

黄先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，此问题将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-02311-H2J9Q6

Case No：CAS-02328-Z1G2W3

问题描述：

=====

- 东阿县供电公司黄先生来电反馈电脑死机问题，用户反馈现有三台安装有 CMGE 系统的电脑，品牌有联想和 Dell，在使用过程中均会出现不定时的电脑无响应，蓝屏的问题。重启后可以正常使用，但之后还会出现此问题。
- 用户反馈大概有 5-6 台电脑使用中出现报错，没有规律

问题分析：

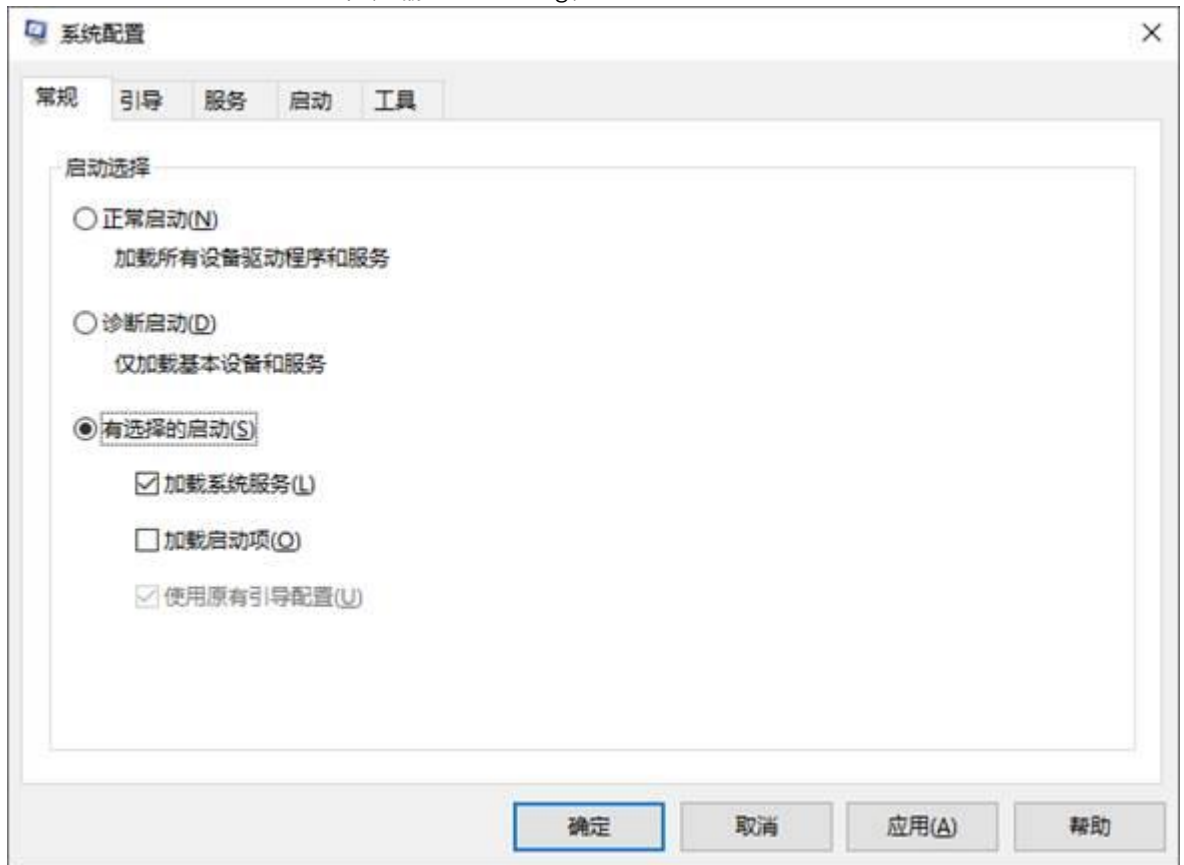
=====

针对死机蓝屏及弹框报错的问题，如用户再次出现此类问题，可以尝试纯净启动操作，以排除驱动，服务等三方应用的干扰项后，再做分析。具体步骤如下：

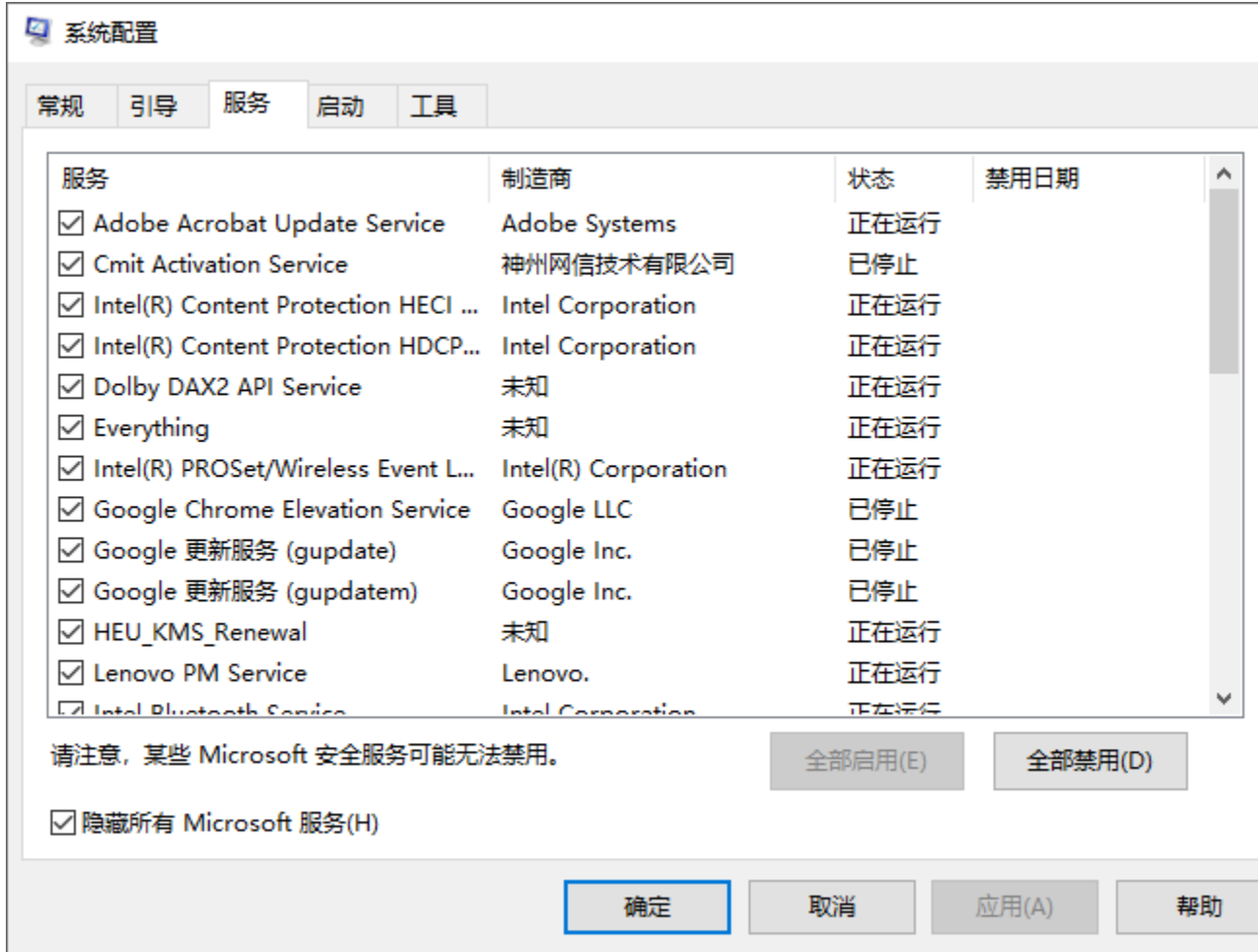
进入纯净模式操作方法（**注意：退出纯净启动模式需手动反向操作以下步骤**）：

=====

1．键入 Windows 键+R 键调出运行栏，输入 msconfig，如下进行配置：



2. 在“服务”页面勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，并点击“全部禁用”



3. 在“启动”页面，点击“打开任务管理器”，手动将第三方应用全部禁用

系统配置

常规

引导

服务

启动

工具

若要管理启动项，请使用任务管理器的“启动”部分。

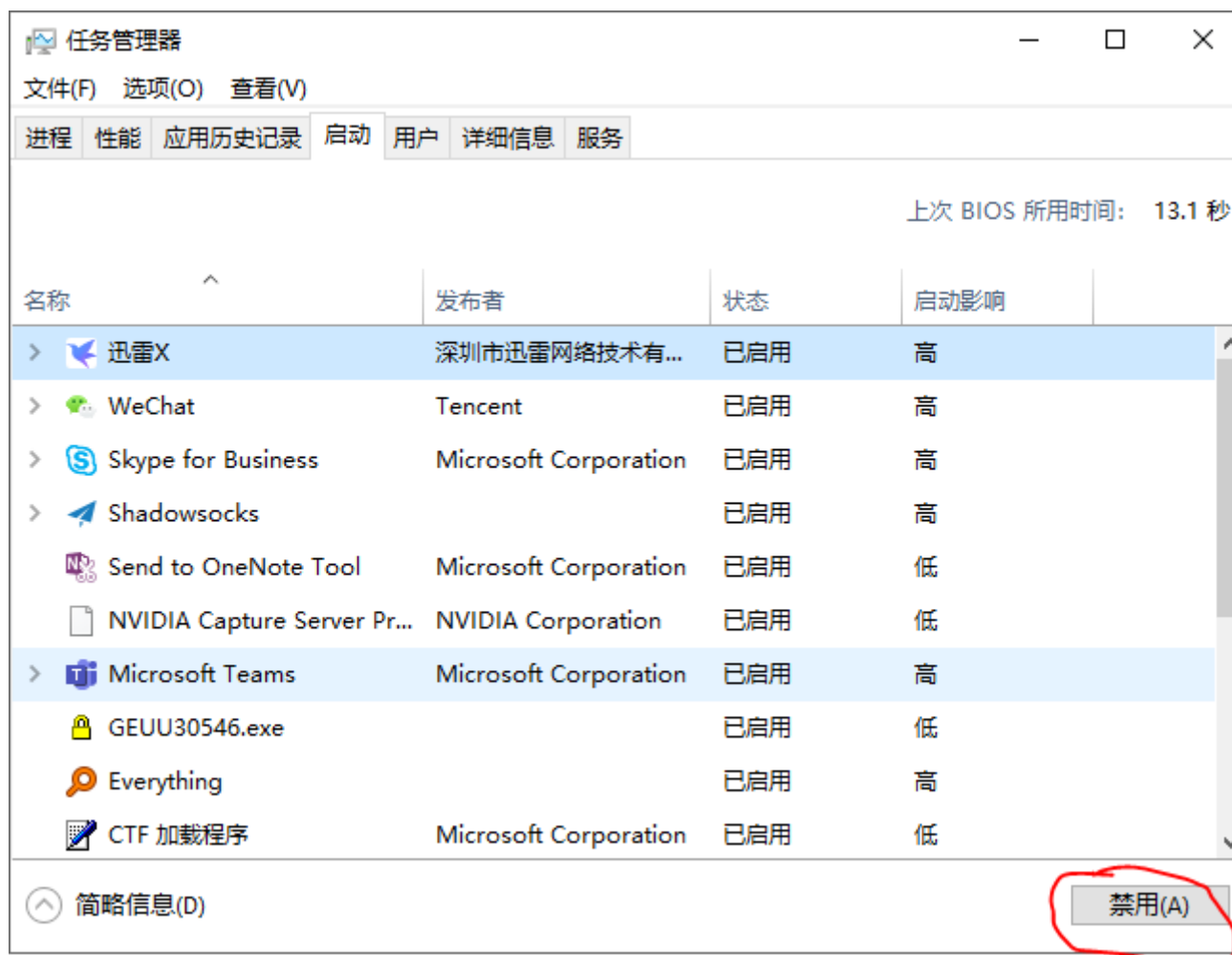
[打开任务管理器](#)

确定

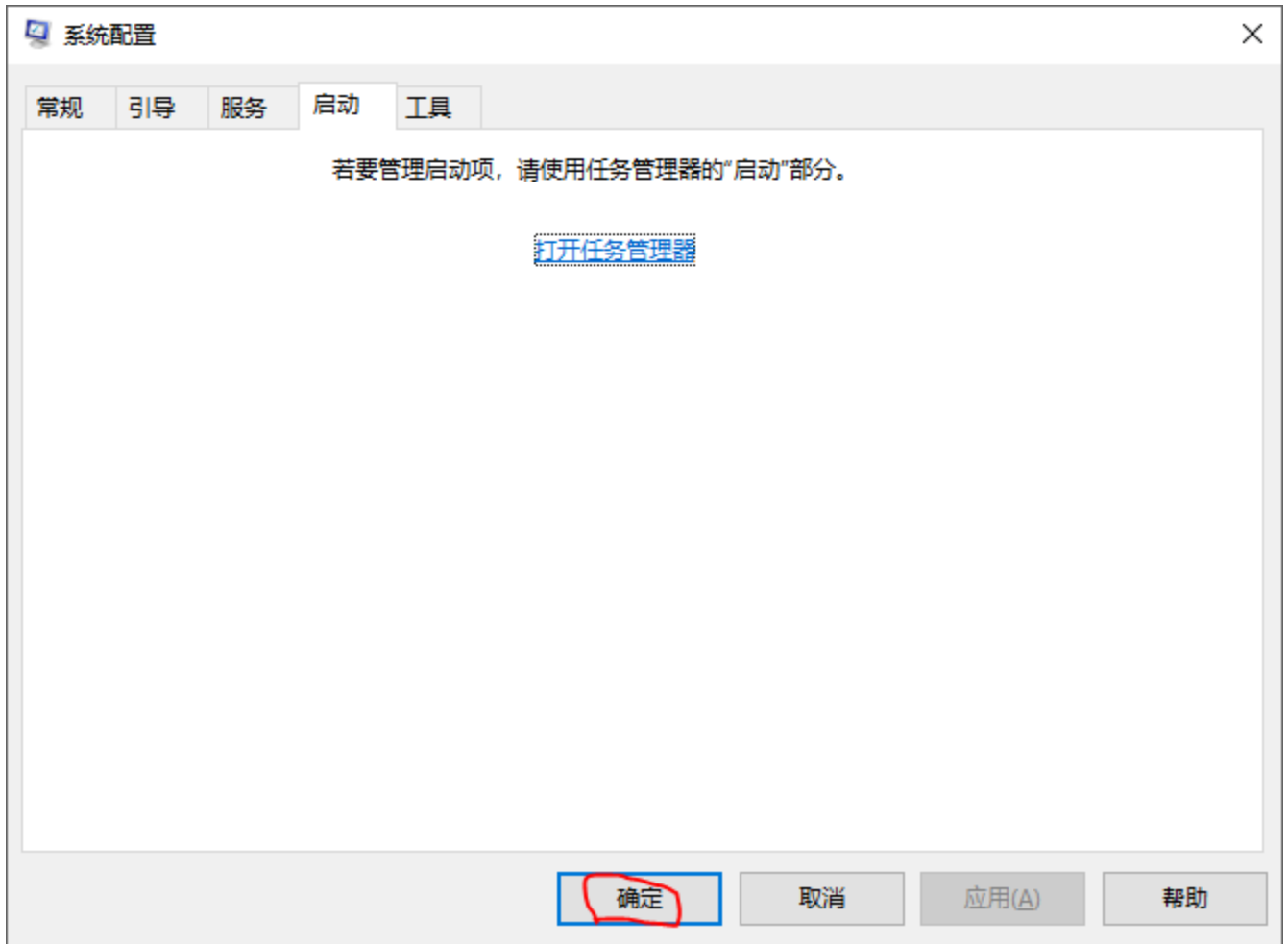
取消

应用(A)

帮助



4. 全部禁用后，退出任务管理器，在“启动”页面点击确定，再重启系统。



另，如上述方式无法解决此问题，需要收集相关日志以进行后续分析，具体步骤可参见之前邮件。

问题总结：

=====

经您的确认，由于目前客户暂无时间处理此问题，此 case 将暂做归档处理。如您有其他问题，可随时与我们联系处理，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi  
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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 5 月 21 日 14:52

收件人: 黄先生 <[373363273@qq.com](mailto:373363273@qq.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02311-H2J9Q6 ] % 国网-东阿县供电公司反馈电脑死机问题 %  
初次响应 CMIT:0001656

黄先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户反馈现有三台安装有 CMGE 系统的电脑, 品牌有联想和 Dell, 在使用过程中均会出现不定时的电脑无响应, 蓝屏的问题。

问题定义: 协助用户分析上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

针对上述 BSOD 问题, 分析过程中需要收集系统日志, 请参照以下内容:

- 1, 运行附件压缩包, 将用户桌面生成的 log 文件夹, 压缩上传至文件上传系统, 附件有关于文件上传系统的使用说明, 稍后系统会自动向您发送用户名及密码
- 2, 查看 c:\windows 有无 memory.dmp 文件, 如存在, 将此文件压缩上传至文件上传系统, 如压缩后大于 2GB, 请邮件告知于我。如不存在, 请检查如下配置: 右键点击“此电脑”-属性-高级系统设置



注意：取消“自动管理所有驱动器的分页文件大小”，设置 C 盘的“自定义大小”为内存大小 +100MB，如：8GB 内存，则设置  $8200+100=8300\text{MB}$ ，完成点击设置，确认保存  
同时确认以下信息与截图内容是否相符：

系统属性

系统属性

计算机名 硬件 高级 系统保护 远程

要进行大多数更改，你必须作为管理员登录。

性能  
视觉效果，处理器计划，内存使用，以及虚拟内存  
设置(S)...

用户配置文件  
与登录帐户相关的桌面设置  
设置(E)...

启动和故障恢复  
系统启动、系统故障和调试信息  
设置(T)...

环境变量(N)...

确定 取消 应用(A)

启动和故障恢复

启动和故障恢复

系统启动

默认操作系统(S):  
Windows 10

☒ 显示操作系统列表的时间(I): 30 秒  
☐ 在需要时显示恢复选项的时间(D): 30 秒

系统失败

☒ 将事件写入系统日志(W)  
☒ 自动重新启动(R)

写入调试信息

完全内存转储  
转储文件:  
%windir%\MEMORY.DMP  
☒ 覆盖任何现有文件(O)  
☐ 禁止在磁盘空间不足时自动删除内存转储(A)

确定 取消

上述两步设置完成后，等待下一次蓝屏，将 C:\windows\memory.dmp 压缩发送给我

李琦 Li Qi

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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 5 月 21 日 14:17

收件人: 黄先生 <[373363273@qq.com](mailto:373363273@qq.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02311-H2J9Q6 ] % 国网-东阿县供电公司反馈电脑死机问题 % 初次响应 CMIT:0001656



黄先生 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-02311-H2J9Q6 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”。