

Hi, 毓杰:

如刚才电话沟通, 目前暂不需要我方后续跟进此问题, 经您同意, 此 case 暂时做归档处理。  
以下为案例总结, 请知悉:

Case No: CAS-04547-F7K7P4

**问题描述:**

=====

客户反馈一台设备在升级 V2020-L 后出现蓝屏, 之前已经更新过 WIFI 脚本以及驱动, 无固定复现操作。

**问题分析:**

=====

经 dump 分析, 造成该问题是由于 scauth 线程在执行过程中占用系统资源发生 lock, 由于时间过长触发蓝屏。而 Scauth 线程由沈阳通软的 TMS 维护, 因此需要 TMS 进一步排查问题原因。

**问题总结:**

=====

经用户确认, 暂不需要我方后续跟进此问题, 经同意, 此 case 暂时做归档处理。

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: 2021 年 8 月 4 日 11:22  
收件人: '吴毓杰' <[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-04547-F7K7P4 ] % |P3|ICBC|领导的设备在升级 V2020-L 后出现蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001576

Hi, 毓杰:

循例问下该案例是否有任何进展, 或任何需要技术支持的地方, 方便时烦请告知, 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:** 2021 年 7 月 29 日 15:11

**收件人:** 吴毓杰 <[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-04547-F7K7P4 ] % |P3|ICBC|领导的设备在升级 V2020-L 后出现蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001576

张先生 and 毓杰, 您们好:

如电话沟通, 我谨以此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:

客户反馈一台设备在升级 V2020-L 后出现蓝屏, 之前已经更新过 WIFI 脚本以及驱动, 无固定复现操作。

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。

在上午收到您的 dump 文件后，对该文件进行分析，当前结论如下：  
Bugcheck 为 0x133，DPC\_WATCHDOG\_VIOLATION，参数为 1，表明系统在 IRQL DISPATCH\_LEVEL 或更高级别累积花费了较长时间导致蓝屏。

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-hardware/drivers/debugger/bug-check-0x133-dpc-watchdog-violation>

通常造成该问题是由于某线程在执行过程中占用系统资源发生 lock，由于时间过长触发蓝屏。

该 dump 显示为 spin lock。

查看 lock 信息，发现当前有两个 lock 被占用。

```
KD: Scanning for held locks.....
Resource @ 0xffffd30fb0981390 Exclusively owned
Contention Count = 799748105
Threads: fffffd30fb8d0d080-01c*>
KD: Scanning for held locks.....
Resource @ 0xffffd30fb7823410 Shared 1 owning threads
Threads: fffffd30fb8d0d080-01c*>
KD: Scanning for held locks.....
24655 total locks, 2 locks currently held
```

查看当前运行线程，为 scauth.exe：

```
THREAD fffffd30fb32cf080 Cid 10ac.13c8 Teb: 0000000000000000 Win32Thread: 0000000000000000 RUNNING on processor 1
IRP List:
ffffd30fb6dfff700: (0006,0118) Flags: 00060030 Mdl: 00000000
Not impersonating
DeviceMap fffff98edf13600
Owning Process fffffd30fb2bf0400 Image: scauth.exe
Attached Process N/A Image: N/A
Wait Start TickCount 11211586 Ticks: 7680 (0:00:02:00.000)
Context Switch Count 6838 IdealProcessor: 3
UserTime 00:00:00.265
KernelTime 00:02:00.546
Win32 Start Address MSVCRT120! threadstartex (0x000000007423bfb4)
Stack Init fffff68a49c7fb90 Current fffff68a49c7ecc0
Base fffff68a49c80000 Limit fffff68a49c79000 Call 0000000000000000
Priority 9 BasePriority 8 PriorityDecrement 0 IoPriority 2 PagePriority 5
Child-SP RetAddr : Args to Child : Call Site
ffffaa01'd0eb5ba8 fffff801'6829e8b7 : 00000000'00000133 00000000'00000001 00000000'00001e00 fffff801'685f3380 : nt!KeBugCheckEx
ffffaa01'd0eb5bb0 fffff801'680eac14 : 000001c4'f4bf2fcd 00000000'00000000 00000000'00ab3142 fffffaa01'd0ee0180 : nt!KeAccumulateTicks+0x1b0cb7
ffffaa01'd0eb5c10 fffff801'68018337 : 00000000'00000000 fffff801'6807ef10 fffff68a'49c7f430 00000000'00000002 : nt!KeClockInterruptNotify+0x604
ffffaa01'd0eb5f30 fffff801'6819c595 : 00000198'36e4d222 fffffd30'aa462300 fffffd30'aa4623b0 00000000'00000000 : hal!0x1337
ffffaa01'd0eb5f60 fffff801'6826e01a : fffff68a'49c7f430 fffffd30'aa462300 00000000'0000005e fffffd30'aa462300 : nt!KiCallInterruptServiceRoutine+0xa5
ffffaa01'd0eb5f80 fffff801'6826e567 : fffffd30'b21df4d0 fffff68a'49c7f430 fffffd30'aa462300 fffff68a'49c7f440 : nt!KiInterruptSubDispatchNoLockNoEtw+0xfa (TrapFrame @ fffffaa01'd0eb5e70)
ffff68a'49c7f3b0 fffff801'68274b7a : fffffd30'b1bfcd10 00000000'0000005c fffff801'6c6e19c0 fffffd30'b1bfcd10 : nt!KiInterruptDispatchNoLockNoEtw+0x37 (TrapFrame @ fffff68a'49c7f3b0)
ffff68a'49c7f548 fffff801'6c6e19c0 : fffffd30'b1bfcd10 fffff68a'49c7f668 00000000'0000005c 00000000'00000000 : nt!RtlCompareMemory+0x6a
ffff68a'49c7f560 fffff801'6c6e21f6 : 00000000'00000002 00000000'00000010 fffff68a'49c7f668 fffff68a'49c7f660 : authcomm+0x19c0
ffff68a'49c7f590 fffff801'6c6e1369 : fffff68a'49c7f668 00000000'00000002 00000000'022ff101 fffff801'0000005c : authcomm+0x21f6
ffff68a'49c7f630 fffff801'6c6e20d9 : 00000000'00000000 fffffd30'b84c0400 fffffd30'b6dff738 fffffd30'b6dff700 : authcomm+0x1369
ffff68a'49c7f6a0 fffff801'6812ef39 : fffffd30'b6dff700 fffffd30'b327d0a0 00000000'00000001 fffffd30'b327d0a0 : authcomm+0x20d9
ffff68a'49c7f6f0 fffff801'686ce811 : fffff68a'49c7fa80 fffffd30'b6dff700 00000000'00000001 fffffd30'b327d0a0 : nt!IoCallDriver+0x59
ffff68a'49c7f730 fffff801'686ce57c : fffffd30'00000005 fffffd30'b327d0a0 fffff68a'20206f49 fffff68a'49c7fa80 : nt!IoPynchronousServiceTail+0x1b1
ffff68a'49c7f7e0 fffff801'686ce44e : 00000000'00000000 00000000'00000000 00000000'00000000 00000000'00000000 : nt!IoPxxControlFile+0x90c
ffff68a'49c7f920 fffff801'68278055 : 00000000'021ffda0 00000000'00a12000 00000000'00000000 00000000'00a14000 : nt!NtDeviceIoControlFile+0x56
ffff68a'49c7f990 00000000'77c41cbe : 00000000'77c418f3 00000023'77cc18ac 00000000'00000023 00000000'b54107e5 : nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x25 (TrapFrame @ fffff68a'49c7fa00)
00000000'021feb88 00000000'77c418f3 : 00000023'77cc18ac 00000000'00000023 00000000'b54107e5 00000000'022ffa8f : wow64cpu+0x1c8c
00000000'021feb90 00000023'77c418ac : 00000000'00000023 00000000'b54107e5 00000000'022ffa8f 00000000'021febe0 : wow64cpu+0x18f3
00000000'021feb98 00000000'00000023 : 00000000'b54107e5 00000000'022ffa8f 00000000'021febe0 00000000'82550010 : 0x00000023'77cc18ac
00000000'021febaf0 00000000'b54107e5 : 00000000'022ffa8f 00000000'021febe0 00000000'82550010 00000000'01173eb8 : 0x23
00000000'021febaf8 00000000'022ffa8f : 00000000'021febe0 00000000'82550010 00000000'01173eb8 : 0xb54107e5
00000000'021febba0 00000000'021febe0 : 00000000'82550010 00000000'01173eb8 00000000'00000010 00000000'00000000 : 0x22ffa8f
00000000'021febba8 00000000'82550010 : 00000000'01173eb8 00000000'00000010 00000000'00000000 00000000'021febe0 : 0x21febe0
00000000'021febcb0 00000000'01173eb8 : 00000000'00000010 00000000'00000000 00000000'00000000 00000000'022ff95c : 0x82550010
00000000'021febcb8 00000000'00000010 : 00000000'00000000 00000000'00000000 00000000'022ff95c 00000000'00000000 : 0x1173eb8
00000000'021febdc0 00000000'00000000 : 00000000'022ff95c 00000000'00000000 00000000'022ff95c : 0x610
```

文件对应版本为 2021.3.24：

```
l: kd> immv authcomm
Browse full module list
start end module name
fffff801'6c6e0000 fffff801'6c6e8000 authcomm (no symbols)
Loaded symbol image file: authcomm.sys
Image path: \SystemRoot\system32\drivers\authcomm.sys
Image name: authcomm.sys
Browse all global symbols: functions, data
Timestamp: Wed Mar 24 09:06:45 2021 (605A90A5)
CheckSum: 0000C0B8
ImageSize: 00008000
Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:
```

经与用户核实，该文件属于沈阳通软。

下一步动作：

1，收集问题电脑的事件日志，查看是否先前蓝屏问题一致

使用附件中的 CMGELogCollector.zip 解压后运行，勾选所有项，点击收集，会在桌面生成日志压缩包。并上传至日志上传系统



2, 联系沈阳通软做进一步问题定位, 卸载该软件或有无更新版本, 做进一步观察。

#### 日志上传方法:

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。如果出现类似错误提示, 点击后退即可。

用户名: ICBC001

密码: ICBC001



**注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。**

=====

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。

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)



神州网信  
C M I T

---

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

发送时间: 2021 年 7 月 28 日 16:48

收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

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

主题: [案例号: CAS-04547-F7K7P4 ] % |P3|ICBC|领导的设备在升级 V2020-L 后出现蓝屏 %  
初次响应 CMIT:0001576

吴毓杰 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-04547-F7K7P4 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”。