

徐先生，您好！

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结

案例范围：用户进行重启压力测试发生蓝屏现象，已收集 dump 文件

建议操作：基于 dump，怀疑此问题是 Windows 10 Enterprise 1809 的一个已知 bug，并且已经在补丁修复了。

下载安装 CMGE V2020-L 的更新补丁，再尝试 reboot 测试，观察问题是否解决。

<https://support.cmgos.com/kb/4534273>

CMGE 对应的 KB 为累计更新补丁，包含了 MS kb4520062 中的更新的 nwifi.sys 内的代码逻辑来修复当前的问题。

案例进展：客户 confirm 反馈的时间已经过了，还是没有进一步的结果，如果后续客户再有问题则另外开放 Case。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 24 日 10:05

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-01827-B0H7G9] % | P3 | Lenovo | 客户测试导入 V2020-L, Reboot 出现 BSOD % 初次响应 CMIT:0001079

Hi Jiawei,

这个问题请先 Close，客户 confirm 反馈的时间已经过了，还是没有进一步的结果，如果后续客户再有问题则另外开放 Case，多谢

发件人: Jia Wei

发送时间: Thursday, February 6, 2020 11:38 AM

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01827-B0H7G9] % | P3 | Lenovo | 客户测试导入 V2020-L, Reboot 出现 BSOD % 初次响应 CMIT:0001079

Hi Xu Da,

CMGE 对应的 KB 为累计更新补丁，包含了 MS kb4520062 中的更新的 nwifi.sys 内的代码逻辑来修复当前的问题。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 6 日 10:34

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01827-B0H7G9] % | P3 | Lenovo | 客户测试导入 V2020-L, Reboot 出现 BSOD % 初次响应 CMIT:0001079

Hi Jiawei,

多谢反馈，请看下是否可以提供是什么已知问题，为什么对应这个 KB，谢谢

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 6 日 10:29

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01827-B0H7G9] % | P3 | Lenovo | 客户测试导入 V2020-L, Reboot 出现 BSOD % 初次响应 CMIT:0001079

Hi Xu Da,

基于 dump, 怀疑此问题是 Windows 10 Enterprise 1809 的一个已知 bug, 并且已经在补丁修复了。

建议操作:

下载安装 CMGE V2020-L 的更新补丁, 再尝试 reboot 测试, 观察问题是否解决。

<https://support.cmgos.com/kb/4534273>

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 6 日 10:00

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01827-B0H7G9] % | P3 | Lenovo | 客户测试导入 V2020-L, Reboot 出现 BSOD % 初次响应 CMIT:0001079

Hi JiaWei,

如昨天电话沟通, 此问题有了方向, 如有进一步更新, 还请通知我这边, 多谢

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 17 日 9:22

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01827-B0H7G9] % | P3 | Lenovo | 客户测试导入 V2020-L, Reboot 出现 BSOD % 初次响应 CMIT:0001079

徐达 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 贾伟 。 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-01827-B0H7G9 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”。