

张先生 您好:

经过用户的确认, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

#### 案例总结:

#### 问题定义:

上海港务集团用户反馈在测试过程中, 联想开天设备 n80z 在更新补丁后, 出现了显卡驱动丢失的情况, 需要手动再安装显卡驱动, 需要协助排查。

#### 问题总结:

从现有日志并不能确认显卡驱动丢失的具体原因, 而且也不能确认是安装更新补丁导致的, 怀疑是最开始安装操作系统后, 显卡驱动未正常安装导致。

如需进一步排查, 需使用问题设备测试, 确认可以复现问题以及复现问题的具体操作步骤, 再排查、确认显卡驱动丢失的具体原因。

用户无法提供问题设备, 后续注意观察是否会再次出现这个问题, 案例暂时关闭。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 8 月 22 日 15:48

收件人: Zhang Weihai <[zhangwh@cmgos.com](mailto:zhangwh@cmgos.com)>

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-12022-K0C0K5] % 销售-上海国际港务（集团）股份有限公司用户安装补丁后显卡驱动丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001064

张先生 您好:

从现有日志并不能确认显卡驱动丢失的具体原因，而且也不能确认是安装更新补丁导致的。

从相关的系统日志记录来看，此问题设备进行了以下操作：

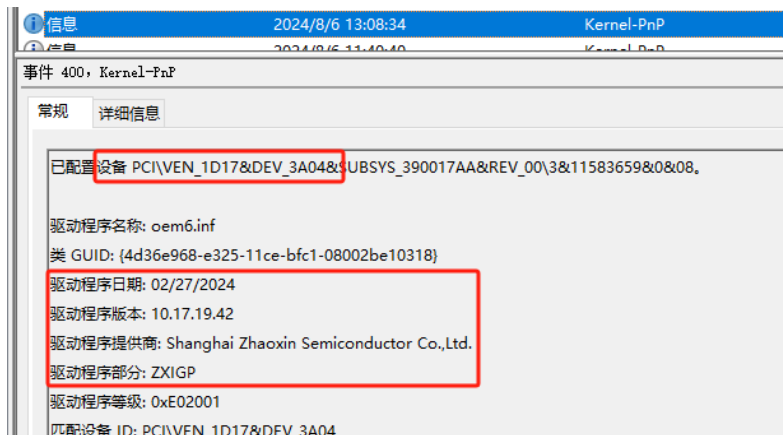
- 1) 安装 V2022-L 操作系统后，安装显卡驱动时有一些错误提示。
- 2) 通过系统更新安装 7 月累积更新补丁 KB5040427，发现显卡驱动有问题，重新安装了显卡驱动。
- 3) 再次通过系统更新安装 8 月累积更新补丁 KB5041580，没有出现显卡驱动问题。

怀疑是最开始安装操作系统后，显卡驱动未正常安装导致。

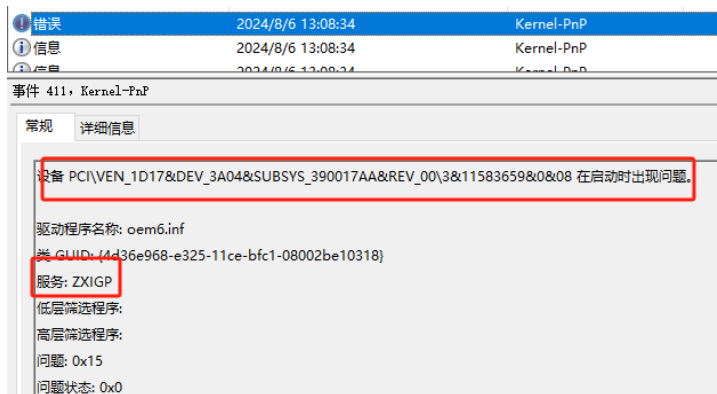
如需进一步排查，需使用问题设备测试，确认可以复现问题以及复现问题的具体操作步骤，在此环境中排查、确认显卡驱动丢失的具体原因。

具体日志分析如下：

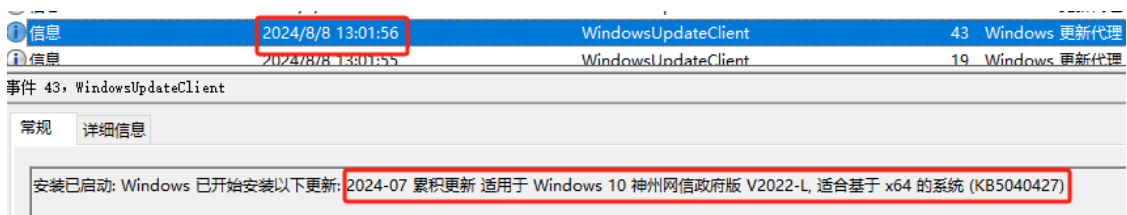
查看 Kernel-PnP 系统日志，在 8 月 6 日 13:08 安装了 ZXIGP 显卡驱动。



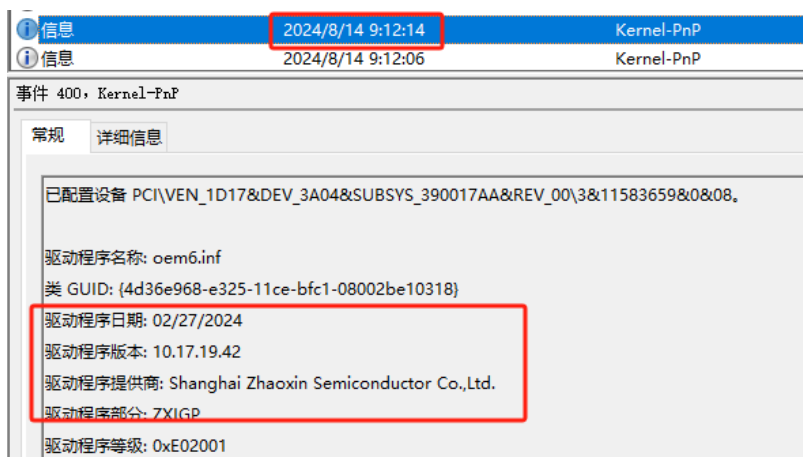
但是出现了一条启动错误的日志记录。

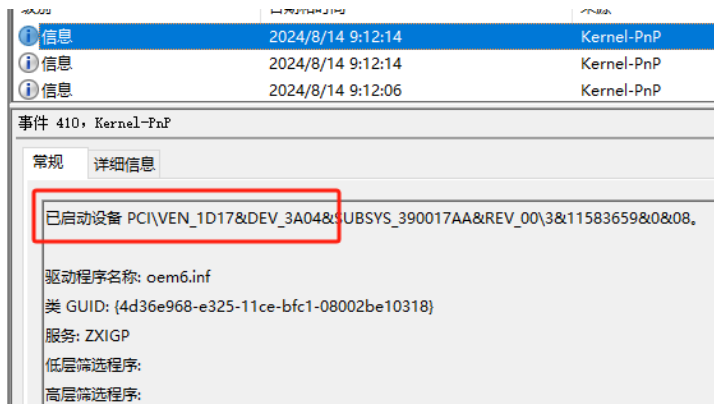


在 8 月 8 日 13:01 开始安装 7 月累积更新 KB5040427。

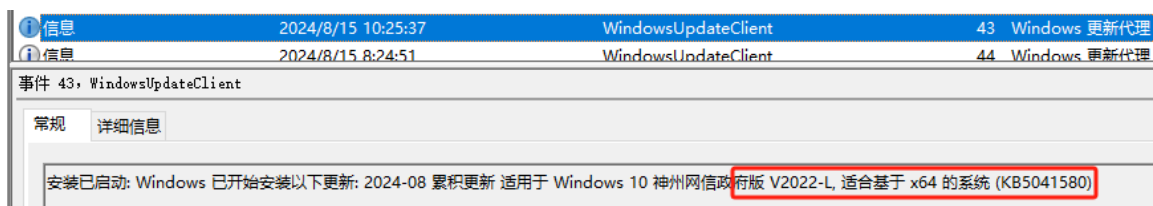


在 8 月 14 日 9:12 再次安装兆芯的显卡驱动，且设备启动成功。





在 8 月 15 日 10:25 开始安装 8 月累积更新 KB5041580，未出现丢失显卡驱动的问题。



危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 8 月 21 日 11:39  
收件人: Zhang Weihai <[zhangwh@cmgos.com](mailto:zhangwh@cmgos.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-12022-K0C0K5] % 销售-上海国际港务（集团）股份有限公司用户安装补丁后显卡驱动丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001064

张先生 您好:

如电话中所说，与上海港务的楼先生电话沟通了解了一些基本情况，需要收集相关的日志排查。

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：**

上海港务集团用户反馈在测试过程中，联想开天设备 n80z 在更新补丁后，出现了显卡驱动丢失的情况，需要手动再安装显卡驱动，需要协助排查。

#### **问题范围：**

我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

请您从以下链接下载相关的日志收集工具：

CMGELogCollectorV2 工具：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbw1qLJdc>

在出现问题的联想开天 n80z 设备上，解压 CMGETool 后双击运行

**CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



### 日志上传方法：

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

### 密码区分大小写)

用户名：shgangwu

密码：shgangwu

**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

### 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。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2024 年 8 月 21 日 10:54

收件人: Zhang Weihai <[zhangwh@cmgos.com](mailto:zhangwh@cmgos.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-12022-K0C0K5] % 销售-上海国际港务 (集团) 股份有限公司用户安装补丁后显卡驱动丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001064

张卫海 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 危亮。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-12022-K0C0K5 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”。