

许先生，您好：

如刚才电话沟通，近期用户未再发生蓝屏现象，此 case 将暂作归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-11536-D1S4T6

### 问题描述：

=====

用户反馈 V2022-L 版本系统使出现蓝屏问题，需要协助分析处理。

### 问题分析：

=====

从日志来看，本次蓝屏的 bugcheck 为 0x139，错误类型为 3，即 list\_entry 损坏问题。由于用户是偶发性蓝屏，因此单从 dump 无法跟踪具体问题发生点，目前怀疑与输入法的兼容性有关。

### 案例总结：

=====

由于用户近期未发生蓝屏现象，经与用户沟通，该 case 将做归档处理。后续如有其他任何问题，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](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 6 月 13 日 12:55

收件人: '许翔' <[555104552@sdic.com](mailto:555104552@sdic.com)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; ICBC 案例通知  
<[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号:CAS-11536-D1S4T6] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统出现  
蓝屏问题% 案例重新分配 CMIT:0001079

许先生，您好：

如昨天电话沟通，我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 V2022-L 版本系统在使用浏览器访问页面时出现偶发性蓝屏问题，需要协助分析处理。

## 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。

## 日志分析:

根据您上传的 dump 日志来看，本次蓝屏的 bugcheck 为 0x139，错误类型为 3，即 list\_entry 损坏问题。该类蓝屏问题属于内存损坏，dump 的生成具有滞后性，无法在蓝屏生成 dump 当下进行问题的追根溯源。

```
KERNEL_SECURITY_CHECK_FAILURE (139)
A kernel component has corrupted a critical data structure. The corruption
could potentially allow a malicious user to gain control of this machine.
Arguments:
Arg1: 0000000000000003, A LIST_ENTRY has been corrupted (i.e. double remove).
Arg2: fffff810ff4c471e0, Address of the trap frame for the exception that caused the BugCheck
Arg3: fffff810ff4c47138, Address of the exception record for the exception that caused the BugCheck
Arg4: 0000000000000000, Reserved

Debugging Details:
```

从 call stack 来看，问题应为用户模式下引发的 FastFailDispatch，在执行系统进程服务关闭的时候引发的蓝屏。结合用户的实际操作，应为用户访问浏览器时，调用输入法导致。发生 exception 的进程为 ctfmon.exe

#	CRASH-3P	RECURS	CALL STACK
00	fffff810f`f4c46eb8	fffff805`3947ce29	nt!KeBugCheckEx
01	fffff810f`f4c46ec0	fffff805`3947d350	nt!KiBugCheckDispatch+0x69
02	fffff810f`f4c47000	fffff805`3947b319	nt!KiFastFailDispatch+0xd0
03	fffff810f`f4c471e0	fffff805`3937f0b3	nt!KiRaiseSecurityCheckFailure+0x319
04	fffff810f`f4c47370	fffff805`3937ef1f	nt!KeDeregisterObjectNotification+0xa3
05	fffff810f`f4c473a0	fffff805`393cab6a	nt!IopCancelWaitCompletionPacket+0x47
06	fffff810f`f4c473d0	fffff805`39887a93	nt!IopCloseWaitCompletionPacket+0x9a
07	fffff810f`f4c47420	fffff805`39846cc5	nt!ObCloseHandleTableEntry+0x543
08	fffff810f`f4c47560	fffff805`3984655d	nt!ExSweepHandleTable+0xc5
09	fffff810f`f4c47610	fffff805`39845887	nt!ObKillProcess+0x35
0a	fffff810f`f4c47640	fffff805`3987d178	nt!PspRundownSingleProcess+0x1f7
0b	fffff810f`f4c476c0	fffff805`3990e883	nt!PspExitThread+0x5c8
0c	fffff810f`f4c477c0	fffff805`3930e650	nt!KiSchedulerApcTerminate+0x33
0d	fffff810f`f4c47800	fffff805`3946e110	nt!KiDeliverApc+0x470
0e	fffff810f`f4c478c0	fffff805`3947c62f	nt!KiInitiateUserApc+0x70
0f	fffff810f`f4c47a00	00007ffd`081cfc74	nt!KiSystemServiceExit+0x9f
10	000000fc`e74ff438	00000000`00000000	0x00007ffd`081cfc74

```
PROCESS_NAME: ctfmon.exe

ERROR_CODE: (NTSTATUS) 0xc0000409 - <Unable to get error code text>

EXCEPTION_CODE_STR: c0000409

EXCEPTION_PARAMETER1: 0000000000000003

EXCEPTION_STR: 0xc0000409
```

Process	PID	InAddr	ID	PR	Base PR	Next CPU	CSwitches	User	Kernel	State	Time	Reason
fontdrvhost.exe	3c54	ffffdf0d5275d080	3a30	9	8	0	689	0	16ms	Running	0	UserRequest
scclient.exe *32	12f0	ffffdf0d4a21d080	147c	9	8	1	8536	1s.219	6s.922	Running	0	WrDispatchInt
System	4	ffffdf0d488e1080	17cc	14	8	2	60966	0	25s.234	Running	0	UserRequest
lsass.exe	41c	ffffdf0d46acc040	480	9	9	3	13109	391ms	359ms	Running	109ms	Executive
wpswork.exe *32	2e98	ffffdf0d50ea4080	3254	10	8	4	1395954	1s.125	3s.031	Running	0	WrResource
csrss.exe	314	ffffdf0d46b51080	524	16	16	5	360994	0	281ms	Running	0	WrUserRequest
ctfmon.exe	2a38	ffffdf0d50bdd080	2adc	14	13	6	100	0	16ms	Running	0	UserRequest
Idle	0	ffff90810232b200	0	0	0	7	1661444	0	34m:41.672	Standby	3s.953	Executive

下一步动作:

建议用户查看输入法版本，如版本过低，可尝试升级输入法客户端，之后继续观察是否问题复现，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](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: CRM 管理员 <[crmadmin@cmgos.com](mailto:crmadmin@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 6 月 12 日 15:51  
收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题: [案例号:CAS-11536-D1S4T6] %|P2|CBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统出现蓝屏问题% 案例重新分配 CMIT:0001079

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码: [CAS-11536-D1S4T6](#)  
案例等级: P2  
案例描述: 接到工行接口人许翔来电，反馈 V2022-L 版本系统使出现蓝屏问题，用户未提供具体失败报错，需要协助分析处理。

申请开启 P2 案例。

用户信息如下

单位：中国工商银行股份有限公司

联系人：许翔

电话：17606669571

邮箱：[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)

ACCESSID：25240869

创建人：周明远

创建时间：2024/6/12 15:32