

许先生，您好

很高兴收与您沟通，根据目前的案例情况，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。

案例总结：

案例描述：

工行反馈王磊先生计算机 **CPU 速度和利用率被限制**的问题

案例进展：

根据日志分析怀疑 DPTF (Dynamic Platform and Thermal Framework) 组件报错导致 CPU 速度和利用率被限制，建议引入 Lenovo 厂商确认驱动兼容性和完整性。根据沟通结果，可以归档案例

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: 2024 年 8 月 21 日 17:27
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11733-P5P0K4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Windows10 政府版资源管理器卡死问题-王磊 % 初次响应 CMIT:0001514

许先生，您好

退信重发。

很高兴与你电话沟通。我这里和用户确定问题现象，使用过程中 cpu 速度和利用率均被限制。

- 我查看到用户的应用事件日志 DPTF (Dynamic Platform and Thermal Framework) 组件报错。DPTF 是 Intel 提供的一个框架，用于管理设备的热量和功耗，确保系统在各种环境和使用场景下保持稳定。
- 因此当前问题可能与温控相关模块注册失败有关，网络检索到的消息：如果 cpu 风扇故障或者温度过高，可能会限制 cpu 速度。
- 建议引入 Lenovo 厂商确认驱动兼容性和完整性

错误

2024/5/16 21:20:51

DPTF

17

无

错误

2024/5/16 21:20:45

CertificateServicesClient-CertEnroll

86

无

事件 17, DPTF

常规

详细信息

友好视图(N)

XML 视图(X)

EventID

17

Version

0

Level

2

Task

0

Opcode

0

Keywords

0x8000000000000000

- TimeCreated

[SystemTime]

2024-05-16T13:20:51.0939943Z

EventRecordID

106760

Correlation

- Execution

[ProcessID]

7524

[ThreadID]

8344

Channel

Application

Computer

KFZXWANGL1Q.Intranet.ICBC.COM.CN

- Security

[UserID]

S-1-5-19

- EventData

Message

ESIF(8.7.10600.20853) TYPE: ERROR MODULE: THERMALAPI FUNC: ThermalApiMonitor pfnPowerRegisterEnvironmentalMonitor failed for participant : 2

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: 2024 年 8 月 19 日 11:17
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11733-P5P0K4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Windows10 政府版资源管理器卡死问题-王磊 % 初次响应 CMIT:0001514

许工, 您好

刚刚联系王磊先生, 目前他还没收到上封邮件的下载链接

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: 2024 年 8 月 8 日 9:21
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11733-P5P0K4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Windows10 政府版资源管理器卡死问题-王磊 % 初次响应 CMIT:0001514

许先生，您好

- 昨天和王磊先生电话沟通，目前根据沟通结果大概率还是电源设置驱动导致的 cpu 速度和利用率被限制
- 用户表示安装之前的驱动后问题还有复现，根据用户的计算机型号 T14s，我再 Lenovo 官网获取到了相关驱动安装程序
- 建议下载、安装如下驱动并重启，确认问题是否解决：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1524&token=MNfkZFzcrdPPe8QfLYiWJahnXR1pmwNo>

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: 2024 年 7 月 26 日 14:08
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11733-P5P0K4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Windows10 政府版资源管理器卡死问题-王磊 % 初次响应 CMIT:0001514

许先生，您好

案例分析：

关于王磊先生计算机 **CPU 速度和利用率被限制**的问题，根据以往相似案例处理经验大概率是电源管理驱动造成的。

您可以尝试如下解决方案。

建议操作：

根据日志用户计算机型号：LENOVO - 20WNS59400，我找到当前计算机的电源管理驱动，
建议下载、安装如下驱动后重启，确认问题是否解决：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1511&token=pw9bBuKA03Ypppwh5tjOrlZF9A7c1sKL>

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

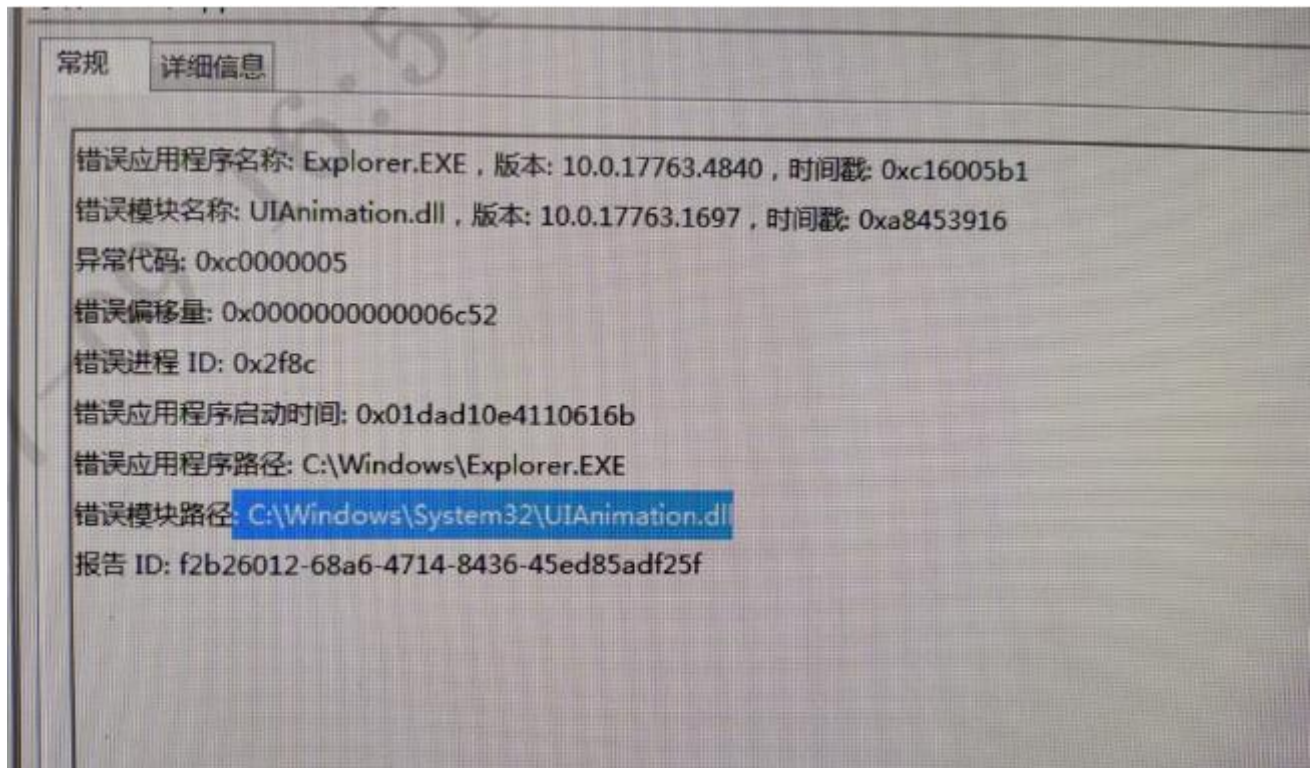
C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2024 年 7 月 12 日 16:49
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11733-P5P0K4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Windows10 政府版资源管理器卡死问题-王磊 % 初次响应 CMIT:0001514

许先生，您好

问题定义：

工行反馈 Windows10 政府版系统（V2020-L）资源管理器卡死问题



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。

建议操作:

首先和用户确认

1. 问题是**随机发生**，还是可以排查到每次做了什么**操作之后会触发**。
2. 发现 Explorer.exe 卡死后，**不重启**等待一段时间会不会恢复。

工具准备：Procdump 收集

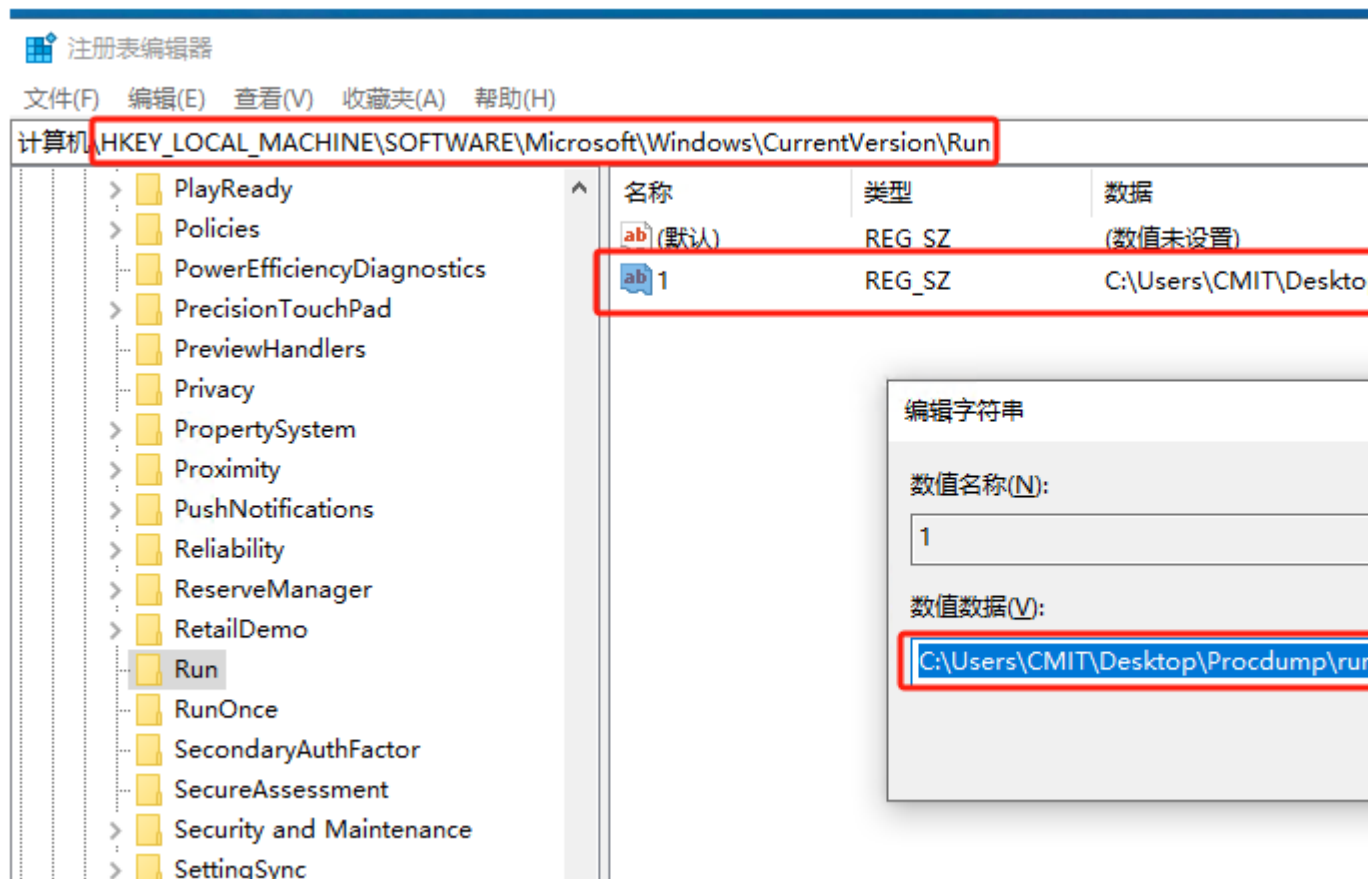
1) 下载《Procdump_WL.zip》在问题机器上解压缩

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1482&token=ScGKrKWxQLu0Of85AggYImVLrJgdAi>

2) 在 C:\手动创建文件夹 C:\temp

3) 运行 regedit, 打开注册表编辑器, 在如下位置创建 REG_SZ 项, 数值为您电脑上 Procdump\run.bat 的文件实际路径

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Run



4) 每次计算机重启后, 都会出现如下 cmd 窗口对进程进行监控, (注意 1-不要移动或删除 Procdump 文件夹 2-不要关闭黑窗口)。如果对应进程出现 exception, 将会在 C:\temp 目录下生成日志文件, 将日志文件反馈。

```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe

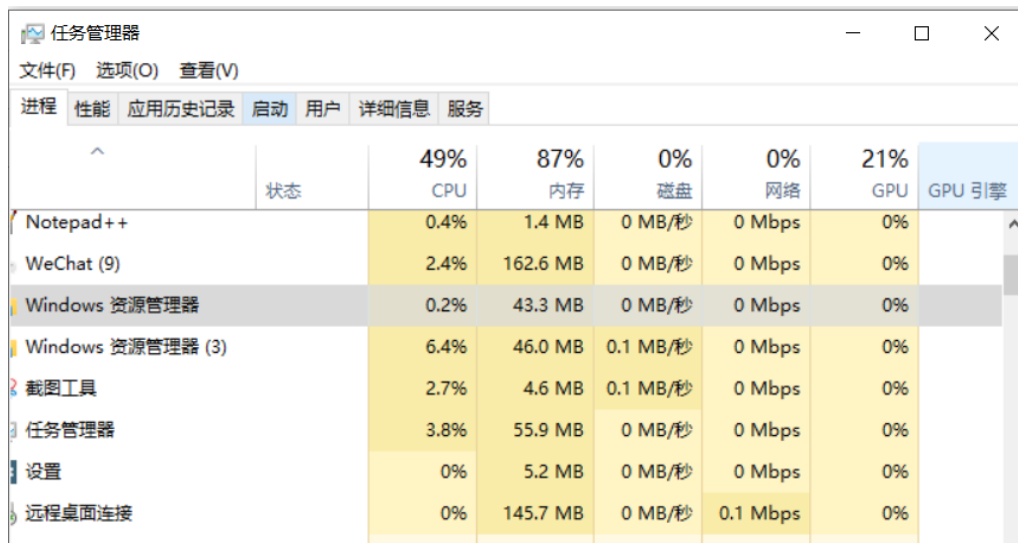
ProcDump v10.0 - Sysinternals process dump utility
Copyright (C) 2009-2020 Mark Russinovich and Andrew Richards
Sysinternals - www.sysinternals.com

Waiting for process named TMiniViewU32.exe...
```

5) 如果需要恢复原状, 则可以将 3) 中注册表键值移除。

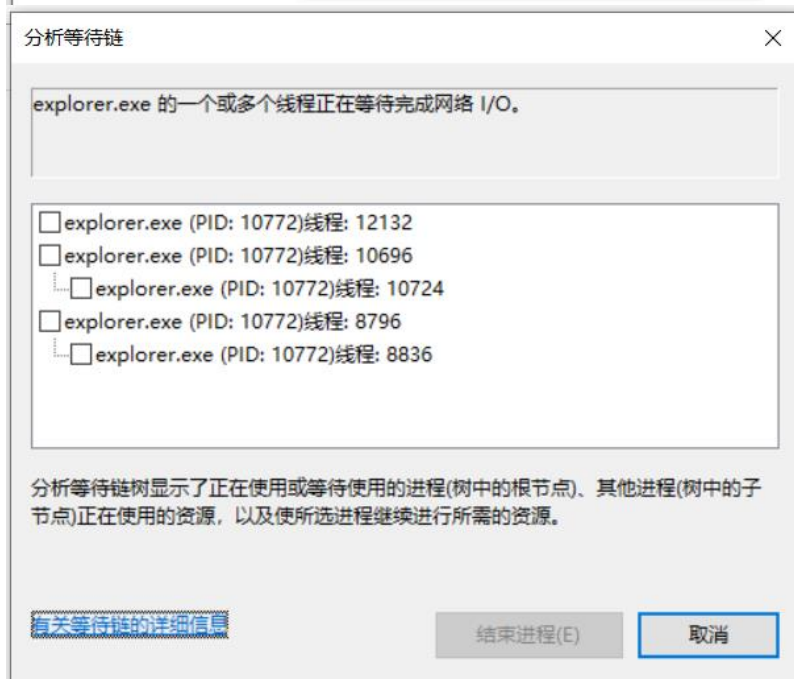
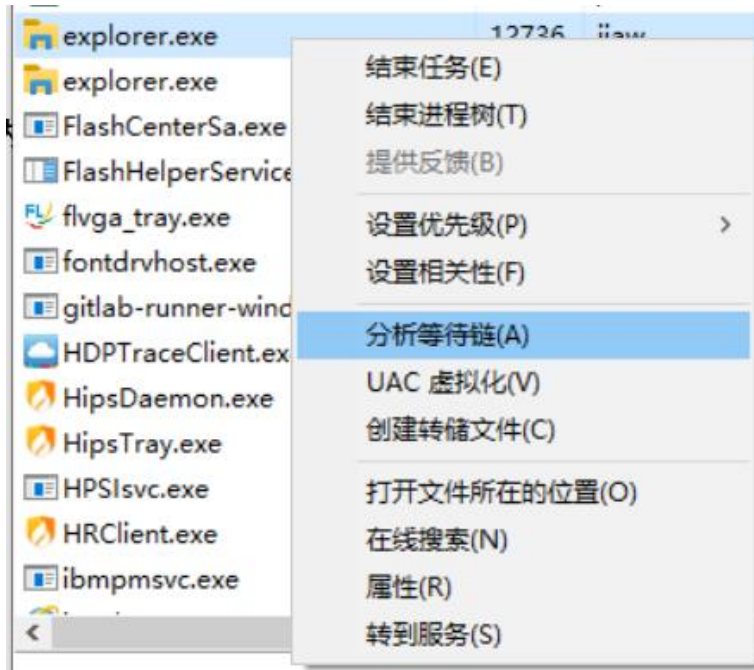
复现问题时:

- 1) 问题复现时, 同时按下 Ctrl+Alt+Del, 打开“任务管理器”,
- 2) 在“进程”中确认 **Windows 资源管理器** 进程状态。可截图或拍照, 显示打开的应用, CPU, 内存, 磁盘等信息。确认内存/CPU 等是否有占用过高情况。

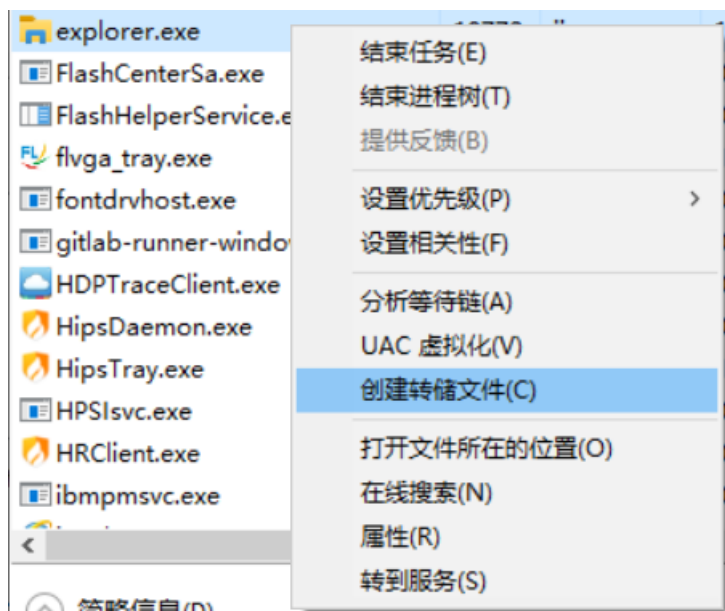


进程		状态	49% CPU	87% 内存	0% 磁盘	0% 网络	21% GPU	GPU 引擎
Notepad++			0.4%	1.4 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
WeChat (9)			2.4%	162.6 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
Windows 资源管理器			0.2%	43.3 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
Windows 资源管理器 (3)			6.4%	46.0 MB	0.1 MB/秒	0 Mbps	0%	
截图工具			2.7%	4.6 MB	0.1 MB/秒	0 Mbps	0%	
任务管理器			3.8%	55.9 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
设置			0%	5.2 MB	0 MB/秒	0 Mbps	0%	
远程桌面连接			0%	145.7 MB	0 MB/秒	0.1 Mbps	0%	

- 3) 在“详细信息”中确认 explorer.exe 进程状态。查看所有 explorer.exe 进程的 Status, Memory 等信息。可截图或拍照保存。有多个 explorer.exe 的情况下, 每个进程都要看。
- 4) 如果有 explorer.exe 的状态是“未响应”, 则右击选择“分析等待链”, 将结果截图。



- 5) 若等待链中出现了 explorer.exe 外的其他进程例如 ProcessA, 则继续查询 processA 的 status 以及等待链。若还出现 ProcessB 等其他进程, 依次往前追溯。然后右击每个进程, 点击**创建转储文件**。



6) 同时按下 Windows+R, 运行 cmd。运行如下命令将服务进程信息导出:

```
tasklist /svc > C:\temp\task.txt
```

7) 将转储文件、截图、C:\temp\task.txt 反馈。

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: 2024 年 7 月 11 日 17:27
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11733-P5P0K4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Windows10 政府版资源管理器卡死问题-王磊 % 初次响应 CMIT:0001514

许翔 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-11733-P5P0K4 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”。