

Hi WangLan:

麻烦您重新提交一个 Case，我先下载日志看看什么情况。

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: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 11 月 25 日 12:25
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

Hi weiliang:

实在抱歉，打扰您下，中国银行海南分行又再次反馈还有蓝屏的问题，用户那面提供了日志，能否麻烦您再帮忙看看是否有其他可能性？或者我是否需要重新再提交一个 case？

https://pan.baidu.com/s/1XyN_ztIYb1W1POxlrZRLiQ

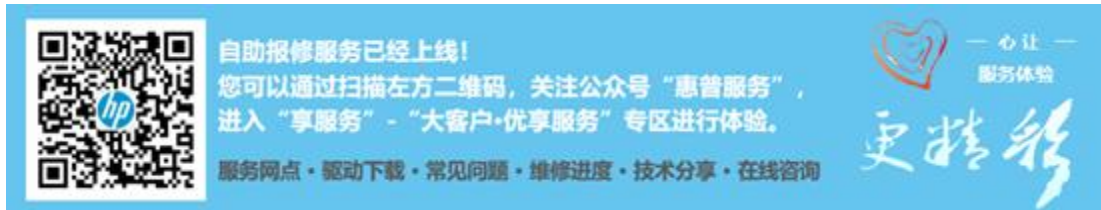
提取码: cq8s

Best Regards,

Wang Lan
China Major Account Support
HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



发件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA)

发送时间: 2021 年 11 月 3 日 17:19

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

Hi weiliang:

非常感谢您的支持和及时跟进, 我们和用户了解到确实卸载后没有再出现蓝屏, 用户表示要多测试一周, 但近期用户始终没有回复我们, 估计应该是解决了, 此问题可以正常关单了, 非常感谢~

Best Regards,

Wang Lan

China Major Account Support

HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 11 月 3 日 14:37

收件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。当前海南分行关于蓝屏问题的测试情况如何？

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: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 10 月 29 日 16:27
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

Hi weiliang:

用户还未测试完, 还在测试观察中, 辛苦了~

Best Regards,

Wang Lan
China Major Account Support
HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



自助报修服务已经上线!
您可以通过扫描左方二维码, 关注公众号“惠普服务”, 进入“享服务”-“大客户·优享服务”专区进行体验。
服务网点·驱动下载·常见问题·维修进度·技术分享·在线咨询



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 10 月 29 日 16:19
收件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。海南分行关于蓝屏问题的测试情况如何?

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: 2021 年 10 月 27 日 15:21

收件人: 'Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA)' <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。海南分行关于蓝屏问题的测试情况如何?

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



神州网信
CMIT

发件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 10 月 25 日 15:48
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

Hi weiliang:

辛苦了, 用户正在测试中, 需要点时间观察, 非常感谢~

Best Regards,


Wang Lan

China Major Account Support

HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



自助报修服务已经上线!
您可以通过扫描左方二维码, 关注公众号“惠普服务”, 进入“享服务”-“大客户·优享服务”专区进行体验。

服务网点 · 驱动下载 · 常见问题 · 维修进度 · 技术分享 · 在线咨询

一心让一
服务体验
更精彩

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 10 月 25 日 15:44
收件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。海南分行关于蓝屏问题的测试情况如何?

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: 2021 年 10 月 21 日 11:36
收件人: 'Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA)' <lan.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

您可以在这个页面下载 V2020-L 相关的离线补丁:

<https://support.cmgos.com/v2020updatesummary>

安装最新补丁, 需要下载 [KB5006672](#) 和 [KB5005112](#) 这两个补丁。

下载完成后, 先安装 KB5005112 补丁, 再安装 KB5006672 补丁。

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: 2021 年 10 月 19 日 14:45

收件人: 'Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA)' <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

刚刚给您电话没有接通。

来信是想咨询当前案件进展状况。海南分行关于蓝屏问题的测试情况如何?

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: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>

发送时间: 2021 年 10 月 15 日 15:44

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

Hi weiliang:

感谢您的跟进, 用户还在测试中, 我们还在等待用户的测试结果, 暂时先不麻烦您了, 如有结果, 我再回复您~

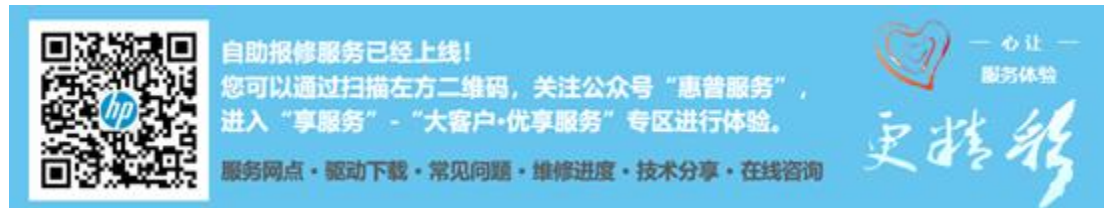
Best Regards,

Wang Lan

China Major Account Support
HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 10 月 15 日 15:38

收件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。海南分行关于蓝屏问题的测试情况如何?

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: 2021 年 10 月 13 日 15:22

收件人: 'Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA)' <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

感谢电话沟通。

如用户方面有测试反馈, 您可以通过邮件或电话联系我们。

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: 2021 年 10 月 11 日 16:13
收件人: 'Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA)' <lan.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好:

感谢电话沟通。

您提供的 4 个日志中, 其中 IDR_4CV04988RG.zip 是在 Windows 10 19042 专业版系统上收集的, 查看系统日志, 没有出现蓝屏问题。

与其他三个日志对比, 发现 4CV04988RG 上没有安装 DSMClientSvr64 应用。

4CV04988RG:

[Office Add-ins]

Note: AddIns listed in the form {Name} {LoadBehavior}
Outlook

Excel

Word

PowerPoint

4CV1202K3D:

[Office Add-ins]

Note: AddIns listed in the form {Name} {LoadBehavior}
Outlook

Microsoft Access Outlook 数据收集和发布加载项

Microsoft SharePoint Server Colleague Import 加载项

用于 Outlook 的 Microsoft VBA 加载项

有关 Outlook 项目的 OneNote 便笺

Outlook Social Connector 2013

Microsoft Office Professional Plus 2013 的 Lync 会议加载项

UCAddin.UCAddin.1

Microsoft Exchange 加载项

Excel

Power View

DSMExcel2003Addin.DSM_Excel2003Addin

Microsoft Office PowerPivot for Excel 2013

DSM_Excel2007 Addin

DSM EXCEL Custom Addin

DSM ET Addin

Inquire

中文转换加载项

Word

DSMWord2003Addin.DSM_Word2003Addin

有关 Word 文档的 OneNote 便笺

DSM_Word2007 Addin

Microsoft Word 书法加载项

WORD Custom Addin

DSM WPS Addin

Microsoft Word 稿纸向导加载项

Microsoft Word 信封向导

PowerPoint

DSMPot2003Addin.DSM_Ppt2003Addin

有关 PowerPoint 演示文稿的 OneNote 便笺

DSM_PowerPoint2007 Addin

DSM_PowerPoint2003 Addin

DSM WPP Addin

```
Display Name      = DSMClientSvr64
Name              = DSMClientSvr64
Description       =
Path Name         = "C:\Program Files (x86)\Huawei\HUAWEI DSM\DSM Client\x64\DSMClientSvr64.exe"
Started           = True
State             = Running
Exit Code         = 0
Service Exit Code = 0
Accepts Pause     = False
Accepts Stop      = True
Delayed Auto Start = False
Desktop Interact  = True
Error Control     = Normal
Process Id        = 4592
Service Type      = Own Process
Start Mode        = Auto
Startup As        = LocalSystem
```

结合中行河北分行出现过类似的蓝屏问题，最后认可与 DSMClientSvr64 应用（HUAWEI DSM）有关，建议进行以下测试：

- 1) 升级操作系统补丁到最新版。
- 2) 不安装 DSMClientSvr64 应用，观察运行情况。

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: 2021 年 10 月 8 日 17:30
收件人: 'Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA)' <lan.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

王先生 您好：

根据刚才的电话沟通，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:

中国银行海南分行用户反馈新机到货 200 台左右 600G6 台式机，已安装 40 多台，其中 10 台左右出现蓝屏问题，特别是在开机和关机的时候，经常出现蓝屏。

机器使用出厂预装的神州网信 Windows 10 Govt Edition OEM CN 系统，已安排惠普维修站上门更新过机器最新的驱动。

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。

从您上传的日志中，查看到蓝屏 **bugcheck 是 0x139**，此错误检查表明内核已检测到关键数据结构的损坏。

The screenshot shows the Windows Event Viewer interface. The top pane displays a list of events under the 'System' log. The bottom pane shows the details of event ID 1001, which is a BugCheck. The error code 0x00000139 is highlighted with a red box. The text in the details pane reads: '计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x00000139 0x0000000000000003, 0xffffd3899fda75a0, 0xffffd3899fda74f8, 0x0000000000000000。已将转储的数据保存在: C:\windows\Minidump\092321-29984-01.dmp。报告 ID: ad0a9d4e-3721-452a-a40a-6f3a560010c5。'

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/9/23 8:22:01	Kernel-General	16	无
错误	2021/9/23 8:22:00	BugCheck	1001	无
信息	2021/9/23 8:22:00	Application Popup	26	无
信息	2021/9/23 8:22:00	UserModePower...	12	(10)
信息	2021/9/23 8:21:59	EventLog	6009	无

事件 1001: BugCheck

常规 详细信息

计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x00000139 0x0000000000000003, 0xffffd3899fda75a0, 0xffffd3899fda74f8, 0x0000000000000000。已将转储的数据保存在: C:\windows\Minidump\092321-29984-01.dmp。报告 ID: ad0a9d4e-3721-452a-a40a-6f3a560010c5。

测试建议:

1、出现这种蓝屏问题通常与安装的安全软件有关，您这边可以测试分别只安装其中一个安全软件，如 McAfee、DSM 软件等，观察计算机运行情况，逐步排查蓝屏问题可能与哪个安全软件有关。

2、尝试更新系统补丁到最新版本，联网状态下可以直接更新系统补丁，如果无法访问互联网，可以通过以下链接下载离线更新包：

<https://support.cmgos.com/v2020updatesummary>

3、您这边的计算机配置了蓝屏时生成 mini dump，但是 mini dump 获取的信息有限，请您配置 full dump。具体设置如下：

1) 右键点击此电脑，然后点击属性。



2) 点击控制面板下面的高级系统设置。



3) 在“系统属性”下面的“启动和故障恢复”里面，选择“设置”。



4)在“启动和故障恢复”界面内的“写入调试信息”部分，点击下拉菜单选择“**完全内存转储**”

将转储文件改为其他本地磁盘，例如 D:\MEMORY.DMP，因为完全内存转储所需的
空间较大，为当前计算机的内存大小。



当再次出现蓝屏的时候，等待生成 **full dump** 后，请您将 full dump 日志压缩后，提供给我们分析。

4、系统日志收集：

请您通过链接

<https://cdug.cmgos.com/download.php?id=310&token=3HMGuffT66ZyJRaSlzFvXu2jOfCu>
[yeip](#)

下载 CMGELogCollector.zip 日志收集工具，在故障机上解压运行，全部勾选后，点击“收集”，等待运行结束后，会在桌面生成日志压缩包。



请您按照以下操作，通过 CDUC 系统上传日志。

日志上传：

您登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：bochainan

密码：bochainan



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: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 10 月 8 日 15:43
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001481

Hi weiliang:

机器信息:

1. 型号: 680 G6
2. 产品序号: 4CV1202K3D 4CV1202K9G 4CV04988RG

3. 产品型号: 9CV81AV

故障信息:

用户端 9 月初新机到货 200 台左右 600G6 台式机, 已安装 40 多台, 其中 10 台左右使用不久就出现蓝屏问题, 特别是在开机和关机的时候, 经常出现蓝屏, 机器使用的是出厂预装的神州网信 Windows 10 Govt Edition OEM CN 系统, 已安排惠普维修站上门更新过机器最新的硬件驱动情况依旧, 抓取了机器日志如下, 里面包括机器相关驱动信息, 蓝屏日志信息, 及系统日志等信息, 请帮忙技术端进一步看下, 非常感谢~

<https://pan.baidu.com/s/1vWYwRg7583NoLs9DiOTjXA>

提取: tu8t

Best Regards,

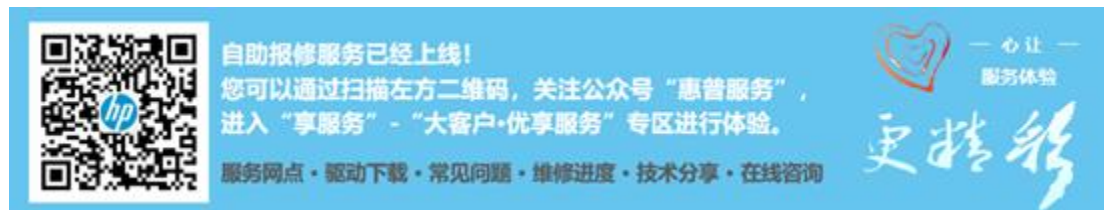
Wang Lan

China Major Account Support

HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 10 月 8 日 15:07

收件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04850-M8N7Y7] % |普通事件|HP|中国银行海南分行反馈蓝屏问题 %
初次响应 CMIT:0001481

王岚 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-04850-M8N7Y7 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”。