

许先生 您好:

经过您的确认, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

win10 政府版正常办公过程中异常蓝屏, 需要协助分析问题原因。

问题总结:

用户设备近期未出现蓝屏问题, 确认案例可以关闭。

问题排查建议:

用户提供的 dump 文件显示 **dump 文件损坏**, 无法查询到更多的有效信息。

从系统日志中获取的 bugcheck 信息都显示与内存相关, 根据相关的案例, 这种情况大部分与驱动程序等相关。

请按照以下建议配置并排查驱动情况:

- 1) 确认最近有什么应用更新, 是否涉及到一些驱动的更新变化。
- 2) 当前的内存转储为完全内存转储, 创建转储文件所需的时间和磁盘空间较大, 建议修改为**核心内存转储, 并重启计算机生效**, 在下次再次出现问题时尝试获取完整的 dump 文件进一步排查。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 8 月 10 日 15:26

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09553-M2F6G3] % |P2|ICBC|工行反馈 win10 政府版正常办公过程中异常蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001560

许先生 您好:

来信是想询问当前案例进展, 最终用户设备近期是否再次出现蓝屏问题, 请您与最终用户沟通获取最新的蓝屏 dump 文件用于排查问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 8 月 8 日 15:37

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09553-M2F6G3] % |P2|ICBC|工行反馈 win10 政府版正常办公过程中异常蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001560

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与代东代老师确认重新配置为核心内存转储后，近期是否再次出现蓝屏问题，如果出现蓝屏问题，请帮忙收取最新的 dump 文件。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 8 月 4 日 15:03

收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09553-M2F6G3] % |P2|ICBC|工行反馈 win10 政府版正常办公过程中异常蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001560

许先生 您好:

查看您提供的 dump 文件显示 **dump 文件损坏**，无法查询到更多的有效信息。

```
***** Path validation summary *****
Response      Time (ms)      Location
Deferred      Deferred      cache*\\10.0.37.113\\共享文件\\二线团队及流程资料\\symbols
Symbol search path is: cache*\\10.0.37.113\\共享文件\\二线团队及流程资料\\symbols;srv*https://msdl.microsoft.com/download/symbols
Executable search path is:
*****
THIS DUMP FILE IS PARTIALLY CORRUPT.
KdDebuggerDataBlock is not present or unreadable.
*****
Unable to read PsLoadedModuleList
*****
THIS DUMP FILE IS PARTIALLY CORRUPT.
KdDebuggerDataBlock is not present or unreadable.
*****
KdDebuggerData.KernBase < SystemRangeStart
Windows 10 Kernel Version 17763 MP (8 procs) Free x64
Product: WinNt, suite: TerminalServer SingleUserTS
Machine Name:
Kernel base = 0x00000000'00000000 PsLoadedModuleList = 0xfffff805`6a6324d0
Debug session time: Wed Aug 2 09:27:15.793 2023 (UTC + 8:00)
System Uptime: 0 days 0:01:20.019
*****
THIS DUMP FILE IS PARTIALLY CORRUPT.
KdDebuggerDataBlock is not present or unreadable.
*****
Unable to read PsLoadedModuleList
*****
THIS DUMP FILE IS PARTIALLY CORRUPT.
KdDebuggerDataBlock is not present or unreadable.
*****
```

查看其 bugcheck id 为 1E，表示内核模式程序生成了错误处理程序未捕获的异常。具体信息如下：

```
*****
*                                     *
*                               Bugcheck Analysis                               *
*                                     *
*****

KMODE_EXCEPTION_NOT_HANDLED (1e)
This is a very common bugcheck. Usually the exception address pinpoints
the driver/function that caused the problem. Always note this address
as well as the link date of the driver/image that contains this address.
Arguments:
Arg1: ffffffff00000005, The exception code that was not handled
Arg2: fffff8056a2e00de, The address that the exception occurred at
Arg3: 0000000000000000, Parameter 0 of the exception
Arg4: ffffffff00000000, Parameter 1 of the exception
Debugging Details:
-----
```

dump 文件损坏，无法显示更多的信息，从 bugcheck id 的参数 ffffffff00000005 表示内存访问冲突。

- 0xC0000005: STATUS_ACCESS_VIOLATION
出现内存访问冲突。（Bug 检查的参数 4 是驱动程序尝试访问的地址。）

查看系统日志中 7 月 78 日显示的 bugcheck 信息，bugcheck id 为 50，表明引用了无效的系统内存。通常，内存地址错误或内存地址指向已释放的内存。

```
0x00000050 (0xfffff8007b12a620, 0x0000000000000010, 0xfffff8007b12a620, 0x0000000000000002)
C:\Windows\Memory.dmp
```

这两个 bugcheck 信息都与内存相关，根据相关的案例，这种情况大部分与驱动程序等相关。

下一步计划：

- 1) 确认最近有什么应用更新，是否涉及到一些驱动的更新变化。
- 2) 当前的内存转储为完全内存转储，创建转储文件所需的时间和磁盘空间较大，建议修改为**核心内存转储，并重启计算机生效**，在下次再次出现问题时尝试获取完整的 dump 文件进一步排查。



危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 4 日 10:41
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09553-M2F6G3] % |P2|ICBC|工行反馈 win10 政府版正常办公过程中异常蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001560

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 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:

win10 政府版正常办公过程中异常蓝屏，需要协助分析问题原因。

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。

正在下载蓝屏 dump 日志进一步分析，有任何进展会及时与您联系。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 8 月 4 日 9:58

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-09553-M2F6G3] % |P2|ICBC|工行反馈 win0 政府版正常办公过程中异常蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001560

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 危亮 。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-09553-

M2F6G3 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”。