

洪先生，您好：

如刚才电话沟通，了解到目前在更新亚信之后，未发生蓝屏情况，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-05889-G0H2C4

问题描述：

=====

用户反馈联想 T14s 笔记本进入睡眠状态后，恢复的时候就会蓝屏

问题分析：

=====

经问题排查，亚信版本过低导致在睡眠唤醒时资源占用超时导致蓝屏问题，建议更新亚信客户端。

问题总结：

=====

经用户确认，在更新亚信之后，未发生蓝屏情况，问题得到解决，此案例可以关闭。

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.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 3 月 21 日 17:58

收件人: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 洪波 <hongbocxh@163.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 Re:回复: Re:回复: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] %
|P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

洪先生, 您好:

感谢您的回复。请按行内建议进行亚信升级后再次尝试该问题是否解决, 如有进展可随时与我联系, 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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 3 月 21 日 17:28
收件人: 洪波 <hongbocxh@163.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 Re:回复: Re:回复: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] %
|P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

洪波, 关于总行的亚信客户端版本过低问题导致蓝屏。建议对总行现有存量客户端版本情况收集后再进行亚信客户端版本在线升级。

-----原始邮件-----

发件人: "洪波" <hongbocxh@163.com>
发送时间: 2022-03-21 17:21:02
收件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>
抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>, "吴毓杰"

" <[win10 升级支持. 软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](#)>

主题: 【外来邮件, 注意核实】Re:回复: Re:回复: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] % |P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

您好, 我尝试将亚信卸载掉以后, 目前测试睡眠恢复没有蓝屏。。

在 2022-03-21 16:04:34, "Li Qi" <liqi@cmgos.com> 写道:

洪先生, 您好:

如刚才电话沟通, 摘取部分 dump 内容向您说明此次蓝屏的发生原因。

首先蓝屏发生的 bugcheck 为 19c, 即: WIN32K_POWER_WATCHDOG_TIMEOUT

Bugcheck details

```
=====
WIN32K_POWER_WATCHDOG_TIMEOUT (19c)
Win32k did not turn the monitor on in a timely manner.
Arguments:
Arg1: 0000000000000020, Calling PO to set power state.
Arg2: ffffc70c23bdf080, Pointer to the power request worker thread.
Arg3: 0000000000000000
Arg4: 0000000000000000
```

查看线程 ffffc70c23bdf080 的 callstack, 发现该线程在等待 nt!PopPolicyLock, 然而该资源被系统线程占用, 即 ffffc70c276df0c0, 系统线程又在等 lpc port, Trend Micro 相关驱动占用导致超时蓝屏。

```
2 fffffa00b6d11ba0 fffff80522f20090
nt!KiCommitThreadWait+0x508
3 fffffa00b6d11c40 fffff80522fb340d
nt!KeWaitForSingleObject+0x520
4
fffffa00b6d11d10 fffff80522f2a9ea nt!ExpWaitForResource+0x6d nt!PopPolicyLock
owned exclusively by System thread ffffc70c276df0c0
5 (Inline) -----
nt!ExpCommitWaitForResourceExclusive+0x1a
6 (Inline) -----
nt!ExpAcquireResourceExclusiveLite+0x140
7 fffffa00b6d11d90 fffff805234176c2
nt!ExAcquireResourceExclusiveLite+0x18a
8 fffffa00b6d11e20 fffff805236710b9 nt!PopAcquirePolicyLock+0x32
```

!mex.t fffff70c276df0c0
Process Thread CID UserTime KernelTime ContextSwitches Wait
Reason Time State
System (ffffc70c1909d300) fffff70c276df0c0 4.285c 0s 141ms 2388
WrLpcReply 21s.703 Waiting

WaitBlockList:

Object	Type	Other Waiters	Info
ffffc70c276df708	Semaphore	0	Limit: 1

Priority:

Current	Base	UB	FB	IO	Page
15	12	48	48	2	5

LPC Msg	ServerProcess	ServerThread
ffffd8050c485040	TMBMSRV.exe(ffffc70c278e1080)	Message Queued

#	Child-SP	Return	Call Site
0	fffffa00baa55e70	fffff80522f21797	nt!KiSwapContext+0x76
1	fffffa00baa55fb0	fffff80522f21309	nt!KiSwapThread+0x297
2	fffffa00baa56070	fffff80522f20090	nt!KiCommitThreadWait+0x549
3	fffffa00baa56110	fffff80522ef99b2	nt!KeWaitForSingleObject+0x520
4	(Inline)	-----	nt!AlpcpWaitForSingleObject+0x33
5	fffffa00baa561e0	fffff80523496566	nt!AlpcpSignalAndWait+0x222
6	fffffa00baa56280	fffff80523496085	nt!AlpcpReceiveSynchronousReply+0x56
7	fffffa00baa562e0	fffff80523522c6e	nt!AlpcpProcessSynchronousRequest+0x3a5
8	fffffa00baa563f0	fffff80523522bbe	nt!LpcpRequestWaitReplyPort+0x86
9	fffffa00baa56450	fffff8052307c805	nt!NtRequestWaitReplyPort+0x6e
a	fffffa00baa56490	fffff8052306f320	nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x25
b	fffffa00baa56628	fffff8052a679f59	nt!KiServiceLinkage+0x0
c	fffffa00baa56630	fffff8052a67ab2d	tmcomm!KmSetCommPortAPIs+0x795
d	fffffa00baa56b60	fffff8052a679786	tmcomm!InitKmLPC+0x23d
e	fffffa00baa56be0	fffff805220fb1f7	tmcomm!KmCallUmEx+0x26
f	fffffa00baa56c10	fffff805220fdab8	tmactmon+0xb1f7
10	fffffa00baa56cb0	fffff805220fd8a9	tmactmon+0xdab8
11	fffffa00baa56d20	fffff8052bca16ce	tmactmon+0xd8a9
12	fffffa00baa56d90	fffff8052bcaad5	tmevtmgr+0x16ce
13	fffffa00baa56de0	fffff805234c89ab	tmevtmgr!TMEvtCommunicateRoutine+0x1ea9
14	fffffa00baa56ea0	fffff805234eabaa	nt!CmpCallCallBacksEx+0x21b
15	(Inline)	-----	nt!CmpCallCallBacks+0x31
16	fffffa00baa56fb0	fffff8052307c805	nt!NtSetValueKey+0x5ca
17	fffffa00baa571a0	fffff8052306f320	nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x25

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: 2022 年 3 月 21 日 15:17

收件人: '洪波' <hongbocxh@163.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰'

<win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: Re:回复: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] % |P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

洪先生, 您好:

经收集的 dump 日志分析, 目前看到此次的蓝屏还是由于亚信导致, 该文件版本还是 2018 年的, 参照如下信息:

lmvm tmevtmgr

Browse full module list

start	end	module name
-------	-----	-------------

ffff805`2bca0000	ffff805`2bcb8000	tmevtmgr (export symbols) tmevtmgr.sys
------------------	------------------	--

Loaded symbol image file: tmevtmgr.sys

Image path: \SystemRoot\system32\DRIVERS\tmevtmgr.sys

Image name: tmevtmgr.sys

Browse all global symbols functions data

Timestamp: **Wed May 9 16:00:22 2018** (5AF2AA96)

Checksum: 00021A68

ImageSize: 00018000

Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4

Information from resource tables:

可尝试卸载或升级亚信, 查看是否蓝屏问题解决。

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: 2022 年 3 月 18 日 14:02
收件人: '洪波' <hongbocxh@163.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰
<win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: Re:回复: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] % |P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

洪先生, 您好:

如上午电话沟通, 结合您上午的反馈, 当前问题还需要再进一步分析, 上午提到的日志暂时先不用收取, 等 dump 分析有进一步结果我再和您更新一下。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: 洪波 <hongbocxh@163.com>
发送时间: 2022 年 3 月 18 日 9:29
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰
<win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: Re:回复: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] % |P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

您好, 日志已经上传至总行洪波蓝屏日志, 请查收, 谢谢!

--

发自我的网易邮箱手机智能版

在 2022-03-17 17:57:38, "Li Qi" <liqi@cmgos.com> 写道:

| 洪先生, 您好:

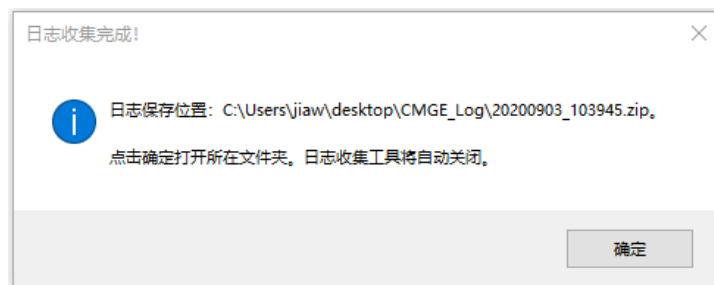
如刚才电话沟通，请您收取 dump 日志，并使用附件工具收集系统日志一并上传至 ftp，方法如下：

CMGE 系统日志：

请下载附件 CMGELogCollector.zip，解压并运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



收集完毕后将在当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并保存为压缩文件。



请将保存的压缩文件与 DUMP 文件一并上传至 FTP，谢谢。

日志上传：

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

I Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

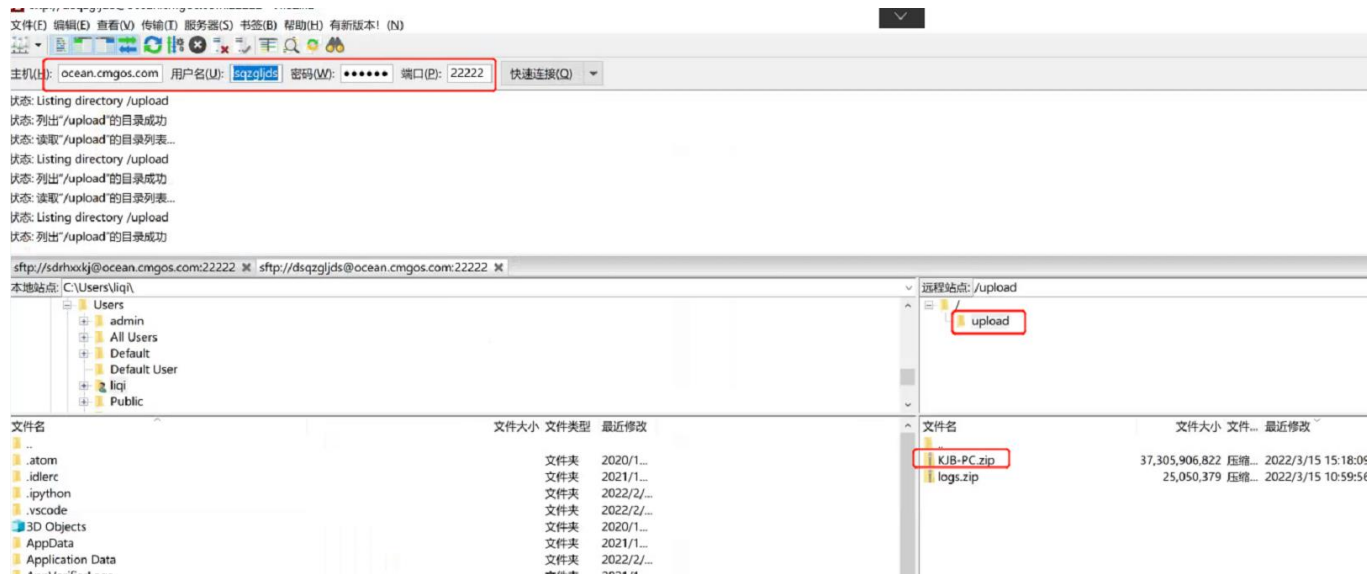
| 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

| 用户名为: ICBC (区分大小写)

| 密码: 2qfs52ninbFB

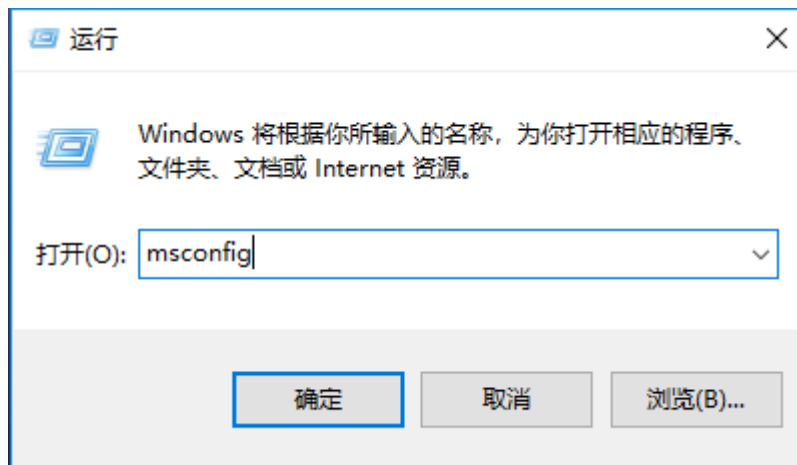
| 端口: 22222

登陆之后, 上传至/upload/ 文件夹



另外, 请按如下方式**进入 clean boot** 查看问题是否复现:

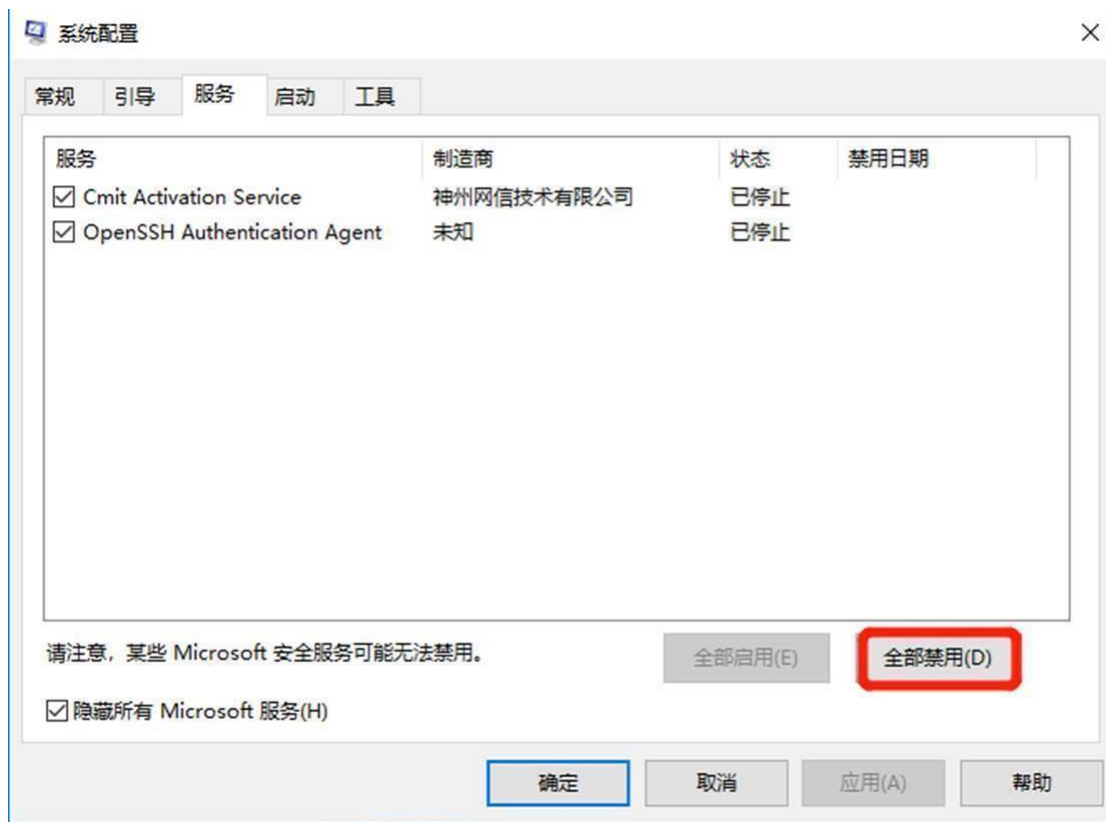
- 在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置, 在“常规”下选择“有选择的启动”, 勾选加载系统服务和加载启动项
- 在“服务”选项下, 勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”, 再点击“全部禁用”-确定, 重启进入 Clean boot
- 步骤操作:
- 在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定



- 重启进入 Clean boot

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: 2022 年 3 月 17 日 17:07

收件人: 'hongbocxh@163.com' <hongbocxh@163.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰'

<win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] %|P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时
蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

洪先生，您好：

电话未联系到您，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：

用户反馈联想 T14s 笔记本进入睡眠状态后，恢复的时候就会蓝屏

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：

想就该问题有如下几点确认：

是否只要从睡眠状态恢复时均会发生蓝屏现象？

1. 当前有几台电脑发生此问题？
2. 在什么情况下发生该问题？（如系统升级后，补丁更新后等）
- 3.

当前正在等待蓝屏的 dump 日志上传中，待收到后，我会尽快分析向您更新，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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 3 月 17 日 16:40

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05889-G0H2C4] % |P2|ICBC|总行联想 T14s 笔记本睡眠恢复时蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001868

吴毓杰 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-05889-G0H2C4** 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”。

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.