

吴先生, 您好!

很高兴与您电话沟通, 根据沟通的结果, 我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件, 希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

**案例总结:**

**案例描述:**

工行新疆分行部分机器蓝屏, 希望确认原因。

**案例进展:**

用户确认此问题可以挂起, 暂时归档案例。

**案例分析:**

1) Bugcheck 为 d1, 对应解释为: 驱动在进程 IRQL 过高时尝试访问可分页内存。针对此问题为读操作。

2) 蓝屏时的进程名称: scclient.exe, Call Stack 中 gscfmgr.sys 的行为造成蓝屏问题。具体位置: C:\Windows\System32\Drivers\gscfmgr.sys

-----  
贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2021 年 12 月 22 日 16:38

**收件人:** '吴毓杰' <[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-05357-D1Z1C1 ] % |P2|ICBC|工行新疆分行部分机器蓝屏问题 %  
初次响应 CMIT:0001689

吴先生, 您好

来信是询问目前的案例进展，如果有任何问题或反馈，请回复此邮件。

谢谢。

---

贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务支持电话： 400-818-0055  
电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2021 年 12 月 20 日 10:45  
**收件人:** 吴毓杰 <[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-05357-D1Z1C1 ] % |P2|ICBC|工行新疆分行部分机器蓝屏问题 %  
初次响应 CMIT:0001689

吴先生，您好

刚刚电话未能联系到您，此案例用户是否已按照建议操作完成？

如果有进展您可以回复此邮件，谢谢。

---

贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务支持电话： 400-818-0055  
电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2021 年 12 月 16 日 9:22  
**收件人:** 吴毓杰 <[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-05357-D1Z1C1 ] % |P2|ICBC|工行新疆分行部分机器蓝屏问题 %  
初次响应 CMIT:0001689

吴先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据“克拉玛依 M930t\12-14-1\BlueScreen”和“D:\Logs\克拉玛依 M930t\12-14-2\BlueScreen”下的 MEMORY.DMP 文件，分析结果如下：

#### 案例分析：

- 1) Bugcheck 为 d1，对应解释为：驱动在进程 IRQL 过高时尝试访问可分页内存。针对此问题为读操作。
- 2) 蓝屏时的进程名称：scclient.exe，Call Stack 中 **gscfmgr.sys** 的行为造成蓝屏问题。具体位置：C:\Windows\System32\Drivers\gscfmgr.sys

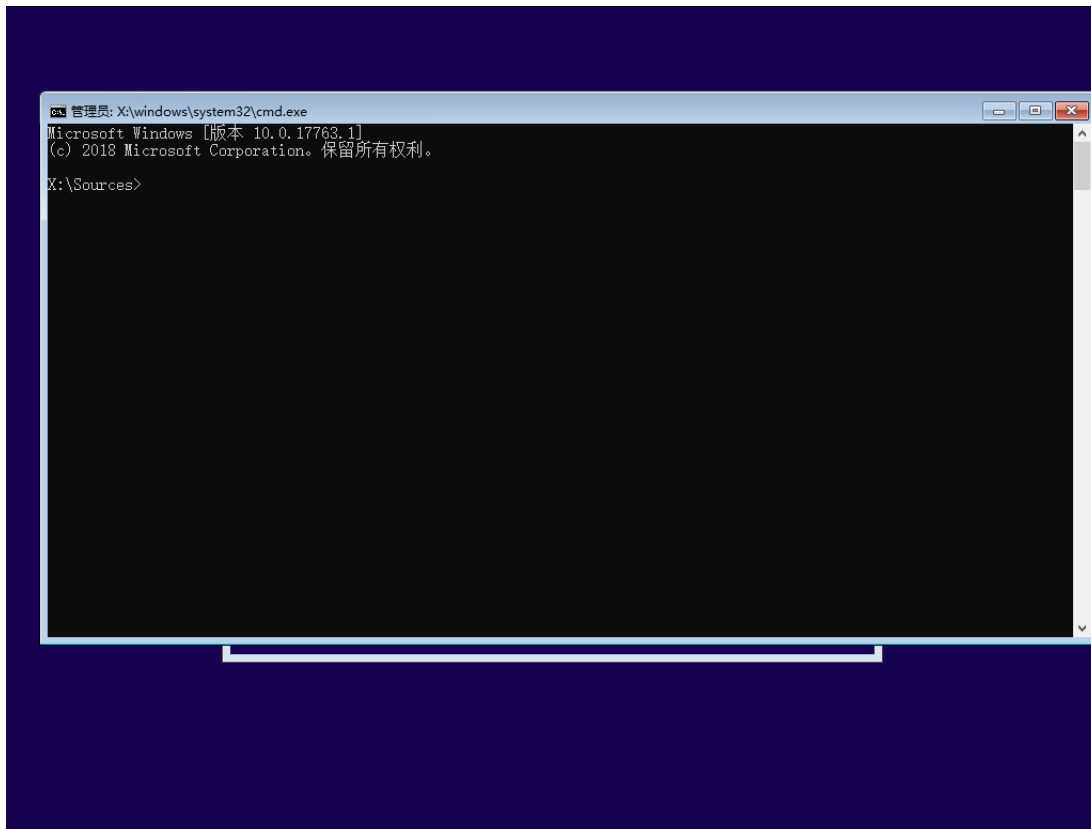
#### 建议操作：

一、彻底卸载或不安装 TMS，确认蓝屏问题是否复现。

二、如果不方便卸载，可尝试如下方法将 gscfmgr.sys 文件重命名。确认问题是否复现。

注意：由于不了解此三方软件具体功能，此操作可能导致系统不可用或其他未知问题，所以建议在测试机上进行操作。

- 1) 从 Windows 10 神州网信政府版系统光盘或 U 盘启动，进入安装提示界面后，同时按下 **Shift+F10**，调出命令行窗口。



2) 运行如下命令，重命名 gscfmgr.sys 文件

```
Ren C:\Windows\System32\Drivers\gscfmgr.sys gscfmgr.sys.old
```

```
X:\Sources>ren C:\Windows\System32\Drivers\gscfmgr.sys gscfmgr.sys.old
X:\Sources>_
```

3) 重启进入操作系统。

### Dump 日志信息:

DRIVER\_IRQL\_NOT\_LESS\_OR\_EQUAL (d1)

An attempt was made to access a pageable (or completely invalid) address at an interrupt request level (IRQL) that is too high. This is usually caused by drivers using improper addresses.

If kernel debugger is available get stack backtrace.

Arguments:

Arg1: 000000001dbacd08, memory referenced

Arg2: 0000000000000002, IRQL

Arg3: 0000000000000000, value 0 = read operation, 1 = write operation

Arg4: fffff8057f78c955, address which referenced memory

PROCESS\_NAME: `scclient.exe`

STACK\_TEXT:

ffff8a8d`c84ff208 fffff805`675d1de9 : 00000000`0000000a 00000000`1dbacd08  
00000000`00000002 00000000`00000000 : nt!KeBugCheckEx

ffff8a8d`c84ff210 fffff805`675ce1d4 : 00000000`1db94f20 fffff805`7f785730 ffff9308`00000000  
00000000`00000fff : nt!KiBugCheckDispatch+0x69

ffff8a8d`c84ff350 fffff805`7f78c955 : fffff805`7f7810c4 00000000`1db94f28 ffff9308`d73d10b0  
00000000`00017de4 : nt!KiPageFault+0x454

ffff8a8d`c84ff4e8 fffff805`7f7810c4 : 00000000`1db94f28 ffff9308`d73d10b0  
00000000`00017de4 fffff805`7f781025 : `gscfmgr`+0xc955

ffff8a8d`c84ff4f0 fffff805`7f7857a7 : ffff9308`dbb92460 00000000`00000000  
ffff9308`d73d10b0 00000000`00000000 : `gscfmgr`+0x10c4

ffff8a8d`c84ff520 fffff805`7dc4ab73 : 00000000`00000000 00000000`0c5becb8  
ffff805`67842700 ffff09ca`d9838d9e : `gscfmgr`+0x57a7

ffff8a8d`c84ff560 fffff805`7dc7bd1c : ffff8a8d`c84ff670 00000000`00000001 ffff9308`d95f4960  
00000000`00000000 : FLTMGR!FltpFilterMessage+0xdb

ffff8a8d`c84ff5c0 fffff805`7dc7bdd9 : ffff9308`d95f4a30 00000000`1db94f20  
00000000`00000000 fffa300`03b45910 : FLTMGR!FltpMsgDeviceControl+0x128

ffff8a8d`c84ff620 fffff805`7dc44a6f : ffff9308`cf52bc20 ffff9308`dbb92460  
00000000`00000000 fffa300`03b45910 : FLTMGR!FltpMsgDispatch+0xa1

ffff8a8d`c84ff690 fffff805`67482f39 : ffff9308`d95f4960 fffff805`67a20094 00000001`3c1db880  
ffff805`674ad549 : FLTMGR!FltpDispatch+0xef

ffff8a8d`c84ff6f0 fffff805`67a22811 : ffff9308`d95f4960 00000000`00000000  
00000000`00000000 ffff9308`dbb92460 : nt!IoCallDriver+0x59

ffff8a8d`c84ff730 fffff805`67a2257c : 00000000`00000000 ffff9308`dbb92460  
ffff8a8d`c84ffa80 fffff8a8d`c84ffa80 : nt!lopSynchronousServiceTail+0x1b1

ffff8a8d`c84ff7e0 fffff805`67a22646 : 00000000`0c5becb8 00000000`00000000  
00000000`00000001 00000000`00000000 : nt!lopXxxControlFile+0xe0c

ffff8a8d`c84ff920 fffff805`675d1805 : 00000000`00000000 00000000`00000000  
00000000`00000000 00000000`0c5be368 : nt!NtDeviceIoControlFile+0x56

ffff8a8d`c84ff990 00000000`77321cbc : 00000000`00000000 00000000`00000000  
00000000`00000000 00000000`00000000 : nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x25

00000000`0c5becb8 00000000`00000000 : 00000000`00000000 00000000`00000000  
00000000`00000000 00000000`00000000 : 0x77321cbc

1: kd> !vm gscfmgr

Browse full module list

start	end	module name
fffff805`7f780000	fffff805`7f795000	gscfmgr (no symbols)

Loaded symbol image file: gscfmgr.sys

Image path: \SystemRoot\System32\Drivers\gscfmgr.sys

Image name: gscfmgr.sys

Browse all global symbols functions data

Timestamp: Thu Oct 28 10:07:24 2021 (617A05DC)

Checksum: 0001BCA1

ImageSize: 00015000

Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4

Information from resource tables:

-----  
-----

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 12 月 15 日 14:55

收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-05357-D1Z1C1 ] % |P2|ICBC|工行新疆分行部分机器蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001689

吴毓杰 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 贾伟 。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-05357-D1Z1C1 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”。