

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的确认, 我将归档此案例。

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:

工行用户反馈在 V2022-L 系统上安装更新补丁 KB5034122, 在关机过程中出现蓝屏, 需要协助排查。

问题总结:

从 dump 中排查这个问题可能与三方驱动 devmgr.sys 有关, 涉及到的设备实例为 "USB\VID_17EF&PID_56CE\00000WP03870359", 通过查找 VID_17EF, 判断其是联想的某个设备。

后续关机重启过程中未在出现蓝屏问题, 案例关闭。

如果频繁出现这个问题, 可以测试移除**所有外接 USB 设备**, 或者暂时卸载 TMS、升降级 TMS 客户端版本等操作验证是否还会出现蓝屏问题。

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 1 月 24 日 16:15
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10770-P6B9Z4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装 KB5034122 补丁后蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001491

许先生 您好:

查看您提供的 dump 文件, 其 bugcheck ID 为 0x9f, 其表示系统处于不一致或不受支持的电源状态。此 bug 检查几乎总是与**设备驱动程序未正确处理电源 IRP 有关**。
其参数 1 为 0x3, 表明设备对象阻止 IRP 的时间太长。

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

DRIVER_POWER_STATE_FAILURE (9f)
A driver has failed to complete a power IRP within a specific time.
Arguments:
Arg1: 0000000000000003, A device object has been blocking an Irp for too long a time
Arg2: fffffa40df5383ca0, Physical Device Object of the stack
Arg3: fffff810728e5f110, nt!TRIAGE_9F_POWER on Win7 and higher, otherwise the Functional Device Object of the stack
Arg4: fffffa40db130b500, The blocked IRP

Debugging Details:
-----
```

查看被阻止的 IRP。

```
4: kd> !irp fffffa40db130b500
Irp is active with 18 stacks 15 is current (= 0xfffffa40db130b9c0)
No Mdl: No System Buffer: Thread 00000000: Irp stack trace.
cmd flg cl Device File Completion-Context
[N/A(0), N/A(0)]
0 0 00000000 00000000 00000000-00000000

Args: 00000000 00000000 00000000 00000000
[N/A(0), N/A(0)]
0 0 00000000 00000000 00000000-00000000

Args: 00000000 00000000 00000000 00000000
>[IRP_MJ_POWER(16), IRP_MN_SET_POWER(2)]
0 e1 fffffa40df5383ca0 00000000 fffff80732a0a5a0-fffffa40df5db8300 Success Error Cancel pending
\Driver\USBHUB3 UsbHub3!HUBPDO_WdmPnpPowerIrpCompletionRoutineForAsynchronousCompletion
Args: 00016600 00000001 00000001 00000004
[IRP_MJ_POWER(16), IRP_MN_SET_POWER(2)]
0 e1 fffffa40df5383ca0 00000000 00000000-00000000 pending
\Driver\USBHUB3
Args: 00016600 00000001 00000001 00000004
[IRP_MJ_POWER(16), IRP_MN_SET_POWER(2)]
0 e1 fffffa40df5de1290 00000000 fffff80717b7ac60-fffffa40daabf9050 Success Error Cancel pending
\Driver\usbccgp nt!PopRequestCompletion
Args: 00016600 00000001 00000001 00000004
[N/A(0), N/A(0)]
0 0 00000000 00000000 00000000-fffffa40daabf9050

Args: 00000000 00000000 00000000 00000000
```

使用参数 2 中的 PDO 地址查看指定物理设备对象的设备堆栈，以显示与故障驱动程序关联的信息。

```
4: kd> !devstack fffffa40df5383ca0
!DevObj      !DrvObj      !DevExt      ObjectName
fffffa40df5de1290  \Driver\usbccgp  fffffa40df5de13e0  00000197
fffffa40df54f4040  Unable to load image \SystemRoot\System32\Drivers\devmgr.sys. Win32 error 0n2
\Driver\DEVMGR  fffffa40df54f4190
fffffa40df2e7b270  \Driver\ACPI  fffffa40dd04f3720
> fffffa40df5383ca0  \Driver\USBHUB3  fffffa40df5c63790  USBPDO-7
!DevNode fffffa40df60fa010 :
DeviceInst is "USB\VID_17EF&PID_56CE\00000WP03870359"
ServiceName is "usbccgp"
```

其中驱动程序 devmgr.sys 是三方驱动，涉及到的设备实例为

“USB\VID_17EF&PID_56CE\00000WP03870359”，通过查找 VID_17EF，判断其是联想的某个设备。

查看 devmgr.sys 驱动情况，它应该是 TMS 的一个组件。

```
4: kd> !vm devmgr
Browse full module list
start      end      module name
fffff807`1c5d0000 fffff807`1c666000  devmgr      (no symbols)
Loaded symbol image file: devmgr.sys
Image path: \SystemRoot\System32\Drivers\devmgr.sys
Image name: devmgr.sys
Browse all global symbols, functions, data
Timestamp:  Fri Dec 15 09:27:37 2023 (657BA889)
Checksum:   0005B35C
ImageSize:  00096000
Translations:  0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:
```

测试建议：

- 1) 确认此故障机是否有外接其他的 USB 设备？
- 2) 每次关机是否都出现蓝屏问题？移除所有外接 USB 设备后是否还会出现蓝屏现象？
- 3) 是否可以暂时卸载 TMS 应用，验证是否出现蓝屏问题。
- 4) 测试是否可以升级或降级 TMS 客户端版本。

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: 2024 年 1 月 23 日 17:33

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10770-P6B9Z4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装 KB5034122 补丁后蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001491

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:

工行用户反馈在 V2022-L 系统上安装更新补丁 KB5034122, 在关机过程中出现蓝屏, 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。

已经收到您提供的蓝屏 dump 文件, 正在分析此 dump, 有任何进展会及时与您沟通, 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 <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 1 月 23 日 14:27

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10770-P6B9Z4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装
KB5034122 补丁后蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001491

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-10770-P6B9Z4 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”。