

许先生，您好：

如刚才电话沟通，由于用户电脑重装，近期末复现此问题，经您的确认，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-08703-Z8J9F8

问题描述：

=====

用户反馈 win10 政府版 1809 桌面系统，无法打开开始菜单，报错内存堆栈缓存溢出，请协助分析问题。

问题分析：

=====

经分析，在打开 UWP 应用开始菜单时，调用硬件驱动的版本过低，建议用户更新驱动后再次尝试。

问题总结：

=====

经用户确认，电脑已重装，近期末复现此问题，该问题做关闭处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 4 月 17 日 17:54

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08703-Z8J9F8] % |P2|ICBC|工行用户反馈 win10 桌面系统异常
报错问题 % 初次响应 CMIT:0001460

许先生, 您好:

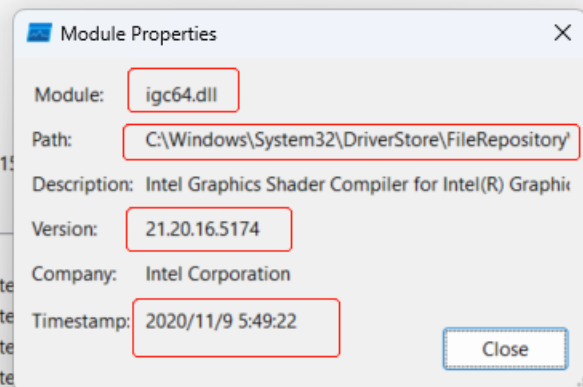
如刚才电话沟通, 有关 buffer overflow 的错误, 接下来对问题电脑需要您进行显卡及主板驱动的更新, 请在更新后查看是否仍有此问题。

Process Explorer



f Day	Process Name	PID	Operation	Path
03075	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\FileAssociation
03664	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\FileAssociation
11748	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
13023	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
24198	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\User Shell Fol
25005	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\User Shell Fol
39770	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
40312	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
00098	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
01159	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
32957	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
33540	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
53419	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
54139	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
76260	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
63420	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
29751	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
30852	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
97757	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\
98612	ShellExperienceHost.exe	9440	RegQueryValue	HKCU\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\CloudStore\Store\Cache\

PID:	9440	Architecture:	64-bit
Parent PID:	592	Virtualized:	False
Session ID:	1	Integrity:	
User:			
Auth ID:	00000000:000e078e		
Started:	2023/4/13 15:47:23	Ended:	2023/4/13 15:47:23
Modules:			
Module	Address	Size	Path
MrmCoreR.dll	0x7ffde7890000	0x106000	C:\Windows\System32\MrmCoreR.dll
Windows.UI.Shell.dll	0x7ffde7a40000	0x2f000	C:\Windows\System32\Windows.UI.Shell.dll
UserMgrProxy.dll	0x7ffde8bd0000	0x49000	C:\Windows\System32\UserMgrProxy.dll
usermgrcli.dll	0x7ffde91b0000	0x15000	C:\Windows\System32\usermgrcli.dll
policymanager.dll	0x7ffde9200000	0x88000	C:\Windows\System32\policymanager.dll
igc64.dll	0x7ffde9a80000	0x115d000	C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\igdlh64.inf_amd64_2120165174\igc64.dll
OneCoreUAPCommonProxyStub.dll	0x7ffdead70000	0x73f000	C:\Windows\System32\OneCoreUAPCommonProxyStub.dll
igd10iumd64.dll	0x7ffdeb8a0000	0x175c000	C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\igdlh64.inf_amd64_2120165174\igd10iumd64.dll
CoreUIComponents.dll	0x7ffdee470000	0x322000	C:\Windows\System32\CoreUIComponents.dll



由于当前问题为开始菜单点击时报“堆栈溢出”的错误，而本质上开始菜单属于 UWP 应用，其运行需要借助硬件驱动的渲染，因此该问题目前指向驱动版本过低的问题。请根据问题电脑型号在官网对其驱动进行更新，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 4 月 12 日 15:38
收件人: 许翔 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08703-Z8J9F8] % |P2|ICBC|工行用户反馈 win10 桌面系统异常报错问题 % 初次响应 CMIT:0001460

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 win10 政府版 1809 桌面系统，在输入账户密码时异常报错，请协助分析问题。

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：

根据以往案例经验，有关“基于堆栈的缓冲区溢出”问题，通常发生在应用程序申请的内存段在运行自身代码时写入超出已申请堆栈区空间的内存数据时导致，进而应用程序发生意外导致的报错。结合您当前遇到的问题，即在登录过程中，explorer.exe 应用程序尝试写入了超出最初申请的内存空间的数据而导致报错。这种错误并非致命，系统应用也通常对于例外进行处理，而不会导致系统崩溃。

综上所述，请从以下几个可能考虑此问题：

- 1, 检查 WER (windows error reporting service) 服务是否运行，如运行，请禁用该服务。
- 2, 基于系统应用 explorer 的运行逻辑（登录期间），不排除因系统更新导致发生变化，因此如该问题每次登录必现，请考虑今天是否安装系统补丁，如正常安装，可考虑卸载后查看。
- 3, 有关您提到的进入系统后无法点击“开始”菜单的问题；由于“开始”菜单属于 UWP 应用，请检查进程中是否有“ShellExperienceHost.exe”，如该进程并未正常启动，请至该文件的完整路径下双击执行可执行 exe 文件。

RuntimeBroker.exe	13508	正在运行
RuntimeBroker.exe	13436	正在运行
RuntimeBroker.exe	16128	正在运行
RuntimeBroker.exe	8108	正在运行
RuntimeBroker.exe	14988	正在运行
RuntimeBroker.exe	14144	正在运行
SangforPromoteService.exe	5804	正在运行
SangforPWEx.exe	5748	正在运行
SangforUDProtectEx.exe	10268	正在运行
SearchHost.exe	13008	已挂起
SearchIndexer.exe	13968	正在运行
SearchProtocolHost.exe	4664	正在运行
Secure System	108	正在运行
SecurityHealthService.exe	6792	正在运行
services.exe	768	正在运行
SgrmBroker.exe	5484	正在运行
SGTool.exe	9328	正在运行
ShadowBot.ChromeBridge.e...	8696	正在运行
ShadowBot.ChromeBridge.e...	1772	正在运行
ShellExperienceHost.exe	15852	已挂起
sihost.exe	6256	正在运行
smartscreen.exe	13836	正在运行
smss.exe	588	正在运行

- 4, 关于您提到的“windows 许可证管理器服务”错误, 也是与 UWP 应用相关的, 因此请检查该服务是否正常启用, 确保其正常运行查看是否还有什么问题。

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 <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 4 月 12 日 14:39

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08703-Z8J9F8] % |P2||CBC|工行用户反馈 win10 桌面系统异常报错问题 % 初次响应 CMIT:0001460

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-08703-Z8J9F8 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”。