

Add more info

Best Regards,

Monica Gao Meng (高曌)

---

发件人: Gao Meng

发送时间: 2022 年 11 月 1 日 10:19

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06154-N0S6Y2 ] % | P3 | Lenovo| V2022-L 测试中发现重启存在蓝屏及黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

Hi Jiawei,

如我们之前的沟通, 此 case 需要重启。

联想 Lenovo Intelligent Sensing 驱动团队分析问题后, 认为驱动在初始化阶段与 nt kernel 有关, 详细信息请参考附件邮件。

Best Regards,

Monica Gao Meng (高曌)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2022 年 5 月 5 日 16:38

收件人: Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06154-N0S6Y2 ] % | P3 | Lenovo| V2022-L 测试中发现重启存在蓝屏及黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

高女士, 您好

目前在设备管理器中禁用 **Lenovo Intelligent Sensing** 之后, 5 天进行了 4000 余次的重启, 未复现蓝屏、黑屏现象。

---

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: 2022 年 4 月 28 日 16:33

收件人: Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06154-N0S6Y2 ] % | P3 | Lenovo| V2022-L 测试中发现重启存在蓝屏及黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

高女士, 您好

**案例分析:**

目前此问题蓝屏、黑屏后未生成 dump 的原因是由于 pagefile.sys 未初始化完成。需要将 pagefile.sys 转换 dump。

两次收集日志, 看到蓝屏、黑屏问题发生在计算机启动后 9s、11s。

```
Debug session time: Wed Apr 20 17:48:25.647 2022 (UTC + 8:00)
System Uptime: 0 days 0:00:09.749
```

目前怀疑此问题与启动过程中系统加载的三方驱动有关, 正在进行如下测试:

- 1) 在问题计算机上禁用部分驱动后重复重启, 逐步排查;
- 2) 将问题计算机安装 Windows 10 神州网信政府版纯净镜像重复重启, 确认问题是否复现。

---

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: 2022 年 4 月 28 日 14:46

收件人: Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06154-N0S6Y2 ] % | P3 | Lenovo| V2022-L 测试中发现重启存在蓝屏及黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

高女士, 您好

**问题定义:**

测试机在进行 longrun 测试中发现在重启过程中存在蓝屏或黑屏问题

问题复现步骤:

1. 测试机设置 longrun 运行参数, 开启 longrun 过程
2. 等待运行重启过程, 出现蓝屏及黑屏 (具体复现过程可线下沟通)

客户问题是否可以固定复现: 可以

OEM 其他机型是否可以复现: 不确定

CMIT 标准环境是否可以复现: 不确定

**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。

-----  
-----  
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: 2022 年 4 月 28 日 11:19

收件人: Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.com)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-06154-N0S6Y2 ] % | P3 | Lenovo| V2022-L 测试中发现重启存在蓝屏及黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

高矇 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-06154-N0S6Y2 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”。