

杜先生, 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:

中再保险有一台设备最近蓝屏 2 次了, 重启应该可以恢复。希望分析问题原因。

案例进展:

用户表示目前蓝屏问题不再复现, 期间更新过 BIOS 版本。

从 Dump 文件 Bugcheck 看, 触发问题的原因是引用了无效的系统内存, 操作的驱动是 dxgmms2.sys, DirectX Graphics 相关驱动, 怀疑与显卡驱动相关。

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: 2022 年 1 月 29 日 10:37

收件人: 'duyanhui_o@chinare.com.cn' <duyanhui_o@chinare.com.cn>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05641-N3N3G3] % TAM-中再保险蓝屏问题分析 % 初次响应
CMIT:0001355

杜先生, 您好

很高兴与您电话沟通。

问题定义:

中再保险有一台设备最近蓝屏 2 次了, 重启应该可以恢复。希望分析问题原因。

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。

案例分析:

从 Dump 文件 Bugcheck 看，触发问题的原因是引用了无效的系统内存，操作的驱动是 dxgmmms2.sys。

建议操作:

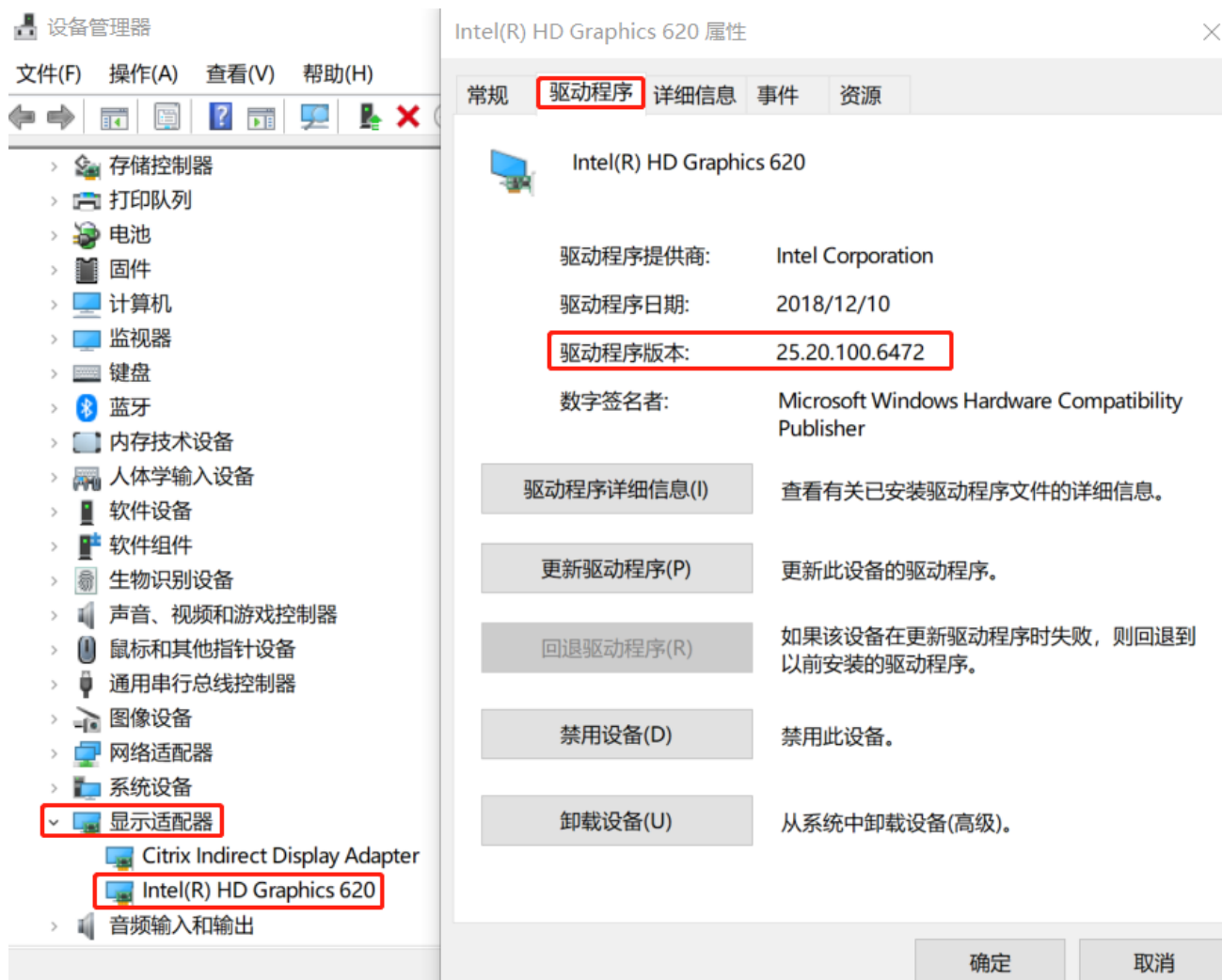
由于此文件是 DirectX Graphics 相关驱动，建议您查看其他同型号、无蓝屏问题计算机的显卡驱动版本，对比当前问题机器版本是否有区别，并安装稳定版本的驱动程序。如果安装后仍有蓝屏问题，请回复此邮件。

具体方法如下：

- 1) 右键点击开始按钮，选择“设备管理器”



- 2) 查看“显示适配器” – 显卡 – “驱动程序”，查看“驱动程序版本”（注意小版本号）



如果版本不一样，建议将现有问题机器的显卡驱动卸载并安装稳定版本的驱动。

Dump 分析:

Bugcheck details

=====

PAGE_FAULT_IN_NONPAGED_AREA (50)

Invalid system memory was referenced. This cannot be protected by try-except.

Typically the address is just plain bad or it is pointing at freed memory.

Arguments:

Arg1: ffff860f70ac4000, memory referenced.

Arg2: 0000000000000000, value 0 = read operation, 1 = write operation.

Arg3: fffff80358c3910e, If non-zero, the instruction address which referenced the bad memory

address.

Arg4: 0000000000000002, (reserved)

2: kd> db ffff860f70ac4000

ffff860f70ac4000 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

ffff860f70ac4010 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

ffff860f70ac4020 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

ffff860f70ac4030 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

ffff860f70ac4040 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

ffff860f70ac4050 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

ffff860f70ac4060 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

ffff860f70ac4070 ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??-?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ?? ??????????????????

2: kd> !address fffff80358c3910e

Mapping user range ...

Mapping system range ...

Mapping non addressable range ...

Mapping page tables...

Mapping hyperspace...

Mapping HAL reserved range...

Mapping User Probe Area...

Mapping system shared page...

Mapping system cache working set...

Mapping loader mappings...

Mapping system PTEs...

Mapping system paged pool...

Mapping session space...

Mapping dynamic system space...

Mapping PFN database...

Mapping non paged pool...

Mapping VAD regions...

Mapping module regions...

Mapping process, thread, and stack regions...

Mapping system cache regions...

Usage:	Module
Base Address:	fffff803`58ba0000
End Address:	fffff803`58c77000
Region Size:	00000000`000d7000
VA Type:	BootLoaded
Module name:	dxgmms2.sys
Module path:	[\SystemRoot\System32\drivers\dxgmms2.sys]

2: kd> !vm dxgmms2

Browse full module list

start	end	module name
fffff803`58ba0000	fffff803`58c77000	dxgmms2 # (pdb symbols) c:\symbols\dxgmms2.pdb\727FFB8F190404CA5F85387D7857B69A1\dxgmms 2.pdb

Loaded symbol image file: dxgmms2.sys

Mapped memory image file: c:\symbols\dxgmms2.sys\673DF6B9d7000\dxgmms2.sys

Image path: \SystemRoot\System32\drivers\dxgmms2.sys

Image name: dxgmms2.sys

Browse all global symbols functions data

Image was built with /Brepro flag.

Timestamp: 673DF6B9 (This is a reproducible build file hash, not a timestamp)

Checksum: 000D81AD

ImageSize: 000D7000

File version: 10.0.17763.2237

Product version: 10.0.17763.2237

File flags: 0 (Mask 3F)

File OS: 40004 NT Win32

File type: 3.7 Driver

File date: 00000000.00000000

Translations: 0409.04b0

Information from resource tables:

CompanyName: Microsoft Corporation

ProductName: Microsoft® Windows® Operating System

InternalName: dxgmms2.sys

OriginalFilename: dxgmms2.sys

ProductVersion: 10.0.17763.2237

FileVersion: 10.0.17763.2237 (WinBuild.160101.0800)

FileDescription: DirectX Graphics MMS

LegalCopyright: © Microsoft Corporation. All rights reserved.

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: 2022 年 1 月 29 日 9:33

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05641-N3N3G3] % TAM-中再保险蓝屏问题分析 % 初次响应

CMIT:0001355

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 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-05641-N3N3G3 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”。