

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

用户反馈有设备系统出现异常蓝屏问题, 需要协助分析。

问题总结:

蓝屏 dump 显示由 vwifimf.sys 创建的一个 NBL 未正常完成并释放, 反而传给了 nwifi.sys 导致蓝屏, 此问题需要三方厂商排查 vwifimf.sys 未释放其申请的 NBL 原因。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 3 月 14 日 15:45
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08408-P9F4G6] % |P2|ICBC|系统异常蓝屏 % 初次响应
CMIT:0001833

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与三方厂商沟通排查 vwifimf.sys 未释放其申请的 NBL 原因, 确认此案例的进展。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 3 月 10 日 17:16
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08408-P9F4G6] % |P2|ICBC|系统异常蓝屏 % 初次响应
CMIT:0001833

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

蓝屏 dump 显示这个问题 vwifimf.sys 驱动有关, 请您与三方厂商沟通排查 vwifimf.sys 未释放其申请的 NBL 原因。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 3 月 8 日 17:45

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08408-P9F4G6] % |P2|ICBC|系统异常蓝屏 % 初次响应

CMIT:0001833

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

分析您提供的蓝屏 dump 文件, 显示由 vwifimf.sys 创建的一个 NBL 未正常完成并释放, 反而传给了 nwifi.sys 导致蓝屏, 此问题需要 vwifimf 厂商排查 vwifimf.sys 未释放其申请的 NBL 原因。

dump 具体分析如下:

查看器 bugcheck 为 50, 这表明引用了无效的系统内存。这通常是内存地址错误或内存地址指向已释放的内存。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

查看其具体的 call stack, 显示 nwifi.sys 尝试处理 NBL 的 sendcompletion 时发生蓝屏。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

查看具体的 NBL 信息为 fffff8b04250d90, 这个 NBL 对于 nwifi.sys 是非法的, 因此在访问时出现蓝屏。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

这个 NBL 是 vwifimf.sys 分配的, 应该由 vwifimf.sys 处理并释放它, 而不是传递给它的

Higher filter (nwifi.sys) 去处理。此问题需要 vwifimf 厂商排查 vwifimf 未释放其申请的 NBL 原因。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com
<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 3 月 7 日 17:59
收件人: 许翔 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08408-P9F4G6] % |P2|ICBC|系统异常蓝屏 % 初次响应
CMIT:0001833

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈有设备系统出现异常蓝屏问题, 需要协助分析。

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。

请您确认有几台设备出现同样的蓝屏问题, 并使用 CMGElogCollectorV2.exe 工具收集对应设备的相关系统日志。

出现蓝屏问题的设备的 dump 文件已经下载，如有任何进展，会及时与您沟通，谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 3 月 7 日 17:18

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08408-P9F4G6] % |P2|ICBC|系统异常蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001833

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 危亮。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-08408-P9F4G6 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”。