

麦先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

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：

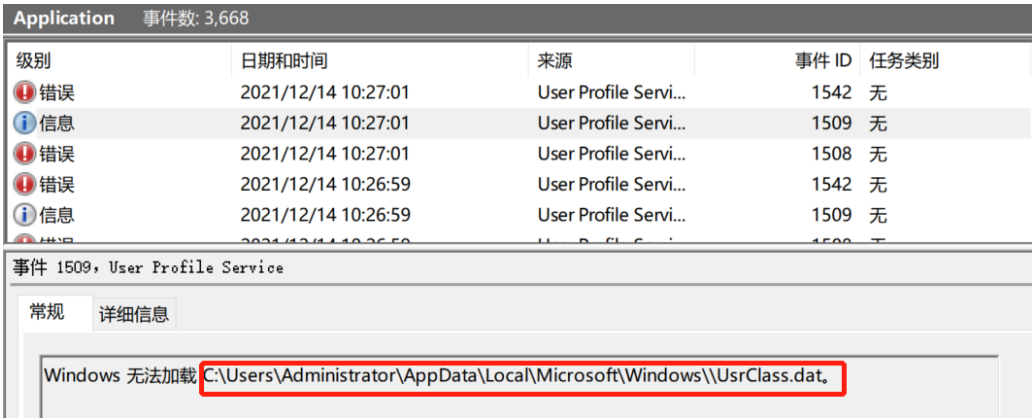
点击开始菜单报错：关键错误，你的“开始”菜单出现问题，我们将尝试在你下一次登录时修复它。注销重新登录依旧出现相同错误。

问题总结：

类注册表文件 UsrClass.dat 损坏，加载此注册表信息失败，无法打开“开始”菜单；重命名 UsrClass.dat 文件，重启计算机自动生成新的 UsrClass.dat 文件，问题解决。

分析过程：

1、在事件查看器中的查看应用日志，提示无法加载类注册表 UsrClass.dat。



Application 事件数: 3,668				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1542	无
信息	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1509	无
错误	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1508	无
错误	2021/12/14 10:26:59	User Profile Servi...	1542	无
信息	2021/12/14 10:26:59	User Profile Servi...	1509	无

事件 1542, User Profile Service				
常规 详细信息				
Windows 无法加载类注册表文件。				
详细信息 - 系统资源不足, 无法完成请求的服务。				

- 2、使用注册表编辑器加载 UsrClass.dat 文件，提示打开出错，这个文件有可能损坏。
- 3、在此故障机上重命名 UseClass.dat 文件，并重启 Windows 资源管理器，再次访问“开始”菜单可以正常运行。

UsrClass.dat 文件是 class 类的注册表信息文件，删除此文件并重启计算机，这个文件会自动恢复。

解决方案：

- 1、打开 Windows 文件资源管理器，选择“查看”-“选项”，打开文件夹选项，选择“查看”，取消勾选“隐藏受保护的操作系统文件”，并选中“显示隐藏的文件、文件夹和驱动器”，显示隐藏文件。



- 2、定位到以下文件夹：

C:\Users\Administrator\AppData\Local\Microsoft\Windows\

3、重命名 **UsrClass.dat** 文件为 **UsrClass.dat.bak** 文件。通过快捷键 **Ctrl+Alt+Del** 注销登录帐户并重启计算机，验证“开始”菜单情况。

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.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 12 月 14 日 15:16
收件人: 'メ麥兜ヤ' <4612406@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05335-J8N8F2] % 佛山市三水区芦苞镇党政综合办公室
用户反馈开始菜单出现关键错误问题 % 初次响应 CMIT:0001641

麦先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，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:

点击开始菜单报错：关键错误，你的“开始”菜单出现问题，我们将尝试在你下一次登录时修复它。注销重新登录依旧出现相同错误。

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。

通过远程协助访问故障机，并收集相关日志信息，具体分析如下：

1、此问题在一次出现蓝屏问题后出现，分析对应的 memory.dmp 文件，提示可能与注册表 registry 相关。

```
BUGCHECK_CODE: 3b
BUGCHECK_P1: c0000005
BUGCHECK_P2: fffff804493a31b8
BUGCHECK_P3: fffff981777dc420
BUGCHECK_P4: 0
CONTEXT: fffff981777dc420 -- (.cxr 0xfffff981777dc420)
rax=0000000000002760 rbx=fffff981777dce80 rcx=000000000000004ec
rdx=00000000101a47ef rsi=ffffbd0cee865000 rdi=ffffbd0cee865000
rip=fffff804493a31b8 rsp=fffff981777dce18 rbp=0000000000000001
r8=ffffbd0ceddfc000 r9=0000000000000080 r10=000000000000007ef
r11=000000000000007ef r12=ffffbd0cee865000 r13=ffffbd0cee865000
r14=000002081fc9d3f4 r15=0000000000000000
iopl=0         nv up ei pl nz na pe nc
cs=0010  ss=0018  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00010202
nt!HvpgGetCellPaged+0x60:
fffff804`493a31b8 488b4808      mov     rcx,qword ptr [rax+8] ds:002b:00000000`00002768=????????????????
Resetting default scope

PROCESS_NAME: Registry

STACK_TEXT:
fffff981`777dce18 fffff804`494b0e50 : fffff981`777dd200 fffff981`777dcf9c 00000000`00000073 fffff804`48f4975b : nt!HvpgGetCellPaged+0x60
fffff981`777dce20 fffff804`494b0544 : 00000000`ffffffff 00000000`00000001 fffffbd0`ee865000 fffff981`777dcf9c : nt!CmpDoCompareKeyName+0x10
fffff981`777dce80 fffff804`494b044c : 00000208`1fc9bebc 00000000`00000001 fffffbd0`ee865000 00000000`00000000 : nt!CmpCompareInIndex+0x10
fffff981`777dced0 fffff804`494b00e7 : 00000001`003db420 00000208`1fc9bebc 00000000`e0d9d1a4 fffffbd0`00000000 : nt!CmpFindSubKeyInRoot+0x10
fffff981`777dcf40 fffff804`4941452e : fffffbd0`f5375268 fffff981`777dd180 fffff981`777dd140 fffff981`777dd1a0 : nt!CmpWalkOneLevel+0x70
fffff981`777dd060 fffff804`49413a2a : 00000000`0000001c fffff981`777dd380 fffff981`777dd350 00000000`00000000 : nt!CmpDoParseKey+0x4ce
fffff981`777dd2d0 fffff804`49435a29 : fffff804`494137c0 fffffbd0`00000000 fffff9d0`5cd50270 fffff0185`00020001 : nt!CmpParseKey+0x26a
fffff981`777dd460 fffff804`4943402f : fffff9d0`5cd50200 fffff981`777dd6c8 fffff9d0`00000040 fffff9d0`45afebc0 : nt!ObpLookupObjectName+0x10
fffff981`777dd630 fffff804`494326b8 : 00000000`00000001 fffff9d0`45afebc0 00000000`00000000 00000000`00000001 : nt!ObOpenObjectByNameEx+0x10
fffff981`777dd770 fffff804`4943240f : 00000000`000031d8 00000000`076ad778 00000000`076ad774 00000000`19b7aa70 : nt!CmOpenKey+0x298
fffff981`777dd9c0 fffff804`48fd305 : fffff9d0`521f6040 00000000`00000000 fffff981`777dda80 00000000`19818ba8 : nt!NtOpenKeyEx+0xf
fffff981`777dda00 00007ffb`6f7f1a94 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : nt!KiSystemServiceCopy+0x10
00000000`076ad338 00000000`00000000 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : 0x00007ffb`6f7f1a94
```

2、在事件查看器中的查看应用日志，提示无法加载类注册表 UserClass.dat。

Application 事件数: 3,668

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
❗ 错误	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1542	无
ℹ 信息	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1509	无
❗ 错误	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1508	无
❗ 错误	2021/12/14 10:26:59	User Profile Servi...	1542	无
ℹ 信息	2021/12/14 10:26:59	User Profile Servi...	1509	无

事件 1509, User Profile Service

常规 详细信息

Windows 无法加载 C:\Users\Administrator\AppData\Local\Microsoft\Windows\UsrClass.dat.

Application 事件数: 3,668				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1542	无
信息	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1509	无
错误	2021/12/14 10:27:01	User Profile Servi...	1508	无
错误	2021/12/14 10:26:59	User Profile Servi...	1542	无
信息	2021/12/14 10:26:59	User Profile Servi...	1509	无

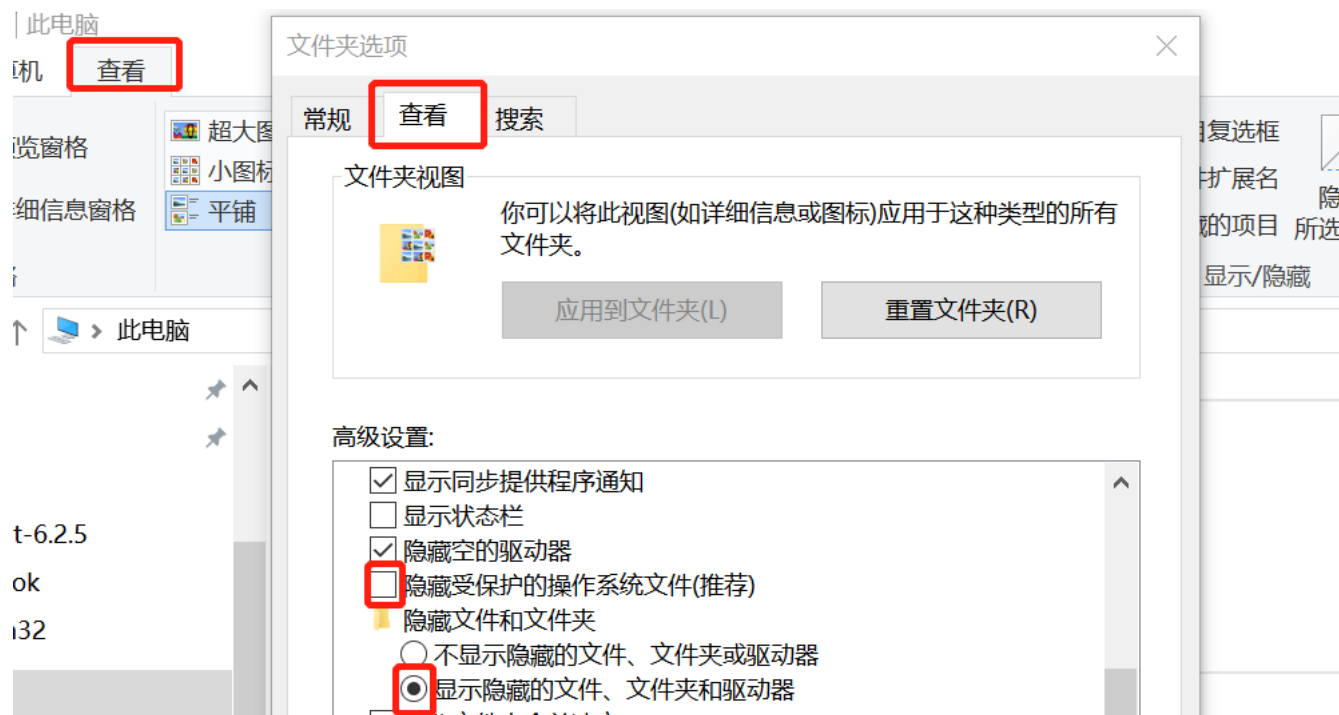
事件 1542, User Profile Service				
常规 详细信息				
Windows 无法加载类注册表文件。				
详细信息 - 系统资源不足, 无法完成请求的服务。				

- 3、使用注册表编辑器加载 UsrClass.dat 文件，提示打开出错，这个文件有可能损坏。
- 4、在此故障机上重命名 UseClass.dat 文件，并重启 Windows 资源管理器，再次访问“开始”菜单可以正常运行。

UsrClass.dat 文件是 class 类的注册表信息文件，删除此文件并重启计算机，这个文件会自动恢复。

处理建议：

- 1、打开 Windows 文件资源管理器，选择“查看”-“选项”，打开**文件夹选项**，选择“查看”，取消勾选“隐藏受保护的操作系统文件”，并选中“显示隐藏的文件、文件夹和驱动器”，显示隐藏文件。



2、定位到以下文件夹：

C:\Users\Administrator\AppData\Local\Microsoft\Windows\

3、重命名 **UsrClass.dat** 文件为 **UsrClass.dat.bak** 文件。通过快捷键 **Ctrl+Alt+Del** 注销登录帐户并重启计算机，验证“开始”菜单情况。

另：

操作系统安装光盘自带的 CUA 更新客户端版本为 1.0.1.4，建议升级 CUA 更新客户端，您可以访问以下链接下载新版 CUA 更新客户端并安装。

<https://download.cmgos.com/public/tools/2>

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



发件人: ヂ麥兜ヤ <4612406@qq.com>

发送时间: 2021 年 12 月 14 日 9:56

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05335-J8N8F2] % 佛山市三水区芦苞镇党政综合办公室用户反馈开始菜单出现关键错误问题 % 初次响应 CMIT:0001641

关键错误

你的“开始”菜单出现了问题。我们将

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang"<weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 12 月 14 日(星期二) 上午 9:52

收件人: "メ麥兜ヤ"<4612406@qq.com>;

抄送: "Wei Liang"<weiliang@cmgos.com>;

主题: [案例号: CAS-05335-J8N8F2] % 佛山市三水区芦苞镇党政综合办公室用户反馈开始菜单出现关键错误问题 % 初次响应 CMIT:0001641

麦先生 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 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-05335-J8N8F2 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”。