

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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：**

反馈 V2020-L 版本系统调用外设（打印机、高拍仪）失败问题，用户称外设驱动已安装，涉及 2 台电脑

**案例进展：**

提供案例分析，D:\ICBC\CsspDeviceServer\libstdc++-6.dll 触发异常引入三方供应商查看，经确认可以归档案例。

-----  
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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2024 年 6 月 6 日 10:19  
**收件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>; ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-11247-W4J2C4 ] % [P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统调用外设失败问题 % 初次响应 CMIT:0001480

经与工行沟通，此案例已解决，可以关闭

Thank you for your time!

-----  
Best Regards,  
Carl Liu (刘健)

Mobile: + 86 13810968329 | Email: [liujian@cmgos.com](mailto:liujian@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

11<sup>th</sup> floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,  
Beijing  
[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2024 年 5 月 28 日 9:23

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11247-W4J2C4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统调用  
外设失败问题 % 初次响应 CMIT:0001480

许先生, 您好

根据昨天电话沟通的结果, 之前邮件是关于潘先生 2 台机器 app 崩溃问题的分析

如果有任何反馈, 可以回复此邮件。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 5 月 22 日 9:47

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11247-W4J2C4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统调用  
外设失败问题 % 初次响应 CMIT:0001480

许先生, 您好

根据反馈的 cssp dump 日志, 目前分析如下:

- 崩溃的进程是 D:\ICBC\CsspDeviceServer\CsspDeviceServer.exe, 运行时间是 19s, 报错代码 4000001。

- 抛错的地址是 6fe5f9c3  
(libstdc\_\_6!ZN9\_\_gnu\_cxx27\_\_verbose\_terminate\_handlerEv+0x00000163), 这是  
**D:\ICBC\CsspDeviceServer\libstdc++-6.dll** 定义的。

#### 建议操作:

- 当前需要 **D:\ICBC\CsspDeviceServer\libstdc++-6.dll** 的厂商确认其软件是否有对应该时间段的 Log 记录。
- 同时 D:\ICBC\CsspDeviceServer\libstdc++-6.dll 抛出 exception, 由于没有 private symbol, 所以需要三方软件厂商对报错当时的行为进行解析

#### 日志分析:

System Uptime: 0 days 2:11:15.831  
Process Uptime: 0 days 0:00:19.000  
Kernel time: 0 days 0:00:05.000  
User time: 0 days 0:00:04.000

Name	Ses	PID	PEB	Mods	Handle	GDI	Handles	Active	Thrds
<a href="#">csspdeviceserver.exe</a>	1	4468	(0n17512)	<a href="#">00253000</a>	<a href="#">131</a>	<a href="#">548</a>	69	<a href="#">12</a>	

CommandLine: "D:\ICBC\CsspDeviceServer\CsspDeviceServer.exe"

Last event: 4468.4e04: Unknown exception - code 40000015 (first/second chance not available)

Last exception (.exr -1)

```

=====
ExceptionAddress: 6fe5f9c3
(libstdc__6!ZN9__gnu_cxx27__verbose_terminate_handlerEv+0x00000163)
ExceptionCode: 40000015
ExceptionFlags: 00000000
NumberParameters: 0
  
```

Imvm libstdc\_\_6

[Browse full module list](#)

start	end	module name
6fe40000	6ffb0000	<a href="#">libstdc__6</a> T (export symbols) libstdc++-6.dll

Loaded symbol image file: libstdc++-6.dll

Image path: D:\ICBC\CsspDeviceServer\libstdc++-6.dll

Image name: libstdc++-6.dll

[Browse all global symbols](#) [functions](#) [data](#) [Symbol Reload](#)

Timestamp: unavailable (00000000)

Checksum: 0018076B

ImageSize: 0017F000

Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4

Information from resource tables:

## Crashing Stack

=====

DbgID ThreadID User Kernel COM-Initialized Create Time (UTC)

[0](#) [4e04](#) (0n19972) 4s.031 5s.703 ApartmentType\_STA 04/10/2024 10:39:23.083 AM

# Child-SP Return Call Site

Source

[0](#) 0067b4fc 6fe5f9c3 libstdc\_\_6!ZN9\_\_gnu\_cxx27\_\_verbose\_terminate\_handlerEv+0x163

[1](#) 0067b500 6fe57be9 libstdc\_\_6!ZN9\_\_gnu\_cxx27\_\_verbose\_terminate\_handlerEv+0x163

[2](#) 0067b530 6fef3860 libstdc\_\_6!ZN10\_\_cxxabiv111\_\_terminateEPFvE+0x9

[3](#) 0067b550 8195e2b3

libstdc\_\_6!ZSt9use\_facetINSt7\_\_cxx1110money\_puncticLb0EEEEERKT\_RKSt6locale+0x0

[4](#) 0067b664 e7a995e5 0xffffffff8195e2b3

.....

[fc4](#) 0067f564 e4aba6e5 0xffffffff9680e5aa

[fc5](#) 0067f568 b4e580be 0xffffffffe4aba6e5

[fc6](#) 0067f56c 68cf27e0 0xffffffffb4e580be

[fc7](#) 0067f66c 68cf5eee Qt5Core!ZNK15QJsonParseError11errorStringEv+0x2560

[fc8](#) 0067f680 74a485d5 Qt5Core!ZN11QTextStream12readLineIntoEP7QStringx+0xce

[fc9](#) 0067f6b4 0043375b msvcrt!free+0x65

[fca](#) 0067f700 00434e5b CsspDeviceServer+0x3375b

[fcb](#) 0067f770 00413dda CsspDeviceServer+0x34e5b

[fcc](#) 0067f8b0 00414602 CsspDeviceServer+0x13dda

[fcd](#) 0067f980 0041ccaf CsspDeviceServer+0x14602

[fce](#) 0067fa10 0041076b CsspDeviceServer+0x1ccaf

[fcf](#) 0067faa0 00438902 CsspDeviceServer+0x1076b

[fd0](#) 0067fe50 00401539 CsspDeviceServer+0x38902

[fd1](#) 0067fe88 74a5801a CsspDeviceServer+0x1539

[fd2](#) 0067fe9c 0040138b msvcrt!\_onexit+0x3a

[fd3](#) 0067fed0 749405c9 CsspDeviceServer+0x138b

[fd4](#) 0067ff70 76fb78bd kernel32!BaseThreadInitThunk

[fd5](#) 0067ff88 76fb788d ntdll!\_RtlUserThreadStart

[fd6](#) 0067ffe4 00000000 ntdll!\_RtlUserThreadStart

---

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2024 年 5 月 16 日 10:58  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-11247-W4J2C4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统调用外设失败问题 % 初次响应 CMIT:0001480

许先生，您好

来信是想咨询当前案件进展状况。 目前还未收到进一步的日志

如果有其他疑问可回复此邮件。谢谢

---

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2024 年 5 月 6 日 10:15

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11247-W4J2C4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统调用外设失败问题 % 初次响应 CMIT:0001480

许先生, 您好

刚刚与潘老师电话沟通, 您可以将具体收集方式转发潘老师

- Cssp 是另外一台机器的另一个软件崩溃问题
- 由于 dump 无法进一步看到信息, 建议收集日志收集工具, 如果后续还有 dump 可以继续上传。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 4 月 22 日 16:56

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11247-W4J2C4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统调用外设失败问题 % 初次响应 CMIT:0001480

许先生, 您好

**问题定义:**

反馈 V2020-L 版本系统调用外设 (打印机、高拍仪) 失败问题, 用户称外设驱动已安装, 涉及 2 台电脑

**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。

### **建议操作：**

针对“不能为 written”问题的 dump 日志，都指向

D:\nctb\nctb\_2405\_gnDK\DeviceServer\driver\CAMA\_ESEAL.dll

建议厂商查看为何此 dll 抛出错误，检测相关组件兼容性

```
0:008> !vm CAMA_ESEAL
```

```
Browse full module list
```

```
start  end      module name
```

```
04050000 04063000  CAMA_ESEAL C (export symbols)  CAMA_ESEAL.dll
```

```
Loaded symbol image file: CAMA_ESEAL.dll
```

```
Image path: D:\nctb\nctb_2405_gnDK\DeviceServer\driver\CAMA_ESEAL.dll
```

```
Image name: CAMA_ESEAL.dll
```

```
Browse all global symbols functions data
```

```
Timestamp:    Mon Aug  4 17:14:03 2014 (53DF4EDB)
```

```
CheckSum:     00000000
```

```
ImageSize:    00013000
```

```
File version:  1.1.0.14
```

```
Product version: 1.1.0.14
```

```
File flags:    8 (Mask 1F) Private
```

```
File OS:       40004 NT Win32
```

```
File type:     2.0 Dll
```

File date: 00000000.00000000

Translations: 0804.04b0

Information from resource tables:

CompanyName: 云南南天电子信息产业股份有限公司

ProductName: PRx

InternalName: PRx

OriginalFilename: PRx.dll

ProductVersion: 1, 1, 0, 14

FileVersion: 1, 1, 0, 14

LegalTrademarks: 南天 NANTIAN

### 日志收集:

针对 Cssp 崩溃问题由于 dump 无法进一步看到信息，建议收集日志收集工具，如果后续还有 dump 可以继续上传。

-----  
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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2024 年 4 月 22 日 15:46

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-11247-W4J2C4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统调用外设失败问题 % 初次响应 CMIT:0001480

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-11247-W4J2C4 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”。