

吴先生，您好！

很高兴与您电话沟通，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。

案例总结：

案例描述：

杭研大领导电脑蓝屏问题，在登录时不固定复现蓝屏。

案例进展：

客户对于无线网络设置进行调整，问题不再复现，暂时归档案例。

案例分析：

目前由于没有 Full Dump，仅从 minidump 堆栈信息看与之前 nwifi / vwifimf 问题类似，怀疑是同一问题。

Process	Thread	CID	UserTime	KernelTime	ContextSwitches	Wait	Reason	Time
System (ffff8301fecc3040)	ffff83020141f040	4.e4	0s	0s	1562	Executive	0	
#	Child-SP	Return	Call Site	Info	Source			
0	fffff889656067b8	fffff802734b9939	nt!KeBugCheckEx+0x0		open			
1	fffff889656067c0	fffff802734b1518	nt!MiSystemFault+0xcf9		open			
2	fffff88965606900	fffff8027364e620	nt!MmAccessFault+0x1f8		open			
3	fffff88965606a70	fffff80001d78f21	nt!KiPageFault+0x320	TrapFrame @ fffff88965606a70	open			
4	fffff88965606c00	fffff80001d7cd3d	nwifi!Dot11SendCompletion+0x35		open			
5	fffff88965606c40	fffff80ffbe01c73	nwifi!Pt6SendComplete+0x1d		open			
6	fffff88965606c70	fffff80ffbe0104e	ndis!NdisCallSendCompleteHandler+0x33		open			
7	fffff88965606cb0	fffff802735c58fa	ndis!NdisDataPathExpandStackCallback+0x3e		open			
8	fffff88965606d00	fffff802735c585d	nt!KeExpandKernelStackAndCalloutInternal+0x8a		open			
9	fffff88965606d60	fffff80ffbe5a9b7	nt!KeExpandKernelStackAndCalloutEx+0x1d		open			
a	fffff88965606da0	fffff80ffbe2a4c8	ndis!NdisInvokeNextSendCompleteHandler+0x1e3		open			
b	fffff88965606e70	fffff80ffcdb1f92	ndis!NdisFSendNetBufferListsComplete+0x237b8		open			
c	fffff88965606f00	ffff8301ffa34001	vwifimf+0x1f92					
d	fffff88965606f08	ffff8301ffa34030	0xfffff8301ffa34001					
e	fffff88965606f10	fffffd8000000001	0xfffff8301ffa34030					
f	fffff88965606f18	0000000000000001	0xfffffd8000000001					
10	fffff88965606f20	0000000000000000	0x1					

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: 2021 年 6 月 16 日 9:49
收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04306-C5M7L6] % |P2|ICBC|系统蓝屏协助分析 % 初次响应
CMIT:0001978

吴先生, 您好

根据刚刚电话沟通的结果, 您可以回复此邮件反馈用户目前调整无线设置之后蓝屏是否缓解。如果有 Full dump 生成可以上传 sftp 地址。

目前由于没有 Full Dump, 仅从 minidump 堆栈信息看与之前 nwifi / vwifimf 问题类似, 怀疑是同一问题。

Process	Thread	CID	UserTime	KernelTime	ContextSwitches	Wait	Reason	Tim
System (ffff8301fecc3040)	ffff83020141f040	4.e4	0s	0s	1562	Executive	0	
# Child-SP	Return	Call Site			Info			Sour
0	fffff889656067b8	fffff802734b9939						open
1	fffff889656067c0	fffff802734b1518						open
2	fffff88965606900	fffff8027364e620						open
3	fffff88965606a70	fffff80001d78f21						open
4	fffff88965606c00	fffff80001d7cd3d						open
5	fffff88965606c40	fffff80ffbe01c73						open
6	fffff88965606c70	fffff80ffbe0104e						open
7	fffff88965606cb0	fffff802735c58fa						open
8	fffff88965606d00	fffff802735c585d						open
9	fffff88965606d60	fffff80ffbe5a9b7						open
a	fffff88965606da0	fffff80ffbe2a4c8						open
b	fffff88965606e70	fffff80ffbdb1f92						open
c	fffff88965606f00	ffff8301ffa34001						open
d	fffff88965606f08	ffff8301ffa34030						open
e	fffff88965606f10	fffffd8000000001						open
f	fffff88965606f18	0000000000000001						open
10	fffff88965606f20	0000000000000000						open

#	Child-SP	Return	Call Site	Info	Sour
0	fffff889656067b8	fffff802734b9939	nt!KeBugCheckEx+0x0		open
1	fffff889656067c0	fffff802734b1518	nt!MiSystemFault+0xcf9		open
2	fffff88965606900	fffff8027364e620	nt!MmAccessFault+0x1f8		open
3	fffff88965606a70	fffff80001d78f21	nt!KiPageFault+0x320	TrapFrame @ fffff88965606a70	open
4	fffff88965606c00	fffff80001d7cd3d	nwifi!Dot11SendCompletion+0x35		open
5	fffff88965606c40	fffff80ffbe01c73	nwifi!Pt6SendComplete+0x1d		open
6	fffff88965606c70	fffff80ffbe0104e	ndis!NdisCallSendCompleteHandler+0x33		open
7	fffff88965606cb0	fffff802735c58fa	ndis!NdisDataPathExpandStackCallback+0x3e		open
8	fffff88965606d00	fffff802735c585d	nt!KeExpandKernelStackAndCalloutInternal+0x8a		open
9	fffff88965606d60	fffff80ffbe5a9b7	nt!KeExpandKernelStackAndCalloutEx+0x1d		open
a	fffff88965606da0	fffff80ffbe2a4c8	ndis!NdisInvokeNextSendCompleteHandler+0x1e3		open
b	fffff88965606e70	fffff80ffbdb1f92	ndis!NdisSendNetBufferListsComplete+0x237b8		open
c	fffff88965606f00	ffff8301ffa34001	vwifimf+0x1f92		open
d	fffff88965606f08	ffff8301ffa34030	0xfffff8301ffa34001		open
e	fffff88965606f10	fffffd8000000001	0xfffff8301ffa34030		open
f	fffff88965606f18	0000000000000001	0xfffffd8000000001		open
10	fffff88965606f20	0000000000000000	0x1		open

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: 2021 年 6 月 10 日 17:15

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04306-C5M7L6] % |P2|ICBC|系统蓝屏协助分析 % 初次响应
CMIT:0001978

吴先生，您好

如果日志上传完毕，或者有其他疑问可回复此邮件。我将协助您完成操作。

Mini Dump 只能看到目前报错 Module_Name: nwifi.sys

如果需要进一步排查需要收集上封邮件所述的日志文件。

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: 2021 年 6 月 9 日 9:34

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04306-C5M7L6] % |P2|ICBC|系统蓝屏协助分析 % 初次响应
CMIT:0001978

吴先生, 您好

问题定义: 杭研大领导电脑蓝屏问题, 在登录时不固定复现蓝屏。

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。

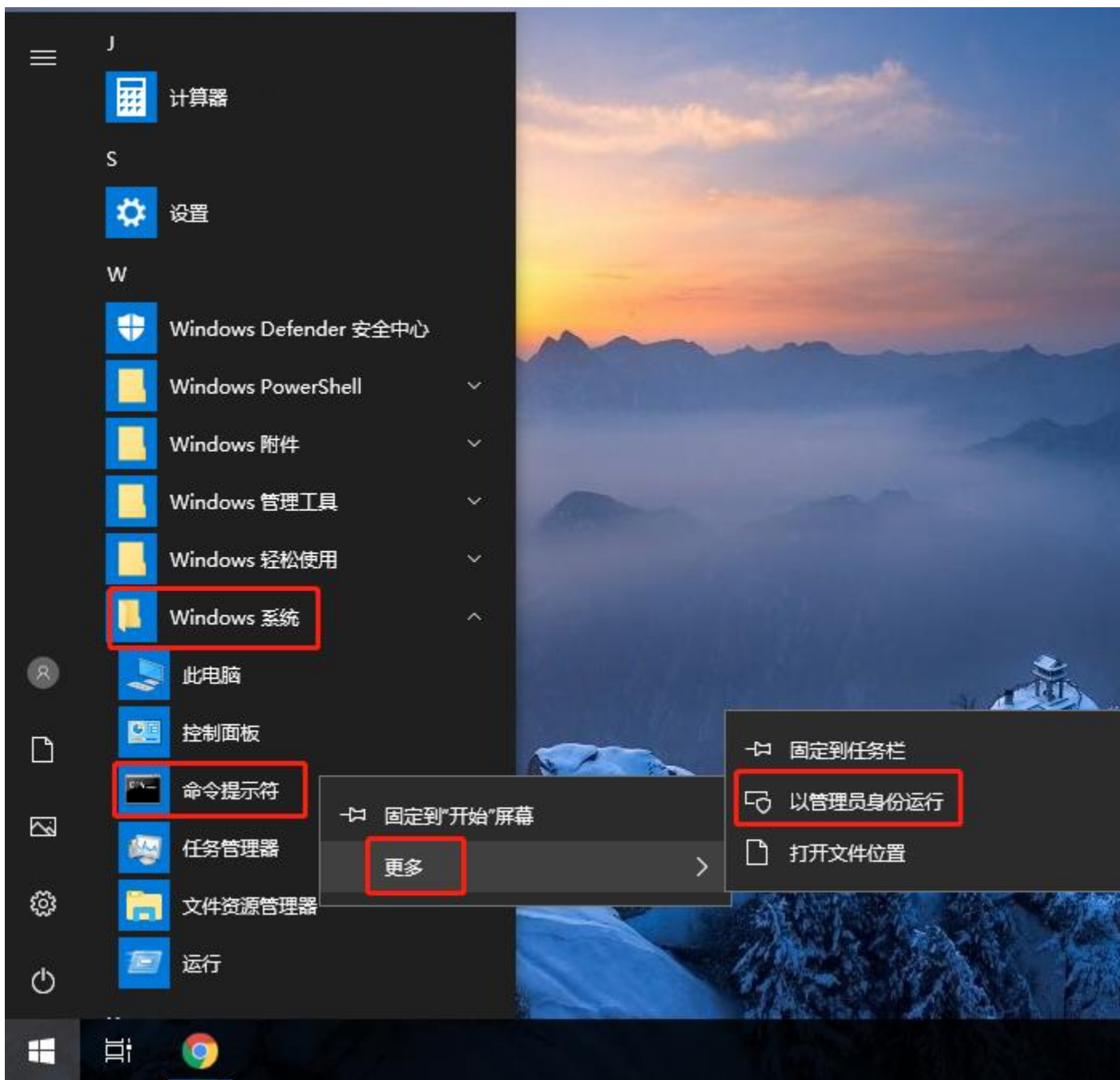
日志收集:

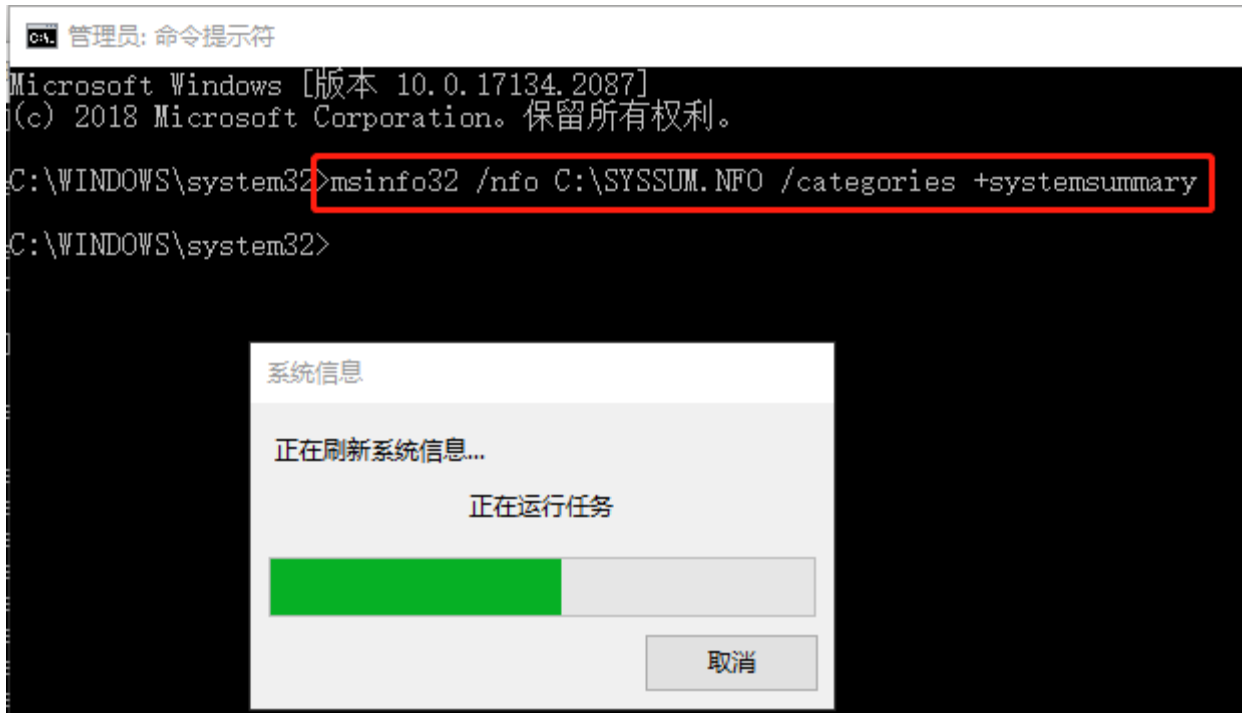
1) 首先按附件《18-Full Dump 配置常规方案.docx》要求配置完成, 之后只要出现蓝屏, 就会在 C:\Windows 下自动生成 MEMORY.DMP 文件, 将其压缩后上传;

2) 以管理员身份运行命令提示符 (cmd), 运行如下命令, 并在收集

C:\SYSSUM.NFO 压缩上传;

msinfo32 /nfo C:\SYSSUM.NFO /categories +systemsummary





3) 工具收集

- 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，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、已安装补丁，点击收集。



- 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。
- 将压缩文件上传。

日志上传:

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

l Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

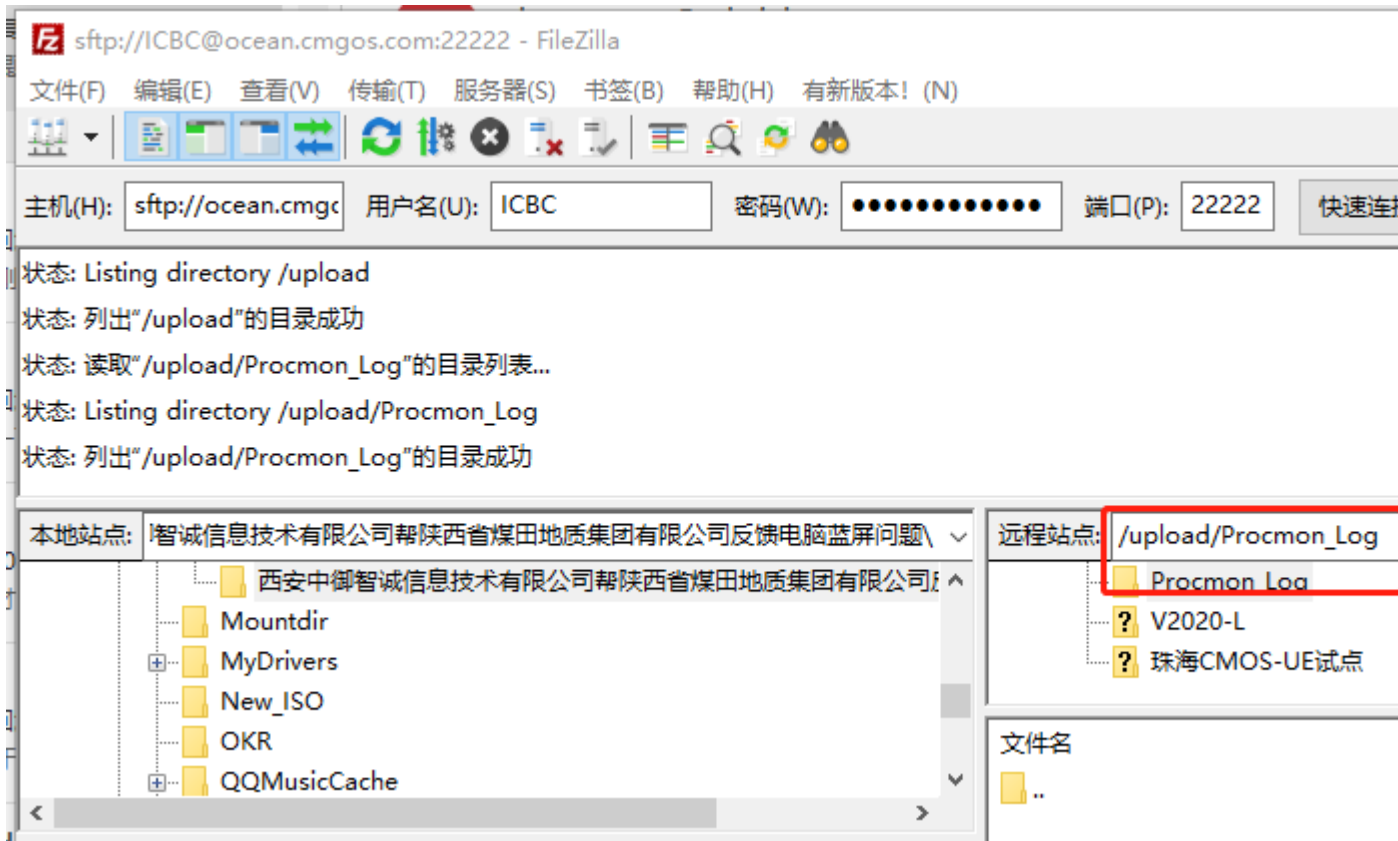
l 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

l 用户名为: ICBC (区分大小写)

l 密码: 2qfs52ninbFB

l 端口: 22222

登陆之后，上传至/upload 文件夹



在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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。

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 <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 6 月 9 日 9:13

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04306-C5M7L6] % |P2|ICBC|系统蓝屏协助分析 % 初次响应
CMIT:0001978

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 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-04306-C5M7L6 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”。