

杜先生，您好：

如刚才电话沟通，当前问题已处理完成。经您的同意，此 case 做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07642-X6Y4W4

问题描述：

=====

用户反馈中再保险有一个设备出现蓝屏，请协助分析。

问题分析：

=====

已建议用户按之前邮件内容更新或卸载问题浏览器控件后，查看是否问题复现，目前未发生再次蓝屏现象。

问题总结：

=====

经用户确认，由于问题暂不复现，用户暂时无后续需求，可归档该案例。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 11 月 21 日 17:09

收件人: '314322645@qq.com' <314322645@qq.com>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; PR_Case_Notification

<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07642-X6Y4W4] % TAM 反馈中再保险用户电脑蓝屏问题需要分析 % 初次响应 CMIT:0001237

杜先生, 您好:

如刚才电话沟通, 经由您上传的系统日志来看, 分析如下:

❗ 错误 2022/11/21 15:26:17 BugCh... 1001 无

事件 1001, BugCheck

常规 详细信息

计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x0000003b (0x00000000c0000005, 0xfffff8005c837459, 0xfffff860f1cf6a10)
将转储的数据保存在: C:\windows\MEMORY.DMP。报告 ID: 8afba4d8-b829-45bd-b167-41f4e42e618d。

该电脑于 15:26 发生蓝屏问题, 错误代码为 0x3b, 意为出现内存访问冲突。系统检测到访问

异常地址 0x0000, 进而发生蓝屏。从上述日志可以看到, 蓝屏后 dump 文件被保存为

C:\windows\MEMORY.DMP。

查看您上传的 mini dump 可看到的部分信息表示, 该异常地址由 KGChromeplugin 产生

```
TACK_TEXT:
ffffb380`9843e408 fffff805`4c7e263b : fffffb380`9843e430 00000000`00000040 fffff805`4c7e4b98 ffff9b8f`ae7cc4d0
ffffb380`9843e410 fffffb380`9843e430 : 00000000`00000040 fffff805`4c7e4b98 ffff9b8f`ae7cc4d0 616d6920`73696874
ffffb380`9843e418 00000000`00000040 : fffff805`4c7e4b98 ffff9b8f`ae7cc4d0 616d6920`73696874 20656c69`66206567
ffffb380`9843e420 fffff805`4c7e4b98 : ffff9b8f`ae7cc4d0 616d6920`73696874 20656c69`66206567 736d3d20`656d616e
ffffb380`9843e428 ffff9b8f`ae7cc4d0 : 616d6920`73696874 20656c69`66206567 736d3d20`656d616e 6578652e`65676465
ffffb380`9843e430 616d6920`73696874 : 20656c69`66206567 736d3d20`656d616e 6578652e`65676465 00000000`00000000
ffffb380`9843e438 20656c69`66206567 : 736d3d20`656d616e 6578652e`65676465 00000000`00000000 00000000`00000000
ffffb380`9843e440 736d3d20`656d616e : 6578652e`65676465 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000
ffffb380`9843e448 6578652e`65676465 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000
ffffb380`9843e450 00000000`00000000 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 fffffb60a`3624f
```

```

> kd> !mvm kgpm_b4
Browse full module list
start      end      module name
:ffff805`4c7e0000 fffff805`4c7fd000 kgpm_64 T (no symbols)
Loaded symbol image file: kgpm_64.sys
Image path: \??\C:\Program Files (x86)\KGChromePlugin\x64\kgpm_64.sys
Image name: kgpm_64.sys
Browse all global symbols functions data
Timestamp: Tue May 26 17:24:43 2020 (5ECCE05B)
Checksum: 00018391
ImageSize: 0001D000
Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:

```

该文件位置为：C:\Program Files (x86)\KGChromPlugin\x64\kgpm_64.sys。版本为 20 年，可查看是否存在更新，如无使用必要，可进行卸载后再次观察，问题是否解决。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

