

王先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据目前的案例情况，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

案例总结：

案例描述：

联想客户天津农行大港支行多台 M930s（出厂预装神州网信）出现如下问题：

- 1、开机自动进入自动修复（无法修复成功）
- 2、使用中蓝屏

案例进展：

向客户发送案例分析邮件，是由于大量文件损坏导致此问题。

并和用户沟通，确认最终用户暂无进一步反馈，暂时归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 3 月 26 日 9:53

收件人: 'Peng Peng32 Wang' <wangpeng32@lenovo.com>

抄送: 'YangJ Li | 李洋' <liyangj@lenovo.com>; 'Hongfa HF3 Ou' <ouhf3@lenovo.com>;

'Peter Qi' <qixs1@lenovo.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请 [案例号: CAS-11035-J2X7J5] % |普通事件|Lenovo|系统间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001060

王先生，您好

案例进展：

- 目前怀疑是文件丢失/损坏造成系统无法启动。
- 文件丢失/损坏的问题,我们看到的只是损坏后的结果。Windows 默认没有机制记录文件丢失或者损坏的时间和原因。
- 针对类似问题，每台问题机器丢失/损坏的文件大概率不完全一致。因此替换修复文件的方式并不能完全解决类似问题。
- 建议重置或重装系统。

案例分析：

- 1) 根据提供的日志成功复现问题现象
- 2) 运行 `Dism /Cleanup-image:C:\ /scanhealth /LogPath:C:\output.log` 。对系统进行 Readiness Check，发现大量 File Corruption。
- 3) 本地 debug 确认当前机器蓝屏 Bugcheck: 0XEF 反复蓝屏问题是由于之前扫描到的 dll 文件损坏/丢失导致的。从 live debug 输出中我们发现在加载 `msvcp_win.dll` 的时候报错。此 dll 无法找到,随后 CSRSS 就进入 terminate routine.

```
03c0:03c4 @ 00059500 - LdrpResolveDllName - ENTER: DLL name: C:\Windows\system32\msvcp_win.dll  
03c0:03c4 @ 00059500 - LdrpResolveDllName - RETURN: Status: 0xc0000135 ///
```

这个报错是 dll 找不到的意思.

日志内容：

2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	Summary:
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	Operation: Detect only
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	Operation result: 0x0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	Last Successful Step: CSI store detection completes.
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	Total Detected Corruption: 64
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CBS Manifest Corruption: 0

2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CBS Metadata Corruption: 0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CSI Manifest Corruption: 0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CSI Metadata Corruption: 0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CSI Payload Corruption: 64
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	Total Repaired Corruption: 0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CBS Manifest Repaired: 0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CSI Manifest Repaired: 0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CSI Payload Repaired: 0
2024-03-21 17:14:20, Info	CBS	CSI Store Metadata refreshed: True

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2024 年 3 月 21 日 17:08
收件人: 'Peng Peng32 Wang' <wangpeng32@lenovo.com>
抄送: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>; Hongfa HF3 Ou <ouhf3@lenovo.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 转发: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请 [案例号: CAS-11035-J2X7J5] % |普通事件|Lenovo|系统间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001060

王先生, 您好

已经收到您的邮件, 我会尽快复现问题并展开分析。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>
发送时间: 2024 年 3 月 21 日 9:41
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>; Hongfa HF3 Ou <ouhf3@lenovo.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>
主题: 转发: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

贾工好:

以下链接为用户提供的抓取数据。还请结合之前提供的 full dmp 查看。辛苦

二、抓取的数据已经上传网盘和 Filezilla, 后续还请您帮助跟进, 另外, 客户再三强调请各位相关人注意以下两点:

- 1、注意数据保密, 分析后, 请销毁
- 2、不要向工商银行总行或省行提及此事, 否则会有数据外流的追责, 还请务必协助!

链接: <https://pan.baidu.com/s/1pBkqgmXgWU1g9mfCylsKMA?pwd=r7zx>
提取码: r7zx

发件人: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>
发送时间: 2024 年 3 月 21 日 9:36
收件人: Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>; Bo Bo2 Yan <yanbo2@lenovo.com>; Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; HuiD Wang <wanghuid@lenovo.com>
抄送: Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏 <yangkp1@lenovo.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Di Di7 Wang <wangdi7@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>; Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>
主题: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

王鹏好:

一、测试的问题, 客户表示会自行在内网测试, 暂不需要做压力测试, 但是由于他的权限无法使用柜员等业务应用, 只能在办公软件等层面进行测试, 复现问题的几率比较小。

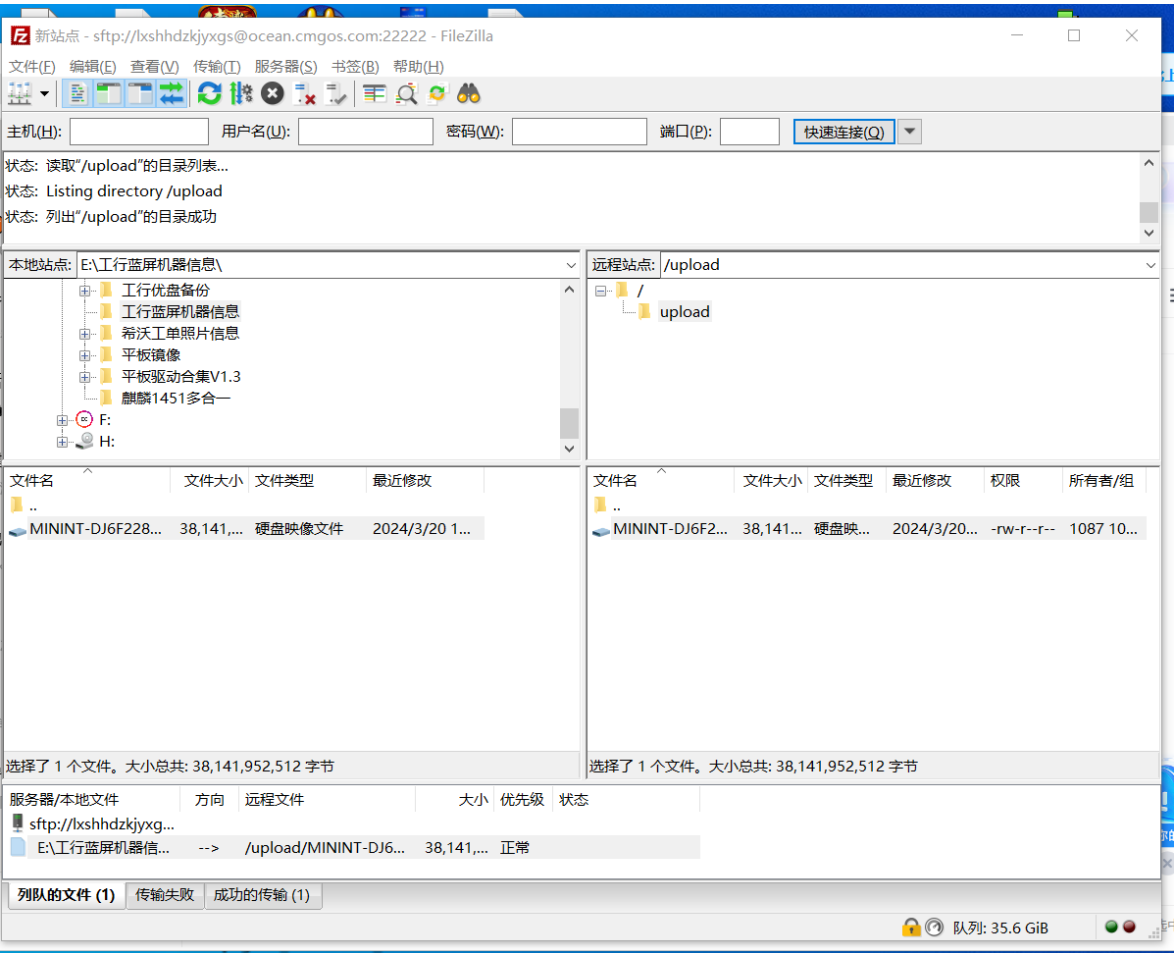
二、抓取的数据已经上传网盘和 Filezilla, 后续还请您帮助跟进, 另外, 客户再三强调请各位相关人注意以下两点:

- 1、注意数据保密，分析后，请销毁
- 2、不要向工商银行总行或省行提及此事，否则会有数据外流的追责，还请务必协助！

链接：<https://pan.baidu.com/s/1pBkqgmXgWU1g9mfCylsKMA?pwd=r7zx>

提取码：r7zx

--来自百度网盘超级会员 V8 的分享



发件人: Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>
发送时间: 2024 年 3 月 19 日 16:19
收件人: Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>; Bo Bo2 Yan <yanbo2@lenovo.com>; Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; HuiD Wang <wanghuid@lenovo.com>
抄送: Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏 <yangkp1@lenovo.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Di Di7 Wang <wangdi7@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>; Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>
主题: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

Dear:

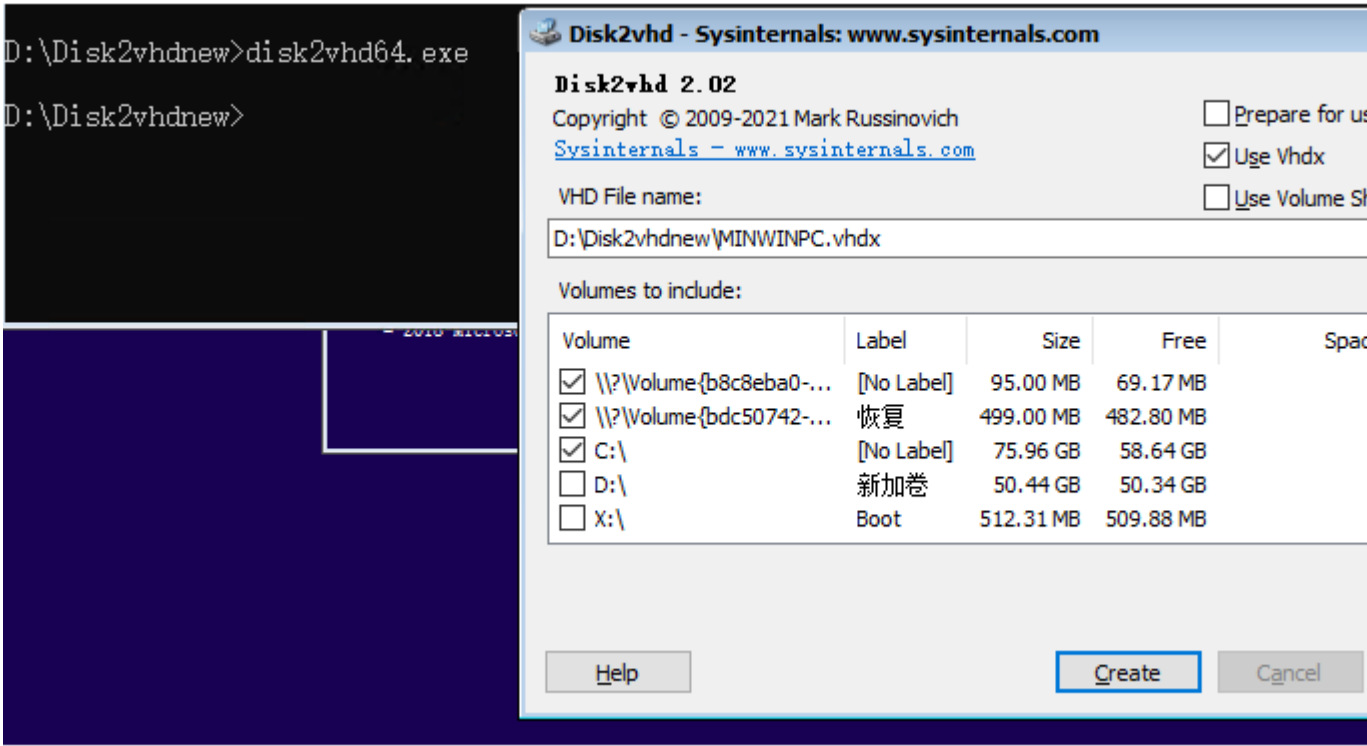
附件为网信同事提供的一个工具，是可以在无法进入系统的主机上，通过 PE 或 Windows 10 神州网信政府版安装介质启动复现问题的电脑，从而抓取到一些网信同事所需要的数据。还请协调用户是否可支持抓取并提供。辛苦

具体操作流程如下：同时抓取到的数据除上传到网信的外也请邮件发出一份。辛苦。

日志收集：

请按照如下的步骤收集 p2v 日志。

- 1) 将下载、解压后的 disk2vhd 工具保存至 U 盘或用户磁盘。使用 PE 或 Windows 10 神州网信政府版安装介质启动复现问题的电脑，
- 2) （以神州网信安装介质启动为例）按下 Shift+F10 调出命令提示符，导航至 disk2vhdnew 文件夹，运行如下命令：**disk2vhd64.exe**
- 3) 取消 Use Volume Shadow Copy 勾选，选择除了数据盘、U 盘以外的所有分区，然后生成 VHDX 文件。文件保存：需要将 vhd 文件保存至除 C 盘之外的磁盘。



针对较大的文件，您可以通过如下方式上传。

日志上传：

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

l Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

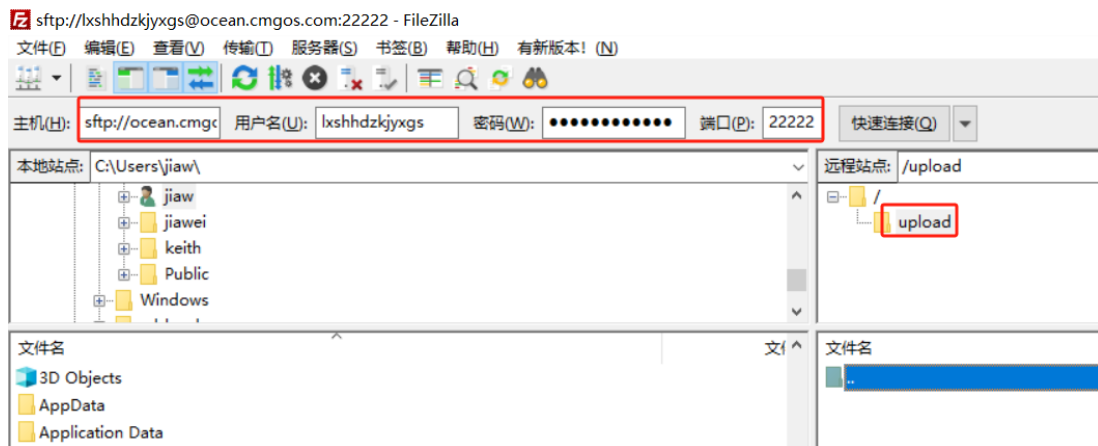
l 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

l 用户名为: lxshhdzkjyxgs (区分大小写)

l 密码: y5YZMHYNbpVx

l 端口: 22222

登陆之后，查看/upload/文件夹



发件人: Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>

发送时间: 2024 年 3 月 15 日 10:03

收件人: Bo Bo2 Yan <yanbo2@lenovo.com>; Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; HuiD Wang <wanghuid@lenovo.com>; Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>

抄送: Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏 <yangkp1@lenovo.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Di Di7 Wang <wangdi7@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>; Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>

主题: RE: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

闫博,

此事 服务团队东北 ASM 李洋 正在协调工程师处理，并已经升级二线技术协助排查。
我会协同我同事李洋跟进此事。

专业服务
尽在「联想服务+」



侯砚杰 Eugene Hou

大客户服务经理 Account Service Manager
SSG China 方案服务营销及交付中心

Tel: 18910863861

E-mail: houyj5@lenovo.com

Address: 北京市海淀区西北旺东路10号院2号楼联想总部西区



From: Bo Bo2 Yan <yanbo2@lenovo.com>

Sent: Thursday, March 14, 2024 5:00 PM

To: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; HuiD Wang <wanghuid@lenovo.com>;
Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰
<houyj5@lenovo.com>

Cc: Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏 <yangkp1@lenovo.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Di Di7
Wang <wangdi7@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁
<luninga@lenovo.com>; YangJ Li | 李洋 <liyangi@lenovo.com>; 120018
<120018@lenovoservice.com>; Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>

Subject: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

砚杰, 安排资深工程师协助上门看吧, 辉哥给下支持, 看下现象抓下包。谢谢。

闫博

联想商用大客户

北京市海淀区西北旺东路 10 号院 1 号楼 邮编 100094

联想(北京)有限公司

18601380578

yanbo2@lenovo.com



发件人: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>

发送时间: 2024 年 3 月 14 日 16:52

收件人: HuiD Wang <wanghuid@lenovo.com>; Peng Peng32 Wang
<wangpeng32@lenovo.com>

抄送: Bo Bo2 Yan <yanbo2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏
<yangkp1@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <houyj5@lenovo.com>; Peter Qi

<qixs1@lenovo.com>; Di Di7 Wang <wangdi7@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军
<dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; YangJ Li | 李洋
<liyangj@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>; Chunxiang CX2 Yang
<yangcx2@lenovo.com>

主题: RE: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

辉哥，鹏哥好，

下方为四平工行机器蓝屏故障的目前进展，跟客户确认目前所有出现蓝屏的机器，故障出现时都是采用一键恢复的方式解决问题，没有重新安装过操作系统，应都为联想出厂的定制镜像，客户使用原因，很难禁用软件，还请帮忙协同处理，十分感谢

From: Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>

Sent: Thursday, March 14, 2024 10:34 AM

To: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Di Di7 Wang
<wangdi7@lenovo.com>; Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董
晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018
<120018@lenovoservice.com>

Cc: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏
<yangkp1@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>

Subject: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

@YangJ Li | 李洋

李洋好：

从前端提供的三个 dmp 文件分析看，都是DLL的动态数据库文件损坏或丢失导致。查看指向，为 scclient.exe（沈阳通用软件开发的一款网络管理软件客户端）导致的启动数据库文件 msvcr120.dll

异常。建议请用户取几台复现几率较大的主机，（之前沟通时了解到用户有多台该机型并未投入使用）卸载该软件后重新安装上安全补丁后验证，确认下在不安装该管理软件的情况下是否还是出现蓝屏无法启动的情况。

```

Memory 0
Parameter[0]: 00000000
Parameter[1]: 00000000
Attempt to read from address 00000000

PROCESS_NAME: scclient.exe

READ_ADDRESS: 00000000

ERROR_CODE: (NTSTATUS) 0xc0000005 - 0x%p          0x%p

EXCEPTION_CODE_STR: c0000005

EXCEPTION_PARAMETER1: 00000000

EXCEPTION_PARAMETER2: 00000000

STACK_TEXT:
f:\dd\vctools\crt\crtw32\string\
No source found for 'f:\dd\vctools\crt\crtw32\string\

SYMBOL_NAME: msvcrt120!memcpy+2a

MODULE_NAME: msvcrt120

IMAGE_NAME: msvcrt120.dll

STACK_COMMAND: ~166s; .ecxr ; kb

FAILURE_BUCKET_ID: NULL_CLASS_PTR_READ_STRING_DEREFERENCE

OS_VERSION: 10.0.17763.1

```

发件人: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>

发送时间: 2024 年 3 月 13 日 18:00

收件人: Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Di Di7 Wang <wangdi7@lenovo.com>; Peng
Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>; Mingyang MY42 Wang
<wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁
<luninga@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>

抄送: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏
<yangkp1@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>

主题: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

王鹏好：由于相关文件太大了，已打包压缩并上传网盘 链接：
https://pan.baidu.com/s/1_o2Vbhoul7NtyYetOaCLd1w?pwd=fvh3 提取码: fvh3

情况如下：

客户反馈，不定时无规律出现这样蓝屏故障的都是同批次的 M930T 这个型号，其他联想机型同样也是安装的同版本操作系统，没有出现蓝屏故障的。工行有一个内网 win10 政府网信版更新服务器在他们总行，他们的更新也是通过总行的更新服务器自动更新，只不过四平工行信息科技的工作人员在电脑出现蓝屏后，选择一键恢复，然后手动点系统更新，并且安装他们工行工作软件，全部更新完后，交给使用人员使用。使用中不定时无规律出现蓝屏故障。

问题反馈：1，蓝屏 DMP 文件（已收集）2，蓝屏具体现象（已拍故障视频）3，蓝屏后安全模式是否可正常进入？（无法进入安全模式与二线王工联系，王工指导下也无法进入安全模式）。4，无法进入安全模式，问题 4 无法确认。5，补丁是工行总部更新服务器发布的更新补丁。6，客户是分行无权限确认安全补丁是否与操作系统系统兼容。7，客户不同意再次恢复系统。

下图中的更新程序是最新的更新



发件人: Peter Qi <qixs1@lenovo.com>

发送时间: 2024 年 3 月 13 日 14:36

收件人: Di Di7 Wang <wangdi7@lenovo.com>; Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>; YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>; Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>

抄送: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏 <yangkp1@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>

主题: RE: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

@Di Di7 Wang,

好的，待王鹏收集全资料后我们分两步走吧，一方面升级咱们质量；另一方面我们升级 GSKU 公司看能否获取帮助。

Peter Qi (齐现生)

Mobile: 18910866335

E-mail: qixs1@lenovo.com

Technical Support

Lenovo China CSME-PTS Department

2#Building Sanbiao

No. 8 Shang Di Chuang Ye Road,

Hai Dian District, Beijing, China

100085

[Forums](#) | [Blogs](#) | [RSS](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Flickr](#) | [Wechat](#)



From: Di Di7 Wang <wangdi7@lenovo.com>

Sent: Wednesday, March 13, 2024 2:19 PM

To: Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>; YangJ Li | 李洋 <liyangi@lenovo.com>;

Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军

<dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018

<120018@lenovoservice.com>

Cc: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏

<yangkp1@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>; Peter Qi

<qixs1@lenovo.com>

Subject: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

Loop 齐老师

帮忙看看有机会给 GSKU 开个 case, 请 GSKU 帮忙看看不, 谢谢~

王迪 Di Wang

IDG 产品技术支持

SSG China 方案服务营销及交付中心

Tel: 18519562277

E-mail: wangdi7@lenovo.com

Adress: 北京市海淀区上地五街群英科技园 2 号楼



发件人: Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>

发送时间: 2024 年 3 月 13 日 星期三 13:59

收件人: YangJ Li | 李洋 <liyangi@lenovo.com>; Mingyang MY42 Wang

<wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁

<luninga@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>

抄送: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏

<yangkp1@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>; Di Di7 Wang

<wangdi7@lenovo.com>

主题: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

李洋好：

仅从当前现象看，不排除是用户所安装的安全补丁与系统或当前主机硬件之间的兼容性问题导致。还请帮忙确认：

- 1、请提供下蓝屏 dmp 文件
- 2、邮件描述，蓝屏后重启无法使用，不能使用的具体现象是什么？
- 3、蓝屏后安全模式是否可正常进入？
- 4、如可进入安全模式。卸载安全补丁升级后系统是否可正常启动并使用？
- 5、所描述的安全补丁是什么补丁？系统的还是用户某些特殊软件的安全补丁？
- 6、如是系统的安全补丁，是否与神州网信确认过是否与网信系统兼容？
- 7、沟通时提供的主机编号：M70M2F4J， 查询主机出厂并非定制的 ICBC 的定制版网信系统，是标准版本， 还请使用知识库：192364 中出厂标准网信系统， 通过 rufus 软件制作安装介质后灌装系统并在无其他第三方软件环境下直接安装所描述的安全补丁验证是否还可复现。知识库中镜像名称为：[KT_QH470_GSKU_Win10CMITCS_20201012\[5R30V87077\].iso](#)

Dummy PN for Beam Kit
PIPELINE WINPE OKR Count
ThinkCentre M BOX尊享服务_3年
商台门到桌安装验机
工行分体台式5年延保服务包
SOFTWARE 20H2 KT_M930tsq_M993t_M730q_
SOFTWARE HW - Q470 m80ts m90ts m930ts
SOFTWARE HW - Q470 m80ts m90ts m930ts
SOFTWARE WIN10 GSKU V0 Activation Flag
SOFTWARE CTO - KTQT Win10 GSKU OKR -
SOFTWARE Win10 - CMIT V0 2020 CS-CS-C
SOFTWARE MFGFLAG_OS_Win10_GSKU_V0
SOFTWARE MFGFLAG_NEWPROCESS_COMMON
SOFTWARE MFGFLAG_SHIPSETTING_EFIMODE
SOFTWARE MFGFLAG_NOSLIC
LABEL Intel Core i5 vPro S3 10th(C/L)
PACKAGING Carton-17L-LC
资料盒 T-8

发件人: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>
发送时间: 2024 年 3 月 13 日 12:16
收件人: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018

<120018@lenovoservice.com>; Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>
抄送: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏
<yangkp1@lenovo.com>; Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>
主题: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

Loop 侯砚杰, 谢谢

发件人: YangJ Li | 李洋
发送时间: 2024 年 3 月 13 日 11:45
收件人: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军
<dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018
<120018@lenovoservice.com>; Peng Peng32 Wang <wangpeng32@lenovo.com>
抄送: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>; Kaipeng KP1 Yang | 杨凯鹏
<yangkp1@lenovo.com>
主题: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

王鹏好: 如电话沟通, 目前客户使用的为 ICBC 定制版的神州网信操作系统 (版本见下图), 客户表示此系统为联想出厂预装, 请您指导我们还需要上门收集哪些信息做进一步验证。谢谢
机器序列号 M70M2F4J
故障表现, 在做完工行要求的安全补丁升级后, 有一定几率出现蓝屏, 且重启无法恢复正常。
可以一键还原恢复正常。



发件人: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>

发送时间: 2024 年 3 月 13 日 9:48

收件人: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018 <120018@lenovoservice.com>

抄送: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>

主题: RE: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

Liyang 好, 已经跟客户沟通过, 他误以为是骚扰电话没有接通, 您电话是 13796656600 吗

From: YangJ Li | 李洋 <liyangj@lenovo.com>

Sent: Tuesday, March 12, 2024 6:27 PM

To: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军

<dongxj@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018
<120018@lenovoservice.com>

Cc: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>

Subject: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

你好：我和四平服务站了解了情况，工程师通过联想现有工具检测，没有硬件问题，现场也没有复现故障。我想和客户直接沟通一下，但是，我今天分别在中午和下午给客户打了 3 次电话，一直是被拒接，请问还有其他联系人吗？或者我明天再联系客户

发件人: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>

发送时间: 2024 年 3 月 12 日 16:53

收件人: Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>; YangJ Li | 李洋
<liyangi@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018
<120018@lenovoservice.com>

抄送: Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>

主题: RE: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

各位好，请问四平工行的情况有什么进展了吗，客户刚才来电咨询，目前还没人联系过他，还请同步进程，十分感谢

From: Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>

Sent: Monday, March 11, 2024 11:48 AM

To: YangJ Li | 李洋 <liyangi@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; 120018
<120018@lenovoservice.com>

Cc: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>

Subject: RE: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

江波好：

如沟通，请配合李洋的工作，需要我支持的随时联系

董晓军 Xiaojun Dong

东北区域交付渠道管理

SSG China 服务交付渠道管理平台

Tel: 18910864505 13946045768

E-mail: dongxj@lenovo.com



From: YangJ Li | 李洋 <liyangi@lenovo.com>

Sent: Monday, March 11, 2024 10:35 AM

To: Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>; Xiaojun Dong | 董晓军 <dongxj@lenovo.com>
Cc: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>
Subject: 回复: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

董姐，请帮助让四平站反馈一下具体情况呗，我找 L2 进行一下技术升级，谢谢

发件人: Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>
发送时间: 2024 年 3 月 11 日 10:28
收件人: YangJ Li | 李洋 <liyongj@lenovo.com>
抄送: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>
主题: 转发: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

李洋，麻烦跟进谢谢！



芦宁

大客户服务经理

Account Service Manager

SSG China 方案服务营销及交付中心

Lenovo 联想

Tel: 15524149707

E-mail: luninga@lenovo.com

Address: 辽宁省沈阳市沈河区青年大街 167 号北方国际传媒中心 3 层

发件人: Mingyang MY42 Wang <wangmy42@lenovo.com>
发送时间: 2024 年 3 月 11 日 10:14
收件人: Yanjie YJ5 Hou | 侯砚杰 <hoyj5@lenovo.com>; Ning Lu | 芦宁 <luninga@lenovo.com>
抄送: Bo Bo2 Yan <yanbo2@lenovo.com>; Chunxiang CX2 Yang <yangcx2@lenovo.com>
主题: 吉林四平工行订单 1001356089 机器频繁蓝屏问题解决申请

Yanjie, Luning 好,

吉林四平工行订单 1001356089 是 35 台 M930T, win10 操作系统, 2021 年 8 月下单, 其中 13 台机器出现不断蓝屏情况, 其中 10 台机器上周客户通过小程序报修四平联想上门检测回复硬盘和主板没有问题, 但是不清楚蓝屏原因。检测后又有 3 台没有检测过的机器出现蓝屏问题, 客户意见较大, 希望拿出解决方案, 可以正常使用机器办公。还请帮忙协调安排上门检测或者其他方式查找出蓝屏原因, 解决客户问题, 十分感谢

客户上门地址: 吉林省四平市铁西区英雄大街 258 号 王旭东 13664340516

王明阳



大客户在线销售经理

B1 金融业务处

座机：010-58838361

手机：18910866471

邮件：wangmy42@lenovo.com

地址：天津市东丽区融合广场 2 号楼 1 门五层

邮编：300000
