

张先生，您好

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：

用户反馈采购得一批 640G9 笔记本和一批 440G9 笔记本，出厂预装得是神州网信系统 W10G V2022L，640G9 笔记本一部分机器系统下点击“设置”->“更新和安全”->“恢复”->“重置此电脑”无法恢复系统，会提示缺少恢复环境。使用 HP 自带 F11 恢复功能可以恢复。而另一部分 640G9 同型号电脑可以恢复。而 440G9 笔记本系统下全部都不能恢复。用户表示系统都是出厂自带的，没有改动过。

用户述求：用户希望所有电脑都实现用系统下得恢复操作，希望解决。



案例进展：

HP 反馈目前此问题是：为了降级风险，从 2022 年 7 月后提供的 V2022-L 开始会取消系统下恢复功能，替代方案是 F11 恢复，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 1 月 18 日 10:39
收件人: '821193801@qq.com' <821193801@qq.com>
抄送: 'Wang, Lan CS-CCC Dalian-China MA' <lan.wang2@hp.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; 'Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA' <ji-qiang.xue@hp.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10698-K7P9Y9] % |普通事件|HP|出厂预装神网系统在系统下点击重置此电脑报错 % 初次响应 CMIT:0001358

张先生，您好

根据日志查看分析，问题的 HP 计算机上访问 Winre.wim 的结果是 NAME NOT FOUND

正常纯净版镜像可以访问，结果是 SUCCESS。

目前怀疑系统未能找到 Winre.wim 是造成此问题的原因。

Completion Time	Process Name	PID	Operation	Path
10:13:39.9414338	 SystemSettingsAdminFlows.exe	10236	 CreateFile	C:\Windows
10:13:40.0081752	 SystemSettingsAdminFlows.exe	10236	 CreateFile	C:\Windows

Time	Process Name	PID	Operation	Path
16:4...	SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.w
16:4...	SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QuerySecuri...	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.w
16:4...	SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.w
16:4...	SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.w
16:4...	SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.w
16:4...	SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.w

建议操作:

1) 以管理员身份运行命令提示符, 运行如下命令:

```
reagentc /info
```

```
C:\WINDOWS\system32>reagentc /info
Windows 恢复环境(Windows RE)和系统初始化配置
信息:

Windows RE 状态:          Enabled
Windows RE 位置:          \\?\GLOBALROOT\device\harddisk1\partition4\Recovery\Wind
引导配置数据(BCD)标识符:  abaf8b42-a04e-11ec-aeb4-fb22318d418d
恢复映像位置:
恢复映像索引:             0
自定义映像位置:
自定义映像索引:             0

REAGENTC.EXE: 操作成功。
```

请将截图反馈。

 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: 821193801@qq.com <821193801@qq.com>
发送时间: 2024 年 1 月 16 日 10:18
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-10698-K7P9Y9] % |普通事件|HP|出厂预装神网系统在系统下点击重置此电脑报错 % 初次响应 CMIT:0001358

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;
发送时间: 2024 年 1 月 15 日(星期一) 下午 5:24
收件人: ". " <821193801@qq.com>;
抄送: "王岚" <lan.wang2@hp.com>; "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-10698-K7P9Y9] % |普通事件|HP|出厂预装神网系统在系统下点击重置此电脑报错 % 初次响应 CMIT:0001358

张先生, 您好

- 目前虽然还没有收到您的 P2V 文件, 但我在此期间进行了本地纯净版镜像, 可以弹出系统重置窗口的系统进行日志抓取。
- 正常情况下, 此过程中系统会访问 C:\Windows\System32\Recovery C:\Recovery 等目录, 调取 Winre.wim ReAgent.xml 等系统重置关键文件。
- 所以您可以参考下方日志收集步骤, **收集出现问题机器、正常弹出窗口机器的日志信息**, 我在本地进行对比 research.

Process Name	PID	Operation	Path
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Windows\System32\Recovery\ReAgent.xml
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QueryStanda...	C:\Windows\System32\Recovery\ReAgent.xml
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	ReadFile	C:\Windows\System32\Recovery\ReAgent.xml
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	ReadFile	C:\Windows\System32\Recovery\ReAgent.xml
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Windows\System32\Recovery\ReAgent.xml
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QuerySecuri...	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE\boot.sdi
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QueryBasicI...	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE\Winre.wim
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QueryBasicI...	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QuerySecuri...	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	FileSystemC...	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	DeviceIoCon...	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QuerySecuri...	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	FileSystemC...	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery\WindowsRE
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	QuerySecuri...	C:\Recovery
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	FileSystemC...	C:\Recovery
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CloseFile	C:\Recovery
SystemSettingsAdminFlows.exe	4544	CreateFile	C:\Recovery

日志收集：

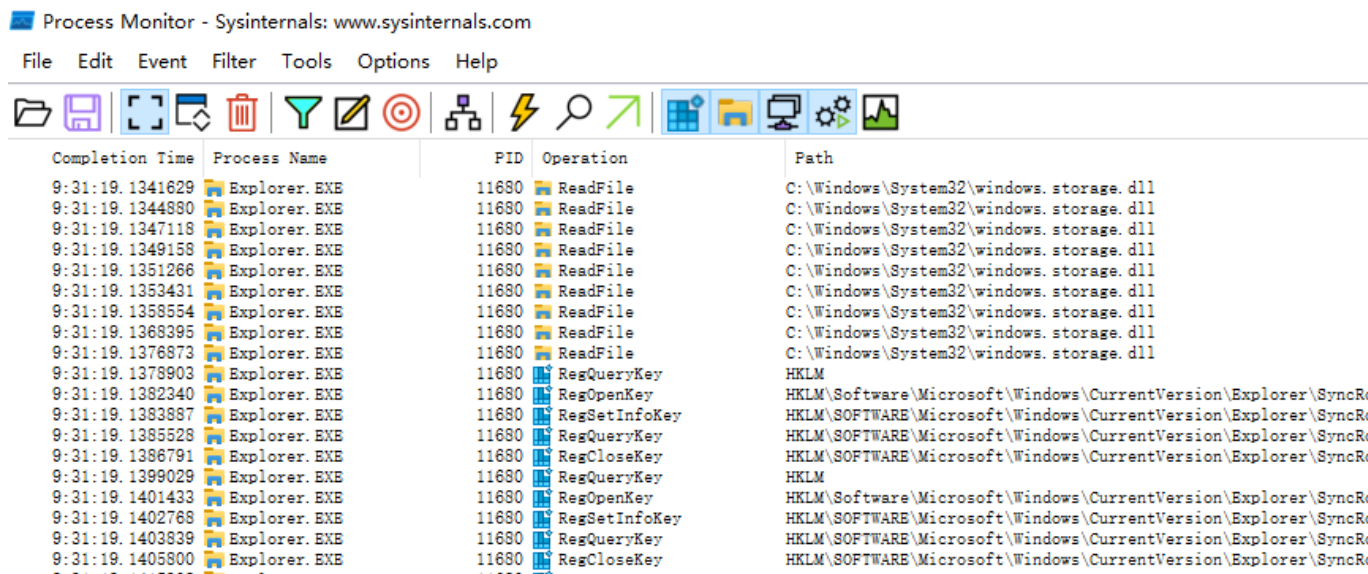
Procmon 日志。

- 1) 下载如下链接的 ProcessMonitor 工具

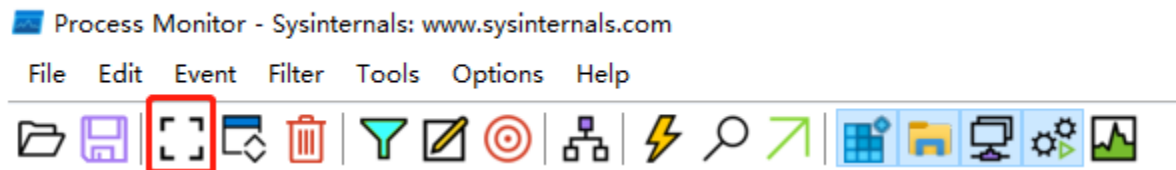
<https://cdac.mgpos.com/download.php?id=655&token=RqIh67w3x7G6pmFizreeJcoAQ73nHj>

fj

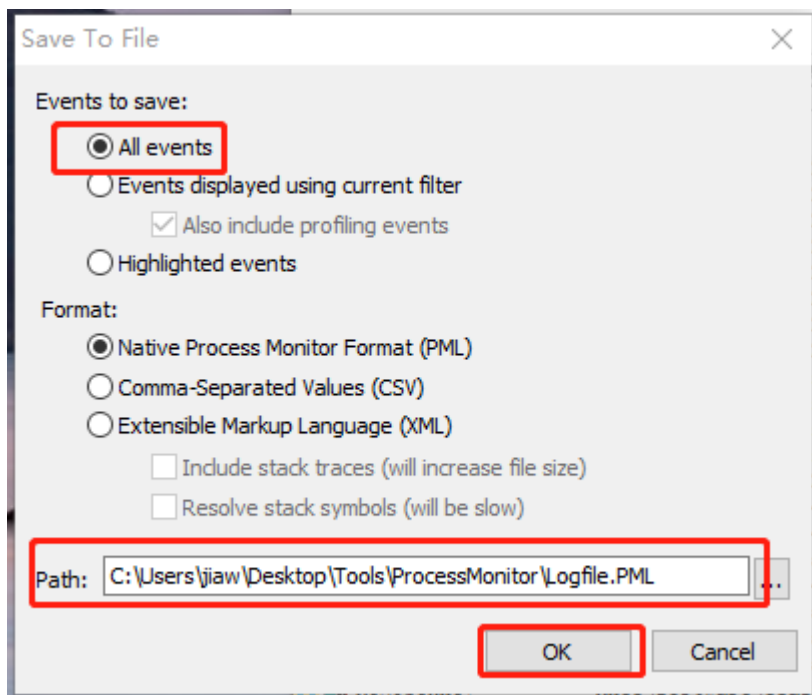
2) 在问题计算机和正常机器上，分别下载解压附件 ProcessMonitor.zip。双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，当前已经开始抓取；



3) 复现问题（点击系统重装按钮，复现问题）。返回 Process Monitor 窗口，单击 Capture（如下图所示），停止抓取



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。



压缩并分别将问题日志和正常日志反馈。

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 1 月 12 日 13:54

收件人: '821193801@qq.com' <821193801@qq.com>

抄送: 王岚 <lan.wang2@hp.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10698-K7P9Y9] % |普通事件|HP|出厂预装神网系统在系统下点击重置此电脑报错 % 初次响应 CMIT:0001358

张先生，您好

很高兴与您电话沟通，您可以参考如下内容收集日志并反馈。

问题定义:

用户反馈采购得一批 640G9 笔记本和一批 440G9 笔记本，出厂预装得是神州网信系统 W10G V2022L，640G9 笔记本一部分机器系统下点击“设置”->“更新和安全”->“恢复”->“重置此电脑”无法恢复系统，会提示缺少恢复环境。使用 HP 自带 F11 恢复功能可以恢复。而另一部分 640G9 同型号电脑可以恢复。而 440G9 笔记本系统下全部都不能恢复。用户表示系统都是出厂自带的，没有改动过。

用户述求：用户希望所有电脑都实现用系统下得恢复操作，希望解决。



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。

日志收集:

一、工具收集

- 在问题机器上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 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。

<https://cdue.comgos.com/download.php?id=1220&token=mGjNLGrGDmKkJ2rbUfSXFCP4M6>

[HUBSf](#)



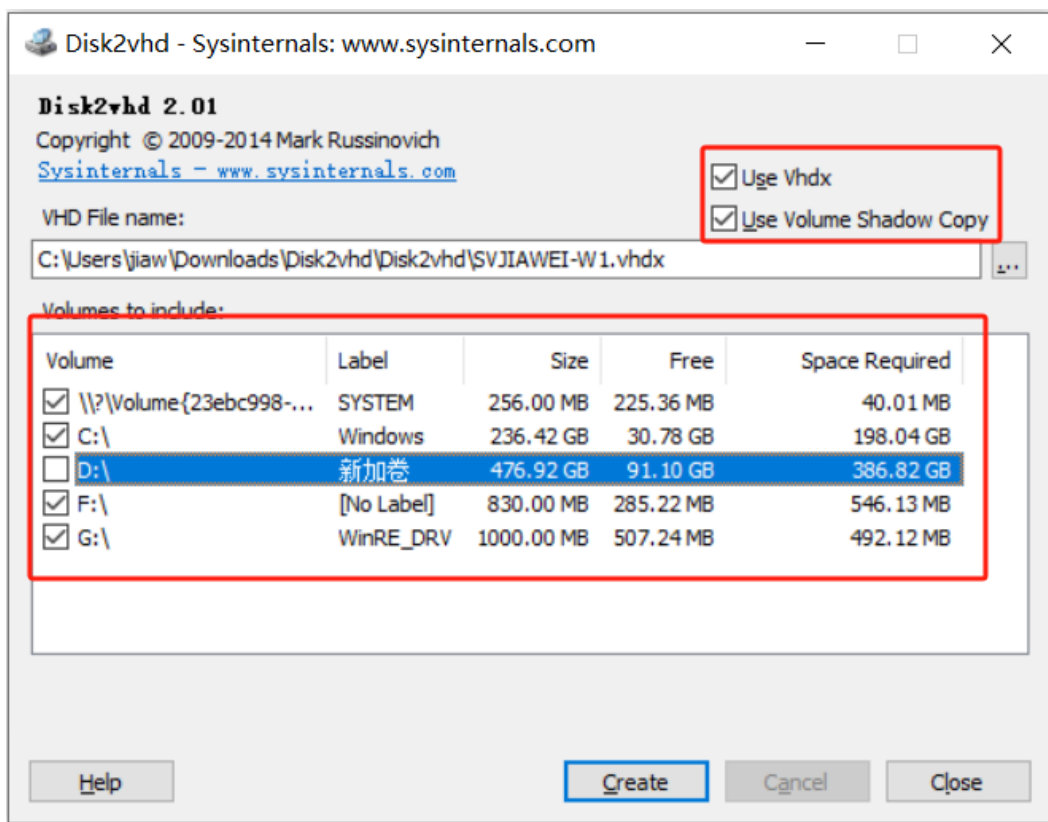
- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

二、P2V。

如果可以进行p2v操作，请按照如下的步骤收集p2v日志。

<https://cduec.cmgos.com/download.php?id=1225&token=13coDLq52DAMnQ4GsleoJ0xJUT411IBC>

- a. 在出现问题的机器上，下载附件disk2vhd工具并解压；
- b. 解压后双击运行disk2vhd.exe，确认EULA进入app；
- c. 勾选除数据盘外的所有分区，点击Create生成VHDX文件。
- d. 将生成的Vhdx文件压缩后反馈。如果文件过大，请邮件反馈我将与您取得联系。



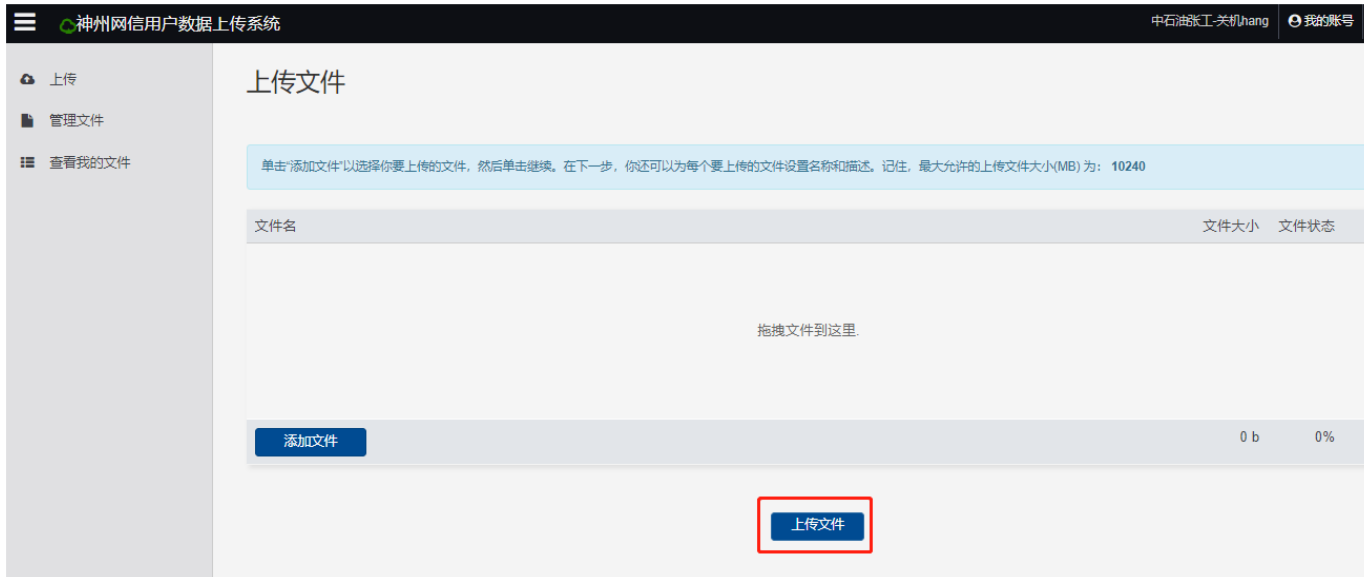
日志上传:

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

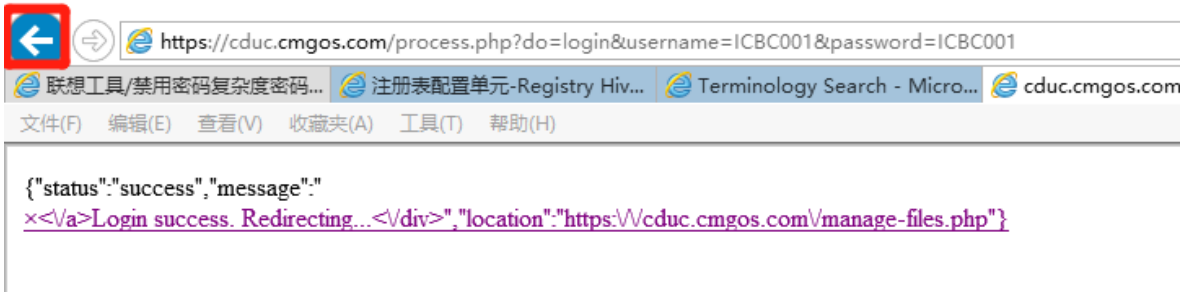
用户名: hpzgnyyh

密码: hpzgnyyh

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 1 月 12 日 9:42

收件人: 王岚 <lan.wang2@hp.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10698-K7P9Y9] % |普通事件|HP|出厂预装神网系统在系统下点击重置此电脑报错 % 初次响应 CMIT:0001358

王岚 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-10698-K7P9Y9 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”。

 从 QQ 邮箱发来的超大附件



Logfile.PML (151.59M, 2024 年 02 月 15 日 10:17 到期)

进入下载页面: [http://mail.qq.com/cgi-](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=703164386da1b392795d96081731074b4845020b5001545c1d02055d041c00555609490c530553495350070a085406565403530e313a35285f5602515d541b347d7d6405&code=01d8115d)

[bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=703164386da1b392795d96081731074b4845020b5001545c1d02055d041c00555609490c530553495350070a085406565403530e313a35285f5602515d541b347d7d6405&code=01d8115d](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=703164386da1b392795d96081731074b4845020b5001545c1d02055d041c00555609490c530553495350070a085406565403530e313a35285f5602515d541b347d7d6405&code=01d8115d)