

华先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，此 case 将暂时归档，以下为案例总结：

Case No: CAS-06322-Z2G4B4

**问题描述：**

=====

用户反馈吉林分行有一台终端升级完成后不断闪屏，用户反馈已排除硬件问题。

**问题分析：**

=====

经判断闪屏原因为登录过程中由于系统组件损坏，导致登录进程意外退出不断重启造成，但由于登录过程涉及组件很多，需要收集日志定位具体报错组件。

**问题总结：**

=====

经用户确认，目前系统已重装，可以暂时归档此案例。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

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



---

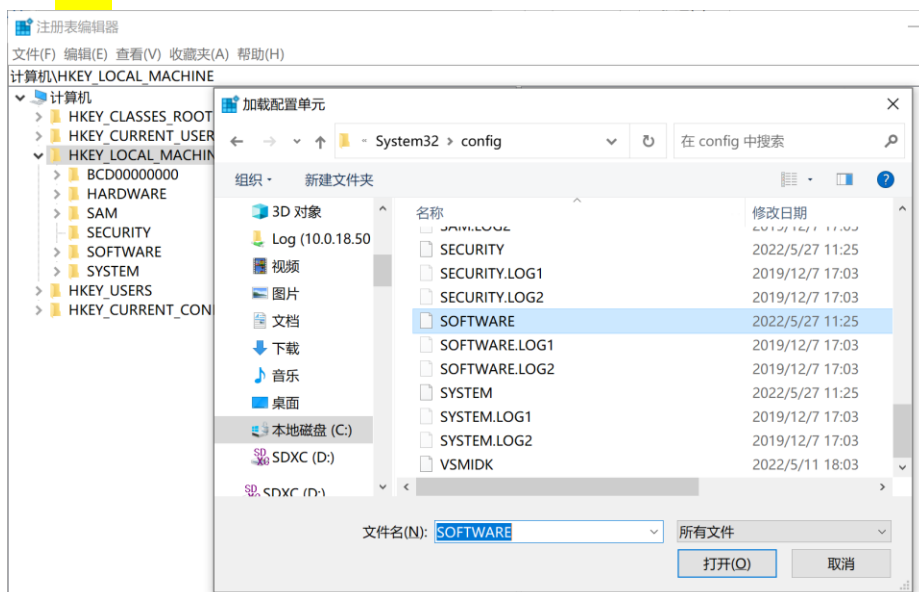
发件人: Li Qi  
发送时间: 2022 年 5 月 27 日 14:31  
收件人: '3085288' <[3085288@qq.com](mailto:3085288@qq.com)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-06322-Z2G4B4 ] % 工行升级-吉林分行终端升级完成后闪屏问题 % 初次响应 CMIT:0001726

华先生, 您好:

如刚才电话沟通, 鉴于目前在安全模式下依然出现闪屏的问题, 因此怀疑系统组件损坏的问题, 目前根据系统日志判断的几个问题文件尝试修复未果 (registry.pol 和 SAM 文件), 由于登录过程牵涉组件过多, 如若需要明确具体问题组件, 需要您收集 procdump 日志进行下一步分析, 方法如下:

- 1, 先将高级启动关闭, 方法: 进入 PE, 以管理员身份运行 CMD, 并执行如下命令: `bcdedit /set {globalsettings} advancedoptions off`
- 2, 使用 WinPE 登录, 将附件工具解压并拷贝至 C 盘根目录, 创建 `c:\dumps` 文件夹。
- 3, 在 WinPE 下, 按 Win+R, 运行框中输入 `regedit`, 打开注册表编辑器, 选择 **文件-加载配置单元**, 导航至 `c:\windows\system32\config` 目录, 加载 `software` 文件。



- 4, 导航至如下路径, 并添加如下项: `explorer.exe`, `winlogon.exe`, `winload.exe`, 同时添加 Debugger 键值, 内容分别为:

`Procdump.exe -e 1 -f "" -x c:\dumps c:\windows\explorer.exe`

`Procdump.exe -e 1 -f "" -x c:\dumps c:\windows\system32\winlogon.exe`

`Procdump.exe -e 1 -f "" -x c:\dumps c:\windows\system32\winload.exe`

计算机\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Image File Execution Options\explorer.exe		
winword.exe	名称	类型
wordconv.exe	abi(默认)	REG_SZ
wwbzsrv.exe	Debugger	REG_SZ
explorer.exe		数据
winlogon.exe		(数值未设置)
winload.exe		Procdump.exe -e 1 -f "" -x c:\dumps c:\windows\explorer.exe

- 5, 选择文件-卸载配置单元, 保存以上设置, 并重启正常进入操作系统。复现闪屏问题。
- 6, 再次进入 WinPE, 查看 c:\dumps 文件夹内是否有生成文件, 将 C:\dumps 文件夹压缩并发送给我。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](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: 3085288 <[3085288@qq.com](mailto:3085288@qq.com)>  
 发送时间: 2022 年 5 月 27 日 11:11  
 收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
 主题: 回复: 转发: 回复: [案例号: CAS-06322-Z2G4B4 ] % 工行升级-吉林分行终端升级完成后闪屏问题 % 初次响应 CMIT:0001726

附件里是打包设备的日志, 另外 cmd 命令后可以看见安全模式选项, 期间不闪屏幕, 但是无法进入安全模式。

----- 原始邮件 -----

发件人: "都来米" <[11306151@qq.com](mailto:11306151@qq.com)>;  
 发送时间: 2022 年 5 月 27 日(星期五) 上午 10:16  
 收件人: "3085288" <[3085288@qq.com](mailto:3085288@qq.com)>;  
 主题: 转发: 回复: [案例号: CAS-06322-Z2G4B4 ] % 工行升级-吉林分行终端升级完成后闪屏问题 % 初次响应 CMIT:0001726

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>;  
 发送时间: 2022 年 5 月 26 日(星期四) 中午 12:10

收件人: "都来米"<[11306151@qq.com](mailto:11306151@qq.com)>;  
抄送: "ICBC\_Notification"<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>;"Windows Server 技术支持"  
<[windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn)>;"win10 升级支持"<[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>;  
主题: 回复: [案例号: CAS-06322-Z2G4B4 ] % 工行升级-吉林分行终端升级完成后闪屏问题 % 初次响应  
CMIT:0001726

华先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

#### 问题定义:

用户反馈 3 台联想 M730S 电脑在系统配置后出现蓝屏问题, 系统自动修复失败, 并无法进入系统。

#### 问题范围:

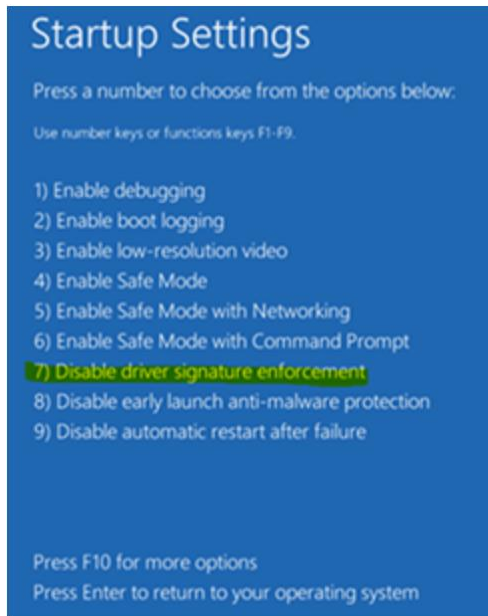
我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

#### 下一步动作:

- 请进入 PE, 将 C:\Windows\System32\winevt\Logs 下的 application.evtx 和 system.evtx 两个文件打包压缩发送给我。
- 请进入 PE, 以管理员身份运行 CMD, 并执行如下命令: `bcdedit /set {globalsettings} advancedoptions on`, 之后重启电脑查看是否可以看到如下界面, 如看到此界面, 可选择进入安全模式看是否可行, 并反馈我结果:



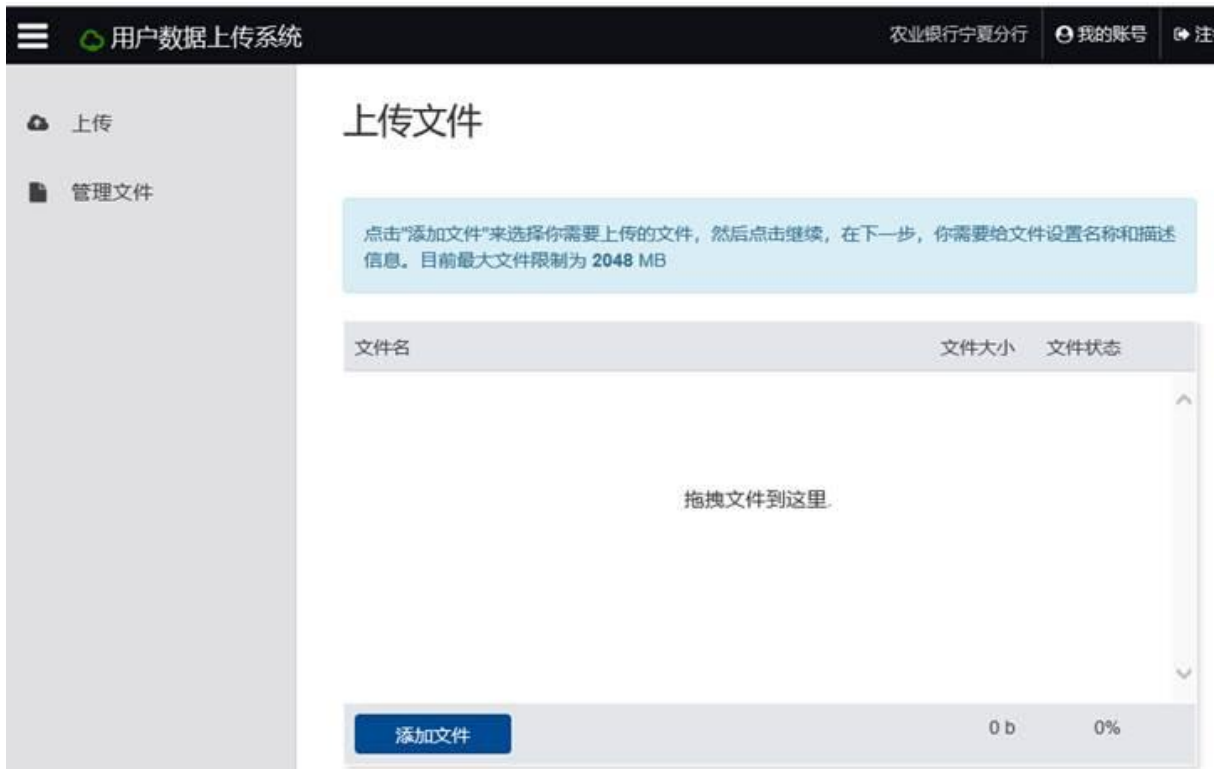
### 日志上传：

登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

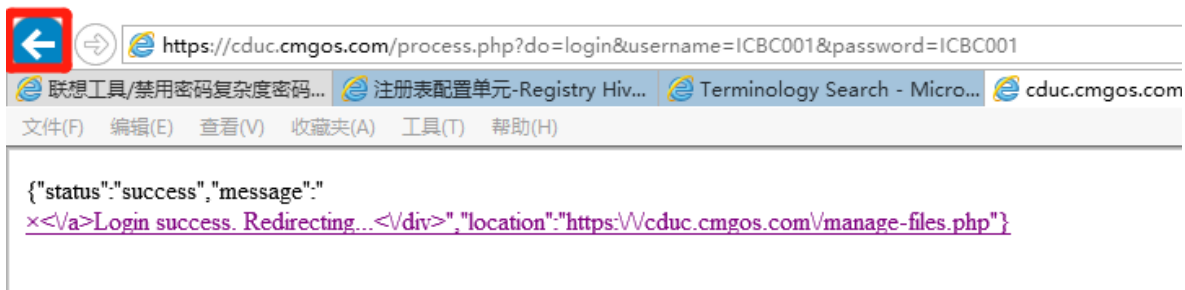
用户名：ghjlfh001

密码：ghjlfh001

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

---

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2022 年 5 月 26 日 11:07

收件人: 华宇 <[11306151@qq.com](mailto:11306151@qq.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-06322-Z2G4B4 ] % 工行升级-吉林分行终端升级完成后闪屏问题 %  
初次响应 CMIT:0001726

华宇 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-06322-Z2G4B4 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”。