

熊先生，您好：

如刚才电话沟通，经您确认，用户已联系供应商解决硬件问题，不再反馈蓝屏现象，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-09718-N7F9J0

问题描述：

=====

用户反馈 V2022-L 开机后进入至输入密码界面发生蓝屏多次。

问题分析：

=====

经 dump 分析与网卡驱动有关，用户反映已联系供应商解决硬件问题，后不再反馈蓝屏现象。

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



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 8 月 28 日 11:31

收件人: '熊先生' <531512703@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09718-N7F9J0] % 北京连邦软件股份有限公司为绍兴市上虞环境卫生管理集团有限公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001969

熊先生，您好：

如刚才电话沟通，以当前蓝屏问题的 dump 分析来看，与 Intel(R) Gigabit Adapter-NIC/Wired network NDIS (Network Driver Interface Specification) 6.x 网卡驱动版本过低有关，具体蓝屏 bugcheck 为 1E，即 KMODE EXCEPTION NOT HANDLED，内存地址冲突导致。

```
KMODE_EXCEPTION_NOT_HANDLED (1e)
This is a very common BugCheck. Usually the exception address pinpoints
the driver/function that caused the problem. Always note this address
as well as the link date of the driver/image that contains this address.
Arguments:
Arg1: ffffffff00000005, The exception code that was not handled
Arg2: fffff8070d7d1c28, The address that the exception occurred at
Arg3: 0000000000000000, Parameter 0 of the exception
Arg4: ffffffffffffffff, Parameter 1 of the exception
```

查看具体的堆栈信息，可以看到驱动在做 NBL 相关工作时访问了错误内存地址导致。

```
STACK_TEXT:
fffff807`0e2b8158 fffff807`0aaf591e : 00000000`0000001e ffffffff`c0000005 fffff807`0d7d1c28 00000000`00000000 : nt!KeBugCheckEx
fffff807`0e2b8160 fffff807`0a9ff8f : fffff807`0aaf58fc 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : nt!HvlpVtlCallExcep
fffff807`0e2b81a0 fffff807`0a8e6eb7 : fffff807`0e2b8710 00000000`00000000 fffff807`0e2aafb0 fffff807`0a9fe115 : nt!RtlpExecuteHandle
fffff807`0e2b81d0 fffff807`0a8e5ab6 : fffff807`0e2aa408 fffff807`0e2b8a20 fffff807`0e2aa408 fffff807`d94eea20 : nt!RtlDispatchExcept
fffff807`0e2b88f0 fffff807`0a9f7f62 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 : nt!KiDispatchExcept
fffff807`0e2b8fb0 fffff807`0a9f7f30 : fffff807`0aa091a5 00000000`00000001 00000000`00000001 fffff807`0a88d500 : nt!KiExceptionDispat
fffff807`0e2aa2c8 fffff807`0aa091a5 : 00000000`00000001 00000000`00000001 fffff807`0a88d500 : nt!KiExceptionDispat
fffff807`0e2aa2d0 fffff807`0aa04ee0 : 00000001`0e2aa501 fffff807`0e2aa500 c000009a`00000020 00000000`00000000 : nt!KiExceptionDispat
fffff807`0e2aa4b0 fffff807`0d7d1c28 : fffff807`d8cf4a20 fffff807`d0e09008 fffff807`d0e09008 fffff807`d0e09008 : nt!KiGeneralProtect
fffff807`0e2aa640 fffff807`0d7d7ef1 : fffff807`d4cf21a0 fffff807`d4e9d901 fffff807`d4cf21a0 fffff807`d4cf21a0 : ndis!ndisMTopReceiv
fffff807`0e2aa6c0 fffff807`0d80dfe1 : fffff807`d4e9d901 fffff807`0e2aa791 00000000`00000000 fffff807`0e2aa7c0 : ndis!ndisCallReceiv
fffff807`0e2aa710 fffff807`0d7d4a94 : 00000000`00000000 00000000`00000000 fffff807`d4cf21a0 00000000`00000001 : ndis!ndisInvokeNext
fffff807`0e2aa7e0 fffff807`0f8083b3 : 00000000`00000000 00000000`00000001 00000000`00000001 fffff807`d4e9d901 : ndis!ndisIndicateRe
fffff807`0e2aa870 fffff807`0f80947a : fffff807`d4e9d900 fffff807`d4d13000 fffff807`d4d14080 00000000`00000000 : eli65x64!RECEIVE::Ra
fffff807`0e2aa8d0 fffff807`0f80f020 : fffff807`d4abaaf0 fffff807`0f80ee00 fffff807`d0cd1101 00000002`00000000 : eli65x64!RECEIVE::Ra
fffff807`0e2aa950 fffff807`0f811195 : fffff807`0f80ee90 fffff807`00000000 fffff807`0e2aaa48 00000000`00000000 : eli65x64!INTERRUPT:
fffff807`0e2aa9d0 fffff807`0f810668 : fffff807`d4aba8d0 fffff807`00000000 00000002`00000000 00000000`00000000 : eli65x64!INTERRUPT:
fffff807`0e2aaa90 fffff807`0d7d7887 : 00000000`00000010 fffff807`d052d940 00000000`00000000 00000000`00400a02 : eli65x64!INTERRUPT:
fffff807`0e2aaad0 fffff807`0a89a32e : fffff807`061f8240 fffff807`d052a000 fffff807`0e2aae80 fffff807`00000002 : ndis!ndisInterruptDp
fffff807`0e2aabb0 fffff807`0a899614 : fffff807`061f5180 00000000`00000000 00000000`00000008 00000000`000083cc : nt!KiExecuteAllDpcs
fffff807`0e2aad20 fffff807`0a9fe115 : 00000000`00000000 fffff807`061f5180 fffff807`4f5a4780 00000000`ffffdc81 : nt!KiRetireDpcList+
0: kd> .frame /r 0d
0d fffff807`0e2aa870 fffff807`0f80947a eli65x64!RECEIVE::RxIndicateNBLs+0x12f
rax=0000000000000000 rbx=00000000000000801 rcx=ffffdc81d8cf4a00
rdx=000000000002000104 rsi=ffffdc81d4e9d9f0 rdi=ffffdc81d4d13000
rip=fffff8070f8083b3 rsp=fffff8070e2aa870 rbp=0000000000000001
r8=00000000000000803 r9=0000000000000001 r10=0000000000000001
r11=fffff8070e2aa610 r12=0000000000000000 r13=ffffdc81d4e9d9f0
r14=0000000000000000 r15=0000000000000001
iopl=0         nv up ei ng nz na po nc
cs=0010  ss=0018  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00000286
eli65x64!RECEIVE::RxIndicateNBLs+0x136
fffff807`0f8083b3 f6c302 test     bl, 2
```

再查看 eli65x64 的版本信息，当前驱动版本还是 18 年，因此优先对驱动进行更新后再观察是否存在蓝屏问题

```
Image path: \SystemRoot\System32\drivers\eli65x64.sys
Image name: eli65x64.sys
Browse all global symbols functions data
Timestamp: Tue Jun 12 02:01:06 2018 (5B1EB8E2)
Checksum: 0008A03D
ImageSize: 0008E000
Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:
```

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



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 8 月 28 日 10:46

收件人: 熊先生 <531512703@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09718-N7F9J0] % 北京连邦软件股份有限公司为绍兴市上虞环境卫生管理集团有限公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001969

熊先生, 您好:

如刚才电话沟通, 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 V2022-L 开机后进入至输入密码界面发生蓝屏多次。

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:

请收集 C:\Windows\System32\winevt\Logs\system.evtx;

c:\windows\memory.dmp 并上传至 confluence

日志上传方法:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名: syhjwsxiong

密码: syhjwsxiong

注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前, 请阅读并接受邮件下方隐私声明。

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.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 8 月 28 日 10:20

收件人: 熊先生 <531512703@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-09718-N7F9J0] % 北京连邦软件股份有限公司为绍兴市上虞环境卫生管理集团有限公司用户反馈设备蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001969

熊先生 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-09718-N7F9J0 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”。