

杨先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于目前已认定为第三方软件的兼容性导致的蓝屏问题，非操作系统导致，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉，谢谢：

Case No: CAS-04027-B7D2Z5

问题描述：

=====

用户反馈操作系统频繁蓝屏，需要紧急处理

问题分析：

=====

用户经测试分析发现该问题由第三方软件的兼容性导致，与操作系统无关，暂不需要后续支持工作。

问题总结：

=====

经用户确认，此 case 将暂做归档处理。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，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: 2021 年 4 月 15 日 15:00

收件人: 'yangwt@sinosure.com.cn' <yangwt@sinosure.com.cn>

抄送: Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Case_Notification

<Case_Notification@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04027-B7D2Z5] % 中国出口信用保险公司频繁蓝屏 % 初次响应
CMIT:0001247

杨先生, 您好:

由于电话未联系到您, 循例想问一下, 目前 case 进展如何, 是否有什么问题需要协助分析处理, 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: 2021 年 4 月 12 日 17:53
收件人: yangwt@sinosure.com.cn
抄送: Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04027-B7D2Z5] % 中国出口信用保险公司频繁蓝屏 % 初次响应
CMIT:0001247

杨先生, 您好:

如刚才电话沟通, 目前关于您方的蓝屏问题经确认为多款三方应用的兼容性导致, 目前三方厂商也已在现场进行处理中, 该问题暂未发现与操作系统的相关联系。为确保用户顺利部署操作系统的完成, 接下来我将以邮件及微信的方式与您保持沟通, 并跟进该问题的进展。

以下为自 4 月 10 日首次联系之后的排查进度, 请您知悉:

1, 4 月 10 日下午, 收到用户反馈, 数十台单位电脑出现蓝屏现象 (包括 Win7)。经了解, 有如下问题背景:

- 操作系统的安装方式为 OEM 出厂自带和 ghost 安装两种
- 蓝屏问题的发生场景: 1) 拷贝数据; 2) 联网操作; 3) 随机发生; 每个场景在单台电脑上均不固定发生, 且多台电脑有类似情况
- 用户终端数量为 1000+, 发生概率为 10%左右

2, 由于 CMIT 不支持 ghost 安装方式, 因此该问题排查主要集中在 OEM 出厂自带的操作系统上, 建议用户固定问题发生场景, 确认测试用机用于问题分析并整理记录;

3, 4 月 11 日下午, 用户确认一台随机发生蓝屏问题的用户电脑用于问题分析, 经远程排查, 如下结论:

- 通过日志分析，多次随机蓝屏的 bugcheck 相同，均为 0X13a，属同一问题导致，即缓冲区溢出的异常导致的堆在当前操作期间检测到无效的内部状态。

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-hardware/drivers/debugger/bug-check-0x13a--kernel-mode-heap-corruption>

- 通过 dump 查看，明确引发蓝屏问题的为第三方应用 inode 进程。

下一步动作：

- 等待第三方厂商的排查结果
- 如后续可能带来其他兼容性问题，待收到您方反馈后，提供操作系统方面的支持

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



已为您创建 sftp 账号，请下载 Filezilla，使用如下地址及账号密码登录并上传日志：

日志内容：

1，无操作随机蓝屏 dump；

2，附件日志收集工具内容

请您按如下方法收集系统相关日志：

- 使用附件日志收集工具 CMGELogCollector，按如下图所示勾选后点击收集，收集完毕后将在当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。将该文件上传给我。

- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定位压缩文件。



Filezilla 下载地址: <https://www.filezilla.cn/download/client>

客户端 - FileZilla 中文网

www.filezilla.cn

FileZilla 是一种快速、可信赖的 FTP 客户端以及服务器端开放源代码程式，具有多种特色、直观的接口。可控性、有条理的界面和管理多站点的简化方式使得 Filezilla 客户端版成为一个方便高效的 FTP 客户端工具。

Windows 平台

文件名	FILEZILLA 32位 安装版	FILEZILLA 32位 绿色版	FILEZILLA 64
软件版本	3.51.0	3.51.0	3.51.0
更新时间	2020-10-20	2020-10-20	2020-10-
支持系统	支持Windows 8.1和10的32位版本。	支持Windows 8.1和10的32位版本。	支持Windows 8.1和10
	立即下载	立即下载	立即下载

SFTP 的用户名和密码，如下：

外网登陆地址：sftp:// ocean.cmgos.com:22222，进入 upload 文件夹

账户名：ckxybx

密码：Acsrtye342DV

 sftp://YNQXJ@ocean.cmgos.com:22222 - FileZilla

文件(E) 编辑(E) 查看(V) 传输(T) 服务器(S) 书签(B) 帮助(H) 有新版本! (N)



主机(H): ocean.cmgos.com 用户名(U): YNQXJ 密码(W): 端口(P): 22222 快速连接(Q) ▼

状态: Using username "YNQXJ".

状态: Connected to ocean.cmgos.com

状态: 读取目录列表...

状态: Listing directory /

状态: 列出"/"的目录成功

状态: 读取"/upload"的目录列表...

状态: Listing directory /upload

状态: 列出"/upload"的目录成功

本地站点: C:\Users\liqi\	远程站点: /upload
<ul style="list-style-type: none"> liqi Public Windows D: 	<ul style="list-style-type: none"> upload
文件名 文件... 文件类型 最近修改 ..	文件名 文 ..