

Hi Jacky:

经过您的确认，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，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

平安客户反馈在联想 X280 电脑上安装 CMGE V2022-L 时，使用放大镜功能时放大镜窗口内容会随着鼠标移动出现黑屏和闪烁，用户测试安装其他版本的显卡驱动后问题依旧复现，禁用显示适配器后不复现问题。

1. 请协助确认 X280 显卡驱动(25.20.100.6576)是否和 CMGE V2022-L 有兼容问题导致此现象。
2. 客户尝试将 X280 显卡驱动升级到 27/30/ 31.0.101.215 版本后该问题还是存在，请协助查找解决方法。

问题总结：

在测试过程中发现新设备 Thinkbook K3-ITL 全新安装 V2022-L 系统后也复现同样问题，经过排查确认是镜像定制引起的问题，测试安装 CKB2022072501 并重启设备后可以解决问题。

针对已经加入域环境并配置了内部 wsus 服务器的设备安装 CKB 失败的问题，可以通过脚本方式修复对应的定制项解决问题。

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



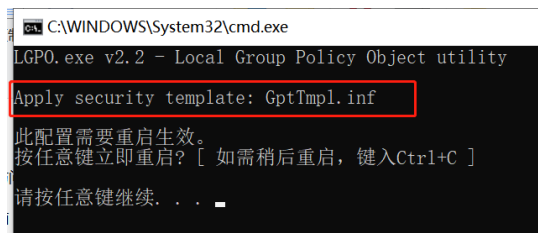
神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 9 月 8 日 9:52
收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09747-S9Q8M7] % TAM-平安测试项目-放大镜黑屏和闪烁问题
% 初次响应 CMIT:0001046

Hi Jacky:

您先使用附件中的工具测试是否修复放大镜黑屏问题。

解压后运行 **run.bat** 即可，**需要重启设备**使配置生效。运行结果如下图所示：



```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe
LGPO.exe v2.2 - Local Group Policy Object utility
Apply security template: GptTmpl.inf
此配置需要重启生效。
按任意键立即重启? [ 如需稍后重启, 键入Ctrl+C ]
请按任意键继续. . . _
```

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
C M I T

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 9 月 7 日 13:32
收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09747-S9Q8M7] % TAM-平安测试项目-放大镜黑屏和闪烁问题
% 初次响应 CMIT:0001046

Hi Jacky:

经过研发确认，这个问题与镜像的定制有关，可以通过安装对应的 CKB2022072501 解决这个问题。在本地测试环境中测试验证不再复现问题。

您可以在平安科技使用测试设备安装 CSUI 1.0.0.7 和 CKB2022072501 补丁后，**重启设备验证**是否解决问题。

如果平安科技那边无法在线获取对应的 CKB 补丁，可以先离线安装 CSUI 1.0.0.7 后，再安装 CKB2022072501。相关下载链接如下：

CSUI 1.0.0.7:

<https://support.cmgos.com/ckb/2023032901>

CKB2022072501:

<https://support.cmgos.com/ckb/2022072501>

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: 2023 年 9 月 5 日 16:55
收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09747-S9Q8M7] % TAM-平安测试项目-放大镜黑屏和闪烁问题
% 初次响应 CMIT:0001046

Hi Jacky:

查看您提供的日志，对比发现出现问题的 procmon 日志中，同一个 dll 文件 CoreUIComponents.dll 被 load 了两次，同时存在。

Started: 2023/9/5 10:18:38 Ended: 2023/9/5 10:19:12

Modules:

Module	Address	Size	Path	Company	Version
CoreUIComponents.dll	0x2b3bebc0000	0x35e000	C:\Windows\System32\CoreUICo...	Microsoft Corp...	10.0.1
CoreUIComponents.dll	0x7ffba3e70000	0x35e000	C:\Windows\System32\CoreUICo...	Microsoft Corp...	10.0.1
crypt32.dll	0x7ffba76a0000	0x156000	C:\Windows\System32\crypt32.dll	Microsoft Corp...	10.0.1
cryptbase.dll	0x7ffba68f0000	0xc000	C:\Windows\System32\cryptbase.dll	Microsoft Corp...	10.0.1

而未出现问题的 procmon 日志，这个 dll 文件只 load 了一次。

Started: 2023/9/5 13:24:53 Ended: (Running)

Modules:

Module	Address	Size	Path	Company	Version
CoreMessaging.dll	0x7ffefa880000	0xf2000	C:\Windows\System32\CoreMessa...	Microsoft Corp...	10.0.1
CoreUIComponents.dll	0x7ffefa520000	0x35e000	C:\Windows\System32\CoreUICo...	Microsoft Corp...	10.0.1
crypt32.dll	0x7ffefdce0000	0x156000	C:\Windows\System32\crypt32.dll	Microsoft Corp...	10.0.1
cryptbase.dll	0x7ffefce00000	0xc000	C:\Windows\System32\cryptbase.dll	Microsoft Corp...	10.0.1

其是核心 UI 组件 dll 文件。

Module Properties

Module:	CoreUIComponents.dll
Path:	C:\Windows\System32\CoreUIComponents.dll
Description:	Microsoft Core UI Components DLL
Version:	10.0.19041.546
Company:	Microsoft Corporation
Timestamp:	1943/7/13 22:02:11

Close

怀疑出现黑屏闪烁问题与这个文件被一个进程多次 load 有关，但并未找到其被 load 两次的原
因，还要继续排查当前日志。

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: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 9 月 5 日 13:38

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09747-S9Q8M7] % TAM-平安测试项目-放大镜黑屏和闪烁问题
% 初次响应 CMIT:0001046

Hi 危亮,

如今天上午线下沟通, 分别进行了以下测试目前看放大镜问题在 CMGE V2022-L 上有问题, 在 Windows10 21H2 上测试未出现问题。

测试过程如下, 日志已上传 CDUC。请协助调查问题原因, 谢谢!

在 Thinkbook K3-ITL USB 安装 CMGE V2022-L:

1. 使用 USB 将 CMGE V2022-L 安装到 Thinkbook K3-ITL 电脑
2. OS 安装完成后只安装联想官网对这款机器的显卡驱动 (27.20.100.9664), 进行放大镜测试问题复现
3. 禁用显卡驱动后问题不复现
4. 安装旧版本显卡驱动程序 (27.20.100.8783) 进行测试, 放大镜问题复现
5. 安装 Intel 新版驱动, 问题复现
 - a. 31.0.101.4644 WHQL certificated
 - b. 31.0.101.4672

在 Thinkbook K3-ITL USB 安装 Win10 21H2 LTSC:

1. 使用 USB 将 Win10 21H2 LTSC 安装到 Thinkbook K3-ITL 电脑
2. OS 安装完成后只安装联想官网对这款机器的显卡驱动 (27.20.100.9664), 进行放大镜测试没有问题

Best Regards

Jacky Li

李延晶

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 9 月 1 日 15:27

收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09747-S9Q8M7] % TAM-平安测试项目-放大镜黑屏和闪烁问题
% 初次响应 CMIT:0001046

Hi Jacky:

对比、分析您上传的日志，在使用“放大镜”功能的时候，除操作系统自身的 dll 组件外，还分别加载了 citrix 组件和显卡驱动组件。

出现黑屏和闪烁问题时加载的组件：

Command Line:

"C:\Windows\System32\Magnify.exe"

PID:

21004

Parent PID:

10176

Session ID:

2

User:

IQSZ-CMGOS\Administrator

Auth ID:

00000000:00410b5b

Started:

2023/8/30 15:32:12

Architecture:

64-bit

Virtualized:

False

Integrity:

High

Ended:

(Running)

Modules:

Module	Address	Size	Path	Company	Version	Timestamp
umpdc.dll	0x7ff8a7c60000	0x12000	C:\Windows\System32\umpdc.dll			2017/5/5 3:43:50
PicaWtsHook64.dll	0x7ff8a6ac0000	0x2c000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\Pic...	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:17:42
ShellHook64.dll	0x7ff8a6af0000	0x2a000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\Sh...	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:19:07
cxinjime64.dll	0x7ff8a6b20000	0x20000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\cx...	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:46:05
SCardHook64.dll	0x7ff8a8630000	0x10f000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\SC...	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:46:36
FullScreenHook64...	0x7ff8a8800000	0x12000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\Ful...	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 17:16:32
MfApHook64.dll	0x7ff8a8820000	0x38000	C:\Program Files\Citrix\System32\MfA...	Citrix Systems, Inc.	7.24.4000.3	2021/9/20 15:43...
igd9dva64.dll	0x7ff848610000	0x3982000	C:\Windows\System32\DriverStore\Fil...	Intel Corporation	25.20.100.6576	2019/2/7 23:59:44
igdmumdim64.dll	0x7ff857730000	0x1c1000	C:\Windows\System32\DriverStore\Fil...	Intel Corporation	25.20.100.6576	2019/2/7 23:59:54
igc64.dll	0x7ff85ff50000	0x1fc5000	C:\Windows\System32\DriverStore\Fil...	Intel Corporation	25.20.100.6576	2019/2/8 0:15:38
igd10iumd64.dll	0x7ff896930000	0x1346000	C:\Windows\System32\DriverStore\Fil...	Intel Corporation	25.20.100.6576	2019/2/8 0:13:48
igdgmm64.dll	0x7ff896f00000	0x11a000	C:\Windows\System32\DriverStore\Fil...	Intel Corporation	25.20.100.6576	2019/2/7 23:56:42
CoreUICommon...	0x18664e40000	0x35e000	C:\Windows\System32\CoreUICompo...	Microsoft Corpor...	10.0.19041.546	1943/7/13 22:02...

未出现问题时加载的组件：

Path:

C:\Windows\System32\Magnify.exe

Command Line:

"C:\Windows\System32\Magnify.exe"

PID:

20248

Architecture:

64-bit

Parent PID:

5172

Virtualized:

False

Session ID:

2

Integrity:

High

User:

IQSZ-CMGOS\Administrator

Auth ID:

00000000:00410b5b

Started:

2023/8/30 15:36:10

Ended:

(Running)

Modules:

Module	Address	Size	Path	Company	Version	Timestamp
MSTTSEngine_O...	0x7ff87f430000	0x207000	C:\Windows\System32\Speech_OneCore\Engines\TTS\MSTTSE...			1908/8/14 3:19:04
MSTTSLoc_OneC...	0x7ff890970000	0xc1000	C:\Windows\System32\Speech_OneCore\Engines\TTS\MSTTSL...			1917/2/21 8:44:03
WindowManagem...	0x7ff89ca50000	0xa1000	C:\Windows\System32\WindowManagementAPI.dll			1910/8/3 5:33:57
TextShaping.dll	0x7ff89d7e0000	0xac000	C:\Windows\System32\TextShaping.dll			2022/12/22 4:27...
umpdc.dll	0x7ff8a7c60000	0x12000	C:\Windows\System32\umpdc.dll			2017/5/5 3:43:50
PicaWtsHook64.dll	0x7ff8a6ac0000	0x2c000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\PicaWtsHook64.dll	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:17:42
ShellHook64.dll	0x7ff8a6af0000	0x2a000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\ShellHook64.dll	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:19:07
cxinjime64.dll	0x7ff8a6b20000	0x20000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\cxinjime64.dll	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:46:05
SCardHook64.dll	0x7ff8a8630000	0x10f000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\SCardHook64.dll	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 16:46:36
FullScreenHook64...	0x7ff8a8800000	0x12000	C:\Program Files\Citrix\ICAService\FullScreenHook64.dll	Citrix Systems, Inc.	7.24.6000.1	2022/8/1 17:16:32
MfApHook64.dll	0x7ff8a8820000	0x38000	C:\Program Files\Citrix\System32\MfApHook64.dll	Citrix Systems, Inc.	7.24.4000.3	2021/9/20 15:43...
twlnapi.appcore.dll	0x1b642ff0000	0x207000	C:\Windows\System32\twlnapi.appcore.dll	Microsoft Corpor...	10.0.19041.1 (W...	2021/6/23 7:47:40
Magnify.exe	0x7ff625850000	0xa4000	C:\Windows\System32\Magnify.exe	Microsoft Corpor...	10.0.19041.1 (W...	1949/5/6 9:50:49

在本地测试环境中，在 HP 设备上安装了 citrix 组件，启用 intel 显卡驱动后，可以复现问题。

初步判断是 citrix 组件与 intel 驱动程序存在兼容性问题导致的。

测试建议：

- 1) 请您与用户确认，这些设备是否必须安装相关的 citrix 组件，如不是必须，可以卸载 citrix 组件，或者与三方应用厂商沟通解决方案。
- 2) 同型号的不出现问题的 X280 设备是否安装、存在相同的 citrix 组件。

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: 2023 年 8 月 30 日 11:06
收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09747-S9Q8M7] % TAM-平安测试项目-放大镜黑屏和闪烁问题
% 初次响应 CMIT:0001046

Hi Jacky:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，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：

平安客户反馈在联想 X280 电脑上安装 CMGE V2022-L 时，使用放大镜功能时放大镜窗口内容会随着鼠标移动出现黑屏和闪烁，用户测试安装其他版本的显卡驱动后问题依旧复现，禁用显示适配器后不复现问题。

1. 请协助确认 X280 显卡驱动(25.20.100.6576)是否和 CMGE V2022-L 有兼容问题导致此现象。
2. 客户尝试将 X280 显卡驱动升级到 27/30/ 31.0.101.215 版本后该问题还是存在，请协助查找解决方法。

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。

我们在本地测试环境中，验证 X280 机型未复现这个问题，请您按照以下操作收集相关信息和日志：

- 1、在未复现问题的 X280 机型的 Windows 10 21H2 系统上，**确认其显示适配器的具体驱动版本。**
- 2、在 V2022-L 系统上出现问题的设备上，收集相关日志。

CMGELogCollectoerV2 收集工具：

双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，勾选所有选项，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。

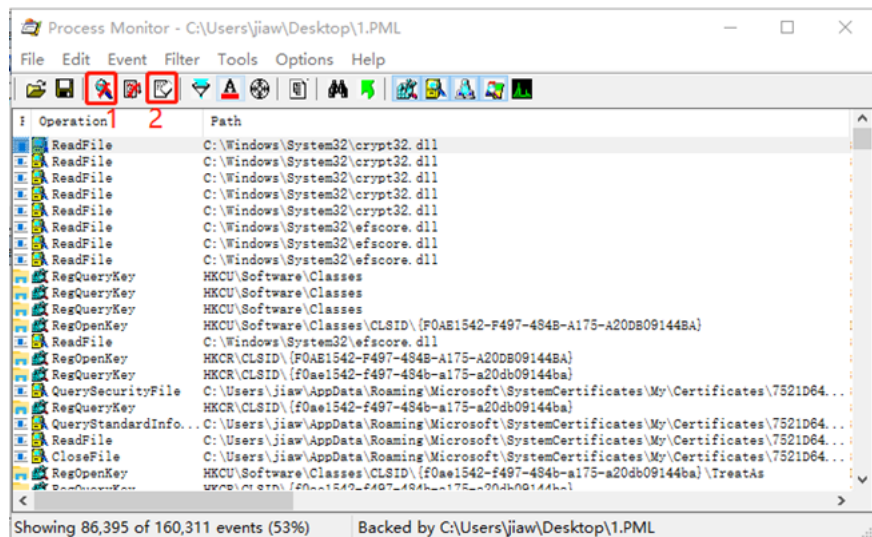


procmon 日志:

使用 procmon 工具收集出现问题时的日志，以及禁用显示适配器后未出现问题的日志。

procmon 工具使用方法如下：

- 1) 双击 **procmon.exe** 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；

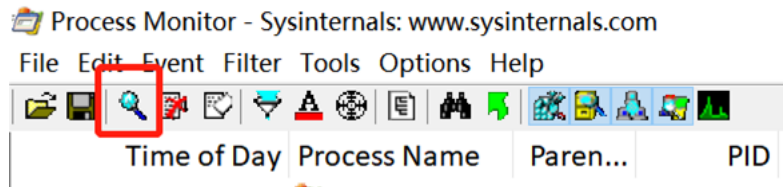


- 2) 点击下图的图标开始抓取。

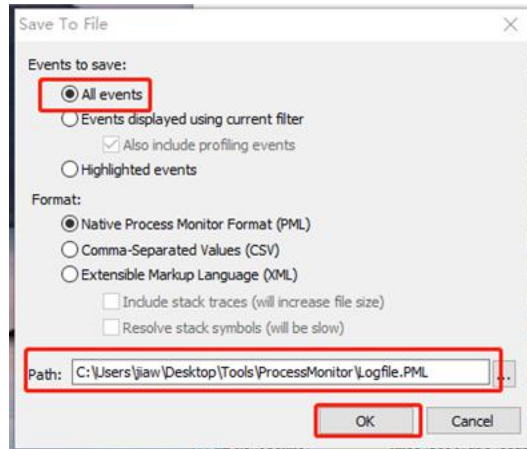


3) 打开“放大镜”功能，复现问题。

4) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



5) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置；

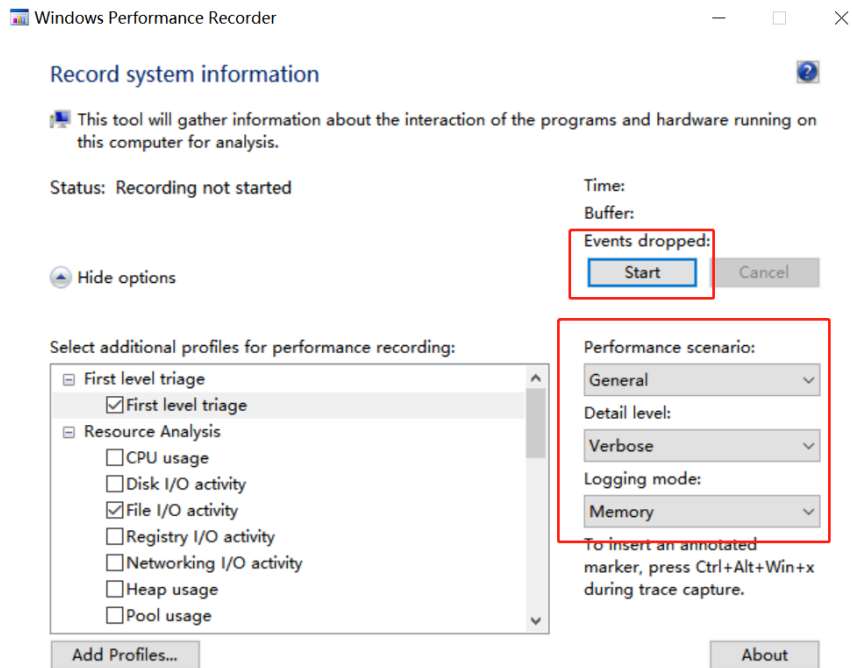


6) 将 PML 文件重命名为“放大镜窗口黑屏”、打包压缩，上传到 CDUC。

7) 禁用“显示适配器”，重复以上操作，收集使用“放大镜”功能不黑屏的日志，压缩后上传。

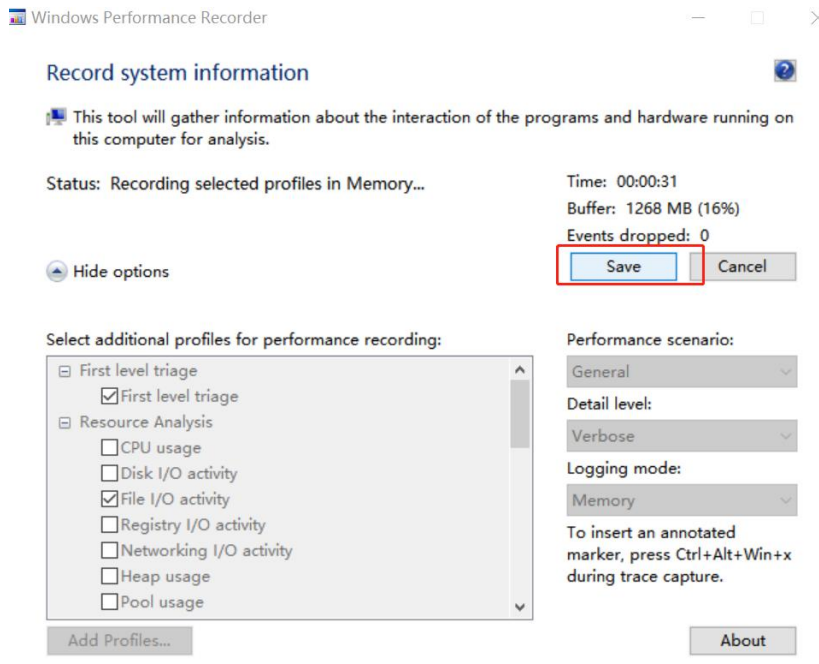
wpr 日志：

解压 wpr.zip 后运行 wprui.exe，按照下图所示配置，即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“File I/O activity”、“Registry I/O activity”、“Handle usage”、“Minifilter I/O activity”后，配置 Performance scenario 为 General。



点击“Start”后，开始抓取日志，此时开启“放大镜”功能复现问题。

复现问题后，点击“Save”，按照提示保存对应的 etl 日志，将保存的 etl 日志压缩后通过 CDUC 上传。



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduec.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：pingan

密码：pingan

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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。

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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 8 月 30 日 10:03
收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09747-S9Q8M7] % TAM-平安测试项目-放大镜黑屏和闪烁问题 % 初次响应 CMIT:0001046

李延晶 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-09747-S9Q8M7 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”。