

沈女士 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

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：

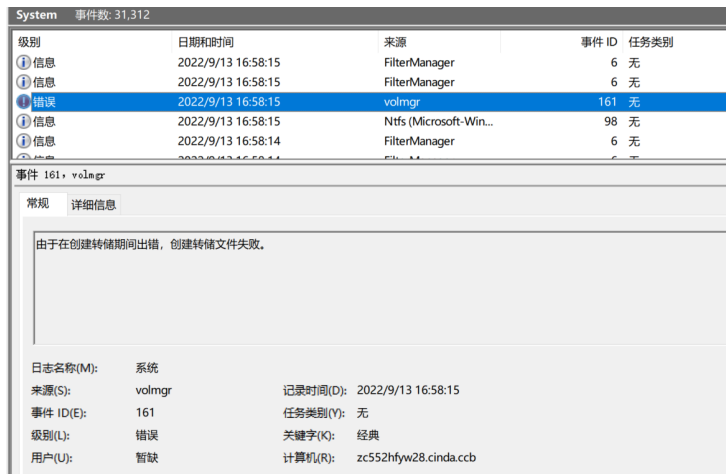
用户系统蓝屏后无法生成 dmp 文件，需要提供支持能够正常生成 dmp 文件。

问题总结：

用户近期未出现蓝屏问题，暂时归档案例。

问题分析和建议：

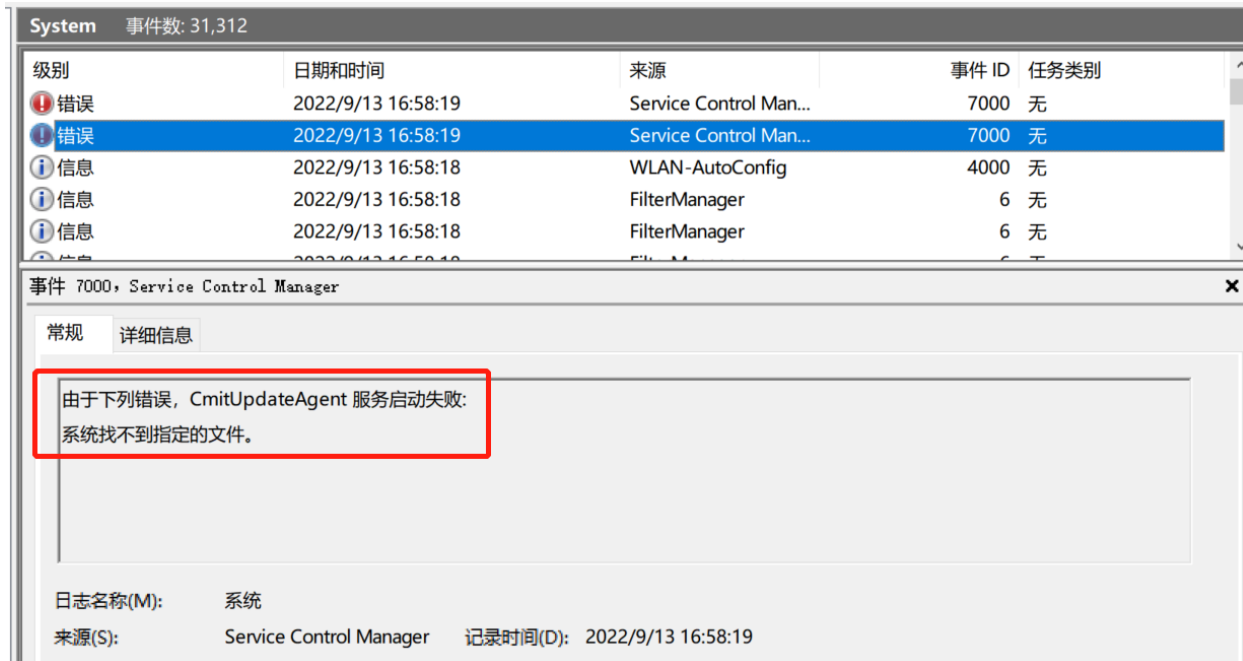
系统日志显示蓝屏后创建转储文件时提示：由于在创建转储期间出错，创建转储文件失败。



这种情况通常是硬件或软件错误导致无法创建转储文件。

查看 pagefile 配置，其分配的空间为 7168MB，比实际物理内存空间 7967MB 小，这种情况下也无法生成完全转储文件。

查看系统日志，发现 CmitUpdateAgent 服务启动失败。



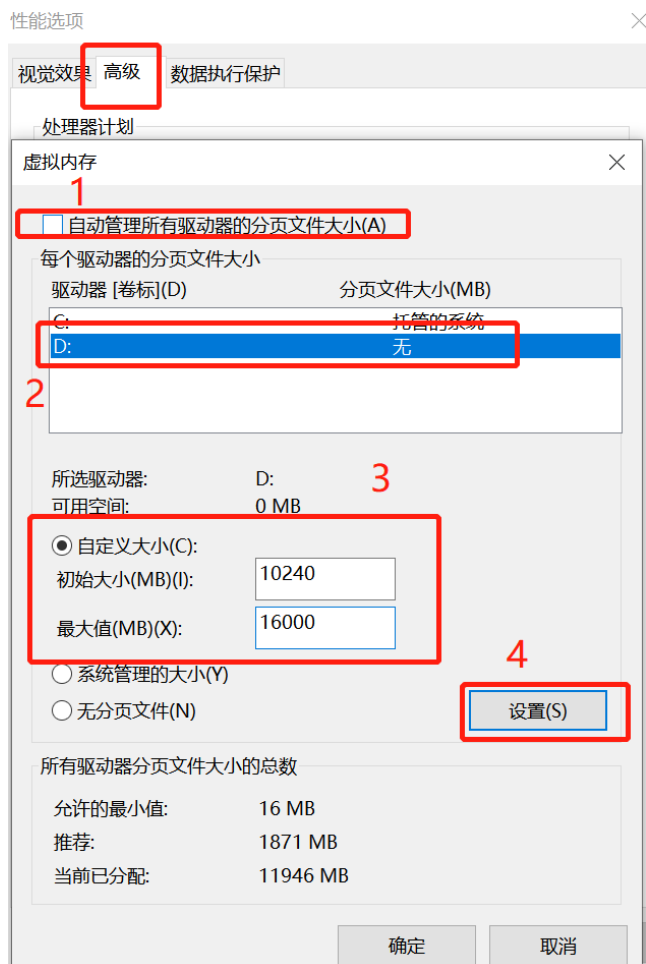
分析 CUA 日志，提示加载 LocalGPO 失败。

确认 C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol 文件出现问题，使用 notepad 打开此文件显示空白，这个文件损坏会涉及到系统的一些安全设置。

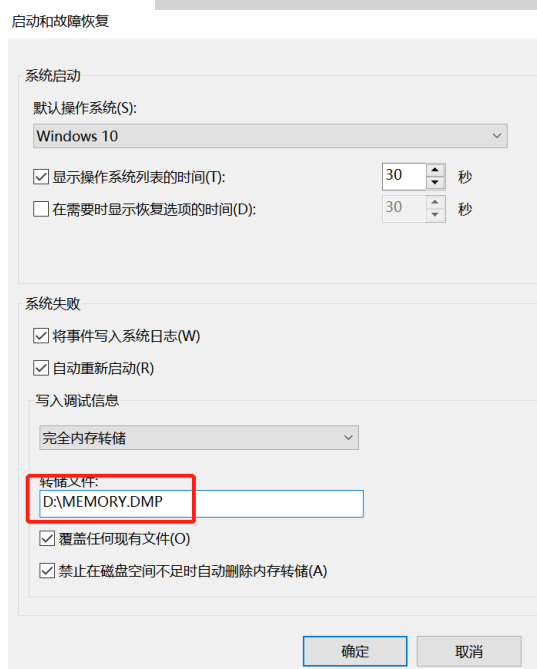


#### 测试建议：

- 1) 从正常的设备上复制 C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol 文件，替换故障机上的相同文件。
- 2) 重新配置虚拟内存，指定虚拟内存位置为另一块磁盘上的分区，不是 C 分区所在的磁盘。注意虚拟内存要大于物理内存 8GB，如图所示：



3) 配置转储文件保存位置为非 C 分区所在的磁盘上。如图所示：



再次验证出现蓝屏问题后是否可以正常生成 dump 文件。

如果还是无法正常生成 dump 文件，可以在出现蓝屏问题后，**关闭计算机而不是自动重启系统，第一时间启动到 PE，将系统的 pagefile.sys 文件复制后，重命名为 pagefile.dmp 文件，利用 pagefile 文件尝试分析蓝屏问题。**

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 23 日 9:52  
收件人: 'swl\_linux' <[swl\\_linux@163.com](mailto:swl_linux@163.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: Re:回复: [案例号: CAS-07107-F6T9Q3 ] % VDI 用户-中国信达资产管理股份有限公司用户反馈系统蓝屏无法生成 dmp 文件 % 初次响应 CMIT:0001960

沈女士 您好:

感谢您的电话接听。

确认近期未出现蓝屏问题，我们再观察一段时间系统的运行情况。

如果再次出现蓝屏问题并且没有生成 dump 文件，您可以使用 CMGElogCollector.exe 工具再次收集所有日志提供给我们排查分析。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 21 日 20:31  
收件人: 'swl\_linux' <[swl\\_linux@163.com](mailto:swl_linux@163.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: Re:回复: [案例号: CAS-07107-F6T9Q3 ] % VDI 用户-中国信达资产管理股份有限公司用户反馈系统蓝屏无法生成 dmp 文件 % 初次响应 CMIT:0001960

沈女士 您好:

感谢您的电话接听。

查看您提供的系统日志, 可以看到在蓝屏后创建转储文件时提示: **由于在创建转储期间出错, 创建转储文件失败。**

System 事件数: 31,312

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2022/9/13 16:58:15	FilterManager	6	无
信息	2022/9/13 16:58:15	FilterManager	6	无
错误	2022/9/13 16:58:15	volmgr	161	无
信息	2022/9/13 16:58:15	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无
信息	2022/9/13 16:58:14	FilterManager	6	无

事件 161, volmgr

常规 详细信息

由于在创建转储期间出错, 创建转储文件失败。

日志名称(M): 系统  
来源(S): volmgr 记录时间(D): 2022/9/13 16:58:15  
事件 ID(E): 161 任务类别(Y): 无  
级别(L): 错误 关键字(K): 经典  
用户(U): 暂缺 计算机(R): zc552hfyw28.cinda.ccb

这种情况通常是硬件或软件错误导致无法创建转储文件。

查看 pagefile 配置，其分配的空间为 7168MB，比实际物理内存空间 7967MB 小，这种情况下也无法生成完全转储文件。

Name : C:\pagefile.sys  
CurrentUsage : 52  
Caption : C:\pagefile.sys  
Description : C:\pagefile.sys  
InstallDate : 2021/4/23 11:46:11  
AllocatedBaseSize : 7168  
PeakUsage : 78

初始安装日期: 2021/4/23, 11:47:23  
系统启动时间: 2022/9/13, 16:58:12  
系统制造商: HP  
系统型号: HP EliteDesk 880 G6 Tower PC  
系统类型: x64-based PC  
处理器: 安装了 1 个处理器。  
[01]: Intel64 Family 6 Model 165 Stepping 3 GenuineIntel ~3096 Mhz  
BIOS 版本: HP S01 Ver. 02.05.01, 2021/1/5  
Windows 目录: C:\windows  
系统目录: C:\windows\system32  
启动设备: \Device\HarddiskVolume3  
系统区域设置: zh-cn;中文(中国)  
输入法区域设置: zh-cn;中文(中国)  
时区: (UTC+08:00) 北京, 重庆, 香港特别行政区, 乌鲁木齐  
物理内存总量: 7,967 MB  
可用的物理内存: 3,290 MB

查看系统日志，发现 CmitUpdateAgent 服务启动失败。

System 事件数: 31,312

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2022/9/13 16:58:19	Service Control Man...	7000	无
错误	2022/9/13 16:58:19	Service Control Man...	7000	无
信息	2022/9/13 16:58:18	WLAN-AutoConfig	4000	无
信息	2022/9/13 16:58:18	FilterManager	6	无
信息	2022/9/13 16:58:18	FilterManager	6	无

事件 7000: Service Control Manager

常规 详细信息

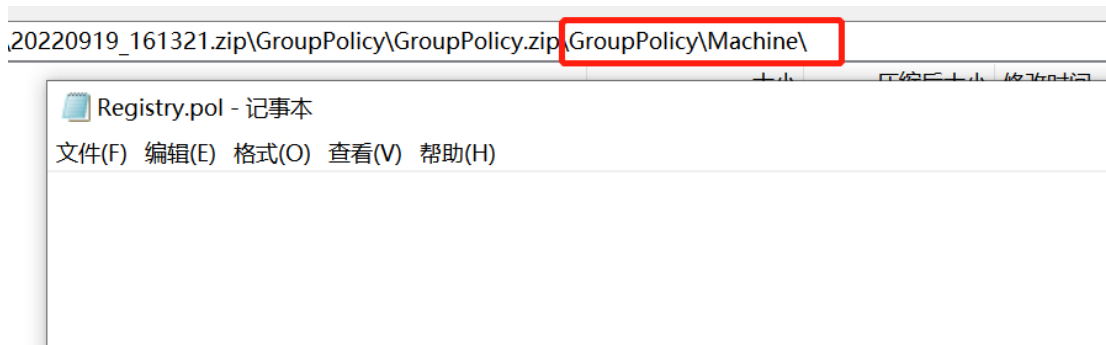
由于下列错误，CmitUpdateAgent 服务启动失败:  
系统找不到指定的文件。

日志名称(M): 系统  
来源(S): Service Control Manager 记录时间(D): 2022/9/13 16:58:19

分析 CUA 日志，提示加载 LocalGPO 失败。

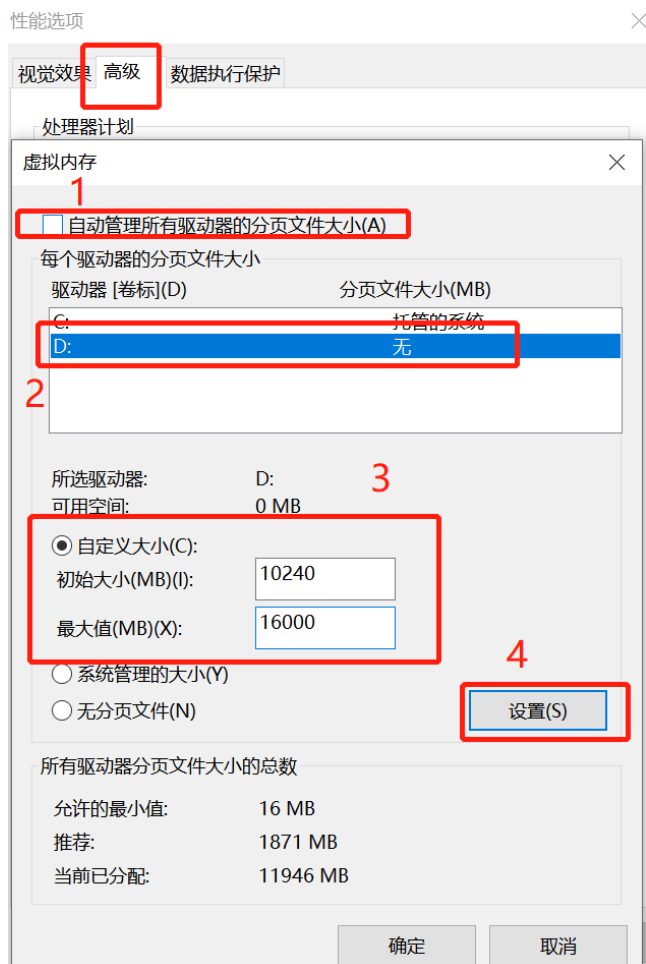
```
2022-09-13 09:16:58 [INFO]***** NEW *****
2022-09-13 09:16:58 [INFO]Start service in ServiceMain...
2022-09-13 09:16:58 [INFO][CmitUpdateAgent::CmitUpdateAgentService::OnStart] Service on start...
2022-09-13 09:16:58 [INFO][CmitUpdateAgent::CmitUpdateAgentService::InitService] Service is
initializing...
2022-09-13 09:16:58 [INFO][CmitUpdateAgent::CmitUpdateAgentService::OnRunning] Service is
working...
2022-09-13 09:16:58 [FAILED][SetWsusAddrInGroupPolicy] OpenLocalMachineGPO failed! Error
code: 0x00000002
```

确认 C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol 文件出现问题，使用 notepad 打开此文件显示空白，这个文件损坏会涉及到系统的一些安全设置。



#### 下一步测试建议：

- 1) 从正常的设备上复制 C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol 文件，替换故障机上的相同文件。
- 2) 重新配置虚拟内存，指定虚拟内存位置为另一块磁盘上的分区，不是 C 分区所在的磁盘。  
注意虚拟内存要大于物理内存 8GB，如图所示：



3) 配置转储文件保存位置为非 C 分区所在的磁盘上。如图所示：



## 启动和故障恢复

### 系统启动

默认操作系统(S):  
Windows 10

☒ 显示操作系统列表的时间(T): 30 秒

☐ 在需要时显示恢复选项的时间(D): 30 秒

### 系统失败

☒ 将事件写入系统日志(W)

☒ 自动重新启动(R)

写入调试信息

完全内存转储

转储文件:  
D:\MEMORY.DMP

☒ 覆盖任何现有文件(O)

☒ 禁止在磁盘空间不足时自动删除内存转储(A)

确定 取消

再次验证出现蓝屏问题后是否可以正常生成 dump 文件。

如果还是无法正常生成 dump 文件，可以在出现蓝屏问题后，关闭计算机而不是自动重启系统，第一时间启动到 PE，将系统的 pagefile.sys 文件复制后，重命名为 pagefile.dmp 文件，利用 pagefile 文件尝试分析蓝屏问题。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

发件人: swl\_linux <[swl\\_linux@163.com](mailto:swl_linux@163.com)>

发送时间: 2022 年 9 月 19 日 16:22

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: Re:回复: [案例号: CAS-07107-F6T9Q3 ] % VDI 用户-中国信达资产管理股份有限公司用户反馈系统蓝屏无法生成 dmp 文件 % 初次响应 CMIT:0001960

您好:

日志信息已上传, 请帮忙分析。

在 2022-09-19 10:47:51, "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)> 写道:

沈女士 您好:

感谢您的电话接听。

请您通过以下链接下载日志收集工具:

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=644&token=TOGBo13NOJlb5eu6eioaKMT6khiA2tJA>

解压后运行 CMGELogCollector.exe, 勾选全部选项, 点击“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



### 日志上传方法:

您可以登陆 <https://cd uc.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名: xinda

密码: xinda

**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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 9 月 16 日 10:52

收件人: '沈女士' <[shenwenli@cinda.com.cn](mailto:shenwenli@cinda.com.cn)>

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07107-F6T9Q3 ] % VDI 用户-中国信达资产管理股份有限公司  
用户反馈系统蓝屏无法生成 dmp 文件 % 初次响应 CMIT:0001960

沈女士 您好:

感谢您的电话接听。

上一封邮件有可能被拦截了无法收到, 日志收集工具可以通过以下链接下载:

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=644&token=TOGBo13NOJlb5eu6eioaKMT6khiA2tJA>

解压后运行 CMGELogCollector.exe, 勾选全部选项, 点击“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11



日志上传方法:

您可以登陆 <https://cdmc.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名: xinda

密码: xinda

**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@cmg.com](mailto:weiliang@cmg.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 9 月 14 日 11:06

收件人: 沈女士 <[shenwenli@cinda.com.cn](mailto:shenwenli@cinda.com.cn)>

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmg.com](mailto:Case_Notification@cmg.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07107-F6T9Q3 ] % VDI 用户-中国信达资产管理股份有限公司  
用户反馈系统蓝屏无法生成 dmp 文件 % 初次响应 CMIT:0001960

沈女士 您好:

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：**

用户系统蓝屏后无法生成 dmp 文件，需要提供支持能够正常生成 dmp 文件。

**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。

请您按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

- 1) 下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



Windows 10 神州网信政府版日志收集工具

适用于: V2020-L、V2022-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 ☒ 更新日志 ☒ 激活日志 ☒ 升级日志

收集

### 日志上传方法:

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。

用户名: xinda

密码: xinda

**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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2022 年 9 月 14 日 10:50

收件人: 沈女士 <[shenwenli@cinda.com.cn](mailto:shenwenli@cinda.com.cn)>

**抄送:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-07107-F6T9Q3 ] % VDI 用户-中国信达资产管理股份有限公司用户反馈系统蓝屏无法生成 dmp 文件 % 初次响应 CMIT:0001960

沈女士 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-07107-F6T9Q3** 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”。