

杨先生 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: 设备在正常使用过程中编辑 Excel 时出现蓝屏。

问题范围: 分析蓝屏转储文件调查蓝屏产生原因。

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.

#### 问题分析:

根据蓝屏转储文件分析发现, 造成蓝屏的根本原因与 Excel 操作无关。此问题是由于设备作为 Hyper-V 服务器上运行的虚拟机中有一个虚拟机进程异常造成处理器 1 无法响应所导致的超时蓝屏。

#### 解决办法:

由于此问题与虚拟机中的工作负载相关所以并非必现问题。建议您在不需要虚拟机时将虚拟机关闭。

#### 蓝屏日志:

以下是此次 BSOD 转储日志部分内容供您参考。

#### CLOCK\_WATCHDOG\_TIMEOUT (101)

An expected clock interrupt was not received on a secondary processor in an MP system within the allocated interval. This indicates that the specified processor is hung and not processing interrupts.

Arguments:

Arg1: 0000000000000030, Clock interrupt time out interval in nominal clock ticks.

Arg2: 0000000000000000, 0.

Arg3: ffffa7812f6c2180, The PRCB address of the hung processor.

Arg4: 0000000000000001, The index of the hung processor.

FAILURE\_BUCKET\_ID:

CLOCK\_WATCHDOG\_TIMEOUT\_VID\_HYPERCALL\_winhvr!WinHvpSpecialListRepHypercall

BUCKET\_ID: CLOCK\_WATCHDOG\_TIMEOUT\_VID\_HYPERCALL\_winhvr!WinHvpSpecialListRepHypercall

PRIMARY\_PROBLEM\_CLASS:

CLOCK\_WATCHDOG\_TIMEOUT\_VID\_HYPERCALL\_winhvr!WinHvpSpecialListRepHypercall

FAILURE\_ID\_HASH\_STRING:

km:clock\_watchdog\_timeout\_vid\_hypercall\_winhvr!winhvpspeciallistrephypercall

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](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

## 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。

---

发件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: Monday, September 28, 2020 4:15 PM

收件人: Yang Xiaoling <[yangxl@cmgos.com](mailto:yangxl@cmgos.com)>

抄送: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-03041-Y9G8D6 ] % 呼叫中心办公设备蓝屏问题 % 初次响应  
CMIT:0001350

杨泉凌 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 柏成潇。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-03041-

Y9G8D6 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”。