

周先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 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:

用户反馈有两台设备通过 U 盘安装 V2022-L 系统过程中出现蓝屏问题, 无法安装系统, 需要协助排查, 正常安装操作系统。

问题总结:

用户设备安装系统蓝屏问题怀疑与硬件有关, 建议用户替换不同的硬件, 逐步排查, 经过测试确认是某些硬件损坏导致蓝屏, 可以关闭案例。

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: 2023 年 1 月 3 日 17:45
收件人: '周先生' <2170588287@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07896-L4T1H8] % 惠普 OME 用户-广州市白云区人和镇卫生院
用户反馈系统安装出现蓝屏情况 % 初次响应 CMIT:0001781

周先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 请您把问题设备的硬盘卸下来**替换同型号正常设备上的硬盘**, **在那台设备上安装好操作系统后, 再把硬盘安装回原设备启动操作系统**, 观察使用过程中是否会出现蓝屏问题。如果出现蓝屏问题, 请您复制 C:\Windows\memory.dmp 文件和 C:\System32\Winevt\logs 目录, 在本地压缩后通过 CDUC 上传。

您的这个问题怀疑与**硬件兼容性**有关, 如果条件允许, 请您通过替换不同的硬件, 逐步排查问题。

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: 2022 年 12 月 30 日 15:03
收件人: 周先生 <2170588287@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07896-L4T1H8] % 惠普 OME 用户-广州市白云区人和镇卫生院
用户反馈系统安装出现蓝屏情况 % 初次响应 CMIT:0001781

周先生 您好:

感谢您的电话接听。

您可以按照上一封邮件说明逐步替换硬件设备, 再测试是否可以正常安装操作系统。

也可以把问题设备的硬盘卸下来**替换同型号正常设备**上的硬盘，在那台设备上安装好操作系统后，再把硬盘安装回原设备启动操作系统，观察使用过程中是否会出现蓝屏问题。如果出现蓝屏问题，请您复制 **C:\Windows\memory.dmp** 文件和 **C:\System32\Winevt\logs** 目录，在本地压缩后通过 CDUC 上传。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: 2022 年 12 月 28 日 11:28
收件人: '周先生' <2170588287@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07896-L4T1H8] % 惠普 OME 用户-广州市白云区人和镇卫生院用户反馈系统安装出现蓝屏情况 % 初次响应 CMIT:0001781

周先生 您好:

感谢您的电话接听。

您的这个问题怀疑与**硬件兼容性**有关，如果条件允许，请您逐步替换不同的硬件进行排查测试。

操作系统安装程序无法记录生成安装过程中的蓝屏 dump 日志，建议您把问题设备的硬盘卸下来**替换同型号正常设备**上的硬盘，在那台设备上安装好操作系统后，再把硬盘安装回原设备启动操作系统，观察使用过程中是否会出现蓝屏问题。如果出现蓝屏问题，请您复制

C:\Windows\memory.dmp 文件和 **C:\System32\Winevt\logs** 目录，在本地压缩后通过 CDUC 上传。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：renhe

密码：renhe

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

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: 2022 年 12 月 27 日 19:57
收件人: 周先生 <2170588287@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07896-L4T1H8] % 惠普 OME 用户-广州市白云区人和镇卫生院
用户反馈系统安装出现蓝屏情况 % 初次响应 CMIT:0001781

周先生 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:

用户反馈有两台设备通过 U 盘安装 V2022-L 系统过程中出现蓝屏问题, 无法安装系统, 需要协助排查, 正常安装操作系统。

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。

根据您的测试，通过 PE 或 U 盘安装 Windows 10 专业版和 V2022-L 系统过程中，均出现蓝屏问题，怀疑这是个硬件兼容性问题。

请您尝试以下操作：

- 1) 在 PE 环境中进行磁盘检测和内存检测等硬件测试操作，看是否会出现蓝屏情况。
- 2) 还原 UEFI BIOS 默认配置，只保留主板、CPU、内存和硬盘，移除其他的硬件设备，测试安装系统情况。

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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 12 月 27 日 17:23
收件人: 周先生 <2170588287@qq.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-07896-L4T1H8] % 惠普 OME 用户-广州市白云区人和镇卫生院用户
反馈系统安装出现蓝屏情况 % 初次响应 CMIT:0001781

周先生 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-07896-L4T1H8 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”。