

黄先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，由于近期末复现蓝屏问题，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-08638-X4H9H8

**问题描述：**

=====

用户反馈系统安装后频繁发生蓝屏问题。

**问题分析：**

=====

经日志分析，用户频繁蓝屏指向硬件资源（内存，硬盘）的申请或分配时出现的问题，建议用户优先排查硬件问题。用户更换硬件后，暂未发现蓝屏问题。

**问题总结：**

=====

经用户确认，由于问题短期暂未复现，该案例做归档处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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.  
服务支持电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



内存管  
屏的代



```
NumberParameters: 0
10: kd> !process fffffd4834641a240
PROCESS fffffd4834641a240
  SessionId: none Cid: 0498 Peb: 9d2720a000 ParentCid: 03c4
  DirBase: 40e616002 ObjectTable: fffff78a05a85b40 HandleCount: <Data Not Accessible>
  Image: svchost.exe
  VadRoot: fffff78a05c28360 Vad: 88 Lone 0 Private 1536 Modified 1324 Locked 2
  DeviceMap fffff78a05b75f70
  Token fffff78a05c28360
  ReadMemory error: Cannot get nt!KeMaximumIncrement value.
  fffff78000000000: Unable to get shared data
  ElapsedTime 00:00:00.000
```

有这个值表示需要连接硬件设备，minidump未记录具体的设备清单

从以上 dump 的内容来看，请您先联系厂商进行硬件检查及修复，同时更新驱动以保持最新，再观察蓝屏问题是否缓解。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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2023 年 4 月 24 日 16:14  
收件人: '一只孤傲 の 大白熊' <[huangxi2013@qq.com](mailto:huangxi2013@qq.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-08638-X4H9H8 ] % 广东粤海韶投水务有限责任公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001316

稍等哈，我再远程中。。。。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: 一只孤傲 の 大白熊 <[huangxj2013@qq.com](mailto:huangxj2013@qq.com)>

发送时间: 2023 年 4 月 24 日 16:13

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-08638-X4H9H8 ] % 广东粤海韶投水务有限责任公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001316

你好 请问有空再远程一次吗 刚刚蓝屏了一次 我在 c 盘找不到 dump 文件

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 4 月 24 日(周一) 下午 2:46

收件人: "一只孤傲 の 大白熊" <[huangxj2013@qq.com](mailto:huangxj2013@qq.com)>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-08638-X4H9H8 ] % 广东粤海韶投水务有限责任公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001316

稍等下, 在电话上, 这个文件不是 dump 文件。是个临时文件

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: 一只孤傲 の 大白熊 <[huangxj2013@qq.com](mailto:huangxj2013@qq.com)>

发送时间: 2023 年 4 月 24 日 14:45

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-08638-X4H9H8 ] % 广东粤海韶投水务有限责任公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001316

请问可以给我一个回电吗, 请问 DUMP1dc9. tmp 这样的文件是生成的文件吗

---原始邮件---

**发件人:** "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**发送时间:** 2023 年 4 月 19 日(周三) 中午 11:39

**收件人:** "黄先生" <[huangxj2013@qq.com](mailto:huangxj2013@qq.com)>;

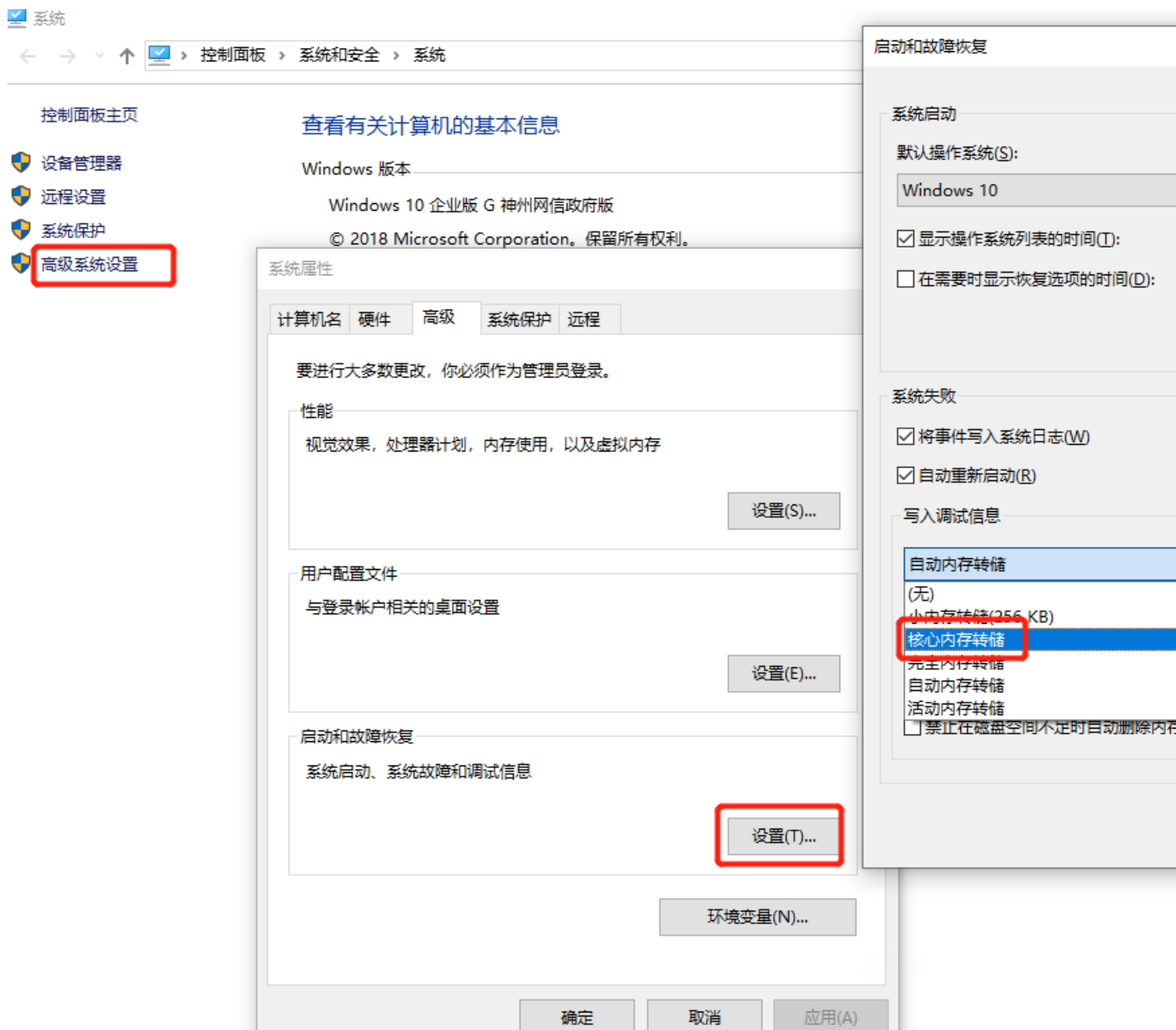
**抄送:** "Case\_Notification" <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>;

**主题:** 回复: [案例号: CAS-08638-X4H9H8 ] % 广东粤海韶投水务有限责任公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001316

黄先生, 您好:

如刚才电话沟通, 由于当前故障机本地磁盘空间不足, 无法生成蓝屏 dump 文件, 因此请按如下配置进行调整:

进入系统属性-"高级"选项卡-"启动和故障恢复"的设置:



路径配置就按如下图设置为 C 盘路径下，勾选“禁止在磁盘空间不足时自动删除内存转储”即可



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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 4 月 3 日 15:29

收件人: 黄先生 <[huangxj2013@qq.com](mailto:huangxj2013@qq.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-08638-X4H9H8 ] % 广东粤海韶投水务有限责任公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001316

黄先生，您好：

由于电话未联系到您，我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

**问题定义：**

用户反馈系统安装后频繁蓝屏问题，需协助分析。

**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。

#### 下一步动作：

1，请您使用附件 CMGELogCollectorV2.zip，收集用户问题电脑的系统日志，方法如下：

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。

解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



2，请检查 c:\windows\memory.dmp 文件是否存在，如存在，请压缩后一并上传。

#### 日志上传方法：

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

用户名：stsw Huang

密码：stsw Huang

**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。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 4 月 3 日 13:28

收件人: 黄先生 <[huangxi2013@qq.com](mailto:huangxi2013@qq.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-08638-X4H9H8 ] % 广东粤海韶投水务有限责任公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001316

黄先生 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 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-08638-X4H9H8 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”。