

许先生，您好：

如刚才电话沟通，按之前邮件可以解决当前问题，经您确认，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-10030-B1T5V1

#### 问题描述：

=====

用户反馈打开系统设置页面后会异常闪退问题，目前发现问题必现，需协助分析处理。

#### 问题分析：

=====

在新账户首次登录时如果 Network Connections Broker 和 Connected Devices Platform Service（中文为“连接设备平台服务”）这两个服务是禁用的，那么就会出现控制面板中的“display”标签异常闪退，这是因为“显示设置”中的“夜间模式”需要这两个服务依赖。这是一次性依赖的服务。只要服务开启后成功打开一次“显示设置”就可以解决该问题。

#### 案例总结：

=====

以上，问题已解决。经用户同意，该 case 将做关闭处理，如有其他问题，可随时联系我们，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: 2023 年 10 月 20 日 15:07

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10030-B1T5V1 ] % |P2|ICBC|win10 政府版 1809 桌面终端，打开菜单栏后会异常闪退，请协助分析问题原因。 % 初次响应 CMIT:0001701

许先生，您好：

请和用户沟通如下两个服务是否禁用。如禁用或状态为停止运行，请开启以下服务：

- Network Connections Broker
- 连接设备平台服务

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: 2023 年 10 月 19 日 10:58

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10030-B1T5V1 ] % |P2|ICBC|win10 政府版 1809 桌面终端，打开菜单栏后会异常闪退，请协助分析问题原因。 % 初次响应 CMIT:0001701

许先生，您好：

如刚才电话沟通，以下为应用 dump 的排查结果，供您参考：

首先问题电脑系统版本为 V-2022L，需要和用户再次明确该系统是全新安装亦或是升级上来的。

```
Executable search path is:  
Windows 10 Version 19044 MP (8 procs) Free x64  
Product: WinNt, suite: SingleUserTS  
Edition build lab: 19041.1.amd64fre.vb_release.191206-1406  
Machine Name:  
Debug session time: Thu Oct 19 09:16:15.000 2023 (UTC + 8:00)  
System Uptime: 1 days 22:58:21.737  
Process Uptime: 0 days 0:00:44.000
```

从 dump 来看，有两处比较可疑的地方。

```

00 00000047`2bdf8808 00007ffa`879f1b40 ntdll!NtWaitForMultipleObjects+0x14
01 00000047`2bdf8810 00007ffa`879f1a3e KERNELBASE!WaitForMultipleObjectsEx+0xf0
02 00000047`2bdf8b00 00007ffa`88320eba KERNELBASE!WaitForMultipleObjects+0xe
03 00000047`2bdf8b40 00007ffa`883208f6 kernel32!WerReportFaultInternal+0x58a
04 00000047`2bdf8c60 00007ffa`87acdf99 kernel32!WerReportFault+0xbe
05 00000047`2bdf8ca0 00007ffa`88b3f263 KERNELBASE!UnhandledExceptionFilter+0x3d9
06 00000047`2bdf8dc0 00007ffa`88b1ae22 msvcrt!abort+0x83
07 00000047`2bdf9370 00007ff7`145c43b1 msvcrt!terminate+0x22
08 00000047`2bdf93a0 00007ffa`454ed33a SystemSettings_exe!_CxxUnhandledExceptionFilter+0x31
09 00000047`2bdf93d0 00007ffa`87acdda7 wdscore!WdsUnhandledExceptionFilter+0x4a
0a 00000047`2bdf9400 00007ffa`8a2f54b0 KERNELBASE!UnhandledExceptionFilter+0x1e7
0b 00000047`2bdf9520 00007ffa`8a2dc886 ntdll!RtlUserThreadStart$fil$0+0xa2
0c 00000047`2bdf9560 00007ffa`8a2f23af ntdll!_C_specific_handler+0x96
0d 00000047`2bdf95d0 00007ffa`8a2a14b4 ntdll!RtlpExecuteHandlerForException+0xf
0e 00000047`2bdf9600 00007ffa`8a2a1207 ntdll!RtlDispatchException+0x244
0f 00000047`2bdf9d10 00007ffa`879ccf19 ntdll!RtlRaiseException+0x1d7
10 00000047`2bdf9ab0 00007ffa`87e30118 KERNELBASE!RaiseException+0x69
11 00000047`2bdfac20 00007ffa`8a2f1716 ucrtbase!_FrameHandler4::CxxCallCatchBlock+0x1a8
12 00000047`2bdfad00 00007ffa`2b2e4d35 ntdll!RcConsolidateFrames+0x6
13 00000047`2bdfaf30 00007ffa`2b2ff325 SettingsHandlers_Display!wil::details::RunFunctorWithExceptionFil
14 00000047`2bdfb330 00007ffa`2b2fc37f SettingsHandlers_Display!wil::cloud_store::load<Windows::Data::BI
15 00000047`2bdfb480 00007ffa`8858d492 SettingsHandlers_Display!BlueLightSingleton::Initialize+0x1a7
16 00000047`2bdfb7c0 00007ffa`88566d05 SHCore!WorkThreadManager::CThread::RunCurrentTaskUnderLock+0x62
17 00000047`2bdfb800 00007ffa`88566be0 SHCore!WorkThreadManager::CThread::ThreadProc+0xf5
18 00000047`2bdfba90 00007ffa`885653e1 SHCore!WorkThreadManager::CThread::s_ExecuteThreadProc+0x18
19 00000047`2bdfbac0 00007ffa`882c7614 SHCore!<lambda_9844335fc1434515eeffc3593dd6895>::<lambda_invoker
1a 00000047`2bdfbaf0 00007ffa`8a2a26b1 kernel32!BaseThreadInitThunk+0x14
1b 00000047`2bdfb20 00000000`00000000 ntdll!RtlUserThreadStart+0x21

```

其一，直接引发设置页面退出，是 msvcrt.dll 导致的。这是一个 vc 的 runtime，是运行设置页面时调用的，最终走到 abort function 有可能是文件本身损坏，或者是系统相关的其他组件损坏或缺失导致。我对照了好的电脑上的该文件属性，从版本等信息来看应该是没问题的，不过还是建议做个替换。该文件路径为：C:\Windows\System32\msvcrt.dll

```

0:009> !mvm msvcrt
Browse full module list
start      end      module name
00007ffa`88b10000 00007ffa`88bae000 msvcrt (pdb symbols) \\10.0.37.113\共享文件\二
Loaded symbol image file: msvcrt.dll
Image path: C:\Windows\System32\msvcrt.dll
Image name: msvcrt.dll
Browse all global symbols functions data
Image was built with /Brepro flag.
Timestamp: 564F9F39 (This is a reproducible build file hash, not a timestamp)
Checksum: 0009E85D
ImageSize: 0000E000
File version: 7.0.19041.546
Product version: 10.0.19041.546
File flags: 0 (mask 3f)
File OS: 40004 NT Win32
File type: 1.0 App
File date: 00000000.00000000
Translations: 0409.04b0
Information from resource tables:
  CompanyName: Microsoft Corporation
  ProductName: Microsoft® Windows® Operating System
  InternalName: msvcrt.dll
  OriginalFilename: msvcrt.dll
  ProductVersion: 7.0.19041.546
  FileVersion: 7.0.19041.546 (WinBuild.160101.0800)
  FileDescription: Windows NT CRT DLL
  LegalCopyright: © Microsoft Corporation. All rights reserved.

```

其二，就是从设置页面显示过程来看，出现了一些系统禁用功能的 display 命令，进而导致的 exceptionfilter，我怀疑有可能系统安装或升级过程中导致的部分设置异常。

结合这两点，想和用户再确认一下，是否考虑重新全新安装 V2022-L 来验证问题是否复现。如用户那边有任何进展，烦请告知我下，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: 2023 年 10 月 13 日 17:34

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10030-B1T5V1 ]% |P2|ICBC|win10 政府版 1809 桌面终端, 打开菜单栏后会异常闪退, 请协助分析问题原因。 % 初次响应 CMIT:0001701

许先生, 您好:

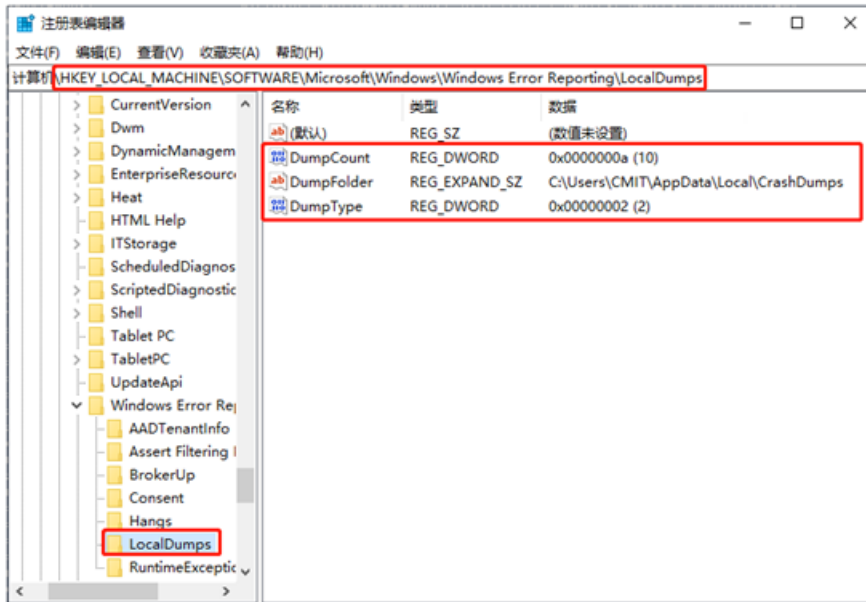
如刚才沟通, 请指导用户执行以下 cmd 命令:

- `reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps" /v DumpCount /t REG_DWORD /d 10 /f`
- `reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps" /v DumpFolder /t REG_EXPAND_SZ /d %LOCALAPPDATA%\CrashDumps /f`
- `reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps" /v DumpType /t REG_DWORD /d 2 /f`

```
C:\Users\liqi>reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps" /v DumpCount /t REG_DWORD /d 10 /f
操作成功完成。
```

```
C:\Users\liqi>reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps" /v DumpFolder /t REG_EXPAND_SZ /d %LOCALAPPDATA%\CrashDumps /f
操作成功完成。
```

```
C:\Users\liqi>reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps" /v DumpType /t REG_DWORD /d 2 /f
操作成功完成。
```



然后复现该问题，之后找到%LOCALAPPDATA%\CrashDumps 下最新的 SystemSettings.exe.dmp 发送给我就行。

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: 2023 年 10 月 13 日 13:18

收件人: ICBC 案例通知 <[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-10030-B1T5V1 ] % |P2|ICBC|win10 政府版 1809 桌面终端，打开菜单栏后会异常闪退，请协助分析问题原因。 % 初次响应 CMIT:0001701

许先生，您好：

根据您的需求，我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：

用户反馈打开系统设置页面后会异常闪退问题，目前发现问题必现，需协助分析处理。

### 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:

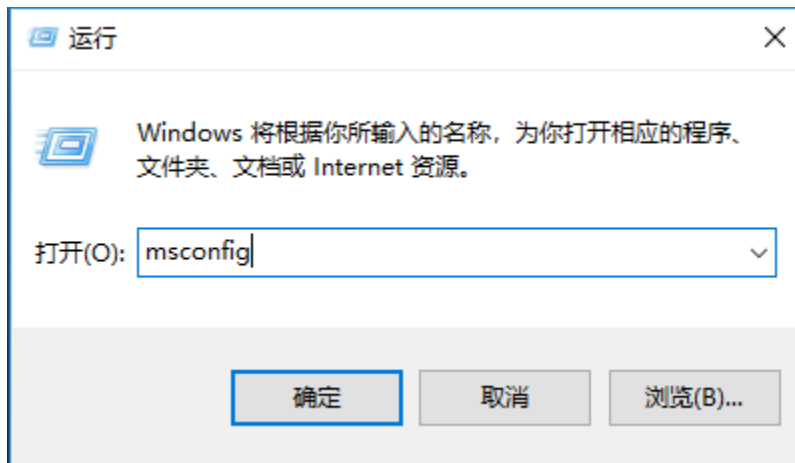
请按如下步骤启用 clean boot 来进行查看问题是否能够解决:

### clean boot:

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”，勾选加载系统服务和加载启动项。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。

### 步骤操作:

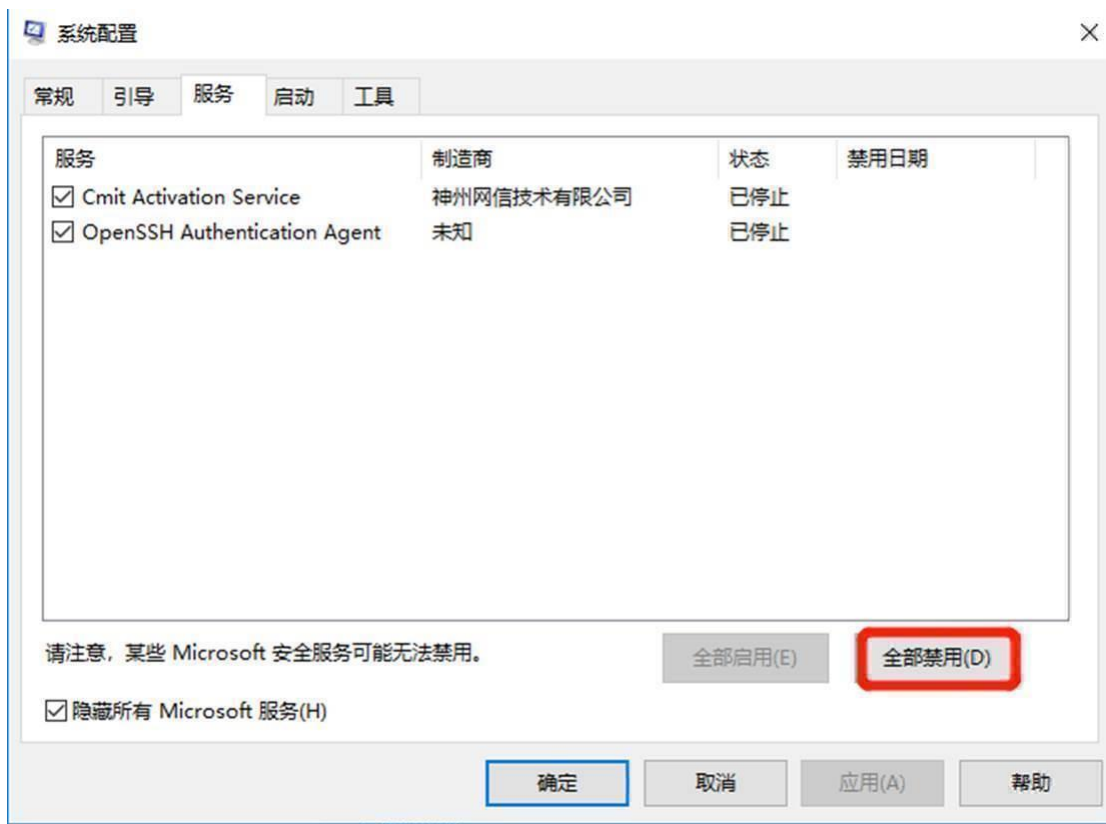
- 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 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

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: 2023 年 10 月 13 日 11:35  
收件人: ICBC 案例通知 <[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-10030-B1T5V1 ] % |P2|ICBC|win10 政府版 1809 桌面终端, 打开菜单栏后会异常闪退, 请协助分析问题原因。 % 初次响应 CMIT:0001701



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 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-10030-B1T5V1 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”。