

李女士，您好：

如之前沟通，鉴于目前问题不再复现，经您的同意，此 case 将暂时归档，如您需再次遇到问题，可随时与我们联系，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02018-Q2W4J1

问题描述：

=====

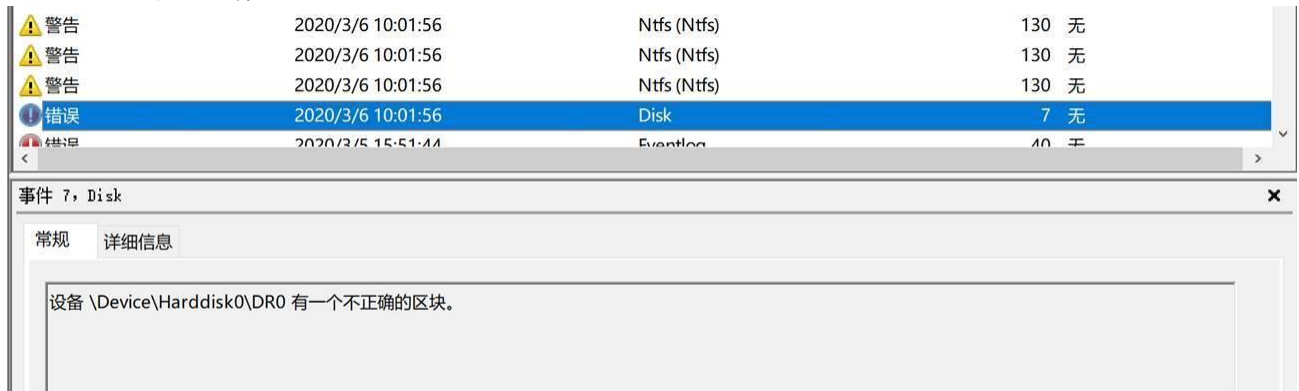
用户反馈睡眠无响应，进而强制关机，再次开机出现电脑系统报错，并有蓝屏日志生成。

问题分析：

=====

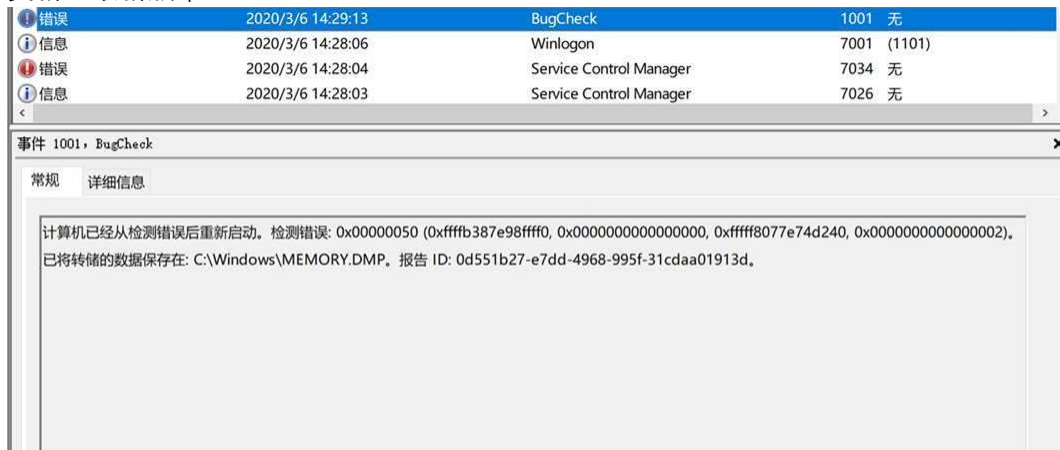
根据用户提供的日志，可以看到今天总共有两次系统故障，与用户描述的问题出现时间一致。以下为分析过程：

第一次出现问题是在上午 10:01:56，由于磁盘的文件系统结构出现问题，导致系统无响应，此时无法完成读写操作



因此用户尝试强制关机，此时由于系统自动修复磁盘动作可能导致分区发生变化，所以无法正常进入系统，需要启动系统自动修复功能。

第二次出现问题是在下午 14:29:13，是一次系统蓝屏问题，通过 bugcheck 分析，此问题应是由于系统的驱动文件问题导致。这个时间应该系统自动修复已完成，正常进入系统之后再次出现的蓝屏，考虑到可能有系统补丁更新，因此请您查看具体安装补丁情况。以及硬件驱动是否更新至最新版本

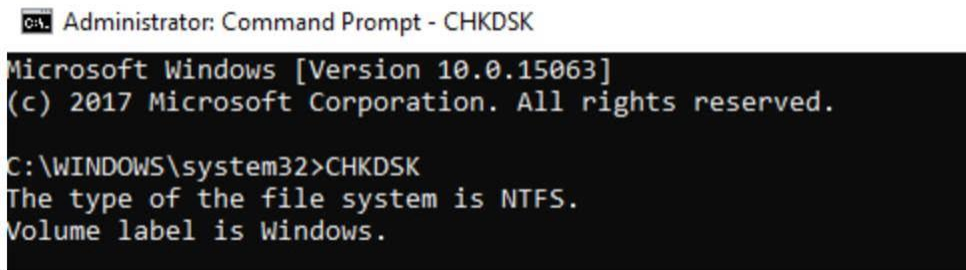


问题总结：

=====

建议做如下步骤的检查设置：

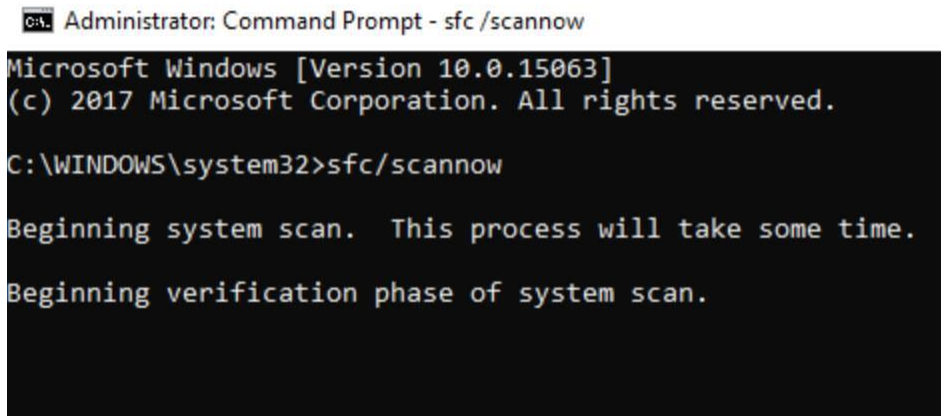
1, CHKDSK 扫描磁盘以检查是否有任何损坏的硬盘驱动器。

A screenshot of a Windows Command Prompt window titled "Administrator: Command Prompt - CHKDSK". The window shows the following text: "Microsoft Windows [Version 10.0.15063] (c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved. C:\WINDOWS\system32>CHKDSK The type of the file system is NTFS. Volume label is Windows." The text is displayed in a black background with white font.

```
Administrator: Command Prompt - CHKDSK
Microsoft Windows [Version 10.0.15063]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\WINDOWS\system32>CHKDSK
The type of the file system is NTFS.
Volume label is Windows.
```

- 在“开始”菜单中搜索命令提示符。
- 右键单击“命令提示符”，然后从下拉菜单中选择“以管理员身份运行”选项
- 键入命令 CHKDSK，然后单击 Enter 以检查磁盘。您可以运行以下命令：
chkdsk /f /r
- 重启系统。

2, 运行 SFC 扫描

A screenshot of a Windows Command Prompt window titled "Administrator: Command Prompt - sfc /scannow". The window shows the following text: "Microsoft Windows [Version 10.0.15063] (c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved. C:\WINDOWS\system32>sfc/scannow Beginning system scan. This process will take some time. Beginning verification phase of system scan." The text is displayed in a black background with white font.

```
Administrator: Command Prompt - sfc /scannow
Microsoft Windows [Version 10.0.15063]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\WINDOWS\system32>sfc/scannow
Beginning system scan. This process will take some time.
Beginning verification phase of system scan.
```

系统文件检查器是一个命令提示符工具，可以扫描损坏的系统文件，包括 ndis.sys 文件以及修复损坏的系统文件。建议运行 SFC 扫描以修复有问题的系统文件。

3, 检查补丁安装内容及安装时间，确认有哪些补丁是今天安装的，方法如下：

Win+R 键打开运行窗口，输入 control，打开控制面板，找到程序和功能，点击左侧界面的查看已安装的更新，找到 2020/3/6 安装的系统补丁进行卸载，做后续观察

卸载更新
 卸载程序
 启用或关闭 Windows 功能
 从网络安装程序

卸载更新

若要卸载更新，请从列表中将其中选中，然后单击“卸载”或“更改”。

名称	程序	版本	发布者	安装时间
Adobe Acrobat Reader DC - Chinese Simplified (1)				
Adobe Acrobat Reader DC (20.006.20034)	Adobe Acrobat Reade...			2020/2/13
Microsoft Dynamics CRM 2016 for Microsoft Office Outlook (1)				
Dynamics 365 for Outlook (KB4494402)的 Update	Microsoft Dynamics C...	8.2.0005.0004	Microsoft Corporation	2019/8/19
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219 (1)				
KB2565063	Microsoft Visual C++ ...	10.0.40219	Microsoft Corporation	2019/10/9
Microsoft Windows (12)				
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4524244)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4532691)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23
Security Update for Adobe Flash Player	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4534131)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4486155)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/1/16
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4523204)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/11/13
Security Update for Adobe Flash Player	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4486153)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4521862)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4512937)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/8/16
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4465065)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/8/16
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4470788)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/3/22

3. 禁用 360 的补丁更新功能设置

以上，用于目前问题不再复现，经用户同意，目前问题已得到解决，此 case 将暂时关闭，之后系统会发送一封满意度邮件，请您方便时进行反馈。如有其它问题，您也可以随时与我们联系，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 11:26

收件人: '石景山卫监' <3305292158@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001903

李女士，您好：

如刚才电话沟通，请您做如下步骤的检查设置：

- 1, CHKDSK 扫描磁盘以检查是否有任何损坏的硬盘驱动器。

```
C:\> Administrator: Command Prompt - CHKDSK

Microsoft Windows [Version 10.0.15063]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\WINDOWS\system32>CHKDSK
The type of the file system is NTFS.
Volume label is Windows.
```

- 在“开始”菜单中搜索命令提示符。
- 右键单击“命令提示符”，然后从下拉菜单中选择“以管理员身份运行”选项
- 键入命令 CHKDSK，然后单击 Enter 以检查磁盘。您可以运行以下命令：
chkdsk /f /r
- 重启系统。

- 2, 运行 SFC 扫描

```
C:\> Administrator: Command Prompt - sfc /scannow

Microsoft Windows [Version 10.0.15063]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\WINDOWS\system32>sfc/scannow

Beginning system scan. This process will take some time.
Beginning verification phase of system scan.
```

系统文件检查器是一个命令提示符工具，可以扫描损坏的系统文件，包括 ndis.sys 文件以及修复损坏的系统文件。建议运行 SFC 扫描以修复有问题的系统文件。

- 3, 检查补丁安装内容及安装时间，确认有哪些补丁是今天安装的，方法如下：

Win+R 键打开运行窗口，输入 control，打开控制面板，找到程序和功能，点击左侧界面的查看已安装的更新，找到 2020/3/6 安装的系统补丁进行卸载，做后续观察

卸载更新
启用或关闭 Windows 功能
从网络安装程序

卸载更新

若要卸载更新，请从列表中将其中选中，然后单击“卸载”或“更改”。

组织 *					
名称	程序	版本	发布者	安装时间	
Adobe Acrobat Reader DC - Chinese Simplified (1)					
Adobe Acrobat Reader DC (20.006.20034)	Adobe Acrobat Reade...			2020/2/13	
Microsoft Dynamics CRM 2016 for Microsoft Office Outlook (1)					
Dynamics 365 for Outlook (KB4494402)的 Update	Microsoft Dynamics C...	8.2.0005.0004	Microsoft Corporation	2019/8/19	
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219 (1)					
KB2565063	Microsoft Visual C++ ...	10.0.40219	Microsoft Corporation	2019/10/9	
Microsoft Windows (12)					
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4524244)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4532691)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
Security Update for Adobe Flash Player	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4534131)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4486155)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/1/16	
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4523204)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/11/13	
Security Update for Adobe Flash Player	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9	
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4486153)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9	
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4521862)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9	
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4512937)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/8/16	
用于 Microsoft Windows 的更新(KB4465065)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/8/16	
用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4470788)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/3/22	

3, 禁用 360 的补丁更新功能设置

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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 17:31

收件人: '石景山卫监' <3305292158@qq.com>

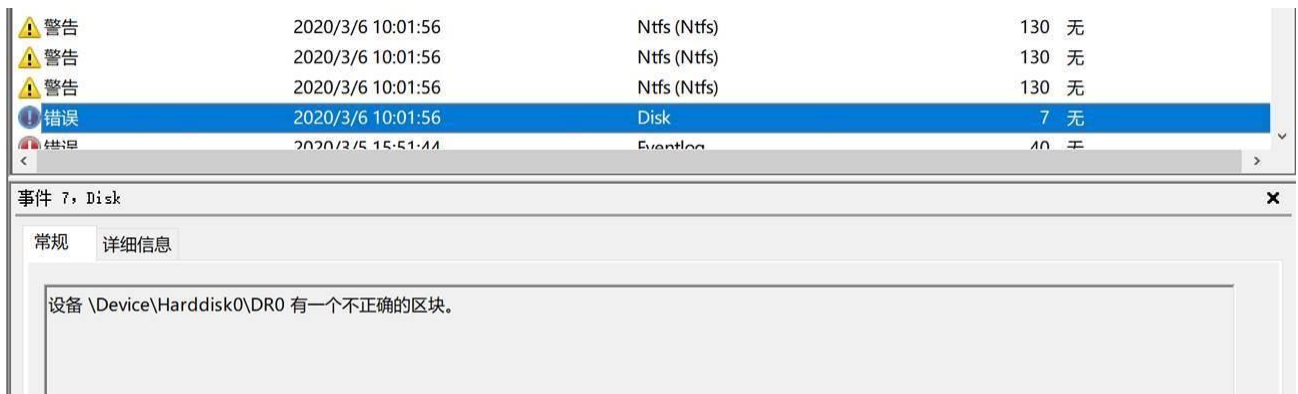
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001903

李女士, 您好:

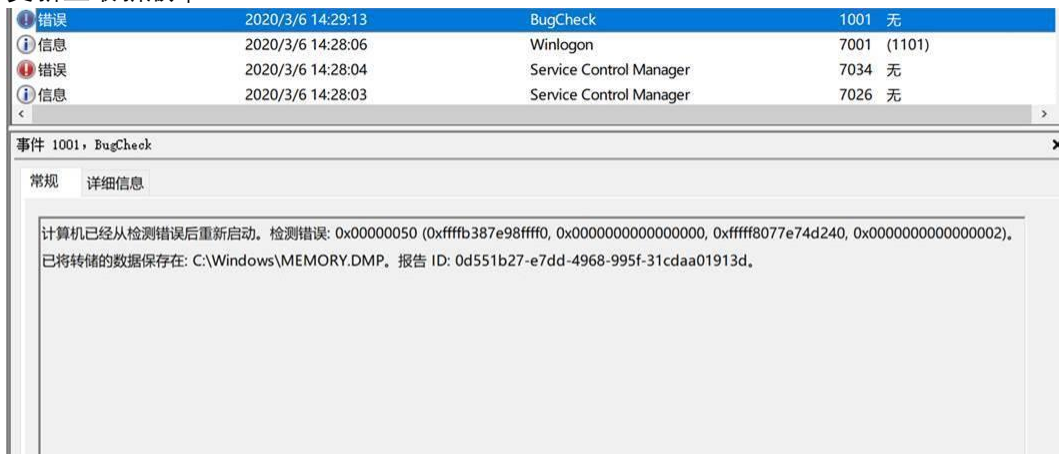
根据您提供的日志, 可以看到今天总共有两次系统故障, 与您描述的问题出现时间一致。以下
为分析过程:

第一次出现问题是在上午 10:01:56, 由于磁盘的文件系统结构出现问题, 导致系统无响应, 此
时无法完成读写操作



因此用户尝试强制关机，此时由于系统自动修复磁盘动作可能导致分区发生变化，所以无法正常进入系统，需要启动系统自动修复功能。

第二次出现问题是在下午 14:29:13，是一次系统蓝屏问题，通过 bugcheck 分析，此问题应是由于系统的驱动文件问题导致。这个时间应该系统自动修复已完成，正常进入系统之后再次出现的蓝屏，考虑到可能有系统补丁更新，因此请您查看具体安装补丁情况。以及硬件驱动是否更新至最新版本



下一步动作：

检查补丁安装内容及安装时间，确认有哪些补丁是今天安装的，方法如下：

Win+R 键打开运行窗口，输入 control，打开控制面板，找到程序和功能，点击左侧界面的查看已安装的更新，找到 2020/3/6 安装的系统补丁，截图给我，再决定是否根据 360 的建议对新装补丁进行卸载：

卸载更新
启用或关闭 Windows 功能
从网络安装程序

卸载更新

若要卸载更新，请从列表中将其中选中，然后单击“卸载”或“更改”。

组织 *					
名称	程序	版本	发布者	安装时间	
Adobe Acrobat Reader DC - Chinese Simplified (1)					
<input checked="" type="checkbox"/> Adobe Acrobat Reader DC (20.006.20034)	Adobe Acrobat Reade...			2020/2/13	
Microsoft Dynamics CRM 2016 for Microsoft Office Outlook (1)					
<input checked="" type="checkbox"/> Dynamics 365 for Outlook (KB4494402)的 Update	Microsoft Dynamics C...	8.2.0005.0004	Microsoft Corporation	2019/8/19	
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219 (1)					
<input checked="" type="checkbox"/> KB2565063	Microsoft Visual C++ ...	10.0.40219	Microsoft Corporation	2019/10/9	
Microsoft Windows (12)					
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4524244)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4532691)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
<input checked="" type="checkbox"/> Security Update for Adobe Flash Player	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的更新(KB4534131)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/2/23	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的更新(KB4486155)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2020/1/16	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4523204)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/11/13	
<input checked="" type="checkbox"/> Security Update for Adobe Flash Player	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的更新(KB4486153)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4521862)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/10/9	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4512937)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/8/16	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的更新(KB4465065)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/8/16	
<input checked="" type="checkbox"/> 用于 Microsoft Windows 的安全更新(KB4470788)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2019/3/22	

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



神州网信
CMIT

发件人: 石景山卫监 <3305292158@qq.com>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 15:16

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电
脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001903

好的 已上传

石景山区卫生健康监督所信息宣传科

电话: 010-88605064

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 3 月 6 日(星期五) 下午 3:09

收件人: "石景山卫监"<3305292158@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>;"Liu Jian"<liujian@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001903

李女士, 您好:

由于比较大, 不保证正常接收到。我目前还没有收到, 建议您使用我们的数据上传系统再操作一次, 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



发件人: 石景山卫监 <3305292158@qq.com>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 15:07

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001903

您好, 刚重试了一下, 邮件发送成功了, 请查收邮件!

石景山区卫生健康监督所信息宣传科

电话: 010-88605064

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 3 月 6 日(星期五) 下午 3:06

收件人: "石景山卫监"<3305292158@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>; "Liu Jian"<liujian@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001903

李女士, 您好:

请您使用如下网址: cdac.cmgos.com

使用以下账号登录

账号: sjswjw

密码: 123456

将收集的日志文件, 按照附件说明文档进行数据上传, 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



发件人: 石景山卫监 <3305292158@qq.com>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 14:53

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1]% 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 %

初次响应 CMIT:0001903

您好, 文件压缩完毕后 104M, 太大。邮件发送不了

石景山区卫生健康监督所信息宣传科

电话: 010-88605064

----- 原始邮件 -----

发件人：“Li Qi”<liqi@cmgos.com>;

发送时间：2020年3月6日(星期五) 下午2:51

收件人：“石景山卫监”<3305292158@qq.com>;

抄送：“CRM Case Email”<casemail@cmgos.com>;“Liu Jian”<liujian@cmgos.com>;

主题：回复：[案例号：CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001903

李女士，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

Case No：CAS-02018-Q2W4J1

定义范围：用户反馈睡眠无响应，进而强制关机，再次开机出现电脑系统报错，并有蓝屏日志生成。

问题定义：协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

在电话中已确认，目前经过系统修复已可以正常进入系统，请您把之前电话中提到的日志文件压缩并发送给我，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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 6 日 14:31

收件人: 李亚娣 <3305292158@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02018-Q2W4J1] % 石景山卫计委用户反馈电脑蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001903

李亚娣 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-02018-Q2W4J1 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”。

