

李先生 您好:

您的这个问题我这边帮您调研, 查看具体的修改方法。也请您联系 400-818-0055 热线就这个问题开个 Case。

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: 李刚 <ligang.zh@ccb.com>
发送时间: 2022 年 2 月 28 日 15:04
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

打扰:

目前禁用硬件图形加速的人没再反应有闪退。

有个问题, 这个设置可以做成个脚本么? 批处理啥的, 因为早期已经发了很多同型号的笔记本, 用户水平不均, 有些解释很费劲:)。

多谢。

----- 原始邮件 -----

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

日期: 2022-02-23 16:48

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

收件人: 李刚 <ligang.zh@ccb.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>

李先生 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：

在 V2020-L 系统(17763.1999)上安装 Office2016 应用，在使用 Excel 过程中无任何错误提示，直接关闭退出，问题发生的时间不确定。

问题总结：

更新 Intel 显卡驱动后，暂未出现 Excel 异常退出情况，确认 Excel 应用异常退出是 Intel 显卡驱动与 Excel 应用的兼容性问题导致。

可以采用以下两种方法解决 Excel 应用退出问题：

1、去设备厂商官网或者 Intel 官网下载新的显卡驱动安装，或者下载**未出现 Excel 退出问题的显卡驱动对应版本安装。**

2、通过**禁用** Excel 应用中的“**硬件图形加速**”功能，不加载 igd10iumd64.dll 模块。具体配置如下：

1) 打开 Excel 应用，选择“**文件**”菜单，选择下侧的“**选项**”栏，打开“Excel 选项”页面



2) 在“Excel 选项”页面，选择“高级”，在右侧的“显示”中，选中“禁用硬件图形加速”选项，点击确定保存配置。

Excel 选项

The screenshot shows the 'Excel 选项' (Excel Options) dialog box with the '高级' (Advanced) tab selected. In the '显示' (Display) section, the '禁用硬件图形加速(G)' (Disable hardware graphics acceleration) checkbox is checked and highlighted with a red box. Other options like '显示编辑栏(U)' and '显示函数屏幕提示(F)' are also checked. The '当前工作簿(C):' dropdown is set to '没有打开的工作簿'.

问题分析：

使用 Procdump 工具抓取 Excel 异常退出时的信息，生成对应的 dump 文件，dump 文件显示 igd10iumd64 模块导致 Excel 异常退出。具体分析如下：

1) Dump 文件显示出现问题时的 stack 情况。

```
STACK_TEXT:
00000039`75ffce30 00007ffd`5cc03f20 : c0007939`f5ff9cf0 00007ffd`68376b6f 00000039`75ffd4d0 00000039`00000000 : igd10iumd64!OpenAdapter10_2+a1c5c
00000039`75ffce70 00007ffd`68414a2f : 00000000`00000000 00000039`75ffd410 00000000`00000001 00007ffd`5c920000 : igd10iumd64!OpenAdapter10_2+a1c5c
00000039`75ffcea0 00007ffd`68374cef : 00000039`75ffd410 00000000`00000001 00000000`00000000 00007ffd`5c920000 : ntdll!RtlpExe
00000039`75ffced0 00007ffd`6841379e : 00000000`00000000 00000000`00000000 00007ffd`5dd22b18 00000000`00000000 : ntdll!RtlDisp
00000039`75ffd600 00007ffd`647d9689 : 8000bb40`c0007b00 00007ffd`5dd22b18 00000039`75ffe4b0 00000000`19930520 : ntdll!KiUserE
00000039`75ffe350 00007ffd`5cc05ea0 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000039`75ffe7f0 : KERNELBASE!Ra
00000039`75ffe430 00007ffd`5ccae8dd : 00000039`75ffe7f0 00000000`00000000 00000039`75ffe7f0 00000000`00000001 : igd10iumd64!C
00000039`75ffe490 00007ffd`5c9a24ed : 00000217`2d0ec6d0 00000217`20fda200 00000217`2d0ec6d0 00000039`75ffe8b0 : igd10iumd64!C
00000039`75ffe7b0 00007ffd`5c9a1555 : 00000217`2d223600 00000000`00000000 00000000`00100000 00000217`2d223600 : igd10iumd64!C
00000039`75ffeb50 00007ffd`5cb701e1 : 00000217`2818f730 00000000`00000018 00000039`75ffecd0 00007ffd`5cab1b25 : igd10iumd64!C
00000039`75ffebd0 00007ffd`5cb6f6f6 : 00000217`030f0000 00000000`00000001 00000217`2d223600 00000217`2d223600 : igd10iumd64!C
00000039`75fff9a0 00007ffd`5c993e5d : 00000217`2d351a70 00000000`00000000 00000000`00000001 00000000`00000000 : igd10iumd64!C
00000039`75fffa20 00007ffd`5c992dc9 : 00000217`00000000 00007ffd`5cbe0bf3 0000dc0d`82f1f58a 00000217`11256d6c : igd10iumd64!C
00000039`75fffb90 00007ffd`5c9ed68e : 00000217`0f91b080 00000000`00000000 00000217`0f91b080 00007ffd`5cc263ef : igd10iumd64!C
00000039`75fffb00 00007ffd`5c9c78b6 : 00000217`2d60c580 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : igd10iumd64!C
00000039`75fffc20 00007ffd`5cc1604a : 00000217`0e697e70 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : igd10iumd64!C
00000039`75fffc50 00007ffd`67237974 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : igd10iumd64!C
00000039`75fffc80 00007ffd`683ca2f1 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : kernel32!Base
00000039`75fffc00 00000000`00000000 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : ntdll!RtlUser

SYMBOL_NAME: igd10iumd64!OpenAdapter10_2+a1c5c

MODULE_NAME: igd10iumd64

IMAGE_NAME: igd10iumd64.dll

STACK_COMMAND: ~!ls ; .cxr ; kb

FAILURE_BUCKET_ID: FAIL_FAST_STACK_BUFFER_OVERRUN_STACK_COOKIE_CHECK_FAILURE_MISSING_GSFAME_c0000409_igd10iumd64.dll!OpenA

OS_VERSION: 10.0.17763.1

BUILDLAB_STR: rs5_release

OSPLATFORM_TYPE: x64

OSNAME: Windows 10

FAILURE_ID_HASH: {ed939426-c8df-ca3f-4add-0cc94fa45958}
```

2) 显示出问题的模块是 igd10iumd64, 查看此模块具体信息, 当前驱动版本是 27.20.100.8783。

```
0:018> lmvm igd10iumd64
Browse full module list
start      end      module name
00007ffd`5c920000 00007ffd`5ddae000 igd10iumd64 (export symbols) igd10iumd64.dll
Loaded symbol image file: igd10iumd64.dll
Image path: C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\iigd_dch.inf_amd64_0129c2feb609a0b5\igd10iumd64.dll
Image name: igd10iumd64.dll
Browse all global symbols functions data
Timestamp: Fri Sep 25 03:03:14 2020 (5F6CED72)
Checksum: 015123B2
ImageSize: 0148E000
File version: 27.20.100.8783
Product version: 27.20.100.8783
File flags: 0 (Mask 3F)
File OS: 40004 NT Win32
File type: 2.8 Dll
File date: 00000000.00000000
Translations: 0409.04b0
Information from resource tables:
CompanyName: Intel Corporation
ProductName: Intel HD Graphics Drivers for Windows(R)
InternalName: igd10iumd64.dll
OriginalFilename: igd10iumd64.dll
ProductVersion: 27.20.100.8783
FileVersion: 27.20.100.8783
FileDescription: User Mode Driver for Intel(R) Graphics Technology
LegalCopyright: Copyright (c) 1998-2018 Intel Corporation.
```

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 2 月 21 日 15:46
收件人: '李刚' <ligang.zh@ccb.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户 - 建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

李先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您的测试，在更新 Intel 显卡驱动后，暂未出现 Excel 异常退出情况，可以确认 Excel 应用异常退出是 Intel 显卡驱动与 Excel 应用的兼容性问题导致。

针对 Excel 应用异常退出问题，可以采用以下两种方法并测试：

1、去设备厂商官网或者 Intel 官网下载新的显卡驱动安装，或者下载**未出现 Excel 退出问题的显卡驱动对应版本安装**。

2、通过**禁用** Excel 应用中的“**硬件图形加速**”功能，不加载 igd10iumd64.dll 模块。具体配置如下：

1) 打开 Excel 应用，选择“文件”菜单，选择下侧的“选项”栏，打开“Excel 选项”页面



2) 在“Excel 选项”页面，选择“高级”，在右侧的“显示”中，选中“禁用硬件图形加速”选项，点击确定保存配置。

Excel 选项



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: 2022 年 2 月 17 日 16:16
收件人: '李刚' <ligang.zh@ccb.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户
-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

李先生 您好:

感谢您的电话接听。

通过分析 Excel 退出时生成的 Dump 文件, 显示 igd10iumd64 模块导致 Excel 退出, igd10iumd64 模块是 Intel 显卡驱动提供的。

针对 Excel 异常退出文件, 建议您去设备厂商官网或者 Intel 官网下载新的显卡驱动安装, 再观察、测试 Excel 运行情况。

您也可以对比、查看同一机型安装 20H2 系统**未出现 Excel 退出问题的显卡驱动版本**, 然后**下载同版本的显卡驱动**在 V2020-L 系统上测试。

以下是 Excel 退出时的 Dump 分析情况:

1) Dump 文件显示出现问题时的 stack 情况。

```

STACK_TEXT:
00000039`75ffce30 00007ffd`5cc03f20 : c0007939`f5ff9cf0 00007ffd`68376b6f 00000039`75ffd4d0 00000039`00000000 :
00000039`75ffce70 00007ffd`68414a2f : 00000000`00000000 00000039`75ffd410 00000000`00000001 00007ffd`5c920000 :
00000039`75ffcea0 00007ffd`68374cef : 00000039`75ffd410 00000000`00000000 00000000`00000000 00007ffd`5c920000 :
00000039`75ffced0 00007ffd`6841379e : 00000000`00000000 00000000`00000000 00007ffd`5dd22b18 00000000`00000000 :
00000039`75ffd600 00007ffd`647d9689 : 8000bb40`c0007b00 00007ffd`5dd22b18 00000039`75ffe4b0 00000000`19930520 :
00000039`75ffe350 00007ffd`5cc05ea0 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000039`75ffe7f0 :
00000039`75ffe430 00007ffd`5ccae8dd : 00000039`75ffe7f0 00000000`00000000 00000039`75ffe7f0 00000000`00000001 :
00000039`75ffe490 00007ffd`5c9a24ed : 00000217`2d0ec6d0 00000217`20fda200 00000217`2d0ec6d0 00000039`75ffe8b0 :
00000039`75ffe7b0 00007ffd`5c9a1555 : 00000217`2d223600 00000000`00000000 00000000`00100000 00000217`2d223600 :
00000039`75ffeb50 00007ffd`5cb701e1 : 00000217`2818f730 00000000`00000018 00000039`75ffecd0 00007ffd`5cab1b25 :
00000039`75ffebd0 00007ffd`5cb6f6f6 : 00000217`030f0000 00000000`00000001 00000217`2d223600 00000217`2d223600 :
00000039`75fff9a0 00007ffd`5c993e5d : 00000217`2d351a70 00000000`00000000 00000000`00000001 00000000`00000000 :
00000039`75fffa20 00007ffd`5c992dc9 : 00000217`00000000 00007ffd`5cbe0bf3 0000dc0d`82f1f58a 00000217`11256d6c :
00000039`75fffb90 00007ffd`5c9ed68e : 00000217`0f91b080 00000000`00000000 00000217`0f91b080 00007ffd`5cc263ef :
00000039`75fffb0 00007ffd`5cbc78b6 : 00000217`2d60c580 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 :
00000039`75fffc20 00007ffd`5cc1604a : 00000217`0e697e70 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 :
00000039`75fffc50 00007ffd`67237974 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 :
00000039`75fffc80 00007ffd`683ca2f1 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 :
00000039`75fffc0 00000000`00000000 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 :

SYMBOL_NAME: igd10iumd64!OpenAdapter10_2+alc5c

MODULE_NAME: igd10iumd64

IMAGE_NAME: igd10iumd64.dll

STACK_COMMAND: ~18s ; .cxr ; kb

FAILURE_BUCKET_ID: FAIL_FAST_STACK_BUFFER_OVERRUN_STACK_COOKIE_CHECK_FAILURE_MISSING_GSFRAME_c0000409_igd10iumd64

OS_VERSION: 10.0.17763.1

BUILDLAB_STR: rs5_release

OSPLATFORM_TYPE: x64

OSNAME: Windows 10

FAILURE_ID_HASH: {ed939426-c8df-ca3f-4add-0cc94fa45958}

```

2) 显示出问题的模块是 igd10iumd64，查看此模块具体信息，当前驱动版本是 27.20.100.8783。

```

0:018> lmvm igd10iumd64
Browse full module list
start      end          module name
00007ffd`5c920000 00007ffd`5ddae000 igd10iumd64 (export symbols) igd10iumd64.dll
Loaded symbol image file: igd10iumd64.dll
Image path: C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\iigd_dch.inf_amd64_0129c2feb609a0b5\igd10iumd64.dll
Image name: igd10iumd64.dll
Browse all global symbols functions data
Timestamp: Fri Sep 25 03:03:14 2020 (5F6CED72)
Checksum: 015123B2
ImageSize: 0148E000
File version: 27.20.100.8783
Product version: 27.20.100.8783
File flags: 0 (Mask 3F)
File OS: 40004 NT Win32
File type: 2.8 Dll
File date: 00000000.00000000
Translations: 0409.04b0
Information from resource tables:
CompanyName: Intel Corporation
ProductName: Intel HD Graphics Drivers for Windows(R)
InternalName: igd10iumd64.dll
OriginalFilename: igd10iumd64.dll
ProductVersion: 27.20.100.8783
FileVersion: 27.20.100.8783
FileDescription: User Mode Driver for Intel(R) Graphics Technology
LegalCopyright: Copyright (c) 1998-2018 Intel Corporation.

```

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: 李刚 <ligang.zh@ccb.com>

发送时间: 2022 年 2 月 17 日 13:47

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

已出现问题并抓完日志，但是日志很大啊，压缩后还 200+M，正在上传。

----- 原始邮件 -----

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

日期: 2022-02-17 13:09

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

收件人: 李刚 <ligang.zh@ccb.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

李先生 您好:

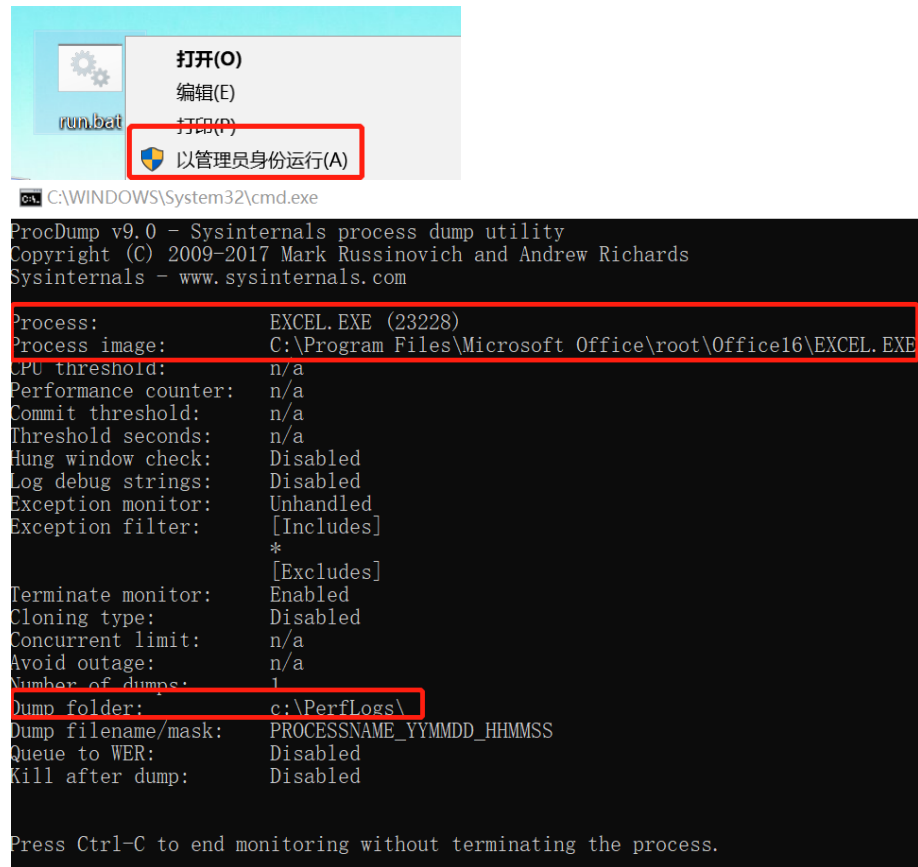
从您上传的系统日志中未发现 excel 退出的相关信息，需要麻烦您再次按照以下方式尝试收集 excel 应用退出时的 dmp。

1、从以下链接下载 procdump.zip 文件:

<https://ddei3-0-ctp.asiainfo-sec.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=https%3a%2f%2fcdmcmgos.com%2fdownload.php%3fid%3d3336%26amp%3btokens%3dzGMljN8DJ8zVrdvNybfbYvrvtTOgoK2p&umid=2FB9E07C-D8AB-8705-8C61->

[E796758AEB7A&auth=c42fef65614f157c8b7dcb621e3c0c1cd39c6333-bd761b5e2c42324f7fda9b6787c1d352819d04cb](https://www.sysinternals.com/Files/ProcDump.v9.0.exe?auth=c42fef65614f157c8b7dcb621e3c0c1cd39c6333-bd761b5e2c42324f7fda9b6787c1d352819d04cb)

- 2、将 procdump.zip 文件解压，将 procdump.exe 和 run.bat 复制到故障机任意的同一文件夹中。
- 3、先打开 excel 应用。
- 4、再右键点击 run.bat，选择**以管理员身份运行**。运行成功后会出现一个 cmd 窗口，注意不要关闭 cmd 窗口。



- 5、等待复现 excel 退出的问题，此时 cmd 窗口会生成 dmp 文件后关闭，去 **C:\PerfLogs** 目录查看 dmp 文件，把 dmp 文件压缩后通过 CDUC 上传。
- 6、再次使用 **CMGELogCollector.exe** 生成系统日志上传。

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: 2022 年 2 月 17 日 9:32
收件人: '李刚' <ligang.zh@ccb.com>
抄送: PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

李先生 您好:

日志已经收到, 我先查看具体情况后, 有任何进展会及时与您联系沟通。

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: 李刚 <ligang.zh@ccb.com>
发送时间: 2022 年 2 月 17 日 9:24
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415

日志文件已上传。

另外，c:\perflogs 里没看到有文件，我直接把文件夹一起压缩上传了。

先帮忙看看，如果需要其他操作随时联系我。

这个笔记本目前情况是，昨天下午给我后出现了一次闪退（大概开机不到 2 小时），然后下班的时候一直开着，早上我过来还没有闪退，重启系统后，刚刚（9 点多点）又出现了一次。

----- 原始邮件 -----

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001415

日期: 2022-02-16 16:48

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

收件人: 李刚 <ligang.zh@ccb.com>

抄送: PR_Case_Notification

<PR_Case_Notification@cmgos.com>

李先生 您好:

放置位置没有限制。

您先导入 wer.reg 文件，待复现问题后，去

C:\PerfLogs 文件夹下看是否有 dmp 文件生成。

再运行 CMGELogCollector.exe 应用，它会收集本机的一些日志，在桌面生成一个压缩包。

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: 李刚 <ligang.zh@ccb.com>
发送时间: 2022 年 2 月 16 日 16:44
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001415

哈喽, 已经下载好了, 放到了有问题的机器上, 解压后有两个文件, 一个注册表一个应用程序, 应用程序这个文件用放到特定位置么? 目前两个文件都在 d:\

----- 原始邮件 -----

主题: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] %
联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001415
日期: 2022-02-16 16:01
发件人: Wei Liang
<weiliang@cmgos.com>
收件人: '李刚' <ligang.zh@ccb.com>
抄送: PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

李先生 您好:

昨天带有附件的邮件您没收到, 我重新给您发一份。

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：

在 V2020-L 系统(17763.1999)
上安装 Office2016 应用，在使
用 Excel 过程中无任何错误提
示，直接关闭退出，问题发生
的时间不确定。

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。

1) 请您通过以下链接下载相关工具 tool.zip，复制到故障机上并解压。

<https://ddei3-0-ctp.asiainfo-sec.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=https%3a%2f%2fcduc.com%2fdownload.php%3fid%3d334%26amp%3btokens%3dtix02QuiaslDS8EQv3YGsNum455dxrJ&umid=2FB9E07C-D8AB-8705-8C61-E796758AEB7A&auth=c42fef65614f157c8b7dcb621e3c0c1cd39c6333-c35f59e1152becb8a58c16c4ce559a05fa9b343d>

2) 双击导入 **wer.reg** 注册表文件，此操作需要管理员权限。当出现 excel 应用自动退出时，去 **C:\PerfLogs** 目录查看是否有生成 dmp 文件（文件命名类似 excel***.dmp）。

3) 运行

CMGELogCollector.exe，默认选项即可，点击“**收集**”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



请您将 C:\PerfLogs 目录中的
dmp 文件压缩后，和日志收集
工具收集的日志一块通过
CDUC 上传。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://ddei3-0-ctp.asiainfo-sec.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=https%3a%2f%2fcdudc.comgos.com&umid=2FB9E07C-D8AB-8705-8C61-E796758AEB7A&auth=c42fef65614f157c8b7dcb621e3c0c1cd39c6333-09044915ce4160a321de1454f9b7f46a25d2b56d>，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：ccbexcel

密码：ccbexcel



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
发送时间: 2022 年 2 月 15 日
16:37
收件人: 李刚
[<ligang.zh@ccb.com>](mailto:ligang.zh@ccb.com)
抄送: PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM
用户-建设银行用户反馈 Excel
使用中闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001415

李先生 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:

在 V2020-L 系统(17763.1999)
上安装 Office2016 应用，在使
用 Excel 过程中无任何错误提
示，直接关闭退出，问题发生
的时间不确定。

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。

- 1) 请您下载附件 tool.zip，复
制到故障机上并解压。
- 2) **双击导入 wer.reg** 注册表文
件，此操作需要管理员权限。
当出现 excel 应用自动退出时，
去 **C:\PerfLogs** 目录查看是否

有生成 dmp 文件（文件命名类似 excel***.dmp）。

3) 运行

CMGELogCollector.exe，默认选项即可，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 v1.09



请您将 **C:\PerfLogs** 目录中的 dmp 文件压缩后，和日志收集工具收集的日志一块通过 CDUC 上传。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://ddei3-0-ctp.asiainfo-sec.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=https%3a%2f%2fcdudc.com&umid=2FB9E07C-D8AB-8705-8C61->

[E796758AEB7A&auth=c42fef65](#)

[614f157c8b7dcb621e3c0c1cd3](#)

[9c6333-](#)

[09044915ce4160a321de1454f9](#)

[b7f46a25d2b56d](#)，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：ccbexcel

密码：ccbexcel



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: 2022 年 2 月 15 日
15:51
收件人: 李刚
<ligang.zh@ccb.com>
抄送: Wei Liang
<weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05679-J8J6D1] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈 Excel 使用中闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001415

李刚 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-05679-J8J6D1 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”。

=====

此邮件已由 Deep Discovery Email Inspector 进行了分析。