

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：

V2020-L 系统在使用过程中出现蓝屏问题。

案例分析：

MEMORY1210.DMP – 根据目前的 dump 中 Call Stack 结构，与 vwifimf.sys 问题很相似。但 Call Stack 中无法找到正在处理的 NBL，只能看到 Next NBL 内容损坏，pTOS 为 NULL。

MEMORY1215.DMP – 三方 IO 驱动 hwusbclient.sys 在进行 IO 操作时引发蓝屏问题。

案例进展：

hwusbclient.sys 已交由华为云桌面支持工程师处理，另外由于目前暂无法在客户生产机器上开启 special pool 和 NBL trace，暂时归档案例。

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 12 月 15 日 15:06

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05309-G8J4P8] % |P2|ICBC|V2020-L 蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001571

吴先生，您好

案例分析：

根据目前的 dump 中 Call Stack 结构，与 vwifimf.sys 问题很相似。但 Call Stack 中无法找到正在处理的 NBL，只能看到 Next NBL 内容损坏，pTOS 为 NULL。

建议操作：

由于本 Dump 未能记录完整的 NBL，建议按照以下步骤开启 NBL 跟踪以及 special pool，以便在 dump 中记录更多的信息。

注意：建议在可复现问题的测试机上进行如下操作后收集 dump 日志。在之前案例处理过程中，发现有三方软件编写不规范造成启用 special pool 后计算机频繁蓝屏的现象，因此不建议在客户生产机器上进行如下操作。

一、开启 NBL Trace

1) 以管理员身份运行命令提示符，运行如下命令：

```
reg add "HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\NDIS\Parameters" /t  
REG_DWORD /v TrackNblOwner /d 4 /f
```

2) 运行 regedit，确认 HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\NDIS\Parameters 界面 TrackNblOwner 是否设置成功

二、启用 special pool

1) 同时按下 Windows+R，运行命令 verifier，打开 Driver Verifier Manager

2) 选择“创建标准设置”

3) 选择“从一个列表中选择驱动程序名”

4) 选中 nwifi.sys，并以“提供程序”排列，勾选非 Microsoft Corporation 的其他第三方驱动（网卡 Netwtw10，vwifimf 的驱动等）

5) 点击完成

6) 重启机器生效

Dump 日志

# Child-SP	RetAddr	Call Site
00 fffff800`0a081078	fffff800`20549513	0x0
01 fffff800`0a081080	fffff800`2054d66d	nwifi!Dot11SendCompletion(struct
_NET_BUFFER_LIST * pNdisPacket = 0x00000000`00000000, int ndisStatus = 0n0)+0x4b		

```
02 ffff800`0a0810c0 ffff800`1cfa6a13   nwifi!Pt6SendComplete(struct _ADAPT * pAdapt
= 0xffff800`1e1c1e28, struct _NET_BUFFER_LIST * pNetBufferLists = <Value unavailable
error>, unsigned long SendCompleteFlags = 0x1e1c1e28)+0x1d
03 ffff800`0a0810f0 ffff800`1cfa1efd   ndis!ndisCallSendCompleteHandler(void *
ObjectHandle = <Value unavailable error>, <function> * Handler = 0xffff800`2054d650,
void * Context = <Value unavailable error>, struct _NET_BUFFER_LIST * Nbls = <Value
unavailable error>, unsigned long Port = 0, unsigned long NumNbls = 0, unsigned long
Flags = 1)+0x33
```

```
0: kd> dt ffff878a`972352e0 DOT11_PACKET_CONTEXT
```

```
nwifi!DOT11_PACKET_CONTEXT
```

```
+0x000 pVElan      : 0xffff800`2054e6f0 _VELAN
+0x008 pMacStateEntry : 0xffff878a`95ed5010 DOT11_MAC_STATE_ENTRY
+0x010 uPriority    : 0x9b1d09c0
+0x014 QoSInfo     : _DOT11_QOS_SEND_INFO
+0x018 pvEthernetMediaSpecificInfo : 0xffff800`2054e6b0 Void
+0x020 bExcludeWEP : 0n-1779609584
+0x024 bDefaultKeyAllowed : 0n-30838
+0x028 pTOS        : (null)
+0x030 CmplArray   : [16] DOT11_COMPLETION_STACK_ENTRY
+0x1b0 SendExt     : _DOT11_SEND_CONTEXT
+0x1b0 ExtSTASendExt : DOT11_EXTSTA_SEND_CONTEXT
+0x200 ExtV2       : _DOT11_SEND_EXTENSION_INFO_V2
+0x206 ucExtRates  : [247] ""
+0x1b0 RecvExt     : _DOT11_RECV_CONTEXT
+0x1b0 ExtSTARRecvExt : DOT11_EXTSTA_RECV_CONTEXT
```

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 12 月 10 日 17:52

收件人: '吴毓杰' <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05309-G8J4P8] % |P2|ICBC|V2020-L 蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001571

吴先生, 您好

根据目前的 dump 信息, 初步分析结果如下:

案例分析:

- 1) 目前 LiYue 登录云桌面蓝屏 Dump 为 Mini dump, 无法看到具体内容信息。根据之前电话沟通的结果, 已配置 Full Dump 等待蓝屏复现。
- 2) 祥总蓝屏 Dump 中, 目前看到 Call Stack 信息与之前 vwifimf.sys 问题基本一致, 但仍需时间对 Dump 进行分析确认。分析完成后我将与您电话沟通。

建议操作:

等待 Li Yue 机器新发生蓝屏并将生成的 Full Dump 上传。

STACK_TEXT:

```
ffff800`0a081078 fffff800`20549513 : 00000000`00000000 ffff878a`965242a0
00000000`00000000 fffff800`1e1c1f92 : 0x0
ffff800`0a081080 fffff800`2054d66d : ffff878a`97235070 fffff800`0a0811d9 fffff800`2054d650
ffff878a`95ec89a0 : nwifi!Dot11SendCompletion+0x4b
ffff800`0a0810c0 fffff800`1cfa6a13 : fffff800`1e1c1e28 fffff800`0a0811d9 fffff800`1e1c1e28
ffff800`0a0811b0 : nwifi!Pt6SendComplete+0x1d
ffff800`0a0810f0 fffff800`1cfa1efd : ffff878a`95cdd793 fffff800`00000000 ffff878a`95f9e180
ffff800`0000000d : ndis!ndisCallSendCompleteHandler+0x33
```

ffff800`0a081130 fffff800`1f65593d : ffff878a`8cf8d1a0 ffff878a`96524030 ffff878a`92676010
ffff878a`96524000 : ndis!NdisMSendNetBufferListsComplete+0x26d
ffff800`0a081240 fffff800`1f622ef0 : ffff878a`92676010 fffff800`1ffad001 ffff878a`96524030
00000000`00000000 : wdiwifi!CPort::SendCompleteNetBufferLists+0xf5
ffff800`0a081290 fffff800`1f6174da : ffff878a`8e3657d0 00000000`0000ff00
ffff878a`97235070 00000000`00000000 : wdiwifi!CAdapter::SendCompleteNbl+0x11c
ffff800`0a081300 fffff800`1f6171f1 : ffff878a`8e3657d0 00000000`0000ffff ffff878a`8e365900
00000000`00000000 : wdiwifi!CTxMgr::CompleteNdisNbl+0xbe
ffff800`0a081360 fffff800`1f614395 : fffff800`1f6b2530 ffff878a`8e365900 ffff878a`8e365900
ffff800`1fff06a9 : wdiwifi!CTxMgr::CompleteNBLs+0x59
ffff800`0a0813a0 fffff800`1f607440 : fffff800`1f607430 fffff800`00000000 00000000`00000000
ffff800`20043c00 : wdiwifi!CTxMgr::TxTransferCompleteInd+0x5c9
ffff800`0a081460 fffff800`1ffac06a : ffff878a`96524030 ffff878a`97235070
00000000`00000000 fffff800`2031e2bb : wdiwifi!AdapterTxTransferCompleteInd+0x10
ffff800`0a081490 fffff800`2002e58e : 00000000`00000000 00000000`00000000
ffff878a`8798b420 fffff800`20336b00 : Netwtw10+0xc06a
ffff800`0a081580 fffff800`202d1015 : ffff878a`000000ff 00000000`000000aa
ffff878a`8e3b3b01 ffff878a`90112004 : Netwtw10+0x8e58e
ffff800`0a0816b0 fffff800`202d3671 : fffff800`0a08184f fffff800`0a081830
00000000`00000000 fffff800`0a08184f : Netwtw10+0x331015
ffff800`0a0816f0 fffff800`202f18b6 : 00000000`000000c5 ffff878a`8798b420
00000000`0000002c ffff878a`8e3b3b20 : Netwtw10+0x333671
ffff800`0a081780 fffff800`202c61ed : 000000af`acd3aefb 00000000`000000cf
000000af`acd3aefb ffff878a`8e3b3b20 : Netwtw10+0x3518b6
ffff800`0a0818f0 fffff800`202c27d3 : 00000000`00000001 00000000`00000091
ffff800`00000091 00000007`00000001 : Netwtw10+0x3261ed
ffff800`0a0819e0 fffff800`202c1352 : 00000000`00000000 00000000`00000000
00000000`00000000 00000000`00000000 : Netwtw10+0x3227d3

ffff800`0a081a40 fffff800`1cfb1f73 : ffff878a`8e4e31c0 fffff800`07c739f5 fffff800`0a081b59
ffff800`073c0004 : Netwtw10+0x321352
ffff800`0a081ab0 fffff800`1cfb2fcb : ffff878a`8b2b6a20 ffff878a`8e4e3928 ffff878a`8b2b7a60
00000000`00020000 : ndis!NdisQueuedMiniportDpcWorkItem+0x193
ffff800`0a081bc0 fffff800`072362fc : fffff800`0583cf80 ffff878a`8b2b7a60 fffff800`0583a180
00000000`00000000 : ndis!NdisPeriodicReceivesTimer+0xeb
ffff800`0a081c60 fffff800`0723593e : 00000000`00000006 00000000`00989680
ffff878a`a3532080 00000000`0000001a : nt!KiExecuteAllDpcs+0x2ec
ffff800`0a081da0 fffff800`073c4f25 : 00000000`00000000 fffff800`0583a180 ffffd585`fda1f4c0
ffff800`07cdcf80 : nt!KiRetireDpcList+0x1ae
ffff800`0a081fb0 fffff800`073c4d10 : 00000000`00000000 fffff800`07c74af6 00000000`7fffffff
ffffffff`ffffffff : nt!KxRetireDpcList+0x5
fffd585`fda1f400 fffff800`073c45d5 : 00007ff8`633bb128 fffff800`073c0071
00000000`00000001 ffffd585`fda1f4c0 : nt!KiDispatchInterruptContinue
fffd585`fda1f430 fffff800`073c0071 : 00000000`00000001 ffffd585`fda1f4c0 fffff800`07cdcf80
00000000`c0000034 : nt!KiDpcInterruptBypass+0x25
fffd585`fda1f440 00007ff8`632a642c : 00000000`00000001 00007ff8`633ba170
00007ff8`633bb128 00000000`00000025 : nt!KiInterruptDispatchNoLockNoEtw+0xb1

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2021 年 12 月 10 日 10:20
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05309-G8J4P8] % |P2|ICBC|V2020-L 蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001571

吴先生, 您好

如果 Dump 文件上传完毕, 请回复此邮件具体上传位置和 dump 名称。

上传完毕后我将与您电话沟通。

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 12 月 10 日 10:10

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05309-G8J4P8] % |P2|ICBC|V2020-L 蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001571

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-05309-G8J4P8 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”。