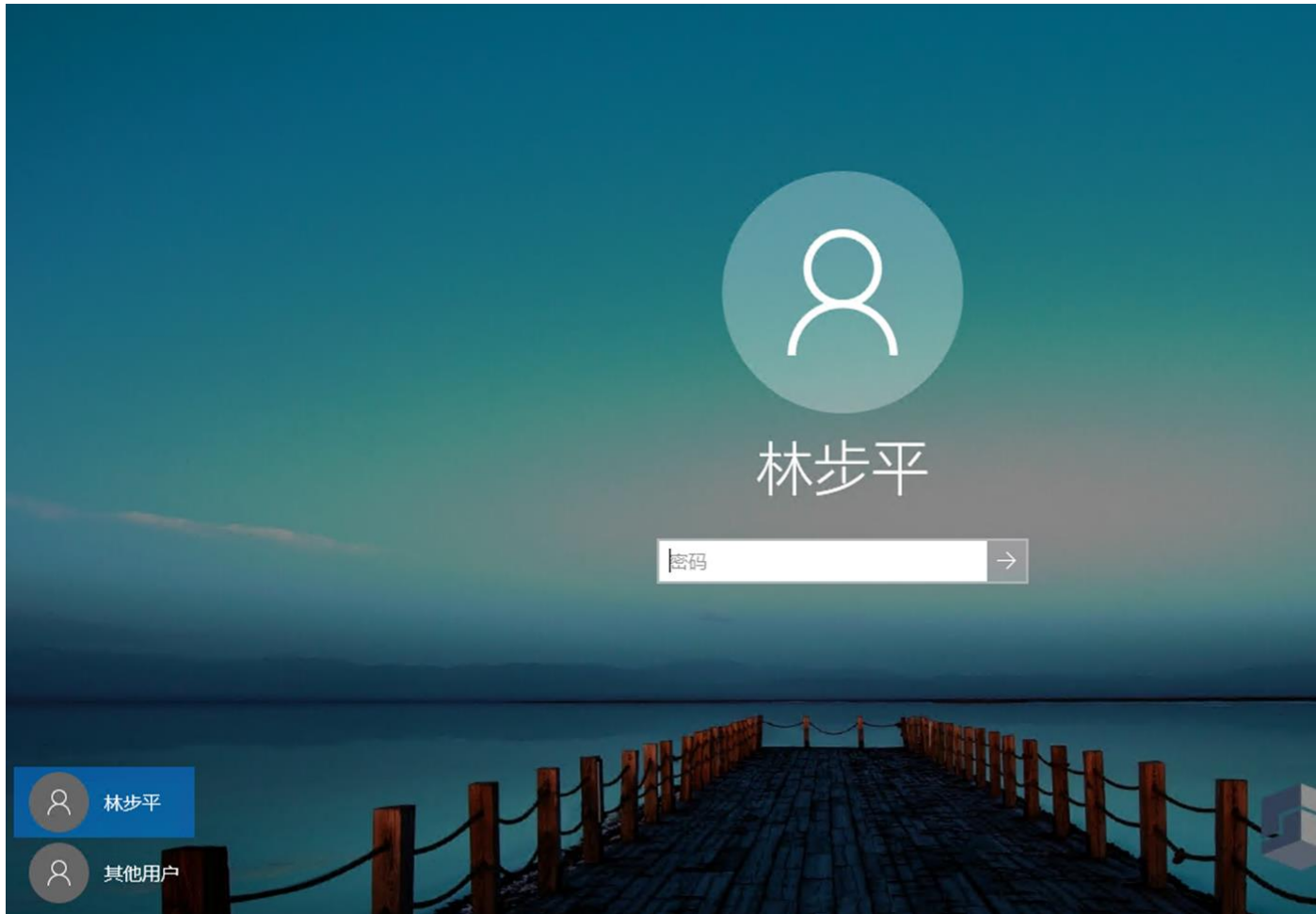


陈先生，您好：

如刚才电话沟通，经过本地的问题复现及针对整个开机过程的逆推排查，您保留的这台问题电脑遇到的 no boot 问题原因如下，该问题是否与近期其他电脑出现的同类问题相同，请根据以下的排查思路进行优先排查，如所遇问题相同，请参照最终的解决方案，谢谢。

No boot 问题原因：



C:\windows\System32 目录下丢失或损坏以下文件导致，不排除在输入用户名和密码之后又更多的文件丢失。这些文件如下：

- msvcp_win.dll
- msvcrt.dll
- msvcp110_win.dll

- **srvcli.dll**
- **SspiCli.dll**
- **sxs.dll**
- **svchost.exe**

回顾整体 no boot 问题，总共涉及 7 个方面，包括 csrss.exe、wininit.exe、Dcom launch、Logonui.exe 的蓝屏、黑屏、报错等。

1, 缺少 msvcp_win.dll 导致 CSRSS 退出。

```
((ntdll!_LDRP_LOAD_CONTEXT *)0x16d9a607c20)          : 0x16d9a607c20 [Type:
_LDRP_LOAD_CONTEXT *]
[+0x000] ModuleName      : "msvcp_win.dll" [Type: _UNICODE_STRING]
[+0x010] DllPath         : 0x291a18eb60 [Type: _LDRP_DLL_PATH *]
[+0x018] SectionHandle   : 0x0 [Type: void *]
[+0x020] LoadFlags       : 0x8020 [Type: unsigned long]
[+0x024] LoadReason      : LoadReasonStaticDependency (0) [Type:
_LDR_DLL_LOAD_REASON]
[+0x028] LoadStatus      : 0x291a18e850 : 0 [Type: long *]
```

2, 缺少 msvcrtdll 导致 wininit.exe 退出。

```
kd> dx -id 0,0,ffff968ca5c240c0 -r1 ((ntdll!_LDRP_LOAD_CONTEXT *)0x177aeef37c0)
((ntdll!_LDRP_LOAD_CONTEXT *)0x177aeef37c0)          : 0x177aeef37c0 [Type:
_LDRP_LOAD_CONTEXT *]
[+0x000] ModuleName      : "msvcrtdll" [Type: _UNICODE_STRING]
[+0x010] DllPath         : 0x12d467f230 [Type: _LDRP_DLL_PATH *]
[+0x018] SectionHandle   : 0x0 [Type: void *]
[+0x020] LoadFlags       : 0x8020 [Type: unsigned long]
[+0x024] LoadReason      : LoadReasonStaticDependency (0) [Type:
_LDR_DLL_LOAD_REASON]
kd> !error 0n-1073741515
```

Error code: (NTSTATUS) 0xc0000135 (3221225781) - The code execution cannot proceed because %hs was not found. Reinstalling the program may fix this problem.

3, 缺少 SspiCli.dll 导致 wininit.exe 退出。

```
[+0x000] ModuleName      : "SspiCli.dll" [Type: _UNICODE_STRING]
[+0x010] DllPath         : 0xff03f5f550 [Type: _LDRP_DLL_PATH *]
[+0x018] SectionHandle   : 0x0 [Type: void *]
[+0x020] LoadFlags       : 0x8020 [Type: unsigned long]
```

4, 缺少 sxs.dll 导致 wininit.exe 退出。

Wininit State (g_usState): Phase 7 of 17: WININIT_STATE_SHUTDOWN_INIT Complete:
Secure Boot phase complete

Name	Address	Ses PID	Act Thrd	Handle	Mods	User Name	Create
Time	Up Time	Exit Status	Z Thrd	Parent			

```
=====
=====
=====
```

```
wininit.exe fffffa587c2f4c140 0 2c4 (0n708) 5 87 20 \ 05/05/2022
10:34:21.978 AM 3s.021 7e 0 Parent PID exists but is not valid: 270 (0n624)
```

```
Command Line: wininit.exe
```

```
kd> !error 7e
```

```
Error code: (Win32) 0x7e (126) - The specified module could not be found.
```

```
GetFileDigest() ZwOpenFile(\??\C:\WINDOWS\SYSTEM32\SERVICES.EXE) success.
```

```
pfm: CreateProcess: 1, pid: 844
```

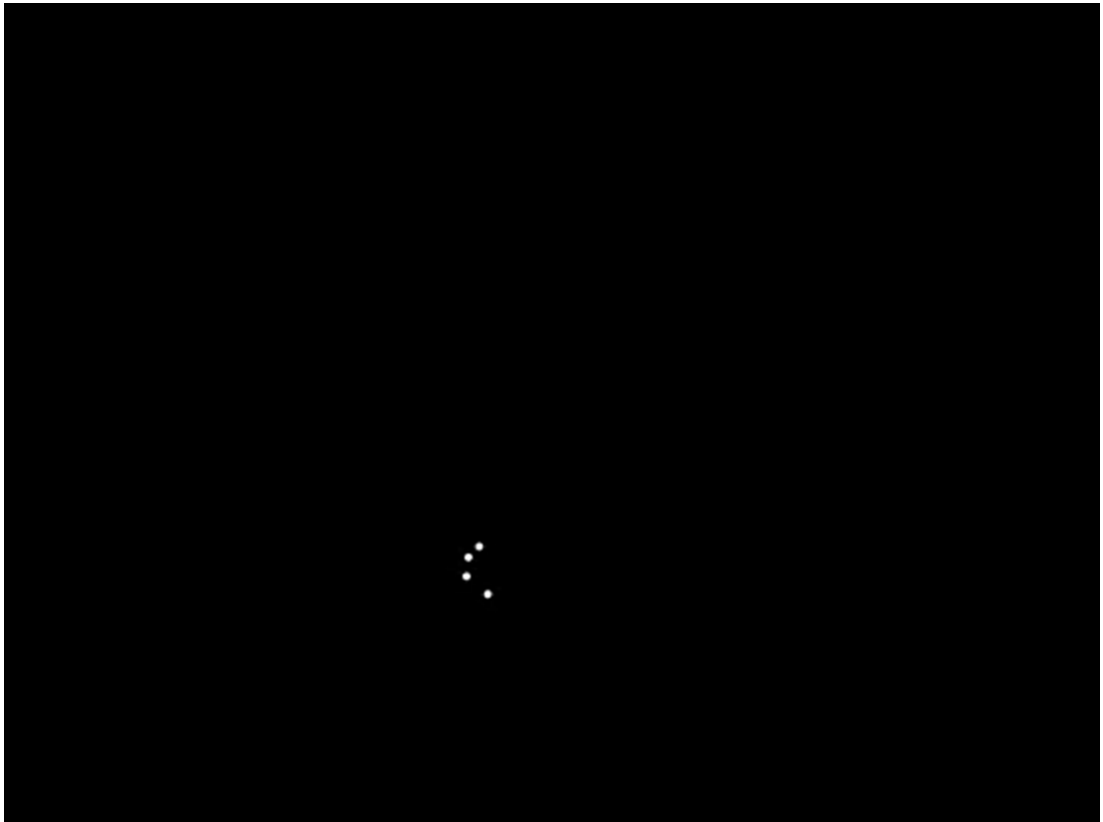
```
SXS: BaseSrvSxsGetActivationContextGenerationFunction:
```

```
LdrLoadDll(C:\windows\system32\sxs.dll) failed 0xc0000135
```

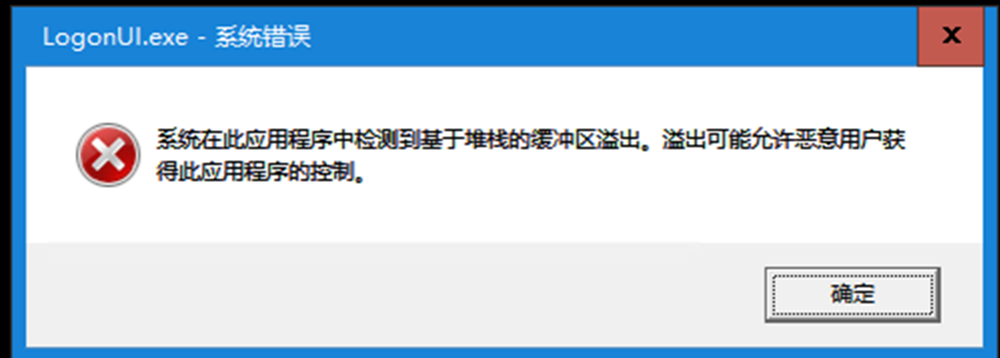
```
SXS: BaseSrvSxsGetActivationContextGenerationFunction() returned
```

```
STATUS_DLL_NOT_FOUND, propagating.
```

- 5, 缺少 svchost.exe 黑屏 (dcomlaunch/lsm 无法运行)



- 6, 缺少 msvcp110_win.dll 导致 Logonui 异常退出。



025c:0414 @ 00042984 - LdrpResolveDllName - RETURN: Status: 0xc0000135
025c:0414 @ 00042984 - LdrpSearchPath - RETURN: Status: 0xc0000135
025c:0414 @ 00042984 - LdrpProcessWork - ERROR: Unable to load DLL:
"msvcp110_win.dll", Parent Module: "C:\windows\System32\dsreg.dll", Status: 0xc0000135
025c:0288 @ 00042984 - LdrpLoadDllInternal - RETURN: Status: 0xc0000135
025c:0288 @ 00042984 - LdrpRedirectDelayloadFailure - ERROR: Failed to find export
dsreg.dll!DsrlsDeviceJoined (Ordinal:0) in "logoncontroller.dll" 0xc0000135
7, 缺少 srvcli.dll 导致 Logonui 异常退出

0b4c:0864 @ 00073078 - LdrpResolveDllName - RETURN: Status: 0xc0000135
0b4c:0864 @ 00073078 - LdrpSearchPath - RETURN: Status: 0xc0000135
0b4c:0864 @ 00073078 - LdrpProcessWork - ERROR: Unable to load DLL: "srvcli.dll",
Parent Module: "C:\windows\SYSTEM32\urlmon.dll", Status: 0xc0000135
0b4c:0864 @ 00073078 - LdrpLoadDllInternal - RETURN: Status: 0xc0000135
0b4c:0864 @ 00073093 - LdrpRedirectDelayloadFailure - ERROR: Failed to find export
ext-ms-win-core-iuri-l1-1-0.dll!CreateUri (Ordinal:0) in "Windows.UI.Xaml.dll" 0xc0000135
0b4c:0864 @ 00073093 - LdrGetDllHandleEx - ENTER: DLL name: ntdll.dll

优先排查思路

- 选取一台正常的神州网信版操作系统的电脑，对比 c:\windows\system32 下是否有文件丢失或损坏的问题。可重点排查上述 7 个可能文件。
- 以管理员身份运行 cmd，执行 chkdsk，查看磁盘的文件系统结构是否有损坏。

```
C:\Windows\system32>chkdsk
文件系统的类型是 NTFS。

警告! 未指定 /F 参数。
将在只读模式下运行 CHKDSK。

阶段 1: 检查基本文件系统结构...
  已处理 1098240 个文件记录。
文件验证完成。
阶段持续时间 (文件记录验证): 12.51 秒。
  已处理 13764 个大型文件记录。
阶段持续时间 (孤立文件记录恢复): 0.00 毫秒。
  已处理 0 个错误的文件记录。
阶段持续时间 (文件记录检查错误): 1.32 毫秒。

阶段 2: 检查文件名链接...
  已处理 1183 个重新解析记录。
  已处理 1465810 个索引项。
索引验证完成。
阶段持续时间 (索引验证): 24.63 秒。
  已扫描到 0 个未索引文件。
阶段持续时间 (孤立文件重新连接): 11.01 秒。
  已将 0 个未编制索引的文件恢复到回收箱。
阶段持续时间 (孤立文件恢复到回收箱): 0.40 毫秒。
  已处理 1183 个重新解析记录。
阶段持续时间 (重分析点和对象 ID 验证): 8.86 毫秒。
```

最终的解决方案:

如在排查过程中，确实有硬件问题，请先联系 OEM 厂商。

以上，根据与您的讨论，当前问题电脑的 no boot 问题原因已清晰，是否存在共性问题，需要您在后续遇到类似 no boot 问题时排查，如有其它疑问，也可以与我们取得联系。经您的同意，此 case 将暂做归档处理，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 4 月 26 日 9:34
收件人: '村长' <269689@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-N0K3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

收到, 正在下载, 有更新我会第一时间和您联系。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: 村长 <269689@qq.com>
发送时间: 2022 年 4 月 26 日 8:17
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: Re: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-N0K3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

已上传

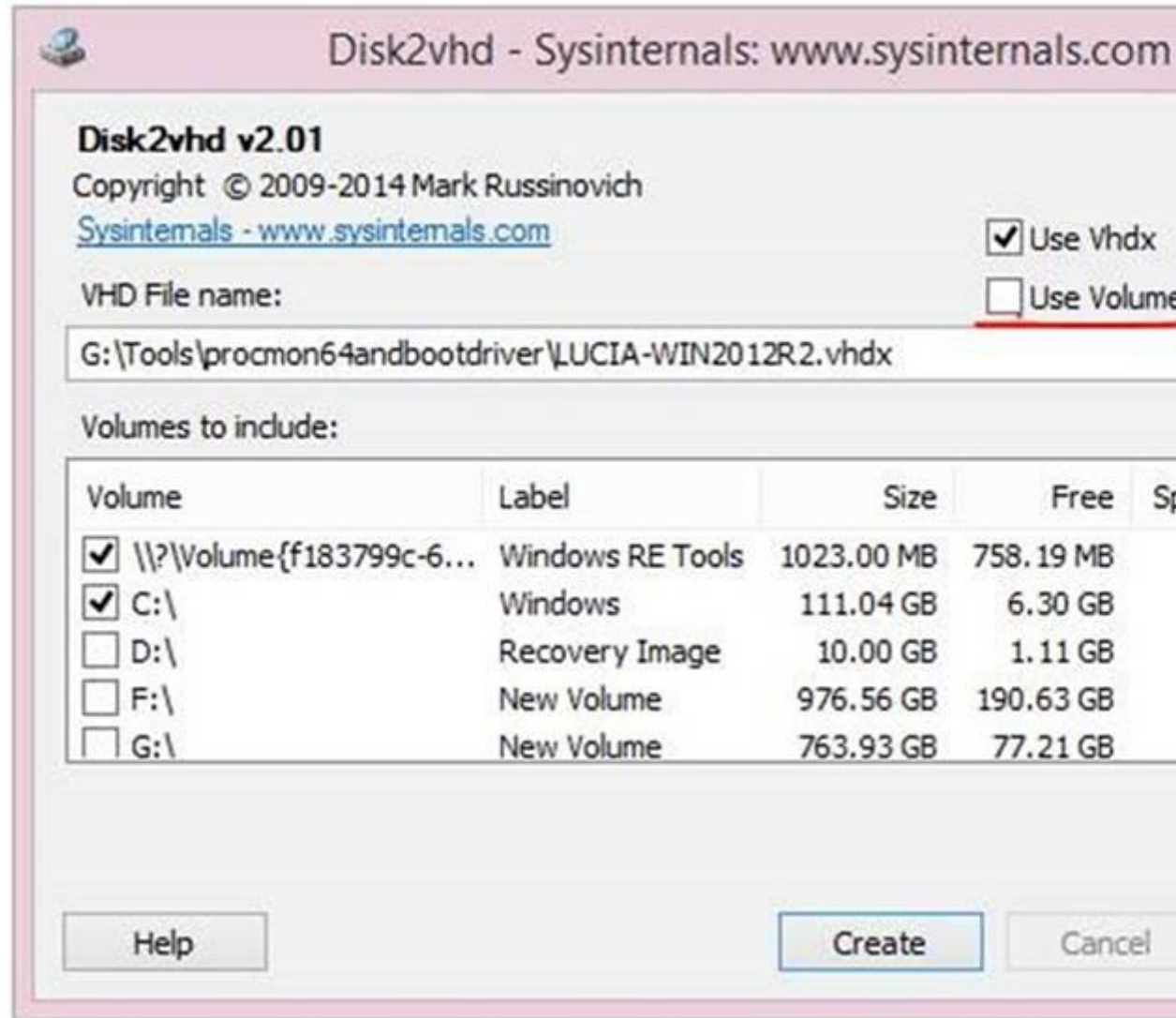
发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 4 月 20 日 17:39
收件人: 村长 <269689@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>, win10 升级支持 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
主题: Re: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-N0K3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

1. 请解压附件，并将解压文件夹放入引导优盘
2. WinPE 引导，进入命令行。
3. 从命令行导航至 U 盘中解压文件夹的所在位置，运行如下命令：
disk2vhd-tmp.exe
4. 取消 Use Volume Shadow Copy 勾选，选择 C 盘，然后生成 VHDX 文件。确定 VHD 文件保存路径，需要一个较大的 U 盘，或者除 C 盘之外的盘保存这个文件。



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: 村长 <269689@qq.com>

发送时间: 2022 年 4 月 20 日 16:51

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: Re: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 4 月 20 日 10:36

收件人: 村长 <269689@qq.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>, win10 升级支持 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: Re: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

电话中得知运行命令时有报错(可将报错发送给我), 请更新如下步骤再次进行尝试:

- 1, 确认原系统中的系统分区, 找到 efi 分区引导盘, 并设置盘符, 具体操作如下(各电脑分区不同, 标注黄色部分请视具体情况选择):

在命令行窗口输入:

Diskpart

List disk

Sel disk 0 (0 应为本地硬盘)

List vol

Sel vol 1 (vol 1 的 label 应为 system, 且容量大小为 100M)

Assign letter= "S"

Exit

```
PS C:\Windows\system32> diskpart
Microsoft DiskPart 版本 10.0.17763.1911
Copyright (C) Microsoft Corporation.
在计算机上: DESKTOP-N5MS2D3
DISKPART> list disk
 磁盘 ### 状态      大小      可用      Dyn  Gpt
 磁盘 0    联机      127 GB      0 B      *
DISKPART> sel disk 0
磁盘 0 现在是所选磁盘。
DISKPART> list vol
 卷 ###  LTR  标签      FS   类型      大小      状态      信息
 卷 0    D   WIN10_CMGE  UDF   DVD-ROM  4517 MB   正常
 卷 1    C   恢复      NTFS   磁盘分区 126 GB   正常      启动
 卷 2    恢复      NTFS   磁盘分区 100 MB   正常      隐藏
 卷 3    FAT32  磁盘分区 99 MB    正常      系统
DISKPART> list vol 3
为此命令指定的参数无效。
有关此命令类型的详细信息, 请使用 HELP LIST VOLUME 命令
DISKPART> sel vol 3
卷 3 是所选卷。
DISKPART> assign letter="s"
DiskPart 成功地分配了驱动器号或装载点。
DISKPART> exit
退出 DiskPart...
```

2, 确认 s 盘是否包含 efi 文件夹, 具体命令如下:

在命令行窗口输入:

S: (跳转至 s 盘)

Dir (查看是否包含 efi 文件夹)

```
PS C:\Windows\system32> s:
PS S:\> dir

目录: S:\

Mode                LastWriteTime         Length Name
----                -
d-----         2020/2/20      11:01         EFI
```

如不包含 efi 文件夹，说明选取 vol 错误，需要重复步骤 1 重新 sel vol X 并设置盘符

3, 1, 2 步骤完成之后输入如下命令进行尝试:

```
bcdedit /store S:\EFI\Microsoft\Boot\BCD /set {default}
advancedoptions on
```

```
bcdedit /store S:\EFI\Microsoft\Boot\BCD /set {default}
recoverynabled no
```

修改完成后可以通过如下命令查询:

```
bcdedit /store S:\EFI\Microsoft\Boot\BCD /enum active
```

4, 重启电脑，看问题电脑是否仍然无法启动，停止在哪一步，与之前问题是否一致。

上述步骤的目的如该过程中有任何问题，可随时与我联系，或邮件截图给我，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 4 月 18 日 16:35

收件人: '村长' <269689@qq.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001385

陈先生, 您好:

如刚才电话沟通, 当前问题不同于正常系统蓝屏后可以经重启进入操作系统的问题, 而是当系统发生 crash 后, 系统无法启动的问题。经和您确认, 当前问题定义转化为: 以当前屏山支行的故障机为排查测试机, 分析如何修复无法启动系统的问题。基于此问题定义, 请参见如下故障描述:

开机加电后, 系统出现 lenovo logo 图标, 在该界面转圈运行过程中, 发生蓝屏自动重启循环。

下一步动作:

1. 请使用镜像安装盘启动, 进入“修复计算机”-“疑难解答”-“命令提示符”,
2. 在命令提示符窗口中输入:
1 BCDedit /set {default} advancedoptions on
1 BCDedit /set {default} recoveryenabled no
3. 重启计算机, 查看问题是否依然是故障描述所述现象。

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 4 月 15 日 17:52

收件人: '村长' <269689@qq.com>

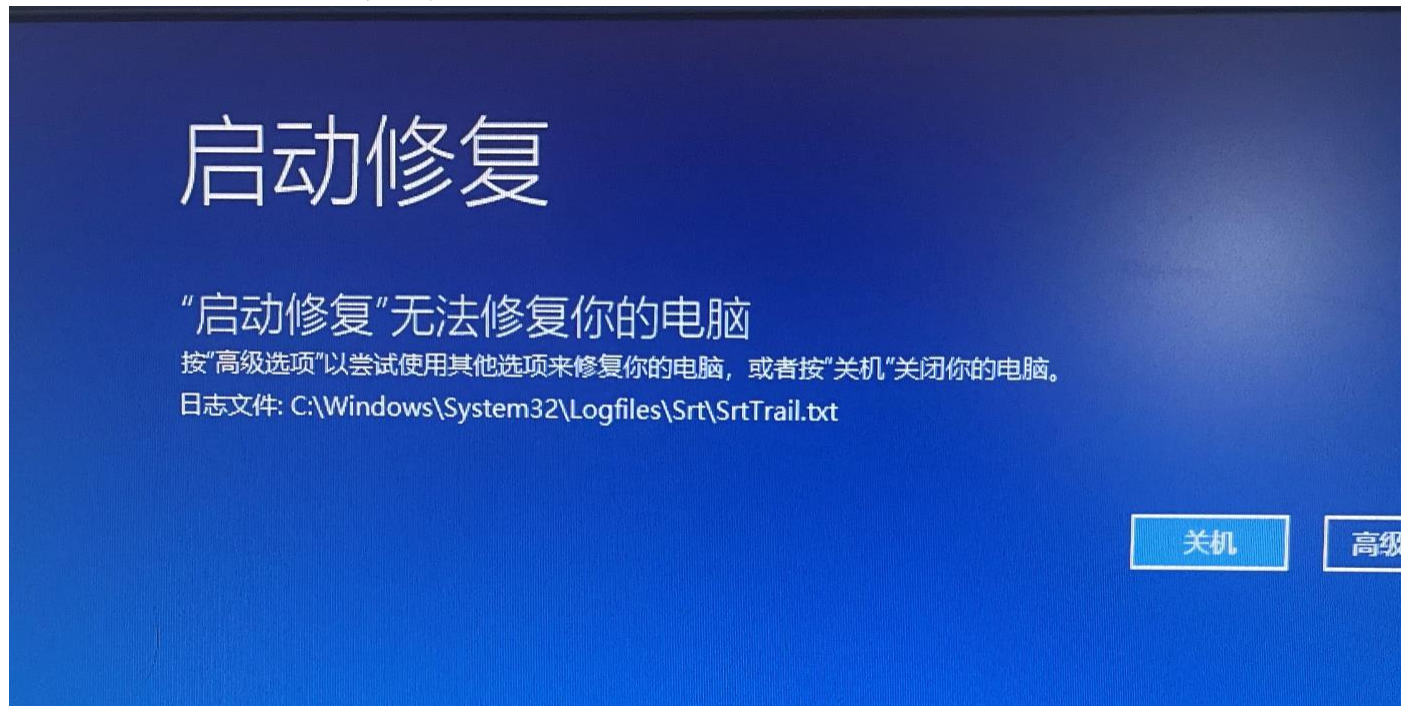
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应
CMIT:0001385

陈先生, 您好:

看了您提供的截图。想询问下屏山支行的那台问题电脑, 当前无法进入系统的过程是: 出现 lenovo logo 之后, 然后进入自动修复, 然后提示修复失败, 这样一个启动过程么? 方便时可回复我, 谢谢。

没有蓝屏的错误进度条, 最终就停留在如下界面?



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: 村长 <269689@qq.com>

发送时间: 2022 年 4 月 14 日 15:41

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: Re: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

使用省分行下载的版本, 依然无法修复, 卸载最近的更新也不行

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 4 月 13 日 14:20

收件人: 村长 <269689@qq.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: Re: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

如刚才沟通, 请参照下面方式上传 dump 文件。并将蓝屏电脑的
C:\windows\System32\Winevt\Logs\System.evtx 一并压缩后上传, 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。

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

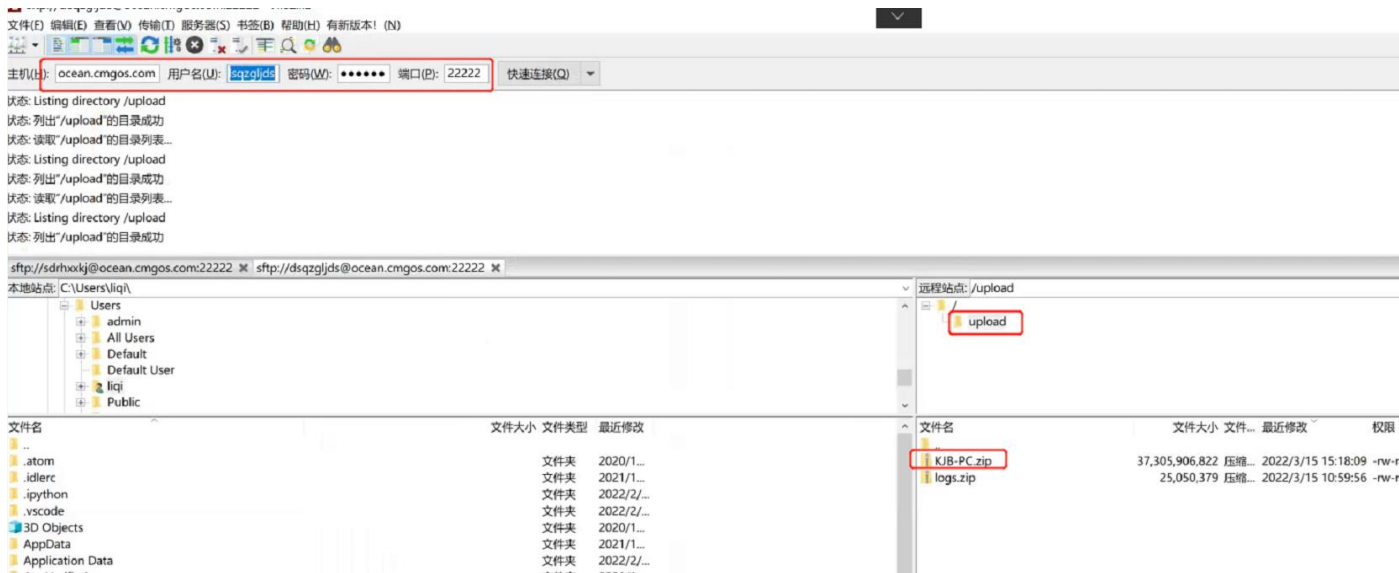
1 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

1 用户名为: ICBC (区分大小写)

1 密码: 2qfs52ninbFB

1 端口: 22222

登陆之后, 上传至/upload/ 文件夹



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: 村长 <269689@qq.com>
发送时间: 2022 年 4 月 12 日 18:46
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

你好, 从上次沟通至今, 我行 Win10 微机又发生了数次蓝屏和黑屏, 但是在配置过 fulldump 的七台微机上, 只有两台生成了 MEMORY.DMP, 一台蓝屏一台黑屏, 每个 dmp 文件都是 8G 多, 而您上次给我的服务器单文件上限是 2G, 请问还有什么能上传大容量 dmp 文件的办法吗? 或者, 百度网盘可以吗?

原始邮件

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 2 月 25 日(星期五) 下午 5:48
收件人: "村长" <269689@qq.com>;

抄送: "ICBC_Notification"<ICBC_Notification@cmgos.com>;"吴毓杰"
<win10sup@cdc.icbc.com.cn>;
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-N0K3K3
] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

如刚才电话沟通, 鉴于当前蓝屏问题不再复现, 经您的同意, 此 case 将暂做归档处理, 以下为案例总结, 请知悉:

Case No: CAS-05663-N0K3K3

问题描述:

=====

用户反馈 3 台联想 M730S 电脑在系统配置后出现蓝屏问题, 系统自动修复失败, 并无法进入系统。

问题分析:

=====

问题电脑的随机蓝屏与之后的系统自动修复失败为两个不同的问题。当前尚未收取到蓝屏发生的 dump 日志供分析, 故无法明确知悉蓝屏原因。现阶段做好 full dump 配置, 等待蓝屏问题出现。

问题总结:

=====

近期暂未复现该问题, 经用户同意, 该问题将暂做归档处理。

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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 2 月 24 日 15:21

收件人: '村长' <269689@qq.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] %
|P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

由于电话未联系到您, 循例问下近期是否有再次发生蓝屏情况, 当前进度如何, 请您方便时回复我一下, 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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 2 月 14 日 16:35

收件人: '村长' <269689@qq.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] %
|P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生 & 毓杰, 您们好:

如刚才电话沟通, 基于中午的邮件分析, 目前有如下几个事项需要配合协查:

1. 请毓杰帮忙协调福建鼓楼支行当地的联想工程师查询问题电脑的驱动是否为最新
2. 请毓杰提供工行定制镜像用于重新安装

3. 请陈先生在接下来的配置过程中添加 full dump 配置步骤
4. 请陈先生找 1-2 台同型号电脑安装工行定制镜像后用于测试
5. 请陈先生在出现蓝屏问题后记录当时连接的外设情况（包括外设型号，种类等信息）

蓝屏问题原因判断较为复杂，从当前来看，问题电脑的随机蓝屏与之后的系统自动修复失败为两个不同的问题，解决思路也有所不同。

- 1 为尽可能减少未来蓝屏的发生概率，优先从硬件及其他外设驱动入手。
- 1 自动修复的失败不排除与过程中的镜像文件调用有关，优先从设备自带系统更换入手。

感谢二位的大力支持，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：2022 年 2 月 14 日 11:33

收件人：'村长' <269689@qq.com>

抄送：ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

主题：回复：回复：回复：回复：MEMORY.DMP--[案例号：CAS-05663-NOK3K3] %
|P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生，您好：

查看您上传的 dump 日志，并非蓝屏发生时生成，应为在自动修复失败后产生，故该日志并无蓝屏发生时的故障记录信息，请按之前所示配置 dump，等待蓝屏再次发生。

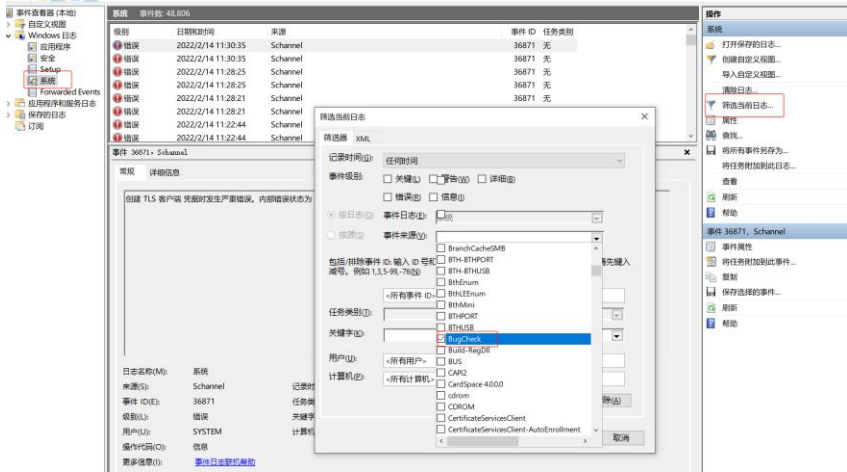
另根据您上传的日志，仍提取到一些怀疑内容，需要与您确认，首先看下述部分 dump 分析：

1. 该 dump 生成时，系统仅启动 28 秒，因此判断应在系统修复后生成。

```
Kernel base = 0xfffff800`580ae000 PsLoadedModuleList = 0xfffff800`58cc4490
Debug session time: Fri Feb 11 16:52:27.678 2022 (UTC + 8:00)
```

给我。

击确定



2. 该问题产生的直接原因为 csrss 在调用 winsrv 时未找到对应文件导致。该文件位于 c:\windows\system32\winsrv.dll 中，可进一步确认该文件是否存在。但由于问题发生在 windows 自修复阶段，此处可能与 OEM 自定义设置有关，与真实发生的蓝屏问题没有关联。

```

KEY_VALUES_STRING: 1

    Key  : Analysis.CPU.Sec
    Value: 4

    Key  : Analysis.DebugAnalysisProvider.CPP
    Value: Create: 8007007e on DESKTOP-HORUPCC

    Key  : Analysis.DebugData
    Value: CreateObject

    Key  : Analysis.DebugModel
    Value: CreateObject

    Key  : Analysis.Elapsed.Sec
    Value: 8

    Key  : Analysis.Memory.CommitPeak.Mb
    Value: 73

    Key  : Analysis.System
    Value: CreateObject

IMAGE_NAME:  winsrv

MODULE_NAME:  winsrv

FAULTING_MODULE: 0000000000000000

ERROR_CODE: (NTSTATUS) 0xc0000135 - %hs

EXCEPTION_CODE_STR: c0000135
PROCESS_NAME:  csrss.exe

STACK_TEXT:
fffffb86`852e7488 fffff800`58e27c3a : 00000000`0000004c C
fffffb86`852e7490 fffff800`58e12eea : fffffb86`852e75b0 f
fffffb86`852e74d0 fffff800`58e18eac : 00000000`00000601 f
fffffb86`852e7590 fffff800`58a77205 : 1d02c1a0`ffffc3b8 f
fffffb86`852e7770 fffff800`58a69cf0 : fffff800`590194ef C
fffffb86`852e7908 fffff800`590194ef : 00000000`00000004 C
fffffb86`852e7910 fffff800`58f7d1b9 : ffff9706`363ed140 f
fffffb86`852e79d0 fffff800`589cab6f : 00000000`00000001 C
fffffb86`852e7a40 fffff800`588d9f2a : ffff9706`00000001 f
fffffb86`852e7a70 fffff800`589cc3a5 : ffff9706`363ed140 f
fffffb86`852e7b10 fffff800`58a6d45c : fffff800`571e6180 f
fffffb86`852e7b60 00000000`00000000 : fffffb86`852e8000 f

STACK_COMMAND: .thread ; .cxr ; kb

FAILURE_BUCKET_ID: STATUS_DLL_NOT_FOUND_IMAGE_winsrv

OS_VERSION: 10.0.17763.1

BUILDLAB_STR: rs5_release

```

3. 根据报错 0xc0000135，怀疑与驱动有关，在该 dump 中，在调用 PopGracefulShutdown 后出现异常，这里涉及很多动作，包括：IO 管理器的关闭，配置管理器的关闭，缓存管理器的关闭等。在这里修改的文件、注册表等信息将被写到磁盘等等。最终调用 PopShutdownSystem，即电源管理中的操作。

```

) fffff9706`390f82a0 : nt!KeBugCheckEx
! ffffffb86`852e75b0 : nt!PopGracefulShutdown+0x29a
; 00000000`0002001f : nt!PopTransitionSystemPowerStateEx+0x:
) 00000000`00000082 : nt!NtSetSystemPowerState+0x4c
! fffffcf01`ba440180 : nt!KiSystemServiceCopyEnd+0x25
) 00000000`00000000 : nt!KiServiceLinkage
) fffff9706`00000000 : nt!PopIssueActionRequest+0x9c21f
) fffff9706`362ae900 : nt!PopPolicyWorkerAction+0x69
) ffffff800`58cc1e00 : nt!PopPolicyWorkerThread+0x8f
) 002d0074`00650005 : nt!ExpWorkerThread+0x16a
) 00000000`0002d600 : nt!PspSystemThreadStartup+0x55
) 00000000`00000000 : nt!KiStartSystemThread+0x1c

```

```

nt!PopGracefulShutdown+0x2d8:
fffff800`58e27c78 8bcb          mov     ecx,ebx
fffff800`58e27c7a e851f2ffff    call   nt!MmShutdownSystem (fffff800`58e26ed0)
fffff800`58e27c7f 8b0ddf99e9ff  mov     ecx,dword ptr [nt!PopAction+0x4 (fffff800`58cc1664)
fffff800`58e27c85 e86a130000    call   nt!PopShutdownSystem (fffff800`58e28ff4)
fffff800`58e27c8a cc           int     3
fffff800`58e27c8b cc           int     3
fffff800`58e27c8c cc           int     3
fffff800`58e27c8d cc           int     3
fffff800`58e27c8e cc           int     3
fffff800`58e27c8f cc           int     3
fffff800`58e27c90 cc           int     3
fffff800`58e27c91 cc           int     3
fffff800`58e27c92 cc           int     3

```

从第三点中，我们可以进行的操作检查为：

- 1 硬件驱动是否更新至最新。
- 1 检查电源选项，关闭睡眠，休眠等操作尝试。将下图的“睡眠”，全部改为“不采取任何操作”



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 2 月 11 日 18:02
收件人: '村长' <269689@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰'
<win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] %
|P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

已收到您上传的日志, 感谢您的配合, 待分析有进展后我会与您联系, 祝周末愉快。

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: 村长 <269689@qq.com>
发送时间: 2022 年 2 月 11 日 18:00
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] %
|P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

已上传完成

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 2 月 11 日(星期五) 下午 5:37
收件人: "村长" <269689@qq.com>;
抄送: "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>; "吴毓杰"
<win10sup@sdicbc.com.cn>;
主题: 回复: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|
工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生，您好：

得知您收取到 dump 日志，大小为 300M 左右，请将该文件压缩后按如下方法上传至日志上传系统，谢谢。

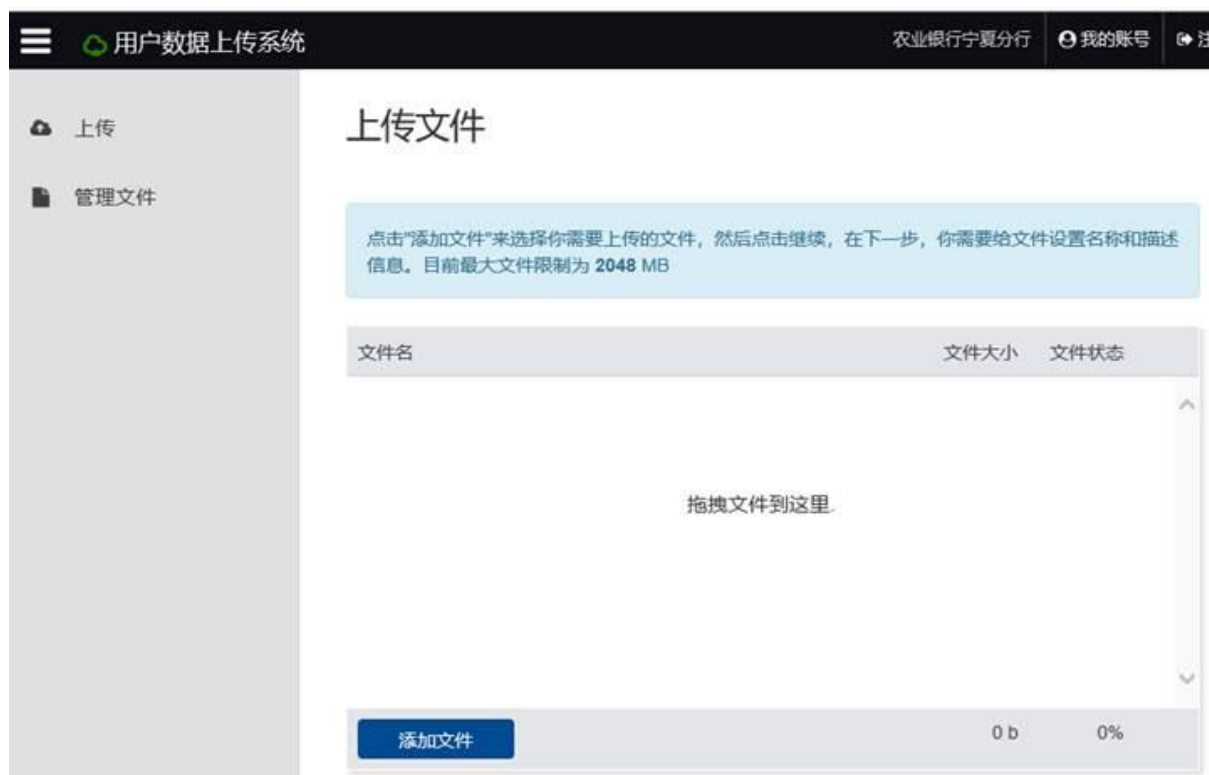
日志上传：

登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

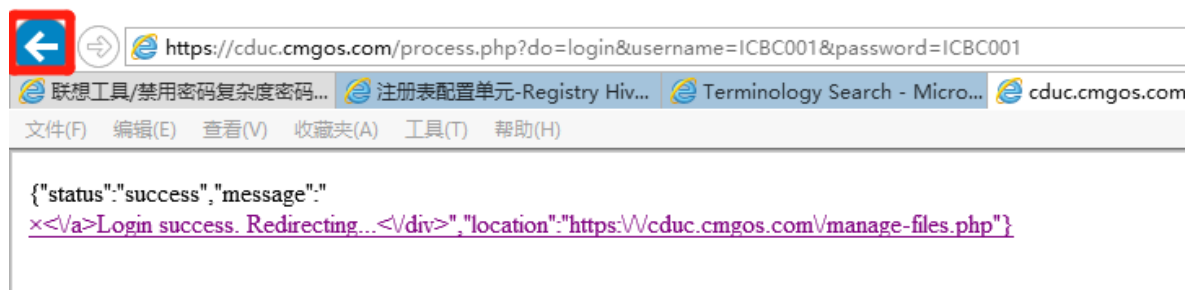
用户名：ICBC001

密码：ICBC001

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

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: 村长 <269689@qq.com>
发送时间: 2022 年 2 月 11 日 17:21
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: MEMORY.DMP--[案例号: CAS-05663-N0K3K3] % |P3|ICBC|工商银行
福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 2 月 11 日(星期五) 下午 3:05
收件人: "村长" <269689@qq.com>;
抄送: "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>; 吴毓杰
<win10sup@sdic.icbc.com.cn>;
主题: 回复: [案例号: CAS-05663-N0K3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反
馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请您使用 winPE 进入出现蓝屏的电脑, 在问题电脑上确认
c:\windows\MEMORY.DMP 的文件是否存在。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

发送时间: 2022 年 2 月 11 日 10:52

收件人: 陈功 <269689@qq.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '吴毓杰'
<win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈
蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此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 3 台联想 M730S 电脑在系统配置后出现蓝屏问题, 系统自动修复失败, 并无法进入系统。

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:

由于当前问题电脑均已恢复出厂状态, 且不再蓝屏, 请您在接下来的配置操作中按附件内容进行 dump 配置, 方便如再次发生蓝屏时可以收集 dump 文件进行分析, 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
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 2 月 11 日 9:56

收件人: 陈功 <269689@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05663-NOK3K3] % |P3|ICBC|工商银行福建分行反馈蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001385

陈功 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-05663-NOK3K3 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”。

从 QQ 邮箱发来的超大附件



[MEMORY.DMP](#) (372.48M, 2022 年 03 月 13 日 16:51 到期)

进入下载页面: [http://mail.qq.com/cgi-](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=5c6431617b7addd01a7935611f355717575400070c0052094e5d53040a18510f50521c580c025215050654550b06045e56565203393f657526297e33601b217533640c&code=cd1a95e8)

[bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=5c6431617b7addd01a7935611f355717575400070c0052094e5d53040a18510f50521c580c025215050654550b06045e56565203393f657526297e33601b217533640c&code=cd1a95e8](http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?t=exs_ftn_download&k=5c6431617b7addd01a7935611f355717575400070c0052094e5d53040a18510f50521c580c025215050654550b06045e56565203393f657526297e33601b217533640c&code=cd1a95e8)