

刘先生 & 毓杰，您们好：

如刚才电话沟通，鉴于用户近期未发生蓝屏现象，经与您协商，此 case 将暂时做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02034-Q0X7F3

问题描述：

=====

用户反馈行研领导在使用 E 视讯时机器蓝屏问题

问题分析：

=====

通过对用户收集的日志分析及发生蓝屏的 bugcheck 解读，发生蓝屏大概率是因为网卡驱动的不兼容问题导致，经用户升级网卡驱动并持续观察后，蓝屏问题未复现，因此可以判断此问题的产生是由于用户的网卡驱动问题。

问题总结：

=====

由于用户目前不再复现蓝屏问题，经用户同意，此 case 将暂做归档处理，之后系统会发送一封满意度邮件，请您方便时进行反馈。如有其它问题，您也可以随时与我们联系，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

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 4 月 10 日 10:14

收件人: 'liusj1@sdicbc.com.cn' <liusj1@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; liyue@sdicbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang

<weiliang@cmgos.com>; win10sup@sdc.icbc.com.cn; yuwz@sdc.icbc.com.cn

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

刘先生, 您好:

感谢您的回复, 循例问一下, 近期用户电脑是否发生蓝屏问题, 如方便, 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: liusj1@sdc.icbc.com.cn <liusj1@sdc.icbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 4 月 8 日 10:11

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; liyue@sdc.icbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; win10sup@sdc.icbc.com.cn; yuwz@sdc.icbc.com.cn

主题: 答复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

有线驱动: 12.18.9.17

无线驱动: 20.70.12.5

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

收件人: "liusj1@sdc.icbc.com.cn" <liusj1@sdc.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, "liyue@sdc.icbc.com.cn" <liyue@sdc.icbc.com.cn>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, Wei Liang <weiliang@cmgos.com>, "win10sup@sdc.icbc.com.cn" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>, "yuwz@sdc.icbc.com.cn" <yuwz@sdc.icbc.com.cn>, Li Xin <lixin@cmgos.com>

日期: 2020/04/08 10:04

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，最终用户的电脑在安装网卡驱动之后，近期末发生蓝屏现象，由于之前的蓝屏 dump 文件始终没有成功生成，用户现场近期也暂不方便前往支持，收集进一步的数据，以供分析，经与您协商，为判断此问题是否为蓝屏驱动引起，接下来的一周时间，观察用户在正常使用电脑时是否会发生蓝屏现象。如发生蓝屏问题，可随时与我联系，如下周一（4.13）未发现蓝屏问题，则暂时判定此问题为网卡驱动导致，届时我会电话与您联系，说明情况，同时归档此案例，请您知悉。谢谢
如您方便的话，请您提供安装的网卡驱动版本及系统补丁的 KB 号给我，以做问题收集使用，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: Li Qi
发送时间: 2020 年 4 月 2 日 18:01
收件人: 'liusj1@sdc.icbc.com.cn' <liusj1@sdc.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <liyue@sdc.icbc.com.cn>; Qi Feng <gifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; 'yuwz@sdc.icbc.com.cn' <yuwz@sdc.icbc.com.cn>; Li Xin <lixin@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

刘先生，您好：

请问目前是否与领导联系到合适的排查时间？方便我们可以第一时间联系您，协助您进行问题排查，如有任何确定信息，可随时与我联系。由于清明假期将至，如果您暂时无法确认领导方便的时间，我将于下周三（4 月 8 日）再次与您联系。请您知悉，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: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 31 日 18:29

收件人: 'liusj1@sdc.icbc.com.cn' <liusj1@sdc.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <liyue@sdc.icbc.com.cn>; Qi Feng <gifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; 'yuwz@sdc.icbc.com.cn' <yuwz@sdc.icbc.com.cn>; Li Xin <lixin@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

刘先生, 您好:

如您确认用户可以配合我们排查此问题的时间, 也请告知我一声, 我会在约定时间与您联系, 协助您一起排查此问题, 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: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 31 日 17:39

收件人: 'liusj1@sdc.icbc.com.cn' <liusj1@sdc.icbc.com.cn>

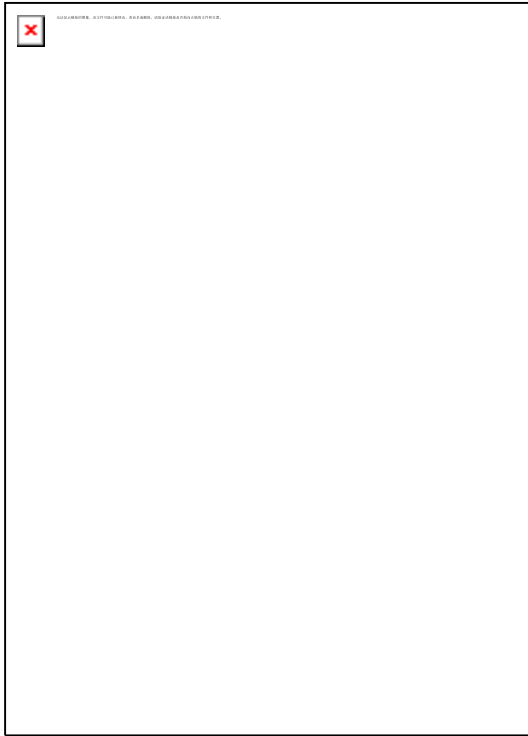
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <liyue@sdc.icbc.com.cn>; Qi Feng <gifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; 'yuwz@sdc.icbc.com.cn' <yuwz@sdc.icbc.com.cn>; Li Xin <lixin@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

刘先生, 您好:

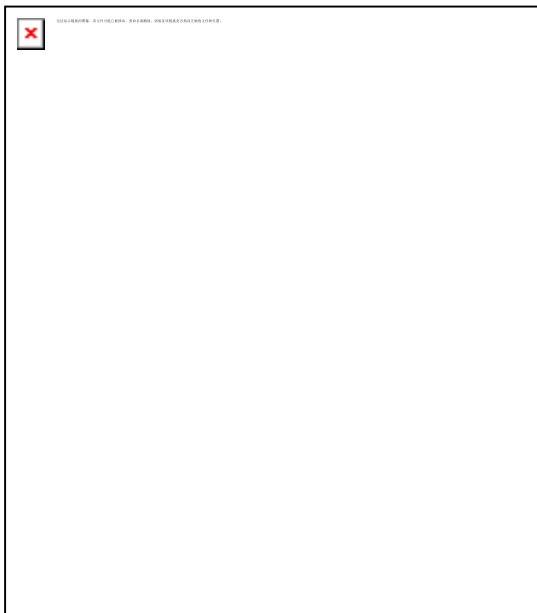
如刚才电话沟通, 鉴于目前问题大致定位在无线网卡驱动方向。还麻烦您提供如下内容:

1. 用户电脑的 SN 号;
2. 用户网卡当前的版本信息; 查询方法如下:

右键网卡-属性-配置



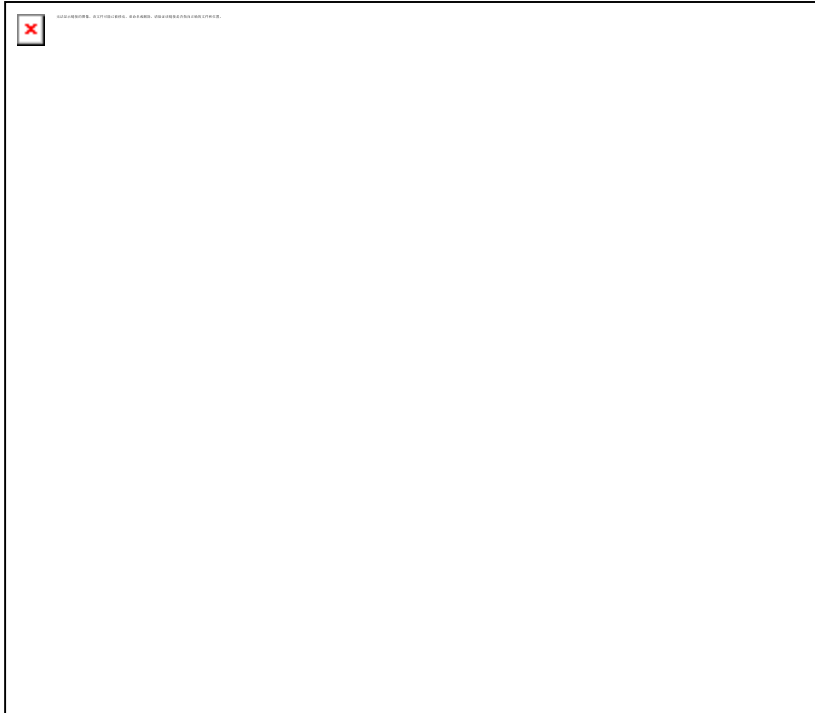
选择“驱动程序”标签页



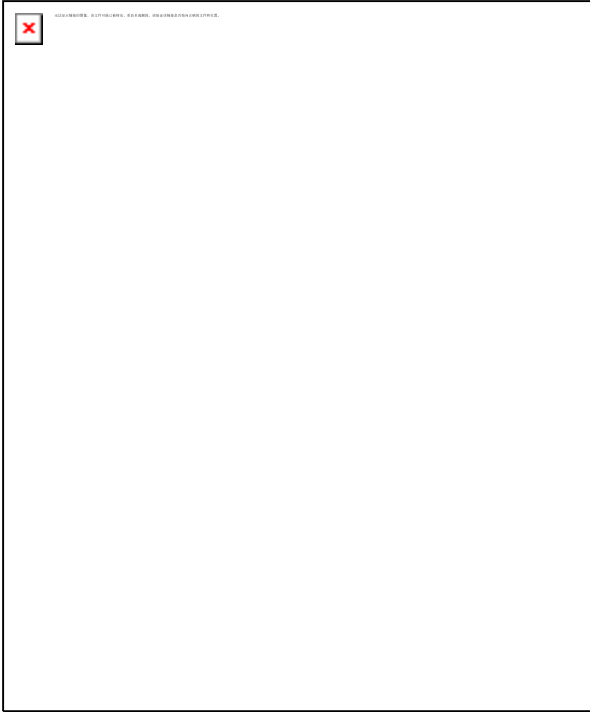
3. 有关 dump 文件无法生成的配置，为蓝屏问题的最主要分析日志：

请继续检查有关 dump 文件的生成配置，主要从以下两个方面：

- C:\pagefile.sys 是否存在，文件大小多少，截图发送给我。（该文件为系统隐藏文件，请在文件夹-查看-选项中，取消隐藏系统文件选项，如下图）



- 按下图设置 pagefile 大小，如有多个分区的话。如：D 盘，请在 D 盘创建 temp 文件夹



等待再次发生蓝屏，查看 d:\temp 文件夹中是否有 memory.dmp 文件

4, 请解压并运行附件工具, 并将桌面生成的 log 文件夹压缩发送给我, 您可以上传至之前为您创建的文件上传系统中, 以下为隐私声明, 请您知悉:

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.
服务电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 3 月 30 日 15:32

收件人: 'liusj1@sdicbc.com.cn' <liusj1@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>;

liyue@sdicbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan

<wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang

<weiliang@cmgos.com>; win10sup@sdicbc.com.cn; yuwz@sdicbc.com.cn

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

刘先生, 您好:

感谢您的回复。基于您的日志, 我这边也进行了相关排查, 目前整理下, 请您查阅:
从日志上可以看到, 用户电脑总共发生三次蓝屏, 蓝屏的 bugcheck 相同, 均为 0x50, 该报错表明, 系统访问了不可使用的内存地址, 造成读或写越界的 page fault (用户电脑的三次蓝屏均为读越界)。有关 0x50 的说明, 截取部分官方文档内容供您参考:

原因:

错误检查 0x50 可能是由安装错误的系统服务或错误的驱动程序代码引起的。防病毒软件也会触发此错误, NTFS 卷损坏也会触发此错误。

在安装有故障的硬件之后或在已安装的硬件发生故障的情况下 (通常与有缺陷的 RAM 有关, 可能是主存储器, L2 RAM 高速缓存或视频 RAM), 也可能发生这种情况。

可能的解决方案:

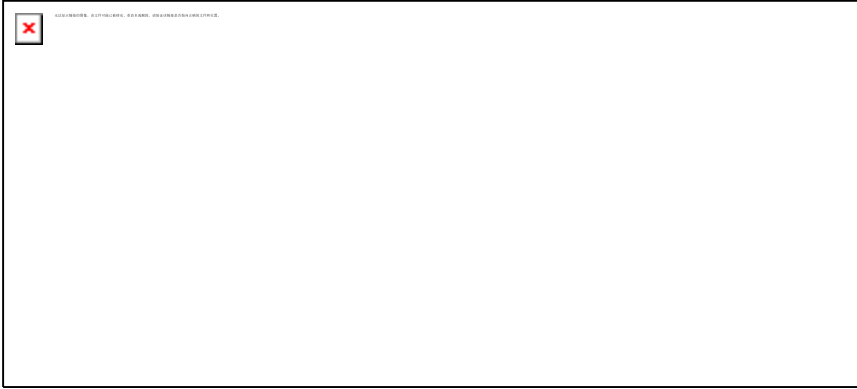
解决错误的驱动程序: 如果驱动程序的名称在蓝屏上列出或出现在事件日志中, 请进行检查。请与驱动程序供应商联系, 以查看是否有更新的驱动程序。

解决损坏的 NTFS 卷问题: 运行 Chkdsk / f / r 以检测和修复磁盘错误。在系统分区上开始磁盘扫描之前, 必须重新启动系统。请与硬盘驱动器系统的制造商联系, 以找到它们为硬盘驱动器子系统提供的任何诊断工具。

解决有故障的硬件问题: 如果硬件是最近添加到系统中的, 请将其卸下以查看错误是否再次发生。如果现有硬件出现故障, 请卸下或更换有故障的组件。您应该运行系统制造商提供的硬件诊断程序。

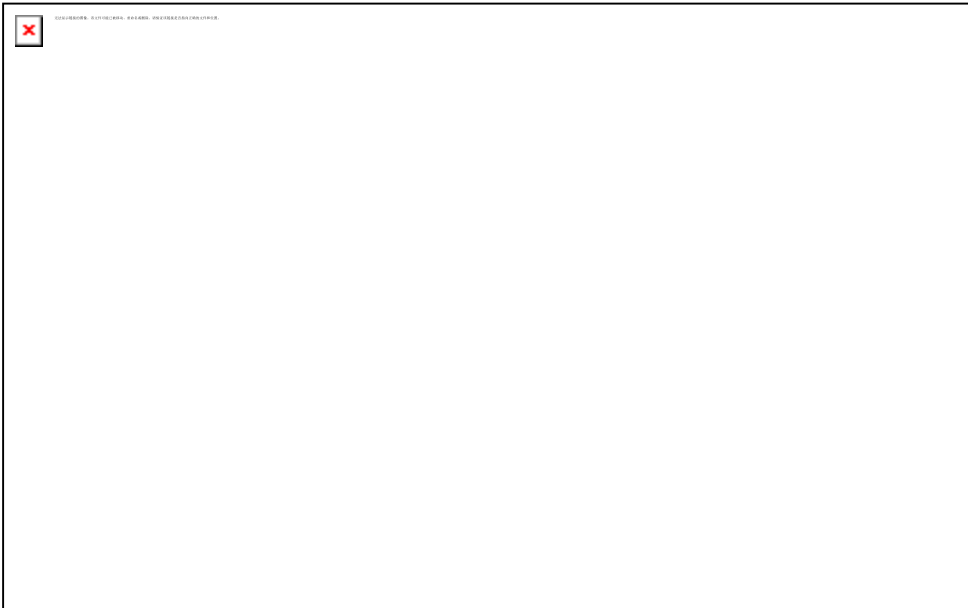
1. 分别看下三次蓝屏发生的情况:

● 20-3-19 13:52



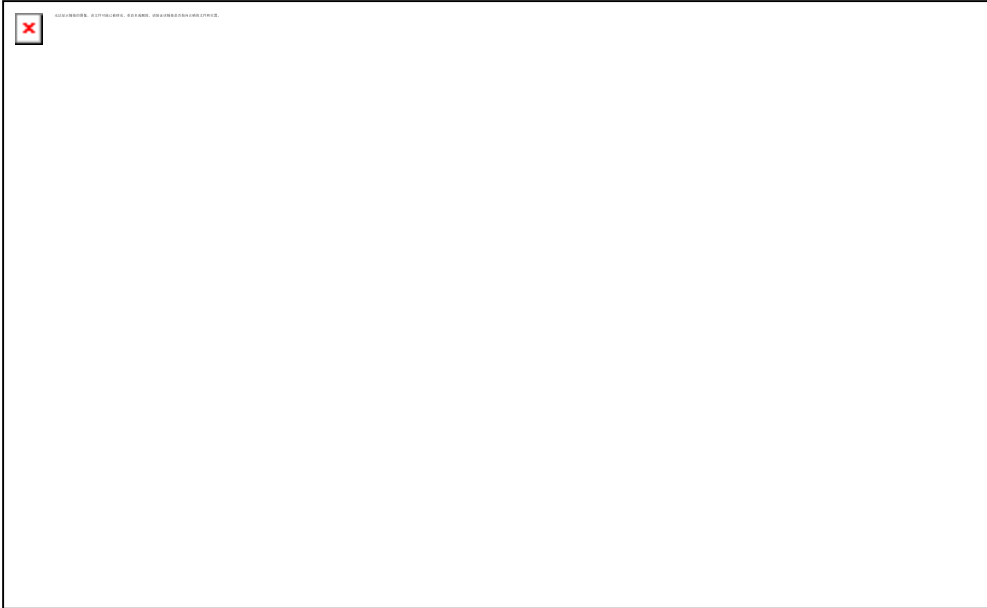
发生蓝屏的上一个报错信息表明，由于网络接口重置导致网络连接中断，重置网卡为“l219-V”。

- 20-3-11 17:53



发生蓝屏之前的报错信息，显示，用户网络连接的相关服务没有正常启动，还是与网卡相关

- 20-3-5 10:44



发生蓝屏之前的报错信息，未找到 DNS 记录，DNS 解析超时

另外用户的日志中，还有其他有关网卡的报错信息，如系统组件错误，NTP，DNS 解析失败等

2. 通过上述的日志结果，有如下几种可能：

网卡硬件问题，需要联系硬件厂商

网卡驱动问题，需要更新网卡驱动，如果之前提供给您的网址无法正常安装，您也可以通过联想官网使用客户电脑的具体的 SN 号进行驱动下载，匹配度更精准一些，或致电联想寻求帮助

工行组策略设置问题，一般体现为组策略同步未完成，请优先排查前两个可能

3. 请问用户最近是否再次发生蓝屏现象，如之前配置完成，是否有对应的 dump 文件生成？之前的系统记录中，确实创建 dump 文件时失败

Log Name: System

Source: volmgr

Date: 3/19/2020 1:50:29 PM

Event ID: 161

Task Category: None

Level: Error

Keywords: Classic

User: N/A

Computer: KFZXYANGYJR.Intranet.ICBC.COM.CN
Description:
Dump file creation failed due to error during dump creation.

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: liusj1@sdc.icbc.com.cn <liusj1@sdc.icbc.com.cn>
发送时间: 2020 年 3 月 27 日 18:23
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>;
liyue@sdc.icbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan
<wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang
<weiliang@cmgos.com>; win10sup@sdc.icbc.com.cn; yuwz@sdc.icbc.com.cn
主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机
器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

李工, 现场测试情况如下:

- (1) 系统日志已搜集
- (2) C:\Windows\memory.dmp 在对应目录下不存在 (已按截图方法检查是正常)
- (3) hyper-V 等多余硬件网卡经检查本来就是没有勾上
- (4) 更新网卡驱动报错

发 件 人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
收 件 人: 刘世捷 <liusj1@sdc.icbc.com.cn>
抄 送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Qi Feng
<qifeng@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>,
Wei Liang <weiliang@cmgos.com>, "win10sup@sdc.icbc.com.cn" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>,
"liyue@sdc.icbc.com.cn" <liyue@sdc.icbc.com.cn>
日 期: 2020/03/25 17:50

主 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应
题: CMIT:0001942

Hi, 刘先生

如刚才电话沟通, 请您按照以下动作, 在用户方便时进行操作, 谢谢

下一步动作如下:

- 1, 提供 E 视讯客户端, 用于问题复现
- 2, 执行附件内容, 收集基本的客户端配置信息
- 3, 拷贝 C:\Windows\memory.dmp 并发送给我, 若不存在, 请检查之前的配置是否正常
- 4, 按之前邮件方法排除 hyper-V 等多余硬件网卡的冲突, 禁用除使用中的其余网卡
- 5, 更新无线网卡驱动

下载地址:

https://think.lenovo.com.cn/support/driver/driverdetail.aspx?DEditid=66443&docTypeID=DOC_TYPE_DRIVER&driverID=undefined&treeid=13909&args=%3Fyt%3Dpt%26categoryid%3D13909%26CODENAME%3DThinkPad%2520X1%2520Carbon%25202019%26SearchType%3D0%26wherePage%3D2%26needmt%3DThinkPad%2520X1%2520Carbon%25202019%2520%2520target%3D

如型号不正确, 也可在该地址内重新按 SN 进行匹配

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 3 月 23 日 15:09

收件人: '刘世捷' <liusj1@sdc.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <liyue@sdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

Hi, 刘先生

如刚才电话沟通, 请您按照以下动作, 在用户方便时进行操作, 谢谢

下一步动作如下:

- 1, 提供 E 视讯客户端, 用于问题复现
- 2, 执行附件内容, 收集基本的客户端配置信息
- 3, 拷贝 C:\Windows\memory.dmp 并发送给我, 若不存在, 请检查之前的配置是否正常
- 4, 按之前邮件方法排除 hyper-V 等多余硬件网卡的冲突, 禁用除使用中的其余网卡
- 5, 更新无线网卡驱动

下载地址:

https://think.lenovo.com.cn/support/driver/driverdetail.aspx?DEditid=66443&docTypeID=DOC_TYPE_DRIVER&driverID=undefined&treeid=13909&args=%3Fyt%3Dpt%26categoryid%3D13909%26CODENAME%3DThinkPad%2520X1%2520Carbon%25202019%26SearchType%3D0%26wherePage%3D2%26needmt%3DThinkPad%2520X1%2520Carbon%25202019%2520%2520target%3D

如型号不正确, 也可在该地址内重新按 SN 进行匹配

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 3 月 19 日 14:34

收件人: 'liyue@sdc.icbc.com.cn' <liyue@sdc.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 刘世捷 <liusj1@sdc.icbc.com.cn>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; win10sup@sdc.icbc.com.cn

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

Hi, 粤总&刘先生:

感谢您的反馈, 以防丢失, 再次说明一下, 我已为刘先生创建了文件上传系统账号, 如日志收集之后, 可按照附件所述上传至我们的文件上传系统中, 方便做下一步排查。同时, 如在此段时间再次发生蓝屏现象, 请及时与我们联系, 谢谢。此 case 我们也是高度重视, 因此需要每天与您们保持电话及邮件的进度更新, 如有打扰, 望理解, 再次感谢~

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: liyue@sdicbc.com.cn <liyue@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2020 年 3 月 19 日 14:26
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 刘世捷 <liusj1@sdicbc.com.cn>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; win10sup@sdicbc.com.cn
主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

李工,

世捷的邮箱有点问题, 刚已跟他沟通, 他已按邮件所述进行处理和收集, 由于涉及领导用机, 部分操作需要约领导时间, 有更新他会及时反馈, 请您知晓。

发 Li Qi <liqi@cmgos.com>
件
人:
收 "win10sup@sdicbc.com.cn" <win10sup@sdicbc.com.cn>, 刘世捷 <liusj1@sdicbc.com.cn>
件
人:
抄 CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, "liyue@sdicbc.com.cn"
送: <liyue@sdicbc.com.cn>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
日 2020/03/19 11:20
期:
主 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应
题: CMIT:0001942

Hi, 刘先生:

电话没有联系到您，循例问一下，之前邮件是否成功收到并按邮件所述操作？最近是否再次复现此问题？日志收取是否有什么问题？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: Li Qi
发送时间: 2020 年 3 月 18 日 11:12
收件人: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '刘世捷' <liusjl@sdicbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; 'liyue@sdicbc.com.cn' <liyue@sdicbc.com.cn>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

Hi, 刘先生:

电话没有联系到您，循例问一下，之前邮件是否成功收到并按邮件所述操作？最近是否再次复现此问题？日志收取是否有什么问题？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: Li Qi
发送时间: 2020 年 3 月 17 日 10:23
收件人: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '刘世捷' <liusjl@sdicbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; 'liyue@sdicbc.com.cn' <liyue@sdicbc.com.cn>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

Hi, 刘先生:

如刚才电话沟通, 请您参照以下邮件内容操作, 如有任何问题, 请随时与我联系, 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

发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 3 月 13 日 12:34
收件人: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 刘世捷
<liusjl@sdicbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>;
liyue@sdicbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan
<wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang
<weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

Hi, 毓杰 & 刘先生:

感谢您对问题的初步分析, 从截图来看, minidump 显示了出现蓝屏问题的直接原因, 即 ndu.sys。这一点可能由于 symbol 的问题, 我这里的 windbg 工具没有正常显示。从毓杰提供的截图来看, 2020.3.5 10 点 40 分发生的这次蓝屏, 由 ndu.sys 造成 (可能为读越界造成的 page fault 或其他原因)。但由于该 dump 记录的信息太少, 深层的原因 minidump 并不能收集完全。

因此, 请刘工继续按照我之前的邮件, 进行完整 dump 的收集。

整理下一步动作如下:

- 1, 提供 E 视讯客户端, 用于问题复现
- 2, 执行附件内容, 收集基本的客户端配置信息
- 3, 拷贝 C:\Windows\memory.dmp 并发送给我, 若不存在, 请检查之前的配置是否正常
- 4, 按之前邮件方法排除 hyper-V 等多余硬件网卡的冲突, 禁用除使用中的其余网卡
- 5, 更新无线网卡驱动

下载地址:

https://think.lenovo.com.cn/support/driver/driverdetail.aspx?DEditid=66443&docTypeID=DOC_TYPE_DRIVER&driverID=undefined&treeid=13909&args=%3Fyt%3Dpt%26categoryid%3D13909%26CODENAME%3DThinkPad%2520X1%2520Carbon%25202019%26SearchType%3D0%26wherePage%3D2%26needmt%3DThinkPad%2520X1%2520Carbon%25202019%2520%2520target%3D

如型号不正确, 也可在该地址内重新按 SN 进行匹配

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: win10sup@sdicbc.com.cn <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2020 年 3 月 13 日 11:05
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 刘世捷 <liusjl@sdicbc.com.cn>;
Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; liyue@sdicbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>;
Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; Wei Liang
<weiliang@cmgos.com>
主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
收件人: 刘世捷 <liusjl@sdicbc.com.cn>
抄送: "win10sup@sdicbc.com.cn" <win10sup@sdicbc.com.cn>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, "liyue@sdicbc.com.cn" <liyue@sdicbc.com.cn>, CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
日期: 2020/03/12 14:23
主题: 回复: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001942

刘先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

Case No: CAS-02034-Q0X7F3

定义范围: 用户反馈在使用 E 视讯时机器蓝屏问题, 两次蓝屏都是发生在 E 视讯开会开到一半, 初步判断 ndu.sys

问题定义: 协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

请您帮忙收集如下信息:

- 1, E 视讯客户端下载地址, 方便我这边进行问题复现
- 2, 问题电脑的事件查看器日志。

日志路径:

C:\Windows\System32\winevt\Logs\Application.evtx

C:\Windows\System32\winevt\Logs\system.evtx

- 3, 查看 C:\Windows 是否有 memory.dmp, 如有, 请查看文件创建日期是否为故障发生时间, 请一并拷贝给我, 如没有, 请确保 C 盘剩余磁盘空间大于内存大小, 并配置以下信息:

4, 请确认蓝屏信息是否为: UNEXPECTED_KERNEL_MODE_TRAP (Ndu.sys)。如不是, 请再次发生蓝屏时帮忙收集蓝屏错误截图。如是, 请尝试如下操作:

关于 ndu.sys:Windows Network Data Usage Monitoring Driver, 即网络数据使用量监测, 可能由于多网卡使用冲突导致。按 Win+R, 在运行窗口输入 control, 打开控制面板->添加删除程序->启用或关闭 Windows 功能里边, 把 Hyper-V 前边勾选去掉

另外请禁用除正在使用的有线网卡或无线网卡外的其余网卡设备

再次尝试是否出现蓝屏问题。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: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 12 日 13:16

收件人: 刘世捷 <liusjl@sdc.icbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02034-Q0X7F3] % |P2|ICBC|在使用 E 视讯时机器蓝屏 % 初次响应

CMIT:0001942

刘世捷 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-02034-Q0X7F3 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”。

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不

通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission.

Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.