

常先生，您好：

如刚才沟通，由于用户暂时不需要进一步处理，经您的同意，此 case 将暂时关闭，以下为案例总结邮件，请您知悉：

Case No: CAS-01935-W2C0J5

问题描述：

=====

内蒙古网信办反馈某一台办公电脑无法进入操作系统

问题分析：

=====

用户尝试过替换 C:\Windows\System32\config\RegBack 中的备份注册表文件，操作系统可以进入欢迎界面，但无法看到桌面，一直处在黑屏状态。

之后尝试将原先的 reg 文件拷贝回原处，在启动时未到达欢迎界面时出现错误界面，因此怀疑为系统文件损坏导致

问题总结：

=====

- 1, 在 PE 模式下将 C 盘根目录下的 pagefil.sys 文件重命名，然后重启尝试是否可以正常进入系统
- 2, 在用户现场允许外人进场的情况下，由代理商工程师前往现场，使用系统镜像的“修复计算机”尝试修复系统文件，并查看效果
- 3, 如前两项不成功，则备份用户数据，重装系统

以上，经用户同意，目前问题已得到解决，此 case 将暂时关闭，之后系统会发送一封满意度邮件，请您方便时进行反馈。如有其它问题，您也可以随时与我们联系，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 2 日 13:52

收件人: '常海峰' <410442778@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01935-W2C0J5] % 内蒙古网信办一台办公电脑无法进入操作系统 % 初次响应 CMIT:0001200

常先生, 您好:

如刚才沟通, 由于暂时无法联系到现场工程师, 所以不能确定用户在尝试使用镜像文件修复或重装后的结果, 如您有收到来自客户方的任何更新, 请随时与我联系, 谢谢。以下为案例定义及进展, 请您知悉:

问题范围: 内蒙古网信办反馈某一台办公电脑无法进入操作系统

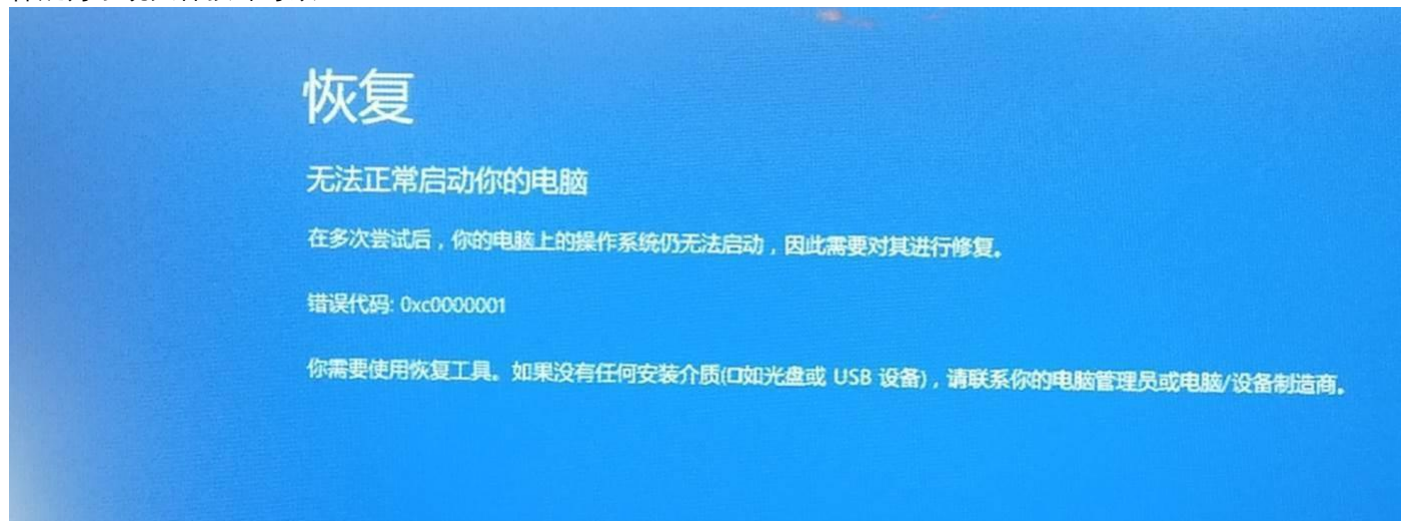
问题定义: 根据错误截图, 协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

问题进展:

用户尝试过替换 C:\Windows\System32\config\RegBack 中的备份注册表文件, 操作系统可以进入欢迎界面, 但无法看到桌面, 一直处在黑屏状态。

之后尝试将原先的 reg 文件拷贝回原处, 在启动时未到达欢迎界面时出现下述错误界面, 因此怀疑为系统文件损坏导致



目前提供给用户如下建议:

- 1, 在 PE 模式下将 C 盘根目录下的 pagefil.sys 文件重命名, 然后重启尝试是否可以正常进入系统
- 2, 在用户现场允许外人进场的情况下, 由代理商工程师前往现场, 使用系统镜像的“修复计算机”尝试修复系统文件, 并查看效果
- 3, 如前两项不成功, 则备份用户数据, 重装系统

由于目前始终未收到来自现场客户方的反馈，我将每隔两天发送此邮件作为案例更新提醒，方便我们随时联系，此封邮件为第二次提醒邮件，谢谢

李琦 Li Qi
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 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 2 月 27 日 10:57
收件人: 常海峰 <410442778@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01935-W2C0J5] % 内蒙古网信办一台办公电脑无法进入操作系统 % 初次响应 CMIT:0001200

常先生，您好：

如刚才沟通，由于暂时无法联系到现场工程师，所以不能确定用户在尝试使用镜像文件修复或重装后的结果，如您有收到来自客户方的任何更新，请随时与我联系，谢谢。以下为案例定义及进展，请您知悉：

问题范围：内蒙古网信办反馈某一台办公电脑无法进入操作系统

问题定义：根据错误截图，协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

问题进展：

用户尝试过替换 C:\Windows\System32\config\RegBack 中的备份注册表文件，操作系统可以进入欢迎界面，但无法看到桌面，一直处在黑屏状态。

之后尝试将原先的 reg 文件拷贝回原处，在启动时未到达欢迎界面时出现下述错误界面，因此怀疑为系统文件损坏导致

恢复

无法正常启动你的电脑

在多次尝试后，你的电脑上的操作系统仍无法启动，因此需要对其进行修复。

错误代码: 0xc0000001

你需要使用恢复工具。如果没有任何安装介质(如光盘或 USB 设备)，请联系你的电脑管理员或电脑/设备制造商。

目前提供给用户如下建议：

- 1, 在 PE 模式下将 C 盘根目录下的 pagefil.sys 文件重命名，然后重启尝试是否可以正常进入系统
- 2, 在用户现场允许外人进场的情况下，由代理商工程师前往现场，使用系统镜像的“修复计算机”尝试修复系统文件，并查看效果
- 3, 如前两项不成功，则备份用户数据，重装系统

由于目前始终未收到来自现场客户方的反馈，我将每隔两天发送此邮件作为案例更新提醒，方便我们随时联系，谢谢

李琦 Li Qi

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 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 24 日 13:28

收件人: 常海峰 <410442778@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01935-W2C0J5] % 内蒙古网信办一台办公电脑无法进入操作系统 %
初次响应 CMIT:0001200

常海峰 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-01935-W2C0J5 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”。