

许先生，您好：

感谢您的回复，经您的确认，当前问题已解决，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-08315-T3P9K6

问题描述：

=====

用户反馈系统待机后无法唤醒，此问题为必现问题，只要待机至系统黑屏后便卡死。

问题分析：

=====

经 dump 分析，此问题系 **Asiainfo Security** 的 **TMBMSRV.exe** 占有 dxg 驱动，进而系统 hang 住，导致 dwm 进程无法展示桌面。需要用户更新或卸载 Asiainfo Security 解决此问题。

问题总结：

=====

经用户确认，目前问题已解决，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: win10 技术支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2023 年 3 月 7 日 15:50

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号:CAS-08315-T3P9K6] %|P2|ICBC|工行用户反馈系统待机后无法唤醒% 案例重新分配 CMIT:0001671

此问题已解决, 江老师已整改, 目前已解决。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心(珠海)

许翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023-03-02 17:03:03

收件人: "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号:CAS-08315-T3P9K6] %|P2|ICBC|工行用户反馈系统待机后无法唤醒% 案例重新分配 CMIT:0001671

许先生，您好：

查看您上传的两个 dump，问题基本一致，均是在机器唤醒阶段，dwm 未将桌面成功展示，引发的黑屏现象。

具体分析如下：

查看堆栈信息，问题发生在 dxg 驱动上，而该驱动属于系统驱动。

#	Child-SP	Return	Call Site
0	ffff9b8856d4db20	fffff8031e994e06	nt!KiSwapContext+0x76
1	ffff9b8856d4dc60	fffff8031e9945fb	nt!KiSwapThread+0x2c6
2	ffff9b8856d4dd30	fffff8031e993d1f	nt!KiCommitThreadWait+0x13b
3	ffff9b8856d4ddd0	fffff8071bc6acad	nt!KeWaitForSingleObject+0x1ff
4	ffff9b8856d4deb0	fffff8071bc64b82	dxgmms2!VIDMM_GLOBAL::WaitForFences+0x28d
5	ffff9b8856d4dfd0	fffff8071bc5fab1	dxgmms2!VIDMM_GLOBAL::QueueDeferredCommand+0x1c2
6	ffff9b8856d4e060	fffff8071bc69266	dxgmms2!VIDMM_GLOBAL::VidMmMapGpuVirtualAddressInternal+0x241
7	ffff9b8856d4e1c0	fffff8071bc031b9	dxgmms2!VIDMM_GLOBAL::VidMmMapGpuVirtualAddress+0xa6
8	ffff9b8856d4e210	fffff8071b9cdac2	dxgmms2!VidMmMapGpuVirtualAddress+0x19
9	ffff9b8856d4e250	fffff8071b9d227e	dxgkrnl!DXGDEVICE::CreateAllocation+0x20b2
a	ffff9b8856d4e520	fffff8071b9b3b78	dxgkrnl!DXGDEVICE::CreateStandardAllocation+0x2f6
b	ffff9b8856d4e870	fffff88b7a6aa950	dxgkrnl!DxgkCddCreateAllocation+0x268
c	ffff9b8856d4ebb0	fffff88b7a6a9194	cdd!CDDPDEV::CreateAllocation+0x190
d	ffff9b8856d4ed10	fffff88b7a6a967e	cdd!CddBitmapHw::RecreateDeviceAllocations+0xc4
e	ffff9b8856d4eda0	fffff88b7a6a9d60	cdd!CddBitmapHw::InitBitmap+0x8e
f	ffff9b8856d4edd0	fffff88b79009100	cdd!DrvCreateDeviceBitmapEx+0x2d0
10	ffff9b8856d4ef00	fffff88b79097000	win32kfull!hsurfCreateCompatibleSurface+0x24c
11	ffff9b8856d4f010	fffff88b79074e5b	win32kfull!GreCreateCompatibleBitmapInternal+0x264
12	ffff9b8856d4f180	fffff88b790753fa	win32kfull!CreateOrGetRedirectionBitmap+0x1d7

13 ffff9b8856d4f230 fffff88b7907b78e win32kfull!SetRedirectedWindow+0xc6
14 ffff9b8856d4f2a0 fffff88b790c3bba win32kfull!_SetLayeredWindowAttributes+0x8e
15 ffff9b8856d4f370 fffff88b79076022 win32kfull!ComposeWindow+0x8a
16 ffff9b8856d4f3a0 fffff88b79075d62 win32kfull!ComposeWindowIfNeeded+0x5e

进而查看 system 进程，会发现部分可疑线程

System	4	ffff9f0bd5e41700	284	Waiting	18m:48.875	Executive	
System	4	ffff9f0bd5e44700	288	Waiting	18m:44.359	Executive	
System	4	ffff9f0bd5e6b700	20c	Waiting	10m:40.059	Executive	
System	4	ffff9f0bd5eb0700	290	Waiting	1m:04.171	WrLpcReply	Message queued to TMBMSRV.exe (0n8796)
System	4	ffff9f0bd5ade040	294	Waiting	1m:05.500	WrLpcReceive	
System	4	ffff9f0bd81a1040	2a8	Waiting	18m:48.593	Executive	
System	4	ffff9f0bd819f040	2ac	Waiting	18m:48.593	Executive	
System	4	ffff9f0bd739b040	2b0	Waiting	359ms	Executive	
System	4	ffff9f0bd75d7700	2c4	Waiting	8m:45.453	Executive	
System	4	ffff9f0bd7349700	2cc	Waiting	18m:46.968	Executive	
System	4	ffff9f0bd75f9040	2d0	Waiting	18m:46.953	Executive	
System	4	ffff9f0bd75fb040	2d4	Waiting	18m:46.953	Executive	
System	4	ffff9f0bd75fd040	2d8	Waiting	18m:46.953	Executive	
System	4	ffff9f0bd75ff040	2dc	Waiting	18m:46.953	Executive	
System	4	ffff9f0bd7344040	2e0	Waiting	18m:46.953	Executive	
System	4	ffff9f0bd7346040	2e4	Waiting	18m:46.953	Executive	
System	4	ffff9f0bd7348700	2e8	Waiting	18m:46.953	Executive	
System	4	ffff9f0bd75f5040	2ec	Waiting	18m:46.937	Executive	
System	4	ffff9f0bd75f4040	2f0	Waiting	18m:46.937	Executive	
System	4	ffff9f0bd75ff040	2f4	Waiting	18m:46.937	Executive	
System	4	ffff9f0bd75ff2040	2f8	Waiting	18m:46.937	Executive	
System	4	ffff9f0bd75ff1040	2fc	Waiting	18m:46.937	Executive	
System	4	ffff9f0bd75ff0040	300	Waiting	18m:46.937	Executive	
System	4	ffff9f0bd5b3b700	304	Waiting	406ms	Executive	
System	4	ffff9f0bd7593280	358	Waiting	18m:45.593	WrPageOut	
System	4	ffff9f0bd7975080	388	Waiting	1m:41.546	WrQueue	
System	4	ffff9f0bd7807700	38c	Waiting	33s.296	Executive	
System	4	ffff9f0bd79ff700	390	Waiting	45s.140	WrLpcReply	Message queued to TMBMSRV.exe (0n8796)
System	4	ffff9f0bd79a23c0	394	Waiting	18m:44.656	Executive	
System	4	ffff9f0bd79a06c0	398	Waiting	1m:22.531	Executive	
System	4	ffff9f0bd7d7c700	39c	Waiting	1m:23.031	Executive	
System	4	ffff9f0bd7d9a700	3a0	Waiting	14m:15.234	Executive	
System	4	ffff9f0bd7dab080	3dc	Waiting	1m:05.312	WrQueue	
System	4	ffff9f0bd7e16080	19c	Waiting	1m:16.156	Executive	

查看该线程的堆栈信息，发现 dxg 相关的线程最终等在 tmcomm 这个驱动上，且被 Asiainfo

Security 的 TMBMSRV.exe 占有。

System (ffff9f0bcf8b2040) fffff8b79ff700 4.390 Os 109ms 1304

WrLpcReply 45s.140 Waiting

WaitBlockList:

Object	Type	Other Waiters	Info
ffff9f0bd79ffd48	Semaphore	0	Limit: 1
LPC Msg	ServerProcess	ServerThread	
ffffca8a87bbece0	TMBMSRV.exe	(ffff9f0bda355580)	Message Queued

Call Site

0 nt!KiSwapContext+0x76

1 nt!KiSwapThread+0x2c6

2 nt!KiCommitThreadWait+0x13b

3 nt!KeWaitForSingleObject+0x1ff

4 nt!AlpcpWaitForSingleObject+0x2a

5 nt!AlpcpSignalAndWait+0x17b

6 nt!AlpcpReceiveSynchronousReply+0x56

7 nt!AlpcpProcessSynchronousRequest+0x372

8 nt!LpcpRequestWaitReplyPort+0x86

9 nt!NtRequestWaitReplyPort+0x6e

a nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x13

b nt!KiServiceLinkage+0x0

c tmcomm!KmSetCommPortAPIs+0x7f1

d tmcomm!InitKmLPC+0x23d

e tmcomm!KmCallUmEx+0x26

f tmactmon+0xb487

10 tmactmon+0xbb92

11 tmactmon+0xc59b

12 tmactmon+0xc33a

13 tmevtmgr!TMEvtCommunicateRoutine+0x2503

14 tmevtmgr!TMEvtCommunicateRoutine+0x1996

15 nt!ObpCallPreOperationCallbacks+0xfa

16 nt!ObpPreInterceptHandleCreate+0x9b

17 nt!ObpCreateHandle+0x9bc

18 nt!ObOpenObjectByPointer+0xc3

19 nt!PsOpenProcess+0x2ad

1a nt!NtOpenProcess+0x23

1b nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x13

1c nt!KiServiceLinkage+0x0
1d dxgmms2!VIDMM_GLOBAL::SendWnfNotificationToProcess+0x7f
1e dxgmms2!VIDMM_GLOBAL::SendTrimWnf+0x6b
1f dxgmms2!VIDMM_GLOBAL::HandleTrimWnf+0x463
20 dxgmms2!VIDMM_WORKER_THREAD::Run+0x1e18
21 dxgmms2!VidMmWorkerThreadProc+0x9
22 nt!PspSystemThreadStartup+0x47
23 nt!KiStartSystemThread+0x16

根据上述发现, 建议**升级或者卸载 Asaiinfo Security 这个软件**. 然后验证下是否还有无法唤醒的问题. 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 3 月 1 日 10:07
收件人: '许翔' <windowsserversupport@sdicb.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-08315-T3P9K6] %P2|ICBC|工行用户反馈系统待机后无法唤醒% 案例重新分配 CMIT:0001671

许先生, 您好:

收到工行技术支持邮箱变更的通知, 现将邮件重新发一下给您, 请您参照以下内容指导用户, 另已将日志收集工具上传至 FTP 的/upload/CAS-08315-T3P9K6 位置, 请您知悉, 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 2 月 28 日 11:02
收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-08315-T3P9K6] %P2|ICBC|工行用户反馈系统待机后无法唤醒% 案例重新分配 CMIT:0001671

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:

用户反馈系统待机后无法唤醒, 此问题为必现问题, 只要待机至系统黑屏后便卡死。

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:

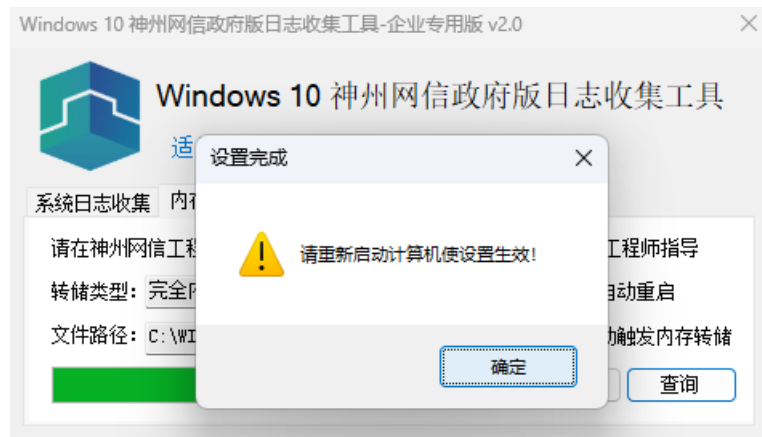
请您使用附件 CMGELogCollectorV2.zip, 配置手动触发 dump, 方法如下:

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。

● 点击“内存转储配置”标签，勾选“我已得到神州网信工程师指导”项后，再勾选“设置手动触发内存转储”项



● 点击“设置”按钮，进行设置，完成后重启计算机使设置生效。



问题复现：

待出现所述问题系统卡死后，通过“按住左 shift 键 + 右 shift 键不放，再连接两次波浪号键“~”（Esc 下方）”的方式触发 NMI 蓝屏，之后将 c:\windows\memory.dmp 回传给我，用于分析。

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: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 2 月 28 日 9:43

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-08315-T3P9K6] %|P2|ICBC|工行用户反馈系统待机后无法唤醒% 案例重新分配 CMIT:0001671

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码: [CAS-08315-T3P9K6](#)

案例等级: P2

案例描述: Support 邮箱收到工行接口人许翔发来邮件，反馈系统待机后无法唤醒，相关日志已上传。

申请开启 P2 案例。

邮件内容如下，原邮件请见注释。

=====

等级: P2

ID:33772490

问题描述: 待机后无法唤醒，相关日志已通过外网发送。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

创建人: 周明远

创建时间: 2023/2/28 9:06

-
此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.