

谢谢工程师 危亮，水平很高，处理问题很热情！

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang"<[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>;

发送时间: 2021 年 7 月 8 日(星期四) 下午 3:43

收件人: "姜福天"<[j95@qq.com](mailto:j95@qq.com)>;

抄送: "Case\_Notification"<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-04423-G1D7C6 ] % 甘肃省交通工程质量安全监督管理局使用备份和恢复功能还原系统失败问题 % CMIT:0001274

姜先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 确认问题已经解决, 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:

使用 V2020-L 系统备份和恢复功能, 在 WinRE 中选择映像恢复系统失败。

#### 问题总结:

使用系统的“备份和恢复”功能, 创建备份时提示“簇群集大小大于 64K, 无法创建备份”, 通过重新格式化分区调整簇大小后, 完成备份工作。

在 WinRE 中选择系统映像恢复, 验证恢复系统成功, 解决问题。

#### 排查过程:

在使用备份和还原功能创建备份和系统镜像时, 提示 D 盘也是系统分区, 创建系统镜像需要备份 C 盘与 D 盘, 这与您的软件安装以及使用习惯有关。

在创建备份时提示“簇群集大小大于 64K, 无法创建备份”, 查询 C 盘与 D 盘的簇大小情况, 确认 D 盘簇大小超过 64K, 建议复制 D 盘文件到其他分区, 重新格式化 D 盘并调整簇大小。

在 WinPE 环境下, 备份 D 盘文件后, 格式化 D 盘并调整簇大小。重启进入系统后, 创建系统镜像和用户文件备份成功, 并且验证映像恢复系统成功。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 7 月 6 日 18:07

收件人: 姜先生 <[j95@qq.com](mailto:j95@qq.com)>

抄送: '[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)' <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-04423-G1D7C6 ] % 甘肃省交通工程质量安全监督管理局使用备份和恢复功能还原系统失败问题 % CMIT:0001274

姜先生 您好:

根据电话中的沟通，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：**

使用 V2020-L 系统备份和恢复功能，在 WinRE 中选择映像还原系统失败。

**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。

**问题分析：**

在使用备份和还原功能创建备份和系统镜像时，提示 D 盘也是系统分区，这与您的软件安装以及使用习惯有关。

在创建备份时提示“簇群集大小大于 64K，无法创建备份”，需要调整簇大小，建议复制 D 盘文件到其他分区，重新格式化 D 盘并调整簇大小。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2021 年 7 月 6 日 16:25  
收件人: 姜先生 <[j95@qq.com](mailto:j95@qq.com)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-04423-G1D7C6 ] % 甘肃省交通工程质量安全监督管理局使用备份和恢复功能还原系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001274

姜先生 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-04423-G1D7C6 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”。