

龙先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的确认，更新显卡驱动后，近期末再复现问题，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

中信建投用户反馈有几台安装有 V2022-L 系统的 lenovo M99h 设备，最近一个多月在使用过程中频繁出现黑屏一会再自动恢复的问题，需要协助排查。

问题总结：

指导用户从显卡设备官网下载最新的显卡驱动更新后，近期末再复现问题，案例关闭。

详细排查：

针对问题设备出现黑屏一会再自动恢复的问题，建议先从显卡设备厂家官网查询下载最新的显卡驱动进行更新，观察是否缓解问题。

除了更新显卡驱动的操作，再排查相关系统日志，未发现直接与黑屏问题相关的日志，但有一些错误日志，建议先进行以下操作，解决应用异常退出和 ntfs 文件系统问题后，再观察是否还会出现突然黑屏又显示的问题。

1) 卸载 radeonsettings 应用：

打开“控制面板“-”程序和功能“，选择卸载”AMD Settings “。

2) ntfs 文件系统修复操作：

以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 **chkdsk /f C:** 尝试进行修复，按照提示重启，在重新启动过程中会尝试文件系统修复操作；

如果重启过程中文件系统修复困难，可以尝试通过进入 WinPE 系统，在 PE 环境中执行 **chkdsk** 修复。

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.19044.4529]
(c) Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Windows\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷? (Y/N) y
```

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: 2024 年 6 月 13 日 14:27
收件人: 'longdonghua@csc.com.cn' <longdonghua@csc.com.cn>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11537-K2H6B7]% TAM-反馈 VDI 中信建投系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001083

龙先生 您好:

查看您提供的相关系统日志，未发现与黑屏问题相关的日志，不过在系统日志中发现有
radeonsettings.exe 异常退出和 ntfs 文件系统的错误日志。

radeonsettings.exe 异常退出，查询 radeonsettings.exe 是 AMD Radeon 显卡的设置应用程序。

信息	2024/6/13 9:15:50	Security-SPP	12208	无
错误	2024/6/13 9:15:47	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
信息	2024/6/13 9:15:45	Security-SPP	8230	无
信息	2024/6/13 9:15:44	Security-SPP	16394	无
信息	2024/6/13 9:15:36	Winlogon	6000	无
信息	2024/6/13 9:15:34	Winlogon	6003	无
信息	2024/6/13 9:14:43	Desktop Window Man...	9027	无

事件 1000, Application Error

常规

详细信息

错误应用程序名称: RadeonSettings.exe, 版本: 10.1.2.1741, 时间戳: 0x5c86024c

错误模块名称: RadeonSettings.exe, 版本: 10.1.2.1741, 时间戳: 0x5c86024c

异常代码: 0xc00000fd

错误偏移量: 0x0000000003c4248

错误进程 ID: 0x45d8

错误应用程序启动时间: 0x01dabd2f37412a14

ntfs 文件系统错误：

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2024/4/30 8:26:11	Ntfs (Microsoft-Windo...	98	无
错误	2024/4/29 8:21:14	Ntfs (Microsoft-Windo...	98	无
错误	2024/4/28 9:06:55	Ntfs (Microsoft-Windo...	98	无
错误	2024/4/26 15:29:09	Ntfs (Microsoft-Windo...	98	无
错误	2024/4/25 8:28:59	Ntfs (Microsoft-Windo...	98	无
错误	2024/4/23 11:05:13	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2024/4/23 11:05:13	Ntfs (Microsoft-Windo...	98	无

事件 55, Ntfs (Ntfs)

常规

详细信息

在卷 C: 上的文件系统结构中发现了损坏。

损坏的确切性质未知。需要扫描文件系统结构并脱机修复。

查看您的设备上并没有 Radeon 显卡，建议先进行以下操作，解决应用异常退出和 ntfs 文件系统问题后，再观察是否还会出现突然黑屏又显示的问题。

1) 卸载 radeonsettings 应用：

打开“控制面板-”程序和功能“，选择卸载”AMD Settings “。

2) ntfs 文件系统修复操作：

以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 `chkdsk /f C:` 尝试进行修复，按照提示重启，在重新启动过程中会尝试文件系统修复操作；

如果重启过程中文件系统修复困难，可以尝试通过进入 WinPE 系统，在 PE 环境中执行 `chkdsk` 修复。

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.19044.4529]
(c) Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Windows\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷? (Y/N) y
```

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: 2024 年 6 月 12 日 17:56
收件人: 'longdonghua@csc.com.cn' <longdonghua@csc.com.cn>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11537-K2H6B7] % TAM-反馈 VDI 中信建投系统黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001083

龙先生 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:

中信建投用户反馈有几台安装有 V2022-L 系统的 lenovo M99h 设备, 最近一个多月在使用过程中频繁出现黑屏一会再自动恢复的问题, 需要协助排查。

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。

您提供的设备的显卡型号为 NVIDIA GeForce GT 730，请您访问以下链接，按照截图提示搜索显卡驱动，下载最新的驱动并更新，测试是否可以缓解问题。

<https://www.nvidia.cn/geforce/drivers/>

显卡驱动更新完成后，请您从以下链接下载日志收集工具：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1425&token=8AX2Dy4MLodfedqUgJBjofRd56rET9IY>

在问题设备上，解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



日志上传方法:

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

密码区分大小写)

用户名: zhongxinjt

密码: zhongxinjt

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: 2024 年 6 月 12 日 16:16
收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11537-K2H6B7] % TAM-反馈 VDI 中信建投系统黑屏问题 % 初次响应
CMIT:0001083

刘健 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-11537-K2H6B7 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”。