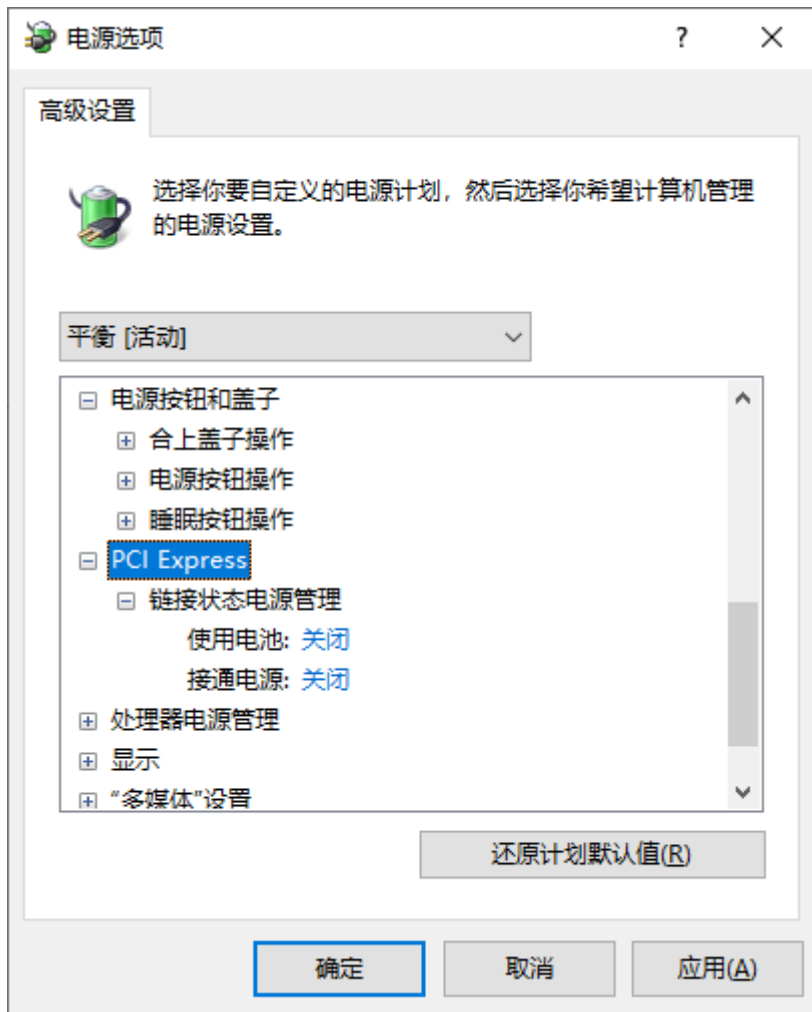


韩先生 您好,

经过分析您上传的日志分析, 谭女士的设备蓝屏原因如下:

此蓝屏触发原因是由于用户进入休眠状态时 PCI 接口上的无线网卡进入节能模式时超时导致 WatchdogBugcheck。建议用户在电源管理中关闭 PCI Express 节能管理:



此外在谭女士的系统日志中发现多个设备驱动报错, 且有系统日志提示计算机固件问题, 请您至 HP 官网或联系 HP 服务热线查看是否有固件更新可以安装。

同时谭女士的计算机系统日志中也有多处磁盘报错, 建议用户在计算机上进行磁盘扫描修复。

关于李先生的计算机, 由于没有蓝屏转储文件可供分析没法准确判断最近一次发生蓝屏的具体原因。还需要通过系统日志结合蓝屏转储文件才能分析具体蓝屏触发原因。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**From:** Bai Chengxiao

**Sent:** Thursday, November 12, 2020 2:10 PM

**To:** '韩先生' <[438847618@qq.com](mailto:438847618@qq.com)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

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

**Subject:** RE: [案例号: CAS-03274-K4N1S5 ] % 国网-中国电科院电脑蓝屏需要排查蓝屏原因 %  
CMIT:0001833

韩先生 您好，

如之前电话中沟通，用户设备上 C 盘磁盘空间不足 25G 所以没有保存蓝屏时生成的转储文件可供分析蓝屏原因。请在用户设备上清理 C 盘磁盘空间确保至少有 25G 以上可用空间。待蓝屏再次出现后可以收集转储文件。

附件为日志收集工具供您在问题设备上以管理员身份运行以便收集 Windows 系统日志辅助蓝屏问题分析。

如果您在日志收集，上传过程中遇到任何问题请随时与我们联系。届时我们将及时为您提供帮助。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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：[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站：[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**From:** Bai Chengxiao  
**Sent:** Thursday, November 12, 2020 10:09 AM  
**To:** '韩先生' <[438847618@qq.com](mailto:438847618@qq.com)>  
**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
**Subject:** RE: [案例号: CAS-03274-K4N1S5 ] % 国网-中国电科院电脑蓝屏需要排查蓝屏原因 %  
CMIT:0001833

韩先生 您好:

今早检查文件服务器并未发现日志上传, 请您方便时将日志上传以便问题排查。如果您在日志上传中遇到任何问题请随时与我们联系。届时我们将及时为您提供帮助。

顺祝商祺

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**From:** Bai Chengxiao  
**Sent:** Tuesday, November 10, 2020 9:47 AM  
**To:** '韩先生' <[438847618@qq.com](mailto:438847618@qq.com)>  
**Cc:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
**Subject:** 回复: [案例号: CAS-03274-K4N1S5] % 国网-中国电科院电脑蓝屏需要排查蓝屏原因 % CMIT:0001833

韩先生 您好:

今早检查文件服务器并未发现日志上传，请您方便时将日志上传以便问题排查。顺便同您确认之前发给您的 V2020-L 升级镜像下载页面是否收到。

如果您在日志上传或镜像下载中遇到任何问题请随时与我们联系。届时我们将及时为您提供帮助。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Monday, November 9, 2020 2:42 PM

收件人: '韩先生' <[438847618@qq.com](mailto:438847618@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-03274-K4N1S5 ] % 国网-中国电科院电脑蓝屏需要排查蓝屏原因 % 初次响应 CMIT:0001833

韩先生 您好,

回复您之前的邮件, CMGE V2020-L 升级镜像可以通过访问此网站:

<https://download.cmgos.com/oem/login> 并输入 SN 序列号验证后下载。如下图:

OEM 用户验证

序列号 (SN) :

验证

## 镜像下载

名称	详细信息	SHA256校验码	
CMGE V0-H 恢复镜像	Windows 10 神州网信政府版 V0-H HP恢复镜像 安装使用说明: 请参见HP官网	7f4b2cee90972f7a21f1f571...	V0-
CMGE V0-H HP升级镜像	Windows 10 神州网信政府版 V0-H OEM 升级镜像, 使用说明请参考 <a href="#">快速指南</a>	16488A388790D2D906BE4...	V202

感谢您的来信，如果在登陆/下载过程中遇到任何问题请随时与我联系。  
顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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：[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站：[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**发件人:** Bai Chengxiao

**发送时间:** Friday, November 6, 2020 4:53 PM

**收件人:** 韩先生 <[438847618@qq.com](mailto:438847618@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-03274-K4N1S5 ] % 国网-中国电科院电脑蓝屏需要排查蓝屏原因 % 初次响应 CMIT:0001833

韩先生 您好,

根据之前的讨论,我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

**问题定义:** 多台安装 **CMGE V0-H** 操作系统的计算机间断性发生蓝屏。需要协助分析问题原因,并提供相关修复建议。

**问题范围:** 就本案定义的问题给予最大的技术支持,如果能及时解决本案抑或涉及到三方,或者是 **by-design** 的行为,我们将考虑关闭本案。如果存在多个问题,则我们考虑拆分 **case** 进行分析。

接下来,我们将开始合作解决这个问题.如果您对以上的问题范围界定有任何异议,请尽快告知.如果您有其他任何疑问,也欢迎随时与我联系.

日志收集步骤:

1. 下载解压缩附件日志收集工具以管理员权限运行。点击收集开始日志收集。并将收集的日志上传至上传系统。





2. 将%SystemRoot%\MEMORY.DMP 上传至日志上传系统。

日志上传服务器:

SFTP 登录方式: <sftp://ocean.cmgos.com> 端口: 22222 访问方式建议使用像 FileZilla 这样的专用客户端软件

用户名: GJDW

密码: sF4Nya5S

日志请上传至服务器目录 /upload/国网韩先生 内。

如果您在日志收集过程中遇到任何问题请随时与我联系。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

=====

## 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。

---

**发件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**发送时间:** Friday, November 6, 2020 3:53 PM

**收件人:** 韩先生 <[438847618@qq.com](mailto:438847618@qq.com)>

**抄送:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-03274-K4N1S5 ] % 国网-中国电科院电脑蓝屏需要排查蓝屏原因 % 初次响应 CMIT:0001833

韩先生 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 柏成潇 。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-03274-K4N1S5 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”。