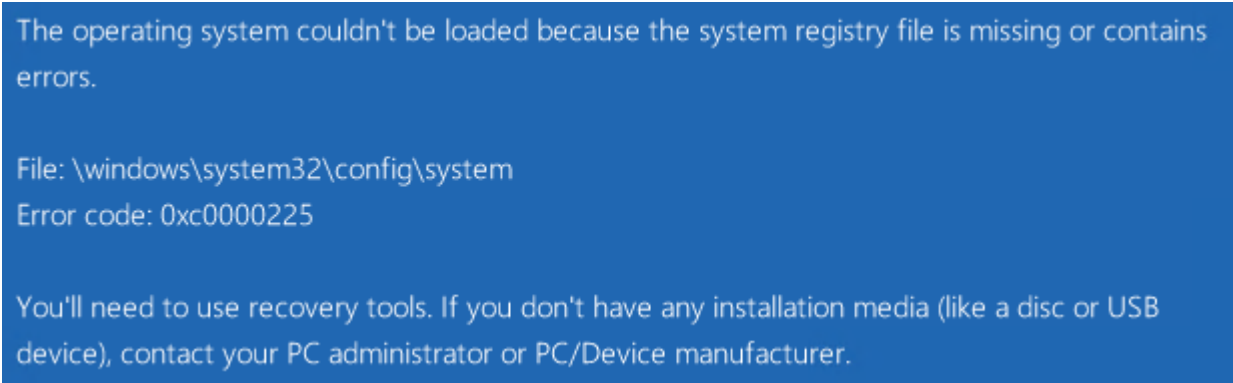


梁先生，您好：

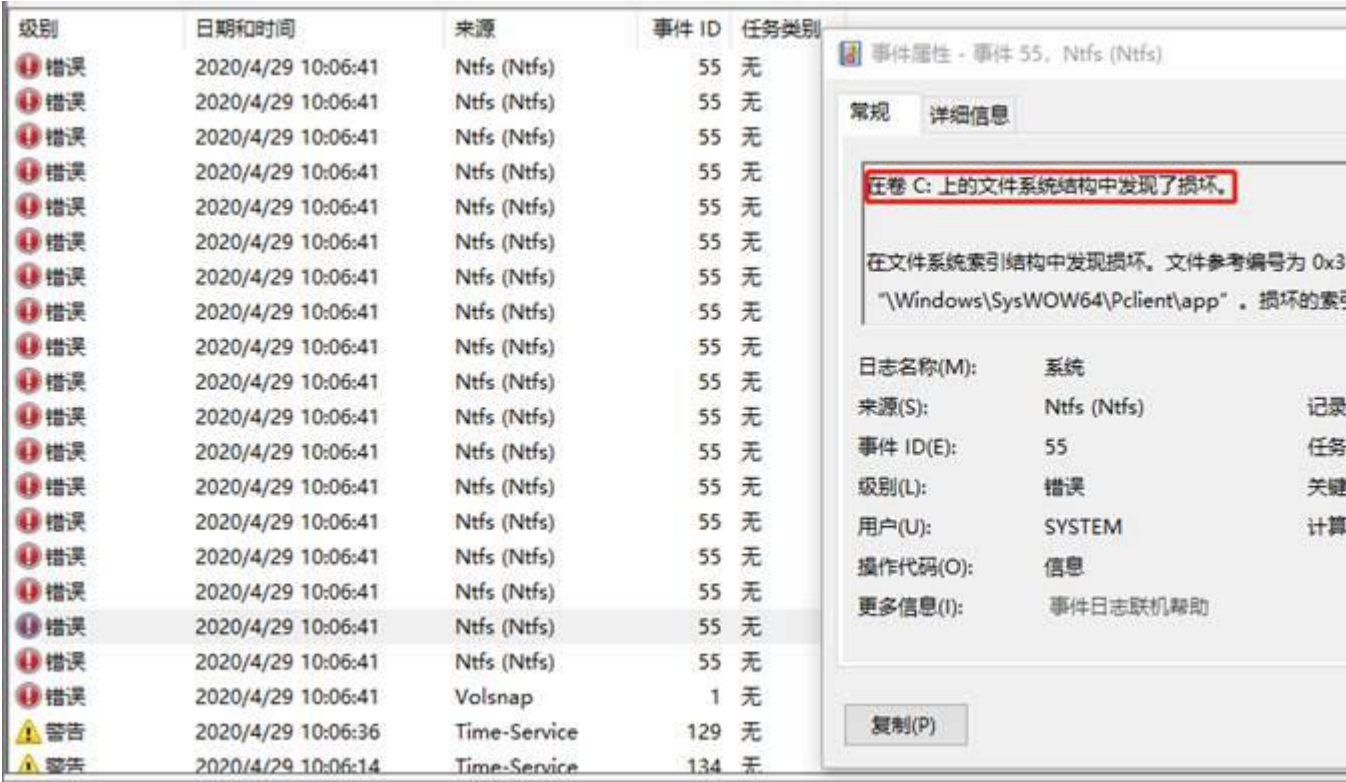
我就此封邮件对案例进行阶段性的总结，总结如下：

案例分析：

1) 下载、部署抓取的 install.wim 文件后启动文件报错\windows\system32\config\system

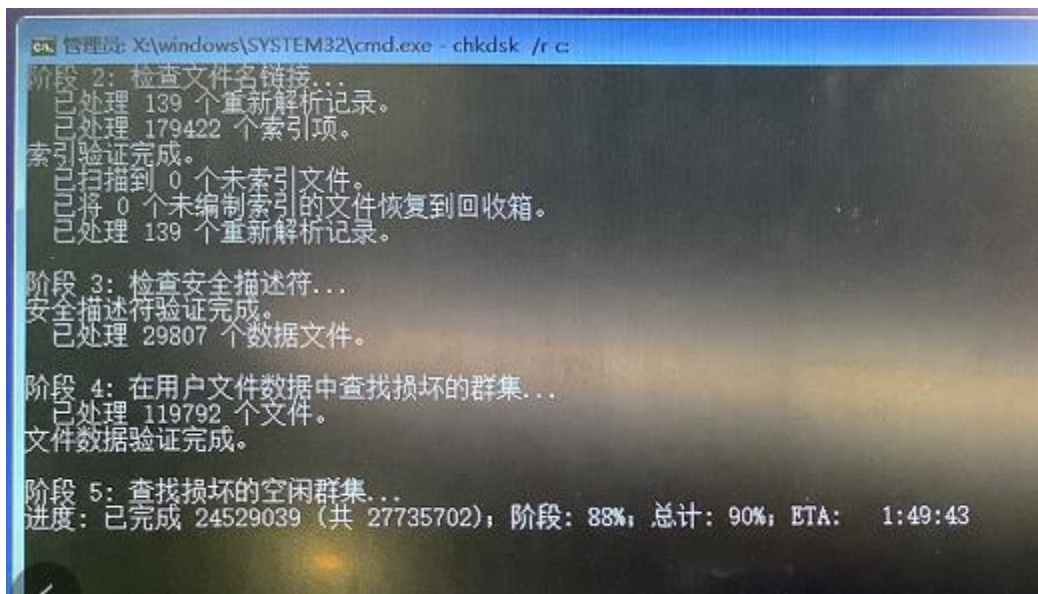


- 2) 离线挂载此 install.wim 文件后，发现对应的 system 文件 0kb 怀疑已经损坏
- 3) 查看系统 System.evtx 日志文件，发现从 4-29 开始有大量 Ntfs 报错：C:上的文件系统结构发现了损坏



已尝试的操作：

- 1) 运行命令 chkdsk /r c:，尝试修复 C 盘



2) 手动替换报错提示的 system 文件，删除 system 文件让系统自动重建

以上尝试均无法正常进入操作系统

建议操作:

综上所述，可以看到无法进入系统的原因是文件系统的损坏或文件丢失。造成系统文件丢失、损坏可以有多种原因，例如非正常关机，病毒或者其它。但是从此镜像中系统日志中看到大量文件系统报错发生时间点是在 pclient 安装完成系统重新启动后出现的。

基于目前的案例情况，不建议继续尝试修复系统，可以重新安装系统。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 5 月 14 日 12:14

收件人: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 梁特 <te.liang@icbc.com.cn>;
Hanxu@brdc.icbc.com.cn; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

抄送: win10sup@cdc.icbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02276-L5F6R4] %P2|ICBC|工行总行电脑开机自检无法进入系统%
问题范围定义% CMIT:0001560

梁先生, 您好:

根据您的需求, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 电脑开机硬盘自检有问题

问题定义: 协助分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系

此外, 关于问题描述还有以下问题向您了解以便问题定位以及确定下一步排查方向:

- 1- 此系统最后正常工作时间
- 2- 此系统最后正常工作进行了那些操作 (系统更新/升级, 硬件改动, 非正常重启系统 等等)
- 3- 重新启动后进入自检记录 (都运行了哪些任务, 在哪个步骤失败)
- 4- 失败后的错误信息 (截屏/拍照) **已收集**
- 5- 失败后屏幕中**高级选项**中内容
- 6- 自检失败后的系统状态 (截屏/拍照) **已收集**
- 7- 此计算机是否加域或是工作组计算机
- 8- 用户情况 (是否普通用户)
- 9- 如果系统分区受损无法修复对于用户数据有什么要求
- 10- 如果问题无法远程解决, 能否将问题设备发送自神州网信进行处理

感谢您对我们服务的支持,

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

发送时间: Thursday, May 14, 2020 12:02 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>; 梁特 <te.liang@icbc.com.cn>;
Hanyu@brdc.icbc.com.cn

抄送: win10sup@cdc.icbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Wenlei

<wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-02276-L5F6R4] %P2|ICBC|工行总行电脑开机自检无法进入系统% 初次响应% CMIT:0001560

梁特 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 李琦。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-02275-C4F2R3 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

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: Thursday, May 14, 2020 10:58 AM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-02276-L5F6R4] %P2|ICBC|工行总行电脑开机自检无法进入系统% 案例重新分配 CMIT:0001560

Hi 柏成潇

一个案例已被重新分配给您, 请及时处理。

案例号码: [CAS-02276-L5F6R4](#)

案例等级: P2

案例描述： 用户拨打 7*24 电话，验证 ACCESSID 后要求开启案例
用户反馈电脑开机硬盘自检有问题，用户要求开启 P1 级别的案例排查此问题，后来 TAM 刘健说和用户沟通，用户同意改为 P2 级别

ACCESSID: 31857050

联系人：梁特

电话：18900128696

邮箱：te.lang@icbc.com.cn

创建人：刘愿

创建时间：2020/5/14 10:44