

李先生, 您好!

由于多次联系未能收到反馈, 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, 希望可以帮助对我们的服务进行评价。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结:

案例描述:

浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题。电脑设置休眠后到达时间自动关机, 用户已重装系统, 问题依旧。检查电源选项, 用户表示系统设置没有做任何修改, 核实到该用户使用的电脑并非普通台式机, 用户表示是工业用机。

案例进展:

根据 System.evtx, 问题出现时出现的 Bugcheck code: 0x00000133, 具体含义是: DPC watchdog 检测到了一个长时间运行的延迟过程调用(DPC), 单个 DPC 或 ISR 超过了它的时间分配。违规组件通常可以通过堆栈跟踪来识别。

电话沟通后用户表示有如下问题:

- 1) 问题设备所在地离您较远, 很不方便进行现场操作或日志收集;
- 2) 最终用户为内网环境, 无法远程接入调试;
- 3) 原版 Windows 10 和之前版本 Windows 10 神州网信政府版未复现此问题 (记不清版本)。

目前 Memory.dmp 文件损坏, 且问题较为复杂, 同时基于上述问题, 为了加快处理效率尽快为客户定位问题原因, 我建议将一台可以复现问题现象的机器 (脱敏后) 以及驱动程序光盘寄回神州网信公司, 以便我们在本地更方便高效地测试排错。

如果您可以协调到出问题的机器, 请回复快递单号并按照如下信息寄送:

收货人: 神州网信服务部

联系电话: 13693172002

收货地址: 北京市海淀区科学院南路 2 号, 融科资讯中心 C 座北楼 11 层

公司名称: 神州网信技术有限公司

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 1 月 4 日 14:40
收件人: 李超 <1119125831@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李先生，您好：

关于此问题如果有进展，您可以回复此邮件。如果短期无法寄出机器，建议可以暂时归档案例，后续有反馈再开启案例进行处理。

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 12 月 30 日 11:08
收件人: 李超 <1119125831@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李先生，您好：

我是神州网信的工程师李琦，由于贾工休假，您的案例由我继续跟进，请问近期是否仍然存在该问题，并且是否可以在现场协调到一台问题电脑寄给我们用于分析对比处理，盼复，谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 12 月 24 日 15:20
收件人: 李超 <1119125831@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李先生，您好

来信是询问目前的案例进展，如果有任何问题或反馈，请回复此邮件。

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2021 年 12 月 22 日 10:01

收件人: '李超' <1119125831@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果：

- 1) 问题设备所在地离您较远，很不方便进行现场操作或日志收集；
- 2) 最终用户为内网环境，无法远程接入调试；
- 3) 原版 Windows 10 和之前版本 Windows 10 神州网信政府版未复现此问题（记不清版本）。

此案例的问题较为复杂，同时基于上述问题，为了加快处理效率尽快为客户定位问题原因，我建议将一台可以复现问题现象的机器（脱敏后）以及驱动程序光盘寄回神州网信公司，以便我们在本地更方便高效地测试排错。

如果您可以协调到出问题的机器，请回复快递单号并按照如下信息寄送：

收货人：神州网信服务部

联系电话：13693172002

收货地址：北京市海淀区科学院南路 2 号，融科资讯中心 C 座北楼 11 层

公司名称：神州网信技术有限公司

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 12 月 21 日 15:48

收件人: '李超' <1119125831@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

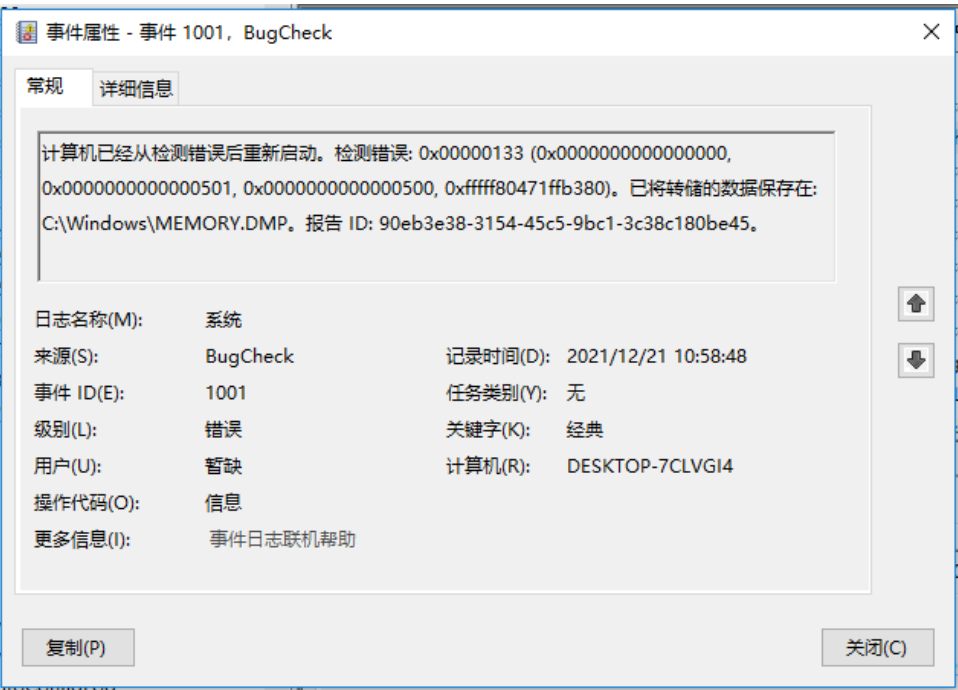
主题: 回复: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古

电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李先生，您好
收到您反馈的日志文件。

案例分析：

1) 根据 System.evtx，问题出现时出现的 Bugcheck code：0x00000133，具体含义是：DPC watchdog 检测到了一个长时间运行的延迟过程调用(DPC)，单个 DPC 或 ISR 超过了它的时间分配。违规组件通常可以通过堆栈跟踪来识别。



2) 简单来说目前的现象虽然看上去是系统休眠后关机了，但实际上是休眠后无法唤醒而只能选择重新开机。而无法唤醒的原因是 DPC 等待时间超时，DPC 是 Windows 操作系统的一项底层机制，它允许高优先级的任务(例如一个中断处理器)延迟需要执行的但低优先级的任务到后面执行。

此案例中，DPC 时间分配了 500ticks，而实际计数是 501ticks 触发了 bugcheck。Ticks 为时间单位。

Dump 文件：

DPC_WATCHDOG_VIOLATION (133)

The DPC watchdog detected a prolonged run time at an IRQL of DISPATCH_LEVEL or above.

Arguments:

Arg1: 0000000000000000, A single DPC or ISR exceeded its time allotment. The offending component can usually be identified with a stack trace.

Arg2: 0000000000000501, The DPC time count (in ticks).

Arg3: 0000000000000500, The DPC time allotment (in ticks).

Arg4: fffff80471ffb380, cast to nt!DPC_WATCHDOG_GLOBAL_TRIAGE_BLOCK, which contains

additional information regarding this single DPC timeout

3) 问题组件需要通过 MEMORY.DMP 文件中的 stack 跟踪。收集的 MEMORY.DMP 文件中的 stack 是不完整的，同时我在事件日志中看到如下报错，说明此次转储文件创建失败了。



建议操作：

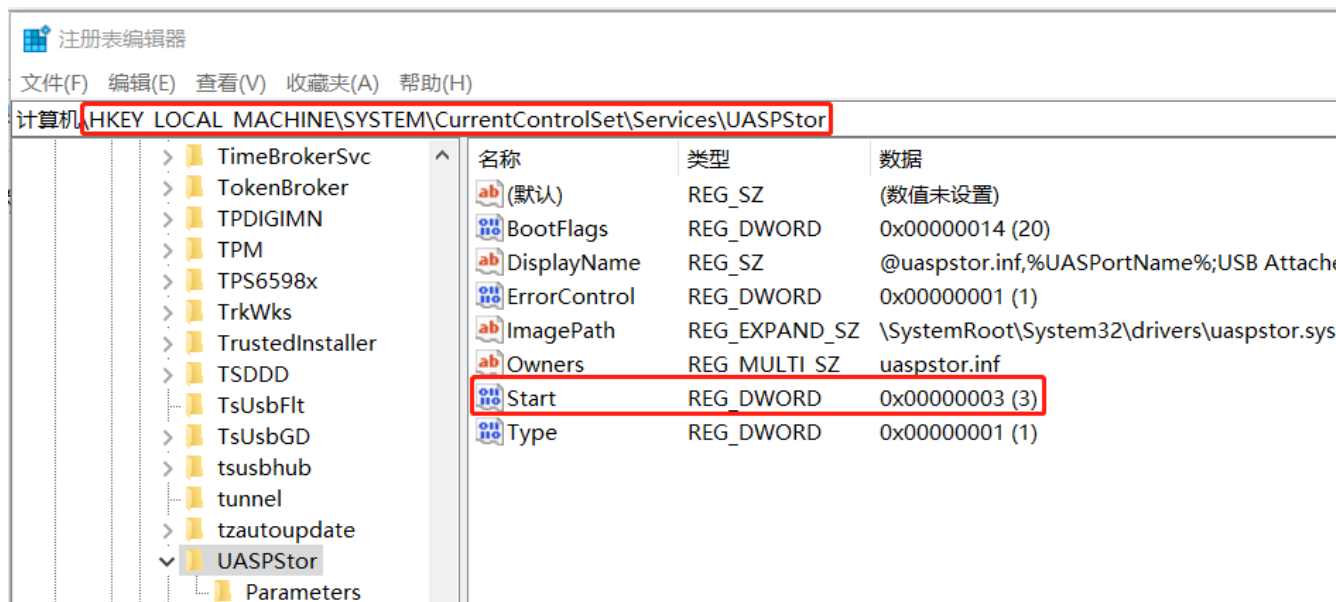
- 一、重新复现问题，直接将新生成的转储文件 C:\Windows\MEMORY.DMP 压缩后上传。
- 二、移除不必要的外设设备（例如 USB 设备等），再次操作确认问题是否缓解。

三、禁用 UASP（建议在测试机上进行）

- 1) 同时按下 Windows+R 键，运行 regedit
- 2) 导航至如下位置

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\UASPStor

记录目前 start 值，例如 3，并将其改为 4



- 3) 重启后，再次确认问题是否复现。

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2021 年 12 月 21 日 10:28
收件人: '李超' <1119125831@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李先生，您好

刚刚电话仍未能联系到您，如果您按照上封邮件内容收集日志过程中遇到任何问题或上传完毕，请回复此邮件。

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2021 年 12 月 20 日 16:20
收件人: 李超 <1119125831@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李先生，您好

刚刚 2 次电话均未能联系到您。我已经与董女士（13693616568）电话沟通，初步了解案例背景信息，但得到回复目前涉及到问题现象和日志收集部分还需要和您联系。

问题定义: 浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题。电脑设置休眠后到达时间自动关机，用户已重装系统，问题依旧。检查电源选项，用户表示系统设置没有做任何修改，核实到该用户使用的电脑并非普通台式机，用户表示是工业用机。

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。

案例分析:

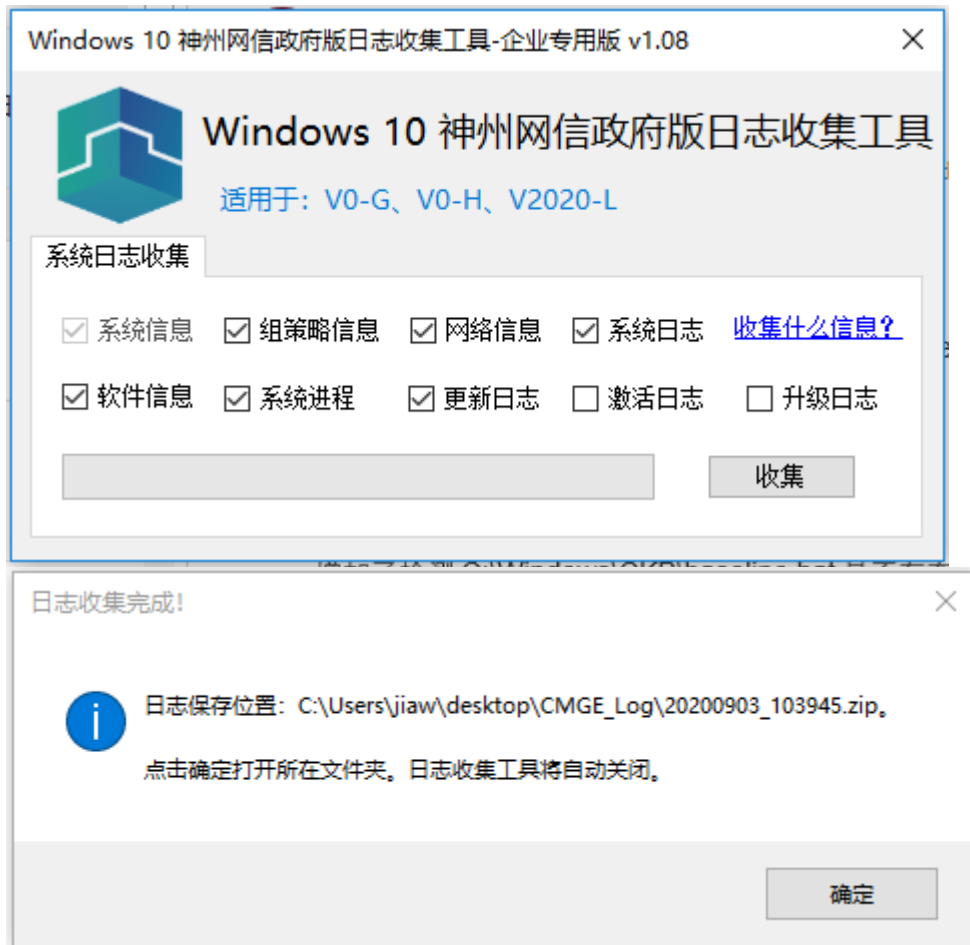
由于看到 system.evtx 文件中出现 Bugcheck，问题发生时可能会生成转储文件。但目前系统默认转储文件非完整格式，建议按照如下操作进行日志收集。收到日之后我再进行问题分析。

建议操作：

一、按照附件的《Full Dump 配置常规方案》设置 Full Dump，等待下一次关机/蓝屏后收集 C:\Windows\MEMORY.DMP，务必**压缩**后，上传。

二、工具收集

- 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

日志上传：

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

I Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

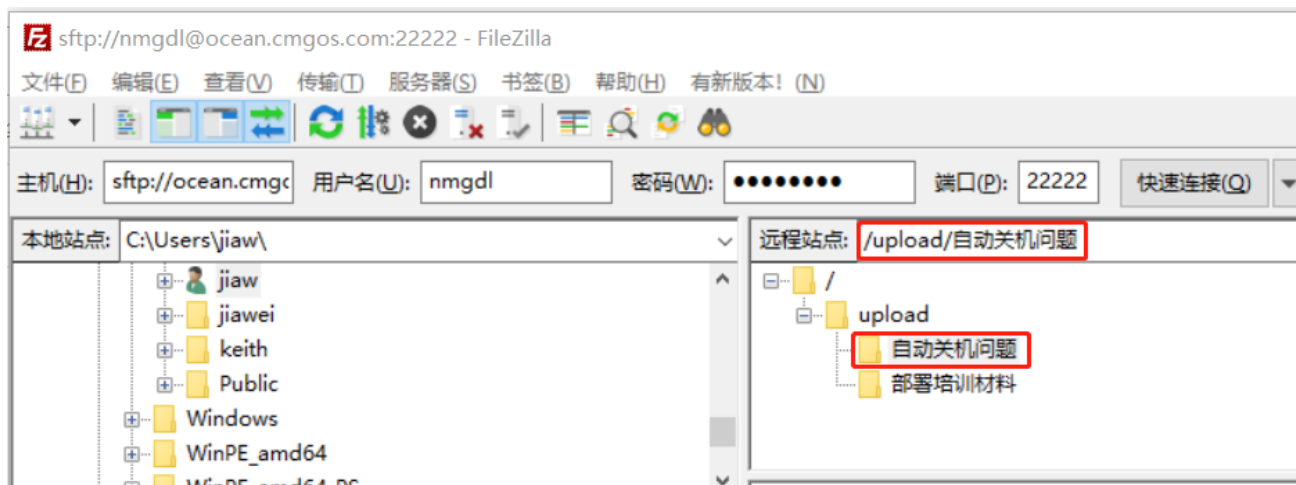
┆ 登陆地址：sftp://ocean.cmgos.com

┆ 用户名为：nmgdl（区分大小写）

┆ 密码：0FkijtHT

┆ 端口：22222

登陆之后，上传至/upload/自动关机问题 文件夹



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。

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 12 月 20 日 14:56
收件人: 李超 <1119125831@qq.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05394-Z6Z5H7] % 经销商北京纽曼腾飞科技有限公司代内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局用户反馈电脑自动关机问题 % 初次响应
CMIT:0001774

李超 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-05394-Z6Z5H7 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”。