

王先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的同意，由于目前该问题需要软件厂商先进行测试更新，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-02468-Y1S8L4

问题描述：

=====

用户反馈由于安装指定软件导致蓝屏问题，目前出现蓝屏的机器都是惠普的设备，另一批联想设备没有出现蓝屏现象。

问题分析：

=====

经用户认定，该问题是由于特定软件的安装导致，目前正在联系软件厂商进行问题排查，后续会进行软件更新等操作

问题总结：

=====

经与用户确认，目前尚不需要系统厂商协助排查问题。同意将 case 暂做归档处理。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi  
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 Email：[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 6 月 17 日 15:24  
收件人: 王先生 <[13139247510@163.com](mailto:13139247510@163.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02468-Y1S8L4 ] % 国网-甘肃省电力公司用户反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001979

王先生 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 李琦。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-02468-Y1S8L4 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”。