

薛先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题不再复现，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

#### 案例总结：

---

#### 问题定义：

海康威视反馈有一批设备都出现使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死的现象，需要协助排查。

#### 问题总结：

在用户现场再次测试，不再复现写字板写字导致的系统卡死问题，案例暂时归档。

在测试环境中，经过一系列测试，在退出“易教学助手”后，不再复现系统卡死问题，而且在关闭并开启“易教学助手”的“手绘图形识别”功能后，不再复现问题。

再次重新部署定制的系统镜像，也无法复现问题，怀疑是“易教学助手”的一些功能的影响，如后续再出现问题，可以进一步排查。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

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



**神州网信**  
C M I T

---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2024 年 9 月 6 日 13:39  
**收件人:** '薛彬鸿' <[xuebinhong@hikvision.com](mailto:xuebinhong@hikvision.com)>  
**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

薛先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展情况。

您可以按照上一封邮件说明在用户现场测试并收集相关的信息。

如果针对当前案件需要我们协助, 可以通过邮件联系我们, 谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2024 年 9 月 3 日 17:31  
**收件人:** '薛彬鸿' <[xuebinhong@hikvision.com](mailto:xuebinhong@hikvision.com)>  
**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

薛先生 您好:

如电话中所说, 我在本地使用您提供的定制镜像和测试设备重新部署了系统, 未复现系统卡死的情况。

您那边的测试设备使用 CKB 补丁修复了手写时出现的黑屏或闪屏问题后, 也不再复现写字板写字导致系统卡死的现象。

**下一步计划:**

在用户现场, 确认能复现问题的设备上, **先退出“易教学助手”**, 再测试写字板写字是否会出现系统卡死情况, 以排除三方应用的干扰。

- 1) 如果能复现问题, 可以按照邮件中的说明设置手动触发内存转储, 收集此时的系统卡死 dump, 进一步排查问题。
- 2) 如未复现问题, 可以再运行“易教学助手”, 并设置“手绘图形识别”功能, 再次测试写字板写字功能。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: 薛彬鸿 <[xuebinhong@hikvision.com](mailto:xuebinhong@hikvision.com)>  
发送时间: 2024 年 9 月 3 日 13:37  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 答复: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

制作 pe 盘: 分享链接: <https://drive.ticklink.com/hcs/controller/hik-manage/fileDownload?link=Bf2ViScr&提取码:T2P9>  
系统安装指导: 分享链接: <https://drive.ticklink.com/hcs/controller/hik-manage/fileDownload?link=wCNjv3ZI&提取码:IRJx>

---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 9 月 2 日 17:22  
收件人: 薛彬鸿 <[xuebinhong@hikvision.com](mailto:xuebinhong@hikvision.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

薛先生 您好：

感谢您的电话接听。

拿到您提供的测试设备后，经过一系列的测试，在“易教学助手”的系统设置中先关闭“手绘图形识别”，不复现卡死的现象。

再次开启“手绘图形识别”，也不再复现使用手写板协助导致系统卡死的现象。



您这边可以使用问题设备测试：

- 1) 先关闭“手绘图形识别”，退出“易教学助手”，验证手写板写字功能。
- 2) 再运行“易教学助手”并开启“手绘图形识别”，再次验证手写板写字功能。

了解到您这边系统是经过定制封装后部署的，请您确认是否可以提供封装的镜像以及部署方法给我们，在您提供的测试设备上再次测试验证。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 8 月 30 日 15:55  
收件人: 'xuebinhong@hikvision.com' <xuebinhong@hikvision.com>  
抄送: PR\_Case\_Notification <PR\_Case\_Notification@cmgos.com>  
主题: 回复: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板  
写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

薛先生 您好:

针对 dump 分析如下:

查看系统死锁情况, 并没有发现死锁。

```
0: kd> !locks
**** DUMP OF ALL RESOURCE OBJECTS ****
KD: Scanning for held locks.....
19544 total locks
```

查看屏幕键盘输入进程 TextInputHost.exe, 发现它在等待 dwm.exe 的线程

ffffd80d5053d380, 等了 18 秒左右, 排查 dwm 进程, 未发现异常情况。

```
0: kd> !ex.t fffff80d51af0000
Process Thread CID TEB UserTime KernelTime ContextSwitches Wait Reason Time State
TextInputHost.exe (ffffd80d51cc20c0) fffff80d51af0000 (K|H|B|V) 293c.2984 0000000004c5f0000 16s.625 14s.500 57813 WripcReply 18s.140 Waiting

WaitBlocklist:
Object Type Other Waiters Info
ffffd80d51af0508 Semaphore 0 Limit: 1

Irp List:
Irp File Driver
ffffd80d51c5f010 \Windows\Fonts Ntfs

Priority:
Current Base Decrement ForegroundBoost ID Page
11 8 0 2 0 5

LPC Msg ServerProcess ServerThread
ffffc801412ddc60 dwm.exe(ffffd80d505c3080) fffff80d5053d380

# Child-SP Return Call Site
0 fffff838a5a277370 fffff8014780c800 nt!KiSwapContext+0x76
1 fffff838a5a2774b0 fffff8014780bd2f nt!KiSwapThread+0x500
2 fffff838a5a277560 fffff8014780bd5d3 nt!KiCommitThreadWait+0x14f
3 fffff838a5a277600 fffff80147896903 nt!KeWaitForSingleObject+0x233
4 fffff838a5a2776f0 fffff80147c84e36 nt!AlpcpSignalAndWait+0x143
5 fffff838a5a277790 fffff80147c84a9b nt!AlpcpReceiveSynchronousReply+0x56
6 fffff838a5a2777f0 fffff80147c82b26 nt!AlpcpProcessSynchronousRequest+0x37b
7 fffff838a5a277910 fffff80147a08ab5 nt!NtAlpcSendWaitReceivePort+0x1d6
8 fffff838a5a2779d0 00007ffefee1e0e4 nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x25
9 000000d94d2fee78 00007ffedce13d7a ntdll!NtAlpcSendWaitReceivePort+0x14
a 000000d94d2fee80 00007ffedce138be dwmapi!CapiPortClient::SendRequest+0x3aa
b 000000d94d2ff020 00007ffedce137cd dwmapi!DwmFlush+0x5e
c 000000d94d2ff080 00007ffec9a134fb dwmapi!DwmSetWindowAttribute+0x28d
d 000000d94d2ff0d0 00007ffec9ba97b1 windows_UI_Xaml!DCompFreeHost::FreezeDWMSnapshot+0x3f
e 000000d94d2ff100 00007ffec9ba96be windows_UI_Xaml!CoreServices::OnVisibilityChanged+0x9d
f 000000d94d2ff130 00007ffec9ba9645 windows_UI_Xaml!CoreServices::SetWindowVisibility+0x2a
10 000000d94d2ff160 00007ffec9cf846e windows_UI_Xaml!CJupiterWindow::UpdateWindowVisibility+0x79
11 000000d94d2ff1a0 00007ffec9a134fb windows_UI_Xaml!CJupiterWindow::OnCoreWindowVisibilityChanged+0xe
12 (Inline) windows_UI_Xaml!Microsoft::WRL::Details::DelegateArgTraits<long (__cdecl Windows::Foundation::ITypedEventHandler<impl::Window
13 000000d94d2ff1d0 00007ffec9bc33e9 windows_UI_Xaml!Microsoft::WRL::Callack::__l2::<lambda_0e614e5472c3165018c4f277041c8075>::operator()+0x15
14 (Inline) windows_UI_Xaml!Microsoft::WRL::EventSource<Windows::Foundation::ITypedEventHandler<IInspectable *, Windows::UI::Core::KeyEventArg
15 000000d94d2ff200 00007ffec9bc3324 windows_UI_Xaml!Microsoft::WRL::InvokeTraits<-2>::InvokeDelegates<<lambda_f4cd532df69a4495b972020eb56331a5>, Windows::Foundation:
16 000000d94d2ff260 00007ffec9bd28b9 windows_UI_Xaml!Microsoft::WRL::EventSource<Windows::Foundation::ITypedEventHandler<IInspectable *, Windows::UI::Core::KeyEventArg
17 (Inline) windows_UI_Xaml!Microsoft::WRL::EventSource<Windows::Foundation::ITypedEventHandler<Windows::UI::Core::CoreApplication *, Windows::UI:
18 000000d94d2ff2a0 00007ffec9bd461f windows_UI_Xaml!Windows::UI::Core::WindowServer::OnVisibilityChangedEvent+0x159
19 000000d94d2ff330 00007ffee1b8e7e8 windows_UI_Xaml!Windows::UI::Core::WindowServer::WndProc+0x25f
20 000000d94d2ff440 00007ffee1b8e47e user32!UserCallWinProcCheckWow+0x2f8
```

怀疑是不是有 hook 拦截了 message，于是检查了系统中存在的 hook，发现有三方安全软件火绒的组件 sysdiag\_win10.sys。

```
Unable to load image \SystemRoot\system32\DRIVERS\sysdiag_win10.sys, Win32 error 0n2

Process Create Notify Routines - Count: 9

Address      Module      Function
=====
fffff8014795a380 nt         nt!ViCreateProcessCallback
fffff8014b4e6dd0 cng         cng!CngCreateProcessNotifyRoutine
fffff8014b33ba40 ksecdd     ksecdd!KsecCreateProcessNotifyRoutine
fffff8014c2d1f90 tcpip      tcpip!CreateProcessNotifyRoutineEx
fffff8014c82d930 iorate     iorate!IoRateProcessCreateNotify
fffff8014b46a270 CI         CI!I_PEPProcessNotify
fffff8015f8466a0 dxgkrnl    dxgkrnl!DxgkProcessNotify
fffff8015f1dc170 sysdiag_win10 sysdiag_win10+0xc170
fffff80161c43ce0 peauth     peauth!I_PEPProcessNotify

Thread Create Notify Routines - Count: 2

Address      Module      Function
=====
fffff8015f1dc260 sysdiag_win10 sysdiag_win10+0xc260
fffff80160e91060 mmcsc      mmcsc!CiThreadNotification

Image Load Notify Routines - Count: 3

Address      Module      Function
=====
fffff8015f1dc360 sysdiag_win10 sysdiag_win10+0xc360
fffff8015f1d1780 sysdiag_win10 sysdiag_win10+0x1780
fffff8015ff5eb20 ahcache     ahcache!CitmpLoadImageCallback
```

下一步计划：

卸载火绒安全软件后，测试是否复现问题。

您这边的这个问题在我们的设备上未复现，如条件允许，请您提供一台测试设备给 CMIT 测试、排查这个问题，谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)





---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 8 月 28 日 17:46

收件人: 'xuebinhong@hikvision.com' <[xuebinhong@hikvision.com](mailto:xuebinhong@hikvision.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

薛先生 您好:

如电话中所说, 从当前的 dump 中, 并未发现整个系统完全卡死, 应该是整个操作系统窗口失去响应。

经过远程协助测试, 当使用写字输入复现问题时, 键盘指示灯能够响应切换, 鼠标可以移动, 但是点击没有反应, 而且还可以响应远程协助发起的请求, 只是系统桌面没有任何响应。

我们需要进一步排查 dump 信息, 有任何进展会及时与您沟通, 谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

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



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 8 月 26 日 17:50

收件人: 'xuebinhong@hikvision.com' <[xuebinhong@hikvision.com](mailto:xuebinhong@hikvision.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

薛先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

**问题定义：**

海康威视反馈有一批设备都出现使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死的现象，需要协助排查。

**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。

**日志收集工具下载：**

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbwLqLJdc>

**请您确认以下情况并进行相关日志收集：**

- 1) 开启手写板后，是否是不写字不会卡死，只有写字了才会出现卡死的问题？
- 2) 针对触摸屏功能是否有对应的驱动可以更新？
- 3) 在出现卡死问题的设备上**连接 USB 键盘**，双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，在日志收集工具窗口点击“**内存转储配置**”，勾选“我已得到神州网信工程师指导”、“蓝屏后自动重启”和“**设置手动触发内存转储**”，并设置文件路径，点击“**设置**”后完成手动触发蓝屏配置，需要**重启计算机生效**。





4) 在故障设备上**复现系统卡死问题**，此时在系统卡死状态下，直接通过键盘组合键**左 shift + 右 shift** 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方），手动触发蓝屏，生成

C:\Windows\memory.dmp 文件。

5) 确认 C:\Windows\memory.dmp 是最新生成的，将 memory.dmp 文件**压缩后**通过 **CDUC** 上传。

#### 日志上传方法：

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

#### **密码区分大小写）**

用户名：haikang

密码：haikang

**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。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 8 月 26 日 17:04  
收件人: Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-12056-K4T1Q7] % TAM-海康威视用户反馈使用触摸屏或写字板写字导致系统卡死 % 初次响应 CMIT:0001127

刘健 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 危亮。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-12056-K4T1Q7 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”。

---

CONFIDENTIALITY NOTICE: This electronic message is intended to be viewed only by the individual or entity to whom it is addressed. It may contain information that is privileged, confidential and exempt from disclosure under applicable law. Any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited without our prior permission. If the reader of this message is not the intended recipient, or the employee or agent responsible for delivering the message to the intended recipient, or if you have received this communication in error, please notify us immediately by return e-mail and delete the original message and any copies of it from your computer system. For further information about Hikvision company, please see our website at [www.hikvision.com](http://www.hikvision.com)