许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档这个案例。

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：

工行用户反馈有一台设备 V2022-L 版本系统出现了自动重启的问题，每隔 1 小时重启一次，需要协助排查。

问题总结：

与工行联系人确认，同意暂时归档案例。

可以在问题设备上尝试使用 procmon 工具抓取是哪一个应用调用的 shutdown.exe 应用，具体操作如下:

1、先重启问题设备，记录当前**系统重启的时间。**

2、在系统重启后大概 55 分钟左右，运行 procmon 工具开始抓取日志。

3、抓取日志大概 10 分钟左右，停止 procmon 日志的抓取，将保存的 pml 日志压缩后，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

神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 11 月 13 日 15:34
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-12432-V5P8M4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统自动重启问题 % 初次响应 CMIT:0001956

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说，您当前较忙，暂无法按照邮件要求收集所需的日志。我计划下周再与您确认问题设备的日志收集情况。

针对当前案件需要我们协助，可以通过邮件联系我们，谢谢。

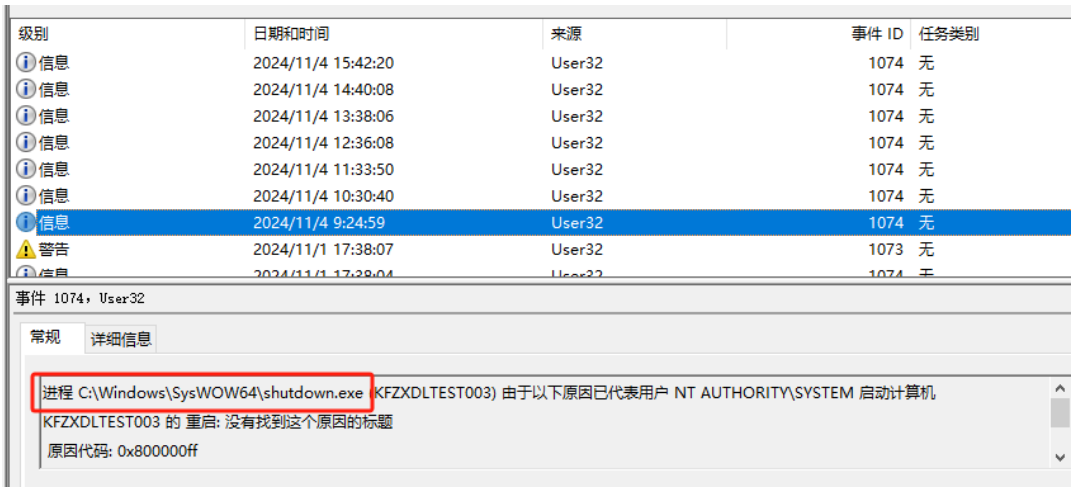
危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 11 月 5 日 16:39
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-12432-V5P8M4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统自动重启问题 % 初次响应 CMIT:0001956

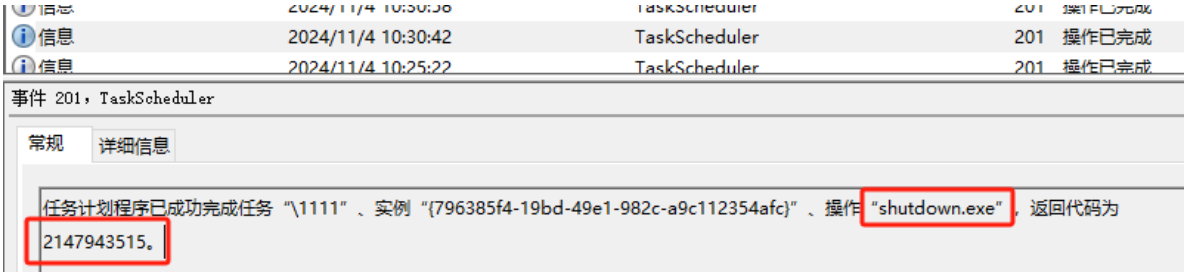
许先生 您好:

查看问题设备的日志，从系统日志中可以看到基本上是每间隔 1 小时触发了进程

C:\Windows**SysWOW64**\shutdown.exe 执行重启操作。



根据计划任务中有配置 shutdown 任务，查看对应的计划任务，与系统日志中的记录并不是一一对应的，而且有执行返回代码 2147943515。



返回代码 2147943515 表示“ERROR_SHUTDOWN_IN_PROGRESS”，即系统正在关闭，并未是计划任务正常运行的状态。

经过测试，计划任务运行的 shutdown.exe 路径为 C:\Windows\System32 目录。

而问题设备系统日志记录的进程 shutdown.exe 的路径包含 sysWOW64 目录，判断运行的进程 shutdown.exe 是 32 位应用。

这通常是其他的 32 位应用调用了 shutdown.exe 应用，才会出现这种情况。

您当前已经重命名了 C:\Windows\SysWOW64 目录中的 shutdown.exe 应用的名称，在这种情况下，可以尝试使用 procmon 工具抓取是哪一个应用调用的 shutdown.exe 应用，具体操作如下：

1、先重启问题设备，记录当前**系统重启的时间。**

2、在系统重启后大概 55 分钟左右，运行 procmon 工具开始抓取日志。

3、抓取日志大概 10 分钟左右，停止 procmon 日志的抓取，将保存的 pml 日志压缩后，通过 CDUC 上传。

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: 2024 年 11 月 4 日 17:25
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号：CAS-12432-V5P8M4]％ |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统自动重启问题 ％初次响应 CMIT:0001956

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:

工行用户反馈有一台设备 V2022-L 版本系统出现了自动重启的问题，每隔 1 小时重启一次，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。

请您使用 CMGE 日志工具收集问题设备的日志，并通过 CDUC 上传给我们排查。有任何进展会及时与您联系沟通，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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 11 月 4 日 16:50
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-12432-V5P8M4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统自动重启问题 % 初次响应 CMIT:0001956

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-12432-V5P8M4 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
