

代先生，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。**

案例总结：

案例描述：

用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用率达到 98%的问题，涉及 1 台设备。

案例进展：

查看日志都显示 **IoDn** 这个 Tag 申请的内存高，看到 dlpsvr.exe 进程比较可疑，完全路径是：c:\program files (x86)\dspclient\cems\dlp\dlpsvr.exe

用户升级 dsp 应用后 3 天问题不再复现，经沟通可以暂时归档案例，后续如果复现在开启跟踪。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2024 年 11 月 14 日 16:55
收件人: '317473741' <317473741@qq.com>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-12411-V3Z6W0] %|P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用升高的问题 % 初次响应 CMIT:0001895

代先生，您好

感谢您的耐心等待，问题分析和建议操作如下：

日志分析：

- 本次的 poolmoon 日志和 WPR 日志都显示还是 **IoDn** 这个 Tag 申请的内存高
- 这次 WPR 大概抓取了 6 分钟左右。在这段时间内 IoDn 这个 Tag 有申请新的内存，但是不多。有可能是这个内存泄漏的问题速度比较慢。
- 从日志中看到 **dlpsvr.exe** 进程比较可疑，完全路径是：**c:\program files (x86)\dspclient\cems\dlp\dlpsvr.exe**

Line #	Paged	Pool Tag	Unique Count	Stack	Process
1	▼ Paged	898			
2		▼ IoDn			

既然这次日志中有申请内存的现场，就检查申请这个 tag 的 stack 以及 process。发现主要是 dlpsvr.exe (PID: 8376)这个进程在申请

2		▼ IoDn			134,762
3			n/a	Unknown	1
4			▼ [Root]		134,761
5			▼ - ckfiles.dll!<P...		60,002
6			▼ - dlpsvr.exe!...		31,708
7			dlpsvr.ex...		31,708
8			dlpsvr.ex...		31,708
9			KernelBas...		31,708
10			KernelBas...		31,708
11			ntdll.dll!<...		31,708
12			ntdll.dll!<...		31,708
13			ntdll.dll!<...		31,708
14			ntdll.dll!<...		31,708
15			wow64.dl...		31,708
16			FLT...		31,708
17			FLT...		31,708
18			FLT...		31,708
19			FLT...		31,708
20			FLT...		31,708
21			FLT...		31,708
22			FLT...		31,708
23			FLT...		31,708
24			FLT...		31,708
25			FLT...		31,708
26			FLT...		31,708
27			FLT...		31,708
28			FLT...		31,708
29			FLT...		31,708
30			FLT...		31,708
31			FLT...		31,708
32			FLT...		31,708
33			FLT...		31,708
34			FLT...		31,708
35			FLT...		31,708
36			FLT...		31,708
37			FLT...		31,708
38			FLT...		31,708
39			gscfmgr.s...		31,708
40			gscfmgr.s...		31,708
41			ntoskrnl.e...		31,708
42			ntoskrnl.e...		31,708
43			ntoskrnl.e...		31,708
44				▷ dlpsvr.exe (8376)	31,708
dlpsvr.exe c:\program files (x86)\dspclient\cems\dlp\dlpsvr.exe					8376

建议操作：

- 1) 检查 DSPClient - **dlpsvr.exe** 的版本, 当前是 **4.6.2306.1215**, 如有新版本建议升级后观察问题是否复现。
- 2) 如果是最新版本, 建议卸载、重新安装 DSP, 确认问题是否复现。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2024 年 11 月 8 日 14:10
收件人: '317473741' <317473741@qq.com>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-12411-V3Z6W0] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用升高的问题 % 初次响应 CMIT:0001895

代先生, 您好

收到您的邮件反馈。

收到日志后 我会进行分析。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 317473741 <317473741@qq.com>
发送时间: 2024 年 11 月 8 日 11:49
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-12411-V3Z6W0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用升高的问题 % 初次响应 CMIT:0001895

---原始邮件---

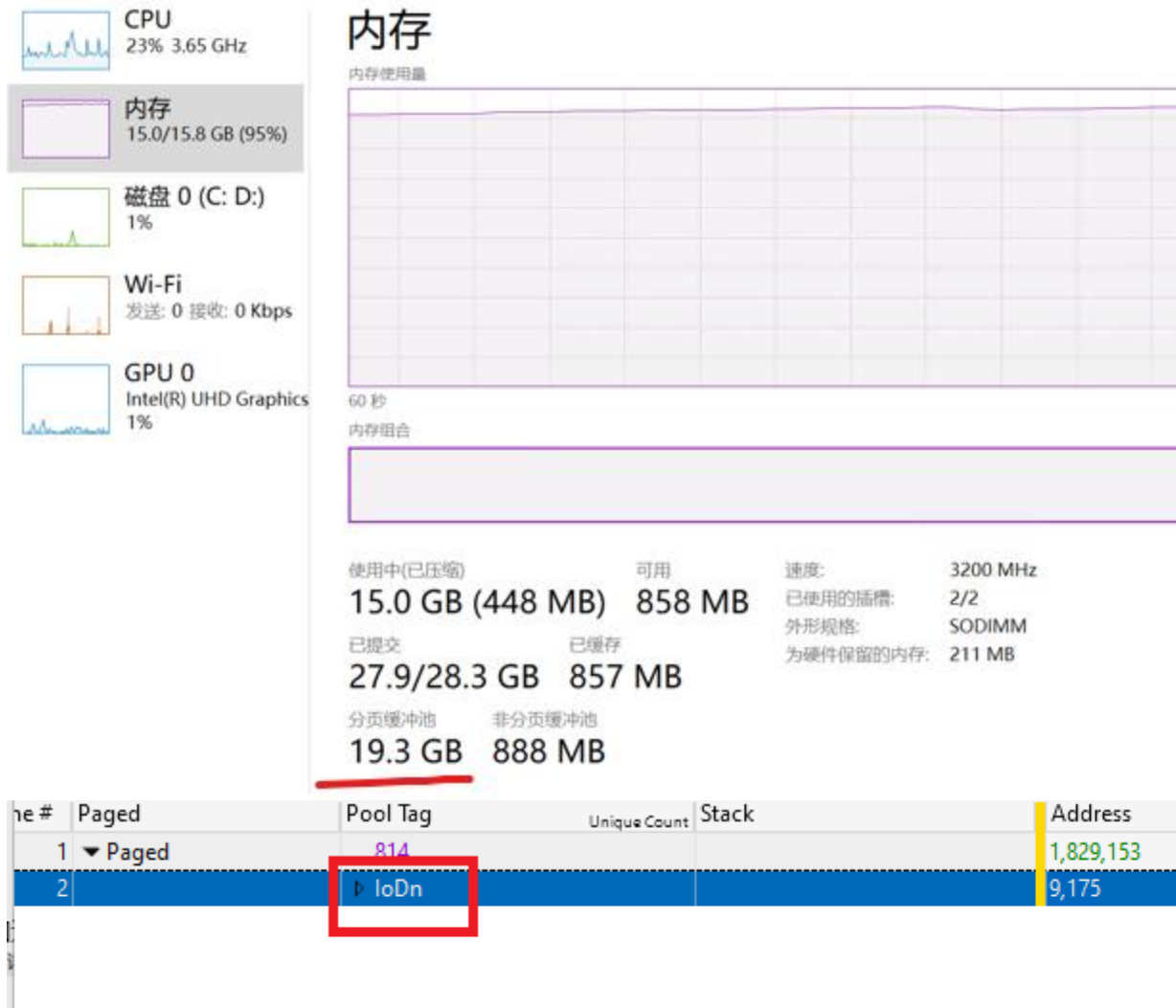
发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 11 月 4 日(周一) 下午 3:06
收件人: "ICBC 案例通知" <win10sup@sdicbc.com.cn>; "317473741" <317473741@qq.com>;
抄送: "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-12411-V3Z6W0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用升高的问题 % 初次响应 CMIT:0001895

代先生, 您好:

案例分析:

- 从提供的日志可以看到是分页缓冲池也 (paged pool) 内存占用高导致的问题。
- WPR 日志中也可以看到是 page pool 内存占用高。并且进一步分析可以发现是 IoDn 这个 Tag 申请的内存高。这种情况下我们只要找到 IoDn 这个 Tag 对应的 driver 即可。
- 不过遗憾的是在这份日志中 IoDn 这个 Tag 对应的 Impacting Size 是 0。
- 简单来说就是在抓日志的这短暂的一分多钟内, 问题 sys 文件并没有申请新的内存。也就是说我们没有抓到申请内存的问题现场。即使我们在这份日志中检查对应的 tag 也不能确定就是“元凶”。

进程 性能 应用历史记录 启动 用户 详细信息 服务



下一步计划:

下一步我们要抓取问题复现现场的日志分析。

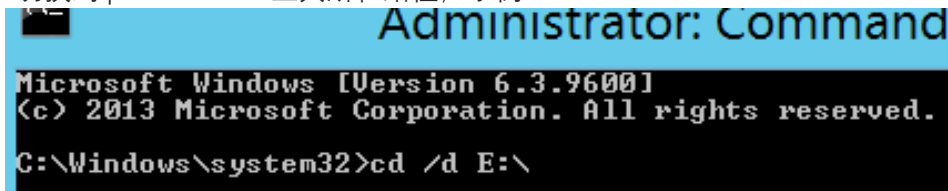
如果这台机器的问题复现的比較快，我们可以重启机器释放内存，然后在任务管理器 - 性能 - 内存中观察到分页缓冲池快速上涨的时候重新抓取日志。

一、WPR 命令行收集（之前已经提供此工具）

- 1) 管理员方式打开 cmd
- 2) 运行如下的指令开始抓取日志
Cd WPR 工具所在目录
wpr -start generalprofile -start pool -filemode
- 3) 持续抓取 5 到 8 分钟后运行如下命令停止日志
wpr -stop c:\1.etl

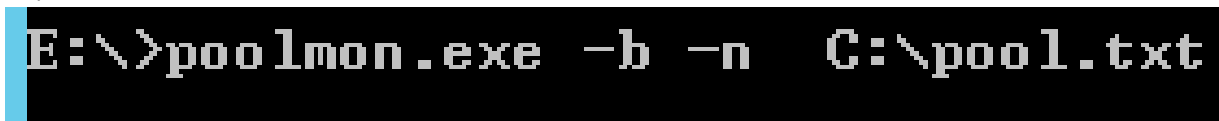
二、Poolmon 工具下载

- 1) 将解压后的 poolmon.exe 工具放到这台机器上，下载地址：
<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1663&token=ixHL3SKjQb5BYUnF3ihVuPq85gxPeYeI>
- 2) 管理员方式打开 cmd
- 3) 切换到 poolmon.exe 工具所在路径，示例：



```
Administrator: Command Prompt
Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) 2013 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\Windows\system32>cd /d E:\
```

- 4) 然后运行如下命令
poolmon.exe -b -n C:\pool.txt
示例：



```
E:\>poolmon.exe -b -n C:\pool.txt
```

- 5) 同样以管理员身份打开 CMD，运行 *msinfo32 /nfo C:\SYSSUM.NFO /categories +systemsummary* 命令
- 6) 最后把生成的 *c:\1.etl*，*C:\pool.txt*，*C:\SYSSUM.NFO* 都上传给我们。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 11 月 1 日 14:23

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12411-V3Z6W0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用升高的问题 % 初次响应 CMIT:0001895

许先生，您好

刚刚和代先生沟通过，目前还需要日志收集反馈

问题分析：

日志看到物理内存剩余仅不到 1G，虚拟内存占用很大。

物理内存总量： 16,173 MB

可用的物理内存： 946 MB

虚拟内存: 最大值: 28,973 MB

虚拟内存: 可用: 2,149 MB

虚拟内存: 使用中: 26,824 MB

进程汇总看到很多中文字符的 exe 进程，请确认此进程是哪个应用，可以尝试结束此应用。

2ce0	wpswork.exe	54904 Kb	7624 Kb	0 Kb
4ac	1µ0øe°i¹«.exe	51012 Kb	10872 Kb	0 Kb
30d8	1µ0øe°i¹«.exe	50416 Kb	12152 Kb	0 Kb
24dc	1µ0øe°i¹«.exe	50380 Kb	2872 Kb	0 Kb
33a4	1µ0øe°i¹«.exe	50168 Kb	12152 Kb	0 Kb
2a5c	1µ0øe°i¹«.exe	49388 Kb	9336 Kb	0 Kb
31a0	1µ0øe°i¹«.exe	48284 Kb	194656 Kb	0 Kb
2814	SearchUI.exe	46388 Kb	9956 Kb	0 Kb
1090	Ntrtscan.exe	43948 Kb	4012 Kb	0 Kb
16bc	1µ0øe°i¹«.exe	42580 Kb	2804 Kb	0 Kb
1088	OneApp.IGCC.WinService.e	41028 Kb	2360 Kb	0 Kb
3420	1µ0øe°i¹«.exe	40404 Kb	2804 Kb	0 Kb
2cec	msedge.exe	39616 Kb	32504 Kb	0 Kb
fdc	1µ0øe°i¹«.exe	38692 Kb	2804 Kb	0 Kb
343c	1µ0øe°i¹«.exe	37652 Kb	2804 Kb	0 Kb
35bc	1µ0øe°i¹«.exe	36812 Kb	2804 Kb	0 Kb
36ec	1µ0øe°i¹«.exe	36200 Kb	2804 Kb	0 Kb
25dc	ShellExperienceHost.exe	35992 Kb	15740 Kb	0 Kb
3290	1µ0øe°i¹«.exe	30328 Kb	3960 Kb	0 Kb

但从 dump 内容总体内存使用情况来看，目前共 16G 物理内存，只使用了 1/4 左右。其他各项内存指标（NonpagedPool、Pagedpool、系统内存使用量均正常）

Physical Memory:	4139296	(16557184 Kb)
Available Pages:	2945499	(11781996 Kb)
ResAvail Pages:	3844002	(15376008 Kb)
Locked IO Pages:	0	(0 Kb)
Free System PTEs:	4294977329	(17179909316 Kb)
Modified Pages:	67724	(270896 Kb)
Modified PF Pages:	66147	(264588 Kb)
Modified No Write Pages:	6	(24 Kb)
NonPagedPool Usage:	15546	(62184 Kb)
NonPagedPoolNx Usage:	67851	(271404 Kb)
NonPagedPool Max:	4294967296	(17179869184 Kb)
PagedPool Usage:	73851	(295404 Kb)
PagedPool Maximum:	4294967296	(17179869184 Kb)
Processor Commit:	1538	(6152 Kb)
Session Commit:	1423	(5692 Kb)
Shared Commit:	136345	(545380 Kb)
Special Pool:	0	(0 Kb)
Kernel Stacks:	22201	(88804 Kb)
Pages For MDLs:	4110	(16440 Kb)
Pages For AWE:	0	(0 Kb)
NonPagedPool Commit:	89318	(357272 Kb)
PagedPool Commit:	73866	(295464 Kb)
Driver Commit:	24334	(97336 Kb)
Boot Commit:	3232	(12928 Kb)
PFN Array Commit:	49059	(196236 Kb)
System PageTables:	777	(3108 Kb)
ProcessLockedFilePages:	54	(216 Kb)
Pagefile Hash Pages:	0	(0 Kb)
Sum Svsstem Commit:	406257	(1625028 Kb)

进程的内存使用情况，占用最高的 CMClient.exe 仅占用了 400MB 左右内存，也未看到明显的内存使用率过高现象。

Pid	ImageName	Commit	SharedCommit	Debt
2ad0	CMClient.exe	441212 Kb	15396 Kb	0 Kb
23f8	msedge.exe	159796 Kb	28132 Kb	0 Kb
1138	scclient.exe	101872 Kb	2604 Kb	0 Kb
2760	et.exe	98684 Kb	4336 Kb	0 Kb
16f4	1x0øe°i¹«.exe	84464 Kb	172028 Kb	0 Kb
2198	explorer.exe	83812 Kb	7892 Kb	0 Kb
2778	AisEsmUI.exe	77328 Kb	3824 Kb	0 Kb
1fa0	TMBMSRV.exe	77072 Kb	3964 Kb	0 Kb
32e0	msedge.exe	69380 Kb	10264 Kb	0 Kb
688	dwm.exe	59080 Kb	127872 Kb	0 Kb
2ce0	wpswork.exe	54904 Kb	7624 Kb	0 Kb

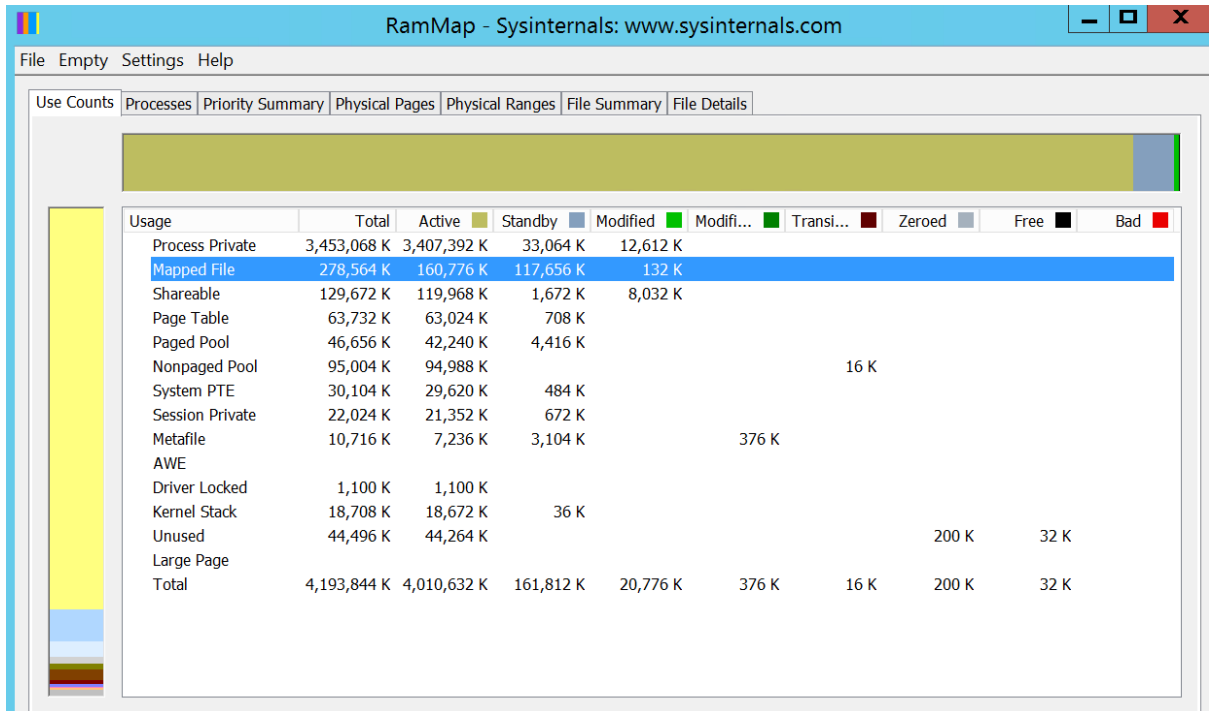
建议操作：

- 1) 按照上封邮件，收集 WPR 日志并反馈。（Wpr 收集期间复现了问题现象）
- 2) 目前看到 dump 并不是“完全内存转储”，需要您参考如下文档修改计算机配置，再抓取 MEMORY.DMP 文件

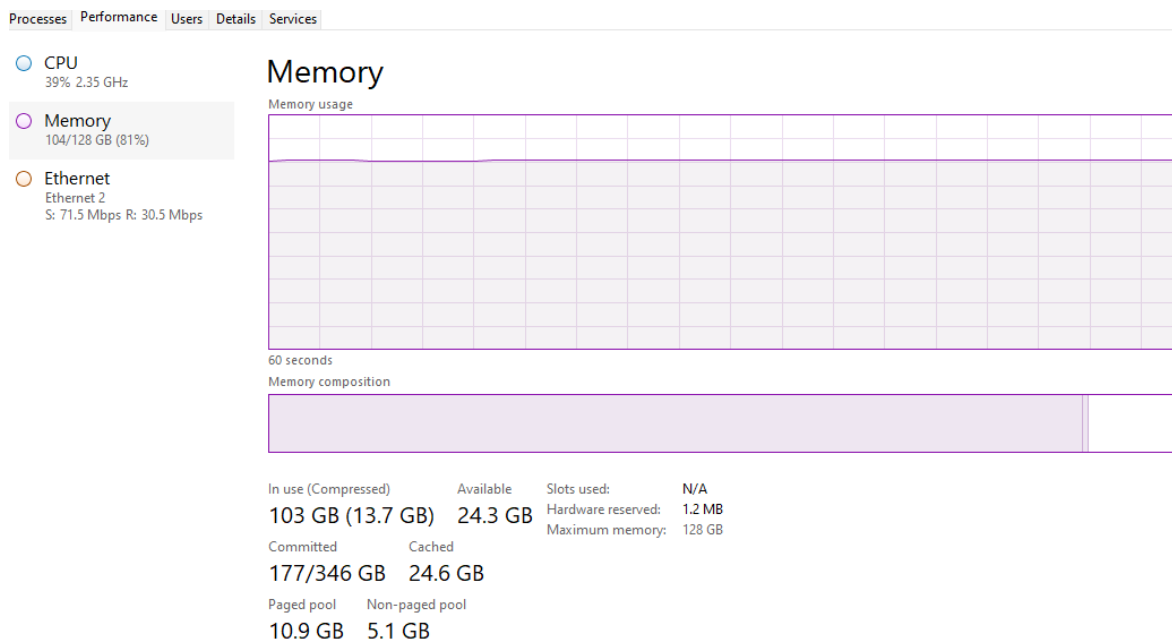
<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1654&token=IseLYR2iTI4mnGz24872ah01Jnj5LzTR>

- 3) 下载 RAMMAP 工具，双击后截图

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1653&token=3Jj4GpRQcSEyDOphJ84xdesK7uqtx2fi>



4) 任务管理器中内存使用情况截图。示例：



5) 打开资源监视器，把截图提供给我们。示例：

CPU
60% 2.79 GHz

内存
6.9/7.9 GB (87%)

磁盘 0 (D:)
SSD
0%

磁盘 1 (C: F: G:)
SSD
1%

以太网
vEthernet (nat)
发送: 0 接收: 0 Kbps

Wi-Fi
WLAN
发送: 176 接收: 32.0 Kbps

以太网
vEthernet (Default ...
发送: 0 接收: 0 Kbps

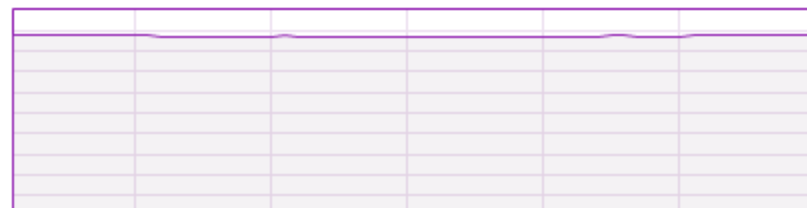
简略信息(D) 打开资源监视器

内存

8.0 GB

内存使用量

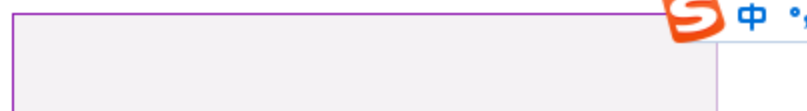
7.9 GB



60 秒

0

内存组合



使用中(已压缩)

可用

速度:

2

6.9 GB (61.1 MB) 1008 MB

已使用的插槽:

1

已提交

已缓存

外形规格:

S

14.0/16.7 GB 989 MB

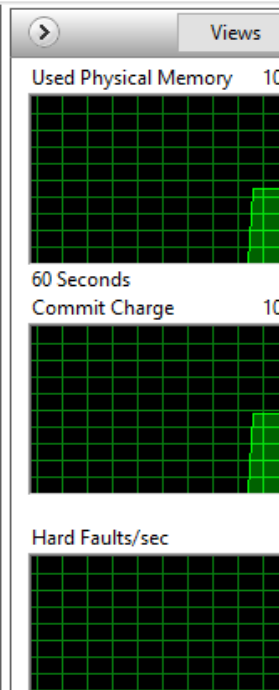
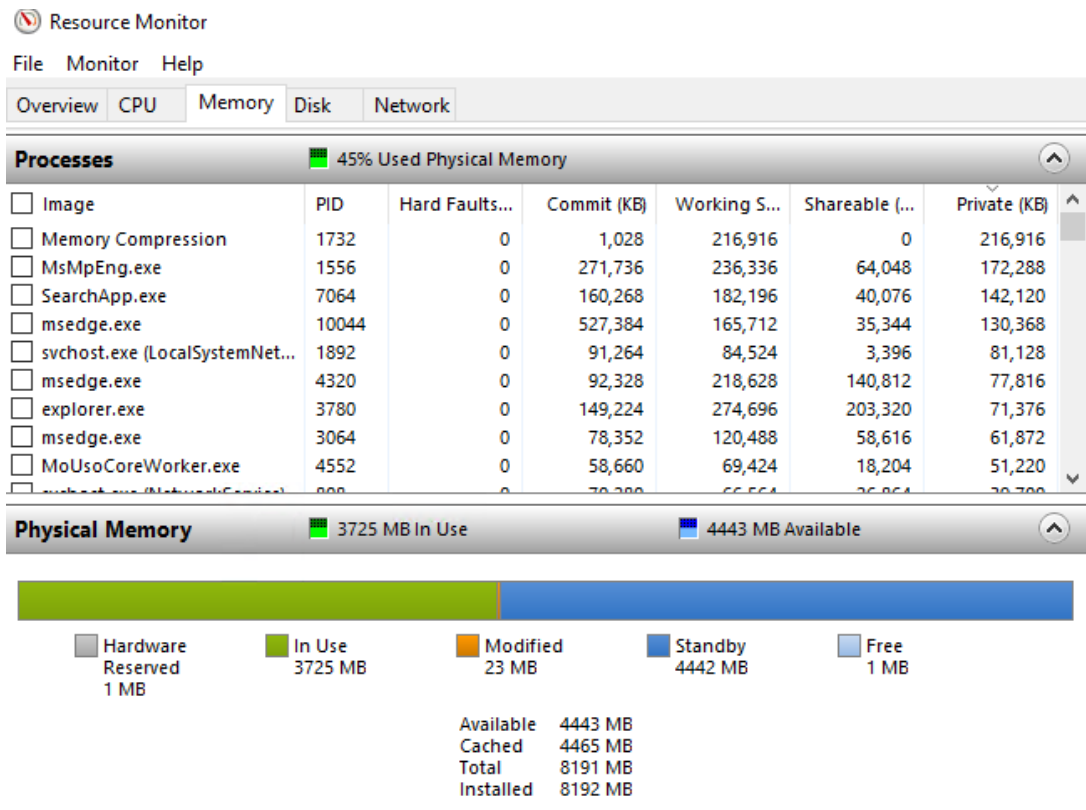
为硬件保留的内存:

1

分页缓冲池

非分页缓冲池

429 MB 484 MB



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 10 月 31 日 13:23

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12411-V3Z6W0] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用升高的问题 % 初次响应 CMIT:0001895

许先生, 您好

问题定义:

用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用率达到 98%的问题, 涉及 1 台设备。

问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

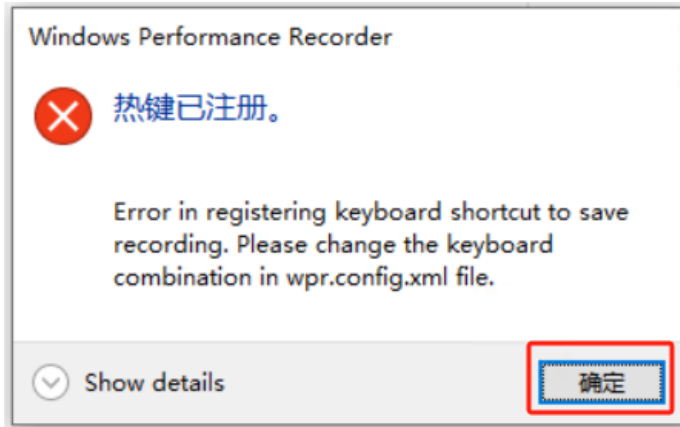
日志收集:

一、WPR 日志收集

下载 WPR 工具:

<https://cdic.cmgos.com/download.php?id=1135&token=JHFkFr6tDyjQiv9LYGOCpZnhw6toZHG>

1) 运行 wprui.exe, 如遇到如下报错, 直接点击确定跳过即可。



2) 按照下图所示配置，即勾选“First level triage”、“Heap usage”、“Pool usage”、“Handle usage”后，配置 Performance scenario 为 General，Number of iterations 为 1

Windows Performance Recorder

Record system information

This tool will gather information about the interaction of the programs and hardware running on this computer for analysis.

Status: Recording not started

Time:
Buffer:
Events dropped:

Start Cancel

Hide options

Select additional profiles for performance recording:

- ☐ First level Triage
- ☒ First level triage
- ☐ Resource Analysis
 - ☐ CPU usage
 - ☐ Disk I/O activity
 - ☐ File I/O activity
 - ☐ Registry I/O activity
 - ☐ Networking I/O activity
 - ☒ Heap usage
 - ☐ JScript snapshots

Add Profiles...

Performance scenario:
Fast Startup
Detail level:
Verbose
Logging mode:
File
Number of iterations:
1

About

Windows Performance Recorder

Record system information

This tool will gather information about the interaction of the programs and hardware running on this computer for analysis.

Status: Recording not started

Time:
Buffer:
Events dropped:

Start Cancel

Hide options

Select additional profiles for performance recording:

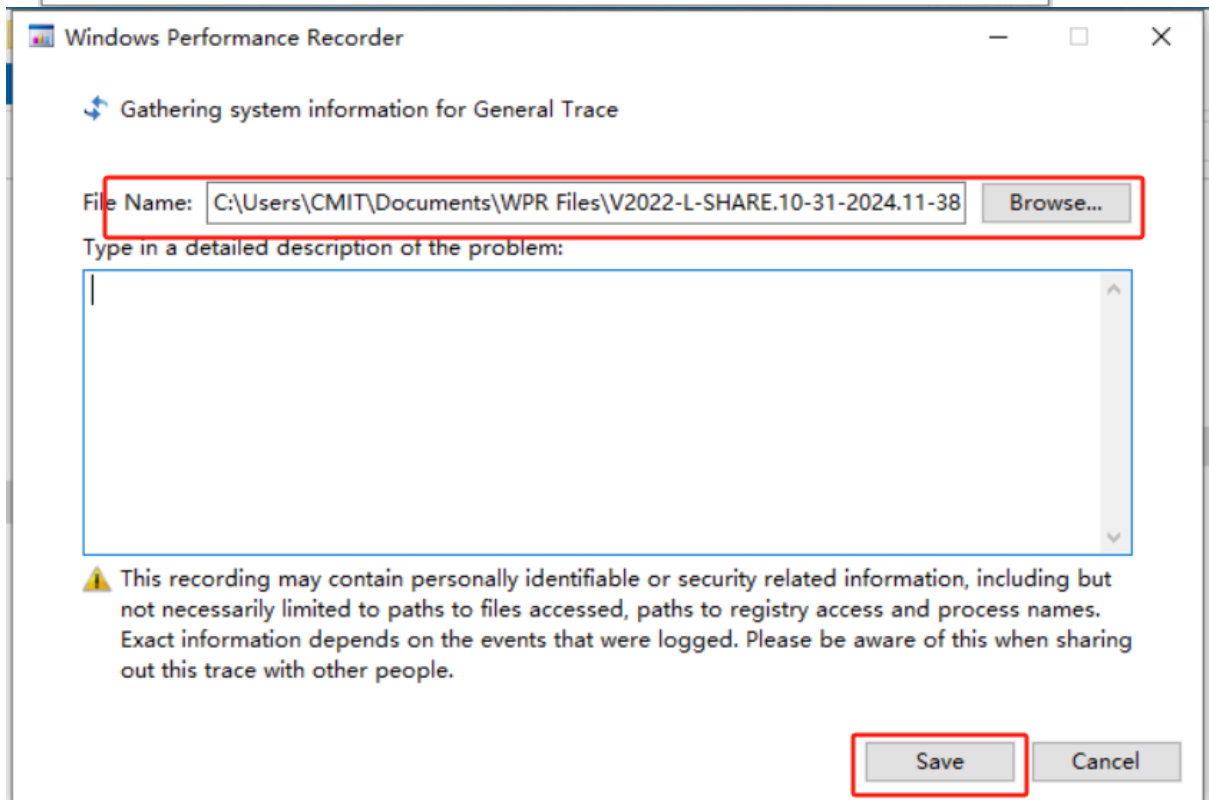
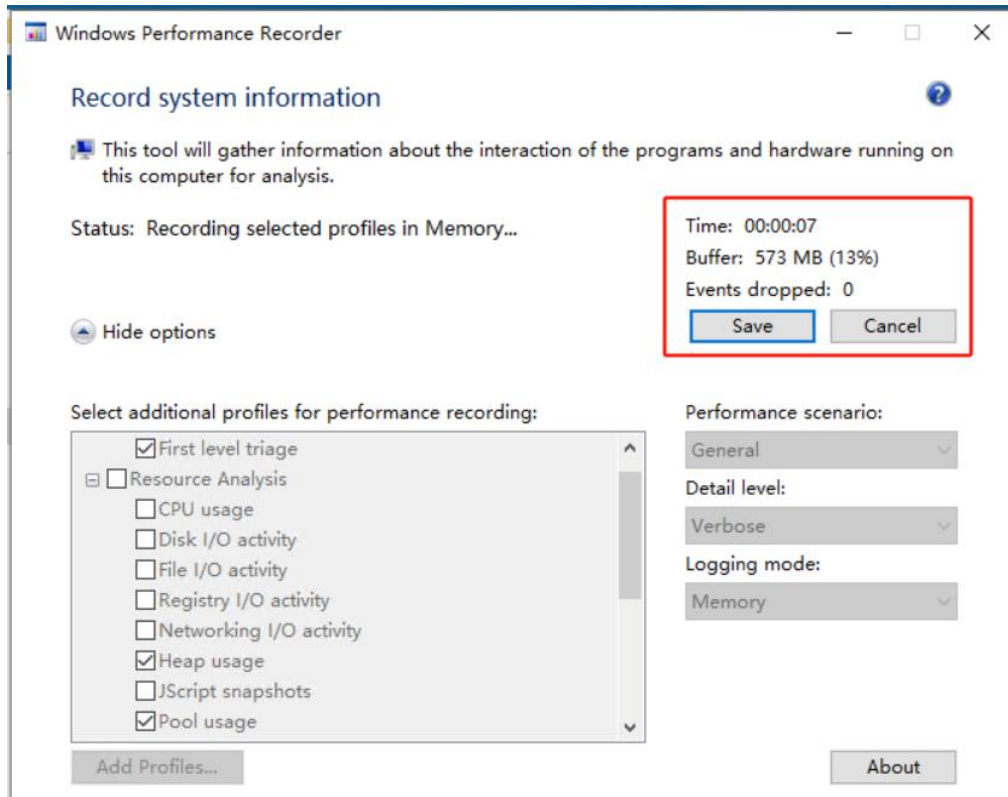
- ☐ Networking I/O activity
- ☒ Heap usage
- ☐ JScript snapshots
- ☒ Pool usage
- ☐ VirtualAlloc usage
- ☐ Power usage
- ☐ GPU activity
- ☒ Handle usage
- ☐ XAML activity
- ☐ HTML activity

Add Profiles...

Performance scenario:
General
Detail level:
Verbose
Logging mode:
Memory

About

3) 复现问题现象（出现内存使用率过高现象）后，点击**“Start”**，持续 1 分钟左右，然后点击**“Save”**保存 etl 文件至本地磁盘。



二、配置 Full Dump 设置，并收集基础日志

<https://cduec.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbw1qLJdc>

注意：设置后需要重启，**需要您保存客户数据**。且会一直生效，不必重复运行。如果遇到卡死问题直接按照步骤三、触发蓝屏收集 dump 即可

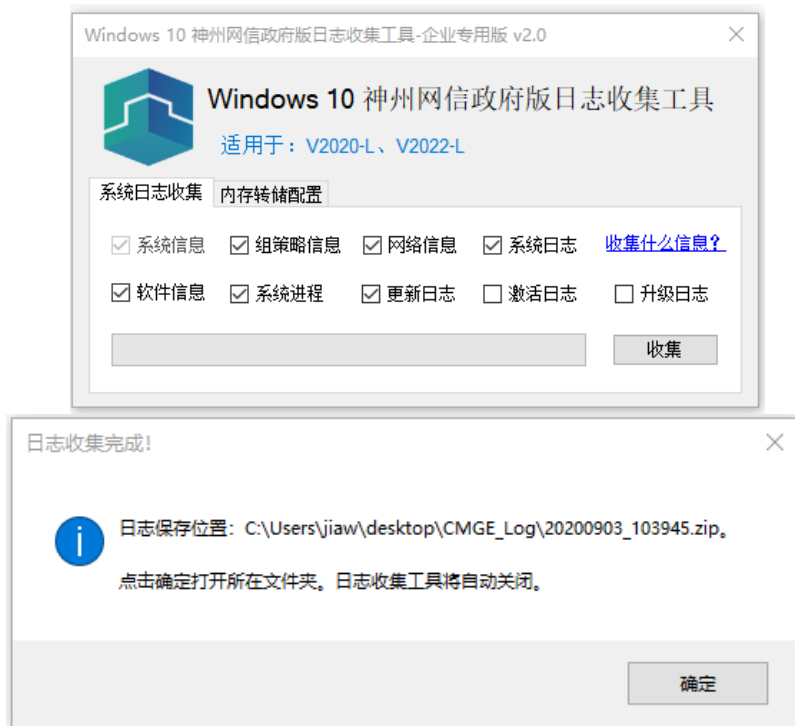
- 1) 在出现问题的计算机上，将《CMGELogCollectorV2.zip》解压到本地磁盘。双击运行 exe 文件，同意隐私声明
- 2) 点击《内存转储配置》标签页，按照如下图所示勾选并点击**设置**



- 3) 设置后可以点击查询，确认目前设置均为 True。至此为止 Full dump 配置完毕。



- 4) 设置完毕后，转到《系统日志收集》标签页，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 5) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 6) 将压缩文件上传。

三、按照如下操作收集 Dump 文件

- 1) 在问题计算机上尝试复现问题（例如出现了内存占用高现象后），当问题发生后按下键盘 **左 shift + 右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），触发蓝屏；**
- 2) 等待蓝屏信息收集完毕，设备自动重启进入系统后，收集 Dump 文件 **C:\Window\MEMORY.DMP**。**压缩文件上传(务必压缩文件，压缩后文件大小可以大幅缩减)**

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 10 月 31 日 10:23

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-12411-V3Z6W0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统中内存占用升高的问题 % 初次响应 CMIT:0001895

许翔 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 贾伟 。 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-12411-V3Z6W0 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”。