

UPAS 當機與事件調查指南

為協助 UPAS 工程團隊更快速釐清終端裝置當機、藍畫面或網路異常等問題，建議使用者第一時間保留系統記憶體傾印檔 (Dump) 及系統事件記錄檔案，這些資料能有效協助原廠分析系統崩潰時的狀態與潛在原因。

一、收集記憶體傾印 (Dump) 檔案

Windows 10 與 Windows 11 作業系統預設已啟用 Dump 功能，當系統發生藍畫面 (BSOD) 時，會自動將當下狀態記錄於指定路徑。

1. 開啟檔案總管，前往路徑：C:\Windows\Minidump。
2. 將資料夾內的 .dmp 檔案壓縮為 .zip 檔後提供給工程師分析。
3. 若沒有該資料夾或檔案，可能尚未觸發藍畫面或系統未來得及產生。



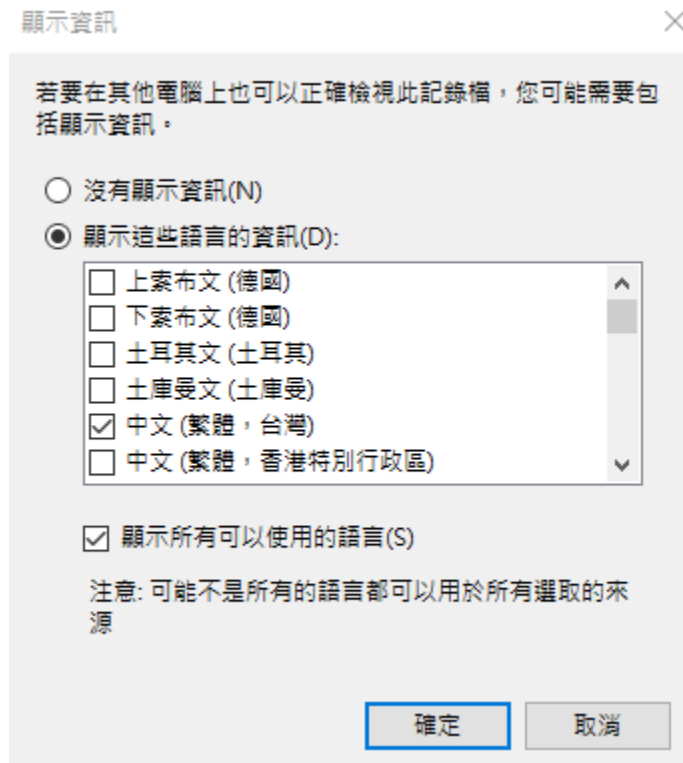
名稱	修改日期	類型	大小
062924-6093-01.dmp	2024/6/29 上午 10:25	DMP 檔案	3,357 KB
063024-16640-01.dmp	2024/6/30 上午 11:16	DMP 檔案	3,017 KB
070924-14281-01.dmp	2024/7/9 上午 08:30	DMP 檔案	3,392 KB
070924-39109-01.dmp	2024/7/9 下午 12:18	DMP 檔案	6,255 KB
071524-6218-01.dmp	2024/7/15 上午 11:10	DMP 檔案	4,475 KB

圖 1: Dump 檔案預設儲存位置示意

二、匯出事件檢視器 (Event Viewer) 記錄

1. 按下 Win + R，輸入 eventvwr.msc，開啟事件檢視器。
2. 展開「Windows 記錄」，點選「System」與「Application」。
3. 分別在兩者上點擊右鍵，選擇「儲存所有事件為...」。

4. 儲存為 .evtx 格式，建議勾選「顯示描述資訊語言」。



5. 請將兩個事件記錄檔一併提供。

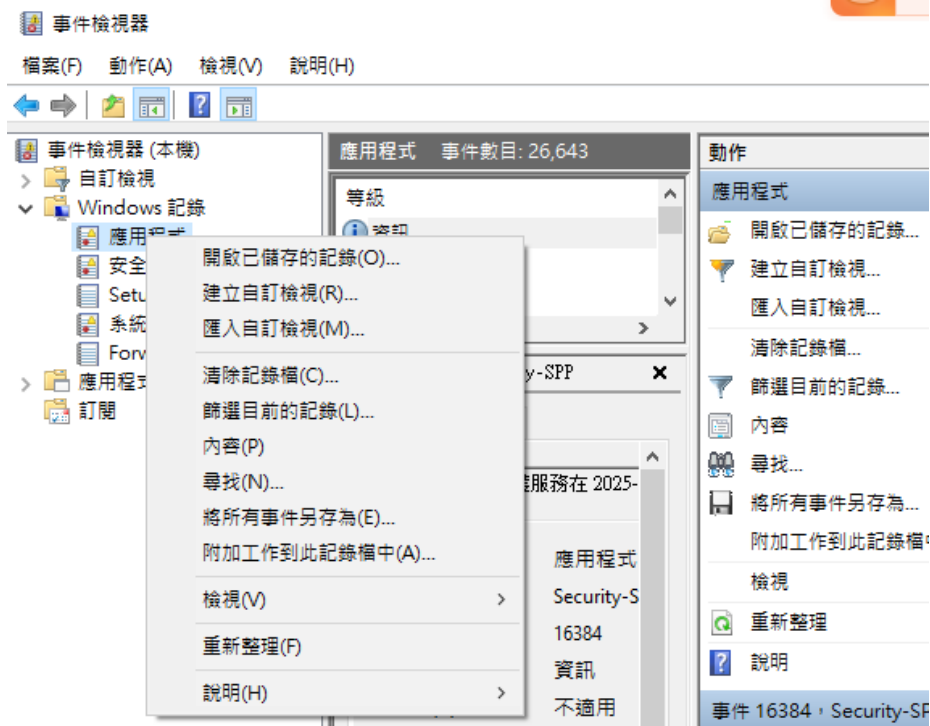


圖 2：匯出事件檢視器記錄