

王先生 您好：

根据刚才的电话沟通，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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

中国银行海南分行用户反馈新机到货 200 台左右 600G6 台式机，多台机器频繁出现蓝屏问题。

问题总结：

用户后续未再反馈出现蓝屏问题，可以关闭案例。

问题分析：

上传的日志 IDR_4CV1202KB3，查看到蓝屏 **bugcheck 是 0x139**，此错误检查表明内核已检测到关键数据结构的损坏。

```
*****
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: fffff104db3c1420, Address of the trap frame for the exception that caused the bugcheck
Arg3: fffff104db3c1378, Address of the exception record for the exception that caused the bugcheck
Arg4: 0000000000000000, Reserved

Debugging Details:
-----
```

查看具体的 dump 信息，第 4 帧出现问题：

```

10: kd> kn
# Child-SP      RetAddr      Call Site
00 ffffff104`db3c10f8 ffffff803`189e52e9 nt!KeBugCheckEx
01 ffffff104`db3c1100 ffffff803`189e5690 nt!KiBugCheckDispatch+0x69
02 ffffff104`db3c1240 ffffff803`189e3a8e nt!KiFastFailDispatch+0xd0
03 ffffff104`db3c1420 ffffff803`18a4f180 nt!KiRaiseSecurityCheckFailure+0x30e
04 ffffff104`db3c15b0 ffffff803`1ddd0adc nt!ExDeleteResourceLite+0x137fd0
05 ffffff104`db3c1600 ffffff803`1dea94fa ntfs!NtfsFreeNonpagedData+0x2c
06 ffffff104`db3c1630 ffffff803`1ddc6b0f ntfs!NtfsDeleteFcb+0x4fa
07 ffffff104`db3c16b0 ffffff803`1dea983b ntfs!NtfsTeardownFromLcb+0x3cf
08 ffffff104`db3c1750 ffffff803`1ddc7eda ntfs!NtfsTeardownStructures+0xeb
09 ffffff104`db3c17d0 ffffff803`1deacc94 ntfs!NtfsDecrementCloseCounts+0xaa
0a ffffff104`db3c1810 ffffff803`1decebef ntfs!NtfsCommonClose+0x464
0b ffffff104`db3c18f0 ffffff803`1decea02 ntfs!NtfsFspCloseInternal+0x1df
0c ffffff104`db3c1a40 ffffff803`18923dea ntfs!NtfsFspClose+0x12
0d ffffff104`db3c1a70 ffffff803`18896015 nt!ExpWorkerThread+0x16a
0e ffffff104`db3c1b10 ffffff803`189daf7c nt!PspSystemThreadStartup+0x55
0f ffffff104`db3c1b60 00000000`00000000 nt!KiStartSystemThread+0x1c

```

查看第 4 帧的 list entry 情况

```

10: kd> .frame /r 4
04 ffffff104`db3c15b0 ffffff803`1ddd0adc nt!ExDeleteResourceLite+0x137fd0
rax=ffffbb8e`3d49e090 rbx=ffffbb8e`39caba90 rcx=00000000`00000000
rdx=fffff803`1f335060 rsi=ffffe508`1880180 rdi=00000000`00000000
rip=fffff803`18a4f180 rsp=fffff104`db3c15b0 rbp=00000000`00000000
r8=00000000`00000000 r9=00000000`00000000 r10=fffff803`189171b0
r11=fffff104`db3c15a0 r12=00000000`00000000 r13=ffffa80d`f9aea501
r14=00000000`00000000 r15=ffffa80d`f9aea050
iopl=0         nv up ei ng nz na po nc
cs=0010  ss=0018  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00000286
nt!ExDeleteResourceLite+0x137fd0:
fffff803`18a4f180 cd29             int     29h
10: kd> dt ffffff803`1f335060 _list_entry
win32k!_list_entry
[ 0xfffff803`1f335060 - 0xffffbb8e`3d49e090 ]
+0x000 Flink : 0xfffff803`1f335060 LIST_ENTRY [ 0xffffbb8e`3d5545b0 - 0xffffbb8e`3b365900 ]
+0x008 Blink : 0xffffbb8e`3d49e090 LIST_ENTRY [ 0xffffbb8e`39caba90 - 0xffffbb8e`30faecd0 ]

```

这是出问题的 list entry，查看其地址所属的模块：

```

10: kd> !address 0xfffff803`1f335060
Mapping user range ...
Mapping system range ...
Mapping non addressable range ...
Mapping page tables...
Mapping hyperspace...
Mapping HAL reserved range...
Mapping User Probe Area...
Mapping system shared page...
Mapping system cache working set...
Mapping loader mappings...
Mapping system PTEs...
Mapping system paged pool...
Mapping session space...
Mapping dynamic system space...
Mapping PFN database...
Mapping non paged pool...
Mapping VAD regions...
Mapping module regions...
Mapping process, thread, and stack regions...
Mapping system cache regions...

Usage:
Base Address: ffffff803`1f300000
End Address: ffffff803`1f33a000
Region Size: 00000000`0003a000
VA Type:
Module name: DsmFSMgr64.sys
Module path: [\SystemRoot\system32\DRIVERS\DsmFSMgr64.sys]

```

DsmFSMgr64.sys 是 DSM 软件的模块。

查看当前计算机的软件信息，此计算机安装了 DSMClientSvr64 应用。

```

-----
View
DSMEExcel2003Addin.DSM_Excel2003Addin 2
DSMEExcel2007Addin.DSM_ETAddin 2
DSMEExcel2007Addin.DSMExcel2007Addin 2
iCellReport 陈露璐 5-1-5-20\hnb\hnb\iCellExcel32u 受病毒 LoadBehaviorf
Microsoft Office PowerPoint for Excel 2013 2
TCC Conv.SharedAddin.15 2
DSMEExcel2007 Addin 3
DSMEExcel Custom Addin 2
DSMEET Addin 3
Inquire 2
中文转换加载项 3

Word
-----
DSMWord2003Addin.DSM_Word2003Addin 2
有关 Word 文档的 OneNote 便笺 0
DSMWord2007 Addin 3
Microsoft Word 书法加载项 3
Word Custom Addin 3
DSMWordPS Addin 3
Microsoft Word 稿纸向导加载项 3
Microsoft Word 信封向导 9

PowerPoint
-----
DSMPpt2003Addin.DSM_Ppt2003Addin 2
有关 PowerPoint 演示文稿的 OneNote 便笺 0
DSMPowerPoint2007 Addin 3
DSMPowerPoint2003 Addin 3
DSMWordPP Addin 3

Display Name = DSMClientSvr64
Name = DSMClientSvr64
Description =
Path Name = "C:\Program Files (x86)\Huawei\HUAWEI DSM\DSM Client\x64\DSMClientSvr64.exe"
Started = True
State = Running
Exit Code = 0
Service Exit Code = 0
Accepts Pause = False
Accepts Stop = True
Delayed Auto Start = False
Desktop Interact = True
Error Control = Normal
Process Id = 4352
Service Type = Own Process
Start Mode = Auto
Startup As = LocalSystem

```

测试建议：

出现蓝屏问题通常与安装的安全软件有关，结合类似案例中行河北分行的蓝屏情况以及上次测试，大概率还是与 DSM 应用有关，建议您做以下测试：

- 1) 只安装 McAfee 应用，观察计算机运行情况。
- 2) 只安装 DSM 应用，观察计算机运行情况。

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
C M I T

发件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 12 月 7 日 15:45
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05186-W5B3F1] % |普通事件|HP|中国银行海南分行设备频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001252

Hi weiliang:

能否帮忙给我回个电话? 或者您的电话多少? 我能否联系麻烦问个问题?


Best Regards,

Wang Lan

China Major Account Support
HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



自助报修服务已经上线!
您可以通过扫描左方二维码, 关注公众号“惠普服务”, 进入“享服务”-“大客户·优享服务”专区进行体验。

服务网点 · 驱动下载 · 常见问题 · 维修进度 · 技术分享 · 在线咨询

一心让一
服务体验
更精彩

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 12 月 7 日 10:04
收件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05186-W5B3F1] % |普通事件|HP|中国银行海南分行设备频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001252

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。当前海南分行频繁蓝屏问题的测试情况如何?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 12 月 2 日 18:15
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05186-W5B3F1] % |普通事件|HP|中国银行海南分行设备频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001252

Hi weiliang:

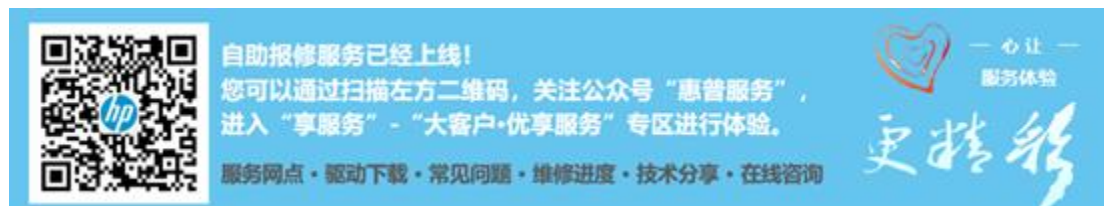
非常感谢您的支持和跟进, 目前用户还在测试中, 暂时没有测试完毕, 如有结果, 我也会尽快回复您, 辛苦了~

Best Regards,

Wang Lan
China Major Account Support
HP CS - CCC Dalian

☎: 8008103636

☎: 4006103636



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 12 月 2 日 17:01
收件人: Wang, Lan (CS-CCC Dalian-China MA) <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05186-W5B3F1] % |普通事件|HP|中国银行海南分行设备频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001252

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。当前海南分行频繁蓝屏问题的测试情况如何?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: 2021 年 11 月 30 日 16:07

收件人: '王岚' <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05186-W5B3F1] % |普通事件|HP|中国银行海南分行设备频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001252

王先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。当前海南分行与 DSM 应用有关的蓝屏问题的测试情况如何?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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: 2021 年 11 月 25 日 17:48

收件人: 王岚 <lan.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05186-W5B3F1] % |普通事件|HP|中国银行海南分行设备频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001252

王先生 您好:

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:

中国银行海南分行用户反馈新机到货 200 台左右 600G6 台式机, 多台机器频繁出现蓝屏问题。

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。

您上传的日志 IDR_4CV1202KB3, 查看到蓝屏 **bugcheck 是 0x139**, 此错误检查表明内核已检测到关键数据结构的损坏。

```

*****
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: ffffff04db3c1420, Address of the trap frame for the exception that caused the bugcheck
Arg3: ffffff04db3c1378, Address of the exception record for the exception that caused the bugcheck
Arg4: 0000000000000000, Reserved

Debugging Details:
-----

```

查看具体的 dump 信息，第 4 帧出现问题：

```

10: kd> kn
# Child-SP          RetAddr          Call Site
00 ffffff04`db3c10f8 ffffff803`189e52e9 nt!KeBugCheckEx
01 ffffff04`db3c1100 ffffff803`189e5690 nt!KiBugCheckDispatch+0x69
02 ffffff04`db3c1240 ffffff803`189e3a8e nt!KiFastFailDispatch+0xd0
03 ffffff04`db3c1420 ffffff803`18a4f180 nt!KiRaiseSecurityCheckFailure+0x30e
04 ffffff04`db3c15b0 ffffff803`1ddd0adc nt!ExDeleteResourceLite+0x137fd0
05 ffffff04`db3c1600 ffffff803`1dea94fa Ntfs!NtfsFreeNonpagedData+0x2c
06 ffffff04`db3c1630 ffffff803`1ddc6b0f Ntfs!NtfsDeleteFcb+0x4fa
07 ffffff04`db3c16b0 ffffff803`1dea983b Ntfs!NtfsTeardownFromLcb+0x3cf
08 ffffff04`db3c1750 ffffff803`1ddc7eda Ntfs!NtfsTeardownStructures+0xeb
09 ffffff04`db3c17d0 ffffff803`1deacc94 Ntfs!NtfsDecrementCloseCounts+0xaa
0a ffffff04`db3c1810 ffffff803`1decebef Ntfs!NtfsCommonClose+0x464
0b ffffff04`db3c18f0 ffffff803`1decea02 Ntfs!NtfsFspCloseInternal+0x1df
0c ffffff04`db3c1a40 ffffff803`18923dea Ntfs!NtfsFspClose+0x12
0d ffffff04`db3c1a70 ffffff803`18896015 nt!ExpWorkerThread+0x16a
0e ffffff04`db3c1b10 ffffff803`189daf7c nt!PspSystemThreadStartup+0x55
0f ffffff04`db3c1b60 00000000`00000000 nt!KiStartSystemThread+0x1c

```

查看第 4 帧的 list entry 情况

```

10: kd> .frame /r 4
04 ffffff04`db3c15b0 ffffff803`1ddd0adc nt!ExDeleteResourceLite+0x137fd0
rax=ffffbb8e`3d49e090 rbx=ffffbb8e`39caba90 rcx=00000000`00000003
rdx=ffff8031`f335060 rsi=ffffe500`f880180 rdi=00000000`00000000
rip=fffff803`18a4f180 rsp=fffff04db3c15b0 rbp=00000000`00000000
r8=00000000`00000000 r9=00000000`00000000 r10=fffff803`189171b0
r11=fffff04db3c15a0 r12=00000000`00000000 r13=ffffa80d`f9aea501
r14=00000000`00000002 r15=ffffa80d`f9aea050
iopl=0         nv up ei ng nz na po nc
cs=0010  ss=0018  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00000286
nt!ExDeleteResourceLite+0x137fd0:
fffff803`18a4f180 cd29             int     29h
10: kd> dt fffffb8e`39caba90 _list_entry
win32k!_list_entry
[ 0xfffff803`1f335060 - 0xffffbb8e`3d49e090 ]
+0x000 Blink : 0xfffff803`1f335060 LIST_ENTRY [ 0xffffbb8e`3d5545b0 - 0xffffbb8e`3b365900 ]
+0x008 Blink : 0xffffbb8e`3d49e090 _LIST_ENTRY [ 0xffffbb8e`39caba90 - 0xffffbb8e`30faecd0 ]

```

这是出问题的 list entry，查看其地址所属的模块：


```

10: kd> !address 0xffff803`1f335060
Mapping user range ...
Mapping system range ...
Mapping non addressable range ...
Mapping page tables...
Mapping hyperspace...
Mapping HAL reserved range...
Mapping User Probe Area...
Mapping system shared page...
Mapping system cache working set...
Mapping loader mappings...
Mapping system PTEs...
Mapping system paged pool...
Mapping session space...
Mapping dynamic system space...
Mapping PFN database...
Mapping non paged pool...
Mapping VAD regions...
Mapping module regions...
Mapping process, thread, and stack regions...
Mapping system cache regions...

Usage:                Module
Base Address:         fffff803`1f300000
End Address:           fffff803`1f33a000
Region Size:           00000000`0003a000
VA Type:               Downloaded
Module name:           DsmFSMgr64.sys
Module path:           [\SystemRoot\system32\DRIVERS\DsmFSMgr64.sys]

```

DsmFSMgr64.sys 是 DSM 软件的模块。

查看当前计算机的软件信息，此计算机安装了 DSMClientSvr64 应用。

```

=====
View
DSM Excel2003 Addin.DSM_Excel2003Addin 2
DSM ET Addin.DSM_ETAddin 2
DSM Excel2007 Addin.DsmExcel2007Addin 2
iCellReport 陪读老S-1-5-20\hnhh.两个全在话准iCellExcel32u灵奈福老LoadBehaviorf
Microsoft Office PowerPivot for Excel 2013 2
TCCConv.SharedAddin.15 2
DSM Excel2007 Addin 3
DSM EXCEL Custom Addin 2
DSM ET Addin 3
Inquire 2
中文转换加载项 3

Word
-----
DSM Word2003 Addin.DSM_Word2003Addin 2
有关 Word 文档的 OneNote 便笺 0
DSM Word2007 Addin 3
Microsoft Word 书法加载项 3
WORD Custom Addin 3
DSM WPS Addin 3
Microsoft Word 稿纸向导加载项 3
Microsoft Word 信封向导 9

PowerPoint
-----
DSMPpt2003Addin.DSM_Ppt2003Addin 2
有关 PowerPoint 演示文稿的 OneNote 便笺 0
DSM PowerPoint2007 Addin 3
DSM PowerPoint2003 Addin 3
DSM WPP Addin 3

```

```
Display Name = DSMClientSvr64
Name = DSMClientSvr64
Description =
Path Name = "C:\Program Files (x86)\Huawei\HUAWEI DSM\DSM Client\x64\DSMClientSvr64.exe"
Started = True
State = Running
Exit Code = 0
Service Exit Code = 0
Accepts Pause = False
Accepts Stop = True
Delayed Auto Start = False
Desktop Interact = True
Error Control = Normal
Process Id = 4352
Service Type = Own Process
Start Mode = Auto
Startup As = LocalSystem
```

测试建议：

出现蓝屏问题通常与安装的安全软件有关，结合类似案例中行河北分行的蓝屏情况以及上次测试，大概率还是与 DSM 应用有关，建议您做以下测试：

- 1) 只安装 McAfee 应用，观察计算机运行情况。
- 2) 只安装 DSM 应用，观察计算机运行情况。

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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 11 月 25 日 14:47
收件人: 王岚 <lan.wang2@hp.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05186-W5B3F1] % |普通事件|HP|中国银行海南分行设备频繁蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001252

王岚 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-05186-W5B3F1 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”。