

何先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于当前未发生此问题，经您确认，此 case 将暂做归档处理， 以下为案例总结，请您知悉：

Case No： CAS-09414-B7K6L2

问题描述：

=====

用户反馈系统会不定时出现分辨率显示异常的问题，在出现该问题时，分辨率窗口不可点选。

问题分析：

=====

目前判断与三方管控应用有关，用户可在发现此问题后按之前邮件内容收集日志后回复此邮件，可继续对此问题进行处理。

案例总结：

=====

以上，经用户同意，该 case 暂做归档处理，如有其他问题，可随时联系我们，谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 7 月 20 日 16:03
收件人: '何先生' <422843130@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09414-B7K6L2] % 广东省广州市南沙区南沙街道社区卫生服务中心用户分辨率异常 % 初次响应 CMIT:0001243

何先生，您好：

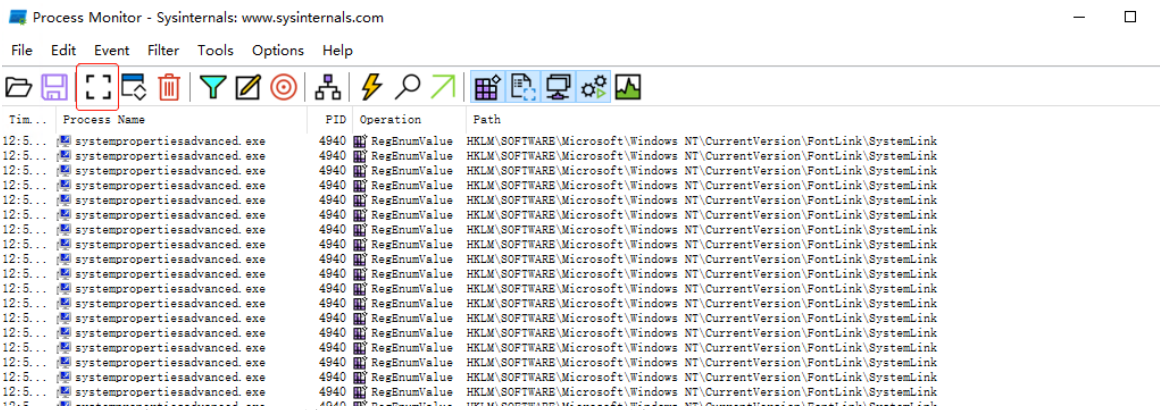
如刚才电话沟通，您可以按照如下方式收集 procmon 日志，需要收集分辨率正常与异常两份进行对比，步骤一致：

- 1， 下载附件两个工具并保存至本地后解压
- 2， 解压后运行 CMGELogCollector.exe， 保持默认勾选， 点击“收集”， 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



- 3， 解压完成后， 双击执行 procmon64.exe

显示如下界面， 并点击 capture 按钮， 先暂停收集， 准备进行捕获



点击 clear 按钮， 清空当前窗口， 重新点击 capture 按钮， 开始捕获



复现问题步骤（即打开显示分辨率页面，无法调节或可以正常调节的选项），再次点击 capture 按钮，停止捕获

显示

让 HDR 和 WCG 视频、游戏和应用中的画面更明亮、更生动。



多显示器设置

点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK, 并将此文件回传给我进行分析

将第 2 步和第 3 步生成的日志上传至以下 CDUC 系统。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdmc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：sqwsfwhe01

密码：sqwsfwhe01

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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 7 月 19 日 15:46

收件人: 何先生 <422843130@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09414-B7K6L2] % 广东省广州市南沙区南沙街道社区卫生服务中心用户分辨率异常 % 初次响应 CMIT:0001243

何先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈系统会不定时出现分辨率显示异常的问题, 在出现该问题时, 分辨率窗口不可点选。

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。

下一步动作:

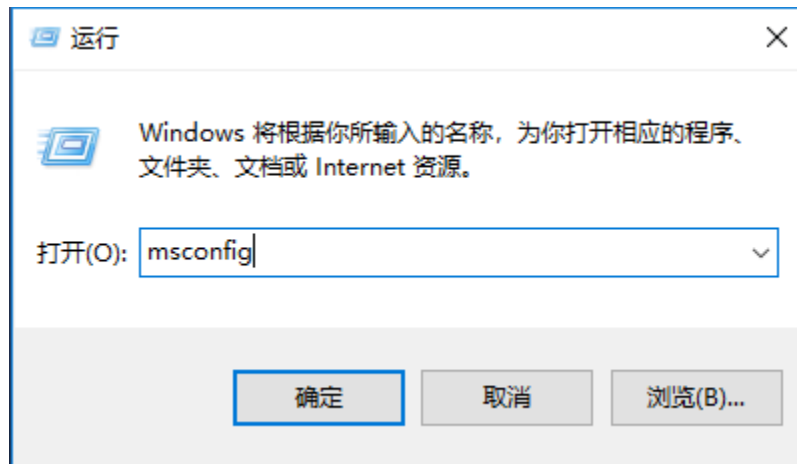
当出现此问题时, 请按如下步骤启用 clean boot 来进行查看问题是否能够解决:

clean boot:

在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置, 在“常规”下选择“有选择的启动”, 勾选加载系统服务和加载启动项。在“服务”选项下, 勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”, 再点击“全部禁用”-确定, 重启进入 Clean boot。

步骤操作:

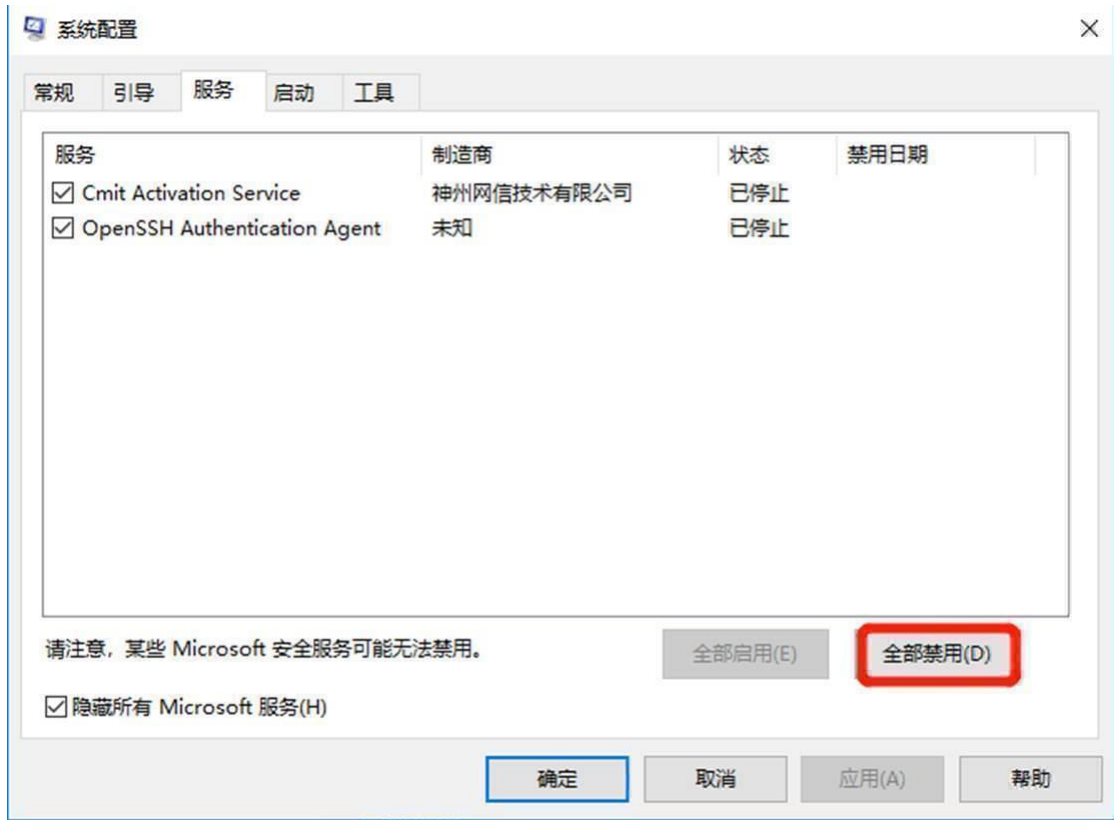
- 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定



- 重启进入 Clean boot

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 7 月 19 日 12:36
收件人: 何先生 <422843130@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09414-B7K6L2] % 广东省广州市南沙区南沙街道社区卫生服务中心用户分辨率异常 % 初次响应 CMIT:0001243

何先生 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-09414-B7K6L2 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”。