

您好，这边客户一直在开会，明天下午来进行更新，麻烦您了



18185131379

邮箱: 18185131379@163.com

签名由 [网易邮箱大师](#) 定制

在 2020 年 11 月 17 日 14:51, [Bai Chengxiao](#) 写道:

喻先生 您好:

如之前电话中沟通，以下是针对蓝屏问题的分析结果供您参考:

问题分析总结: 在蓝屏日志中可以看到多次蓝屏均与设备驱动和硬件相关。主要触发蓝屏原因指向 iaStorAVC 驱动，经查看是 Intel(R) Rapid Storage Technology driver (inbox) - x64。还有几次蓝屏触发原因为存储硬件问题。

查看系统日志发现多条硬件驱动相关警告和错误：其中涉及 PCI Express 根设备，BIOS，和 disk。建议您确认 BIOS，芯片组驱动是否正确安装并执行磁盘扫描检查磁盘错误。

相关日志:

```
111320-6453-01.dmp
IRQL_NOT_LESS_OR_EQUAL (a)
An attempt was made to access a pageable (or completely invalid) address at an
interrupt request level (IRQL) that is too high. This is usually
caused by drivers using improper addresses.
If a kernel debugger is available get the stack backtrace.
Arguments:
Arg1: fffff80000000000, memory referenced
Arg2: 0000000000000002, IRQL
Arg3: 0000000000000000, bitfield
    bit 0: value 0 = read operation, 1 = write operation
    bit 3: value 0 = not an execute operation, 1 = execute operation (only on chips which support this level of status)
Arg4: fffff8047ff75740, address which referenced memory
--
```

111320-7031-01.dmp

KERNEL_DATA_INPAGE_ERROR (7a)

The requested page of kernel data could not be read in. Typically caused by a bad block in the paging file or disk controller error. Also see

KERNEL_STACK_INPAGE_ERROR.

If the error status is 0xC000000E, 0xC000009C, 0xC000009D or 0xC0000185, it means the disk subsystem has experienced a failure.

If the error status is 0xC000009A, then it means the request failed because a filesystem failed to make forward progress.

Arguments:

Arg1: ffffc80937d32a90, lock type that was held (value 1,2,3, or PTE address)

Arg2: ffffffff000000e, error status (normally i/o status code)

Arg3: 00000001348a3860, current process (virtual address for lock type 3, or PTE)

Arg4: fffff8022d96e850, virtual address that could not be in-paged (or PTE contents if arg1 is a PTE address)

BUGCHECK_CODE: 7a

BUGCHECK_P1: ffffc80937d32a90

BUGCHECK_P2: ffffffff000000e

BUGCHECK_P3: 1348a3860

BUGCHECK_P4: fffff8022d96e850

ERROR_CODE: (NTSTATUS) 0xc000000e - <Unable to get error code text>

DISK_HARDWARE_ERROR: There was error with disk hardware

错误	11/13/2020 9:58:27 AM	EventLog	6008	无
警告	11/13/2020 9:46:04 AM	WHEA-Logger	17	无
错误	11/13/2020 9:40:25 AM	DistributedCOM	10016	无
错误	11/13/2020 9:32:30 AM	DistributedCOM	10016	无
错误	11/13/2020 9:12:04 AM	Service Control Manager	7034	无

事件 17, WHEA-Logger

常规

详细信息

出现已更正的硬件错误。

组件: PCI Express 根端口

错误源: 高级错误报告(PCI Express)

总线/设备/功能: 0x0:0x1D:0x0

供应商 ID/设备 ID: 0x8086:0x3480

类代码: 0x30400

该项的详细信息视图包含进一步的信息。

日志名称(M): 系统

来源(S): WHEA-Logger

事件 ID(E): 17

级别(L): 警告

用户(U): S-1-5-19

操作代码(O): 信息

更多信息(I): 事件日志联机帮助

记录时间(D): 11/13/2020 9:46:04 AM

任务类别(Y): 无

关键字(K):

计算机(R): DESKTOP-P3RID1D

警告	11/13/2020 9:09:27 AM	ACPI	15	无
错误	11/13/2020 9:09:27 AM	Kernel-Boot	29	无

事件 15, ACPI

常规

详细信息

: 当无请求时, 嵌入式控制器(EC)返回数据。BIOS 可能试图在没有与操作系统同步的情况下访问 EC。此数据将被忽略。不需要执行进一步操作; 但是, 请与你的计算机制造商联系, 获取升级的 BIOS。

日志名称(M): 系统

来源(S): ACPI

事件 ID(E): 15

级别(L): 警告

用户(U): 暂缺

操作代码(O):

更多信息(I): 事件日志联机帮助

记录时间(D): 11/13/2020 9:09:27 AM

任务类别(Y): 无

关键字(K): 经典

计算机(R): DESKTOP-P3RID1D

警告	11/6/2020 11:59:31 AM	Disk	51	无
警告	11/6/2020 11:59:31 AM	Disk	51	无
警告	11/6/2020 11:59:31 AM	Disk	51	无
警告	11/6/2020 11:59:31 AM	Disk	51	无
警告	11/6/2020 11:59:31 AM	Disk	51	无
警告	11/6/2020 11:59:31 AM	Disk	51	无
警告	11/6/2020 11:59:31 AM	Disk	51	无
错误	11/6/2020 11:54:02 AM	Service Control Manager	7000	无

事件 51, Disk

常规

详细信息

传呼期间在设备 \Device\Harddisk1\DR10 上检测到一个错误。

日志名称(M): 系统

来源(S): Disk

事件 ID(E): 51

级别(L): 警告

用户(U): 暂缺

操作代码(O):

更多信息(I): 事件日志联机帮助

记录时间(D): 11/6/2020 11:59:31 AM

任务类别(V): 无

关键字(K): 经典

计算机(R): DESKTOP-P3RID1D

警告	11/2/2020 10:09:24 AM	Kernel-Processor-Power (Microsoft-...	37	(7)
错误	11/2/2020 10:08:31 AM	Service Control Manager	7000	无
错误	11/2/2020 10:08:21 AM	Service Control Manager	7000	无

事件 37, Kernel-Processor-Power (Microsoft-Windows-Kernel-Processor-Power)

常规

详细信息

组 0 中处理器 7 的速度受系统固件限制。自上次报告以来, 处理器已经处于该低性能状态 71 秒。

日志名称(M): 系统

来源(S): Kernel-Processor-Power (

事件 ID(E): 37

级别(L): 警告

用户(U): SYSTEM

操作代码(O): 信息

更多信息(I): 事件日志联机帮助

记录时间(D): 11/2/2020 10:09:24 AM

任务类别(V): (7)

关键字(K):

计算机(R): DESKTOP-P3RID1D



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

官方网站： 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 10:10 AM

To: '喻先生' <18185131379@163.com>

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

Subject: RE: [案例号: CAS-03289-G2Q4H8] % 贵州智慧诚达科技有限公司帮云上贵州反馈戴尔 5493 笔记本电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001888

喻先生 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

官方网站： 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: Wednesday, November 11, 2020 10:16 AM

To: 喻先生 <18185131379@163.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

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

Subject: 回复: [案例号: CAS-03289-G2Q4H8] % 贵州智慧诚达科技有限公司帮云上贵州反馈戴尔 5493 笔记本电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001888

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: DELL 5493 在全新安装 CMGE V2020-L 操作系统后有蓝屏现象。受影响设备 10 几台。

问题范围: 分析蓝屏转储文件定位蓝屏原因。

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。（在所有蓝屏设备上运行此工具进行日志收集并将日志以计算机名命名以便区分）

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

官方网站： 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>

发送时间: Tuesday, November 10, 2020 5:49 PM

收件人: 喻先生 <18185131379@163.com>

抄送: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03289-G2Q4H8] % 贵州智慧诚达科技有限公司帮云上贵州反馈戴尔 5493 笔记本电脑蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001888

喻先生 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-03289-G2Q4H8 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”。