产品激活异常问题处理建议

- 产品激活相关的问题:
 - 在激活前请确认计算器的硬件符合激活要求,有安装网卡并且未处于禁用状态, CMGE安装在主机硬盘上
 - 选择在线激活方式确保电脑网络连接正常并可以正常访问互联网
 - 输入产品激活的序列号和密钥时请确认输入内容和激活标签一致,并区分大小写
 - 可以在神州网信官网上下载最新版的激活客户端,安装后再尝试更新
 - <u>https://download.cmgos.com/public/tools/1</u>
 - 不要尝试在同一个机器上用多个密钥激活或者将同一密钥在多台机器上做激活操 作
 - 如果完成上述处理建议后仍然激活失败,可以联系神州网信客服解决

产品更新异常问题处理建议

- 产品更新相关的问题:
 - 如果是在线升级方式, 请确保电脑网络连接正常并可以正常访问互联网
 - 部分安全或优化软件对CMIT更新客户端有相关提示可以:
 - 点击"允许"或"放行"以便CMIT更新客户端正常运行
 - 在客户端—安全工具—信任管理中手动将如下CMIT更新客户端相关执行文件添加到安全 软件的信任列表中: C:\Program Files\CmitUpdateAgent\CmitServiceMonitor.exe
 - 如果提示更新下载或安装失败可以尝试:删除路径 C:\Windows\SoftwareDistribution\DataStore和 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download下的所有文件
 - 通过神州网信服务网站下载离线更新包安装 <u>https://support.cmgos.com/v2020lupdatesummary</u>
 - 安装离线包前请先安装SSU至最新版本,否则可能会提示更新不适用信息

产品使用安全规范介绍

- CMGE符合《GB/T 30278-2013 信息安全技术 政务计算机终端核心配置规 范》相关要求,对计算机的相关功能按规范要求进行配置,包括:
 - 1. 登录密码
 - 2. 交互式登录
 - 3. 共享打印机与文件
 - 4. 屏幕保护功能
 - 5. 远程桌面
 - 6. 账户锁定等
- 如果客户对上述配置有疑问,可以联系神州网信客服进行处理解决
 - <u>https://support.cmgos.com/category/updatedownload/cmgetools/</u>

蓝屏问题处理建议

- · 蓝屏机制本身是操作系统在无法从一个系统错误中恢复过来时, 为保护电脑数据文件不被破坏而强制显示的屏幕图像,当系统遇 到严重且无法恢复的错误时,系统会出现蓝屏界面并重启
- 蓝屏问题可以排查的方向:
 - **硬件问题**: 计算机内存、网卡、显卡等硬件故障容易触发蓝屏现象,
 - <u>**驱动问题**</u>: 硬件驱动异常, 也是触发蓝屏的常见原因之一, 可以考虑对 硬件驱动进行升级, 如果最近升级后导致异常, 可以考虑对驱动进行回 滚操作;
 - <u>软件兼容性问题</u>: 安装在操作系统之上的应用软件也可以触发蓝屏,可以查看蓝屏时处于运行状态的软件,常见的软件包括:杀毒软件,系统安全管控软件等
 - **最新的安装的系统更新**:如果蓝屏发生在系统安装更新之后,可以考虑 先卸载相关更新,再观察蓝屏现象是否可以消失



Dump文件的收集与分析

- 在进行基本操作之后如仍无法消除蓝屏现象时,需要通过dump文件对造成蓝屏的现象作进一步的深入分析
- Dump文件是进程的内存镜像。可以把程序的执行状态 通过调试器保存到dump文件中
- Dump文件的配置方法:右键点击"此电脑" → 属性 → 在"系统"界面左边选择"高级系统设置" → 系统属性页界 面 → 选择"高级"页 → "启动与故障恢复" → 点击"设置" 按钮
- Dump文件的读取和分析需要借助专业工具,并且具有 一定的专业知识,如WinDbg <u>https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-</u> <u>hardware/drivers/debugger/debugger-download-tools</u>

动和故障恢复	
玄统启动	
默认操作系统(<u>S</u>):	
Windows 10	~
☑ 显示操作系统列表的时间(T):	30 ▲ 秒
□ 任需要时显示恢复选项的时间(D):	0 📮 秒
彩体生物	
☑将事件写入系统日志(W)	
□自动重新启动(R)	
写入调试信息	
自动内存转储	\sim
1 h h +	
转储又件:	
753ysteriikoot76 (MEMORT.DWP	
☑ 覆盖任何现有文件(0)	
□禁止在磁盘空间不足时自动删除内存转储(<u>A)</u>
V	
	梅宁 取迷

系统启动及磁盘空间问题处理建议

- 系统的启动时间主要由计算器的配置及启动时加载的程序决定,SSD硬盘及较大的内存可以加速启动时间,也可以通过在操作系统配置启动加载的项目来减少系统启动时间,并且通过修改启动项可以用于一些系统故障的处理和分析
- 打开启动方法:右键点击 "任务栏" → 选择 "任务 管理器" → 选择 "启动" 找到需要禁用的启动项目 点击 "禁用" 按钮即可
- 电脑使用一段时间后会提示磁盘空间不足,可以 通过系统自带的磁盘清理工具进行清除
- · 打开方式: 在"此电脑"内右键选择需要清理的磁盘
 → 选择 "属性" → 选择"磁盘清理"

文件(E) 选项(Q) 查看(V)				
进程 性能 应用历史记录 后动 用户 详细信息 服务				
上次 BIOS 所用时间: 15.8 秒				
	名称 发布者 划	达 启动影响		
	Adobe Updater Startup U Adobe Systems Incor	深市 九 🔨		
🔚 (C:)的磁盘清理	AnDisplayService USBDisplay E	3启用 低		
米山洋田	Cortana Microsoft Corporation E	沾用 未计量		
磁盘消吐	iTunes Helper Apple Inc. E	法用 无		
可以使用"磁盘清理"来释放(C:) 上的 29.3	iTunes Mobile Device Hel Apple Inc.	3启用 未计量		
	🛃 Java Update Scheduler 🛛 Oracle Corporation 🛛 E	法用 无		
	🍈 LogiOptions.exe (UNICO Logitech, Inc. E	追用 高		
安加陈昀义件(L):	 Microsoft OneDrive Microsoft Corporation 	追用 高		
☑ 已下载的程序文件	Microsoft To Do Microsoft Corporation E	法用 无		
🗹 🔒 Internet 临时文件	Send to OneNote Tool Microsoft Corporation E	法用 无		
□ DirectX 着色器缓存	Skype Skype F	建用 无		
□ ● 传递优化文件	SwitchBoard Server (32 bit) Adobe Systems Incor			
	VAluera Tau Presses VAluera Las			
	-			
可获得的磁盘空间总量:	<	>		
描述		禁用(<u>A</u>)		
抽述 ● Imaila.e.(D) ● Imaila.e.(D) 日下載的程序文件包括 ActiveX 控件和 Java 小程序,你查看特定网 页时将会从 Internet 自动下载它们,并临时保存在硬盘上的已下载 的程序文件夹中。 ● Imaila.e.(D) ● Imaila.e.(D) ● Imaila.e.(D)				
确定 取消				