

裴先生，您好：

感谢您的配合，如您暂时不方便分析，重装应可解决此问题，如您所说，此 case 或与三方软件策略有关，属特例现象。经您的同意，此 case 将暂时关闭，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-01884-N4Q0Y9

问题描述：

=====

用户反馈使用休眠和睡眠选项没有反应的问题

问题分析：

=====

经过对用户收集日志的分析。在系统进行睡眠操作时，根据系统设置的电源选项，会查找或修改部分注册表键值，而部分第三方软件在进行系统保护时，也会对部分策略或键值进行修改，进而造成冲突。目前已尝试的方法：

- 1，使用安全启动，避免三方服务或策略的干扰；
- 2，重命名 hiberfil.sys 和 pagefil.sys 文件，启动睡眠操作时重新保存内存信息；
- 3，重命名部分注册表睡眠相关键值信息，目的同 2；
- 4，以及常规的调整电源选项及手动开启睡眠选项的方式，均无法解决此问题。

因此建议重装系统，以彻底更改三方软件进行的修改，恢复系统默认设置（如用户最开始可以使用正常一样），或可解决此问题。

问题总结：

=====

经用户同意，系统将进行重装操作，此 case 将暂时关闭，之后系统会发送一封满意度邮件，请您方便时进行反馈。如有其它问题，您也可以随时与我们联系，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

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



发件人: 裴小龙 <912557629@qq.com>

发送时间: 2020 年 2 月 18 日 14:32

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

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

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应 CMIT:0001135

您好:

已按照您提供的“安全模式”/注册表/删除 C 盘文件, 均无效。

感谢您这些日子的帮助, 考虑到问题原因可能是个人配置或软件导致的, 我想就不再深究其原因了, 后期我抽空重新安装下系统。

再次感谢一直以来的帮助!!

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 2 月 18 日(星期二) 中午 12:58

收件人: "裴小龙"<912557629@qq.com>;

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

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应 CMIT:0001135

裴先生, 您好:

感谢您的回复, 查看您的日志内容, 看到很多的三方软件, 目前不排除是这些三方软件的策略因素导致, 建议您按如下操作尝试:

步骤 1: 启动系统配置实用程序

1)使用具有管理员权限的帐户登录到计算机。

2)按“windows 键+R”, 在“运行”中键入 msconfig, 然后按 Enter。如果系统提示输入管理员密码或进行确认, 请键入密码或单击“继续”。

步骤 2: 配置“有选择的启动”选项

1)在“常规”选项卡上, 单击“有选择的启动”。

2)在“有选择的启动”下, 单击以清除“加载启动项”复选框。

3)单击“服务”选项卡, 单击以选择“隐藏所有 Microsoft 服务”复选框, 然后单击“全部禁用”。

4)单击“启动”标签卡,点击“打开任务管理器”, 然后点击“禁用”并确定。

5)然后单击“重新启动”。



以下是您上传的日志的一些相关内容:

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
警告	2020/2/18 8:52:29	Kernel-PnP	219	(212)
错误	2020/2/17 18:02:56	Service Control Manager	7006	无
错误	2020/2/17 18:02:55	DistributedCOM	10010	无
错误	2020/2/17 18:02:55	DistributedCOM	10010	无
错误	2020/2/17 17:33:51	Eventlog	40	无
错误	2020/2/17 14:40:26	DistributedCOM	10016	无
警告	2020/2/17 13:31:10	Kernel-PnP	219	(212)

事件 7006, Service Control Manager

由于下列错误, ScRegSetValueExW 调用无法运行 Type:
拒绝访问。

Process Tree - C:\Users\liqi\Desktop\工作\睡眠按钮无响应\log\Logfile.PML

☐ Only show processes still running at end of current trace

☒ Timelines cover displayed events only

Process	Description	Image Path	Life Time
RvsAgent.exe (5300)	Rising Client Agent	C:\Program Fil...	
RSTRAY.EXE (10452)	瑞星全功能安全软件 托盘程序	C:\PROGRAM FIL...	
RvsUpdateProxy.exe (5316)	Rising Virtualization Security Log Proxy	C:\Program Fil...	
RvsMsgBroker.exe (5344)	Rising Virtualization Security Message...	C:\Program Fil...	
RvsTask.exe (5392)	Rising Task Manager	C:\Program Fil...	
RvsUpdateProxy.exe (5432)	Rising RvsUpdateProxy	C:\Program Fil...	
SangforPromoteService.exe (6804)	Promote Service	C:\Program Fil...	
ECAgent.exe (6804)	Agent for EasyConnect	C:\Program Fil...	
svchost.exe (5496)	Windows 服务主进程	C:\Windows\sys...	
svchost.exe (5536)	Windows 服务主进程	C:\windows\sys...	
wwbizsrv.exe (5544)	旺旺亮灯服务模块	C:\Program Fil...	
svchost.exe (5556)	Windows 服务主进程	c:\windows\sys...	
WavesSysSvc64.exe (5564)	WavesSysSvc Service Application	C:\Windows\Sys...	
TeamViewer_Service.exe (557)	TeamViewer 14	C:\Program Fil...	
svchost.exe (5612)	Windows 服务主进程	C:\Windows\Sys...	
svchost.exe (6264)	Windows 服务主进程	c:\windows\sys...	

Description: Runtime Broker

9:09:36.9004598 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\FlyoutMenuSettings\ShowHibernateOption
9:09:36.9019985 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegOpenKey	HKLM\Software\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:36.9020634 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:36.9020963 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\PolicyType
9:09:36.9021349 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\Behavior
9:09:36.9021727 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\MergeAlgorithm
9:09:36.9022154 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirectMapped
9:09:36.9022589 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirect
9:09:36.9023029 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\Software\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\grouppolicyname
9:09:36.9023456 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataUser
9:09:36.9023878 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataDevice
9:09:36.9024532 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataBoth
9:09:36.9024994 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\Value
9:09:36.9025483 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:39.3476517 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\FlyoutMenuSettings\ShowHibernateOption
9:09:39.3491601 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegOpenKey	HKLM\Software\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:39.3492135 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:39.3492512 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\PolicyType
9:09:39.3492939 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\Behavior
9:09:39.3493250 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\MergeAlgorithm
9:09:39.3493557 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirectMapped
9:09:39.3493859 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirect
9:09:39.3494179 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\grouppolicyname
9:09:39.3494501 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataUser
9:09:39.3494823 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataDevice
9:09:39.3495145 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataBoth
9:09:39.3495467 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:41.1159613 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\FlyoutMenuSettings\ShowHibernateOption
9:09:41.1171778 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegOpenKey	HKLM\Software\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:41.1172338 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:41.1172853 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\PolicyType
9:09:41.1173013 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\Behavior
9:09:41.1173453 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\MergeAlgorithm
9:09:41.1173813 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirectMapped
9:09:41.1174160 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirect
9:09:41.1174484 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\grouppolicyname
9:09:41.1174827 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataUser
9:09:41.1175173 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataDevice
9:09:41.1175529 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataBoth
9:09:41.1175884 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:41.1176258 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\FlyoutMenuSettings\ShowHibernateOption
9:09:42.7474040 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegOpenKey	HKLM\Software\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:42.7491836 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:42.7492471 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\PolicyType
9:09:42.7492778 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\Behavior
9:09:42.7493138 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\MergeAlgorithm
9:09:42.7493556 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirectMapped
9:09:42.7493867 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\RegKeyPathRedirect
9:09:42.7494178 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\grouppolicyname
9:09:42.7494483 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataUser
9:09:42.7494796 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataDevice
9:09:42.7495103 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate
9:09:42.7495405 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\ADMXMetadataBoth
9:09:42.7495711 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate\Value
9:09:42.7496058 [RuntimeBroker.exe	9032 [RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\default\Start\HideHibernate

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: 裴小龙 <912557629@qq.com>

发送时间: 2020 年 2 月 18 日 9:15

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9]% 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应 CMIT:0001135

1. c 盘根目录下存在 hiberfil.sys 和 pagefile.sys 两个文件,是隐藏文件

电脑 > OS (C:)				
名称	修改日期	类型	大小	
Intel	2019-06-11 13:26	文件夹		
IntelOptaneData	2019-06-11 13:21	文件夹		
Kingbase	2019-06-26 18:05	文件夹		
KuGou	2019-06-27 16:19	文件夹		
logs	2020-02-18 09:03	文件夹		
MSOCache	2019-06-27 18:43	文件夹		
PerfLogs	2018-04-12 07:38	文件夹		
Program Files	2019-12-05 15:32	文件夹		
Program Files (x86)	2020-02-13 10:37	文件夹		
ProgramData	2020-02-17 17:33	文件夹		
RavBin	2019-07-31 18:36	文件夹		
Recovery	2019-06-11 13:29	文件夹		
System Volume Information	2020-02-11 14:35	文件夹		
Temp	2019-08-23 21:32	文件夹		
Windows	2020-02-12 08:36	文件夹		
迅雷下载	2020-02-14 17:09	文件夹		
用户	2020-01-02 13:16	文件夹		
dell.sdr	2019-06-12 05:16	SDR 文件	22 KB	
end	2019-08-24 16:57	文件	1 KB	
hiberfil.sys	2020-02-18 08:52	系统文件	8,260,456 KB	
pagefile.sys	2020-02-18 08:52	系统文件	13,107,200 KB	
rising.ini	2019-07-31 18:36	配置设置	1 KB	
SangforServiceClient.dmp	2020-02-10 16:31	DMP 文件	101,965 KB	
SangforServiceClient_2020210.log	2020-02-10 16:31	LOG 文件	1 KB	
swapfile.sys	2020-02-18 08:52	系统文件	16,384 KB	

2. 日志见附件，查看后请删除，严禁给他人使用，谢谢！

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 2 月 17 日(星期一) 下午 5:19

收件人: "裴小龙"<912557629@qq.com>;

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

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应 CMIT:0001135

裴先生, 您好:

感谢您的回复, 请您确认下 c 盘根目录下是否存在 hiberfil.sys 和 pagefil.sys 两个文件, 如果有, 大小分别多少, 请截图告知。

另外请您使用附件工具, 进行日志收取, 具体步骤如下:

- 1, 解压附件至本地计算机
- 2, 运行文件夹中的 procmon.exe, 先停止捕获-点 1 按钮, 再清除所有内容-点 2 按钮, 清空后, 再按 1 按钮, 开始捕获。



- 3, 执行休眠操作, 点击后无任何反应, 此时再次点击 1 按钮, 停止捕获, 然后将抓取的日志文件, 保存压缩发送给我。谢谢
- 4, 同时, 请将 C:\Windows\System32\winevt\Logs\System.evtx, 一并传送给

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: 裴小龙 <912557629@qq.com>

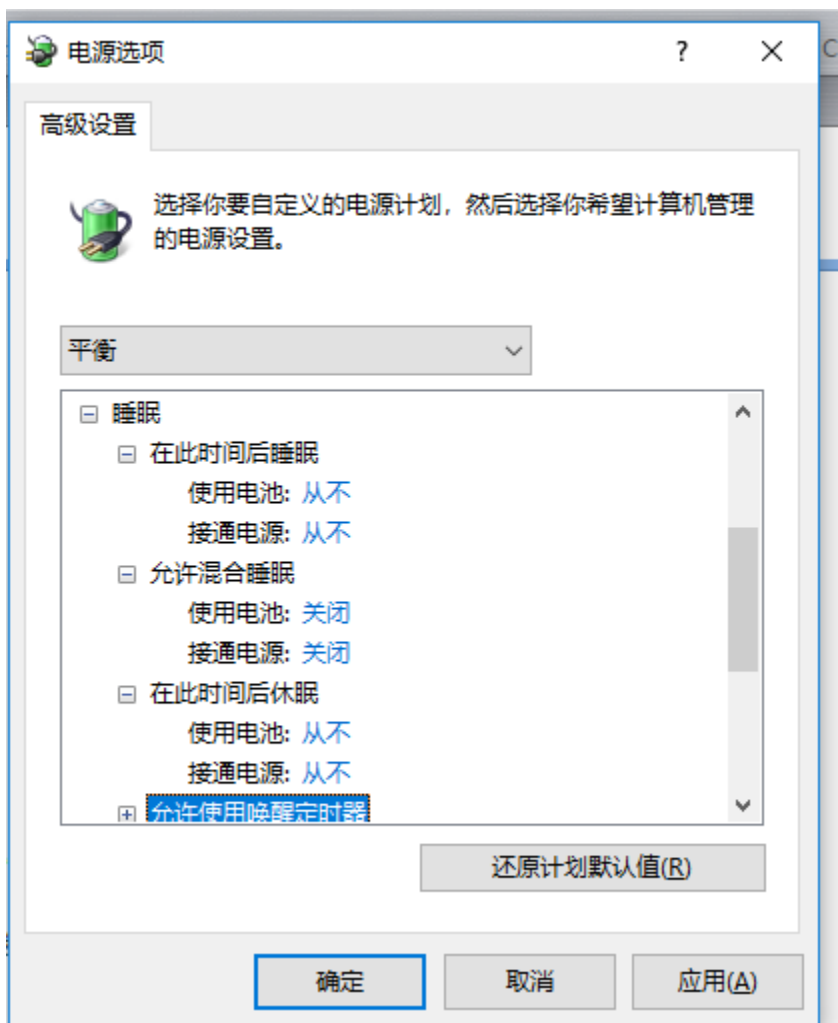
发送时间: 2020 年 2 月 17 日 9:12

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应 CMIT:0001135

已按上述方案操作，依旧不起作用





----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 2 月 14 日(星期五) 晚上 6:16

收件人: "裴小龙"<912557629@qq.com>;

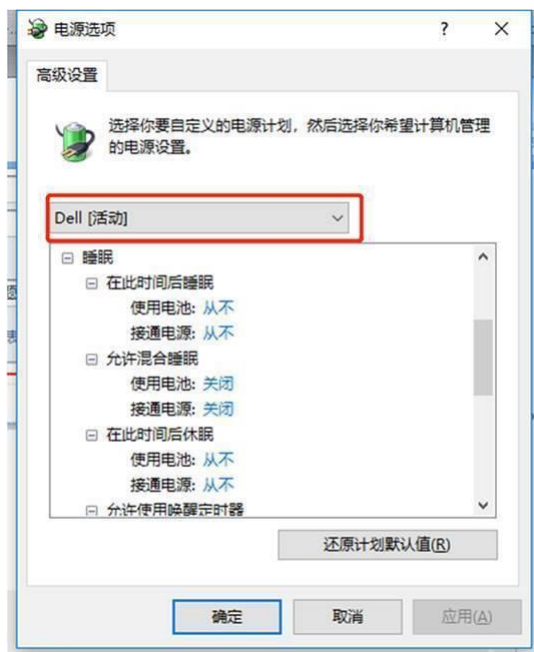
抄送: "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei"<wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应 CMIT:0001135

裴先生, 您好:

感谢您的回复。我这边会对您说的问题进行尝试复现。可能需要一段时间, 在此期间, 请您查看以下设置是否可以解决此问题。

请在您的高级电源选项中将"Dell (活动)"更改为"平衡"-如果有的话



同时检查下方的高级电源选项设置中是否有“允许混合睡眠”的设置, 如有, 请设置为关闭状态。重启此电脑

如您完成上述检查, 仍存在此问题, 请反馈给我, 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: 裴小龙 <912557629@qq.com>

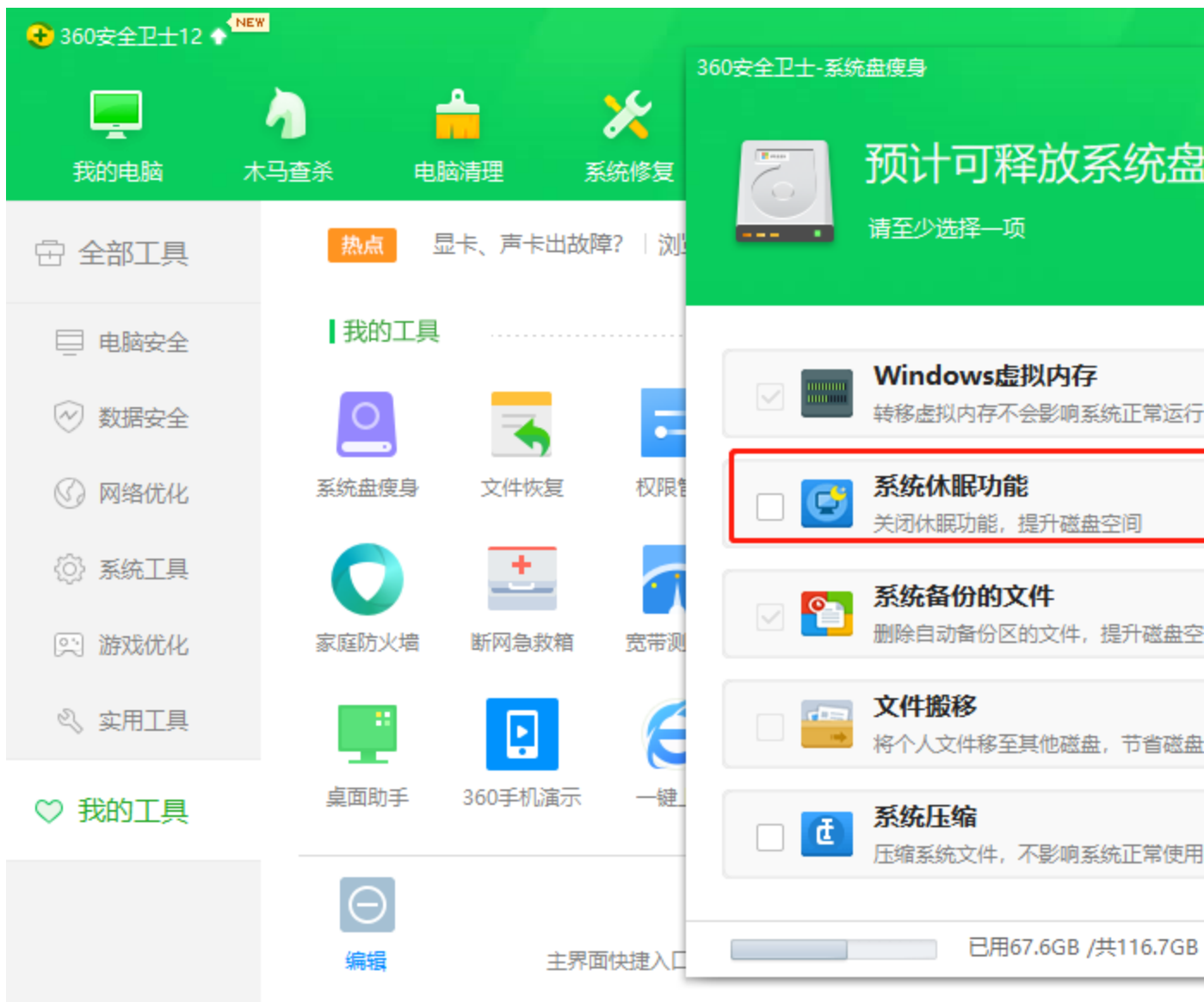
发送时间: 2020 年 2 月 14 日 17:51

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

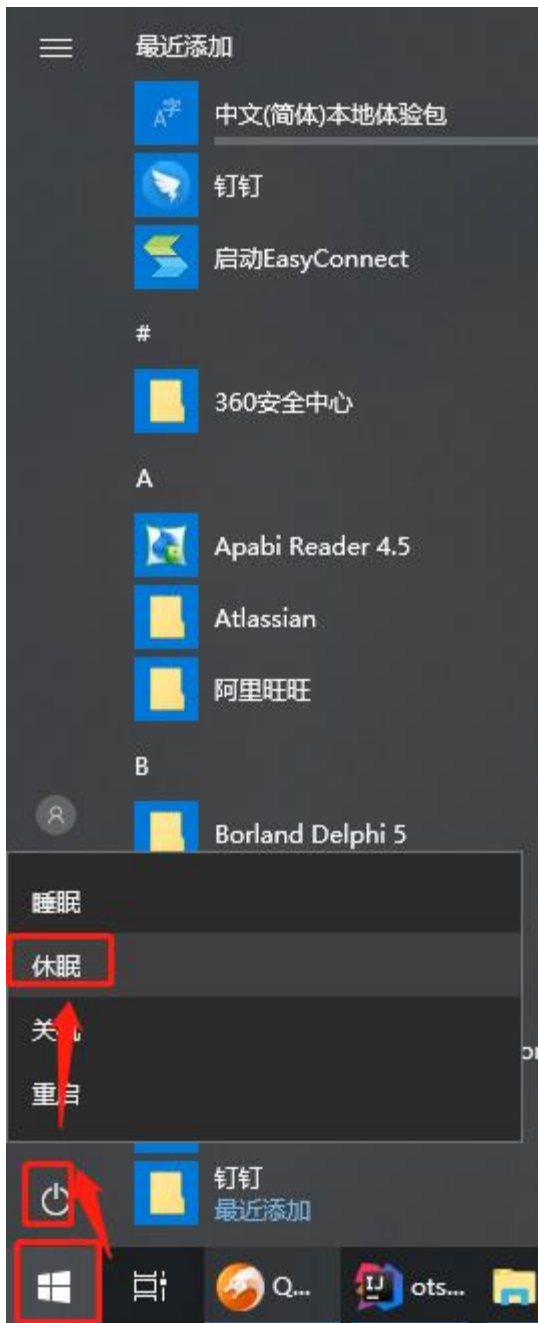
主题: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应
问题 % 初次响应 CMIT:0001135

您好:

1. 我之前通过 360 安全卫士-》” 我的工具“-》” 系统盘瘦身“关闭了休眠，如下图:



2. 后来通过 `powercfg -hibernate on` 打开了休眠功能，目前通过“开始菜单”点击睡眠/休眠，系统无任何反应；退出 360 安全卫士（未卸载），也无反应



powercfg /a 结果如下：

管理员: 命令提示符

Microsoft Windows [版本 10.0.17134.1246]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Windows\system32>powercfg /a

此系统上有以下睡眠状态:

待机 (S3)

休眠

混合睡眠

快速启动

此系统上没有以下睡眠状态:

待机 (S1)

系统固件不支持此待机状态。

待机 (S2)

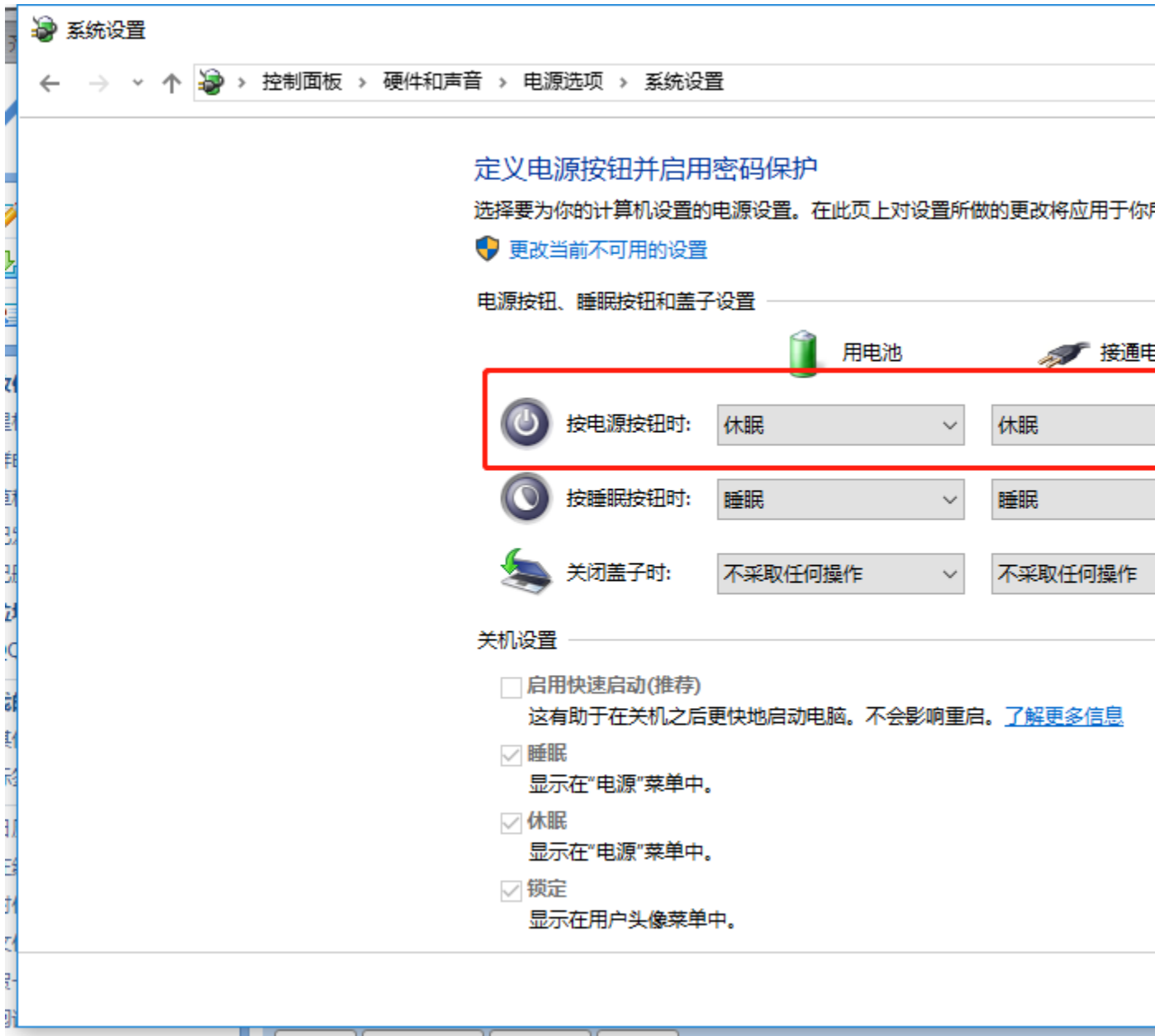
系统固件不支持此待机状态。

待机 (S0 低电量待机)

系统固件不支持此待机状态。

C:\Windows\system32>

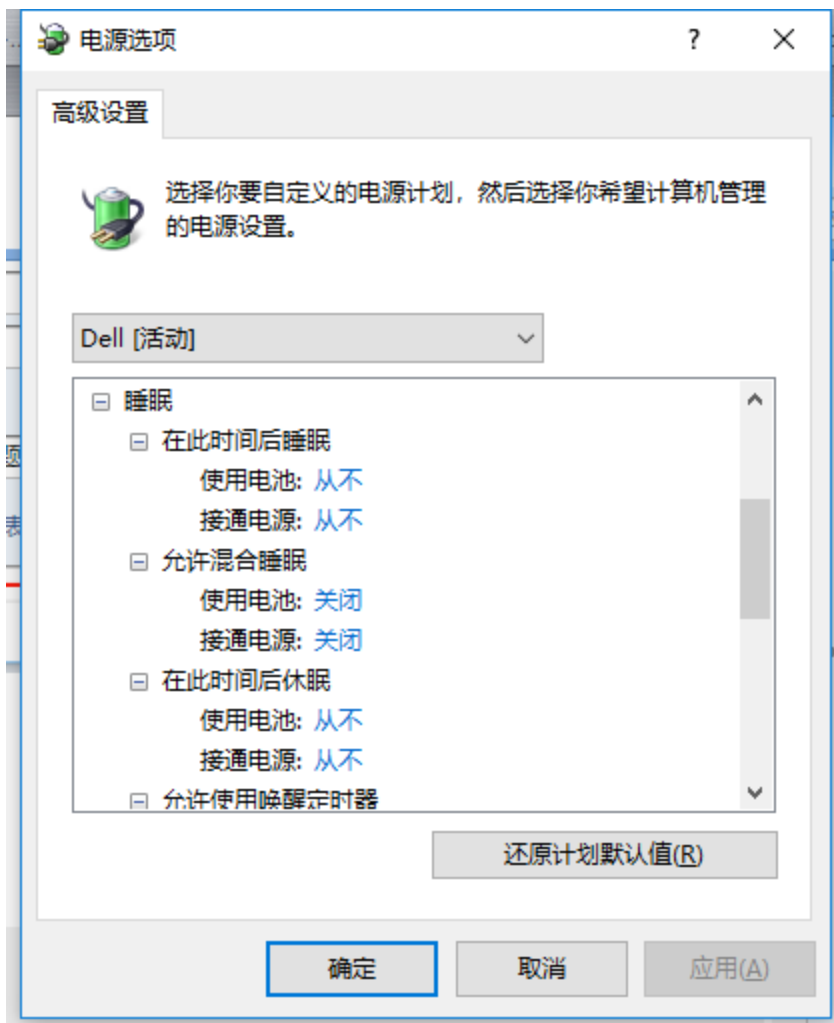
发送时间: 2020年2月13日(星期四) 下午2:00



3.将电源按钮设置为休眠，按电源按钮后系统正常休眠



4. 电源高级设置如下图:



----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 2 月 13 日(星期四) 下午 2:09

收件人: "裴小龙"<912557629@qq.com>;

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

主题: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应
CMIT:0001135

裴先生，您好：

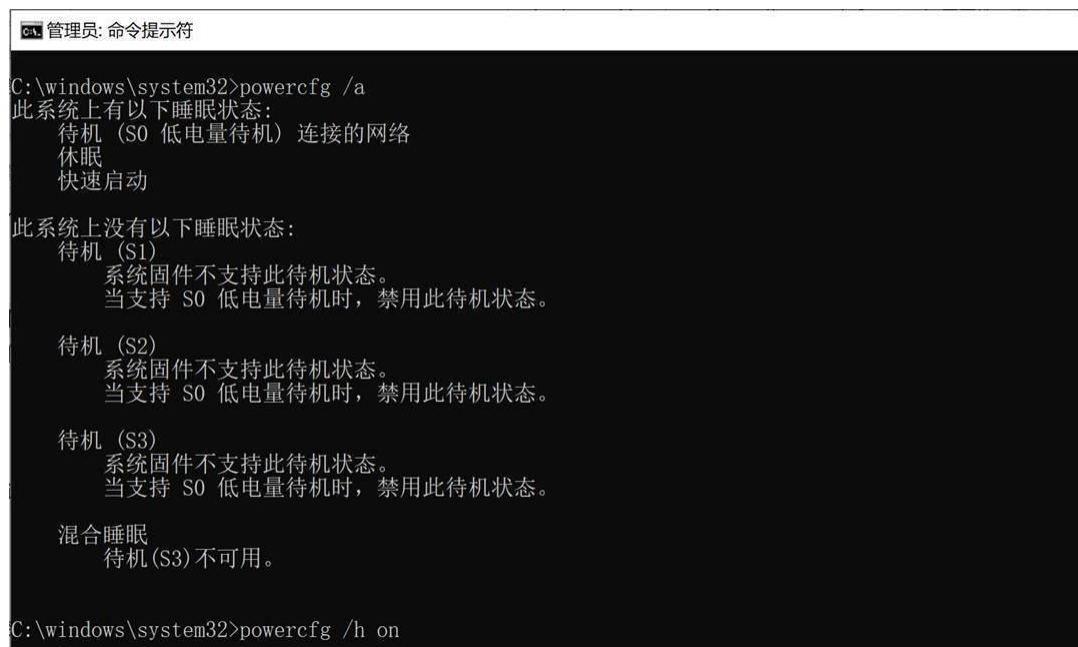
请您方便时按照如下方法尝试操作，并截图反馈给我，谢谢

1、首先打开开始菜单，在搜索框中输入“命令提示符”打开命令提示符窗口，然后输入下面的命令：

powercfg -hibernate on (打开休眠功能)

2、查看是否开启休眠，这个方法是开启休眠功能的；

如未能正常启动休眠，请继续输入 powercfg /a，并提供如下截图给我

A screenshot of a Windows Command Prompt window titled "管理员: 命令提示符". The command prompt shows the execution of the command "C:\windows\system32>powercfg /a". The output lists the sleep states supported by the system: "此系统上有以下睡眠状态：" followed by "待机 (S0 低电量待机) 连接的网络", "休眠", and "快速启动". It then lists the states not supported: "此系统上没有以下睡眠状态：" followed by "待机 (S1)", "待机 (S2)", "待机 (S3)", and "混合睡眠". For each unsupported state, it provides a message: "系统固件不支持此待机状态。当支持 S0 低电量待机时，禁用此待机状态。". The command prompt also shows the command "C:\windows\system32>powercfg /h on" being entered at the bottom.

```
管理员: 命令提示符
C:\windows\system32>powercfg /a
此系统上有以下睡眠状态：
    待机 (S0 低电量待机) 连接的网络
    休眠
    快速启动
此系统上没有以下睡眠状态：
    待机 (S1)
        系统固件不支持此待机状态。
        当支持 S0 低电量待机时，禁用此待机状态。
    待机 (S2)
        系统固件不支持此待机状态。
        当支持 S0 低电量待机时，禁用此待机状态。
    待机 (S3)
        系统固件不支持此待机状态。
        当支持 S0 低电量待机时，禁用此待机状态。
    混合睡眠
        待机 (S3) 不可用。
C:\windows\system32>powercfg /h on
```

3、如果仍然不能开启休眠睡眠功能的话，请打开控制面板，选择“电源选项”，然后找到当前使用的电源计划，点击“更改计划设置--更改高级电源设置”，截图发送给我，如下图；



另不知您是否卸载 360 安全卫士后再次尝试，请您提供下使用 360 安全卫士关掉休眠睡眠功能的方法步骤，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: Li Qi

发送时间: 2020 年 2 月 12 日 11:55

收件人: 裴先生 <912557629@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 % 初次响应 CMIT:0001135

裴先生, 您好:

根据您的需求, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户反馈使用休眠和睡眠选项没有反应的问题

问题定义: 协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

另外问您一下, 是否尝试过卸载 360 后再点击休眠和睡眠选项按钮呢? 是否仍然没有反应?

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 <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 12 日 11:48

收件人: 裴先生 <912557629@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01884-N4Q0Y9] % 国网-南瑞信通用户点休眠和睡眠没反应问题 %
初次响应 CMIT:0001135

裴先生 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-01884-N4Q0Y9 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”。