

徐先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的确认, 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, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

有一批设备在使用过程中出现显示器黑屏现象, 但是键盘、鼠标指示灯正常, 只能强制重启设备。

问题总结:

最近未出现显示器黑屏的情况, 问题难以复现, 同意暂时归档案例, 待后续出现相同问题时再开启处理。

处理进展:

根据系统错误日志提示初步判断显示器黑屏可能与“系统资源不足”有关;

出现显示器黑屏的设备是从 V0-H 升级到 V2020-L 的系统, 系统升级并不会更新第三方驱动程序。建议在设备官网[下载对应的最新的显卡驱动安装](#), 再观察是否再次出现显示器黑屏情况。

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.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: weiliang@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 3 月 25 日 18:29

收件人: lamiso

抄送: 吴毓杰; ICBC_Notification

主题: 答复: 回复: 答复: [案例号: CAS-05891-T3R7P1] % |P2|ICBC|工行江西分行部分设备黑屏花屏死机 % 初次响应 CMIT:0001873

徐先生 您好:

感谢您的电话接听。

您上传的两个日志中可以查看到有意外关机的记录，在意外关机时间前都有相关程序报错，提示“系统资源不足”或者 dwm.exe 应用“无法分配更多的内存”。

当前初步分析如下：

- 1) 基于这些错误日志初步分析显示器黑屏可能与“系统资源不足”有关；
- 2) 最近未出现显示器黑屏的情况，问题难以复现，导致无法抓取有效的日志文件；
- 3) 出现显示器黑屏的设备是从 V0-H 升级到 V2020-L 的系统，系统升级并不会更新第三方驱动程序。

请您在设备官网[下载对应的最新的显卡驱动安装](#)，再观察是否再次出现显示器黑屏情况。

相关日志分析：

- 1) 查看系统日志提示意外关机。

(jxjd-luy-920t)20220324_083602\SystemLog\System.evtx; 来源: ; 事件 ID: 41。事件数: 3

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
关键	2022/3/17 14:46:17	Kernel-Power	41 (63)	
关键	2022/3/16 14:40:22	Kernel-Power	41 (63)	
关键	2022/3/10 15:33:08	Kernel-Power	41 (63)	

事件 41, Kernel-Power

常规 详细信息

系统已在未先正常关机的情况下重新启动。如果系统停止响应、发生崩溃或意外断电，则可能会导致此错误。

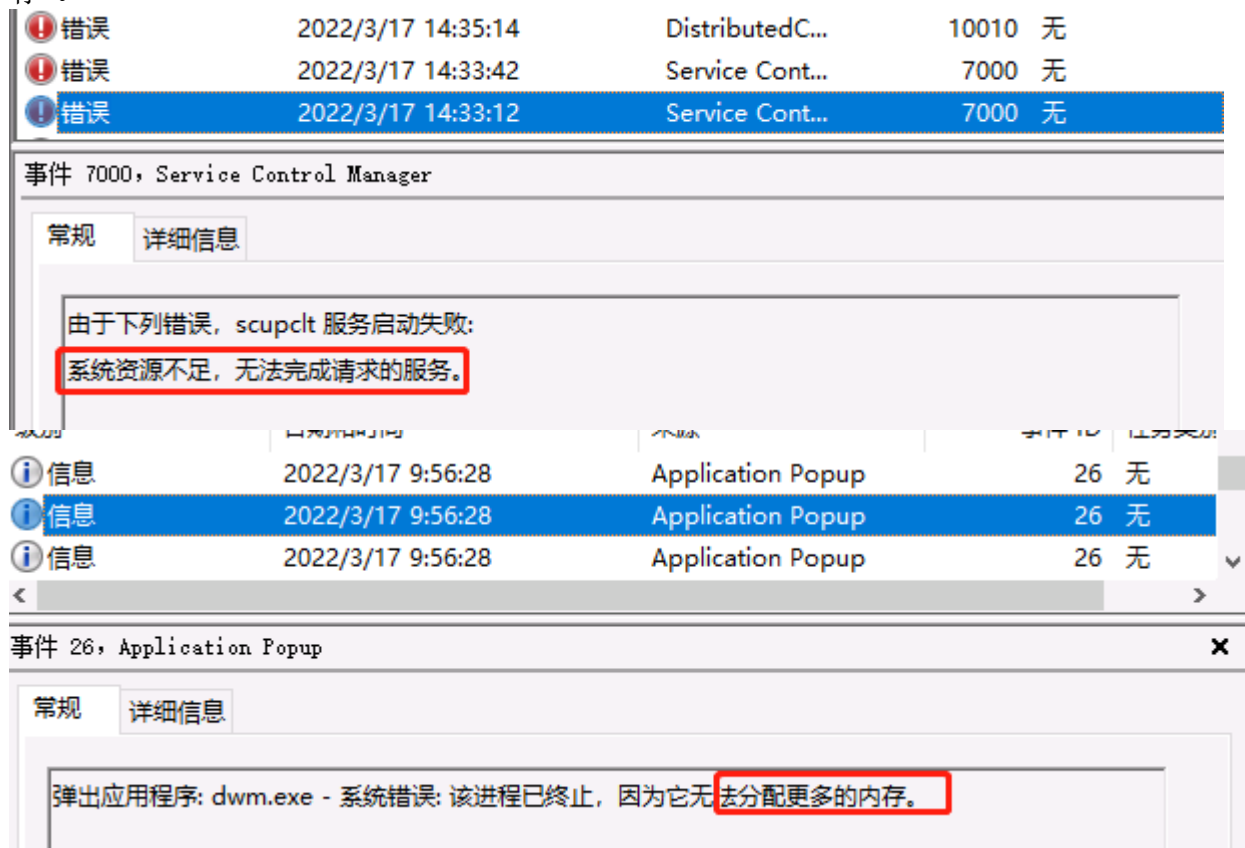
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
关键	2022/3/17 16:34:11	Kernel-Power	41 (63)	
关键	2022/3/17 10:04:03	Kernel-Power	41 (63)	
关键	2022/3/10 15:22:58	Kernel-Power	41 (63)	

事件 41, Kernel-Power

常规 详细信息

系统已在未先正常关机的情况下重新启动。如果系统停止响应、发生崩溃或意外断电，则可能会导致此错误。

2) 查看意外关机前的系统错误日志，提示“系统资源不足”或“无法分配更多的内存”。



3) dwm.exe 是桌面窗口管理器，负责控制系统各种视觉功能的管理器，与显卡驱动组件相关，建议先升级显卡驱动，再观察后续是否继续出现黑屏问题。

危亮 Wei Liang

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: weiliang@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 3 月 24 日 10:51

收件人: lamiso

抄送: 吴毓杰; ICBC_Notification

主题: 答复: 回复: 答复: [案例号: CAS-05891-T3R7P1] % |P2|ICBC|工行江西分行部分设备黑屏花屏死机 % 初次响应 CMIT:0001873

徐先生 您好:

日志已经收到, 有任何进展会即时与您联系。

危亮 Wei Liang

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: weiliang@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com


发件人: lamiso <109171219@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 24 日 10:28

收件人: Wei Liang

主题: 回复: 答复: [案例号: CAS-05891-T3R7P1] % |P2|ICBC|工行江西分行部分设备黑屏花屏死机 % 初次响应 CMIT:0001873

上传 2 位同事的日志, 请你看一看, 谢谢!

 从 QQ 邮箱发来的超大附件



吴绍波(jxjd-wusb-920t)20220324_085123.zip (30.41M, 无限期)

[进入下载页面](#)



卢意(jxjd-luy-920t)20220324_083602.zip (32.44M, 无限期)

[进入下载页面](#)