

Hi Liqi,
AMD 平台内存弹框报错问题之前暂时 close 了，之前提的蓝屏问题，是否是回复的那个 BSOD 问题？

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 2 月 10 日 23:59
收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

目前已完成对 dump 文件的分析，以下是分析结果：

1. 有关 0x3B，系统访问无效的内存地址导致的问题。

SYSTEM_SERVICE_EXCEPTION (3b)
An exception happened while executing a system service routine.
Arguments:
Arg1: 00000000c0000005, Exception code that caused the bugcheck
Arg2: fffff80111624f6f, Address of the instruction which caused the bugcheck
Arg3: fffff8f785dea80, Address of the context record for the exception that caused the bugcheck
Arg4: 0000000000000000, zero.

2. crash 的 call stack 如下，可以看到问题发生的时候，正在做 wlan 相关的操作。直接原因是 sid 的值不对。

```
7: kd> !mex.t
Process                                Thread      CID      UserTime KernelTime
ContextSwitches Wait Reason Time State
svchost.exe (LocalSystemNetworkRestricted) (ffffca0c884f6240) fffffca0c88525080
c84.ca8      16ms      0s      138 Executive  0s Running on CPU 7
```

```
# Child-SP      Return      Call Site
0 fffff8f785de148 fffff801111dd8e9 nt!KeBugCheckEx+0x0
1 fffff8f785de150 fffff801111dcd3c nt!KiBugCheckDispatch+0x69
2 fffff8f785de290 fffff801111d4b5f nt!KiSystemServiceHandler+0x7c
3 fffff8f785de2d0 fffff8011112d450 nt!RtlpExecuteHandlerForException+0xf
4 fffff8f785de300 fffff8011103ac24 nt!RtlDispatchException+0x430
5 fffff8f785dea50 fffff801111dd9c2 nt!KiDispatchException+0x144
6 fffff8f785df100 fffff801111d984b nt!KiExceptionDispatch+0xc2
7 fffff8f785df2e0 fffff80111624f6f nt!KiGeneralProtectionFault+0x30b
8 fffff8f785df478 fffff801116206ea nt!RtlValidSid+0xf
9 fffff8f785df480 fffff8011187b23a nt!RtlValidSecurityDescriptor+0x8a
a fffff8f785df4b0 fffff801117b7a3f nt!ObpSetObjectAuditInfo+0x2a
```

```

17 000000b0b51fec30 00007fff4b992f4f
WLANMSM!Dot11MsmAdaptInit+0xb7
18 000000b0b51fec70 00007fff4ba8d758
WLANMSM!Dot11MsmInitAdapter+0x8f
19 000000b0b51fecc0 00007fff4ba6a36c wlansvc!IntfInitContext+0x35c
1a 000000b0b51ff470 00007fff4ba6b53e wlansvc!WimAddInterface+0x3b8
1b 000000b0b51ff5d0 00007fff4ba6b728
wlansvc!WimRnwfDeviceEventHandler+0x376
1c 000000b0b51ff670 00007fff4ba70488
wlansvc!WimNotificationHandler+0x120
1d 000000b0b51ff6e0 00007fff618e21c5
wlansvc!NhWrkDeviceNotificationHandler+0x108
1e 000000b0b51ff750 00007fff618c05c4 ntdll!RtlTpWorkCallback+0x165
1f 000000b0b51ff830 00007fff60677974 ntdll!TppWorkerThread+0x644
20 000000b0b51ffb20 00007fff618da271
KERNEL32!BaseThreadInitThunk+0x14
21 000000b0b51ffb50 0000000000000000 ntdll!RtlUserThreadStart+0x21

```

```

7: kd> .frame /r 0x8; !mex.x
08 fffff8f785df478 fffff801`116206ea nt!RtlValidSid+0xf [minkernel\ntos\rtl\seridl.c @ 1135]
rax=00007fffff0000 rbx=ffffda8fc4553c70 rcx=005c006500630069
rdx=fffff88f785df608 rsi=fffff88f785df608 rdi=00000000000000736
rip=fffff80111624f6f rsp=fffff88f785df478 rbp=ffffca0c89302d10
r8=0000000000000000 r9=000000000000000f r10=ffffca0c7d466b20
r11=fffff88f785df410 r12=ca0c89302d100001 r13=ffffca0c89302d10
r14=ffffca0c894ea000 r15=ffffda8fc4553c70
iopl=0      nv up ei ng nz na po nc
cs=0010  ss=0018  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00000286
nt!RtlValidSid+0xf:
fffff801`11624f6f 0fb601      movzx  eax,byte ptr [rcx] ds:002b:005c0065`00630069=??
@rcx      Sid = 0x005c0065`00630069

```

```

7: kd> !pte 0x005c0065`00630069
VA 005c006500630069
PXE at FFFF95CAE572B000  PPE at FFFF95CAE5600CA0  PDE at FFFF95CAC0194018  PTE at
FFFF958032803180
contains 0A0000013DBAB867  contains 0000000000000000
pfn 13dbab  ---DA--UWEV  contains 0000000000000000
not valid

```

WARNING: noncanonical VA, accesses will fault !

由于 NT 当时访问了无效的内存地址，抛出 **access violation** 的异常，触发蓝屏。
关于 **SID** 地址异常的情况，发现是由于代码问题导致该数据没有被正确的初始化。因而导致后面在 **valid SID** 地址的时候出现访问违规问题导致蓝屏

3. 当前使用的 wifi 驱动如下：

```
7: kd> dx -r1 ((WLANMSM!_DOT11_ADAPTER *)0xb0b51ff060)
((WLANMSM!_DOT11_ADAPTER *)0xb0b51ff060) : 0xb0b51ff060 [Type:
_DOT11_ADAPTER *]
[+0x000] gAdapterId : {6A7CF4CD-AC11-4CC2-8317-C877EF15FF5D} [Type: _GUID]
[+0x010] pszDescription : 0x239746750c0 : "Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter" [Type:
wchar_t *]
[+0x018] Dot11CurrentOpMode [Type: _DOT11_CURRENT_OPERATION_MODE]
```

4. 检查当前系统的系统补丁，安装到 KB4516077

```
* 10.0.17763.771 | ntoskrnl.exe | 4516077 | 2019/09/24 | 2019.09 C - Cumulative Non-
Security (Update) for Windows 10 1809
```

5. 针对此问题，目前可以确认，需要修复系统组件 nwifi，因此请安装 KB4520062

以上，请用户在进行测试之前先安装 KB4520062，然后再对问题进行复现，看是否可以解决此问题。谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: CRM Case Email
发送时间: 2020 年 1 月 20 日 11:28
收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

感谢您的回复，由于未复现到用户所述问题，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请知悉，谢谢

Case No: CAS-01778-H6H6C7

问题描述：

=====

客户测试 AMD 平台导入 V2020-L，出现内存报错弹窗。

问题分析：

=====

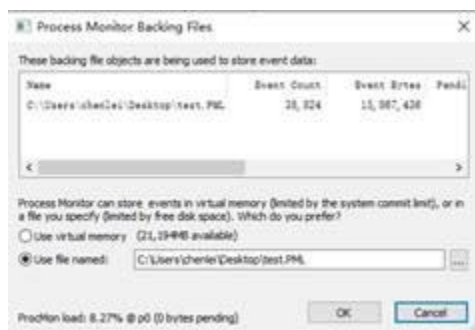
根据用户所述问题，需要进行如下排错分析：

1，使用 clean boot 的方式测试是否有此问题复现，方法如下：

在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置，在“常规”下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务，取消勾选加载启动项

在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定，重启进入 Clean boot，确认问题是否存在

- 2，从错误截图来看，与显卡有关，atieclxx.exe 是 ATI 显卡催化剂的程序，检查 c:\windows\system32 下的 atieclxx.exe 文件的版本信息，并截图给我。同时更新显卡驱动
- 3，收取 procmon 日志，解压附件文件至本地，运行 procmon.exe,点击文件-backing file，并做如下图设置，



打开 CMD 命令行窗口，跳转至 procmon.exe 路径，执行如下命令：Procmon /BackingFile C:\Test.PML /AcceptEula /Quiet /Minimized

问题总结：

=====

目前并未发现用户所述问题现象，经用户确认，此 case 暂时归档，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.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 20 日 9:05

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

客户需求今天邮寄回主机, 此 Case 可以暂时关闭, 同客户协商后续客户如果在北京复现到此问题, CMIT 可以去现场收集 Log 看现象, 谢谢

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 15 日 13:36

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

同客户沟通, 客户建议可以先开机按 F2, 调起 Lenovo OKR, 做初始备份恢复后再进行问题复现, 谢谢

“如果还是复现不了，可以通过 F2 调用 OKR，然后做初始备份恢复后再使用打开设备管理器的方式看看”

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 14 日 11:47

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>; Xu Da <xuda@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

客户反馈可以打开设备管理器然后再测试关机。

“复现的时候可以开机打开设备管理器检查是否有黄叹号，然后直接关机，不要关闭设备管理器，这样复现看看，”

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Xu Da

发送时间: 2020 年 1 月 14 日 9:36

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

收到, 昨天同客户沟通未有反馈, CMIT 方面可以先按照目前客户提出的仅开关机就可以复现问题的方向复现问题。

谢谢

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 13 日 17:41

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

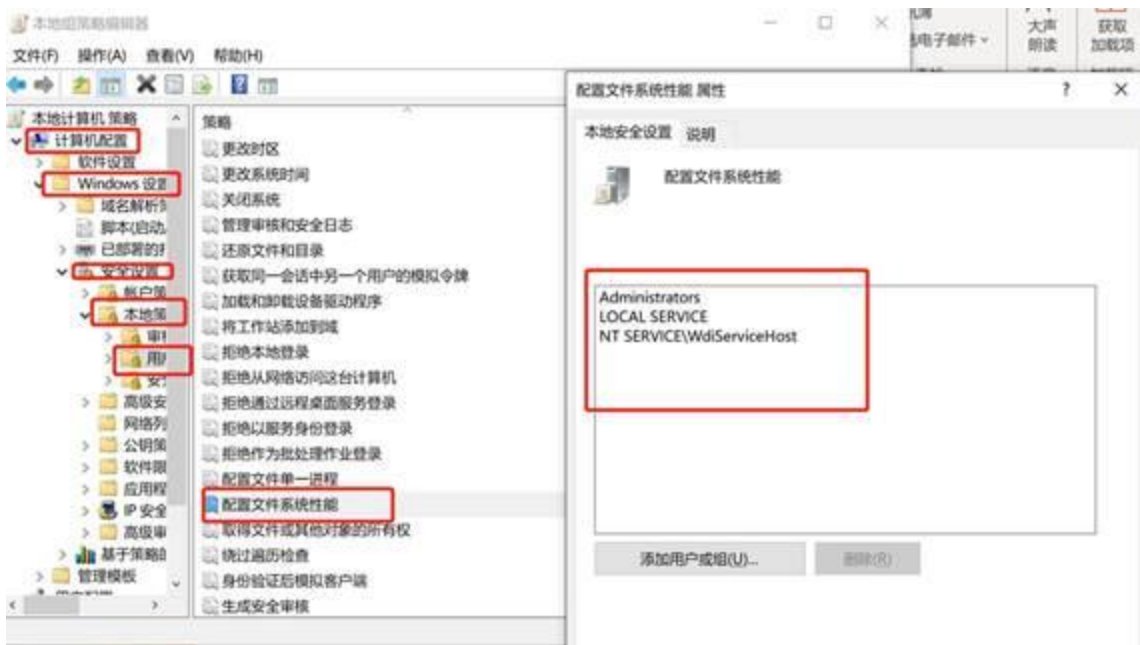
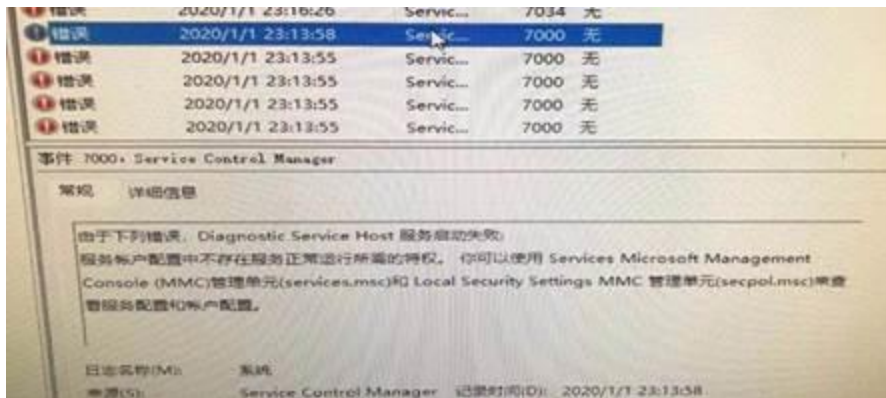
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

我这边刚刚手动开关机 10 次, 均未发现报错信息, 我查看了用户之前的报错信息, 如下, 由于本地账户权限原因出现的报错, 因此在对应组策略添加账户权限, 但目前尚无法验证结果





这两个服务应为系统诊断服务的依赖服务，用于分析系统故障使用。

目前由于并没有具体复现问题，所以不知下一步用户的意见是怎样的。请帮忙反馈，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 13 日 16:05

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: RE: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

如之前描述, Lenovo 是做手动开关机就可以复现问题。

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd.

神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326

Email: xuda@cmgos.com



From: Li Qi <liqi@cmgos.com>

Sent: Friday, January 10, 2020 4:10 PM

To: Xu Da <xuda@cmgos.com>

Cc: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

Subject: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi,徐达:

我这边还未复现出开关机出现报错弹窗的情况, 请问用户的具体复现步骤是什么?

我看用户电脑上有个 rebooter 的测试软件, 具体的使用方法是怎样的? 请帮忙询问下用户, 谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 10 日 11:23

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

请试一下, [Lzx!@#123](#)

Thanks

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 10 日 11:17

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

使用 [Lzx!@#12](#) 这个密码无法登陆, 提示密码错误

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 10 日 11:04

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

已经在 xi 线下提供 Lenovo 主机, 开解密码如下, 如需什么 support 还请联系

开机密码 Lzx!@#12

谢谢

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Xu Da

发送时间: 2020 年 1 月 9 日 17:26

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi Liqi,

客户提到提供的主机桌面有些日志, 没有具体说明日志情况, 可以等收到主机后查看。

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 9 日 17:18

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi,徐达:

感谢反馈, 不知之前说的操作步骤用户是否尝试并回复, 谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 9 日 17:17

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

客户已经邮寄主机, 估计明天可以到 CMIT。

谢谢

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司
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 100190
Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 1 月 9 日 17:11
收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

循例问下该 case 客户是否有任何反馈, 方便时请告知, 谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co., Ltd.
服务电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 1 月 7 日 9:20
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Lyman Lu <luyc@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Liqi,
客户目前未提供可复现问题的主机, 谢谢

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

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 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: xuda@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

11th floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,
Beijing
www.cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 7 日 9:14

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入
V2020-L, 开机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

循例问下该 case 客户是否有任何反馈, 方便时请告知, 谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 3 日 17:12

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入
V2020-L, 开机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

收到, 需求已发给 Lenovo。

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 3 日 17:03

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

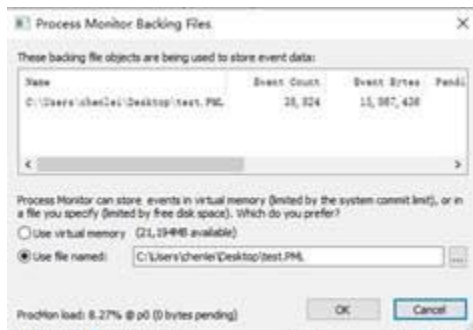
如刚才沟通, 目前可以尝试如下方法:

- 1, 使用 clean boot 的方式测试是否有此问题复现, 方法如下:

在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置, 在“常规”下选择“有选择的启动”, 勾选加载系统服务, 取消勾选加载启动项

在“服务”选项下, 勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”, 再点击“全部禁用”-确定, 重启进入 Clean boot, 确认问题是否存在

- 2, 从错误截图来看, 与显卡有关, atieclxx.exe 是 ATI 显卡催化剂的程序, 检查 c:\windows\system32 下的 atieclxx.exe 文件的版本信息, 并截图给我。同时更新显卡驱动
- 3, 收取 procmon 日志, 解压附件文件至本地, 运行 procmon.exe, 点击文件-backing file, 并做如下图设置,



打开 CMD 命令行窗口, 跳转至 procmon.exe 路径, 执行如下命令: Procmon /BackingFile C:\Test.PML /AcceptEula /Quiet /Minimized, 复现问题, 将生成日志文件发送给我, 谢谢

另外, 请帮忙收集如下信息:

- 1, 事件查看器日志: C:\Windows\System32\winevt\Logs 地址下的 application.evtx 和 System.evtx
- 2, 系统信息截图: 右键“开始”菜单, “系统”和“设备管理器” (重点显卡部分) 的截图

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 1 月 3 日 16:24

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

Hi, 徐达:

根据您的需求, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 出现内存报错弹窗

问题定义: 协助用户处理此问题

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 1 月 3 日 16:18

收件人: Xu Da <xuda@cmgos.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01778-H6H6C7] % | P2 | Lenovo | 客户测试 AMD 平台导入 V2020-L, 开关机出现内存报错弹窗 % 初次响应 CMIT:0001705

徐达 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-01778-H6H6C7 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”。