

Hi Cheng xiao

昨天下午联系上客户同事，表示客户出差了，具体回来时间不确定，所以近期没有时间操作，同意先关案子。

如果后面客户还有进一步需要帮忙的我再联系你，谢谢！

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 10 月 19 日 9:51

收件人: Que, Lianbin; 307654849@qq.com

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-03093-J1Y2M9] % |普通事件| Dell | 反馈安装 360 天擎软件出现蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001480

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生 您好,

感谢您的及时回复。如果在日志收集过程中遇到问题请随时与我联系。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

=====

隐私声明

为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。

发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>

发送时间: Monday, October 19, 2020 9:50 AM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>; 307654849@qq.com

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03093-J1Y2M9] % |普通事件| Dell | 反馈安装 360 天擎软件出现蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001480

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Chengxiao

刚没有接到你电话，抱歉。

目前客户还未提供信息，今天会再次确定，有信息 Update 给你，谢谢！

Lianbin_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 10 月 15 日 11:27

收件人: Que, Lianbin; 307654849@qq.com

抄送: CRM Case Email; Liu Jian

主题: 回复: [案例号: CAS-03093-J1Y2M9] % |普通事件| Dell | 反馈安装 360 天擎软件出现蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001480

[EXTERNAL EMAIL]

阙先生您好,
如昨天邮件中沟通, 以下是日志上传空间配置信息。服务器为 SFTP 服务器, 建议您使用 Filezilla 工具配置连接上传日志文件。

连接地址: `sftp://ocean.cmgos.com` 端口: 22222

用户名: `dellservicecase`

密码: `cge2FXD9j#`

日志上传目录: `upload` 目录

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

=====

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。

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Wednesday, October 14, 2020 5:52 PM

收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>; '307654849@qq.com' <307654849@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03093-J1Y2M9] % |普通事件| Dell | 反馈安装 360 天擎软件出现蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001480

阙先生 您好,

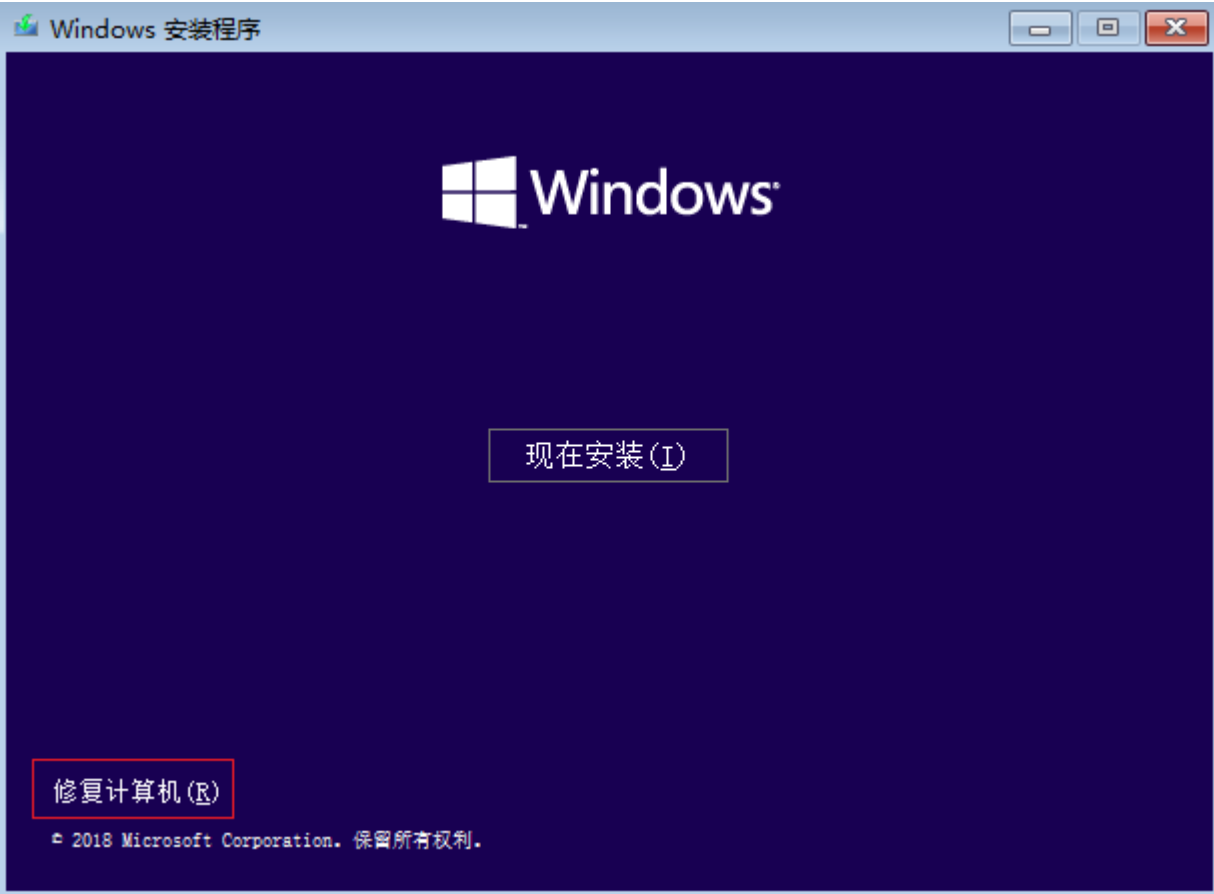
如之前电话中沟通请您提供以下信息以供问题排查:

- 1- 用户计算机快速服务编号
- 2- 360 天擎软件版本
- 3- 请确认用户是否在 CMGE V0-H 系统安装后直接安装 360 天擎软件即触发蓝屏，并未安装其它三方软件。
- 4- 系统日志：
系统日志可通过下载附件工具下载至桌面后以管理员权限运行然后按照下图勾选选项后点击收集。



- 5- 蓝屏转储文件。（需要使用 U 盘）：
使用 CMGE 系统安装盘引导启动计算机后点击修复计算机-》在下一屏幕点击疑难解答-》然后点击命令提示符。在命令行中输入 diskpart 然后 list volume 查看系统盘符

以及 U 盘最后输入 `copy c:\windows\memory.dmp e:\` (替换 c 盘符至实际系统盘符, 替换 e 盘符至实际 U 盘盘符)



选择一个选项



继续

退出并继续使用 Windows 10



关闭电脑



使用设备

使用 U 盘、网络连接或 Windows 恢复 DVD



疑难解答

重置你的电脑或查看高级选项



6- 将日志收集工具收集的日志和蓝屏转储文件一并上传至上传空间。建议将蓝屏转储文件 MEMORY.dmp 文件压缩后再上传。

日志上传空间相关信息将在下一封邮件中发送。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱：baicx@cmgos.com

官方网站：www.cmgos.com

=====

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。

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: Wednesday, October 14, 2020 4:25 PM

收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@ dell.com>

抄送: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03093-J1Y2M9] % |普通事件| Dell | 反馈安装 360 天擎软件出现蓝屏
% 初次响应 CMIT:0001480

Lianbin.Que 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 柏成潇 。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-03093-J1Y2M9 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”。