

Hi Chengxiao,  
多谢分析, 如线下沟通, 这个 Case 可以暂时 Close, 如 OEM 客户有进一步需求售前会再重启。谢谢

---

发件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 6 月 15 日 17:50  
收件人: Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>  
抄送: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02449-T4N7D1 ] % | P3 | Lenovo|导入 V2020-L 测试 Reboot,  
发现蓝屏现象 % 初次响应 CMIT:0001929

徐达, 您好:

以下是您所提供 dump 文件的分析结果:

- Bugcheck 显示, 造成蓝屏的原因为运行系统服务例行服务时遇到错误, 错误类型为 SYSTEM\_SERVICE\_EXCEPTION (3b) 。

```
3: kd> !analyze -v
*****
*
*                               Bugcheck Analysis                               *
*
*****
SYSTEM_SERVICE_EXCEPTION (3b)
An exception happened while executing a system service routine.
Arguments:
Arg1: 00000000c0000005, Exception code that caused the bugcheck
Arg2: fffff80101ec7f6f, Address of the instruction which caused the bugcheck
Arg3: fffffbc066c91db80, Address of the context record for the exception that cau
Arg4: 0000000000000000, zero.
```

- 解析此报错代码结果显示此问题由于网络错误造成。

```
3: kd> !error 0x3b
Error code: (Win32) 0x3b (59) - An unexpected network error occurred.
```

- 查看蓝屏发生时堆栈信息发现, 此问题在 wlansvc 服务调用 wlanmsm 然后出现错误, 导致蓝屏。  
其中 wlansvc 服务描述为: WLANSVC 服务提供配置、发现、连接、断开与 IEEE 802.11 标准定义的无线局域网(WLAN)的连接所需的逻辑。它还包含将计算机变成软件访问点的逻辑, 以便其他设备或计算机可以使用支持它的 WLAN 适配器无线连接到计算机。停止或禁用 WLANSVC 服务将使得计算机上的所有 WLAN 适配器无法访问 Windows 网络连接 UI。强烈建议: 如果你的计算机具有 WLAN 适配器, 则运行 WLANSVC 服务。

综上所述, 此问题为无线网卡在系统启动时调用出错的偶发问题导致蓝屏出现。

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](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Bai Chengxiao

**发送时间:** Monday, June 15, 2020 5:01 PM

**收件人:** Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>

**抄送:** Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02449-T4N7D1 ] % | P3 | Lenovo|导入 V2020-L 测试 Reboot, 发现蓝屏现象 % 初次响应 CMIT:0001929

徐达 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:** 协助分析 DUMP 文件, 解读错误代码以及蓝屏发生时相关组件的调用关系。

**问题范围:** 就本案定义的问题给予最大的技术支持, 如果能及时解决本案抑或涉及到三方, 或者是 by-design 的行为, 我们将考虑关闭本案。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分 case 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.

此致,  
敬礼!

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](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>

**发送时间:** Monday, June 15, 2020 10:05 AM

**收件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**抄送:** Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>; Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02449-T4N7D1 ] % | P3 | Lenovo|导入 V2020-L 测试 Reboot, 发现蓝屏现象 % 初次响应 CMIT:0001929

Hi Chengxiao,

U 盘放在了桌子上, 里面有 2 个 Dump 文件, 请先初步分析, 不超过 2 个 BIF 小时就可以, 多谢!

---

发件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 6 月 15 日 9:51

收件人: Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>

抄送: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02449-T4N7D1 ] % | P3 | Lenovo|导入 V2020-L 测试 Reboot, 发现蓝屏现象 % 初次响应 CMIT:0001929

徐达 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-02449-T4N7D1 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”。