

张先生 您好!

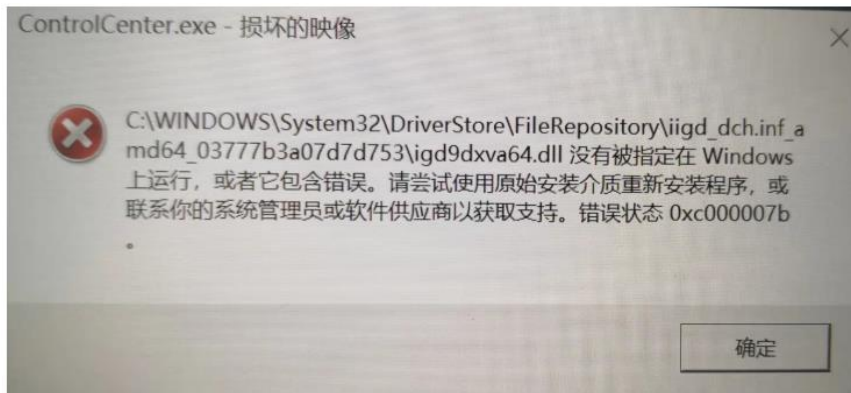
很高兴收到您的邮件反馈，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

用户升级到 V2022-L 后每次开机后或打开控制中心程序时会有此报错，关闭报错窗口控制中心程序可以正常运行。



案例进展：

根据报错信息查看确认此问题为显卡驱动相关问题，建议用户更新显卡驱动后不再复现，归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: zzq <346756705@qq.com>
发送时间: 2022 年 3 月 17 日 20:38

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05888-X7B5J4] % 惠普 OEM 用户-河北师范大学用户升级到 V2022-L 后控制中心程序报错 % 初次响应 CMIT:0001865

更新驱动后问题已解决, 谢谢

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 17 日(星期四) 下午 5:55

收件人: "zzq" <346756705@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;




主题: 回复: [案例号: CAS-05888-X7B5J4] % 惠普 OEM 用户-河北师范大学用户升级到 V2022-L 后控制中心程序报错 % 初次响应 CMIT:0001865

张先生, 您好

根据报错内容, 目前怀疑此问题与 Intel 显卡驱动有关。根据您的电脑型号, 可以在如下链接下载显卡驱动进行安装升级。

<https://support.hp.com/cn-zh/drivers/selfservice/hp-probook-440-g8-notebook-pc/37973140>

☒ 驱动程序-显卡 (3)

▶ DisplayLink Graphic Driver 	10.1.2913.0 Rev.A	61.8 MB	2021年11月7日	↓ 下载	<input type="checkbox"/>
▶ NVIDIA 显卡驱动程序和控制面板 	30.0.14.7298 Rev.W	1130.4 MB	2022年2月13日	↓ 下载	<input type="checkbox"/>
▶ 英特尔视频驱动程序和控制面板 	30.0.101.1003 Rev.W	622.4 MB	2022年1月21日	↓ 下载	<input type="checkbox"/>

如果需要我们远程协助。请安装如下地址, 下载向日葵个人版 for Windows 64 位, 下载安装后将本机识别码、方便远程连接的时间回复此邮件即可 (不需要本机验证码)

<https://sunlogin.oray.com/download/>

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: zzq <346756705@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 17 日 17:21

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05888-X7B5J4] % 惠普 OEM 用户-河北师范大学用户升级到 V2022-L 后控制中心程序报错 % 初次响应 CMIT:0001865

已上传

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 17 日(星期四) 下午 4:55

收件人: "zzq" <346756705@qq.com>;

抄送: "Case_Notification"<Case_Notification@cmgos.com>;

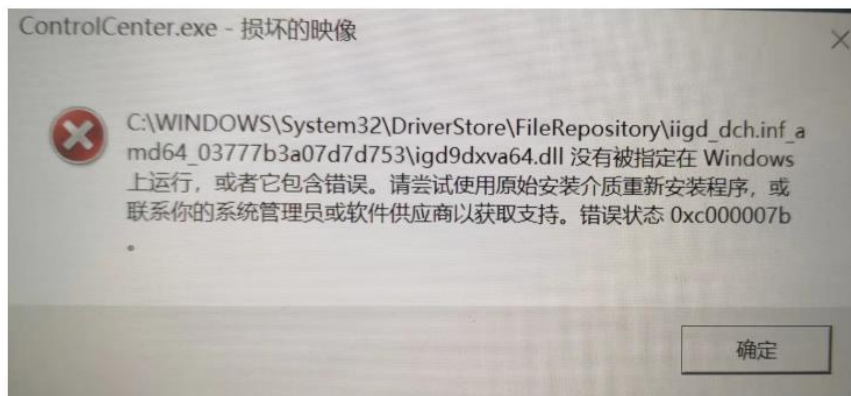
主题: 回复: [案例号: CAS-05888-X7B5J4] % 惠普 OEM 用户-河北师范大学用户升级到 V2022-L 后控制中心程序报错 % 初次响应 CMIT:0001865

张先生, 您好

问题定义:

升级前的具体系统版本不清楚, 应该为出厂预装系统, 没有重装过系统。通过系统推送的在线升级方式升级到 V2022-L 版本。

现每次开机后或打开控制中心程序时会有此报错, 关闭报错窗口控制中心程序可以正常运行。



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。

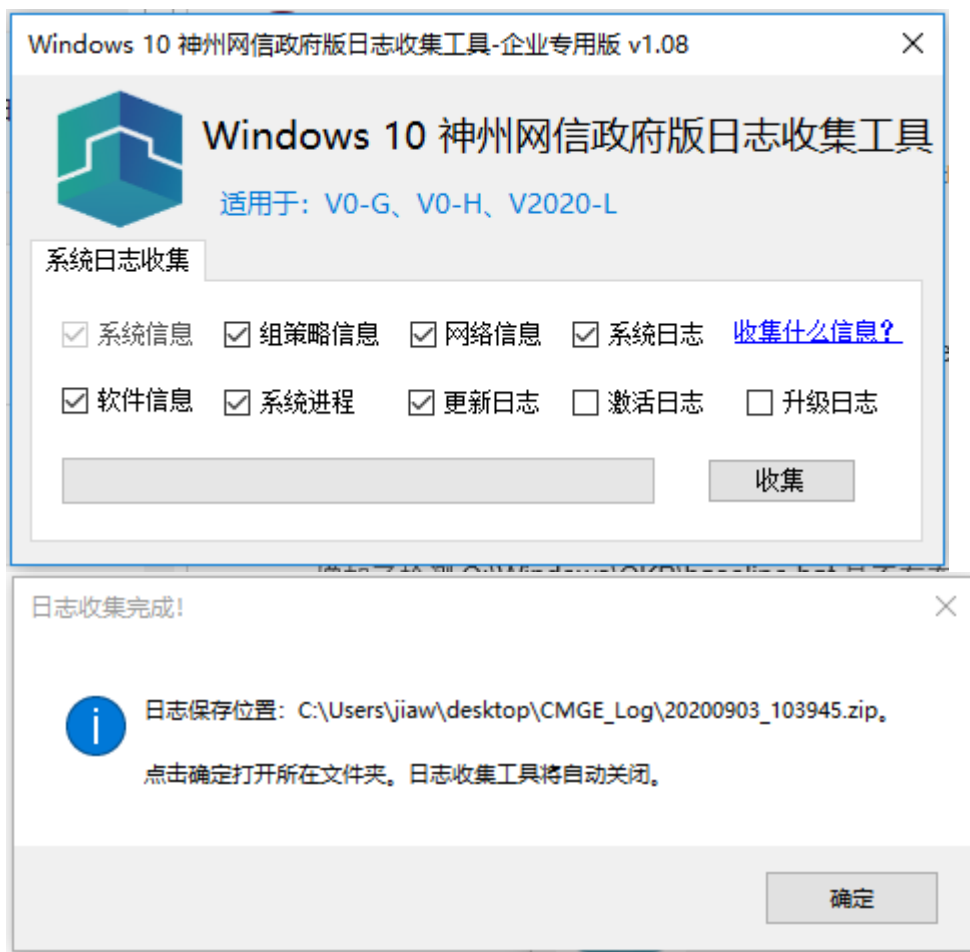
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

日志收集：

一、工具收集

- 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

日志上传：

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

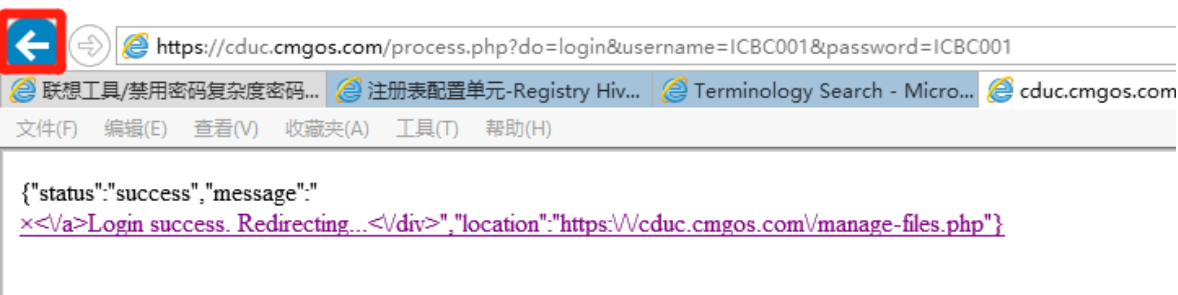
用户名：HBSFDX

密码：HBSFDX

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 3 月 17 日 16:30

收件人: Zhang Yachao <zhangyc@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05888-X7B5J4] % 惠普 OEM 用户-河北师范大学用户升级到 V2022-L
后控制中心程序报错 % 初次响应 CMIT:0001865

张亚超 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 贾伟 。 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-05888-X7B5J4 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”。