

吴先生 您好:

根据您的电话沟通结果, 我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

用户使用 CMGE 系统时出现 CPU 占用高的现象。

问题分析:

- 1、由于用户是在使用过程中突然卡顿, 无法确定是哪个进程导致的 CPU 占用过高, 也无法确定是在哪种工作环境下出现 CPU 高的问题, 需要通过性能监视器收集数据, 用于定位占用 CPU 高的进程。。
- 2、使用性能监视器收集数据的方法可以通过邮件沟通中发送的性能监视器收集脚本去操作。
- 3、只有确定是哪个进程造成 CPU 高, 再围绕此进程去分析是什么导致 CPU 占用高。

问题进展:

用户暂时无法收集到在 CPU 占用高时的性能监视器数据和对应的系统日志, 确认关闭案例。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 9 月 8 日 16:41

收件人: 'win10sup@sdic.icbc.com.cn' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

抄送: 136190778@qq.com; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; liyue@sdic.icbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高, 导致无法正常使用电脑 % CMIT:0001857

吴先生 您好:

关于 CPU 冲高问题，用户那边性能监视器日志收集情况如何？

如果收集到用户性能监视器日志和系统日志，麻烦您通过 sftp 上传，这边会及时去分析日志。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: win10sup@sdicbc.com.cn <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2020 年 9 月 4 日 10:17
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: 136190778@qq.com; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; liyue@sdicbc.com.cn; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高，导致无法正常使用电脑 % CMIT:0001857

你好，用户暂时还未进行操作。今天会协调用户开启这个监视。

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
收件人: "liyue@sdicbc.com.cn" <liyue@sdicbc.com.cn>, "win10sup@sdicbc.com.cn" <win10sup@sdicbc.com.cn>, "136190778@qq.com" <136190778@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
日期: 2020/09/04 09:51
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高，导致无法正常使用电脑 % CMIT:0001857

吴先生 您好：

刚刚电话未能联系到您，关于 CPU 冲高问题，用户那边性能监视器日志收集情况如何？

如果收集到用户性能监视器日志和系统日志，麻烦您通过 sftp 上传。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2020 年 9 月 1 日 16:53
收件人: 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <liyue@sdc.icbc.com.cn>; 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; '136190778@qq.com' <136190778@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 转发: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高, 导致无法正常使用电脑 % CMIT:0001857

吴先生 您好:

麻烦您按照以下方法收集性能监视器日志。

具体操作方法:

- 1、下载附件中的工具 perf_tool.zip, 并解压。
- 2、把 perfmonlog.txt 重命名为 **perfmonlog.bat**, 右键使用管理员权限运行 perfmonlog.bat 文件, 此时会一直出现 cmd 命令行窗口, 可以最小化 cmd 窗口, 但是不要关闭它。

C:\WINDOWS\System32\cmd.exe

```
C:\WINDOWS\system32>md c:\perfmonlogs

C:\WINDOWS\system32>set value=

开始数据收集器

C:\WINDOWS\system32>sc config pla start=demand
[SC] ChangeServiceConfig 成功

C:\WINDOWS\system32>net start pla
Performance Logs & Alerts 服务正在启动 .
Performance Logs & Alerts 服务已经启动成功。

C:\WINDOWS\system32>Logman create counter Perf-1Second -f bincirc -max 500 -
Interface(*)\*" "\Paging File(*)\*" "\PhysicalDisk(*)\*" "\Server\*" "\Syst
ache\*" -si 00:00:01 -o C:\perfmonlogs\Perf-1Second-174440.blg
命令成功结束。

C:\WINDOWS\system32>Logman start Perf-1Second
命令成功结束。

当出现CPU高，卡顿，等待系统恢复正常后，按任意键退出数据收集器

C:\WINDOWS\system32>pause
请按任意键继续. . . ■
```

3、使用电脑，直到出现突然 CPU 占用过高，等待 CPU 占用平稳后，回到 cmd 窗口，按照 cmd 窗口中的提示向导操作，直到关闭 cmd 窗口。

```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe
当出现CPU高，卡顿，等待系统恢复正常后，按任意键退出数据收集

C:\WINDOWS\system32>pause
请按任意键继续. . .

C:\WINDOWS\system32>Logman stop Perf-1Second
命令成功结束。

C:\WINDOWS\system32>net stop pla
Performance Logs & Alerts 服务正在停止。
Performance Logs & Alerts 服务已成功停止。

C:\WINDOWS\system32>sc config pla start=disabled
[SC] ChangeServiceConfig 成功

C:\WINDOWS\system32>logman delete Perf-1Second
命令成功结束。

收集的数据存储在目录 c:\perfmonlogs\
请按任意键继续. . .
```

4、回到 C:\perfmonlogs\下，这是通过性能监视器收集到的日志。把目录下的所有日志压缩后通过 CDUC 或者 sftp 上传。

5、运行 CMGELogCollector.exe 收集系统日志，生成压缩包后通过 CDUC 或者 sftp 上传。

当出现 CPU 占用高的时候，麻烦您确认此时用户的运行环境，这时候是在运行什么软件，在何种使用场景下出现的，这对问题排查很有帮助。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2020 年 8 月 31 日 14:22
收件人: 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <liyue@sdc.icbc.com.cn>; 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 转发: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高，导致无法正常使用电脑 %


CMIT:0001857

吴先生 您好：

由于用户是在使用过程中突然卡顿，无法确定是哪个进程导致的 CPU 占用过高，也无法确定是在哪种工作环境下出现 CPU 高的问题，现在需要通过性能监视器收集数据，用于定位占用 CPU 高的进程。

具体操作方法：

- 1、下载附件中的工具 perf_tool.zip，并解压。
- 2、右键使用管理员权限运行 perfmonlog.bat 文件，此时会一直出现 cmd 命令行窗口，可以最小化 cmd 窗口，但是不要关闭它。

 C:\WINDOWS\System32\cmd.exe

```
C:\WINDOWS\system32>md c:\perfmonlogs

C:\WINDOWS\system32>set value=

开始数据收集器

C:\WINDOWS\system32>sc config pla start=demand
[SC] ChangeServiceConfig 成功

C:\WINDOWS\system32>net start pla
Performance Logs & Alerts 服务正在启动 .
Performance Logs & Alerts 服务已经启动成功。

C:\WINDOWS\system32>Logman create counter Perf-1Second -f bincirc -max 500 -
Interface(*)\*" "\Paging File(*)\*" "\PhysicalDisk(*)\*" "\Server\*" "\Syst
ache\*" -si 00:00:01 -o C:\perfmonlogs\Perf-1Second-174440.blg
命令成功结束。

C:\WINDOWS\system32>Logman start Perf-1Second
命令成功结束。

当出现CPU高，卡顿，等待系统恢复正常后，按任意键退出数据收集器

C:\WINDOWS\system32>pause
请按任意键继续. . .
```

- 3、使用电脑，直到出现突然 CPU 占用过高，等待 CPU 占用平稳后，回到 cmd 窗口，按照 cmd 窗口中的提示向导操作，直到关闭 cmd 窗口。


```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe
当出现CPU高，卡顿，等待系统恢复正常后，按任意键退出数据收集

C:\WINDOWS\system32>pause
请按任意键继续. . .

C:\WINDOWS\system32>Logman stop Perf-1Second
命令成功结束。

C:\WINDOWS\system32>net stop pla
Performance Logs & Alerts 服务正在停止。
Performance Logs & Alerts 服务已成功停止。

C:\WINDOWS\system32>sc config pla start=disabled
[SC] ChangeServiceConfig 成功

C:\WINDOWS\system32>logman delete Perf-1Second
命令成功结束。

收集的数据存储在目录 c:\perfmonlogs\
请按任意键继续. . .
```

4、回到 C:\perfmonlogs\下，这是通过性能监视器收集到的日志。把目录下的所有日志压缩后通过 CDUC 或者 sftp 上传。

5、运行 CMGELogCollector.exe 收集系统日志，生成压缩包后通过 CDUC 或者 sftp 上传。

当出现 CPU 占用高的时候，麻烦您确认此时用户的运行环境，这时候是在运行什么软件，在何种使用场景下出现的，这对问题排查很有帮助。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: win10sup@sdicbc.com.cn <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 8 月 28 日 9:06

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Dan

<wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高，导致无法正常使用电脑 %

CMIT:0001857

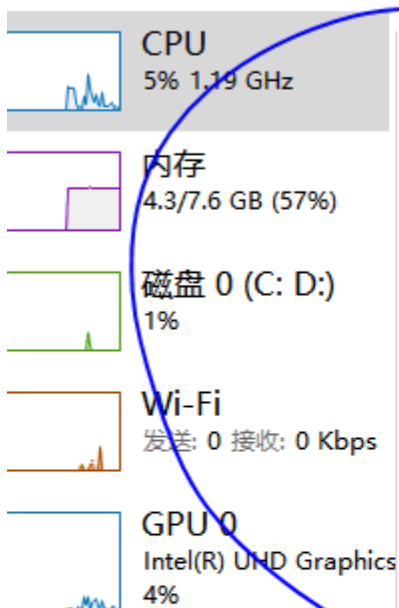
危工，你好

刚与用户确认过，在 CPU 进程中无法看到具体是哪个进程引起。在使用的时候突然卡了，观察 CPU 性能。能明显看到如下图一般冲高，但是无法看到具体是哪个进程导致。

任务管理器

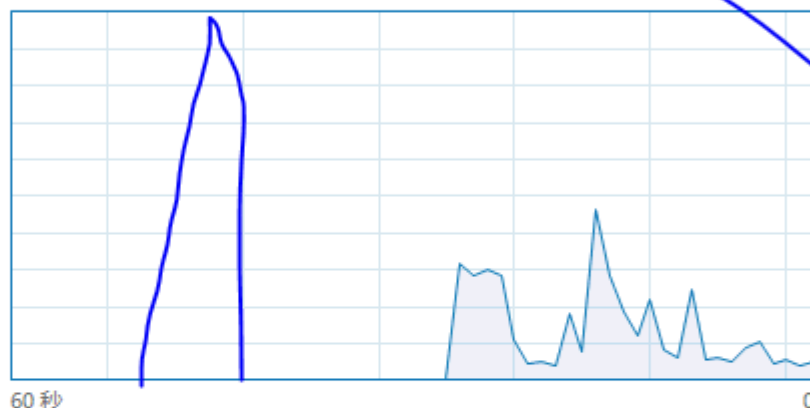
文件(F) 选项(O) 查看(V)

进程 性能 应用历史记录 启动 用户 详细信息 服务



CPU Intel(R) Core(TM) i7-8550U CPU @ 1.80GHz

% 利用率 100%



60 秒

0

利用率 速度 基准速度: 1.99 GHz
5% 1.19 GHz 插槽: 1

内核: 4
逻辑处理器: 8
虚拟化: 已启用
L1 缓存: 256 KB
L2 缓存: 1.0 MB
L3 缓存: 8.0 MB

进程 线程 句柄
169 2340 171618

正常运行时间
9:22:53:57

简略信息(D) | 打开资源监视器

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
日期: 2020/08/27 17:40
主题: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高，导致无法正常使用电脑 % CMIT:0001857

相关工具见附件。

发件人: Wei Liang

发送时间: 2020 年 8 月 27 日 17:36

收件人: 吴毓杰 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高, 导致无法正常使用电脑 %
CMIT:0001857

吴先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 用户使用 CMGE 系统时出现 CPU 占用高的现象

问题范围: 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。

需要您帮忙提供以下详细的日志信息:

1、确定在出现 CPU 占用高的时候, 打开任务管理器, 选择“详细信息”列表, 按照 CPU 使用排序, 获取 CPU 使用截图, 右键选择占用 CPU 高的进程, 选择“创建转储文件”。



2、下载附件 ProcessExplorer.zip，解压后使用管理员权限运行 procexp64.exe，查看 CPU 占用高的进程，双击此进程，在弹出的窗口中选择 Threads，提供这个截图：



- 3、把任务管理器中的“详细信息”列中 CPU 使用截图、占用 CPU 高的进程转储文件、procexp64 查看进程的 Threads 截图压缩后，麻烦您通过先前的 sftp 方法上传。
- 4、出现 CPU 占用高的情况时，使用附件中的 CMGELogCollector 工具收集系统日志等信息。

危亮 Wei Liang
 神州网信技术有限公司
 C&M Information Technologies Co.,Ltd.
 服务电话：400-818-0055
 电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 8 月 27 日 16:00

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02868-R7G7F3] % |P2|ICBC|CPU 冲高, 导致无法正常使用电脑 % 初次响应
CMIT:0001857

吴毓杰 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 危亮 。 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-02868-R7G7F3 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”。

[附件 “ProcessExplorer.zip” 被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除][附件
“CMGELogCollector.zip” 被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除]

—

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时

通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.