

杜先生，您好：

如刚才电话沟通，由于当前问题暂不复现，经您的同意，此 case 将做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07459-B0L9P4

问题描述：

=====

用户反馈有一个设备出现蓝屏，协助分析此问题。

问题分析：

=====

用户并未收集到此次蓝屏的 dump 日志，从收集的系统日志来看，近期该电脑共发生一次蓝屏。



此次蓝屏代码为 bugcheck 0x3b，第一个参数为：0xC0000005，意为：STATUS\_ACCESS\_VIOLATION，出现内存访问冲突。但是无法看到是什么原因导致的内存访问冲突，只能查看具体的 dump 文件才可以。

问题总结：

=====

经用户确认，目前问题暂不复现，用户暂时无后续需求，可归档该案例。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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)



**神州网信**  
C M I T