

闻先生，您好

由于多次电话、邮件未能联系到您，我将在两个工作日内归档此问题。

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：

客户升级 V2020-L 后一台机器出现开机后黑屏无法进入桌面问题

案例进展：

提供具体操作方法，暂时无法联系到用户，归档案例。

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 6 月 13 日 14:48
收件人: '闻强' <110246356@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-06336-T4R6R9] % 工行升级-郑州分行终端升级完成后黑屏无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001751

闻先生，您好

刚刚电话未能联系到您。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。

如果用户暂无进展或问题已经不再复现，建议暂时归档案例。后续如果问题复现再跟进处理。

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 6 月 10 日 15:05
收件人: '闻强' <110246356@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-06336-T4R6R9] % 工行升级-郑州分行终端升级完成后黑屏无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001751

闻先生, 您好

之前电话未能联系到您。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 6 月 6 日 9:34
收件人: '闻强' <110246356@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-06336-T4R6R9] % 工行升级-郑州分行终端升级完成后黑屏无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001751

闻先生，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 5 月 30 日 13:45
收件人: 闻强 <110246356@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-06336-T4R6R9] % 工行升级-郑州分行终端升级完成后黑屏无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001751

闻先生，您好

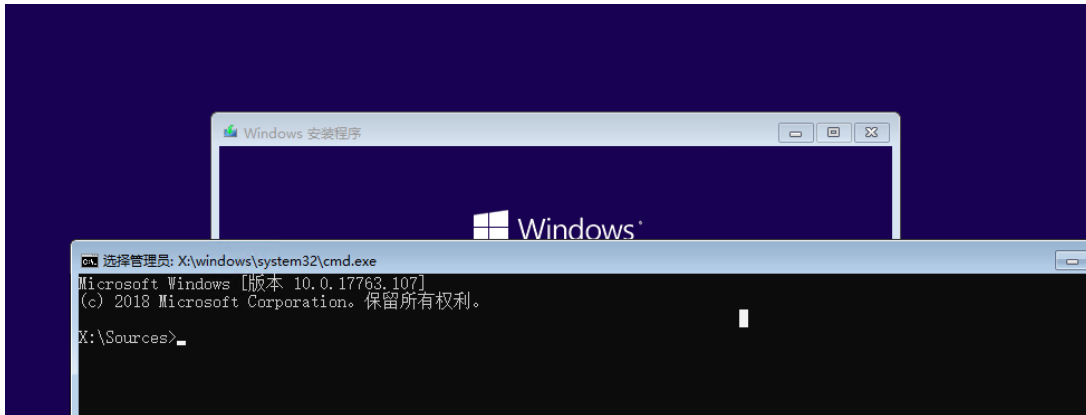
很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果：此问题比较复杂，如果需要定位问题具体原因，需要尝试收集日志并反馈。

由于尝试了强制关机三次无法进入安全模式，建议操作部分为您询问的如何进入安全模式的方法。

建议操作：

进入安全模式并关闭自动修复

1) 以 Windows 10 政府版光盘/启动 U 盘或 WinPE 进入系统，同时按下 Shift+F3 键调出命令行窗口



2) 依次运行如下命令:

Disk part

List vol (列出所有卷)

```
DISKPART> list vol
```

卷 ###	LTR	标签	FS	类型	大小	状态	信息
卷 0	D	WIN10_CMGE	UDF	DVD-ROM	4694 MB	正常	
卷 1		恢复	NTFS	磁盘分区	499 MB	正常	
卷 2	C		NTFS	磁盘分区	126 GB	正常	
卷 3			FAT32	磁盘分区	99 MB	正常	已隐藏

Select vol 3 (选择大小为 99MB 的 已隐藏分区)

Assign letter=S

Exit

```
DISKPART> select vol 3
卷 3 是所选卷。
DISKPART> assign letter=S
DiskPart 成功地分配了驱动器号或装载点。
DISKPART> exit
退出 DiskPart...
```

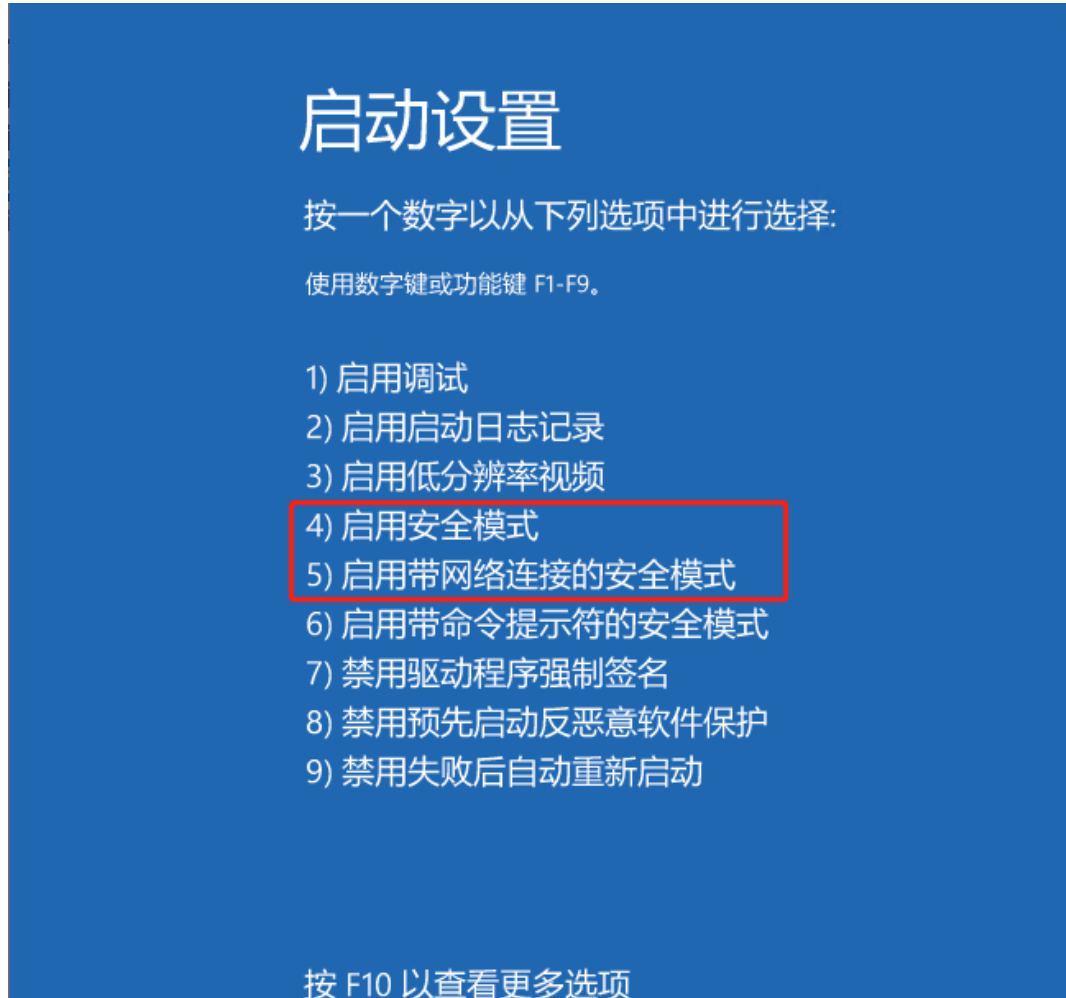
bcdedit /store S:\EFI\Microsoft\Boot\BCD /set {default} advancedoptions on

bcdedit /store S:\EFI\Microsoft\Boot\BCD /set {default} recoveryenabled no

```
X:\sources>bcdedit /store S:\EFI\Microsoft\Boot\BCD /set {default} advancedoptions on
操作成功完成。
```

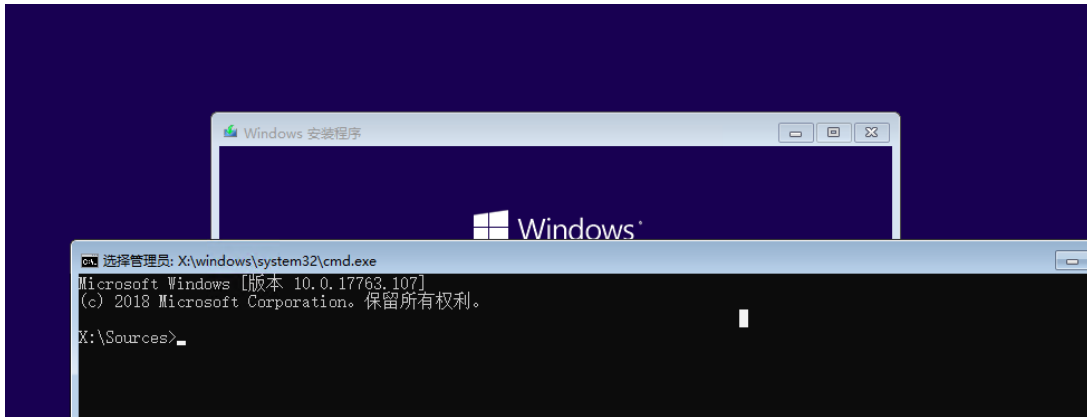
```
X:\sources>bcdedit /store S:\EFI\Microsoft\Boot\BCD /set {default} recoveryenabled no
操作成功完成。
```

3) 重启计算机，选择 4 或 5 进入安全模式。确认是否可以进入安全模式。



日志收集：

1) 问题复现后，以 Windows 10 政府版光盘/启动 U 盘或 WinPE 进入系统，同时按下 Shift+F3 键调出命令行窗口。



2) 运行如下命令将 pagefile.sys 拷贝至移动硬盘。

注意：Z:\需要替换成实际移动硬盘/U 盘盘符。Pagefile 较大，一般约等于内存大小，例如 16G 内存的 Pagefile 也约为 16G，所以注意移动硬盘或 U 盘剩余空间是否足够。

Xcopy /h C:\pagefile.sys Z:\

```
X:\Sources>xcopy /h C:\pagefile.sys Z:\
C:\pagefile.sys
复制了 1 个文件
```

3) 将 pagefile.sys 压缩后上传。压缩后实际大小会降低很多。

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>

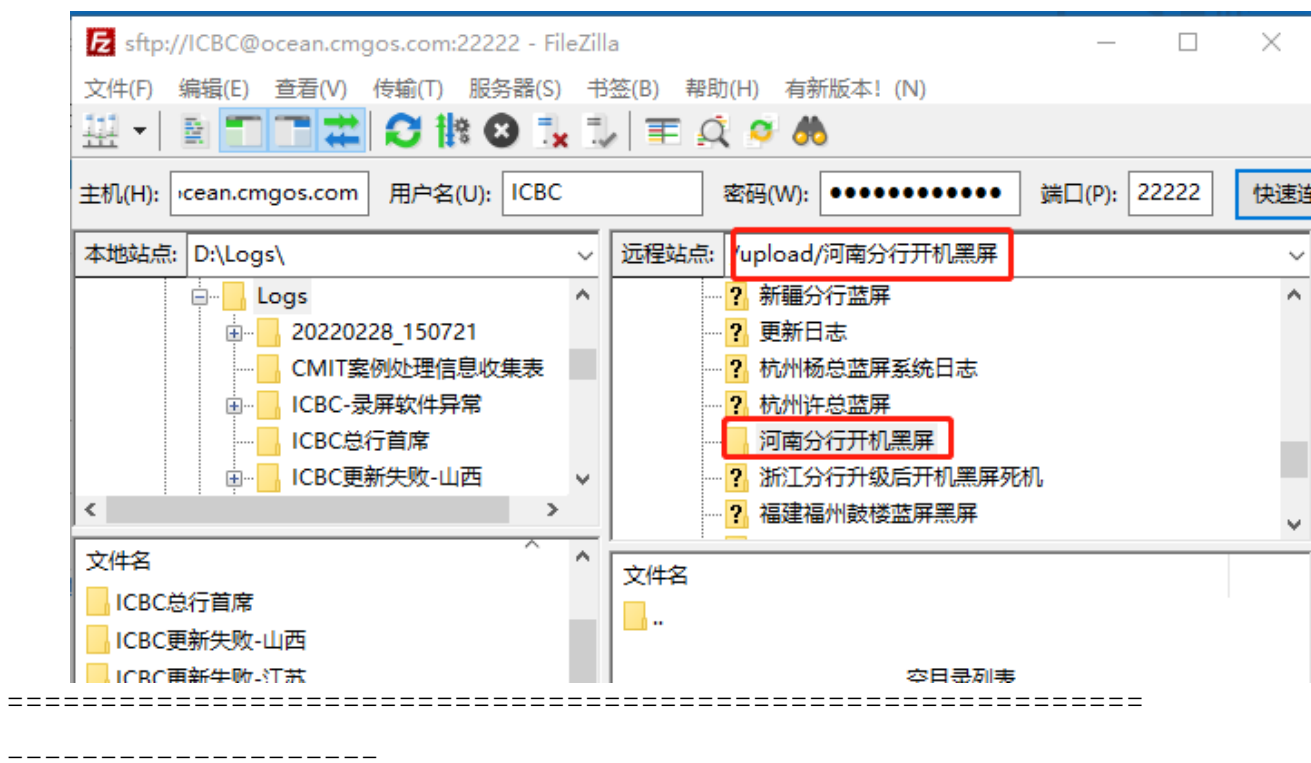
l 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

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/河南分行开机黑屏 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 5 月 30 日 11:57
收件人: 闻强 <110246356@qq.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06336-T4R6R9] % 工行升级-郑州分行终端升级完成后黑屏无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001751

闻强 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-06336-T4R6R9 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”。