

陈先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 由于用户无法提供新的 full dump 日志, 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:

ThinkPad T14 电脑偶尔在睡眠唤醒时出现蓝屏。

问题总结:

mini dump 中缺少相关信息, 需要收集 full dump 日志进一步分析。

由于用户无法提供新的 full dump 日志, 暂时归档此案例, 等待提供新的日志后再分析处理。

问题分析:

从 mini dump 中分析蓝屏的原因, 是因为 Win32k 的 power watchdog 超时导致, 需要进一步查看是哪个线程调用引起的超时。

但当前分析的是 mini dump, 缺少更详细的信息, 需要请您联系用户收集完整的蓝屏 full dump 日志。

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: 2021 年 9 月 2 日 16:44
收件人: '陈福升' <chenfs1@lenovo.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04711-H9H1S5] % |普通事件|联想|ThinkPad T14(PF32A6HA)唤醒间歇性蓝屏 % CMIT:0001018

陈先生 您好:

如刚才电话所说, 由于 mini dump 中缺少更详细信息, 需要用户配置收集 full dump 日志, 可以按照上一封邮件配置 full dump。

当前用户还未给出新的 full dump 日志, 如果用户提供了新的 full dump 日志, 请您上传, 供我们分析排查。

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: 2021 年 8 月 31 日 17:59
收件人: 陈福升 <chenfs1@lenovo.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04711-H9H1S5] % |普通事件|联想|ThinkPad T14(PF32A6HA)唤醒间歇性蓝屏 % CMIT:0001018

陈先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 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:

ThinkPad T14 电脑偶尔在睡眠唤醒时出现蓝屏。

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。

分析您提供的 mini dump 日志:

```
*****
*
*                               Bugcheck Analysis                               *
*
*****

WIN32K_POWER_WATCHDOG_TIMEOUT (19c)
Win32k did not turn the monitor on in a timely manner.
Arguments:
Arg1: 00000000000000020, Calling PO to set power state.
Arg2: fffffa18874b3e080, Pointer to the power request worker thread.
Arg3: 00000000000000000
Arg4: 00000000000000000

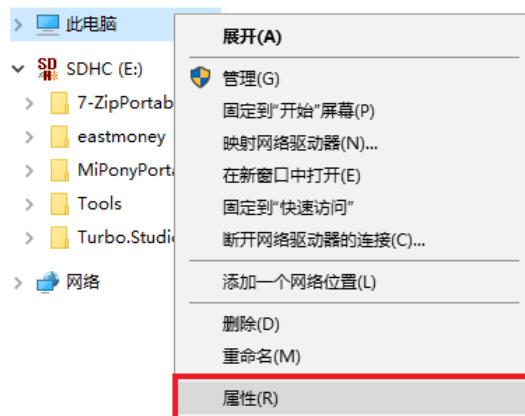
Debugging Details:
-----
```

蓝屏的原因是因为 Win32k 的 power watchdog 超时导致，需要进一步查看是哪个线程调用引起的超时。

但当前分析的是 mini dump，缺少后续很多信息，需要请您联系用户收集完整的蓝屏 full dump 日志。

配置 full dump 操作:

1) 右键点击此电脑，然后点击属性。



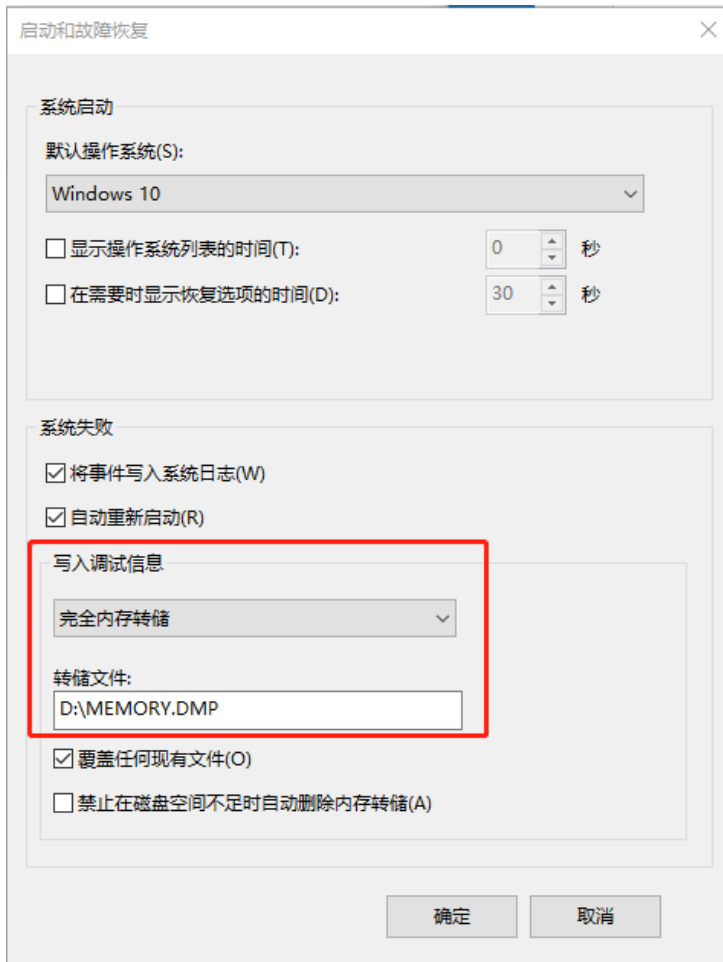
2) 点击控制面板下面的高级系统设置。



3) 在“系统属性”下面的“启动和故障恢复”里面，选择“设置”。



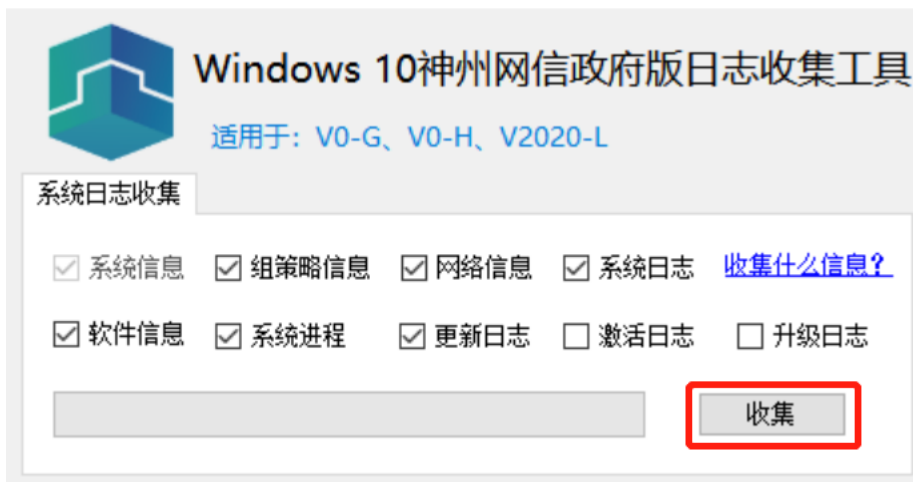
4) 在“启动和故障恢复”界面内的“写入调试信息”部分，点击下拉菜单选择“完全内存转储”
将转储文件改为其他本地磁盘，例如 D:\MEMORY.DMP



收集系统日志：

使用附件中的 CMGELogCollector 日志收集工具，在出现蓝屏的电脑上解压运行，点击“收集”后会在桌面生成系统日志压缩包。

Windows 10神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.05



在配置完 full dump 设置后，尝试休眠唤醒触发蓝屏生成 full dump 日志，把 full dump 日志压缩后，和系统日志压缩包通过 cduc 一块上传。

日志上传：

您可以把相关文件压缩后，登陆 <https://cdud.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：lenovobosd

密码：lenovobosd



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: 2021 年 8 月 31 日 15:55
收件人: 陈福升 <chenfs1@lenovo.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-04711-H9H1S5] % |普通事件|联想|ThinkPad T14(PF32A6HA)唤醒间歇性蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001018

陈福升 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-04711-H9H1S5 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”。