

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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。**

**案例总结：**

**案例描述：**

工行反馈 V2020-L 版本系统运行程序 DeviceServer.exe 时崩溃，报错“引用的内存不能为 read”。目前有部分机器频繁出现，但测试机器未复现问题。

**案例进展：**

- **D:\Program Files\ICBC\NCTBCSSP\DeviceServer\driver\camera\GUOGUANG\ZAJ\_Encrypt\_Camera\_HS.dll** 这个组件抛出了异常导致这个三方进程 crash 了。
- 此模块属于三方软件，只有厂商有对应的 symbol 可进一步查看。
- 和用户沟通目前问题暂不复现，归档案例。

-----  
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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2024 年 3 月 11 日 16:50

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10971-H2F9S3 ] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统运行程序时崩溃 % 初次响应 CMIT:0001898

许先生，您好

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果有其他疑问可回复此邮件。谢谢

---

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2024 年 3 月 7 日 17:13  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-10971-H2F9S3 ] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统运行程序时崩溃 % 初次响应 CMIT:0001898

许先生，您好

#### 案例分析：

- D:\Program Files\ICBC\NCTBCSSP\DeviceServer\driver\camera\GUOGUANG\ZAJ\_Encrypt\_Camera\_HS.dll 这个组件抛出了异常导致这个三方进程 crash 了。
- 此模块属于三方软件，只有厂商有对应的 symbol 可进一步查看。

#### 建议操作：

- 需要引入此三方软件技术支持人员，针对此 dump 中 ZAJ\_Encrypt\_Camera\_HS.dll 模块为何抛出 exception 展开排查

#### 日志分析：

0:015> k

# ChildEBP RetAddr

00	07c15424 7558c0b3	ntdll!NtWaitForMultipleObjects+0xc
01	07c155b8 7558bf68	KERNELBASE!WaitForMultipleObjectsEx+0x133
02	07c155d4 767d6040	KERNELBASE!WaitForMultipleObjects+0x18
03	07c15680 767d5c6f	kernel32!WerpReportFaultInternal+0x3b7
04	07c1569c 767ac429	kernel32!WerpReportFault+0x9d
05	07c156a4 7562180f	kernel32!BasepReportFault+0x19
06	07c15744 77e8d48f	KERNELBASE!UnhandledExceptionFilter+0x2df
07	07c157f0 77e53a46	ntdll!LdrpLogFatalUserCallbackException+0x81
08	07c157fc 77e665b2	ntdll!KiUserCallbackExceptionHandler+0x26
09	07c15820 77e66584	ntdll!ExecuteHandler2+0x26
0a	07c158ec 77e53b36	ntdll!ExecuteHandler+0x24
0b	07c158ec 5680bc0c	ntdll!KiUserExceptionDispatcher+0x26

WARNING: Stack unwind information not available. Following frames may be wrong.

0c	07c16c98 5680b90a	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x1246c
0d	07c16cb0 5680b8c2	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x1216a
0e	07c16cd4 567fd1d6	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x12122
0f	07c16dac 567fd17b	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x3a36
10	07c16f78 567ff810	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x39db
11	07c1705c 567ffc7b	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x6070
12	07c1713c 568046ad	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x64db
13	07c17248 56800e48	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0xaf0d
14	07c184c8 567fdc1e	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x76a8
15	07c185b4 567f8ffd	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x447e
16	07c185d4 567facf2	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!setSdkLogLevel+0xbad
17	07c185fc 567f9b0f	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x1552
18	07c1ae5c 567f9792	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOpWithParas+0x36f
19	07c1ae74 573a0f32	ZAJ_Encrypt_Camera_HS!doPrivateOp+0x12

```

1a 07c1aea8 573a0377   framedetect!fd_init+0xd052
1b 07c1b388 5739fded   framedetect!fd_init+0xc497
1c 07c1e790 57393d9f   framedetect!fd_init+0xbf0d
1d 07c1e7cc 57393f10   framedetect+0x3d9f
1e 07c1e808 573f1cbc   framedetect!fd_init+0x30
1f 07c1eb64 5dd2b2d7   CameraControl!CreateGGCameraHandle+0x7c
20 07c1eb98 5dd2cf24   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0x257a7
21 07c1f030 5ddf8e4f   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0x273f4
22 07c1f038 757464db   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0xf331f
23 07c1f064 75737f82   user32!_InternalCallWinProc+0x2b
24 07c1f0f8 75737551   user32!UserCallDlgProcCheckWow+0x2a2
25 07c1f16c 75737468   user32!DefDlgProcWorker+0xd1
26 07c1f190 757464db   user32!DefDlgProcW+0x48
27 07c1f1bc 75736f8c   user32!_InternalCallWinProc+0x2b
28 07c1f2a0 757364df   user32!UserCallWinProcCheckWow+0x3ac
29 07c1f2d8 5ddfc7bf   user32!CallWindowProcW+0x7f
2a 07c1f2f8 5ddfe95c   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0xf6c8f
2b 07c1f3d4 5ddfc8ff   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0xf8e2c
2c 07c1f3f4 5ddff788   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0xf6dcf
2d 07c1f468 5ddff817   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0xf9c58
2e 07c1f488 757464db   CameraDriver!CxIOFile::~~CxIOFile+0xf9ce7
2f 07c1f4b4 75736f8c   user32!_InternalCallWinProc+0x2b

```

...

```
0:015> !vm ZAJ_Encrypt_Camera_HS
```

Browse full module list

```
start  end      module name
```

```
567f0000 5686f000  ZAJ_Encrypt_Camera_HS C (export
symbols)  ZAJ_Encrypt_Camera_HS.dll
```

Loaded symbol image file: ZAJ\_Encrypt\_Camera\_HS.dll

Image path: D:\Program

Files\ICBC\NCTBCSSP\DeviceServer\driver\camera\GUO GUANG\ZAJ\_Encrypt\_Camera\_HS.dll

Image name: ZAJ\_Encrypt\_Camera\_HS.dll

Browse all global symbols functions data

Timestamp: Wed Jun 14 18:03:09 2023 (6489905D)

Checksum: 00000000

ImageSize: 0007F000

File version: 1.0.13.0

Product version: 0.0.0.0

File flags: 0 (Mask 0)

File OS: 0 Unknown Base

File type: 0.0 Unknown

File date: 00000000.00000000

Translations: 0804.04b0

Information from resource tables:

ProductName: ZAJ\_Encrypt\_Camera\_HS

ProductVersion: 1.0.13

-----  
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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 3 月 6 日 14:33

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10971-H2F9S3 ] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统运行程序时崩溃 % 初次响应 CMIT:0001898

许先生，您好

如果按照上封邮件内容，卸载三方管控软件后问题依旧复现，收集日志后，可以再参考如下内容，设置 app dump 配置并收集、反馈

由于我们没有第三方软件私有函数的 symbol 和具体代码，所以从操作系统角度只能尽力根据程序运行逻辑，对问题进行排查。

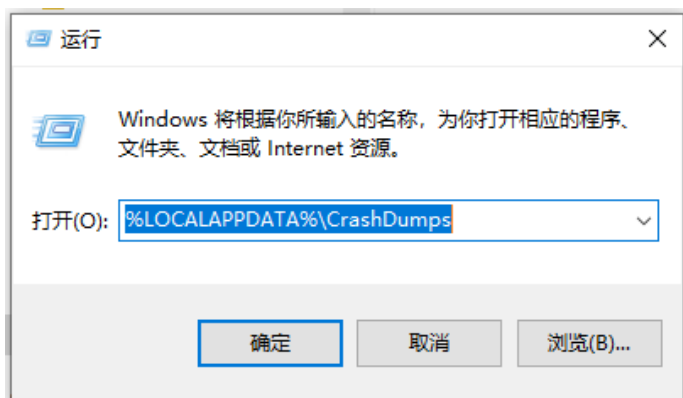
### Dump 日志收集

- 1) 下载附件 **DumpSettings.txt** 文件至问题机器，将后缀名命名为**.bat**;

<https://cd.ucm.gos.com/download.php?id=1294&token=hvaKFahCjklYsXvMvQNIVJI8xbeEL3Hp>

- 2) 右键单击“**DumpSettings.bat**”文件，选择“以管理员身份运行”，弹框点击“是”;
- 3) 出现如下内容表示设置成功;

- 4) **复现问题**（出现程序崩溃）;
- 5) 同时按下 **Windows+R**，运行`%LOCALAPPDATA%\CrashDumps`，确实是否有最新时间点生成的.dmp 文件。将**所有文件压缩后反馈**。



---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2024 年 3 月 6 日 10:26  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-10971-H2F9S3 ] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统运行程序时崩溃 % 初次响应 CMIT:0001898

许先生, 您好

**问题定义:**

工行反馈 V2020-L 版本系统运行程序 DeviceServer.exe 时崩溃, 报错“引用的内存不能为 read”。目前有部分机器频繁出现, 但测试机器未复现问题。

**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。

**建议操作：**

- 1) 对比正常运行的计算机，确认问题机器最近管控软件(TMS)、反病毒软件(Officescan)是否有策略更新。以及 Windows 更新。
- 2) 建议暂时卸载 TMS Officescan 测试问题是否复现
- 3) 收集正常运行程序成功的 Procmon 日志
- 4) 使用日志收集工具，收集问题机器的日志

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 3 月 6 日 9:43  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-10971-H2F9S3 ] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统运行程序时崩溃 % 初次响应 CMIT:0001898

许翔 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-10971-



H2F9S3 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”。