

苏女士，您好：

如刚才电话沟通，鉴于当前您的操作系统已重置还原，暂未发生蓝屏问题，经您的确认，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-09399-N2D8L7

问题描述：

=====

用户反馈电脑蓝屏且一直循环，请协助分析问题原因。

问题分析：

=====

用户当前系统已重置还原，未复现所述问题，如再遇类似问题，可参考之前说明邮件进行日志收集后再联系我们进行处理。

案例总结：

=====

以上，经用户同意，该 case 做关闭处理，如有其他问题，可随时联系我们，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: Li Qi

发送时间: 2023 年 7 月 17 日 16:53

收件人: 'sxc8427@bank-of-china.com' <sxc8427@bank-of-china.com>

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; PR_Case_Notification

<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09399-N2D8L7] % 售前-中行用户反馈系统无法开机蓝屏问题
% 初次响应 CMIT:0001200

苏女士，您好：

如刚才电话沟通，我谨以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：

用户反馈电脑蓝屏问题，当前无法进入系统，反复蓝屏重启。

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：

从用户提供的错误截图来看，操作系统在启动过程中，加载无线网卡驱动 wdf01000.sys 过程中出现 Page_Fault 问题，进而导致系统启动失败，可能与无线网卡驱动有关。具体情况需要收取相关日志进行分析，需要收取的日志包含两部分，相关收取步骤如下：

- 1、下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。

解压后运行 CMGELogCollector.exe，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



2, 查看 C:\windows\memory.dmp 是否存在, 如存在, 压缩后发送给我
鉴于当前用户电脑处于无法进入系统的状态, 请按附件步骤操作, 相关工具我已放入神州网信的日志上传系统 CDUC 中, 上述两个日志您也可以通过 CDUC 发送给我, 登录用户名密码如下。

日志上传方法:

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

用户名: sxc8427

密码: sxc8427

注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

=====

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 7 月 17 日 16:14
收件人: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09399-N2D8L7] % 售前-中行用户反馈系统无法开机蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001200

刘伟 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-09399-N2D8L7 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”。