

宋先生，您好

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

案例总结：

案例描述：

中再保险反馈有一个机器休眠后无法唤醒，还请协助分析

案例进展：

经查看怀疑问题为 Intel 驱动和 HP 硬件兼容性存在问题，客户已联系 HP 目前使用稳定版本驱动。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2023 年 11 月 15 日 10:16
收件人: 'songliang_o@chinare.com.cn' <songliang_o@chinare.com.cn>
抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10228-S6N4V5] % TAM 反馈中再保险用户设备休眠后无法唤醒问题 % 初次响应 CMIT:0001170

宋先生，您好

根据之前电话沟通的结果，如果您测试有进展或疑问，可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2023 年 11 月 10 日 9:50
收件人: 'songliang_o@chinare.com.cn' <songliang_o@chinare.com.cn>
抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10228-S6N4V5] % TAM 反馈中再保险用户设备休眠后无法唤醒问题 % 初次响应 CMIT:0001170

宋先生, 您好

根据您提供的信息, 目前怀疑是 Intel 显卡驱动兼容性造成睡眠后无法唤醒的问题。

可以尝试如下链接下载经过 WHQL 认证版本的显卡驱动程序。相对于最新版本, Windows Hardware Quality Labs (WHQL) 认证被视为经过充分测试和符合 Microsoft 的性能和稳定性标准。

注意: 需要您先卸载最新版本的显卡驱动程序。

<https://www.intel.com/content/www/us/en/download/785597/790665/intel-arc-iris-xe-graphics-windows.html>

Intel® Arc™ & Iris® Xe Graphics - Windows*

ID	Date	Version
785597	10/10/2023	31.0.101.4887 WHQL Certified ▼

A newer version of this software is available, which includes functional and security updates. Custom

Introduction

This download installs Intel® Graphics Driver 31.0.101.4887 (WHQL Certified) for Intel® Arc™ A-Series Graphics and Intel® Iris® Xe Graphics.

Available Downloads

Download
gfx_win_101.4887.exe

Recommended

Windows 11 Family*, Windows 10* (22H2),
Windows 10* (21H2), Windows 10* (21H1),
Windows 10* (20H2)

Size: 702.9 MB

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2023 年 11 月 8 日 15:04

收件人: 'songliang_o@chinare.com.cn' <songliang_o@chinare.com.cn>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10228-S6N4V5] % TAM 反馈中再保险用户设备休眠后无法唤醒问题 % 初次响应 CMIT:0001170

宋先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 目前还需要收集日志并反馈以便进一步定位问题原因。

问题定义:

中再保险反馈有一个机器休眠后无法唤醒, 还请协助分析

故障反馈: 笔记本设备在睡眠后无法唤醒显示器

设备信息:

1.HP EliteBook 640G9;

2.惠普 DOCK4;

3.显示器 DellU2412M;

4.操作系统版本神州网信 2022

5.显卡驱动版本 intel 官方显卡驱动

gfx_win_101.4900

gfx_win_101.4952

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。

日志收集：

下载链接：

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1149&token=dXoQx3Hmc5j2CdKonXd0pBxGViaE1wBm>

一、工具收集

- 在问题机器上，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、更新日志，点击收集。



- 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。
- 将压缩文件上传。

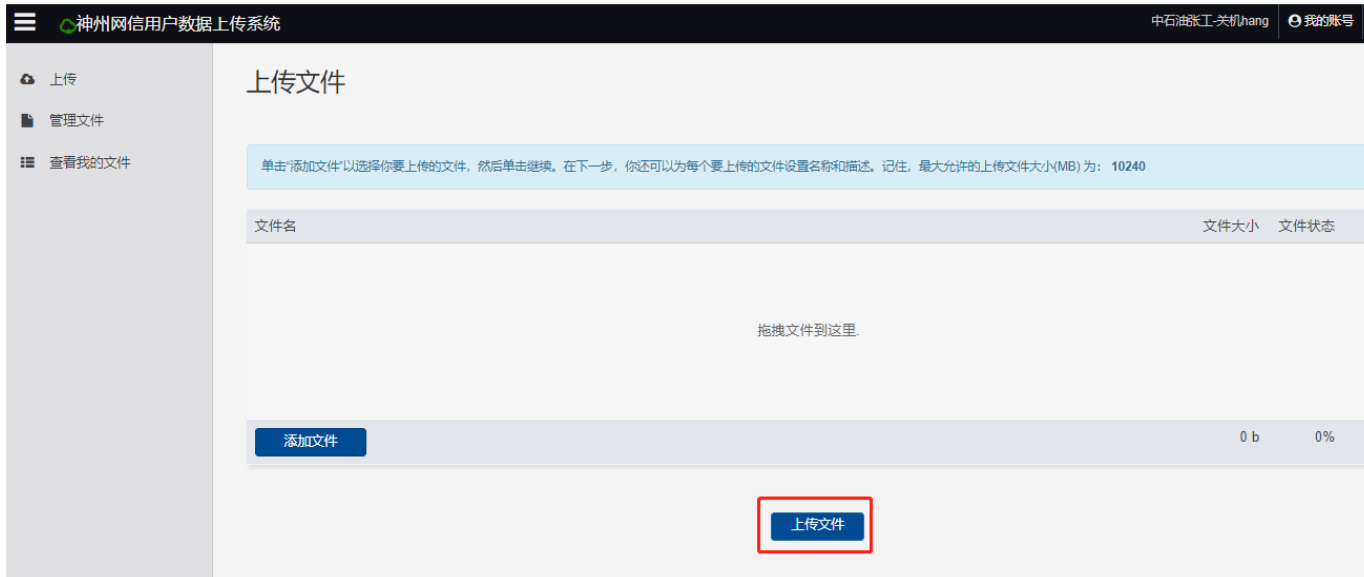
日志上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息（区分大小写）

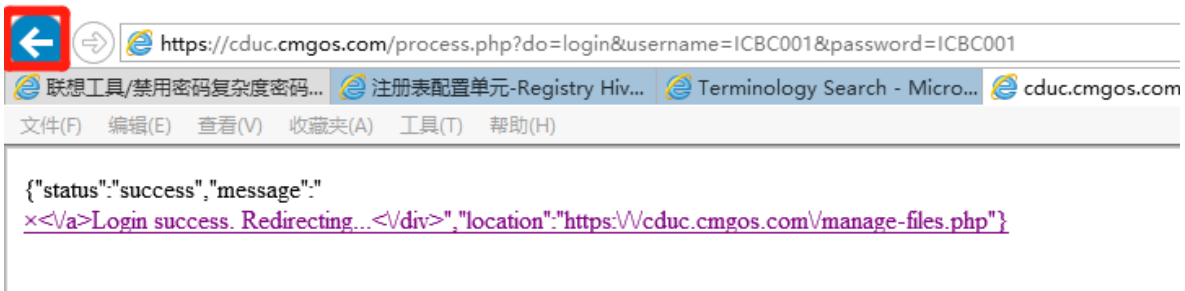
用户名：songliang

密码：ZZBXYH

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 11 月 8 日 14:38

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10228-S6N4V5] % TAM 反馈中再保险用户设备休眠后无法唤醒问题
% 初次响应 CMIT:0001170

刘健 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-10228-S6N4V5 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”。