

Hi, 吴先生:

感谢您的回复, 鉴于目前用户暂未收集到相关 dump 日志, 无法进行下一步分析。经您的同意, 此 case 将暂做归档处理, 待用户复现问题并收集到相关 dump 日志后, 可随时与我联系进行下一步操作, 请知悉:

Case No: CAS-02866-G2R6X2

问题描述:

=====

用户反馈使用 V2020-L 时 explorer.exe 不定期出现堆栈溢出的弹框信息

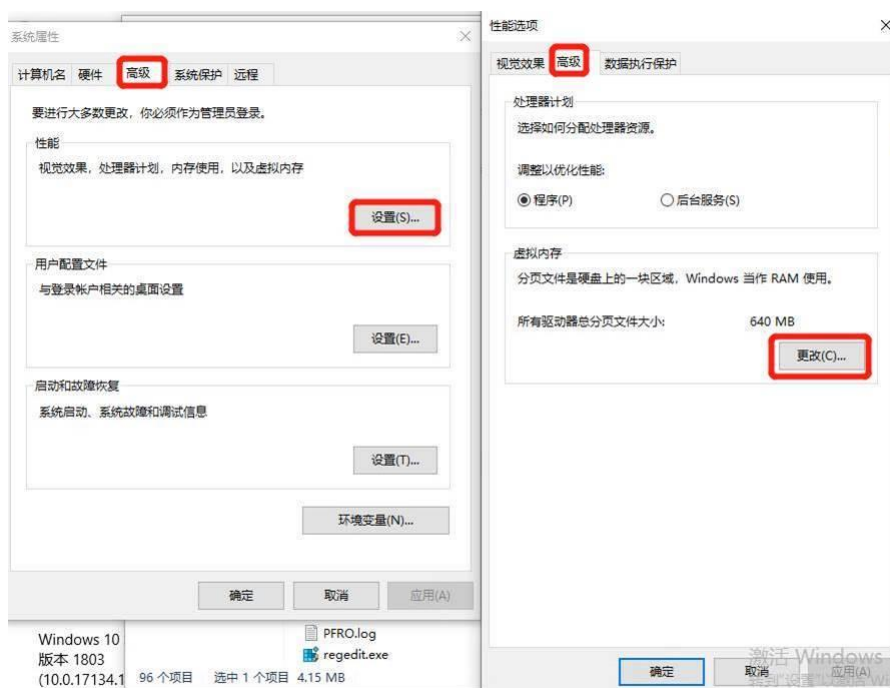
问题分析:

=====

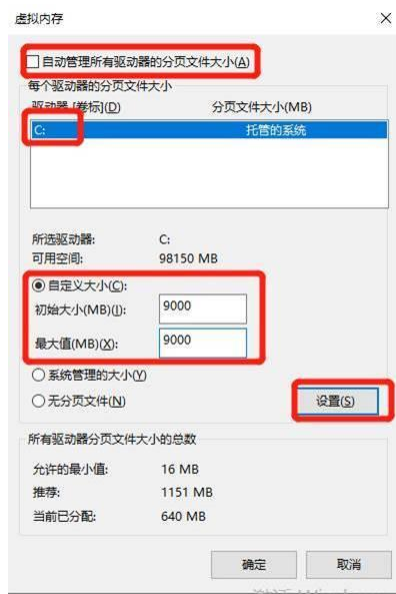
为排查此问题, 请用户按照以下方式配置系统 dump 信息, 并待问题复现时, 触发蓝屏收集 dump 日志。

首先检查 C 盘剩余空间是否足够 (大于 10G), 并确保如下设置已正常配置:

1. 按 Win+R, 在运行窗口输入“sysdm.cpl”, 在打开的“系统属性”页面, 切换至“高级”选项卡, “性能”框内点击设置-高级-更改



在“虚拟内存”页面，做如下配置，点击设置后，再点击确定：



返回“系统属性”的“高级”页面，选择“启动和故障恢复”框里的设置



确保设置与下图一致



2, 修改注册表键值:

PS/2 键盘使用如下配置:

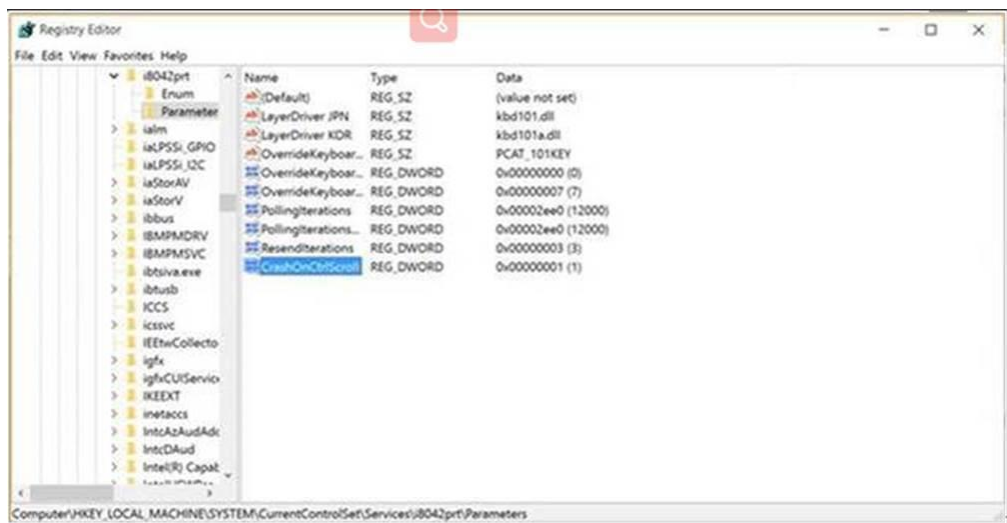
Set the keyboard type to: Enable.

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\ \Parameters]

Key name: CrashOnCtrlScroll

Key type: DWORD32

Key value: 00000001



USB 键盘使用如下配置：

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\kbdhid\Parameters]

Key name: CrashOnCtrlScroll

Key type: DWORD32

Key value: 00000001

3, 上述变更需要重启计算机以生效。

4, 问题发生时, 请用键盘触发 dump: 右边的 ctrl 键按住不放, 连接两次 scroll lock 键。系统会触发蓝屏。

5, Dumping 至 100%后, 电脑将自动重启。dump 文件存储在 C:\WINDOWS\memory.dmp。

问题总结:

=====

鉴于目前用户暂未收集到相关 dump 日志, 无法进行下一步分析。经用户同意, 此 case 将暂做归档处理, 待用户复现问题并收集到相关 dump 日志后, 可随时与我联系进行下一步操作。

以上，如您后续有任何问题，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.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: win10sup@sdicbc.com.cn <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2020 年 11 月 27 日 11:14
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; chensl@sdicbc.com.cn; Liu Wei
<liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan
<wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>;
[wanhh@sdicbc.com.cn](mailto:wanh@sdicbc.com.cn); zhanjian@sdicbc.com.cn
主题: 答复: 回复: 回复: 回复: 转发: 回复: [案例号: CAS-02866-G2R6X2] % |P3|CBC|
升级 V2020-L 经常提示报错 % 初次响应 CMIT:0001859

李工，目前该 case 暂时挂起。待用户后续复现问题后再提供日志分析，谢谢。

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>
收件人: "[wanhh@sdicbc.com.cn](mailto:wanh@sdicbc.com.cn)" <[wanhh@sdicbc.com.cn](mailto:wanh@sdicbc.com.cn)>
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "chensl@sdicbc.com.cn" <chensl@sdicbc.com.cn>; "Liu Wei"
<liuwei@cmgos.com>; "Qi Feng" <qifeng@cmgos.com>; "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>; "Wang Wenlei"
<wangwl@cmgos.com>; "win10sup@sdicbc.com.cn" <win10sup@sdicbc.com.cn>; "zhanjian@sdicbc.com.cn"
<zhanjian@sdicbc.com.cn>
日期: 2020/11/27 09:29
主题: 答复: 回复: 回复: 回复: 转发: 回复: [案例号: CAS-02866-G2R6X2] % |P3|CBC|升级 V2020-L 经常提示报错 % 初次
响应 CMIT:0001859

万先生，您好：

感谢您的回复，想了解一下没有收集到日志是近期没有发生问题还是按配置完成后发生问题但键盘没有触发蓝屏呢？

为了更好的处理您说的蓝屏问题，建议您重新上报案例单独跟踪处理，蓝屏问题的引发原因很多，分析此类问题也需要对应的日志及 dump 文件才能进行下一步操作。

目前此 case 还是专注在弹框问题上，因此与您核实下近期的进度：

- 1, 是否还存在 explorer.exe 的堆栈溢出弹框。
- 2, 是否成功配置系统 dump 及键盘触发蓝屏的注册表键值。
- 3, 若配置完成，是否在问题复现时可以使用键盘触发并成功收集 dump 日志。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: wanh@sdicbc.com.cn <wanh@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 11 月 26 日 11:12

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

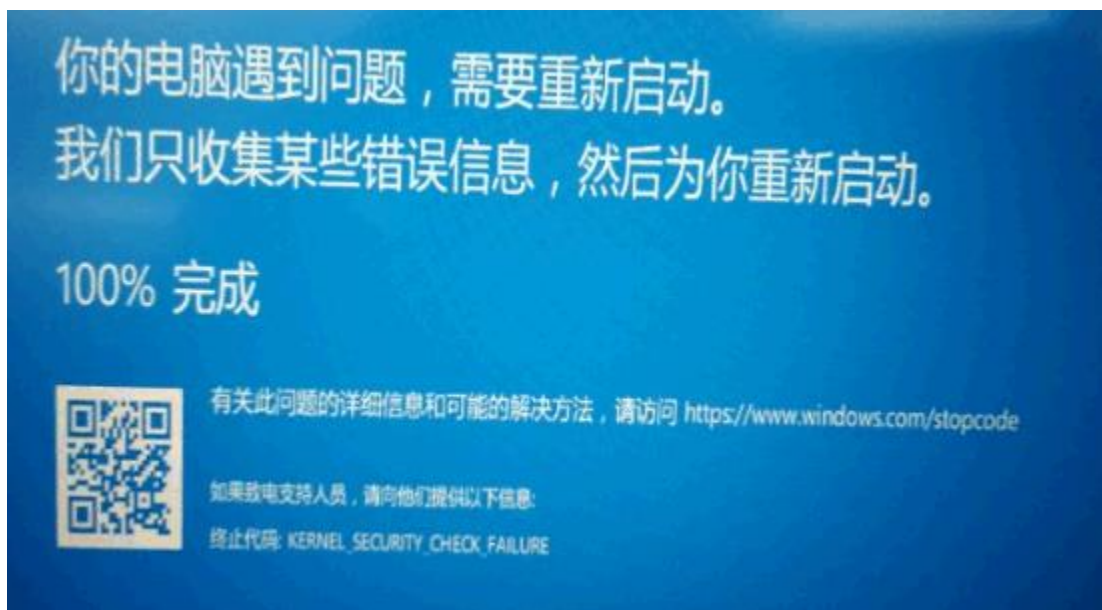
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; chensl@sdicbc.com.cn; Liu Wei

<liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <gifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>;

Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; win10sup@sdicbc.com.cn; zhanjian@sdicbc.com.cn

主题: 答复: 回复: 回复: 回复: 转发: 回复: [案例号: CAS-02866-G2R6X2] % |P3|CBC|升级
V2020-L 经常提示报错 % 初次响应 CMIT:0001859

最近没有收集到你说的日志，但是电脑又出现了蓝屏现象



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.

-

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.