

吴先生，您好

很高兴与您沟通，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。

顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： baicx@cmgos.com

官方网站： www.cmgos.com

=====

隐私声明

为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。

发件人: win10sup@sdicbc.com.cn <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: Tuesday, October 13, 2020 3:36 PM
收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-03060-V7N8B0] % |P3|ICBC|政府版 V0-H 蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

当前使用 TMS 版本有禁用热点功能策略, 近两个月分析重点都围绕 **vwifimf.sys** 进行。所以通软这边一再强调没有对该驱动进行过修改, 本次出现的蓝屏与之前李琦分析的蓝屏现象不同。但是 **dump** 分析的源头还是与 TMS 驱动有关。截止目前出现蓝屏的客户端都回退至 **66312** 版本, 观察至今天还未复现蓝屏。因此判断可能与 TMS 禁用热点有关, 该疑点待进一步与通软确认, 此观点仅供个人参考。

发件人: "Bai Chengxiao" <baicx@cmgos.com>
收件人: "吴毓杰" <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>, "win10sup@sdicbc.com.cn" <win10sup@sdicbc.com.cn>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Qi Feng" <qifeng@cmgos.com>
日期: 2020/10/13 15:26
主题: 回复: [案例号: CAS-03060-V7N8B0] % |P3|ICBC|政府版 V0-H 蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

吴先生 您好,

根据之前电话中沟通的案例分析进展特总结以下问题分析及过程供您参考:

蓝屏问题分析结论: 蓝屏原因有可能由 **vwifimf.sys** 造成, 以下是几点建议供您参考。

蓝屏问题解决建议: 在出错 Call Stack 中可以看到有 IPV6 相关函数调用, 建议您如果没有 IPV6 网络环境的话关闭 TCP/IPV6 协议。另外在网络堆栈看到多个堆栈, 有可能由于开启热点造成, 建议您不要开启无线热点。同时请您排除有可能影响系统稳定性的未签名驱动, 以及 C:\Windows\system32\DRIVERS\vwifimf.sys 驱动。详细信息请您参照以下分析过程。

蓝屏问题分析过程:

1- !analyze -v 显示蓝屏原因为驱动分页错误, 驱动尝试读取被分配内存地址外内存。

DRIVER_PAGE_FAULT_BEYOND_END_OF_ALLOCATION (d6)

N bytes of memory was allocated and more than N bytes are being referenced.

This cannot be protected by try-except.

When possible, the guilty driver's name (Unicode string) is printed on the bugcheck screen and saved in KiBugCheckDriver.

Arguments:

Arg1: ffff87043b0ff018, memory referenced

Arg2: 0000000000000000, value 0 = read operation, 1 = write operation

Arg3: fffff80017fe8f15, if non-zero, the address which referenced memory.

```
Arg4: 000000000000000c, (reserved)
      FAULTING_IP:
nwifi!Dot11SendCompletion+29
ffff800`17fe8f15 488b5c0838    mov     rbx,qword ptr [rax+rcx+38h]
```

2- 定位导致出错的 NBL。其中 NBL 存储在 rdx, NdisFilterHandle 存储在 rcx, SendCompleteFlags 值存储在 r8。

```
1: kd> .frame /r 0b
0b ffffc48a`74606e70 fffff806`18161f06 ndis!NdisFSendNetBufferListsComplete+0x23778
rax=0000000000000000 rbx=ffff87043bf3aac0 rcx=ffff87043b0fefe0
rdx=ffff87042cb5edd0 rsi=ffff87043bf3aac0 rdi=ffff87041bcd2db0
rip=ffff806174ca488 rsp=ffffc48a74606e70 rbp=0000000000000000
r8=0000000000000000 r9=ffffffffffffd8 r10=ffff87041c012fe0
r11=ffffc48a74606af0 r12=0000000000000000 r13=0000000000000000
r14=ffff87041bd6ac60 r15=0000000000000000
iopl=0         nv up ei pl nz na pe nc
cs=0010  ss=0018  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00000202
ndis!NdisFSendNetBufferListsComplete+0x23778:
ffff806`174ca488 90             nop
```

3- 追踪此 NBL 来源为 vwifimf.sys 驱动

```
1: kd> !ndiskd.nbl ffff87042cb5edd0
NBL             ffff87042cb5edd0  Next NBL         NULL
First NB        ffff87042cb5ef50  Source           ffff87041bd6ac60 - NDIS Sample LightWeight
Filter 1-0000
Flags           NBL_ALLOCATED, NBL_CONTEXT_ALLOCATED

Walk the NBL chain          Dump data payload
Show out-of-band information  Show in Microsoft Network Monitor
Review NBL history
```

```
1: kd> !ndiskd.filter ffff87041bd6ac60
```

FILTER

Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260-NDIS Sample LightWeight Filter 1-0000

```
Ndis handle      ffff87041bd6ac60
Filter driver     ffff87040e87ed60 - NDIS Sample LightWeight Filter 1
Module context    ffff87041bcd2db0
Miniport         ffff8b0eca8271a0 - Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260
Network interface ffff87041bda6a20
```

```
State           Running
Datapath         Normal
References       1
Flags            RUNNING
```

Higher filter ffff87041bcfec60 - Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260-Native WiFi Filter Driver-0000
Lower filter ffff87041bca8c60 - Intel(R) Dual Band Wireless-AC 8260-Virtual WiFi Filter Driver-0000

Driver handlers
1: kd> !diskd.filterdriver ffff87040e87ed60

FILTER DRIVER

NDIS Sample LightWeight Filter 1

Ndis handle ffff87040e87ed60
Driver context ffff87040e868e60
Ndis API version v6.0
Driver version v1.0
Driver object ffff87040e868e60
Driver image vwifimf.sys

Bind flags Mandatory, Modifying, UnbindOnAttach, UnbindOnDetach
Class ms_medium_converter_128
References 2

1: kd> !vm vwifimf
Browse full module list
start end module name
ffff806`18160000 fffff806`1816a000 vwifimf (no symbols)
Loaded symbol image file: vwifimf.sys
Image path: \SystemRoot\system32\DRIVERS\vwifimf.sys
Image name: vwifimf.sys
Browse all global symbols functions data
Timestamp: Wed Dec 25 06:56:58 2019 (5E036AAA)
Checksum: 0000B3DB
ImageSize: 0000A000
Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:

4- NBL 相关信息

1: kd> !diskd.nbl ffff87042cb5edd0 -data
NET_BUFFER ffff87042cb5ef50
MDL ffff87043bfdcfc0
ffff87043d15c800 08 01 00 80 1a 0d 9e 19-ec 6c 38 ba f8 d7 43 2b|8...C+
ffff87043d15c810 1a 0d 9e 19 ec 6c 00 00-aa aa 03 00 00 00 88 8e|.....
ffff87043d15c820 01 00 00 30 02 fd 00 30-01 61 75 62 6f 35 38 31 ...0...0:aubo581
ffff87043d15c830 31 32 38 62 66 39 30 30-30 38 30 33 38 30 37 6b 128bf9000803807k
ffff87043d15c840 49 4e 54 52 41 4e 45 54-5c 6b 66 7a 78 2d 77 61 INTRANET\kfzx-wa

ffff87043d15c850 6e 67 6a 72

ngjr

5- Rcx 寄存器中 NDIS_HANDLE 值其实为导致出错 NBL 的上下文。

1: kd> dt _net_buffer_list ffff87042cb5edd0

nwifi!_NET_BUFFER_LIST

_NET_BUFFER_LIST

```
+0x000 Next          : (null)
+0x008 FirstNetBuffer : 0xffff8704`2cb5ef50 _NET_BUFFER
+0x000 Link          : _SLIST_HEADER
+0x000 NetBufferListHeader : _NET_BUFFER_LIST_HEADER
+0x010 Context        : 0xffff8704`3b0fefe0 _NET_BUFFER_LIST_CONTEXT
+0x018 ParentNetBufferList : (null)
+0x020 NdisPoolHandle : 0xffff8704`1bcd6a80 Void
+0x030 NdisReserved   : [2] (null)
+0x040 ProtocolReserved : [4] 0xffff8704`3d0ccac0 Void
+0x060 MiniportReserved : [2] (null)
+0x070 Scratch        : (null)
+0x078 SourceHandle    : 0xffff8704`1bd6ac60 Void
+0x080 NblFlags        : 0
+0x084 ChildRefCount    : 0n0
+0x088 Flags           : 0x500
+0x08c Status          : 0n0
+0x08c NdisReserved2   : 0
+0x090 NetBufferListInfo : [26] (null)
```

1: kd> dt _NET_BUFFER_LIST_CONTEXT 0xffff8704`3b0fefe0

nwifi!_NET_BUFFER_LIST_CONTEXT

```
+0x000 Next          : (null)
+0x008 Size          : 0x10
+0x00a Offset         : 0
+0x010 ContextData    : [0] "WWWWWWWWWWWWWWWWWWWW"
```

6- 最终，由于应该将此 NBL 传递给对应的 Filter Driver 处理 (即 NDIS_HANDLE) 但是传递的却是 NBL 的上下文所以导致出错。

7- 未认证的三方驱动，请排除此因素。

System 事件数: 94,706		
已筛选日志: file://C:\Users\baicx\Desktop\System.evtx; 来源: AFD; 事件数: 115		
级别	日期和时间	来源
警告	10/9/2020 2:04:07 PM	AFD
警告	10/9/2020 11:15:03 AM	AFD
警告	10/9/2020 11:12:52 AM	AFD
警告	10/9/2020 10:57:47 AM	AFD
警告	10/9/2020 10:38:51 AM	AFD
警告	10/9/2020 10:30:44 AM	AFD
警告	10/9/2020 10:20:56 AM	AFD
警告	10/9/2020 10:08:38 AM	AFD
警告	10/9/2020 9:58:19 AM	AFD
警告	10/9/2020 9:47:32 AM	AFD
警告	10/9/2020 8:43:48 AM	AFD
警告	10/9/2020 8:27:26 AM	AFD
警告	6/4/2020 9:09:53 PM	AFD

事件 16001, AFD

常规
详细信息

检测到一个 TDI 筛选器(Driver\netmgr)。该筛选器尚未通过 Microsoft 认证,可能会导致系统不稳定。

fffff806`17260000
fffff806`17270000
fffff806`17300000
fffff806`17350000
fffff806`174a0000
fffff806`17600000
fffff806`17630000
fffff806`17790000
fffff806`177a0000
fffff806`17860000
fffff806`17870000
fffff806`178e0000
fffff806`17930000
fffff806`17960000
fffff806`17990000

fffff806`1726d000
fffff806`172fa000
fffff806`17330000
fffff806`174a0000
fffff806`175e1000
fffff806`1762d000
fffff806`17787000
fffff806`17798000
fffff806`1785c000
fffff806`1786b000
fffff806`178d7000
fffff806`1792c000
fffff806`17954000
fffff806`17971000
fffff806`179ac000

[Fs_Rec](#)
[NETIO](#)
[ksecpkq](#)
[krnlmgr](#)
[ndis](#)
[wfplwfs](#)
[netmgr](#)
[authcomm](#)
[fvevol](#)
[volume](#)
[volsnap](#)
[rdyboost](#)
[mup](#)
[iorate](#)
[disk](#)

(deferred)
(deferred)
(deferred)
(deferred)
(pdb symbols)
(pdb symbols)
(deferred)
(deferred)
(deferred)
(deferred)
(deferred)
(deferred)
(deferred)
(deferred)
(deferred)

c:\symbols\ndis
c:\symbols\wfpl

```

1: kd> lmvm \Driver\netmgr
Browse full module list
start          end                module name
1: kd> lmvm netmgr
Browse full module list
start          end                module name
fffff806`17630000 fffff806`17787000  netmgr          (deferred)
Image path: \SystemRoot\System32\Drivers\netmgr.sys
Image name: netmgr.sys
Browse all global symbols functions data
Timestamp:      Wed Dec 25 13:57:07 2019 (5E036AB3)
Checksum:       000363D2
ImageSize:      00157000
Translations:   0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:

```

最后感谢您对我们服务的支持，顺祝商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 4008180055
电子邮箱: baicx@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com

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。

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Friday, October 9, 2020 6:08 PM

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;
'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;
Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03060-V7N8B0] % |P3|CBC|政府版 V0-H 蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001401

吴先生 您好,

非常感谢您及时上传系统日志。不过从服务器只能看到蓝屏转储文件以及事件查看器日志。请您使用日志收集工具按照下图勾选选项然后收集日志再上传至日志服务器。

再次感谢您对我们服务的支持,顺祝商祺!



柏成潇 Bai Cheng Xiao
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话: 4008180055
电子邮箱: baicx@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com

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。

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Friday, October 9, 2020 4:21 PM

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;

'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;

Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <gifeng@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03060-V7N8B0] % |P3|CBC|政府版 V0-H 蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001401

吴毓杰先生 您好,

根据之前的讨论,我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义: CMGE V0-H 操作系统在工行应用 DSP 升级后发生系统蓝屏问题。

问题范围: 分析蓝屏转储日志。

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。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

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。

发件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

发送时间: Friday, October 9, 2020 3:47 PM

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03060-V7N8B0] % |P3|ICBC|政府版 V0-H 蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001401

吴毓杰 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 柏成潇。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-03060-V7N8B0 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”。

—

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.