

Hi Jiawei,

关于此问题联想希望能够得到具体可能影响的具体策略说明。

联想对 error ID 17 的复现更新了如下信息：

关于卸载 DTT driver 不复现的结论，我们最近又进行了几轮测试，发现是 preload 的时候不加 DTT driver module 的话，这个问题就不复现。加了 DTT driver module 的话，进系统之后从设备管理器禁用驱动之后，也会有概率复现问题

Monica Gao Meng (高曌)

神州网信技术有限公司 C&M Information Technology Co., Ltd.

公司地址：北京市海淀区科学院南路 2 号 C 座 11 层

电话: 13681158072

Email: gaomeng@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 4 月 21 日 17:11

收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Gao Meng,

根据研发反馈信息如下：

- 可复现 error id 17，判断该问题与 CMGE 安全基线的组策略设置有关，无法修改。
- error id 1000/1010 在问题设备上多次尝试均未复现。

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: 2023 年 4 月 6 日 16:27
收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Gao Meng,

针对 Event ID 1000 1010, 问题出现在驱动与性能计数器 msscntrs.dll 交互过程中。您可以尝试如下临时解决方案。

此外, 研发反馈卸载驱动 Dynamic Tuning Technology Driver 后 errorID 17 仍然出现, 请再次确认问题驱动是否与实际情况一致。

临时解决方案:

在 **HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\MSSCNTRS\Performance** 键值下面创建一个 **Disable Performance Counters** 值, 将其设置为 **1**, 禁用该服务的性能计数器. 然后观察是否还有 WMI Crash 问题.

Key name: Disable Performance Counters

Type: DWORD

Value: 1

此外, 针对 Event ID 17, 建议驱动厂商根据报如下错信息查看源文件代码

FILE: **esif_uf_hid.c** LINE: **262**

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: 2023 年 3 月 17 日 16:30
收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Gao Meng,

根据沟通的结果, Lenovo 将会寄回一台测试机。收到测试机后我们将继续分析。

下周我不在办公室, 此案例暂时由我的 backup 同事李琦接收处理。

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: 2023 年 3 月 16 日 14:05
收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Gao Meng,

目前问题升级研发, 得到如下回复。

根据研发反馈, 从现有资料无法定位问题原因, 如需进一步分析建议提供复现环境, 谢谢!

我又从售后技术支持角度进行了日志分析，目前仅发现与 CMGE 定制有关的服务为“Performance Logs & Alerts”。其他与性能计数相关的系统服务启动状态、以及系统组件与原版 Windows 10 基本是一致的。

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: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 3 月 8 日 11:10
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Jiawei,

客户反馈 1000 和 1010 的问题需要进行 longrun 测试，目前仍在进行中。

请根据目前的日志先分析下关于 event ID 17 持续报错的原因。

Monica Gao Meng (高曠)
神州网信技术有限公司 C&M Information Technology Co., Ltd.
公司地址: 北京市海淀区科学院南路 2 号 C 座 11 层
电话: 13681158072
Email: gaomeng@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 3 月 8 日 11:08
收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>



















主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Gao Meng,

根据客户 3-7 日提供的日志，目前还存在 17 的报错。未看到 1000 和 1010 的报错信息。

同时我看到开启“Performance Logs & Alerts”服务已经开启了。

请帮忙确认 1000 和 1010 的问题是否在开启服务后不再出现？

Application_1 事件数: 301		
已筛选: 日志: file:///D:/Logs/Lenovo报错/ErrorId17-Log/ErrorId17-Log/20230307_163028\EventLog\Application.evtx; 级别: 关键, 错误; 来源:		
级别	日期和时间	来源
 错误	2023/3/7 16:29:24	.NET Runtime
 错误	2023/3/7 16:28:04	CertificateServicesClient-CertE
 错误	2023/3/7 16:28:03	Security-SPP
 错误	2023/3/7 16:27:27	IPF
 错误	2023/3/7 16:27:27	VSS
 错误	2023/3/7 16:26:58	CertificateServicesClient-CertE
 错误	2023/3/7 16:26:55	Security-SPP
 错误	2023/3/7 16:25:17	CertificateServicesClient-CertE
 错误	2023/3/7 16:25:14	Security-SPP
 错误	2023/3/7 16:24:36	IPF
 错误	2023/3/7 16:23:12	CertificateServicesClient-CertE
 错误	2023/3/7 16:23:09	Security-SPP
 错误	2023/3/7 16:22:07	CertificateServicesClient-CertE
 错误	2023/3/7 16:22:03	Security-SPP
 错误	2023/3/7 16:21:06	CertificateServicesClient-CertE
 错误	2023/3/7 16:21:04	Security-SPP
 错误	2023/3/7 16:20:07	Security-SPP
 错误	2023/3/7 16:18:51	CertificateServicesClient-CertE

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: 2023 年 3 月 6 日 14:46

收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Gao Meng,

如果开启服务后仍有问题, 还是和之前一样: 收集 1) dmp 日志和 2) 用日志收集工具收集并反馈。

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: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 3 月 6 日 10:20

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

Hi Jiawei,

联想对 3 台有报错的机器进行了测试, 开启“Performance Logs & Alerts”服务后还是会报错。

是否需要收集更多日志?

Monica Gao Meng (高曌)

神州网信技术有限公司 C&M Information Technology Co., Ltd.

公司地址: 北京市海淀区科学院南路 2 号 C 座 11 层

电话: 13681158072

Email: gaomeng@cmgos.com



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 3 月 2 日 9:46

收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

高女士, 您好

根据现有 Dump 和应用事件日志, 发现可能与处理性能计数器相关的操作。由于 Windows 10 神州网信政府版默认禁用了“Performance Logs & Alerts”服务, 如果 Intel Vpro 设备中安装的特定驱动与性能计数有关, 您可以参考如下步骤开启此服务, 再测试问题是否缓解:

- 1) 同时按下“Windows+R”, 运行“services.msc”
- 2) 双击 Performance Logs & Alerts 服务, 并将启动类型改为“自动”, 再点击“启动”, 运行此服务。
- 3) 按照之前的测试流程, 确认问题是否缓解。

日志分析:

根据调用栈的信息, 怀疑使用了 Performance Data Helper (PDH) API 和 Windows Management Instrumentation (WMI) 提供的函数来访问和枚举系统的性能计数器。而错误模块名称: msscntrs.dll 提供了 Windows® Search 性能计数器的实现, 这些计数器用于监视和评估 Windows® Search 的性能和健康状况。


```
STACK_TEXT:
0000002d`a6979de0 00007ffd`0cd2a0bb : 0000002d`a697d1a0 0000002d`a697c999 00000000`00000000 00000000`00000000 : mss
0000002d`a697c7a0 00007ffd`0cd2ace0 : 0000002d`a697d1a0 00000150`0ff89520 00000150`10d4efa8 00000150`11a5e0b8 : adva
0000002d`a697c910 00007ffd`0cd1af35 : 0000002d`a697ca88 0000002d`00000000 0000002d`00000001 0000002d`00000001 : adva
0000002d`a697ca00 00007ffd`0cd1956b : 00000150`0fe95a34 0000002d`a697d054 00000000`0000001d 00000000`000003ff : adva
0000002d`a697ce50 00007ffd`0be9687e : 00000000`00000010 00000000`000000bd 00000150`bd00219c 00000000`0000000e : adva
0000002d`a697cea0 00007ffd`0be33618 : ffffffff`80000004 0000002d`a697d0f0 0000002d`a697d1a0 ffffffff`80000004 : KERN
0000002d`a697d020 00007ffd`008d8f43 : ffffffff`80000004 ffffffff`80000004 00000000`00100000 0000002d`a697d0f0 : KERN
0000002d`a697d0c0 00007ffd`008d9e57 : ffffffff`80000004 00000000`00000002 00000000`00001f54 00000000`00100000 : pdh
0000002d`a697d140 00007ffd`008f2c10 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : pdh
0000002d`a697d400 00007ffd`00904c95 : 00000002`00000002 00007ffd`0e11b3c7 00000150`10000000 00007ffc`00000000 : pdh
0000002d`a697d530 00007ffd`00904e77 : 00000000`00000000 00000000`00000001 00000000`00000000 0000002d`8d001f92 : pdh
0000002d`a697d5b0 00007ffc`e0e3f9a7 : 00000150`1088d720 00000000`00000000 00000150`1088d720 00000150`10080000 : pdh
0000002d`a697d650 00007ffc`e0e409a0 : 00000150`0fed7c68 00000150`1088d720 00000000`00000000 00000000`00000000 : wmi
0000002d`a697d6d0 00007ffc`e0e4052e : 00000150`1088d700 00000000`00000008 00000000`00000062 00000150`10889390 : wmi
0000002d`a697d8a0 00007ffc`e0e40131 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000150`1086ec70 00000150`0fed7c68 : wmi
0000002d`a697d920 00007ffc`e0e3519f : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000150`1086ec98 00007ffd`0c250000 : wmi
0000002d`a697d9f0 00007ffc`e0e3610d : 00000150`10878de0 00000000`00000001 00000150`0ff41258 00000150`00000000 : wmi
0000002d`a697da70 00007ffc`e0e3ed53 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000150`0ff441b0 00000150`1086ec50 : wmi
0000002d`a697dad0 00007ffd`9af6062f : 00000150`0ff441b0 00000000`00000000 00000000`00000000 00000150`0ff3fd18 : wmi
```

```
Image path: C:\Windows\System32\msscncrs.dll
Image name: msscncrs.dll
Browse all global symbols functions data
Image was built with /Brepro flag.
Timestamp: 49D6BAEB (This is a reproducible build file hash, not a timestamp)
Checksum: 00019560
ImageSize: 00015000
File version: 7.0.19041.2193
Product version: 7.0.19041.2193
File flags: 0 (Mask 3F)
File OS: 40004 NT Win32
File type: 2.0 DLL
File date: 00000000.00000000
Translations: 0409.04b0
Information from resource tables:
  CompanyName: Microsoft Corporation
  ProductName: Windows® Search
  InternalName: pkmcncrs.dll
  OriginalFilename: pkmcncrs.dll
  ProductVersion: 7.0.19041.2193
  FileVersion: 7.0.19041.2193 (WinBuild.160101.0800)
  FileDescription: PKM Perfmon Counter DLL
  LegalCopyright: © Microsoft Corporation. All rights reserved.
```

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: 2023 年 2 月 23 日 10:04
收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

高女士，您好

很高兴与您沟通，根据目前的问题情况，还需要您按照**日志收集**步骤操作并反馈日志。

问题定义:

Lenovo 对 V2022-L 导入机型进行测试，在使用 Intel Vpro 设备中安装相关驱动后出现 event ID 17 和 1000 错误，在驱动卸载后不再复现

- GSKU 上出现 application eventlog error id 1000 事件指向 wmiprvse.exe 和 msscntrs.dll，出现该 error id 1000 之前还有 error id 1010 事件显示“MSSCNTRS”和“UGTHRSVC”服务可扩展计数器 DLL 指向有异常。
- GSKU 上测出 application eventlog 存在 error id 17
- 问题只在 Vpro 机器上复现，Non-Vpro 机器上不存在
- 根据 Lenovo 反馈此错误在 Windows 10 21H2 其他版本未能复现且怀疑与可能的数据外发有关，是否能查看这部分驱动是否有调用到已禁用的功能？

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。

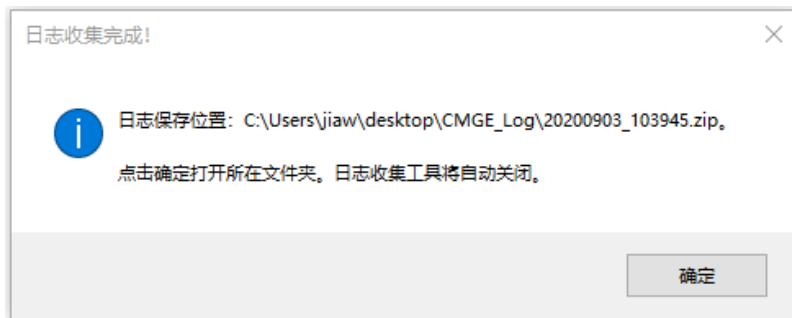
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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、工具收集

- 1) 在出现问题的计算机上，下载附件zip文件并解压到本地磁盘。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、更新日志，点击收集。



2) 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。

3) 将压缩文件上传。

二、Dump 日志收集

- 1) 下载附件 **DumpSettings.txt** 文件至问题机器，将后缀名命名为**.bat**;
- 2) 右键单击“**DumpSettings.bat**”文件，选择“以管理员身份运行”，弹框点击“是”;
- 3) 出现如下内容表示设置成功;

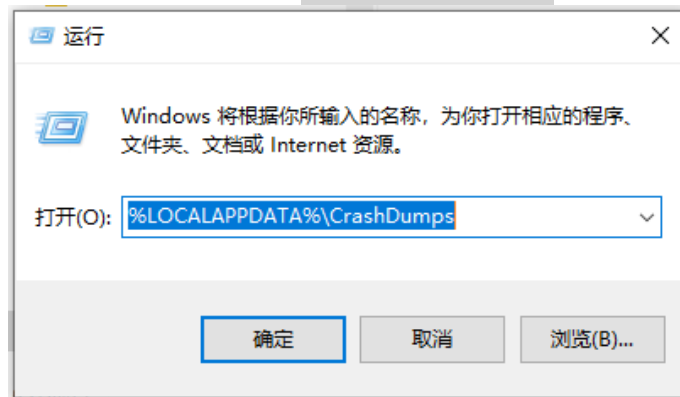
```
C:\Windows\System32\cmd.exe

[SC] ChangeServiceConfig 成功
请求的服务已经启动。

请键入 NET HELPMSG 2182 以获得更多的帮助。

操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
请按任意键继续. . .
```

- 4) **复现问题**（Application Error 1000）；
- 5) 同时按下 **Windows+R**，运行`%LOCALAPPDATA%\CrashDumps`，确实是否有最新时间点生成的.dmp 文件。将**所有文件压缩后**反馈。



日志上传：

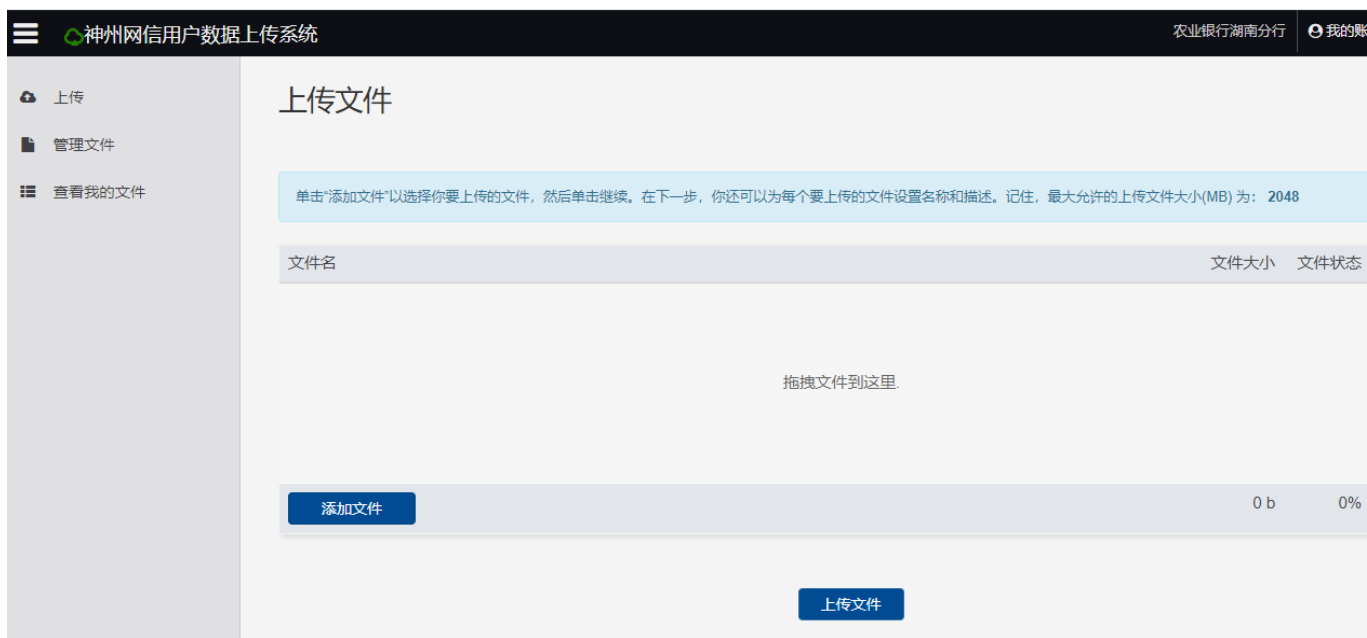
您可以登陆<https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

（用户名密码区分大小写）

用户名：lenovo001

密码：lenovo001

添加文件后点击**上传文件**，上传完毕后点击**保存**



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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: 2023 年 2 月 22 日 14:57

收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08271-G7D6B0] % |P3|Lenovo|Vpro 机型存在“App Crash”错误事件问题 % 初次响应 CMIT:0001575

高矇 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-08271-G7D6B0 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”。