

李先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

一位用户反馈，近期电脑经常出现卡顿无法使用，需要协助排查分析。

问题总结：

用户近期未复现系统卡顿的问题，同意暂时归档案例。

处理建议：

请您按照以下方法排查应用的 CPU 使用情况，并收集相关日志，所需工具请您从以下链接下载并解压复制到问题设备上：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=575&token=i1oUZHqmD0DazgMdNh0dqSbZt3WBHaG>

1) 当出现系统卡顿问题时，打开任务管理器的详细信息项，按照 **CPU 占用率从大到小** 排列，提供此时的 CPU 占用截图。

任务管理器							
文件(F) 选项(O) 查看(V)							
进程 性能 应用历史记录 启动 用户 详细信息 服务							
名称	PID	状态	用户名	CPU	内存(活动的...	提交大小	非
系统空闲进程	0	正在运行	SYSTEM	95	8 K	56 K	
WeChatAppEx.exe	5252	正在运行	weiliang	01	30,664 K	85,684 K	
Taskmgr.exe	20764	正在运行	weiliang	01	26,640 K	30,944 K	
WechatBrowser.exe	8212	正在运行	weiliang	01	28,512 K	87,468 K	
explorer.exe	9616	正在运行	weiliang	01	51,572 K	173,716 K	
System	4	正在运行	SYSTEM	01	20 K	296 K	
系统中断	-	正在运行	SYSTEM	00	0 K	0 K	
WeChatAppFx.exe	10728	正在运行	weiliang	00	2,200 K	58,964 K	

2) 排除“系统空闲进程”，观察 CPU 占用率最高且未有较大波动的是哪个进程，记录此进程的 PID（如图示例的 PID 为 5252）

3) 以管理员权限打开 cmd 命令行，切换到 **procdump.exe** 所在的目录，执行以下命令，在 procdump.exe 所在目录生成占用 CPU 最高的进程的 dmp 文件，压缩此 dmp 文件并通过 CDUC 上传。

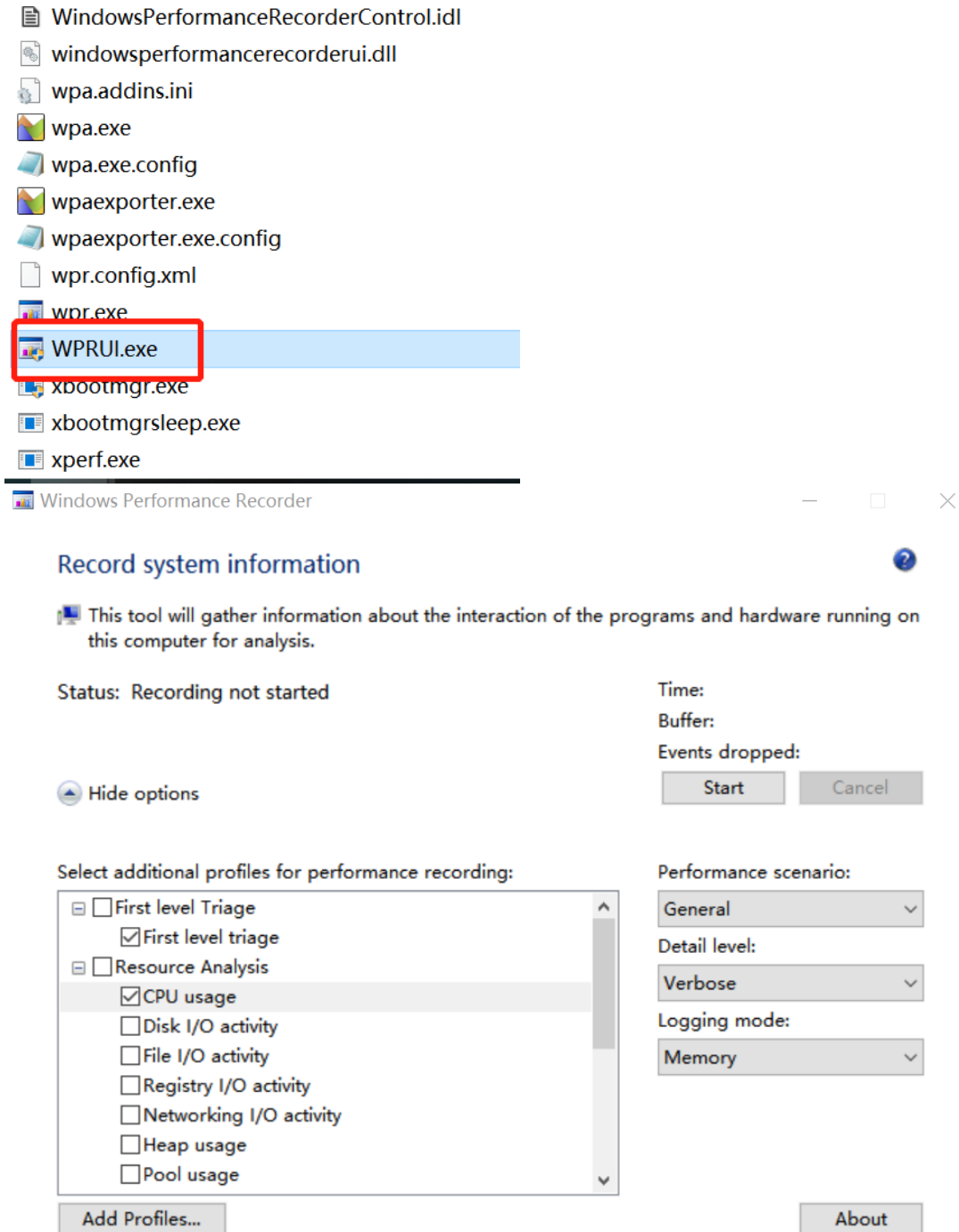
procdump.exe -ma 5252 （此红色数字为第 2 步查询到的 PID）

如果这个进程是第三方应用程序，退出此应用程序后，系统是否可以恢复正常？

4) 运行 CMGELogCollector.exe 收集系统日志，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传。



5) 如果系统卡顿的问题很容易复现，可以使用 wpr 工具监控记录 CPU 使用情况。打开下载的 wpr 目录，运行 **wprui.exe**，按照下图配置 wpr 记录。



左侧的列表中勾选“First level triage”、“CPU usage”和“Handle usage”，（未看见“Handle usage”可以往下滚动列表）。

Select additional profiles for performance recording:

☒ First level Triage

☒ First level triage

☒ Resource Analysis

☒ CPU usage

☐ Disk I/O activity

☐ File I/O activity

☐ Registry I/O activity

☐ Networking I/O activity

☐ Heap usage

☐ Pool usage

Add Profiles...

Select additional profiles for performance recording:

☐ Registry I/O activity

☐ Networking I/O activity

☐ Heap usage

☐ Pool usage

☐ VirtualAlloc usage

☐ Power usage

☐ GPU activity

☒ Handle usage

☐ XAML activity

☐ HTML activity

Add Profiles...

右侧的列表中：“Performance scenario”选 **General**，“Detail level”选 **Verbose**，“Logging mode”选 **memory**。

Start Cancel

Performance scenario:

General

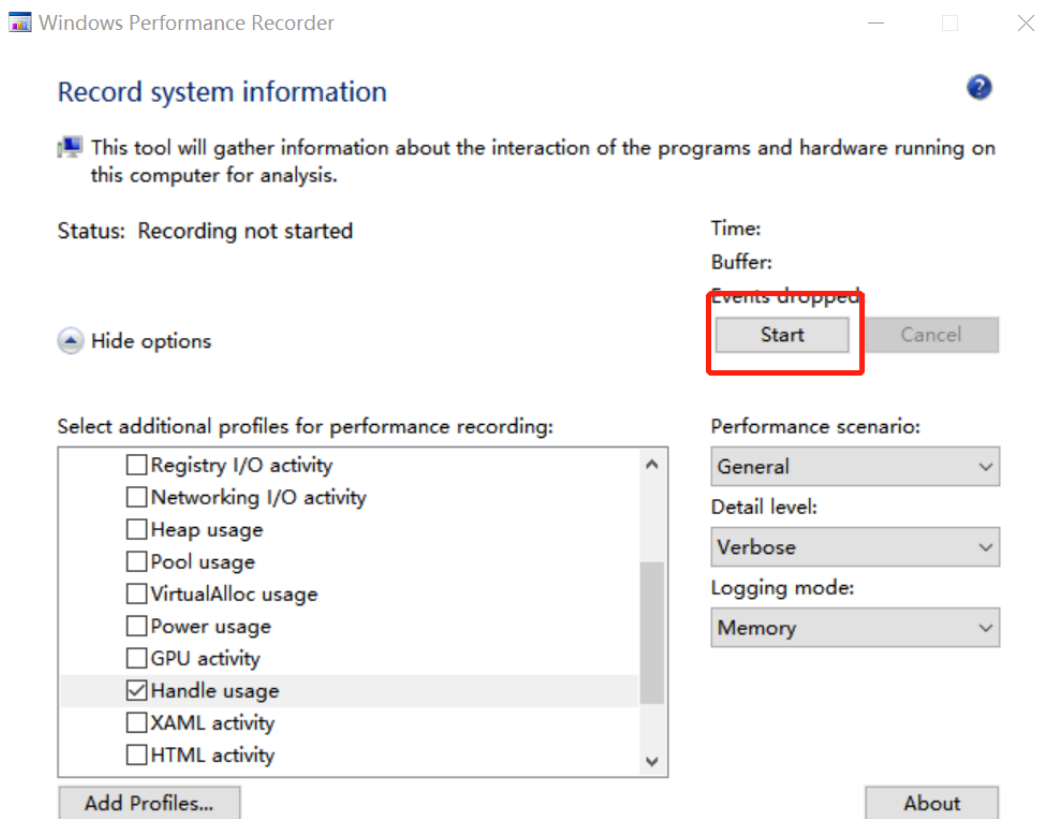
Detail level:

Verbose

Logging mode:

Memory

配置完成后，点击“start”开始记录，待出现系统卡顿问题后，点击“save”保存 wpr 记录，将保存的文件压缩后上传。



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: 2022 年 9 月 1 日 15:48
收件人: 'lijianyu1@brdc.icbc.com.cn' <lijianyu1@brdc.icbc.com.cn>
抄送: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持'

<windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06944-S0C4G8] % |P2|ICBC|工行用户反馈系统卡顿问题 % 初次响应 CMIT:0001622

李先生 您好:

刚刚给您电话没有接通。

如果最终用户复现问题, 您可以按照邮件说明查找 CPU 占用率高的进程, 确认此进程是系统应用还是第三方应用, 并收集相关日志提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时通过邮件或者 400-818-0055 热线电话联系我们。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 8 月 29 日 10:33

收件人: 'lijianyu1@brdc.icbc.com.cn' <lijianyu1@brdc.icbc.com.cn>

抄送: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持'

<windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06944-S0C4G8] % |P2|ICBC|工行用户反馈系统卡顿问题 % 初次响应 CMIT:0001622

李先生 您好:

感谢您的电话接听。

如果最终用户复现问题，您可以按照邮件说明查找 CPU 占用率高的进程，确认此进程是系统应用还是第三方应用，并收集相关日志提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时通过邮件或者 400-818-0055 热线电话联系我们。

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: 2022 年 8 月 26 日 16:42
收件人: 'lijianyu1@brdc.icbc.com.cn' <lijianyu1@brdc.icbc.com.cn>
抄送: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06944-S0C4G8] % |P2|ICBC|工行用户反馈系统卡顿问题 % 初次响应 CMIT:0001622

李先生 您好:

刚刚给您电话没有接通。

近期最终用户是否再次出现系统卡顿问题。如果复现问题，您可以按照上一封邮件说明查找 CPU 占用率高的进程，确认此进程是系统应用还是第三方应用，并收集相关日志提供给我们进一步分析。

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。

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: 2022 年 8 月 24 日 15:07

收件人: 'lijianyu1@brdc.icbc.com.cn' <lijianyu1@brdc.icbc.com.cn>

抄送: 吴毓杰 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@cdc.icbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06944-S0C4G8] % |P2|ICBC|工行用户反馈系统卡顿问题 % 初次响应 CMIT:0001622

李先生 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:

一位用户反馈, 近期电脑经常出现卡顿无法使用, 需要协助排查分析。

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。

请您按照以下方法排查应用的 CPU 使用情况, 并收集相关日志, 所需工具请您从以下链接下载并解压复制到问题设备上:

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=575&token=i1oIUZHqmD0DazgMdNh0dqSbZt3WBHaG>

- 1) 当出现系统卡顿问题时，打开任务管理器的详细信息项，按照 **CPU 占用率从大到小排列**，提供此时的 CPU 占用截图。



名称	PID	状态	用户名	CPU	内存(活动的...	提交大小	非 ^
系统空闲进程	0	正在运行	SYSTEM	95	8 K	56 K	
WeChatAppEx.exe	5252	正在运行	weiliang	01	30,664 K	85,684 K	
taskmgr.exe	20764	正在运行	weiliang	01	26,640 K	30,944 K	
WechatBrowser.exe	8212	正在运行	weiliang	01	28,512 K	87,468 K	
explorer.exe	9616	正在运行	weiliang	01	51,572 K	173,716 K	
System	4	正在运行	SYSTEM	01	20 K	296 K	
系统中断	-	正在运行	SYSTEM	00	0 K	0 K	
WeChatAppFx.exe	10728	正在运行	weiliang	00	2,200 K	58,964 K	

- 2) 排除“系统空闲进程”，观察 CPU 占用率最高且未有较大波动的是哪个进程，记录此进程的 PID（如图示例的 PID 为 5252）

- 3) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，切换到 **procdump.exe** 所在的目录，执行以下命令，在 procdump.exe 所在目录生成占用 CPU 最高的进程的 dmp 文件，压缩此 dmp 文件并通过 CDUC 上传。

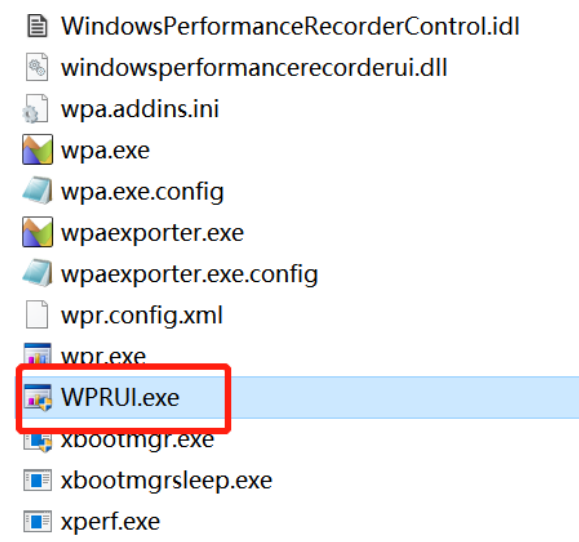
procdump.exe -ma 5252 （此红色数字为第 2 步查询到的 PID）

如果这个进程是第三方应用程序，退出此应用程序后，系统是否可以恢复正常？

- 4) 运行 CMGELogCollector.exe 收集系统日志，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传。



5) 如果系统卡顿的问题很容易复现，可以使用 wpr 工具监控记录 CPU 使用情况。打开下载的 wpr 目录，运行 **wprui.exe**，按照下图配置 wpr 记录。



Record system information



This tool will gather information about the interaction of the programs and hardware running on this computer for analysis.

Status: Recording not started

Time:

Buffer:

Events dropped:

Hide options

Start

Cancel

Select additional profiles for performance recording:

- ☐ First level Triage
 - ☒ First level triage
- ☐ Resource Analysis
 - ☒ CPU usage
 - ☐ Disk I/O activity
 - ☐ File I/O activity
 - ☐ Registry I/O activity
 - ☐ Networking I/O activity
 - ☐ Heap usage
 - ☐ Pool usage

Add Profiles...

Performance scenario:

General

Detail level:

Verbose

Logging mode:

Memory

About

左侧的列表中勾选“First level triage”、“CPU usage”和“Handle usage”，（未看见“Handle usage”可以往下滚动列表）。

Select additional profiles for performance recording:

☒ First level Triage

☒ First level triage

☒ Resource Analysis

☒ CPU usage

☐ Disk I/O activity

☐ File I/O activity

☐ Registry I/O activity

☐ Networking I/O activity

☐ Heap usage

☐ Pool usage

Add Profiles...

Select additional profiles for performance recording:

☐ Registry I/O activity

☐ Networking I/O activity

☐ Heap usage

☐ Pool usage

☐ VirtualAlloc usage

☐ Power usage

☐ GPU activity

☒ Handle usage

☐ XAML activity

☐ HTML activity

Add Profiles...

右侧的列表中：“Performance scenario”选 **General**，“Detail level”选 **Verbose**，“Logging mode”选 **memory**。

Start Cancel

Performance scenario:

General

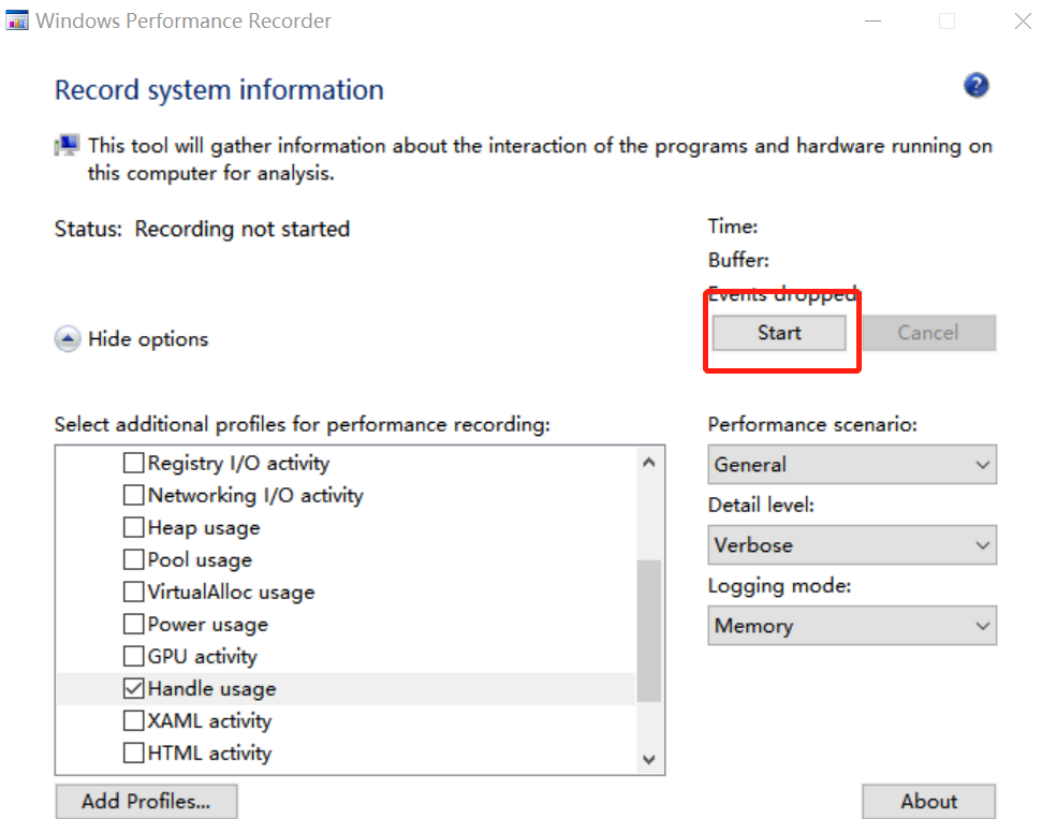
Detail level:

Verbose

Logging mode:

Memory

配置完成后，点击“start”开始记录，待出现系统卡顿问题后，点击“save”保存 wpr 记录，将保存的文件压缩后上传。



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信息。

用户名：icbcsupport

密码：icbcsupport

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: 2022 年 8 月 24 日 11:47
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06944-S0C4G8] % |P2|ICBC|工行用户反馈系统卡顿问题 % 初次响应
CMIT:0001622

吴毓杰 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-06944-S0C4G8 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”。