

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，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，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

苏州分行用户反馈在 V2020-L 系统上频繁出现死机问题，只有鼠标能动，其它都没反应，且多个网点都出现了同样的问题，需要协助排查。

问题总结：

最终用户近期未有进一步反馈，同意暂时归档案例。

排查建议：

在查看设备系统日志时发现此设备的可用内存只剩下 258MB，可用内存太少可能对系统功能有影响。还发现 **scclient 服务每隔 4 分钟**就出现意外停止错误。

- 1) 请三方应用厂商**排查 scclient 服务一直出现意外停止错误的问题。**
- 2) 通过任务管理器查看故障机的**内存从大到小排序的使用情况。**

任务管理器

文件(F) 选项(O) 查看(V)

进程 性能 应用历史记录 启动 用户 详细信息 服务

名称	状态	23% CPU	91% 内存	2% 磁盘	CPU
> Google Chrome (15)		0%	573.8 MB	0.1 MB/秒	0.1
> Microsoft Edge (19)		5.4%	379.4 MB	0.1 MB/秒	0
> Microsoft Outlook (2)		1.3%	219.2 MB	0.1 MB/秒	0
Google Chrome		0%	134.5 MB	0 MB/秒	0
> UIFlowService		2.0%	97.4 MB	0 MB/秒	0
Microsoft Edge		2.4%	88.7 MB	0 MB/秒	0
> Windows 资源管理器 (2)		1.4%	86.3 MB	0.1 MB/秒	0
> Visual Studio Code (20)		0%	84.0 MB	0 MB/秒	0

3) 在出现卡死问题的设备上双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，在日志收集工具窗口点击“内存转储配置”，勾选“我已得到神州网信工程师指导”、“蓝屏后自动重启”和“设置手动触发内存转储”，并设置文件路径，点击“设置”后完成手动触发蓝屏配置，需要重启计算机生效。



4) 当设备出现系统卡死问题时，在卡死状态下，直接通过键盘组合键左 shift + 右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），手动触发蓝屏，生成 C:\Windows\memory.dmp 文件。

5) 确认 C:\Windows\memory.dmp 是最新生成的，将 memory.dmp 文件压缩后通过 CDUC 上传。

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 6 月 20 日 11:36
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09124-L8W4Z5] % |P2|ICBC|工行苏州分行用户反馈系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001582

许先生 您好:

来信是想询问当前案例进展, 请您与最终用户沟通近期是否有再次出现卡死问题以及第三方应用厂商排查进展。

如果有复现问题的设备, 可以按照 6 月 9 日邮件的问题排查建议收集所需的日志。如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 6 月 15 日 14:57
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 答复: [案例号: CAS-09124-L8W4Z5] % |P2|ICBC|工行苏州分行用户反馈系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001582

许先生 您好:

来信是想询问当前案例的日志收集情况, 可以按照 **6 月 9 日邮件的问题排查建议** 收集所需的日志。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: 2023 年 6 月 13 日 11:32
收件人: 许翔
抄送: ICBC_Notification
主题: 回复: [案例号: CAS-09124-L8W4Z5] % |P2|ICBC|工行苏州分行用户反馈系统卡死问题
% 初次响应 CMIT:0001582

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与苏州分行用户沟通按照**上一封邮件的问题排查建议**收集所需的日志, 并请**三方应用厂商**
排查 scclient 服务情况。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 6 月 9 日 17:19

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgcs.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09124-L8W4Z5] % |P2|ICBC|工行苏州分行用户反馈系统卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001582

许先生 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:

苏州分行用户反馈在 V2020-L 系统上频繁出现死机问题, 只有鼠标能动, 其它都没反应, 且多个网点都出现了同样的问题, 需要协助排查。

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。

查看您提供的系统日志信息, 发现了以下问题:

1) 收取日志时, 此设备的可用内存只剩下 258MB, 可用内存太少可能对系统功能有影响。

系统型号: 10SMS11N00
系统类型: x64-based PC
处理器: 安装了 1 个处理器。
[01]: Intel64 Family 6 Model 158 Stepping 13 GenuineIntel ~3000 Mhz
BIOS 版本: LENOVO M1UKT62A, 2021/1/4
Windows 目录: C:\WINDOWS
系统目录: C:\WINDOWS\system32
启动设备: \Device\HarddiskVolume1
系统区域设置: zh-cn;中文(中国)
输入法区域设置: zh-cn;中文(中国)
时区: (UTC+08:00) 北京, 重庆, 香港特别行政区, 乌鲁木齐
物理内存总量: 8,027 MB
可用的物理内存: 258 MB
虚拟内存: 最大值: 20,827 MB
虚拟内存: 可用: 11,151 MB
虚拟内存: 使用中: 9,676 MB
页面文件位置: C:\pagefile.sys
域: Intranet.IBC.COM.CN
登录服务器: \\SGFHBADM191

2) 查看系统日志，发现 scclient 服务每隔 4 分钟就出现意外停止错误。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2023/6/9 9:08:33	Service Control Mana...	7034	无
错误	2023/6/9 9:04:33	Service Control Mana...	7034	无
错误	2023/6/9 9:00:31	Service Control Mana...	7034	无
错误	2023/6/9 8:56:31	Service Control Mana...	7034	无
错误	2023/6/9 8:52:30	Service Control Mana...	7034	无
错误	2023/6/9 8:48:27	Service Control Mana...	7034	无
错误	2023/6/9 8:44:26	Service Control Mana...	7034	无
错误	2023/6/9 8:40:25	Service Control Mana...	7034	无

事件 7034: Service Control Manager

常规 详细信息

服务 scclient 意外停止 这发生了 11 次。

问题排查建议：

- 1) 请三方应用厂商排查 scclient 服务一直出现意外停止错误的问题。
- 2) 通过任务管理器查看故障机的内存从大到小排序的使用情况。

任务管理器

文件(F) 选项(O) 查看(V)

进程 性能 应用历史记录 启动 用户 详细信息 服务

名称	状态	CPU	内存	磁盘	网络
> Google Chrome (15)		0%	573.8 MB	0.1 MB/秒	0.1
> Microsoft Edge (19)		5.4%	379.4 MB	0.1 MB/秒	0
> Microsoft Outlook (2)		1.3%	219.2 MB	0.1 MB/秒	0
> Google Chrome		0%	134.5 MB	0 MB/秒	0
> UIFlowService		2.0%	97.4 MB	0 MB/秒	0
> Microsoft Edge		2.4%	88.7 MB	0 MB/秒	0
> Windows 资源管理器 (2)		1.4%	86.3 MB	0.1 MB/秒	0
> Visual Studio Code (20)		0%	84.0 MB	0 MB/秒	0

3) 在出现卡死问题的设备上双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，在日志收集工具窗口点击“内存转储配置”，勾选“我已得到神州网信工程师指导”、“蓝屏后自动重启”和“设置手动触发内存转储”，并设置文件路径，点击“设置”后完成手动触发蓝屏配置，需要重启计算机生效。



4) 当设备出现系统卡死问题时，在卡死状态下，直接通过键盘组合键左 shift + 右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），手动触发蓝屏，生成 C:\Windows\memory.dmp 文件。

5) 确认 C:\Windows\memory.dmp 是最新生成的，将 memory.dmp 文件压缩后通过 CDUC 上传。

6) 再次运行 CMGELogCollectorV2.exe，勾选所有选项，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



=====

=====

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

为向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 <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 6 月 9 日 14:27

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-09124-L8W4Z5] % |P2|ICBC|工行苏州分行用户反馈系统卡死问题 %
初次响应 CMIT:0001582

许翔 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-09124-L8W4Z5** 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”。