

陈先生 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：

工行福建分行有一台终端经 F2 恢复出厂后升级仍然报错，尝试过断开其他外设仍然不行，还请协助

案例进展：

经过对于两次升级失败日志的查看，目前发现系统在 Upgrade 过程中发生了回滚，怀疑造成此问题的原因可能与 lwfmgr.sys、wwifimf.sys 有关。使用建议操作禁用驱动后升级成功，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 | visit: www.cmgos.com

发件人: 陈刚 <chengang0598@126.com>

发送时间: 2022 年 5 月 11 日 8:12

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: Re:回复: 回复:【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号: CAS-06180-Z2W3D7] % | 工行升级|工行福建分行升级报错 % 初次响应 CMIT:0001454

2 台设备全部成功升级，谢谢!

在 2022-05-10 15:21:08, "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com> 写道:

陈先生、许先生, 您好

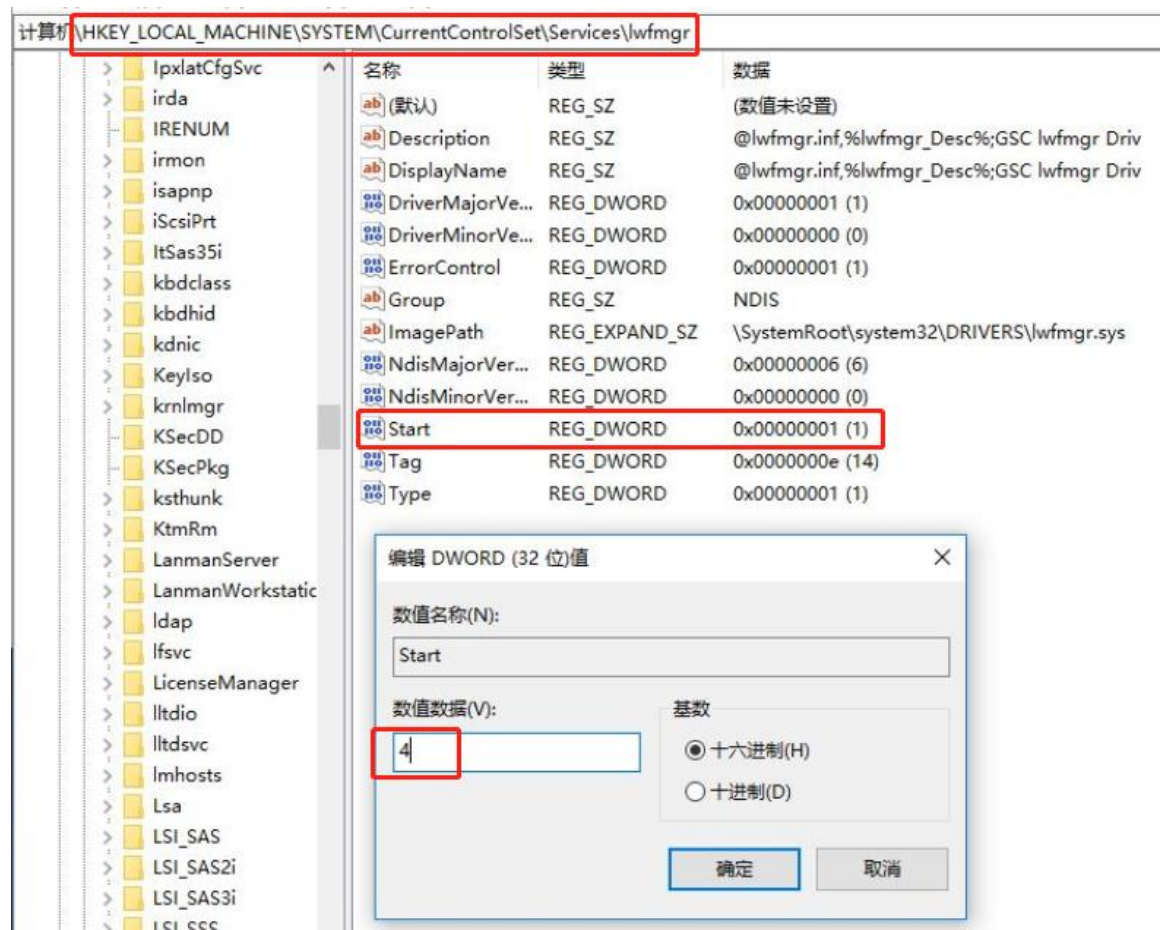
阶段性结论:

经过对于两次升级失败日志的查看, 目前发现系统在 Upgrade 过程中发生了回滚, 怀疑造成此问题的原因可能与 lwfmgr.sys、vwifimf.sys 有关。

建议操作:

现阶段临时解决方案: 禁用 TMS 的 lwfmgr 服务。

- 1. 同时按下 Windows+R 键, 输入 regedit, 点击确定;
- 2. 在 注册表编辑器中, 定位至 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\lwfmgr;



1. 在右侧界面，将 **start** 键的值改为 **4**，确定；
2. 关闭注册表编辑器，升级。
3. 升级之后确认此服务启动类型已经自动改为 1（TMS 初始配置）。
4. *如果升级过程仍有回退，可在注册表同一目录下，先重复步骤 1-5，再找到 vwifimf。
将 **start** 键的值改为 **4**，确定-升级；

日志分析：

- 1) 从 Dump 日志来看，问题的根本原因 OS 启动加载 driver 的过程中，lwfmgr.sys 这个 driver 调用 ndis!NdisFDeregisterFilterDriver 去访问了一个无效的地址导致的。

#	Child-SP	RetAddr	Call Site
00	ffffec01`df2062d8	fffff804`0c9d08c2	nt!KeBugCheckEx
01	ffffec01`df2062e0	fffff804`0c991bcf	nt!PspSystemThreadStartup\$filt\$0+0x44
02	ffffec01`df206320	fffff804`0c9c0baf	nt!_C_specific_handler+0x9f
03	ffffec01`df206390	fffff804`0c83df60	nt!RtlpExecuteHandlerForException+0xf
04	ffffec01`df2063c0	fffff804`0c914154	nt!RtlDispatchException+0x430
05	ffffec01`df206b10	fffff804`0c9c99c2	nt!KiDispatchException+0x144
06	ffffec01`df2071c0	fffff804`0c9c5cae	nt!KiExceptionDispatch+0xc2
07	ffffec01`df2073a0	fffff804`1c02a2b7	nt!KiPageFault+0x42e
08	ffffec01`df207530	fffff804`1c7d5167	ndis!NdisFDeregisterFilterDriver+0x47
09	ffffec01`df207570	fffff804`1c7db49a	lwfmgr+0x5167
0a	ffffec01`df2075a0	fffff804`0cebb709	lwfmgr+0xb49a

0b ffffec01`df207830 fffff804`0d1ca7c8 nt!IopLoadDriver+0x4bd

0c ffffec01`df207a10 fffff804`0d1a9132 nt!IopInitializeSystemDrivers+0x134

0d ffffec01`df207ab0 fffff804`0cf19742 nt!IoInitSystem+0x12

0e ffffec01`df207ae0 fffff804`0c92d195 nt!Phase1Initialization+0x42

0f ffffec01`df207b10 fffff804`0c9bf51c nt!PspSystemThreadStartup+0x55

10 ffffec01`df207b60 00000000`00000000 nt!KiStartSystemThread+0x1c

通过一些公开的资料：

NdisFDeregisterFilterDriver:

[NdisFDeregisterFilterDriver function \(ndis.h\) - Windows drivers | Microsoft Docs](#)

A filter driver calls the NdisFDeregisterFilterDriver function to release resources that it previously allocated with the NdisFRegisterFilterDriver function.

这个 function 其实是去释放 filter driver 之前调用 NdisFRegisterFilterDriver 分配的资源。

NdisFRegisterFilterDriver:

[NdisFRegisterFilterDriver function \(ndis.h\) - Windows drivers | Microsoft Docs](#)

A filter driver calls the NdisFRegisterFilterDriver function to register its FilterXxx functions with NDIS.

NDIS_STATUS NdisFRegisterFilterDriver(

PDRIVER_OBJECT DriverObject,

```
NDIS_HANDLE          FilterDriverContext,

PNDIS_FILTER_DRIVER_CHARACTERISTICS FilterDriverCharacteristics,

PNDIS_HANDLE          NdisFilterDriverHandle

);
```

2) 此外，从 setupapi.dev.log 日志，可以看到在驱动迁移过程中，**lwfmgr**、**vwifimf** 均失败

```
.....

inf: DelService=lwfmgr,0x200 (lwfmgr.inf line 82)

dvi: Deleted service 'lwfmgr'.

inf: {Install from INF Section - Install.Remove} 16:18:32.167

inf:   Flags       - 0x00000040

inf: {Install from INF Section - exit(0x00000000)} 16:18:32.167

<<< Section end 2022/05/05 16:18:32.182

<<< [Exit status: FAILURE(0x80071a2d)]

.....

inf: DelService=vwifimf,0x200 (vwifimf.inf line 83)

dvi: Deleted service 'vwifimf'.
```

inf: {Install from INF Section - Install.Remove} 16:18:39.212

inf: Flags - 0x00000040

inf: {Install from INF Section - exit(0x00000000)} 16:18:39.212

<<< Section end 2022/05/05 16:18:39.212

<<< [Exit status: FAILURE(0x80071a2d)]

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: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2022 年 5 月 10 日 10:35

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: 陈刚 <chengang0598@126.com>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>; win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>;

Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

主题: 回复:【外来邮件, 注意核实】回复:[案例号: CAS-06180-Z2W3D7]% |工行升级|

工行福建分行升级报错 % 初次响应 CMIT:0001454

日志以上传，请尽快分析。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2022-05-07 16:04:55
收件人: "陈刚" <chengang0598@126.com>
抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>, "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10_升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "Windows Server 技术支持" <windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>
主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-06180-Z2W3D7] % |工行升级|工行福建分行升级报错 % 初次响应 CMIT:0001454

陈先生，您好

已经将“日志”发省行

1. 好的，那我继续等待 ICBC 内部流程，如果收到日志会马上进行分析。

能在下载中心下载工行用的镜像包吗？或者给个下载链接！

1. 下载中心中没有 ICBC 专用的镜像，ICBC 专用镜像包括工行定制项。如需要您可以与内部 IT 部门沟通获取。

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: 陈刚 <chengang0598@126.com>

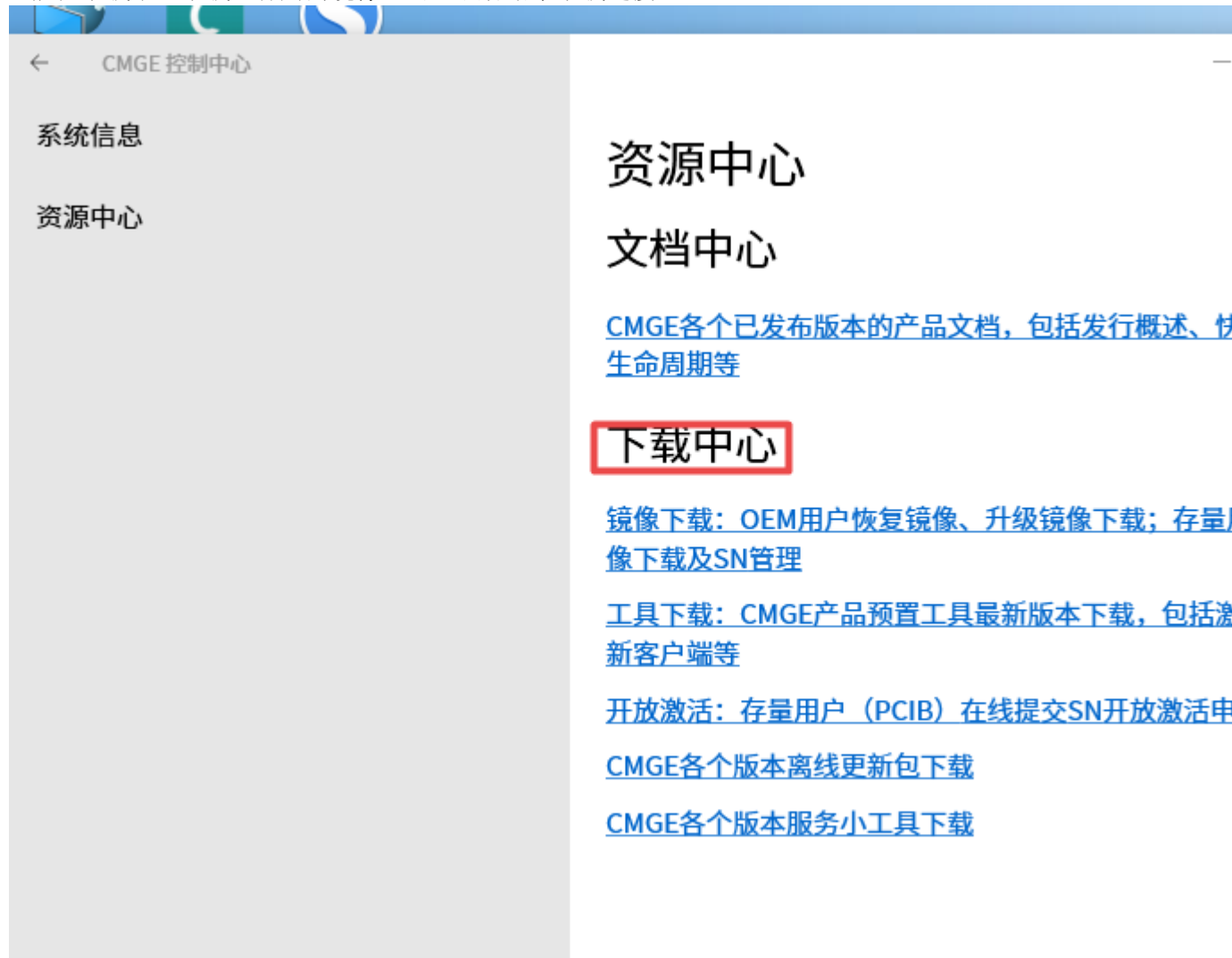
发送时间: 2022 年 5 月 7 日 15:44

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: Re:回复: Re:回复: [案例号: CAS-06180-Z2W3D7] % |工行升级|工行福建分行升级
报错 % 初次响应 CMIT:0001454

1.已经将“日志”发省行

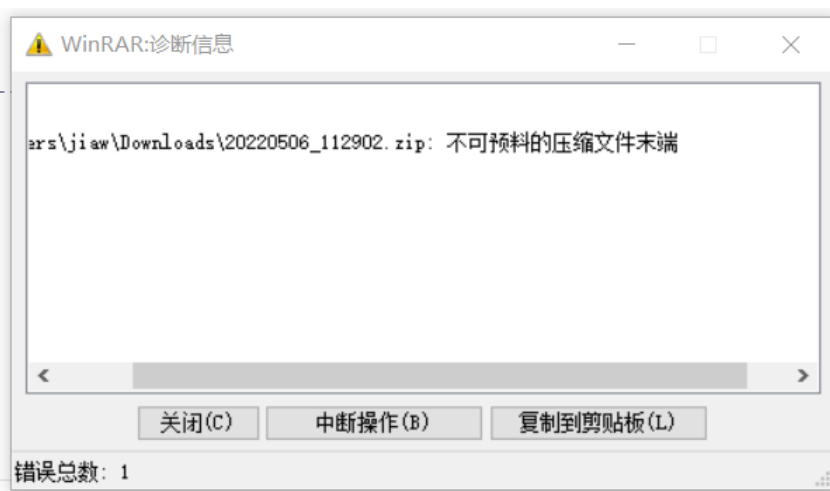
2.能在下载中心下载工行用的镜像包吗？或者给个下载链接！



在 2022-05-06 13:09:41, "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com> 写道:

陈先生, 您好

您上传的日志文件解压时报错, 请确认是否可以正常解压, 如果可以可再次上传, 或再次收集。



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: 陈刚 <chengang0598@126.com>
发送时间: 2022 年 5 月 6 日 11:59
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: Re:回复: [案例号: CAS-06180-Z2W3D7] % |工行升级|工行福建分行升级报错 %
初次响应 CMIT:0001454

上传完成!

在 2022-05-06 11:14:34, "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com> 写道:

陈先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 您可以参考本邮件收集日志并反馈。

问题定义:

福建分行有 2 台终端经 F2 恢复出厂后升级仍然报错, 尝试过断开其他外设仍然不行, 还请协助。

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

- 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。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、更新日志，**升级日志**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：

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

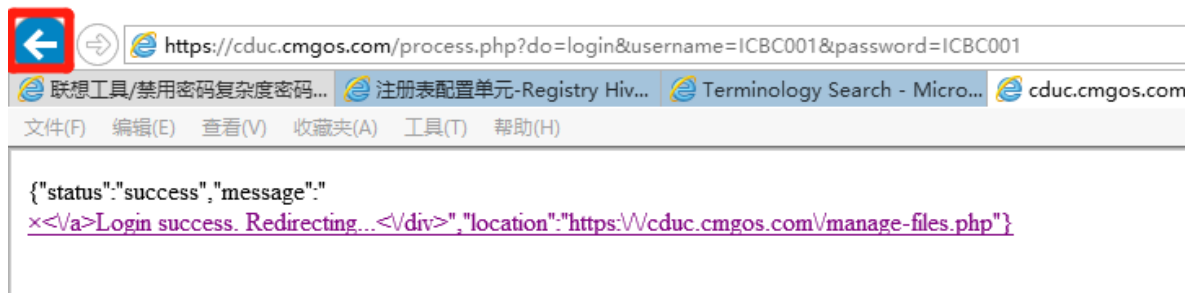
用户名：GSYHFJFH

密码：GSYHFJFH

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: 2022 年 5 月 6 日 11:07

收件人: 陈刚 <chengang0598@126.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06180-Z2W3D7] % |工行升级|工行福建分行升级报错 % 初次响应
CMIT:0001454

陈刚 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-06180-Z2W3D7** 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”。

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

