

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，此 case 目前正由易视通厂商排查问题，暂不需要进行跟进处理，此 case 将暂做归档处理，如后续有任何问题可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 11 月 3 日 17:24

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10108-L9S8H3] % |P2|ICBC|工行反馈桌面系统卡顿 % 初次响应
CMIT:0001894

许先生，您好：

如刚才电话沟通，由于收到您上传的应用 dump，因此当前 case 已重新开启。目前从该应用 dump 中并不能看出有任何异常：

audiodg.DMP：

ntdll!ZwWaitForMultipleObjects+0x14，表示当前 audiodg 正在等其他对象给他反馈，那么都有哪些对象呢，查看当前 handle 的进程，发现都是声卡自身的 dll：

```
Defaulted to export symbols for fmaudva.dll -  
Defaulted to export symbols for DolbyAPOv251.dll -  
Defaulted to export symbols for DolbyAPOv1ldp.dll -  
Defaulted to export symbols for FMAPO64.dll -  
Defaulted to export symbols for AUDIOKSE.dll -  
Defaulted to export symbols for combase.dll -  
...
```

查看驱动版本，也没有过低的版本：

```

0:002> !handle thread
start      end      module name
00007ffa`16e40000 00007ffa`1715c000 fmaudva (export symbols) fmaudva.dll
Loaded symbol image file: fmaudva.dll
Image path: C:\Windows\System32\fmaudva.dll
Image name: fmaudva.dll
Timestamp: Wed Mar 01 18:42:34 2023 (63FF2C1A)
Checksum: 0031D01D
ImageSize: 0031C000
File version: 12.1.6003.5921
Product version: 92.98.12.68
File flags: 0 (Mask 3F)
File OS: 40004 NT Win32
File type: 2.0 Dll
File date: 00000000.00000000
Translations: 0409.04b0
CompanyName: Fortemedia Corporation
ProductName: Windows (R) Win 11 driver
InternalName: SAMSoftAPOD11
OriginalFilename: FMAPO.Dll
ProductVersion: 92.98.12.68
FileVersion: 12.01.6003.5921
FileDescription: Fortemedia SAMSoft sAPO
LegalCopyright: Copyright (c) Fortemedia Corporation. All rights reserved.
0:002> !handle thread
ERROR: !handle: extension exception 0x80040205.
"Unable to evaluate expression 'thread'"
0:002> !handle thread
start      end      module name
00007ffa`2bcd0000 00007ffa`2be57000 FMAPO64 (export symbols) FMAPO64.dll
Loaded symbol image file: FMAPO64.dll
Image path: C:\Windows\System32\FMAPO64.dll
Image name: FMAPO64.dll
Timestamp: Wed Mar 01 18:43:36 2023 (63FF2C58)
Checksum: 00189642
ImageSize: 00187000
File version: 12.1.6003.5921
Product version: 92.99.12.68
File flags: 8 (Mask 3F) Private
File OS: 40004 NT Win32
File type: 2.0 Dll
File date: 00000000.00000000
Translations: 0409.04b0
CompanyName: Fortemedia Corporation
ProductName: Windows (R) Win 11 driver
InternalName: SAMSoftAPOD11
OriginalFilename: FMAPO.Dll

```

从您更新描述的现象来看，在使用易视通会议软件之后，可能会偶发出现这种情况，且持续一段该情况消失。一旦结束 E 视讯 CPU 占用将降低。所以这可以判断为是 E 视讯未正常关闭导致，需要 E 视讯厂商对此问题进行下一步排查。

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 10 月 26 日 10:33

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10108-L9S8H3] % |P2|ICBC|工行反馈桌面系统卡顿 % 初次响应
CMIT:0001894

许先生, 您好:

如刚才电话沟通, 由于用户目前无法复现此问题现象, 经您的同意, 此 case 做归档处理, 以下为案例总结, 请您知悉:

Case No: CAS-10108-L9S8H3

问题描述:

=====

用户反馈系统卡顿, “windows 音频设备图形隔离”进程导致 CPU 占用过高, 协助分析问题原因。

问题分析:

=====

如已定位至某个具体的进程, 在设备驱动更新至最新的情况下, 建议用户在出现此问题时, 记录发生问题的时间点, 详细问题现象, 抓取进程的应用 dump。

案例总结:

=====

以上, 经用户同意, 该 case 将做归档处理, 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 10 月 25 日 14:24

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10108-L9S8H3] % |P2|ICBC|工行反馈桌面系统卡顿 % 初次响应
CMIT:0001894

许先生，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 V2020-L 系统卡顿，cpu 占用过高的问题。

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：

为了之后的问题排查及日志收取工作，需要先和用户确认如下几个信息：

- 1, 该问题是偶发还是频繁发生？
- 2, 该问题是否有稳定复现的场景？如开关机，运行某个第三方软件，如没有稳定复现的步骤，最近一次发生该问题的场景是怎样的？
- 3, 最近一次发生该问题的时间点是什么时候？
- 4, 目前该问题只发生在这一台机器上么？
- 5, 如有怀疑的软件，请提供下名称及作用？

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 10 月 25 日 11:50

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10108-L9S8H3] % |P2|ICBC|工行反馈桌面系统卡顿 % 初次响应
CMIT:0001894

许翔 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-10108-L9S8H3 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”。