

您好！

很高兴收到您的邮件反馈，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

## 案例总结

---

**案例范围：**用户安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏

**案例进展：**经过咨询亚信安全关于防毒墙网络版的版本问题，由于简体中文版的特殊性，不会在“关于”中列出 SP1 标识，而 SP1 对应的小版本号为 2200。目前客户端版本为 1926，依照此标准判断目前软件非 SP1 版本。建议最终用户升级至 SP1 以后的版本。目前可以暂时归档案例。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 13 日 13:26

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; [Max.Mao@dell.com](mailto:Max.Mao@dell.com);  
[Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com)

主题: 答复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器  
间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei

如电话沟通，目前客户先尝试升级软件版本，如不行再后续发送 full Dump，这 ETA 时间较长，此案可以先归档，等后续需要了在找你。  
再次感谢你的 support.

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 12 日 9:49

收件人: Que, Lianbin

抄送: CRM Case Email; Mao, Max; Wang, Wade

主题: 回复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

您好,

根据我们的案例处理规则，会定期与您取得沟通。客户复现问题的 Full Dump 文件如果有回传，请回复此邮件。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: [Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com) <[Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 10 日 13:43

收件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com); Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; [Max.Mao@dell.com](mailto:Max.Mao@dell.com)

主题: 答复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei,

目前客户提供的信息，因为这个软件是刚刚使用在这个电脑上，在为安装时，电脑没有出现过蓝屏问题，安装后立即出现，判断蓝屏大概率是由于这个软件引起的

您需要的信息，我们正在和客户联系获取，会尽快更新给您

感谢您的支持！

**Wang,Wade**

Technical Support L2 Engineer

**Dell Technologies** | Great China Client Technical Support

[wade\\_wang@dell.com](mailto:wade_wang@dell.com)

---

发件人: Que, Lianbin <[lianbin\\_que@Dell.com](mailto:lianbin_que@Dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 10 日 10:28

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: Wang, Wade <[Wade\\_Wang@Dell.com](mailto:Wade_Wang@Dell.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>;

Mao, Max <[Max\\_Mao@Dell.com](mailto:Max_Mao@Dell.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei

一直在 Meeting 中，无法接起你的电话。

你下面需要确定的信息我们会尽快获取并提供给你，谢谢！

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 10 日 10:15

收件人: Que, Lianbin

抄送: Wang, Wade; CRM Case Email; Mao, Max

主题: 回复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 先生，您好！

刚刚电话未能联系到您。我咨询了亚信安全关于防毒墙网络版的版本问题，由于简体中文版的特殊性，不会在“关于”中列出 SP1 标识，而 SP1 对应的小版本号为

2200。目前客户端版本为 1926，依照此标准判断目前软件非 SP1 版本。请问客户是否有条件升级至 SP1 及以上版本。

此外，我在对应的日志里面没有定位有明显亚信安全软件报错，请问是通过哪些信息判断为亚信软件造成的蓝屏问题？用户最终系统版本是否为 V2020-L？  
谢谢。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: [Max.Mao@dell.com](mailto:Max.Mao@dell.com) <[Max.Mao@dell.com](mailto:Max.Mao@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 18:42

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>; [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)

抄送: [Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com); CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: RE: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

谢谢两位，如此双管齐下可以看到底是要调整系统，还是要调整软件解决。

**Max Mao | ITIL & PMP®**

毛鑫

Resolution Manager, Support Resolution Team

**Dell Technologies** | DT Services

office +86-592-818-1026

---

**From:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**Sent:** Monday, March 9, 2020 6:23 PM

**To:** Que, Lianbin; Mao, Max

**Cc:** Wang, Wade; CRM Case Email

**Subject:** 回复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器  
间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

您好,

对应的为下图标出的版本, 大版本 V12.0 与神州网信政府版支持信息相同, 但小版本号是否对应 SP1 仍不确定。我也正在尝试通过内部渠道协调确认此事。

|              |                 |           |   |
|--------------|-----------------|-----------|---|
| 亚信科技(成都)有限公司 | 亚信安全安全无忧软件      | V10.0     | <a href="https://www.asiainfo-sec.com">https://www.asiainfo-sec.com</a> |
| 亚信科技(成都)有限公司 | 亚信安全防毒墙网络版      | V12.0 SP1 | <a href="https://www.asiainfo-sec.com">https://www.asiainfo-sec.com</a> |
| 亚信科技(成都)有限公司 | 亚信安全服务器深度安全防护系统 | V10.0     | <a href="https://www.asiainfo-sec.com">https://www.asiainfo-sec.com</a> |

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com) <[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 18:15

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>; [Max.Mao@dell.com](mailto:Max.Mao@dell.com)

抄送: [Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com); CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 答复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器  
间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi wei

同时是否也可以帮确定我同时反馈的信息, 谢谢!

我们再上周根据你们提供的培训资料, 没有看到这个版本, 所以需要先确定下.

通过 Windows 10 神州网信政府版兼容测试  
最新的安全软件兼容列表，请参见：

[http://document.cmgos.com/security\\_software](http://document.cmgos.com/security_software)

| 公司名称             | 产品名称            | 测试版本        |
|------------------|-----------------|-------------|
| 北京安天网络安全技术有限公司   | 安天智甲终端防御系统      | V3.0        |
| 北京火绒网络科技有限公司     | 火绒安全软件（个人版）     | V5.0        |
| 北京火绒网络科技有限公司     | 火绒终端安全管理系统      | V1.0        |
| 北京金山安全管理系统技术有限公司 | 金山安全终端          | V9.0        |
| 奇安信科技集团股份有限公司    | 360天擎终端安全管理系统   | V6.0        |
| 北京瑞星网安技术股份有限公司   | 瑞星ESM下一代网络版     | V3.0        |
| 北京瑞星网安技术股份有限公司   | 瑞星安全云终端         | V3.0        |
| 北京瑞星网安技术股份有限公司   | 瑞星杀毒软件网络版       | V25.00      |
| 北京天融信网络安全技术有限公司  | 天融信终端威胁防御系统     | V1          |
| 北京天融信网络安全技术有限公司  | 天融信主机监控与审计系统    | V3          |
| 深信服科技股份有限公司      | 深信服全网行为管理系统AC   | V13         |
| 腾讯科技（深圳）有限公司     | 腾讯iOA终端安全管理系统   | V5.1        |
| 腾讯科技（深圳）有限公司     | 腾讯御点终端安全管理系统    | V2.1.6021.2 |
| 网神信息技术（北京）股份有限公司 | 360网神终端安全管理系统   | V7.0        |
| 亚信科技（成都）有限公司     | 亚信安全安全无忧软件      | V10.0       |
| 亚信科技（成都）有限公司     | 亚信安全防毒墙网络版      | V12.0 SP    |
| 亚信科技（成都）有限公司     | 亚信安全服务器深度安全防护系统 | V10.0       |

Lianbin\_Que

CTE, Great China Client Technical Support

Pro Support | Pro Support Plus

office +86-592-818-8753

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 18:05

收件人: Mao, Max; Que, Lianbin

抄送: Wang, Wade; CRM Case Email

主题: 回复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器  
间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

您好，

首先，请帮忙确认客户神州网信政府版操作系统版本是否为 V2020-L。您可以在开始-设置-关于中找到：



如果确认版本为 CMGE V2020-L，则对应支持《亚信安全防毒墙网络版》V12.0 SP1，根据所提供的截图可以看到，用户安装 12.0.1926 版本。大版本号没有问题，小版本号我检索亚信官网(<https://www.asiainfo-sec.com/support/index.html>) 查看是否对应安装 SP1，暂未能找到文档说明。稍后我将就现有的信息尝试对蓝屏问题进行初步分析，但仍需要 Full Dump 文件进行问题定位。

### 建议操作：

- 1) 询问客户是否安装亚信安全防毒墙网络版 SP1 补丁。
- 2) 按照附件《Full Dump 配置方法》在问题计算机上配置 full dump
- 3) 手动触发或等待蓝屏问题复现，将 C:\Windows\MEMORY.DMP 文件压缩上传

### 数据上传方法：

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

主机: sftp://ocean.cmgos.com

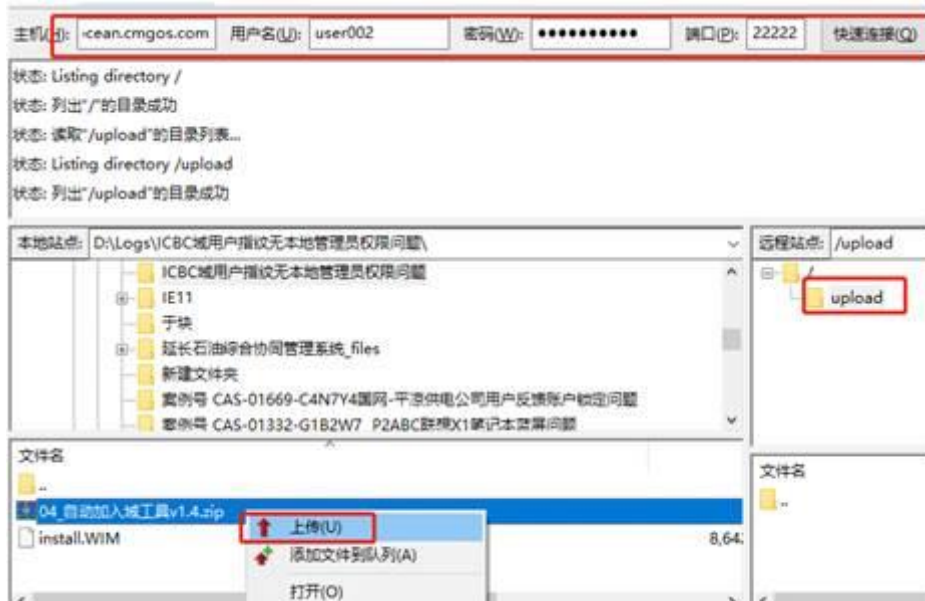
用户名为: user002

端口: 22222

密码: mvv5ptDeeG



注意上传前确认点击跳转到/upload



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: [Max.Mao@dell.com](mailto:Max.Mao@dell.com) <[Max.Mao@dell.com](mailto:Max.Mao@dell.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 17:28

收件人: [Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com); Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: [Wade.Wang1@Dell.com](mailto:Wade.Wang1@Dell.com)

主题: RE: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei

可以先从最简单的一层帮助做起，看下客户的这个软件版本是否是贵司兼容的。



因为看贵司的培训材料，只兼容 12.0 SP1。

如果确实是兼容的，那么就得请教大家实验室是否可以协助排查。  
如果是不兼容的，那么只要建议客户更换软件版本。

**Max Mao | ITIL & PMP®**

**毛鑫**

Resolution Manager, Support Resolution Team

**Dell Technologies** | DT Services

office +86-592-818-1026

---

**From:** Que, Lianbin <[lianbin\\_que@Dell.com](mailto:lianbin_que@Dell.com)>

**Sent:** Monday, March 9, 2020 5:24 PM

**To:** Jia Wei

**Cc:** Mao, Max; Wang, Wade

**Subject:** 答复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器  
间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi wei

如刚电话沟通，补充信息：

- 1 . 此前联想的笔记本也曾反映过类似的问题：“亚信防病毒软件”与触控板驱动有冲突导致蓝屏。
- 2 . 附件是客户的蓝屏图片和系统信息
- 3 . ICBC 客户一般不能连外网

**Lianbin\_Que**

CTE, Great China Client Technical Support

**Pro Support | Pro Support Plus**

office +86-592-818-8753

---

**发件人:** Que, Lianbin

**发送时间:** 2020 年 3 月 9 日 17:15

**收件人:** 'Jia Wei'

**抄送:** Mao, Max; Wang, Wade

**主题:** 答复: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器  
间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei

我这边会 loop 两个同事进这个邮箱，如有信息也麻烦您一起发送，谢谢！

[Max\\_Mao@Dell.com](mailto:Max_Mao@Dell.com)

[Wade\\_Wang@Dell.com](mailto:Wade_Wang@Dell.com)

Lianbin\_Que  
CTE, Great China Client Technical Support  
Pro Support | Pro Support Plus  
office +86-592-818-8753

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 3 月 9 日 17:13

收件人: Que, Lianbin

抄送: Jia Wei

主题: [案例号: CAS-02023-F4C8L0 ] % |普通事件| Dell | 安装亚信防病毒软件后机器间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001919

[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 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 贾伟 。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-02023-F4C8L0 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”。