

王先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，此 case 将暂做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-05911-Z3W3L5

**问题描述：**

=====

用户反馈 2 台电脑目前在测试过程中出现蓝屏问题，已安装行内必备应用。

**问题分析：**

=====

经 dump 分析，当前电脑的蓝屏原因为 RtkBtfilter.sys 加载失败导致，检查蓝牙组件版本过低，建议用户更新蓝牙驱动，同时根据最佳实践，建议用户更新系统补丁至最新。

**问题总结：**

=====

经用户确认，在更新蓝牙驱动及系统补丁后，未发现再次蓝屏现象，问题得到解决，此案例可以关闭。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话： 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2022 年 3 月 23 日 10:41  
收件人: '王勇' <[wangyong@sc.icbc.com.cn](mailto:wangyong@sc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持'  
<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号: CAS-05911-Z3W3L5 ] % |P2|ICBC|工行成都远程银行蓝屏问题分析 %  
初次响应 CMIT:0001928

王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 经 dump 分析, 此次蓝屏的原因为 RtkBtfilter.sys 加载失败导致,  
RtkBtfilter.sys 为蓝牙设备驱动, 请至 lenovo 官网下载并安装最新版的驱动文件。具体请参见  
如下分析:

检查当前 dump 的 call stack 可以看到在加载设备时, RtkBtfilter 发生问题, 引发 pagefault

```
nt!RtlpExecuteHandlerForException+0xf
nt!RtlDispatchException+0x430
nt!KiDispatchException+0x144
nt!KiExceptionDispatch+0xc2
nt!KiPageFault+0x42e
Wdf01000!FxVerifyLogHeader(void)+0x6a
Wdf01000!FxIFR(struct _FX_DRIVER_GLOBALS * FxDriverGlobals = 0xffffcb8c`915af2a0, unsigned char Me
Wdf01000!WPP_IFR_SF_sq(struct _FX_DRIVER_GLOBALS * globals = 0xffffcb8c`915af2a0, unsigned char lev
Wdf01000!imp_WdfObjectGetTypedContextWorker+0x1af52
RtkBtfilter+0x634df
RtkBtfilter+0x63b57
RtkBtfilter+0x63305
RtkBtfilter+0xc10fb
Wdf01000!FxDriverDeviceAdd::Invoke(void)+0x64
Wdf01000!FxDriver::AddDevice(struct _DEVICE_OBJECT * PhysicalDeviceObject = <Value unavailable erro
Wdf01000!FxDriver::AddDevice(struct _DRIVER_OBJECT * DriverObject = <Value unavailable error>, stru
nt!PpvUtilCallAddDevice+0x3b
nt!PnpCallAddDevice+0x56
```

检查 RtkBtfilter 的版本发现, 当前版本时间为 2019 年

```
12: kd> lmvm RtkBtfilter
Browse full module list
start      end      module name
fffff805`77640000 fffff805`7770f000 RtkBtfilter (no symbols)
    Loaded symbol image file: RtkBtfilter.sys
    Image path: \SystemRoot\System32\drivers\RtkBtfilter.sys
    Image name: RtkBtfilter.sys
    Browse all global symbols functions data
    Timestamp: Wed Nov 20 16:02:04 2019 (5DD4F2FC)
    CheckSum: 000C8BD1
    ImageSize: 000CF000
    Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
    Information from resource tables:
```

### 下一步动作:

请下载最新蓝牙驱动安装后查看问题复现情况, 具体网址如下:

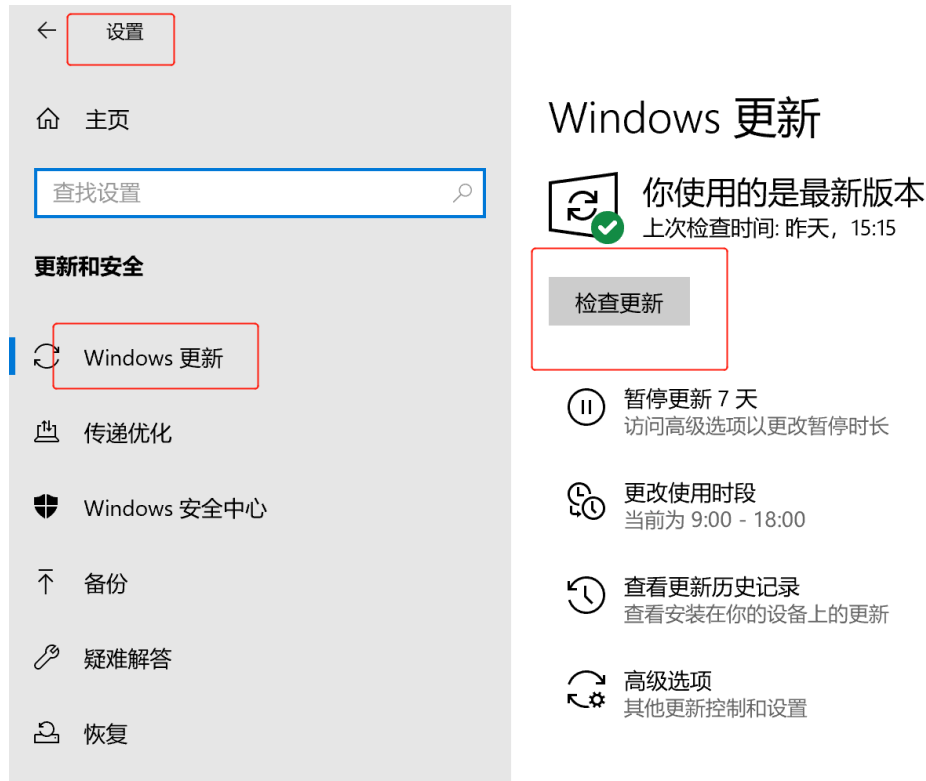
[https://newsupport.lenovo.com.cn/driveDownloads\\_detail.html?driveId=70269](https://newsupport.lenovo.com.cn/driveDownloads_detail.html?driveId=70269)

安装后, 可检查 c:\windows\system32\drivers\RtkBtfilter.sys 是否更新

## Realtek Bluetooth driver

版本: 1.7.1021.3000 发布时间: 2021/4/30

另外, 根据 OS 的最佳实践, 建议将操作系统的补丁更新至最新状态, 点击“开始-设置-更新和安全-windows 更新”, 点击“检查更新”即可



李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 3 月 22 日 14:56

收件人: '王勇' <[wangyong@sc.icbc.com.cn](mailto:wangyong@sc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持'

<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-05911-Z3W3L5 ] % |P2|ICBC|工行成都远程银行蓝屏问题分析 %  
初次响应 CMIT:0001928

王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请查看 c:\windows\memory.dmp 是否存在, 如存在请上传至 ftp 地址。

谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** Li Qi

**发送时间:** 2022 年 3 月 22 日 11:43

**收件人:** 王勇 <[wangyong@sc.icbc.com.cn](mailto:wangyong@sc.icbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持'

<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-05911-Z3W3L5 ] % |P2|ICBC|工行成都远程银行蓝屏问题分析 %  
初次响应 CMIT:0001928

王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

**问题定义:**

用户反馈 2 台电脑目前在测试过程中出现蓝屏问题, 已安装行内必备应用。

**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。

#### 下一步动作：

请上传 CMGE 系统日志和蓝屏 dump 日志用于分析，谢谢。方法如下：

#### CMGE 系统日志：

请下载附件 CMGELogCollector.zip，解压并运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



收集完毕后将在当前用户桌面生成 CMGE\_Log。点击确定，将直接打开文件夹并保存为压缩文件。



请将保存的压缩文件与 DUMP 文件一并上传至 FTP，谢谢。

## 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。

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

登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: ICBC (区分大小写)

密码: 2qfs52ninbFB

端口: 22222

登陆之后，上传至/upload/ 文件夹



李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2022 年 3 月 22 日 11:25

收件人: 王勇 <[wangyong@sc.icbc.com.cn](mailto:wangyong@sc.icbc.com.cn)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-05911-Z3W3L5 ] % |P2||ICBC|工行成都远程银行蓝屏问题分析 % 初次  
响应 CMIT:0001928

王勇 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 李琦。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-05911-Z3W3L5 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”。