

张先生，您好：

如刚才电话沟通，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：

Case No: CAS-03665-M3K0H6

问题描述：

=====

用户反馈反馈近期电脑频繁蓝屏，15 到 30 分钟就会出现蓝屏。因为电脑数据较多不愿重装系统。希望能帮忙处理蓝屏问题。

问题分析：

=====

在系统蓝屏的情况下，系统会自动转存 dump 文件，由于用户电脑的频繁蓝屏并非全部是系统蓝屏，所以 dump 文件转存失败，故需要手机 pagefile.sys 文件用于蓝屏问题分析，用户考虑问题处理时间过长，花销过大，故选择重装系统的方式解决此蓝屏问题，已向用户说明蓝屏分析的具体步骤，包括再有此类问题发生之后的分析准备工作，用户表示接受。

问题总结：

=====

经与用户电话确认，目前客户暂不方便处理，同意归档此 case。

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.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 1 月 14 日 17:49

收件人: '张建锋' <zhangjianfeng@sgitg.sgcc.com.cn>

抄送: 'PR_Case_Notification@cmgos.com' <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03665-M3K0H6] % 国网-北京智芯微电子科技有限公司反馈电脑频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001089

张先生, 您好:

已为您创建日志上传系统的账号及密码, 请您将 pagefile.sys 压缩后发送给我, 如压缩文件仍然超过 2G 请告诉我, 谢谢。具体上传方法如下:

文件上传方法:

您可以登陆 <https://cdud.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示, 点击后退即可

用户名: zxwdzkj

密码: 123456



以下为隐私声明, 请知悉:

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。

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



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 1 月 14 日 15:39

收件人: 张建锋 <zhangjianfeng@sgitg.sgcc.com.cn>

抄送: 'PR_Case_Notification@cmgos.com' <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03665-M3K0H6] % 国网-北京智芯微电子科技有限公司反馈电脑频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001089

张先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此就您所述问题涉及进行范围定义：

问题定义：用户反馈反馈近期电脑频繁蓝屏，15 到 30 分钟就会出现蓝屏。因为电脑数据较多不愿重装系统。希望能帮忙处理蓝屏问题。

问题范围：协助用户分析、处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

请您在蓝屏问题复现后，确认是否成功生成 c:\windows\memory.dmp，如未成功生成，请确认 c:\pagefile.sys 是否修改时间变更为蓝屏问题发生时间，并将结果通过此邮件告知于我，谢谢

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 1 月 14 日 15:13
收件人: 张建锋 <zhangjianfeng@sgitg.sgcc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-03665-M3K0H6] % 国网-北京智芯微电子科技有限公司反馈电脑频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001089

张建锋 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-03665-M3K0H6 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”。

