下一步动作:

CMGE 系统日志:

请下载附件 CMGELogCollector.zip, 解压并运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选, 点击收集。



收集完毕后将当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并保存为压缩文件。



请将保存的压缩文件上传至 CDUC，谢谢。

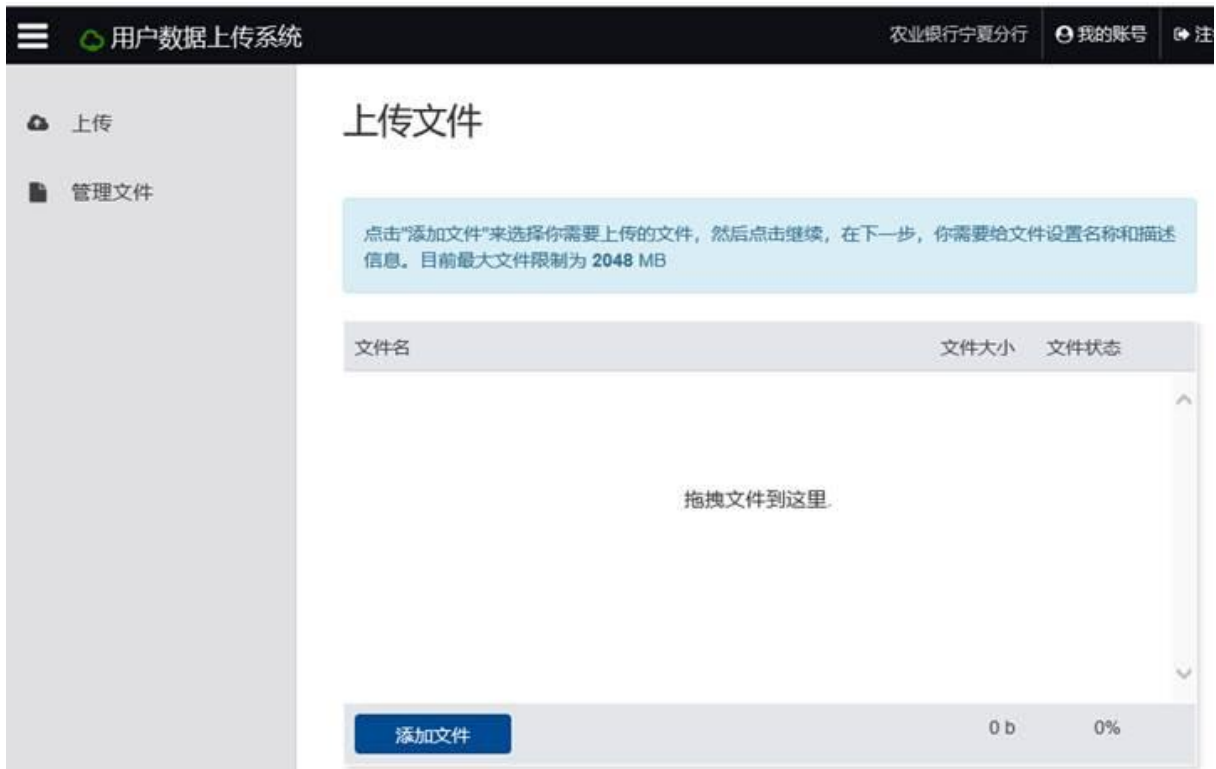
日志上传：

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

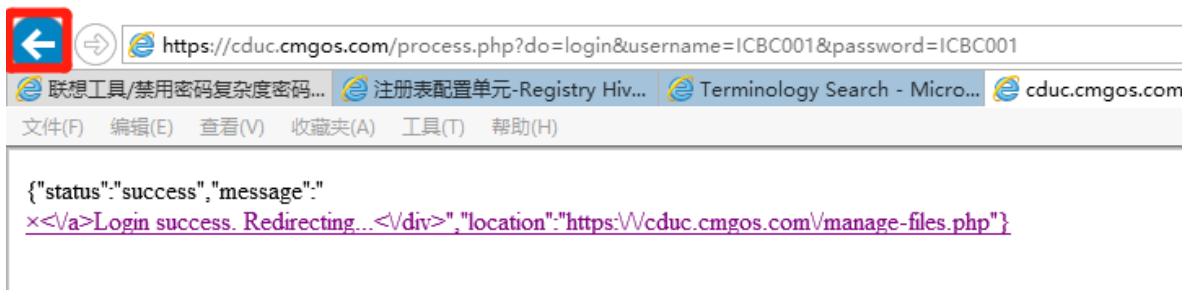
用户名：nhjnzh001

密码：nhjnzh001

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。

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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 4 月 12 日 17:12

收件人: 徐新峰 <1806390190@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06039-B3H9V9] % 联想 OEM 用户-中国农业银行济南和平支行多台电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001181

徐新峰 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-06039-B3H9V9 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”。