

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，经与最终用户协商，鉴于目前未发生蓝屏问题并产生有效的日志文件，此 case 暂时归档，待用户有下一步进展时，可直接联系我们再次处理。以下为案例总结，请您知悉：

问题描述：

用户反馈一台电脑出现蓝屏问题，正常使用 2-3 小时会偶发性出现。

问题总结：

从系统日志上查看，问题电脑的多次蓝屏问题原因应一致，其最近一次发生蓝屏为 2021.9.6。其蓝屏问题的 bugcheck 为 0x9f，此错误检查表明驱动程序处于不一致或无效的电源状态。根据参数分析，应为当前持有即插即用 (PnP) 锁的线程导致。目前已在问题电脑上配置 dump，待下一次蓝屏发生再做进一步定位。

以上，经与最终用户协商，鉴于目前未发生蓝屏问题并产生有效的日志文件，此 case 暂时归档，如您后续有其他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



神州网信
C M I T

发件人: 山东润涵信息 <1597629520@qq.com>

发送时间: 2021 年 9 月 17 日 16:31

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001855

好的，辛苦了李工

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 9 月 17 日(周五) 下午 4:30

收件人: "山东润涵信息" <1597629520@qq.com>;
抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001855

刘先生, 您好:

我已联系用户, 和用户约定明天上午联系处理, 有任何进展我会随时与您联系, 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



发件人: 山东润涵信息 <1597629520@qq.com>

发送时间: 2021 年 9 月 17 日 16:18

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001855

李工, 尽快联系一下乔老师, 那边催我了, 乔老师电话: 15553101503

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 9 月 16 日(星期四) 中午 1:33

收件人: "山东润涵信息" <1597629520@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001855

刘先生, 您好:

电话未联系到您, 已收到您上传的系统日志, 并未收到蓝屏的 dump 日志。我将重启该案例进行跟进。请您确认问题电脑上是否存在 C:\windows\memory.dmp 文件。谢谢。

从系统日志上查看, 问题电脑的多次蓝屏问题原因应一致, 其最近一次发生蓝屏为 2021.9.6。其蓝屏问题的 bugcheck 为 0x9f, 此错误检查表明驱动程序处于不一致或无效的电源状态。根据参数分析, 应为当前持有即插即用 (PnP) 锁的线程导致。您可以回忆下用户在发生蓝屏时是否有连接任何外部即插即用型设备。

错误	2021/9/6 10:33:56	BugCheck	1001	无
错误	2021/8/30 14:13:33	BugCheck	1001	无
错误	2021/8/25 12:01:00	BugCheck	1001	无
错误	2021/8/12 12:06:27	BugCheck	1001	无
错误	2021/7/29 17:15:21	BugCheck	1001	无
错误	2021/7/28 10:48:02	BugCheck	1001	无
错误	2021/7/9 14:37:00	BugCheck	1001	无
错误	2021/6/14 17:00:32	BugCheck	1001	无
错误	2021/5/10 16:30:00	BugCheck	1001	无

事件 1001, BugCheck

常规 详细信息

计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x0000009f (0x0000000000000004, 0x000000000000012c, 0xffff87831d3df040, 0xffff803a5473800), 已将转储的数据保存在: C:\Windows\MEMORY.DMP。
4aca-97dc-74a48cc35c98。

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



发件人：山东润涵信息 <1597629520@qq.com>

发送时间：2021 年 9 月 16 日 11:30

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题：回复：回复：回复：[案例号：CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001855

李工，我把日志收集上传了，你尽快给安排检测一下

---原始邮件---

发件人：“Li Qi”<liqi@cmgos.com>

发送时间：2021 年 6 月 7 日(周一) 上午 10:19

收件人：“山东润涵信息”<1597629520@qq.com>;

抄送：“Case_Notification”<Case_Notification@cmgos.com>;

主题：回复：回复：[案例号：CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001855

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，由于用户近期暂不方便处理，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，等待用户方便时再行收集日志做进一步问题分析，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-04264-Z0M1B8

问题描述：

=====

用户反馈使用电脑时，正常办公 2-3 小时会偶发性出现蓝屏问题。

问题分析：

=====

已指导用户收集蓝屏分析日志，但因用户近期不方便处理，未能进一步对问题进行排查。

问题总结：

=====

经用户确认，此 case 将暂做归档处理，等待用户方便时再行收集日志做进一步问题分析。

以上，如您后续有任何问题，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



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 5 月 31 日 17:27

收件人: '山东润涵信息' <1597629520@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001855

刘先生, 您好!

如刚才电话沟通, 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:

用户反馈一台电脑出现蓝屏问题, 正常使用 2-3 小时会偶发性出现。

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。

请按如下步骤完成日志收集：

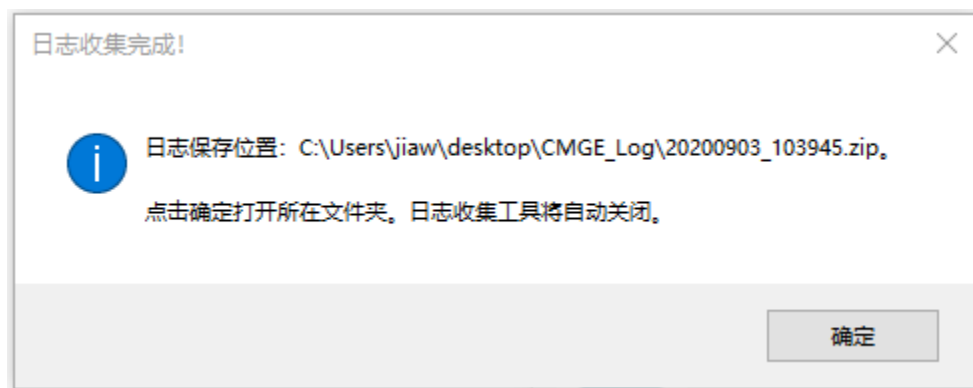
一、按照附件《Full Dump 配置常规方案》对 dump 日志进行设置

设置完毕后，等待出现蓝屏现象，在 C:\Windows\MEMORY.DMP 文件压缩并上传。

二、工具收集

1) 首先，在有问题的 CMGE 系统上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、已安装补丁，点击收集。

2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。



3) 将日志文件上传。

数据上传与下载

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

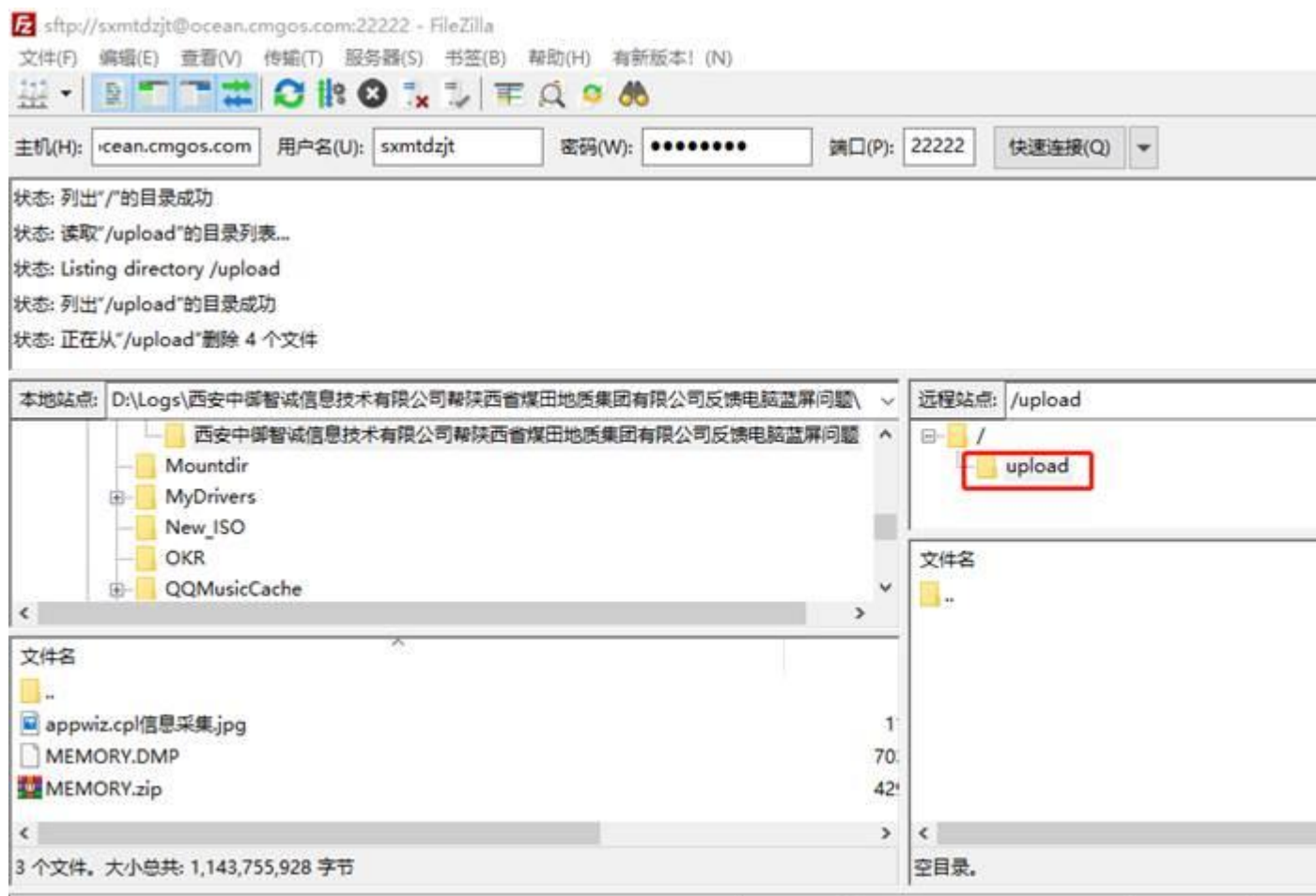
主机: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: sdrhxxkj

密码: 1234.asd

端口: 22222

登陆后选择 Upload 文件夹上传。



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



发件人：山东润涵信息 <1597629520@qq.com>

发送时间：2021 年 5 月 31 日 16:59

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题：回复：[案例号：CAS-04264-ZOM1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈
山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001855

这是蓝屏电脑导出的蓝屏日志，你帮忙分析一下是哪里引起的电脑蓝屏

----- 原始邮件 -----

发件人：“Li Qi” <liqi@cmgos.com>;

发送时间： 2021 年 5 月 31 日(星期一) 下午 4:56

收件人：“山东润涵信息”<1597629520@qq.com>;

抄送：“Li Qi”<liqi@cmgos.com>;

主题： [案例号：CAS-04264-Z0M1B8] % 山东润涵信息科技有限公司反馈山东省煤田地质规划勘察研究院设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001855

刘先生 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-04264-Z0M1B8 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”。