

Hi Gao Meng:

经过您的确认，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：

Lenovo 在 V2022-L 系统上运行 longrun 工具测试，有 LogonUI.exe 应用出现 app crash 错误，需要协助排查。

问题总结：

已建议用户配置 wer，用于获取应用异常退出的 dump 文件进一步分析。后续用户未再反馈这个问题，案例暂时归档。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 5 月 17 日 15:29
收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11258-T4C3H8] % |P3|Lenovo|V2022-L 安装 2024-4B 补丁后运行 longrun 测试出现 app crash 报错 % 初次响应 CMIT:0001507

Hi Gao Meng:

联想最新上传的日志是 minidump 和 fulldump 日志，bugchek 代码为 0xe2，这表示用户手动从内核调试器或键盘启动内存转储。

```
0: kd> !analyze -v
*****
*
*                               Bugcheck Analysis
*
*****

MANUALLY_INITIATED_CRASH (e2)
The user manually initiated this crash dump.
Arguments:
Arg1: 0000000000000000
Arg2: 0000000000000000
Arg3: 0000000000000000
Arg4: 0000000000000000

Debugging Details:
-----
```

查看 dump 日志文件信息与 system 系统日志中显示生成 dump 日志的时间一致。

| | | | |
|---------------------|-----------------|--------|--------------|
| 051524-9859-01.dmp | 2024/5/15 17:58 | DMP 文件 | 4,417 KB |
| MEMORY.DMP | 2024/5/15 17:58 | DMP 文件 | 33,248,96... |
| 051524-10312-01.dmp | 2024/5/15 17:45 | DMP 文件 | 4,218 KB |

| 级别 | 日期和时间 | 来源 | 事件 ID | 任务类别 |
|------|--------------------|----------|-------|------|
| ❗ 错误 | 2024/5/15 17:58:10 | BugCheck | 1001 | 无 |
| ❗ 错误 | 2024/5/15 17:45:08 | BugCheck | 1001 | 无 |

事件 1001, BugCheck

常规

详细信息

计算机已经从检测错误后重新启动。检测错误: 0x000000e2 (0x0000000000000000, 0x0000000000000000, 0x0000000000000000, 0x0000000000000000)。已将转储的数据保存在: C:\Windows\MEMORY.DMP。报告 ID: a0b98bad-4da3-4ceb-b73c-f42bbd5fe81e。

查询 app crash 报错的记录，LogonUI.exe 应用最近的出错时间为 2024/5/15 8:18:44。

| | | | | |
|----|-------------------|-------------------|------|----------|
| 错误 | 2024/5/15 8:18:44 | Application Error | 1000 | 应用程序崩溃事件 |
| 错误 | 2024/5/11 3:40:16 | Application Error | 1000 | 应用程序崩溃事件 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 事件 1000, Application Error | | | | |
| 常规 详细信息 | | | | |
| 错误应用程序名称: LogonUI.exe, 版本: 10.0.19041.1, 时间戳: 0xc08a5452 | | | | |
| 错误模块名称: NetworkIcon.dll, 版本: 10.0.19041.1, 时间戳: 0xfbd09f35 | | | | |
| 异常代码: 0xc0000005 | | | | |
| 错误偏移量: 0x0000000000012e32 | | | | |
| 错误进程 ID: 0x2a8c | | | | |
| 错误应用程序启动时间: 0x01daa65d33f82274 | | | | |
| 错误应用程序路径: C:\Windows\System32\LogonUI.exe | | | | |
| 错误模块路径: C:\Windows\System32\NetworkIcon.dll | | | | |

建议提供 LogonUI.exe 的应用 dump，用于排查 event id 1000 的错误。

查询 wer localdumps 的配置，其创建 wer dump 存储目录为 **C:\Windows\temp\CrashDumps**

```
0: kd> !mreg -p "\REGISTRY\MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps"

Sorry <\REGISTRY\MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error Reporting\LocalDumps> is not cached

=====
Falling back to traversing the tree of nodes.

Hive          ffff83071e8a8000
KeyNode       000001fa28cdccdc

[ValueType]   [ValueName]   [ValueData]
REG_EXPAND_SZ DumpFolder    C:\Windows\temp\CrashDumps
REG_DWORD     DumpCount     a
REG_DWORD     DumpType      2
```

建议查看 **C:\Windows\temp\CrashDumps** 目录是否有生成最新的 LogonUI 应用 dump，提供给我们进一步排查 app crash 问题。

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: 2024 年 4 月 24 日 16:28
收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-11258-T4C3H8] % |P3|Lenovo|V2022-L 安装 2024-4B 补丁后运行 longrun 测试出现 app crash 报错 % 初次响应 CMIT:0001507

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 4 月 23 日 17:06:54

收件人: Gao Meng

抄送: Case_Notification

主题: 回复: [案例号: CAS-11258-T4C3H8] % |P3|Lenovo|V2022-L 安装 2024-4B 补丁后运行 longrun 测试出现 app crash 报错 % 初次响应 CMIT:0001507

Hi Gao Meng:

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:

Lenovo 在 V2022-L 系统上运行 longrun 工具测试，有 LogonUI.exe 应用出现 app crash 错误，需要协助排查。

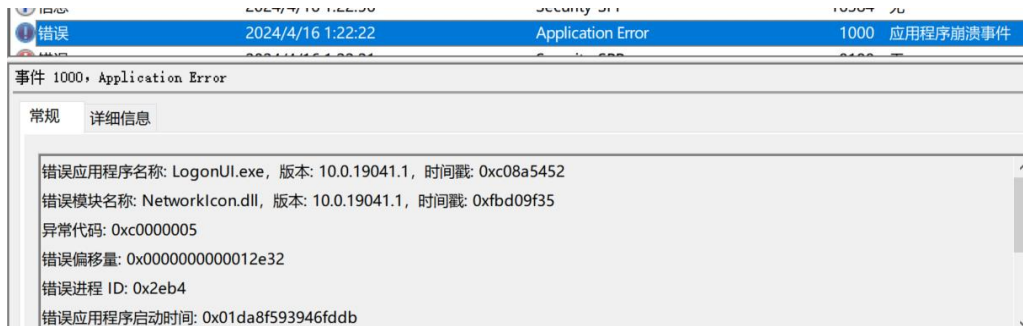
问题范围:

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。

从现有的日志来看，是 LogonUI.exe 出现错误，错误模块为 NetworkIcon.dll，异常代码为 0xc0000005，这表示内存访问冲突错误。



当前的日志并没有更详细的信息，建议设置应用 dump 配置，当出现 app crash 后，提供 dump 文件以及相关的系统日志，进一步分析。

也请确认测试设备上是否有安装其他三方应用程序。

应用 dump 配置收集：

- 1) 下载 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>

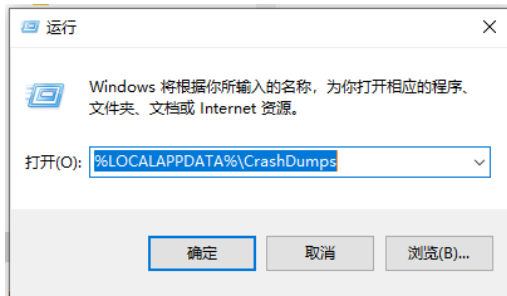
- 2) 右键单击“DumpSettings.bat”文件，选择“以管理员身份运行”，弹框点击“是”。
- 3) 出现如下内容表示设置成功。

```
C:\Windows\System32\cmd.exe
[SC] ChangeServiceConfig 成功
请求的服务已经启动。

请键入 NET HELPMSG 2182 以获得更多的帮助。

操作成功完成。
操作成功完成。
操作成功完成。
请按任意键继续. . .
```

- 4) 复现 app crash 问题。
- 5) 同时按下 Windows+R，运行%LOCALAPPDATA%\CrashDumps，确认是否有最新时间点生成的.dmp 文件。将所有文件压缩后反馈。



系统日志收集:

- 1) 下载 CMGELogCollectorV2 日志收集工具

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1358&token=4Nt2YR8GaM8baY4TAQPBXU4fZz28boRs>

- 2) 解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**, 勾选**所有选项**, 点击收集获取对应的系统日志, 将生成的日志压缩包反馈。



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: 2024 年 4 月 23 日 15:17

收件人: Gao Meng <gaomeng@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11258-T4C3H8] % |P3|Lenovo|V2022-L 安装 2024-4B 补丁后运行
longrun 测试出现 app crash 报错 % 初次响应 CMIT:0001507

高矇 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-11258-T4C3H8 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”。