

周先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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：**

在打开系统还原功能后创建还原点，再通过高级启动菜单还原系统时，会出现报错“系统还原过程中发生未指定的错误。（0x80070002）”，详见附件截图。但是同一个还原点在进入系统的前提下，通过系统内的还原功能可以成功还原到还原点

**案例进展：**

和用户沟通，已提供解决方案，归档案例。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2024 年 4 月 22 日 10:05  
**收件人:** Zhou Mingyuan <[zhoumy@cmgos.com](mailto:zhoumy@cmgos.com)>  
**抄送:** Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-11109-D1J9D3 ] % V2022-L 版本系统还原功能问题 % 初次响应  
CMIT:0001204

周先生，您好

**建议操作：**

根据研发反馈的原始内容，建议将生成 bootstat.dat 文件拷贝至 C:\Windows 目录作为应急方案。但由于存在数据外发风险，暂不要向客户透露开启对应服务的方案。

**研发原文内容：**

根据研发反馈，该服务为 CMGE 定制内容，启用该服务可能会引起数据外发。  
考虑到 bootstat.dat 文件为记录系统启动状态的动态临时文件，某些场景下可能会被系统修改（如重启、升级、重置或其他未知场景），因此建议作为应急方案提供给问题用户。谢谢！

---

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2024 年 4 月 16 日 16:57  
收件人: Zhou Mingyuan <[zhoumy@cmgos.com](mailto:zhoumy@cmgos.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11109-D1J9D3 ] % V2022-L 版本系统还原功能问题 % 初次响应  
CMIT:0001204

周先生，您好

**问题定义：**

在打开系统还原功能后创建还原点，再通过高级启动菜单还原系统时，会出现报错“系统还原过程中发生未指定的错误。（0x80070002）”，详见附件截图。但是同一个还原点在进入系统的前提下，通过系统内的还原功能可以成功还原到还原点

**问题范围:**

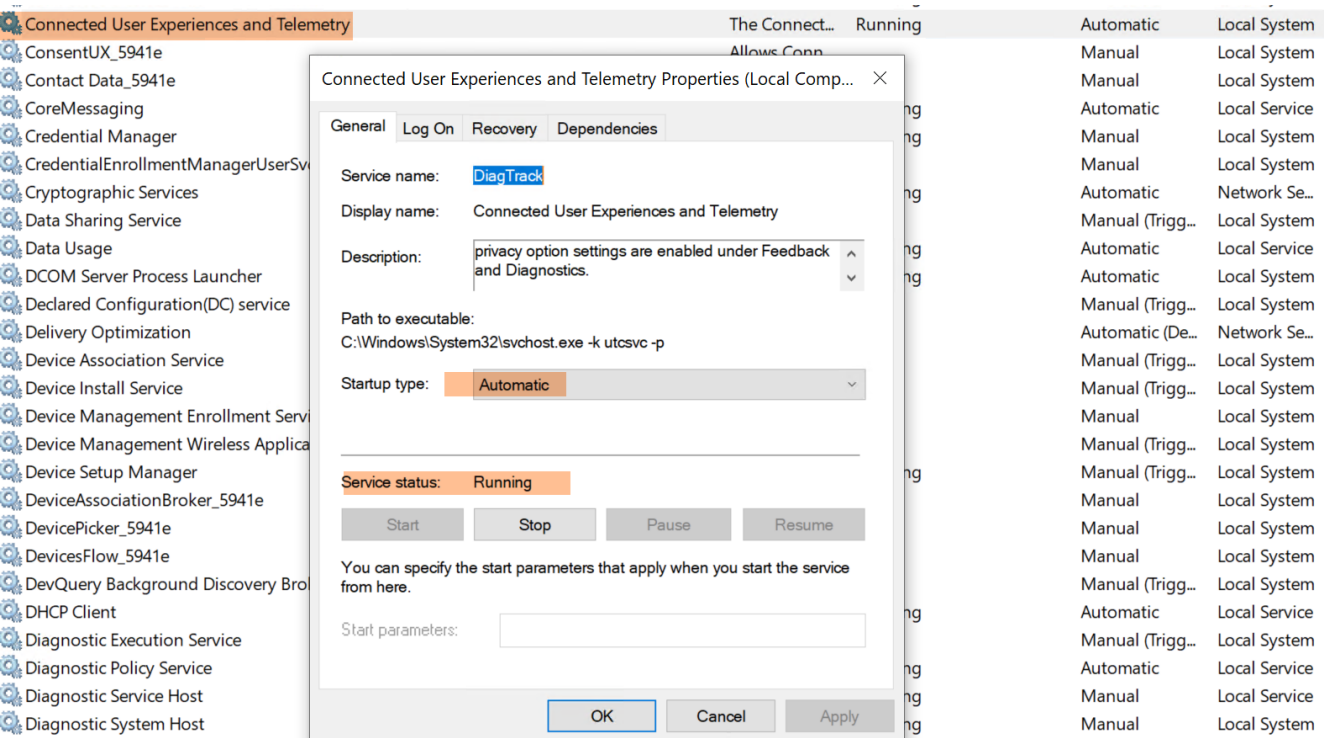
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

**解决方案:**（如下解决方案暂不要发送最终用户，还需要研发、产品进一步确认）

方案一：把服务 Diagtrack 改为自动，并启动服务，重启后会自动生成 bootstat.dat，之后可以继续禁用。



方案二：将上述生成的 C:\windows\bootstat.dat 拷贝至到问题机器，可解决当前问题。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2024 年 3 月 26 日 14:48  
**收件人:** Zhou Mingyuan <[zhoumy@cmgos.com](mailto:zhoumy@cmgos.com)>  
**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
**主题:** [案例号: CAS-11109-D1J9D3 ] % V2022-L 版本系统还原功能问题 % 初次响应  
CMIT:0001204

周明远 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-11109-D1J9D3 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”。