杜先生, 您好:

如刚才电话沟通,由于当前问题暂不复现,经您的同意,此 case 将做归档处理,以下为案例总结,请您知悉:

Case No: CAS-07459-B0L9P4

问题描述:

用户反馈有一个设备出现蓝屏, 协助分析此问题。

问题分析:

用户并未收集到此次蓝屏的 dump 日志,从收集的系统日志来看,近期该电脑共发生一次蓝屏。

System_38	事件数: 149,313						
▼ 已筛选:	日志: file://C:\Vsers\liqi\	Downloads\202211	02_164009\Ev	entLog\Sys	stem.evtx; 来源	: Microsoft-Wi	indows-WER-SystemErrorReport
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别			
① 错误	2022/10/28 13:33:59	BugCheck	1001	无			
事件 1001, B	ugCheck						
常规 详织	细信息						
计算机已经	圣从检测错误后重新启动。 检测	l错误: 0x0000003l	00000000 d	00с000000	05, 0xfffff807628	3a3e9, 0xffff9	48960c8da10, 0x0000000000
将转储的数	数据保存在: C:\windows\MEN	IORY.DMP。报告	ID: a97e3f2	3-958e-4e8	8d-9719-2a3ff3	c7d4a0。	

此次蓝屏代码为 bugcheck 0x3b,第一个参数为: 0xC0000005, 意为: STATUS_ACCESS_VIOLATION,出现内存访问冲突。但是无法看到是什么原因导致的内存访问冲突,只能查看具体的 dump 文件才可以。

问题总结:

经用户确认,目前问题暂不复现,用户暂时无后续需求,可归档该案例。

以上为此问题的案例总结,如有任何问题,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: <u>liqi@cmgos.com</u>

