

重启死机问题已解决，现在好了！谢谢你的服务！

淡泊明志，宁静致远

在 2020 年 09 月 15 日 14:38, [Bai Chengxiao](#) 写道：

王先生 您好,

循例通过电话/邮件跟进此案例最新进展。但是鉴于您目前出差办公不方便回复邮件所以特别发此提示邮件。

您的案例目前还处于排查进展中，待您返回工作岗位我会再次主动联系您。为了避免打扰到您，期间我将不再通过电话或邮件与您更新最新进展。

感谢您对我们服务的支持。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Friday, September 11, 2020 9:14 AM

收件人: '王智勇' <15097068919@126.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

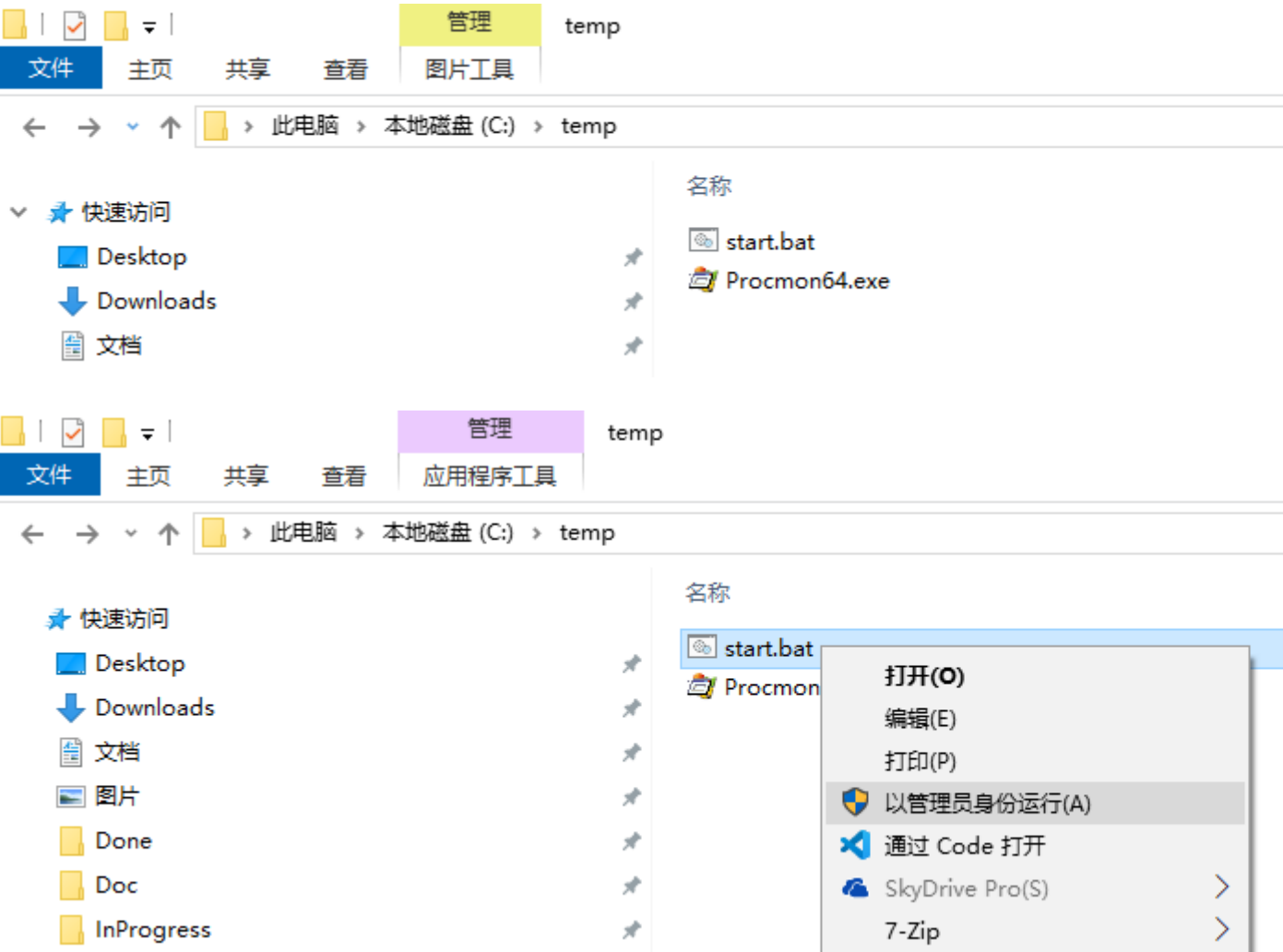
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02899-P3H0B8] %国网-平凉供电公司用户反馈关机或重启时蓝屏问题% 案例重新分配 CMIT: 0001961

王先生 您好,

非常感谢您的及时反馈。由于您的系统目前无法从设备管理器中禁用/卸载网卡以及“WAN Miniport (PPPOE)”, 所以我们需要首先排除受三方软件影响。

由于无法进入安全模式, 所以我们只能通过收集 procmon 日志来分析具体原因。请您将附件工具解压缩至本地目录 C:\TEMP 下 (确保可执行文件以及脚本位于 C:\TEMP 目录下) 并以管理员权限运行其中脚本 start.bat。然后 Procmon 将启动开始收集日志, 请您在日志收集时打开设备管理器重复禁用/删除“WAN Miniport (PPPOE)” 动作随后关闭 procmon 结束日志收集。

最后请您将 C:\TEMP\log.pml 日志上传至日志上传空间。



再次感谢您对我们服务的支持。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: 王智勇 <15097068919@126.com>

发送时间: Thursday, September 10, 2020 4:50 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02899-P3H0B8] %国网-平凉供电公司用户反馈关机或重启时蓝屏问题% 案例重新分配 CMIT: 0001961

更换主板后，重启死机问题依然存在！设备管理器中依然无法禁用网卡。

淡泊明志，宁静致远

在 2020 年 09 月 09 日 09:21，[Bai Chengxiao](#) 写道：

王先生 您好，

鉴于您的反馈，排查此问题还需要以安全模式引导系统。您可以尝试开机后即长按电源键强制关机反复此操作三次，系统应该以安全模式引导启动。

如果上述方法未能生效请您再联系，我们将及时为您提供帮助。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: 王智勇 <15097068919@126.com>

发送时间: Tuesday, September 8, 2020 6:33 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02899-P3H0B8] %国网-平凉供电公司用户反馈关机或重启时蓝屏问题% 案例重新分配 CMIT: 0001961

换了这个版本的网卡驱动还是重启死机。

淡泊明志，宁静致远

在 2020 年 09 月 08 日 15:56, [Bai Chengxiao](#) 写道:

王先生 您好,

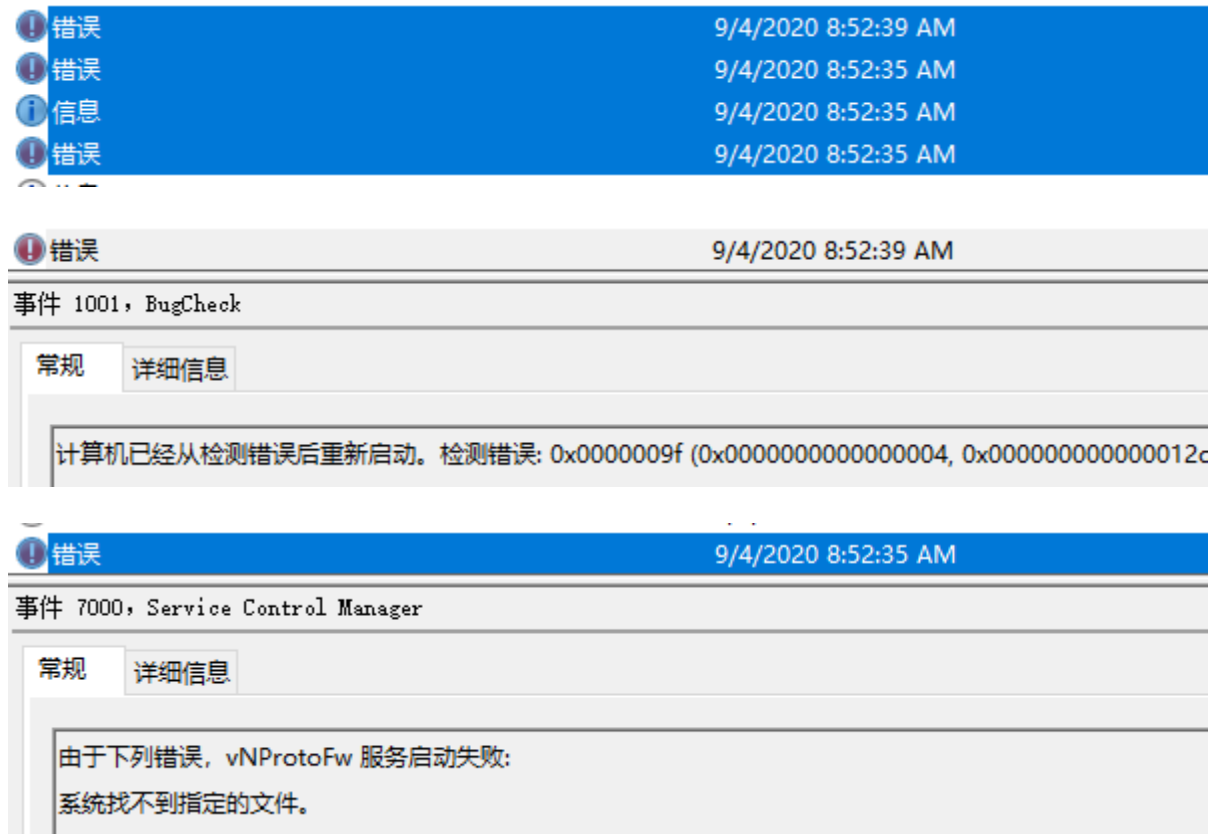
非常感谢您上传的系统日志。通过日志分析我们发现以下几点问题请您进行排查。

问题分析:

多次蓝屏前都有 vNProtoFw 服务启动失败事件。而且 vNProtoFw 服务文件为内核模式驱动，应该是 64 位驱动但是却存储在 C:\Windows\SysWOW64 目录下。此目录为存储 32 位可执行镜像文件目录，并非内核模式驱动程序文件默认存储路径。所以请排除此驱动。

另外，从蓝屏 DUMP 文件中可以看到。蓝屏事件发生原因是由于更改 PNP 设备电源状态等待超时导致。从调用堆栈中分析有可能与网卡驱动有关。

以下是上述问题分析依据截屏



事件 7045, Service Control Manager

常规

详细信息

服务已安装在系统中。

服务名称: vNProtoFw

服务文件名: C:\Windows\SysWOW64\vNProtoFw_x64.sys

服务类型: 内核模式驱动程序

服务启动类型: 自动启动

服务帐户:

0: kd> !analyze -v

```
*****
*
*                               Bugcheck Analysis
*
*****
```

DRIVER_POWER_STATE_FAILURE (9f)

A driver has failed to complete a power IRP within a specific time.

Arguments:

Arg1: 0000000000000004, The power transition timed out waiting to synchronize subsystem.

Arg2: 000000000000012c, Timeout in seconds.

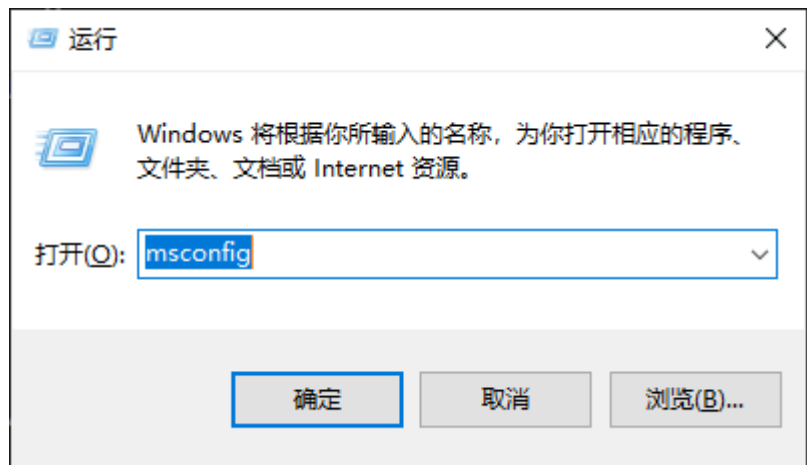
Arg3: ffff9c85e53b9040, The thread currently holding on to the Pnp lock.

Arg4: fffff8035300d800, nt!TRIAGE_9F_PNP on Win7 and higher

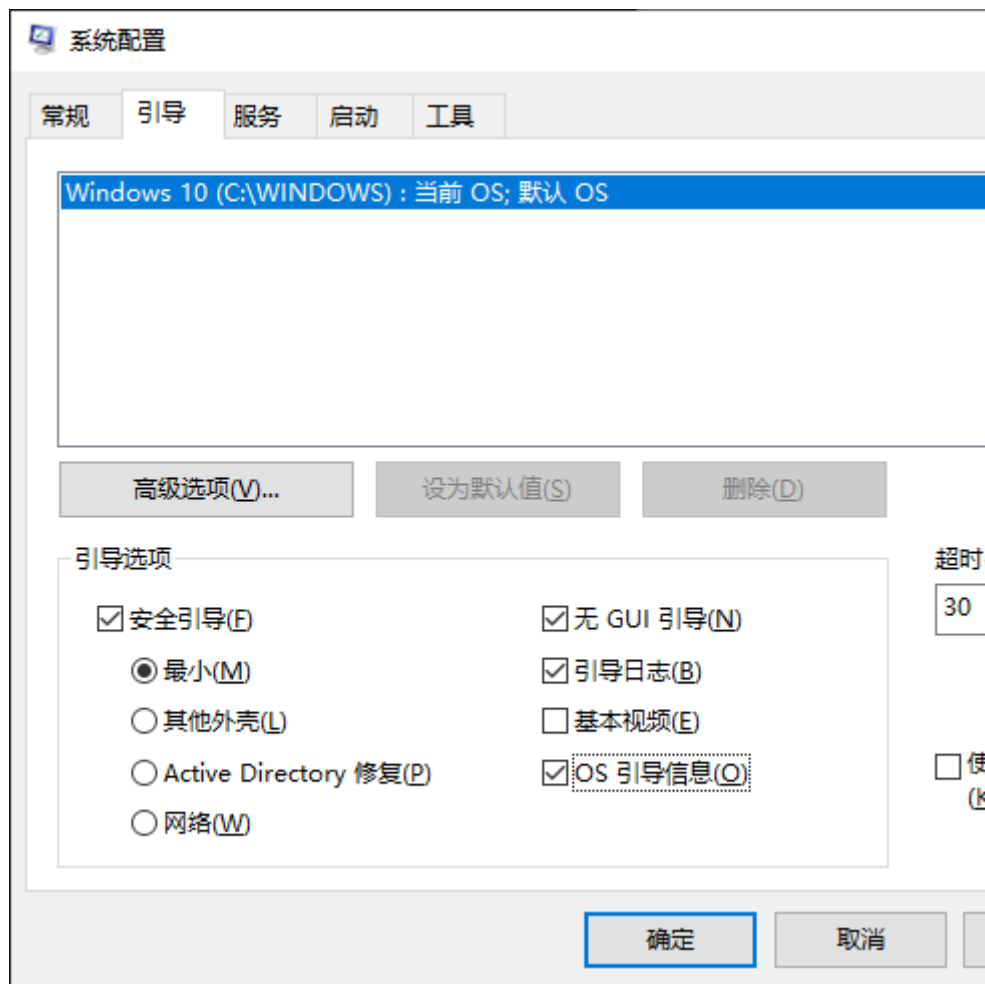
排查方法:

1) 配置计算机以安全模式引导:

1. 右键单击屏幕左下角开始菜单然后选择运行, 在运行对话框内输入 msconfig 后点击确定。



2. 在系统配置中按照以下截图配置并重启计算机



3. 请您反馈安全模式下测试结果。如果蓝屏问题依然存在, 请您按照上一次日志收集步骤收集日志并上传至日志收集服务器。

如果您在排查过程中遇到任何问题请随时联系, 我们将及时为您提供帮助。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Friday, September 4, 2020 3:42 PM

收件人: '15097068919@126.com' <15097068919@126.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02899-P3H0B8] %国网-平凉供电公司用户反馈关机或重启时蓝屏问题% 案例重新分配
CMIT:0001961

王先生 您好,

根据之前的讨论, 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: 联想 M920T 新装 CMGE 系统后在通过开始菜单关机/重启时发生蓝屏报错。需要协助分析问题原因, 并提供相关修

复建议。

问题范围: 就本案定义的问题给予最大的技术支持, 如果能及时解决本案抑或涉及到三方, 或者是 **by-design** 的行为, 我们将考虑关闭本案。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分 **case** 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.

日志收集步骤:

1. 下载解压缩附件日志收集工具以管理员权限运行。点击收集开始日志收集。并将收集的日志上传至上传系统。



2. 将%SystemRoot%\MEMORY.DMP 上传至日志上传系统。

日志上传系统登陆地址: <https://cduec.cmgos.com/>

用户名: gwmrw

密码: gwmrw

如果您在登陆日志上传系统时遇到如下错误时请不要关闭浏览器并点击后退按钮即可。



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。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

发件人: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: Friday, September 4, 2020 1:51 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-02899-P3H0B8] %国网-平凉供电公司用户反馈关机或重启时蓝屏问题% 案例重新分配 CMIT:0001961

Hi 柏成潇

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码： [CAS-02899-P3H0B8](#)

案例等级： 免费

案例描述： 平凉供电公司王先生反馈预装神州网信系统的联想电脑点关机或重启时会死机蓝屏，无法关机只

能强制关机后重新启动。

建议用户重装试试，用户不想重装希望排查问题原因。

系统版本 v0-h.1020，蓝屏报错截图见注释。

用户信息如下：

单位名称 国网平凉供电公司

姓名 王先生

电话 15097068919

邮箱 15097068919@126.com

序列号 0101200174735

创建人：冯振昌

创建时间：2020/9/4 10:46