

许先生，蔡先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

工行浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题。

案例进展：

已经和用户确认在问题计算机提前部署脚本文件，目前 2 周左右未复现问题。目前暂时归档案例，后续如果复现问题可以按照如下操作方法收集日志。

1. 当问题发生时按下键盘 **左 shift + 右 shift** 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），触发蓝屏。
2. 等待蓝屏信息收集完毕，设备自动重启进入系统后，收集 Dump 文件 **C:\Window\Memory.DMP**。

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: 2022 年 5 月 20 日 15:39

收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; 'shaojinhui@zj.icbc.com.cn' <shaojinhui@zj.icbc.com.cn>

主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生，您好

来信是想咨询目前案例的进展。

如果用户短时间内不方便或无法提供 Dump 日志，建议暂时将此案例暂时归档，后续日志收取反馈完毕再继续跟踪处理。

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: 2022 年 5 月 17 日 10:04
收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; 'shaojinhui@zj.icbc.com.cn' <shaojinhui@zj.icbc.com.cn>
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生，您好

来信是想咨询目前案例的进展。

如果用户短时间内不方便或无法提供 Dump 日志，建议暂时将此案例暂时归档，后续日志收取反馈完毕再继续跟踪处理。

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: 2022 年 5 月 13 日 14:36

收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; 'shaojinhui@zj.icbc.com.cn' <shaojinhui@zj.icbc.com.cn>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生, 您好

如果您复现问题并收集 Dump 日志, 上传后可回复此邮件。

我将持续跟踪此案例。

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: 2022 年 5 月 11 日 15:40

收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; 'shaojinhui@zj.icbc.com.cn' <shaojinhui@zj.icbc.com.cn>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生, 您好

来信是对本案例进行日常跟踪。根据我们之前电话沟通的结果, 如果无法稳定复现, 可以在频发的计算机上先运行脚本、重启。

即使后续突然复现问题, 也可以用步骤 3 的方法直接收集 dump, 这样可以提高问题处理效率。

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: 2022 年 5 月 7 日 14:45
收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4]% |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生, 您好

如果无法稳定复现, 可以在频发的计算机上先运行脚本、重启。

即使后续突然复现问题, 也可以用步骤 3 的方法直接收集 dump, 这样可以提高问题处理效率。

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: 蔡焱 <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 5 月 7 日 14:31
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4]% |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

之前已经沟通过了,这边确实无法准确复现问题。

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2022-05-07 14:17:33
收件人: "蔡焱" <蔡焱.浙江湖州分行金融科技部@工商银行.icbc>
抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>, "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % | 工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生, 您好

如果需要进一步定位问题原因, 需要按照如下操作收集 Dump 文件。

在问题计算机上下载、解压附件 zip 文件, 右键-以管理员身份运行
FullMemoryDumpOnLeftShiftRightShiftTildeTilde-Enable.cmd 工具



```
C:\windows\system32\cmd.exe
'\\10.0.37.113\共享文件\二线团队及流程资料\工具'
用作为当前目录的以上路径启动了 CMD.EXE。
UNC 路径不受支持。默认值设为 Windows 目录。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。

You can now press LeftShiftRightShiftTildeTilde keys to capture a full memory dump.

Need to reboot for settings to take effect.
Reboot now? [Hit CTRL-C to cancel and reboot later.]

请按任意键继续. . .
```

保存个人数据, 因为运行完成后, 需要按任意键重启设备使配置生效 (如需稍后重启, 键入 Ctrl+C)

尝试复现问题, 当问题发生时迅速按下键盘 左 shift + 右 shift 按住不放, 连按两次波浪号键“~” (Esc 下方), 触发蓝屏

等待蓝屏信息收集完毕，设备自动重启进入系统后，收集 Dump 文件
C:\Window\Memory.DMP

注意：此脚本运行、重启后会一直生效，不必重复运行。如果遇到黑屏问题直接按照步骤 3 触发蓝屏收集 dump 即可。

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

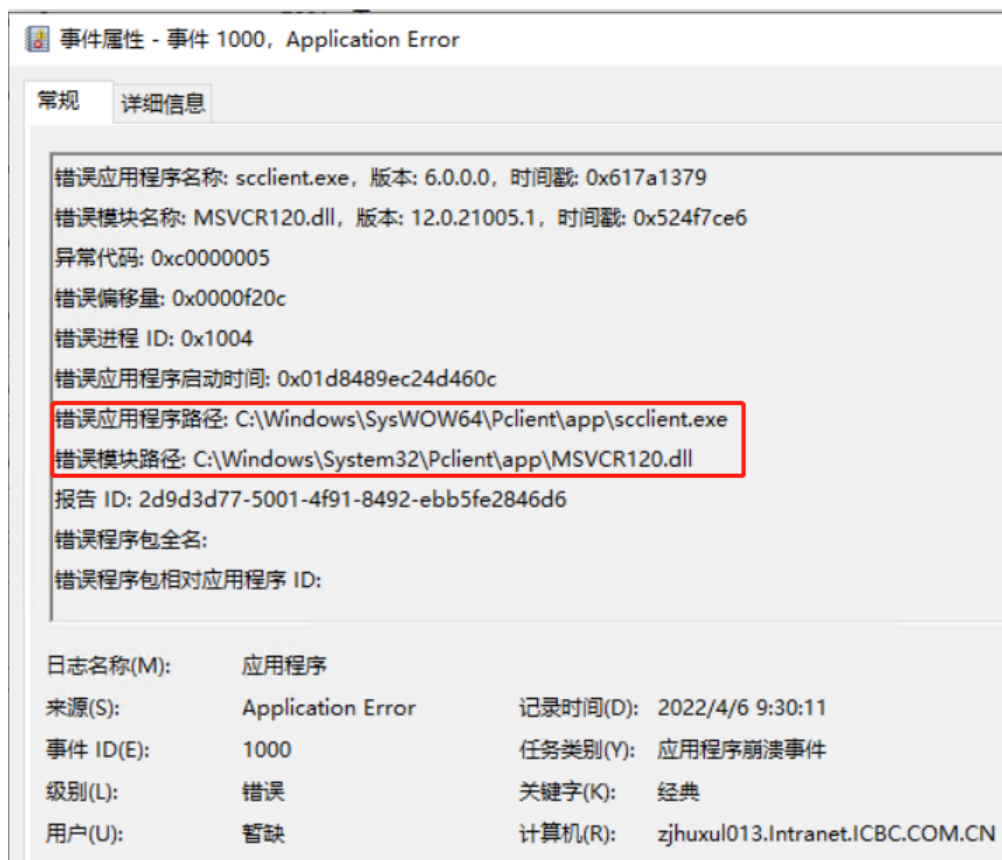
发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 5 月 6 日 10:45
收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生，您好

很高兴与您电话沟通，目前的问题现象：部分计算机开机后黑屏，但远程桌面可以看到登录界面。

日志分析：

日志中看到有应用程序崩溃的报错信息，建议对此路径的应用暂时禁用或删除，确认问题是否缓解。



建议操作：

1) 根据目前日志中的机型，可以升级驱动后观察问题是否缓解：

<https://www.dell.com/support/home/zh-cn/product-support/product/optiplex-7070-desktop/drivers>

2) 如果遇到计算机可以固定复现此问题，可以参考附件内容启用 Clean Boot，对基础三方应用的启动项进行排错。

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: 2022 年 5 月 5 日 14:15
收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生, 您好

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: 2022 年 4 月 28 日 15:24
收件人: '蔡焱' <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生, 您好

根据我们之前电话沟通的结果, 如果您收集到问题日志, 可以按照上封邮件的内容上传。并回复此邮件。

我将持续跟踪此问题。

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: 2022 年 4 月 25 日 11:46

收件人: 蔡焱 <caiyan.hu@zj.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡先生, 您好

问题定义:

工行浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题, 目前已通过日志收集工具收集到日志, 还请协助

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。

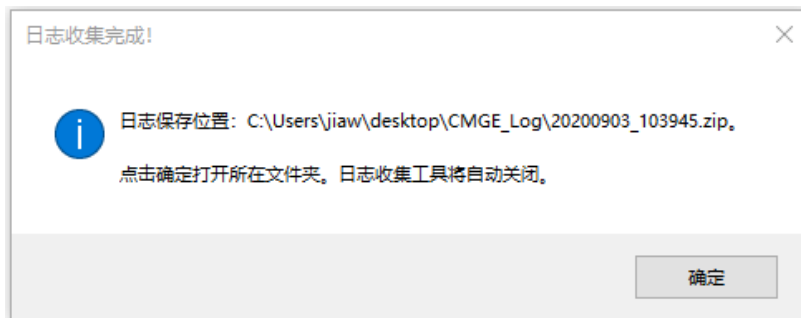
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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

- 在出现问题的计算机上, 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。



- 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、配置 Full Dump，收集 DMP 日志

- 按照附件《dump 配置方法》配置完全内存转储。
- 等待再次黑屏，查看是否生成 C:\Windows\MEMORY.DMP 文件，将文件压缩后上传。

日志上传：

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

l Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

l 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

l 用户名为: ICBC (区分大小写)

l 密码: 2qfs52ninbFB

l 端口: 22222

登陆之后，上传至/upload/浙江分行升级后开机黑屏死机 文件夹



=====

=====

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: 2022 年 4 月 25 日 11:20
收件人: 蔡焱 <caiyang.hu@zj.icbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06129-B2M4F4] % |工行升级|浙江分行升级后出现部分机器黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001354

蔡焱 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-06129-B2M4F4 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”。

-

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.