

周先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于目前该问题并未在本地复现，接下来需要您与硬件经销商沟通排查是否为硬件问题导致，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，如后续有任何需要进一步的协助，您可随时回复此邮件。以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-03455-N0B0N4

问题描述：

=====

用户反馈系统使用过程中随机卡死，屏幕只有鼠标可以动，点击没有反应，且无法打开资源管理器。如果用户不关机，第二天则无法唤醒机器。已提供解除屏保方法，用户表示该问题依旧会出现。

问题分析：

=====

经远程排查，用户电脑为 DELL 工作站用机，含两块物理硬盘，问题发生时怀疑有硬盘的读写操作导致发生死机问题，非电脑性能问题。第三方应用表现正常，建议进一步从硬件方面进行排查。

目前已取消休眠设置，屏保设置，等待用户空闲时进一步观察问题是否发生。

问题总结：

=====

由于本地无法复现此问题，经与用户沟通，该问题需要优先同经销商排查硬件问题，此 case 暂做归档处理。

以上，如您后续有任何进一步进展需要协助处理，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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 1 月 27 日 17:44

收件人: '慨然 9527' <1354754165@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

已收到您的回复, 正在下载。如有任何更新, 我会第一时间和您联系, 感谢您的大力支持。

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



神州网信
C M I T

发件人: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>

发送时间: 2021 年 1 月 27 日 17:40

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

亲 文件已传 ftp 上了

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 1 月 18 日(星期一) 下午 4:41

收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

抄送: "Case_Notification"<Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-NOBON465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

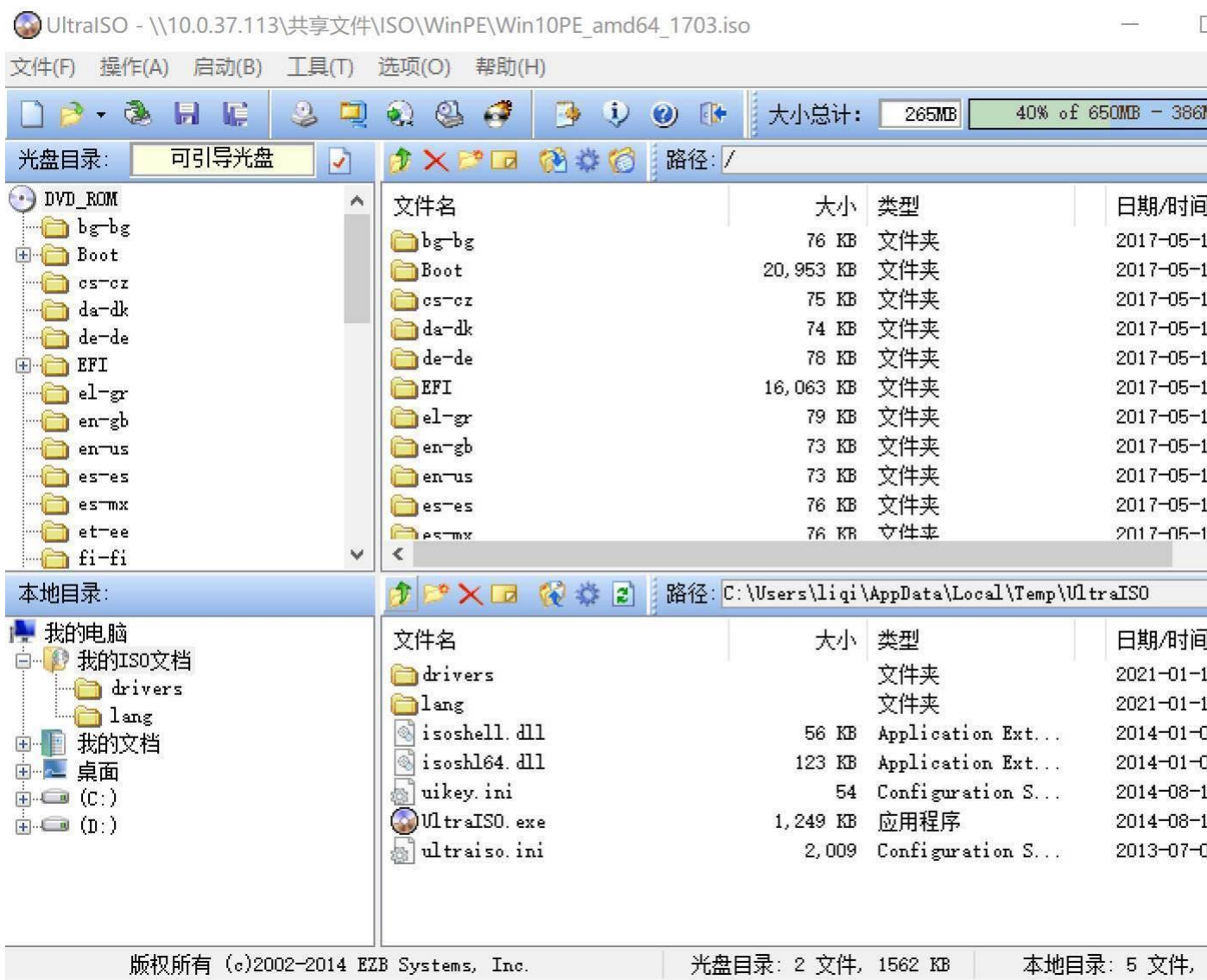
如刚才电话沟通, 请使用附件 UltraISO 进行 WinPE 制作,

1, 打开 filezilla, 登录 sftp:// ocean.cmgos.com:22222, 进入 upload 文件夹, 下载 WinPE 镜像

账户名: YNQXJ

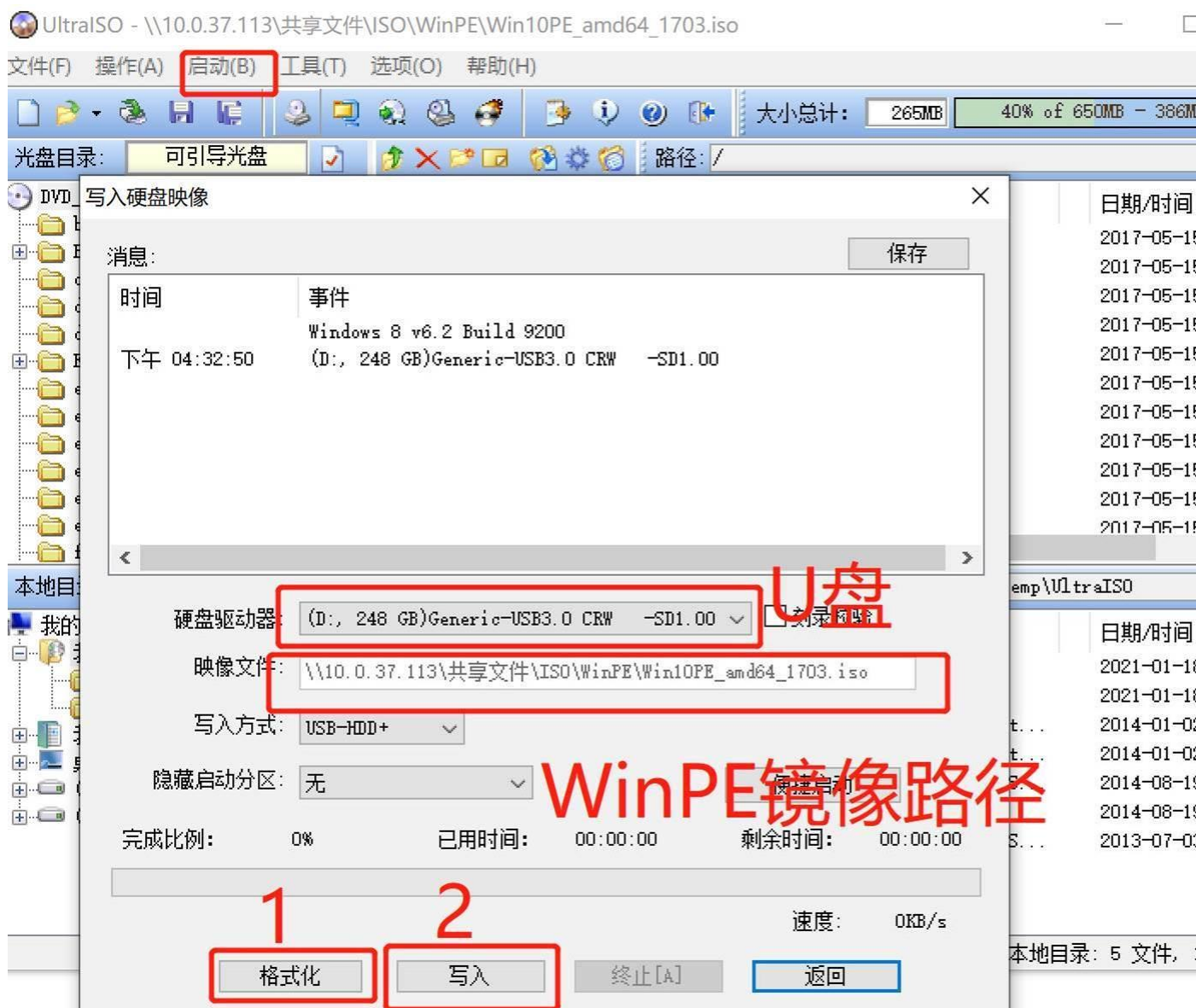
密码: 123456

2, 双击 UltraISO, 点击“文件”-“打开”, 选择下载至本地的 WinPE 镜像进行加载, 如下图



2, 插入 U 盘 (确保 U 盘内文件已备份)

3, 随后点击“启动”-“写入硬盘映像”, 打开下图窗口, 确认 U 盘和 WinPE 镜像路径正确, 然后点击“格式化”U 盘, 最后点击“写入”



完成后, WinPE 制作完毕

以 U 盘启动, 在命令行窗口输入如下命令:

```
Dism /Capture-Image /ImageFile:d:\my-image.wim /CaptureDir:c:\ /Name:"My Image"
```

PS:注意冒号和空格。红色部分为 U 盘盘符, 根据制作 WinPE 时 U 盘位置可确定。

执行完成后, 将 U 盘中的 my-image.wim 上传至 sftp 中。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 15 日 14:47

收件人: '慨然 9527' <1354754165@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N4 65] % 65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题 65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

感谢您的反馈, 我正在下载, 之后会进行问题复现, 查看原因, 如有下一步更新, 我会及时和您联系, 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



神州网信
C M I T

发件人: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>

发送时间: 2021 年 1 月 15 日 14:45

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复:

回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N4 65] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题 65% 初次响应 CMIT:0001476

我已经上传完, 下一步

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 1 月 15 日(星期五) 中午 11:28

收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N4 65] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题 65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

感谢您的回复, 请注意主机名为: sftp:// ocean.cmgos.com。请确认是否输入完整。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



神州网信
CMIT

发件人: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>
发送时间: 2021 年 1 月 15 日 11:21
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题
65% 初次响应 CMIT:0001476

连接不上

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 1 月 15 日(星期五) 上午 10:49

收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

您好, 周先生:

由于电话未联系到您, 请问 P2V 日志是否成功上传, 如有任何问题, 可随时与我联系, 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 9:32

收件人: '慨然 9527' <1354754165@qq.com>

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

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例

号: 6 5CAS-03455-N0B0N4 6 5] % 6 5 云南省气象台用户反馈系统卡死问题

6 5% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

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:

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

Windows 平台

文件名	FILEZILLA 32位 安装版	FILEZILLA 32位 绿色版	FILEZILLA 64位 安装版	FILEZILLA
软件版本	3.51.0	3.51.0	3.51.0	3.5
更新时间	2020-10-20	2020-10-20	2020-10-20	2020-
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的64位版本。	支持Windows 8.1

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：YNQXJ

密码：123456

 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 /

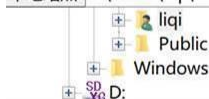
状态: 列出"/"的目录成功

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

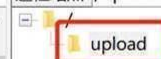
本地站点: C:\Users\liqi\



文件名列 文件... 文件类型 最近修改



远程站点: /upload



文件名列 文... 文件... 最近... 权限 所



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



神州网信
CMIT

发件人: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>

发送时间: 2021 年 1 月 13 日 17:27

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65 初次响应
CMIT:0001476

11. 9G

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间: 2021 年 1 月 13 日(星期三) 下午 5:25
收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-
NOBON465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

感谢您的回复, 请问压缩之后有多大?

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



神州网信
CMIT

发件人: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>
发送时间: 2021 年 1 月 13 日 17:19
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-
NOBON465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应
CMIT:0001476

你好

文件太大，11G 多

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 1 月 13 日(星期三) 中午 11:20

收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

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

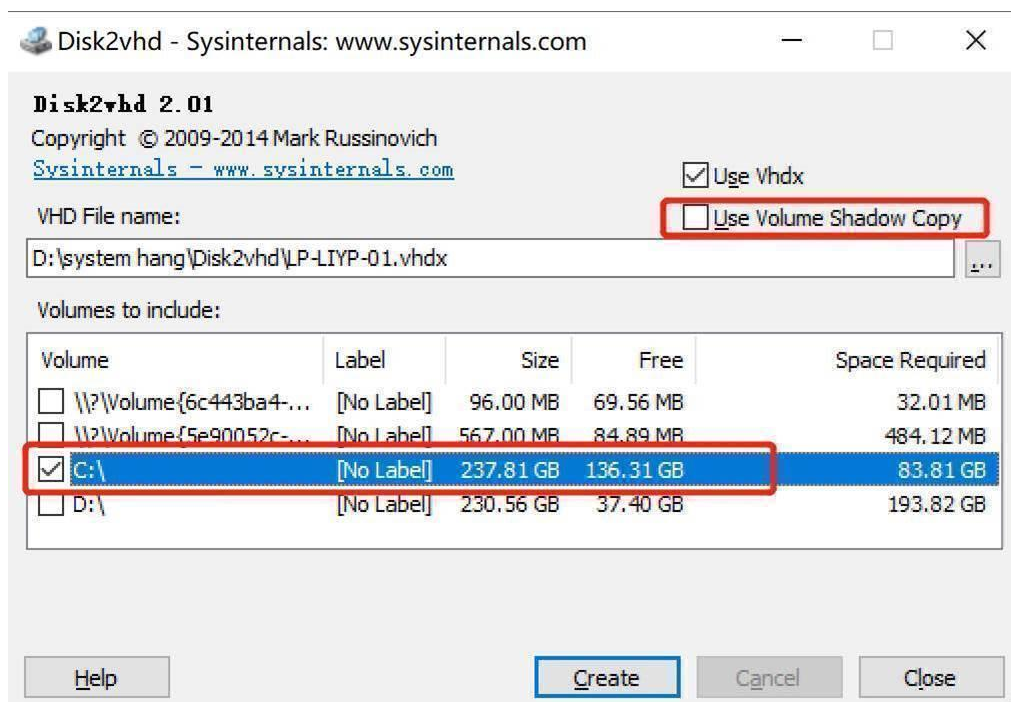
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65
云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

建议您将问题计算机进行如下 P2V 操作。以便我可以在本地复现您的问题。谢谢

以下为收集您的系统镜像进行本地复现的方法, 仅供您参考。

1. 压缩附件至本地, 运行 disk2vhd.exe
2. 仅勾选系统盘符, 取消勾选"user volume shadow copy"



3. 点击 create，完成后将 vhdx 文件压缩发送给我

请将上述收集日志压缩后发送给我。

文件上传方法：

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

用户名：ynqxj01

密码：123456

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



神州网信
CMIT

发件人: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>

发送时间: 2021 年 1 月 11 日 16:13

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-

NOBON465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应

CMIT:0001476

亲又黑屏假死了

----- 原始邮件 -----

发件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

发送时间: 2020 年 12 月 14 日(星期一) 上午 10:04

收件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-NOBON465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

你好:

在吗? 接下来怎么操作, 只要开启第二步服务都存在假死, 禁用服务都不存在上述问题

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 12 月 10 日(星期四) 下午 3:48

收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

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

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-NOBON465] %65 云南省气象台
用户反馈系统卡死问题 65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

这个是启动命令, 运行成功, 代表开始性能监测, 等 1.5 小时后, 运行 Logman stop Perf-1Minute, 运行成功代表停止监测, 同时生成对应的日志文件, 记录了这 1.5 小时的性能过程。

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: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>

发送时间: 2020 年 12 月 10 日 15:46

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

秒成功 都不用等 1.5 小时

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 12 月 10 日(星期四) 下午 3:40

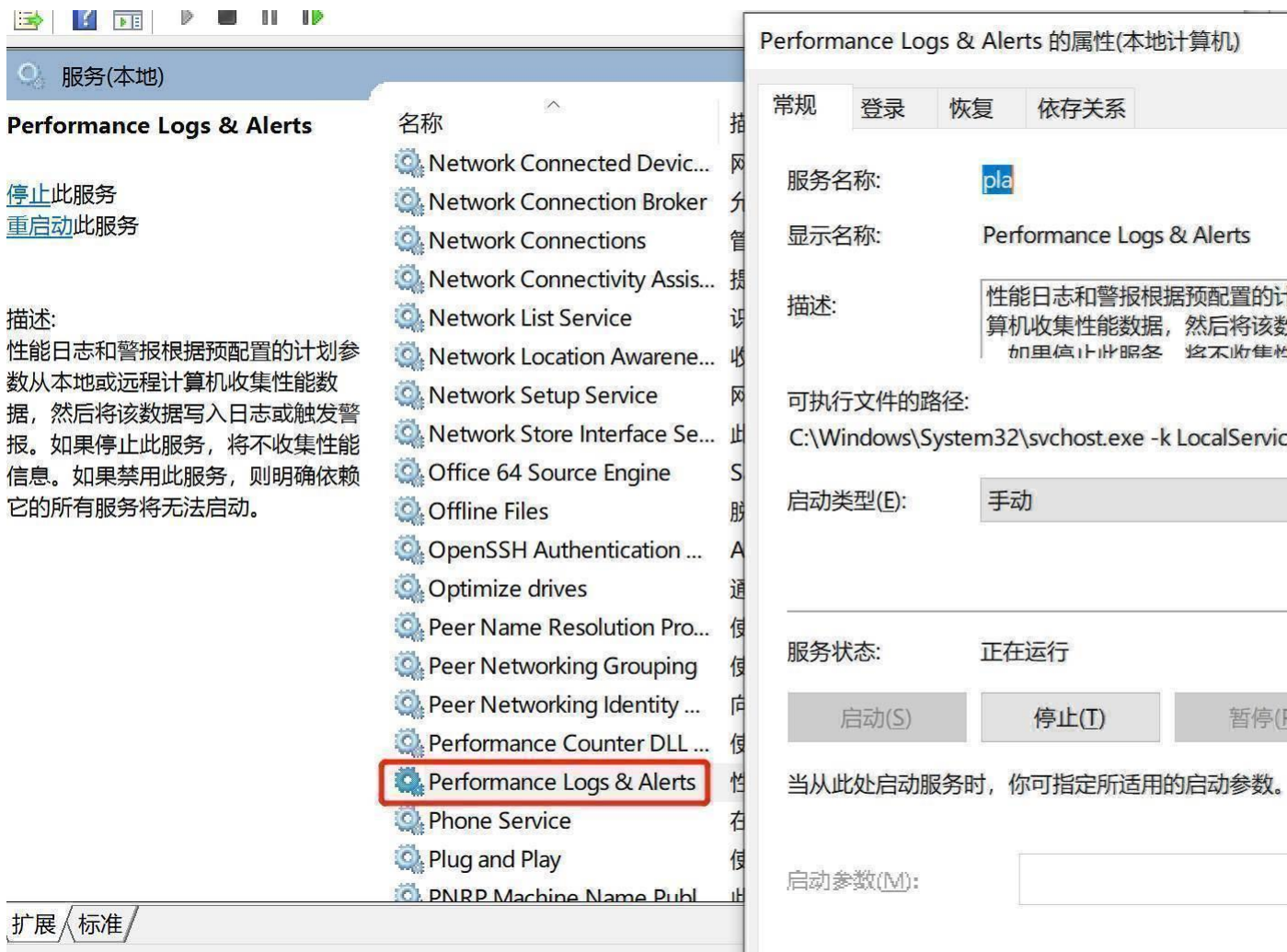
收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

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

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

按 Win+R 输入 services.msc, 找到 Performance Logs & Alerts, 启动该服务, 再次运行即可。



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: 慨然 9527 <1354754165@qq.com>

发送时间: 2020 年 12 月 10 日 15:38

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题 65% 初次响应 CMIT:0001476

你好 Logman start Perf-1Minute 命令执行后提示

错误:

无法启动服务, 原因可能是已被禁用或与其相关联的设备没有启动。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 12 月 10 日(星期四) 中午 11:50

收件人: "慨然 9527" <1354754165@qq.com>;

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

主题: 回复: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N465] %65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题 65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义：用户反馈系统使用过程中随机卡死，屏幕只有鼠标可以动，点击任何没有反应，也不能打开资源管理器。如果用户不关机，第二天则无法唤醒机器，只有鼠标可以动，按键没有反应。

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。

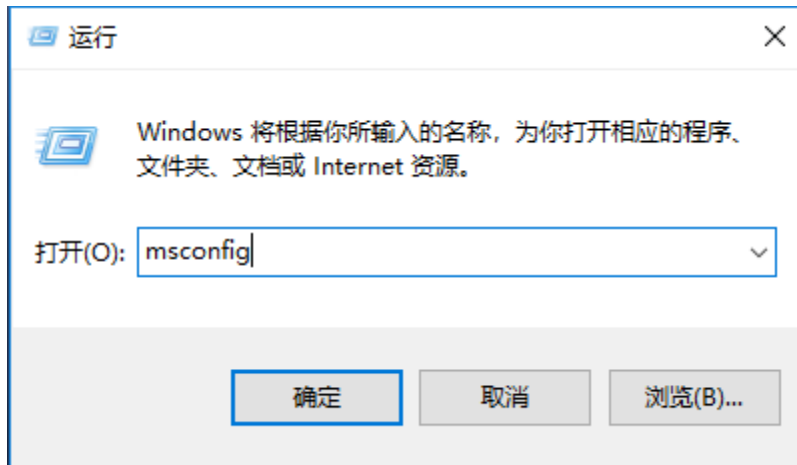
请您按如下方法收集系统相关日志：

1. 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。



2. 使用 clean boot 方式观察问题是否复现，以下为进入 clean boot 的方法：

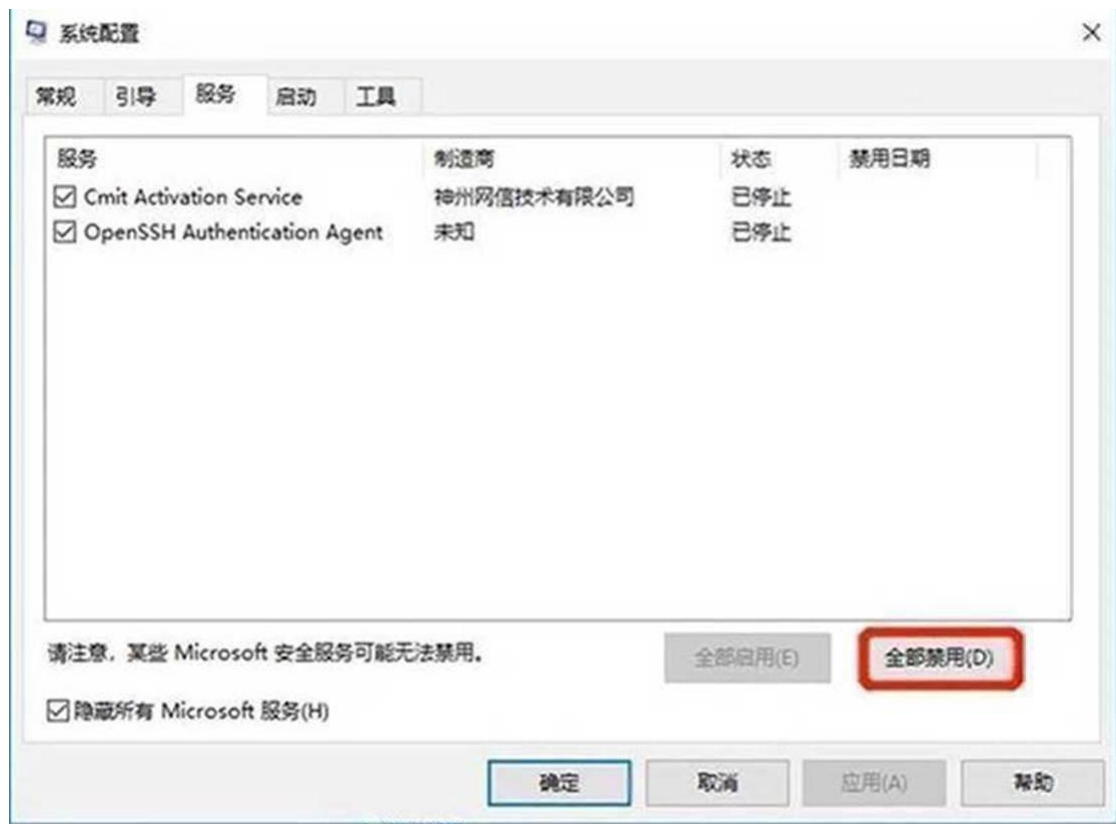
- 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定



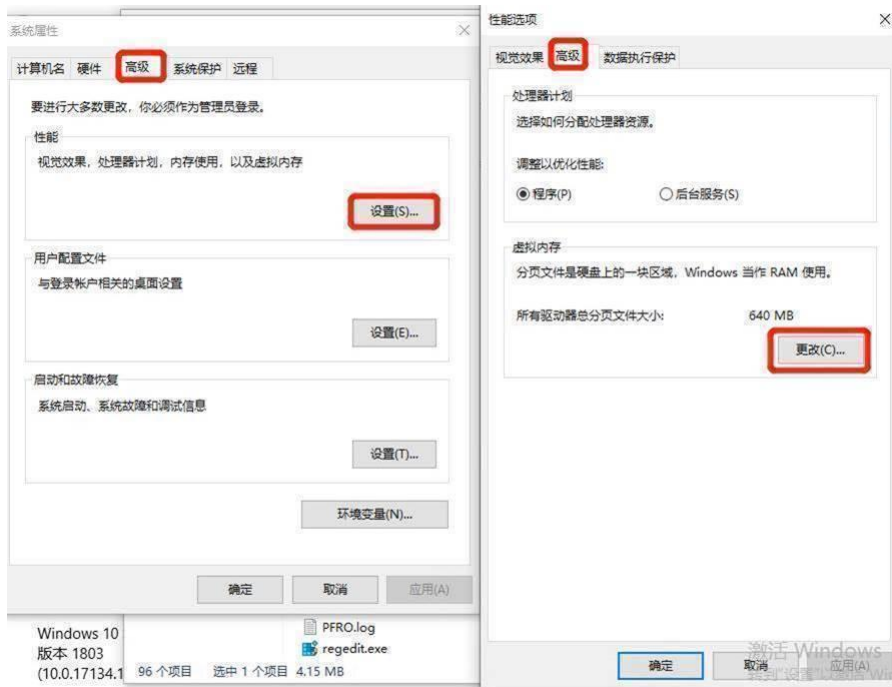
- 重启进入 Clean boot

进入 clean boot 后不打开任何应用，观察看问题是否复现，并将结果反馈给我。

3. 检查如下配置：

C 盘剩余空间是否足够（大于 10G），并确保如下设置已正常配置：

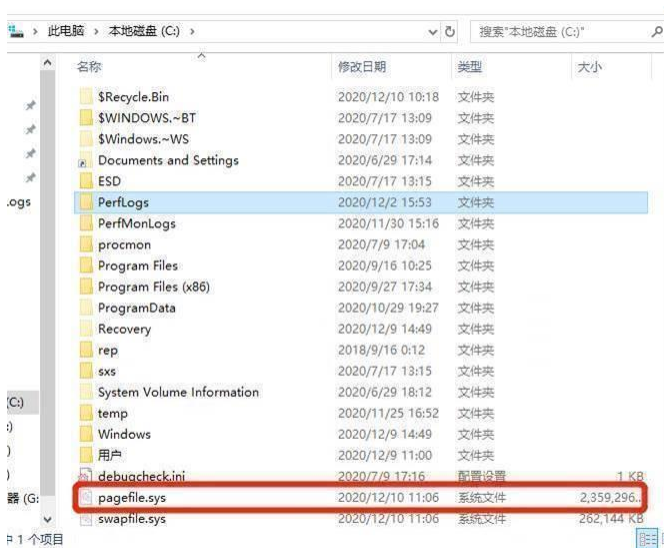
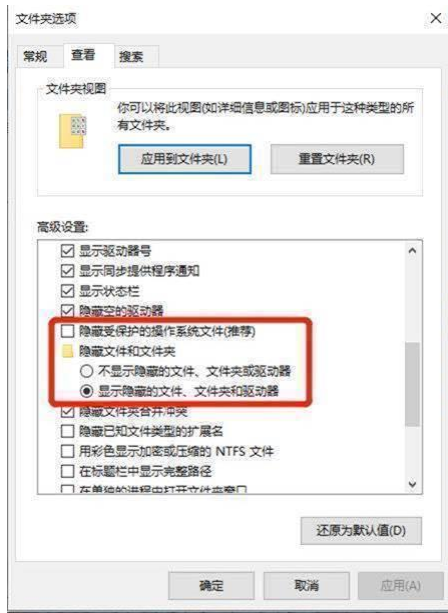
按 Win+R，在运行窗口输入“sysdm.cpl”，在打开的“系统属性”页面，切换至“高级”选项卡，“性能”框内点击设置-高级-更改



在“虚拟内存”页面，做如下配置，点击设置后，再点击确定：



在系统卡死重启问题发生后，查看 C 盘根目录下是否有 pagefile.sys 文件（需要打开隐藏文件及受保护的操作系统文件，方法参见下图：打开文件夹选项-查看选项卡），将该文件压缩发送给我。



4, 以管理员身份运行 powershell, 并执行如下命令:

```
Logman.exe create counter Perf-1Minute -f bincirc -max 500 -c "\\LogicalDisk(*)\\*"
"\\Memory\\*" "\\Network Interface(*)\\*" "\\Paging File(*)\\*" "\\PhysicalDisk(*)\\*" "\\Server\\*"
"\\System\\*" "\\Process(*)\\*" "\\Processor(*)\\*" "\\Cache\\*" -si 00:01:00 -o
C:\PerfMonLogs\Perf-1Minute.blg
```

使用以下命令开启:

```
Logman start Perf-1Minute
```

等待观察 1.5 小时左右, 在未被卡死前执行 Logman stop Perf-1Minute 结束, 并将 C:\PerfMonLogs\Perf-1Minute.blg 压缩上传给我。

上述四步，请在取消屏保的设备上收集。优先测试第一步和第二步，第三步待问题发生时查看。

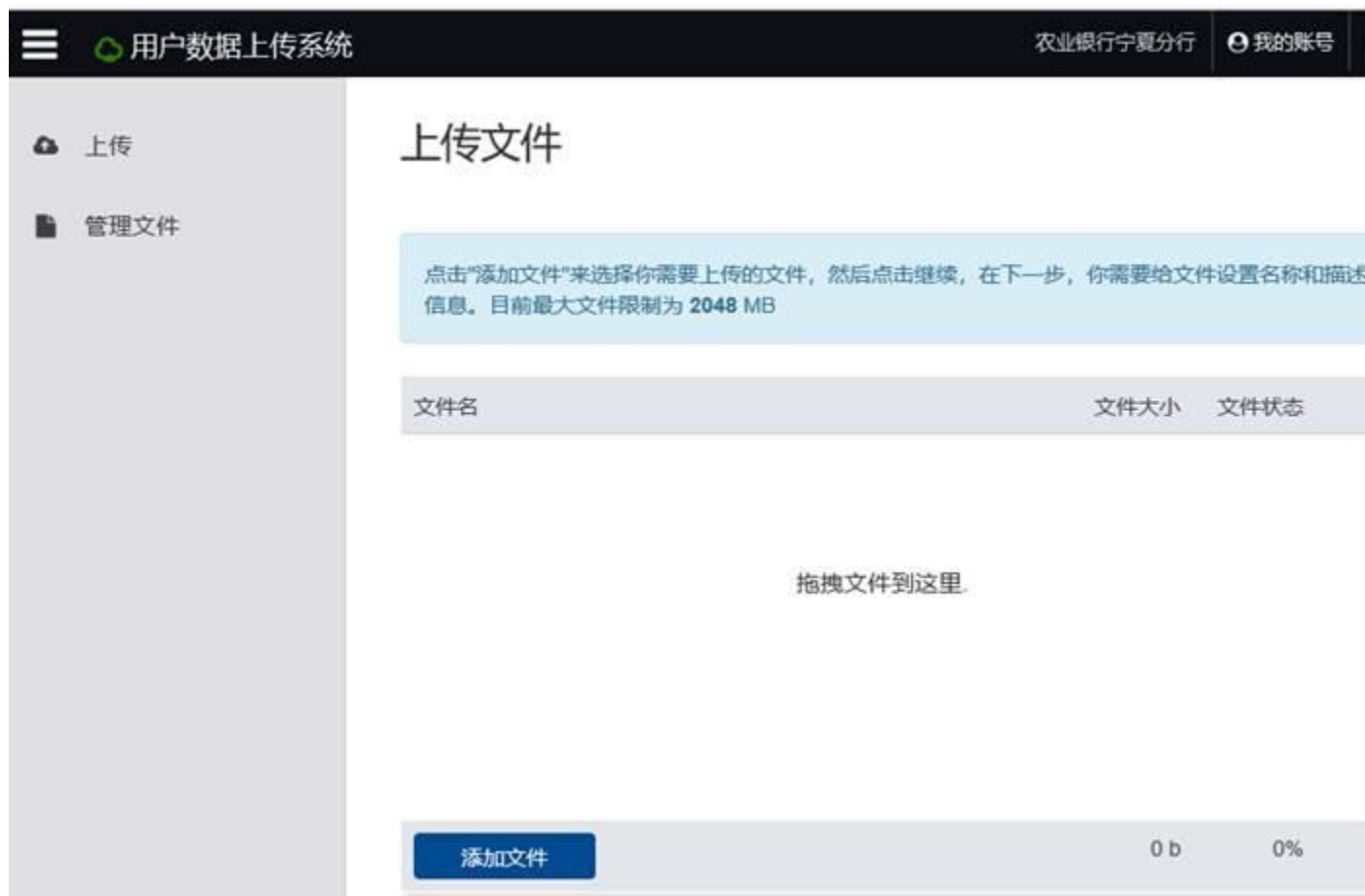
上传日志方法：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

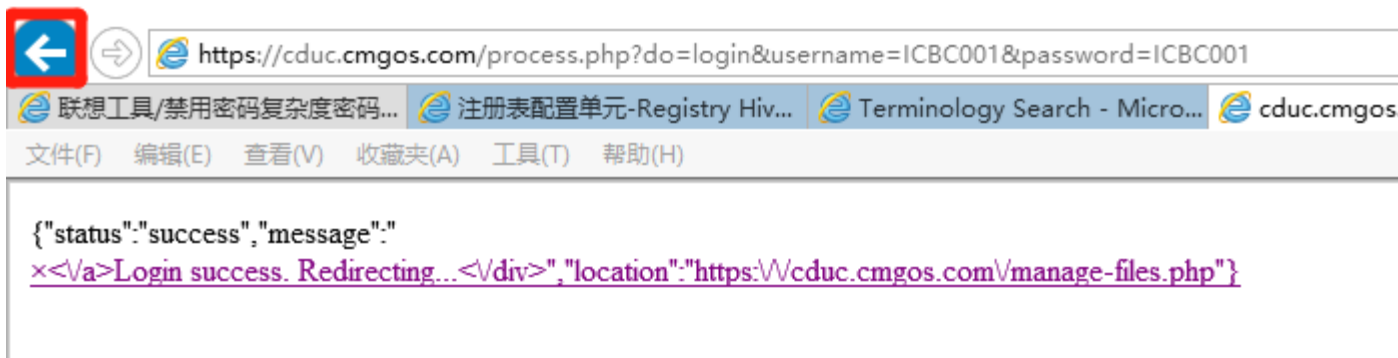
用户名：ynqxj01

密码：ynqxj01

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



隐私声明

为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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 12 月 10 日 9:52

收件人: 周先生 <1354754165@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: 65CAS-03455-N0B0N4 65] % 65 云南省气象台用户反馈系统卡死问题 65% 初次响应 CMIT:0001476

周先生 65 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 65 李琦 65。
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
65CAS-03455-N0B0N4 65 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”。