许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

用户反馈在工行环境下无法打开 snipaste 截图工具，运行时直接退出，需要协助分析，经确认 snipaste 截图工具在 Win7 环境下运行正常。

问题总结：

经排查，snipaste 截图工具在启动过程中由于 0xC0000005（内存访问冲突）错误导致应用无法正常运行。出现 0xC0000005 错误的组件是 snipaste 自带的第三方组件 openssl 的 libeay32.dll 文件，其版本为 1.0.2h，是 2016 年 5 月发布的版本。此 openssl 组件版本较低，可能存在兼容性问题，建议升级 openssl 到对应的 1.0.2u 版本后再验证其运行情况。可以从以下链接下载 1.0.2u 版本的 libeay32.dll 和 ssleay32.dll，替换 snipaste 应用目录下的同名文件。

https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1005&token=n57PGnVYZEb6De2ILaKSUmXneuPGLq7Q

分析处理过程：

通过 procdump 收集 snipaste 应用异常退出时的 dump 文件，dump 文件显示由于 libeay32!OPENSSL_cleanse 操作导致的访问冲突。

```
SYMBOL_NAME:  libeay32!OPENSSL_cleanse+1e83

MODULE_NAME: libeay32

IMAGE_NAME:  libeay32.dll

STACK_COMMAND:  ~9s ; .ecxr ; kb

FAILURE_BUCKET_ID:  INVALID_POINTER_READ_c0000005_libeay32.dll!OPENSSL_cleanse
```

Libeay32.dll 是第三方组件 openssl 的文件，其版本为 1.0.2h，是 2016 年 5 月发布的版本。

```
0:009> lmvm libeay32
Browse full module list
start             end                 module name
00007fff`69370000 00007fff`69574000   libeay32 C (export symbols)       libeay32.dll
    Loaded symbol image file: libeay32.dll
    Image path: C:\Users\kfzx-win10test1\Desktop\Snipaste-1.16.2-x64\libeay32.dll
    Image name: libeay32.dll
    Browse all global symbols  functions  data
    Timestamp:        Wed May  4 08:59:34 2016 (57294976)
    CheckSum:         00000000
    ImageSize:        00204000
    File version:     1.0.2.8
    Product version:  1.0.2.8
    File flags:       0 (Mask 3F)
    File OS:          4 Unknown Win32
    File type:        2.0 Dll
    File date:        00000000.00000000
    Translations:     0409.04b0
    Information from resource tables:
        CompanyName:      The OpenSSL Project, http://www.openssl.org/
        ProductName:      The OpenSSL Toolkit
        InternalName:     libeay32
        OriginalFilename: libeay32.dll
        ProductVersion:   1.0.2h
        FileVersion:      1.0.2h
        FileDescription:  OpenSSL Shared Library
        LegalCopyright:   Copyright © 1998-2005 The OpenSSL Project. Copyright © 1995-1998 Eric A. Young, T
```

此 openssl 组件版本较低，可能存在兼容性问题，建议升级 openssl 到对应的 1.0.2u 版本后再验证其运行情况。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 25 日 17:27
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据收集的 snipaste 日志信息判断，snipaste 截图工具在启动过程中由于 0xC0000005（内存访问冲突）错误导致应用无法正常运行。

出现 0xC0000005 错误的组件是 snipaste 自带的第三方组件 openssl 的 libeay32.dll 文件，其版本为 1.0.2h，是 2016 年 5 月发布的版本。

经过测试，发现 snipaste 截图工具在 Intel 11 代 CPU 上无法打开，在测试环境中第 13 代 cpu i5-13490F 上也无法打开，但是更新 openssl 组件后可以正常运行。

snipaste 自带的 openssl 组件版本较低，建议升级 openssl 到对应的 1.0.2u 版本后再验证其运行情况。可以从以下链接下载 1.0.2u 版本的 libeay32.dll 和 ssleay32.dll，替换 snipaste 应用目录下的同名文件。

https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1005&token=n57PGnVYZEb6De2lLaKSUmXneuPGLq7Q

您反馈的用户以前可以运行 snipaste 截图工具，后来发现无法运行，您可以与用户沟通 snipaste 工具无法运行前后设备硬件和软件环境是否有变化。

针对此问题如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 20 日 18:05
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您新上传的 snipaste 应用异常退出的 dump 文件，还是显示 c0000005 (Access violation)访问冲突错误。

当前应用未加载其他应用厂商的组件，出错的是 openssl 组件 libeay32，其版本为 1.0.2h，是 2016 年 5 月发布的版本。

至于相同的软件环境下，相同版本的 openssl 组件在一些设备上可以运行，在一些设备上无法运行，由于 openssl 组件版本较低，怀疑与新的硬件存在兼容性问题，建议升级 openssl 到对应的 1.0.2u 版本。

具体分析情况:

Dump 显示出现 c0000005 (Access violation)错误，尝试从地址 ffffffffffffffff 读取数据。

```
CONTEXT:  (.ecxr)
rax=000002a58a26cccc rbx=0000000000000004 rcx=000002a58a26cc70
rdx=0000000000000000 rsi=000002a58a26cc8c rdi=000002a58a26cc70
rip=00007ffd4e053763 rsp=000002a58a26cccc rbp=000000e5c23ff178
 r8=000000007ffaf3ff  r9=00000000ffebffff r10=00000000f2bf67eb
r11=000002a58a26ccc8 r12=000002a58a1f57a0 r13=000000000000000b
r14=000002a58a26cc8c r15=00000000000000d8
iopl=0         nv up ei pl zr na po nc
cs=0033  ss=002b  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00010244
libeay32!OPENSSL_cleanse+0x1e83:
00007ffd`4e053763 0f2870b8        movaps  xmm6,xmmword ptr [rax-48h] ds:000002a5`8a26cc84=00000000000000000000000000000220
Resetting default scope

EXCEPTION_RECORD:  (.exr -1)
ExceptionAddress: 00007ffd4e053763 (libeay32!OPENSSL_cleanse+0x0000000000001e83)
   ExceptionCode: c0000005 (Access violation)
  ExceptionFlags: 00000000
NumberParameters: 2
   Parameter[0]: 0000000000000000
   Parameter[1]: ffffffffffffffff
Attempt to read from address ffffffffffffffff

PROCESS_NAME:  Snipaste.exe
```

查看 libeay32 版本为 1.0.2h，是是 2016 年 5 月发布的版本。

```
0:008> lmvm libeay32
Browse full module list
start             end                 module name
00007ffd`4e050000 00007ffd`4e254000   libeay32 C (export symbols)       libeay32.dll
    Loaded symbol image file: libeay32.dll
    Image path: C:\Users\kfzx-win10test1\Desktop\Snipaste-1.16.2-x64\libeay32.dll
    Image name: libeay32.dll
    Browse all global symbols  functions  data
    Timestamp:        Wed May  4 08:59:34 2016 (57294976)
    CheckSum:         00000000
    ImageSize:        00204000
    File version:     1.0.2.8
    Product version:  1.0.2.8
    File flags:       0 (Mask 3F)
    File OS:          4 Unknown Win32
    File type:        2.0 Dll
    File date:        00000000.00000000
    Translations:     0409.04b0
    Information from resource tables:
        CompanyName:      The OpenSSL Project, http://www.openssl.org/
        ProductName:      The OpenSSL Toolkit
        InternalName:     libeay32
        OriginalFilename: libeay32.dll
        ProductVersion:   1.0.2h
        FileVersion:      1.0.2h
```

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 20 日 11:29
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复：【外来邮件，注意核实】回复: [案例号：CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

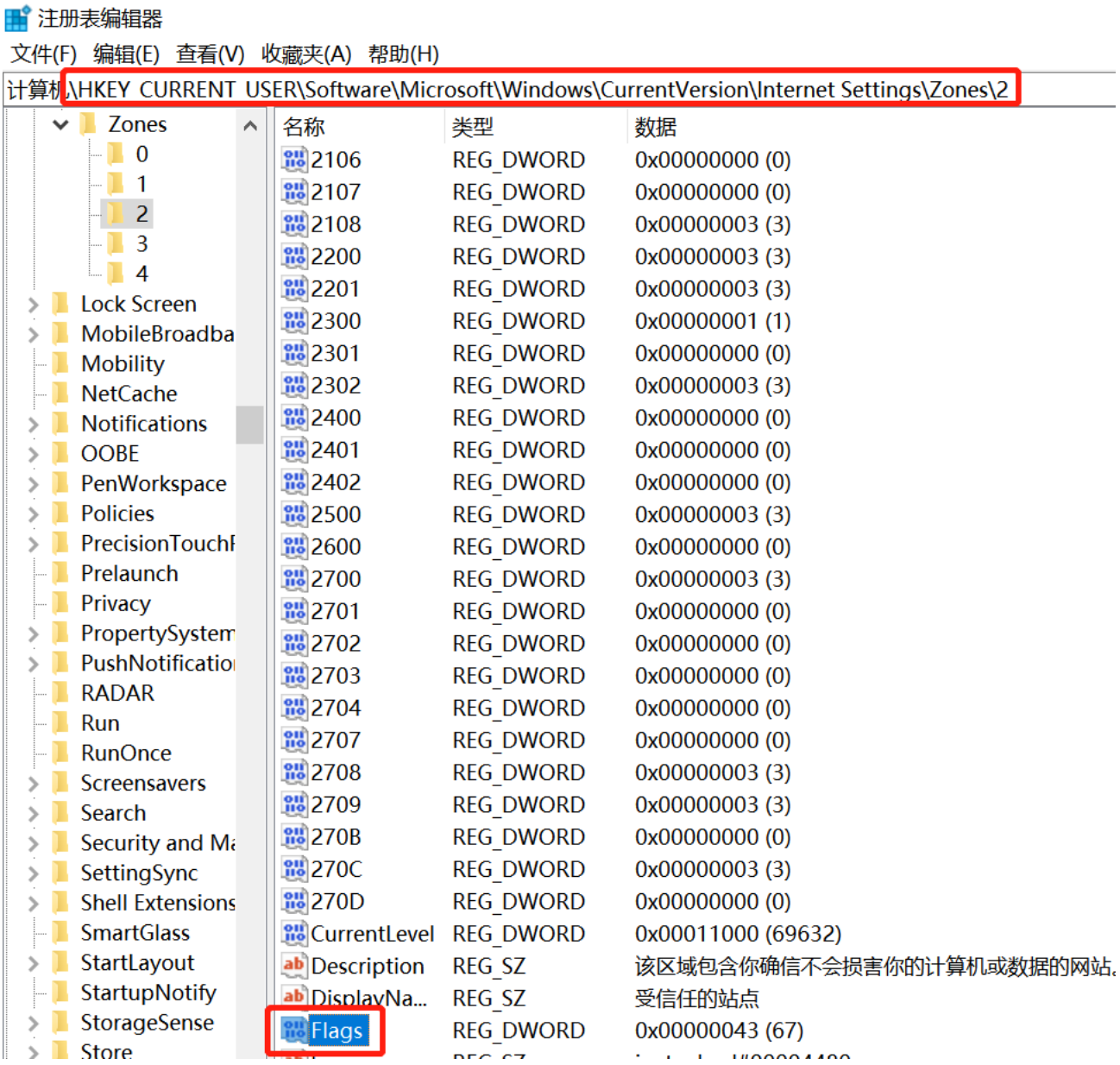
感谢您的电话接听。

关于 snipaste 截图工具问题，您反馈的卸载 DSP 后还是无法运行截图工具的情况，请您收集对应的 procmon 日志提供给我们进一步排查。

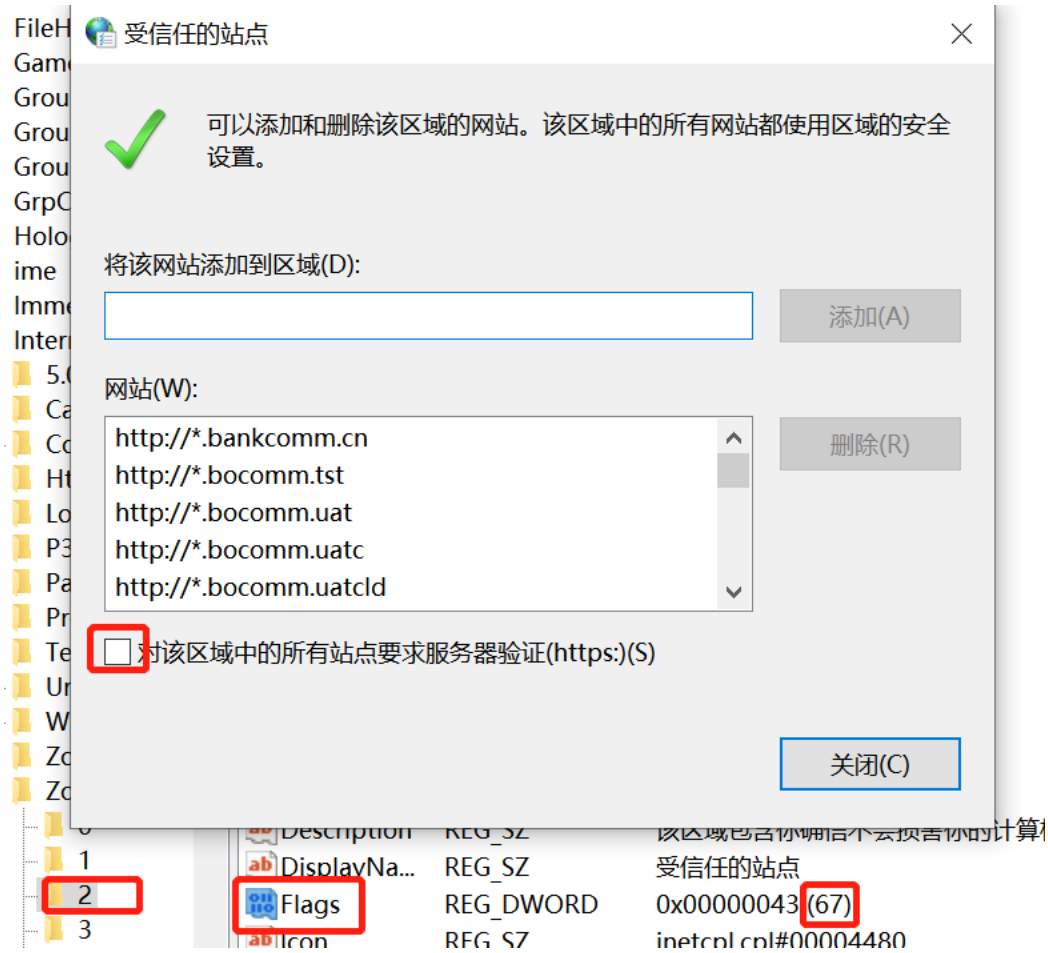
您也可以按照上一封邮件在您的设备上测试替换 openssl 对应的 dll 组件后，验证 snipaste 工具是否可以正常运行。

关于 IE 配置中的受信任的站点中**“对该区域中的所有站点要求服务器验证(https:)”**配置，我未找到对应的组策略配置，但是可以通过修改对应的注册表键值进行修改，您可以根据您内部实际环境情况使用相关的修改注册表方法（注意修改注册表键值时请**关闭 IE 设置项**）。

1）定位到：**HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Zones\2**



2）查看右侧的 Flags 键值**（十进制）**：67 为**不勾选**，71 为**勾选**。



3）可以通过以下命令行修改 Flags 键值。

不勾选：

reg add "HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Zones\2" /v flags /t reg_DWORD /d 67 /f

勾选：

reg add "HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Zones\2" /v flags /t reg_DWORD /d 71 /f

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: win10 技术支持 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
发送时间: 2023 年 6 月 20 日 9:39
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

电话沟通一下？

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）
许 翔
系统一部
电话：17606669571

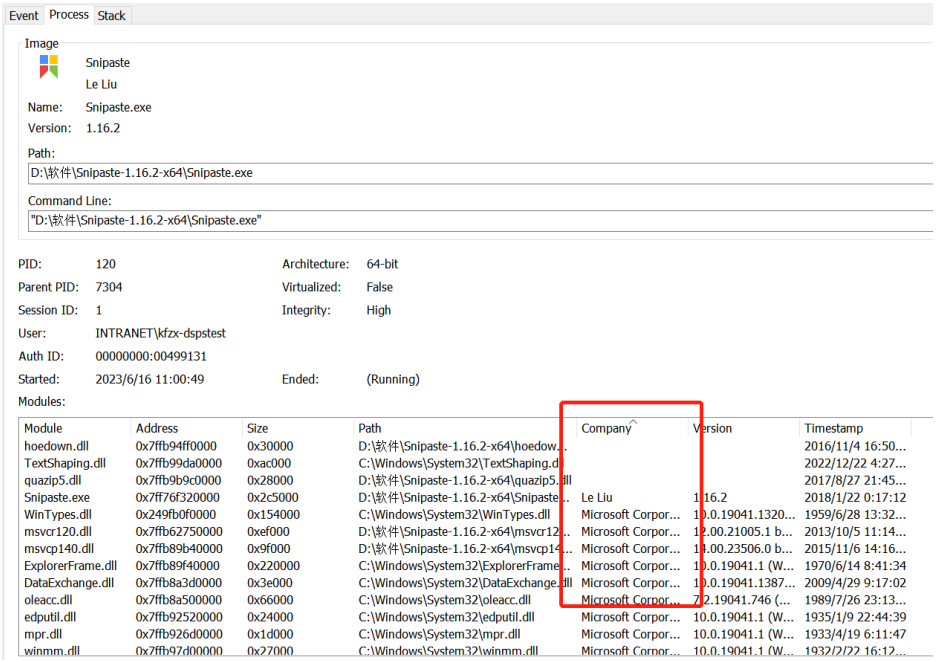
☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

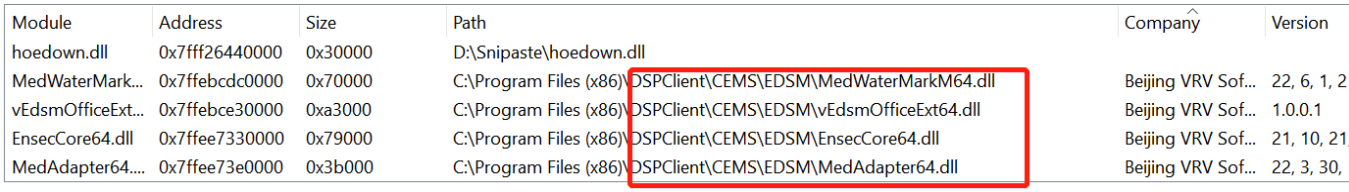
发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023-06-16 14:00:25
收件人: "win10 技术支持" <win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>
抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

查看您最新提供的 snipaste 可以正常运行的 procmon 日志，它未加载 DSP 相关的组件。



而 snipaste 无法运行的 procmon 日志显示其加载了 DSP 相关的组件。



结合以前的日志分析，在测试删除 openssl 相关组件（**libeay32.dll 和 ssleay32.dll，其版本为 1.0.2h**）后 snipaste 可以正常运行，新版 snipaste 截图工具在相同环境中也能正常运行。

怀疑 DSP 注入的组件与截图工具自带的**第三方组件 openssl 有兼容性问题**导致 snipaste 截图工具无法运行。

测试建议：

1）DSP 应用是否可以**配置不注入 snipaste.exe 应用。**

2）在不更新 snipaste 应用情况下，尝试更新 snipaste 应用目录下的 openssl 组件为 1.0.2u 版本，并验证 snipaste 工具运行情况。

从以下链接下载 libeay32.dll 和 ssleay32.dll，替换 snipaste 应用目录下的同名文件。

https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1005&token=n57PGnVYZEb6De2ILaKSUmXneuPGLq7Q

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 15 日 14:54
收件人: 许翔 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 答复: [案例号：CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好：

您提供的截图工具的新的 dmp 日志已经收到，会进一步查看这个 dmp 文件情况。但是初步发现对应的日志显示截图工具是在 9 天前启动运行的，也没有提供截图工具正常运行过程中的 procmon 日志。

请您再次使用 procmon 收集截图工具从开始到正常运行成功的过程的 procmon 日志，用于对比排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang
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： weiliang@cmgos.com
官方网站： www.cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 13 日 11:27
收件人: 许翔
抄送: ICBC_Notification
主题: 回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通使用 procmon 工具收集 **snipaste.exe 可以正常运行的日志，**用于对比查找问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 9 日 10:15
收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号：CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您使用 procmon 工具收集 **snipaste.exe 可以正常运行的日志，**用于对比查找问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 6 日 15:46
收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说，请您使用 procmon 工具收集 snipaste.exe 可以正常运行的日志，用于对比查找问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 6 月 2 日 13:45
收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

对比 procmon 日志和应用异常退出时的 dump 信息，初步判断截图工具运行时 DSP 注入的组件与截图工具自带的第三方组件 openssl 出现冲突导致截图工具无法运行。

建议测试如下：

1）DSP 应用是否可以**配置不注入** snipaste.exe 应用。

2）升级使用新版 snipaste 应用是否可以正常运行。

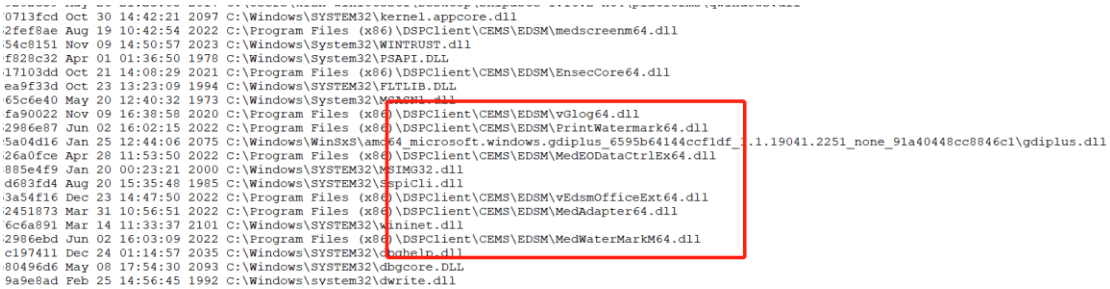
3）删除 snipaste 应用目录下的 openssl 组件：**libeay32.dll 和 ssleay32.dll**，作为缓解方案。

4）您反馈的有部分设备在相同环境下，snipaste.exe 可以正常运行，请您使用 procmon 工具收集 snipaste.exe 可以正常运行的日志，用于对比查找问题。

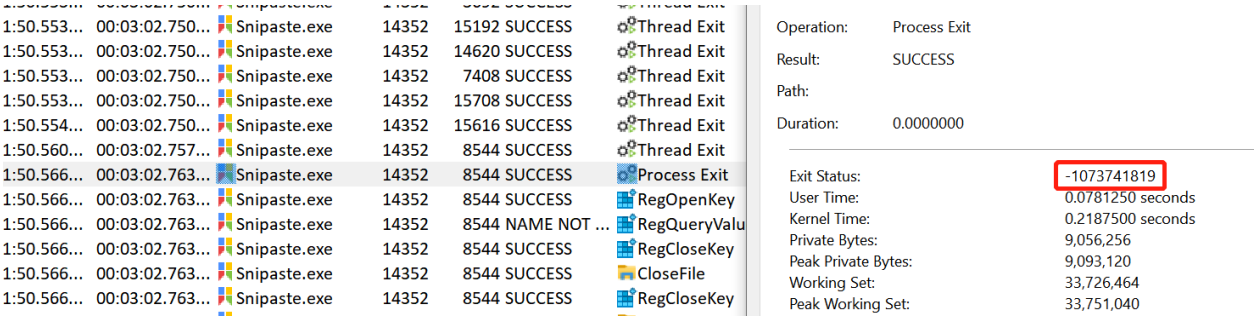
日志具体分析如下：

procmon 日志和 dmp 文件均显示 snipaste.exe 被注入了 DSP 相关组件。

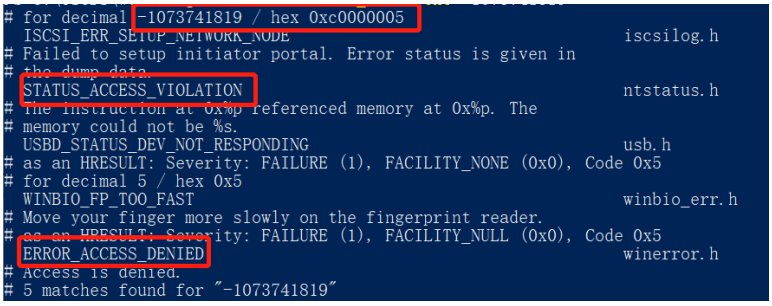
Module	Address	Size	Path	Company	Version
hoedown.dll	0x7fff26440000	0x30000	D:\Snipaste\hoedown.dll		
MedWaterMark...	0x7ffebcdc0000	0x70000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\MedWaterMarkM64.dll	Beijing VRV Sof...	22, 6, 1, 2
vEdsmOfficeExt...	0x7ffebce30000	0xa3000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\vEdsmOfficeExt64.dll	Beijing VRV Sof...	1.0.0.1
EnsecCore64.dll	0x7ffee7330000	0x79000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\EnsecCore64.dll	Beijing VRV Sof...	21, 10, 21, 1
MedAdapter64....	0x7ffee73e0000	0x3b000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\MedAdapter64.dll	Beijing VRV Sof...	22, 3, 30, 1

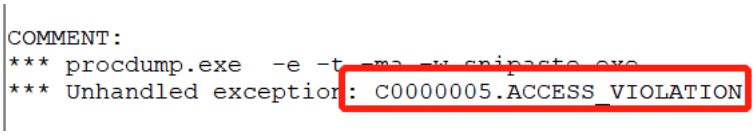


两个日志均显示由于 0xC0000005 错误导致 snipaste.exe 运行失败。



查询退出代码情况如下：





dmp 文件显示由于 libeay32!OPENSSL_cleanse 操作导致的访问冲突。

```
SYMBOL_NAME:  libeay32!OPENSSL_cleanse+1e83

MODULE_NAME: libeay32

IMAGE_NAME:  libeay32.dll

STACK_COMMAND:  ~9s ; .ecxr ; kb

FAILURE_BUCKET_ID:  INVALID_POINTER_READ_c0000005_libeay32.dll!OPENSSL_cleanse
```

Libeay32.dll 是第三方组件 openssl 的文件。

```
0:009> lmvm libeay32
Browse full module list
start             end                 module name
00007fff`69370000 00007fff`69574000   libeay32 C (export symbols)       libeay32.dll
    Loaded symbol image file: libeay32.dll
    Image path: C:\Users\kfzx-win10test1\Desktop\Snipaste-1.16.2-x64\libeay32.dll
    Image name: libeay32.dll
    Browse all global symbols  functions  data
    Timestamp:        Wed May  4 08:59:34 2016 (57294976)
    CheckSum:         00000000
    ImageSize:        00204000
    File version:     1.0.2.8
    Product version:  1.0.2.8
    File flags:       0 (Mask 3F)
    File OS:          4 Unknown Win32
    File type:        2.0 Dll
    File date:        00000000.00000000
    Translations:     0409.04b0
    Information from resource tables:
        CompanyName:      The OpenSSL Project, http://www.openssl.org/
        ProductName:      The OpenSSL Toolkit
        InternalName:     libeay32
        OriginalFilename: libeay32.dll
        ProductVersion:   1.0.2h
        FileVersion:      1.0.2h
        FileDescription:  OpenSSL Shared Library
        LegalCopyright:   Copyright © 1998-2005 The OpenSSL Project. Copyright © 1995-1998 Eric A. Young, T
```

建议排查加载的第三方 dll 组件情况。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 5 月 31 日 18:07
收件人: 许翔 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈在工行环境下无法打开 snipaste 截图工具，运行时直接退出，需要协助分析，经确认 snipaste 截图工具在 Win7 环境下运行正常。

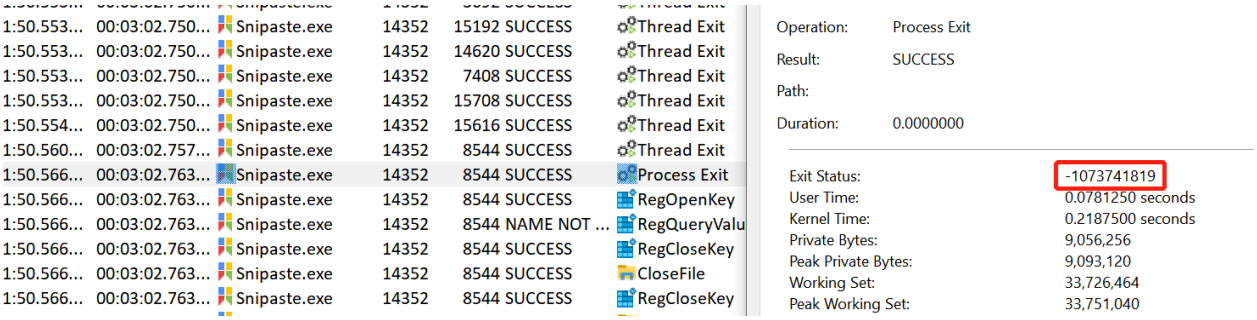
问题范围:

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。

查看您提供的 procmon 日志，显示 snipaste.exe 运行时进程自动退出，退出代码为：-1073741819。



1:50.553...	00:03:02.750...	Snipaste.exe	14352	15192 SUCCESS	Thread Exit
1:50.553...	00:03:02.750...	Snipaste.exe	14352	14620 SUCCESS	Thread Exit
1:50.553...	00:03:02.750...	Snipaste.exe	14352	7408 SUCCESS	Thread Exit
1:50.553...	00:03:02.750...	Snipaste.exe	14352	15708 SUCCESS	Thread Exit
1:50.554...	00:03:02.750...	Snipaste.exe	14352	15616 SUCCESS	Thread Exit
1:50.560...	00:03:02.757...	Snipaste.exe	14352	8544 SUCCESS	Thread Exit
1:50.566...	00:03:02.763...	Snipaste.exe	14352	8544 SUCCESS	Process Exit
1:50.566...	00:03:02.763...	Snipaste.exe	14352	8544 SUCCESS	RegOpenKey
1:50.566...	00:03:02.763...	Snipaste.exe	14352	8544 NAME NOT ...	RegQueryValu
1:50.566...	00:03:02.763...	Snipaste.exe	14352	8544 SUCCESS	RegCloseKey
1:50.566...	00:03:02.763...	Snipaste.exe	14352	8544 SUCCESS	CloseFile
1:50.566...	00:03:02.763...	Snipaste.exe	14352	8544 SUCCESS	RegCloseKey

Operation:	Process Exit
Result:	SUCCESS
Path:	
Duration:	0.0000000
Exit Status:	-1073741819
User Time:	0.0781250 seconds
Kernel Time:	0.2187500 seconds
Private Bytes:	9,056,256
Peak Private Bytes:	9,093,120
Working Set:	33,726,464
Peak Working Set:	33,751,040

查询退出代码情况如下：

```
# for decimal -1073741819 / hex 0xc0000005
  ISCSI_ERR_SETUP_NETWORK_NODE                                  iscsilog.h
# Failed to setup initiator portal. Error status is given in
# the dump data.
  STATUS_ACCESS_VIOLATION                                       ntstatus.h
# The instruction at 0x%p referenced memory at 0x%p. The
# memory could not be %s.
  USBD_STATUS_DEV_NOT_RESPONDING                                usb.h
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_NONE (0x0), Code 0x5
# for decimal 5 / hex 0x5
  WINBIO_FP_TOO_FAST                                            winbio_err.h
# Move your finger more slowly on the fingerprint reader.
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_NULL (0x0), Code 0x5
  ERROR_ACCESS_DENIED                                           winerror.h
# Access is denied.
# 5 matches found for "-1073741819"
```

可能的问题为访问冲突或者访问被拒绝，从 procmon 日志中可以看到 snipaste.exe 加载了 DSP 应用的 dll 组件。

Module	Address	Size	Path	Company	Version
vGlog64.dll	0x7ffee7790000	0x66000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\vGlog64.dll		
hoedown.dll	0x7fff22140000	0x30000	D:\Snipaste\hoedown.dll		
quazip5.dll	0x7fff26440000	0x28000	D:\Snipaste\quazip5.dll		
MedWaterMark...	0x7ffebcdc0000	0x70000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\MedWaterMarkM64.dll	Beijing VRV Sof...	22, 6, 1, 2
vEdsmOfficeExt...	0x7ffebce30000	0xa3000	C:\Program Files (x86)\DSPClient\CEMS\EDSM\vEdsmOfficeExt64.dll	Beijing VRV Sof...	1.0.0.1

怀疑这些组件对 snipaste 应用有影响。

测试建议：

a) 是否可以暂时卸载 DSP 应用验证其对 snipaste 应用的影响。

b) 当前 snipaste 应用版本为 1.16.2，其官网最新版本为 2.8.5，请确认新版应用是否可以正常使用。

c) 针对 1.16.2 版本的 snipaste 应用，可以按照以下操作收集新的应用相关日志：

1）请从以下链接下载 procdump.exe 和 config.ini 文件：

https://cduc.cmgos.com/download.php?id=989&token=rLj6uogUjwHyvWsh0ifviMFlMtYkx2dr

2）将文件下载解压后，将 procdump.exe 和 config.ini 文件复制到 snipaste.exe 文件所在目录。

3）以管理员权限打开 cmd 命令行，切换到 snipaste.exe 文件所在目录（假如 snipaste.exe 文件所在目录为 D:\ snipaste）

cd /d d:\snipaste

4）开启 procdump.exe 抓取 snipaste.exe 自动退出时生成 dump 文件。

procdump.exe -e -t -ma -w snipaste.exe

5）**运行 snipaste.exe 复现截图工具未运行问题。**

6）在 D:\ snipaste 目录复制 **splog.txt** 文件和 **snipaste.exe_xxxx_xxxx.dmp** 文件通过 CDUC 上传。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 5 月 31 日 16:48
收件人: 许翔 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09064-T6B4B6] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法打开 snipaste 截图工具问题 % 初次响应 CMIT:0001470

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 危亮 。 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-09064-T6B4B6 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
