

孙先生 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:

交行在联想开天 m639t、升腾 c73-g3 设备上使用业务软件走交易时, 往下翻看数据 531 系统会出现卡死的现象, 等几十秒或者几分钟才能查看到下边数据。

问题总结:

收集的应用详细日志涉及安全合规要求, 无法外发。用户正在测试使用独立显卡是否可以改善应用卡顿情况, 可以暂时归档案例。

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: 2022 年 5 月 25 日 11:38
收件人: 'cszd310' <cszd310@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 %
初次响应 CMIT:0001481

孙先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话所说, 待收到设备厂商提供的独立显卡, 并验证使用独立显卡时的业务软件运行情况, 麻烦您告知我们测试结果。

关于应用卡顿的可能原因, 我们需要更详细的日志进行分析, 请您跟进已收集的日志外发审批情况。

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: 2022 年 5 月 24 日 17:02
收件人: 'cszd310' <cszd310@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 %
初次响应 CMIT:0001481

孙先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。当前业务软件卡顿问题, 更换独立显卡后的测试情况如何?

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: 2022 年 5 月 20 日 14:24
收件人: 'cszd310' <cszd310@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 % 初次响应 CMIT:0001481

孙先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。当前业务软件卡顿问题, 更换独立显卡后的测试情况如何?
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: 2022 年 5 月 18 日 15:18
收件人: 'cszd310' <cszd310@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 %
初次响应 CMIT:0001481

孙先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话所说, 设备厂商建议更换独立显卡测试业务软件运行情况, 麻烦您测试后也告知我们测试结果。

从操作系统角度, 需要更详细的应用运行卡顿时抓取的日志, 用于分析应用卡顿的可能原因。

请您跟进已收集的日志外发审批情况。

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: 2022 年 5 月 16 日 16:29
收件人: 'cszd310' <cszd310@163.com>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 %
初次响应 CMIT:0001481

孙先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您的测试结果, 旧设备安装 CMGE 系统运行业务软件, 不会出现卡顿问题。新旧设备的差别在于硬件不同, 针对此问题的分析可能会考虑硬件性能。

设备厂家推测有可能是显卡性能不足导致的，并提出使用独立显卡进行测试，麻烦您测试后也告知我们测试结果。

针对应用卡顿问题，我们有如下建议：

- 1) 从操作系统角度，需要更详细的应用运行卡顿时抓取的日志，用于分析应用卡顿的可能原因。
- 2) 请业务软件开发人员分析业务软件出现卡顿时的具体操作，确认问题点，判断应用卡顿的原因。

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: cszd310 <cszd310@163.com>
发送时间: 2022 年 5 月 13 日 15:12
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 % 初次响应 CMIT:0001481

危工，你好！

我们这边用一台 i5-3470 的 PC 安装了神州网信 Win10 测试了一下，系统反应很流畅。

河北交行 孙川
2022. 5. 13

----- 回复的原邮件 -----

发件人 Wei Liang<weiliang@cmgos.com>
日期 2022 年 05 月 12 日 12:13
收件人 cszd310<cszd310@163.com>

抄送至 [Liu Wei<liuwei@cmgos.com>](mailto:Liu_Wei@cmgos.com)、[Liu Jian<liujian@cmgos.com>](mailto:Liu_Jian@cmgos.com)、[Case_Notification<Case_Notification@cmgos.com>](mailto:Case_Notification@cmgos.com)

主题 回复：回复：[案例号：CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 % 初次响应 CMIT:0001481

孙先生 您好：

感谢您的电话接听。

根据您的测试，现在问题现象是出现卡顿问题，等待一段时间后可以恢复正常，业务软件功能正常；出现卡顿问题时，业务软件的 CPU 使用率换算成单核心 CPU 可以认为是 100%，这可以初步判断业务软件卡顿问题是由 CPU 性能情况导致的，您可以进一步做以下测试：

- 1) 在未出现问题的旧设备上安装相同的 **CMGE 操作系统**，并进行相同的操作，观察、记录新旧设备上的业务软件的 CPU 使用率进行对比。
- 2) 请业务软件开发人员分析业务软件出现卡顿时的具体操作，分析进行相关优化，或者提升设备性能解决卡顿问题。

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



神州网信
CMIT

发件人: cszd310 <cszd310@163.com>

发送时间: 2022 年 5 月 11 日 16:34

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 % 初次响应 CMIT:0001481

危工，你好！

我们测试了一下，发生卡顿的时候应用 CPU 占有率为 12%，CPU 是 8 核单线程。另外还有一个情况，我们现在使用的显示器是 23 吋的，全屏显示非常卡顿，鼠标滚轮滚动无响应，如果将应用画面缩小的 17 吋左右，鼠标滚动及拖动基本正常了。

河北交行

孙川

2022. 5

. 11

----- 回复的原邮件 -----

发件人 Wei Liang<weiliang@cmgos.com>

日期 2022 年 05 月 11 日 10:48

收件人 cszd310@163.com<cszd310@163.com>

抄送至 Liu Jian<liujian@cmgos.com>、Liu Wei<liuwei@cmgos.com>、Case_Notification<Case_Notification@cmgos.com>

主题 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 % 初次响应 CMIT:0001481

孙先生 您好:

感谢您的电话接听。

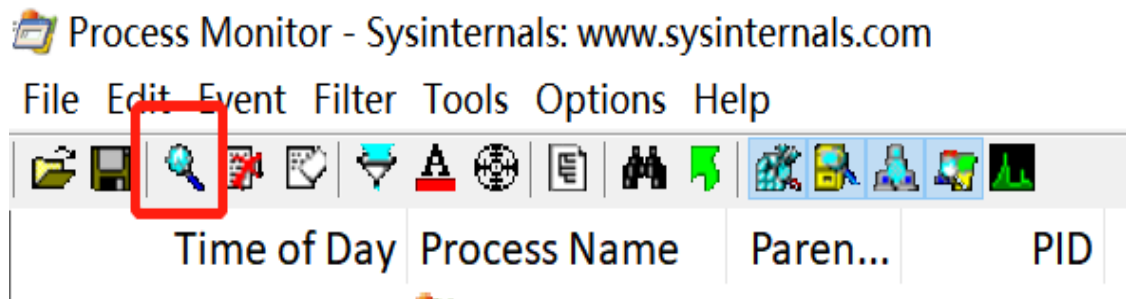
如电话中所说，当前应用是在正式环境中使用出现卡顿问题，已经收集了相关日志，并向上申请是否可以外发，当前暂无法提供相关日志。

基于这种情况，您可以按照以下方式简单确认 CPU 和 IO 使用：

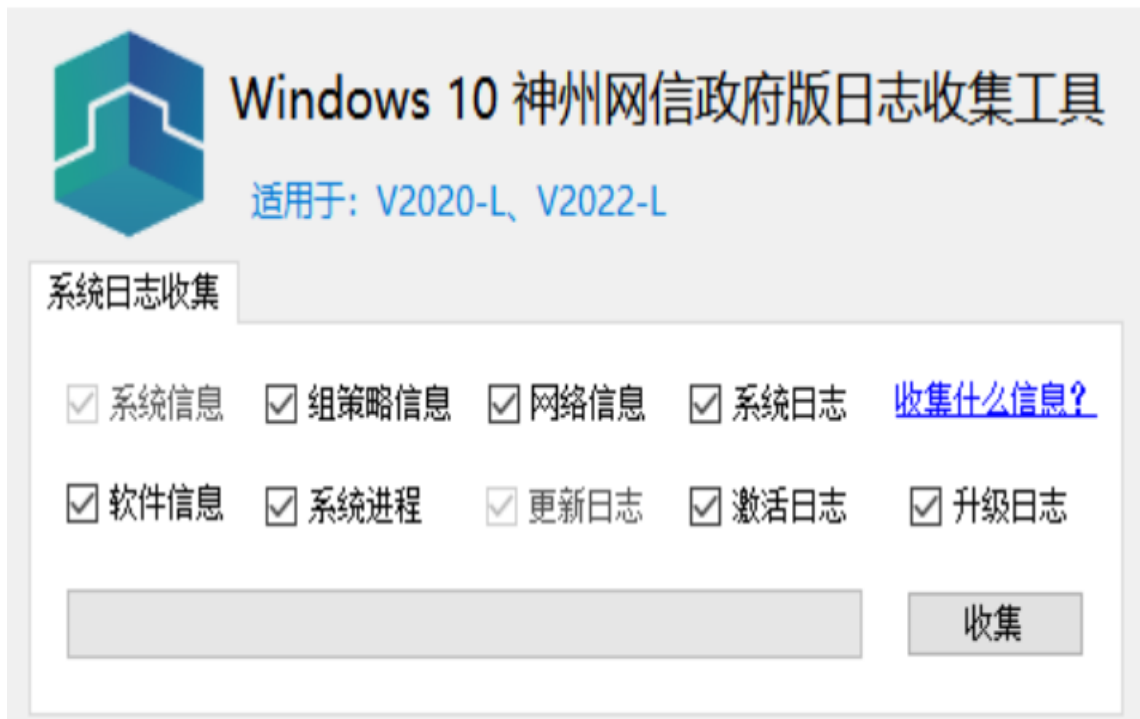
1) 复现业务应用卡顿问题。

2) 打开**任务管理器**，查看**进程**页，找到对应的应用，查看其 CPU、内存、磁盘情况。

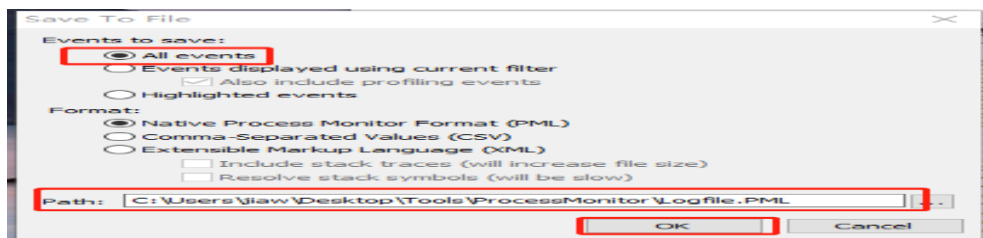
(图示是 `hashcalc.exe` 应用)



3) 转到**性能**页，查看 CPU **逻辑处理器**数量情况。



4) 转到详细信息页，查看应用 CPU 使用情况。



以截图所示的 `hashcalc.exe` 应用为例，它出现了无响应的状态，但是 CPU 和 IO 占用并不高，查看其详细 CPU 使用率显示为 12%，计算机的逻辑处理器数量为 8。

对于一个应用，如果未对多核心进行过相关优化，那同一时间只能使用其中一个核心 CPU，但是系统调度不会让应用集中在一个 CPU 核心上运行，而是让应用在多个 CPU 核心上切换运行。

而且任务管理器计算的 CPU 使用率是整体的 CPU 使用率，那截图所示的 **hashcalc.exe** 应用对于单个核心 CPU 来说其 CPU 使用率是 $12\% \times 8 = 96\%$ ，CPU 使用率过高，此时应用不能做其他操作，只能等待应用完成对应的功能后，才能进行下一步操作。

请您观察业务应用卡顿时的 CPU 和 IO 使用情况。如果是由于 CPU 或 IO 占用过高导致的卡顿，那只能请应用开发人员确定出现卡顿时应用的具体操作，进行相关优化解决卡顿问题，或者提升设备性能解决卡顿问题。

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: 2022 年 5 月 9 日 12:14

收件人: 'cszd310@163.com' <cszd310@163.com>

抄送: Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 % 初次响应 CMIT:0001481

孙先生 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：

交行在联想开天 m639t 、升腾 c73-g3 设备上使用业务软件走交易时，往下翻看数据 531 系统会出现卡死的现象，等几十秒或者几分钟才能查看到下边数据。

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。

已经了解到的相关信息：

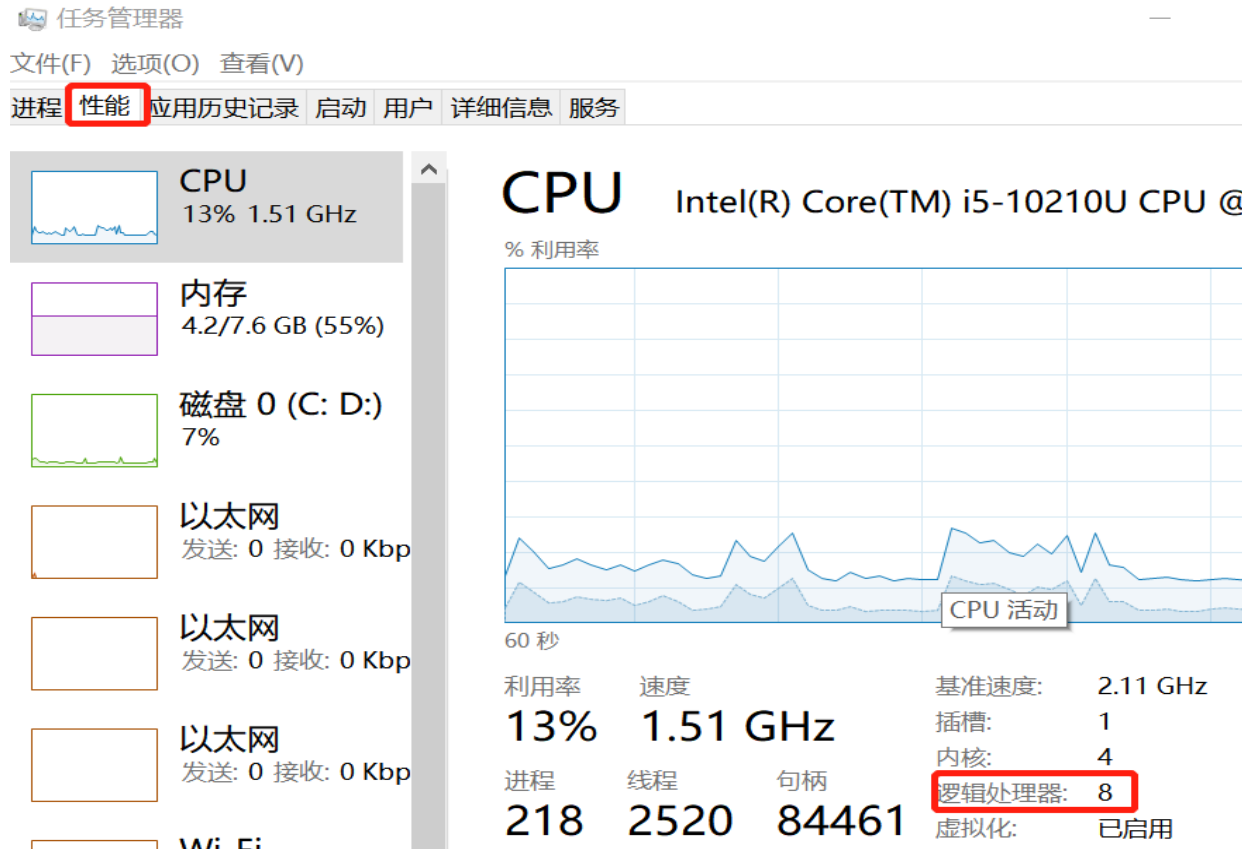
- 1) 执行 200 条记录查询时应用不卡死，数据量大时会出现应用卡死。
- 2) 此应用为内部开发的应用，涉及到数据交易，在外部无法使用。

- 3) 此应用交易信息涉及到客户信息，无法提供问题视频。
- 4) 此问题已经提交到应用开发部门和硬件设备厂商，暂未得到反馈。
- 5) 如需收集日志发送到外部分析，需要向上申请。

请您在出现问题的设备上按照以下操作收集相关日志：

Procmon 日志：

1) 下载附件中的 Procmon.zip，解压后**双击 procmon.exe 运行**，点击 Accept 后，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；



2) 点击下图的图标开始抓取。

任务管理器

文件(F) 选项(O) 查看(V)

进程 性能 应用历史记录 启动 用户 详细信息 服务

详细信息

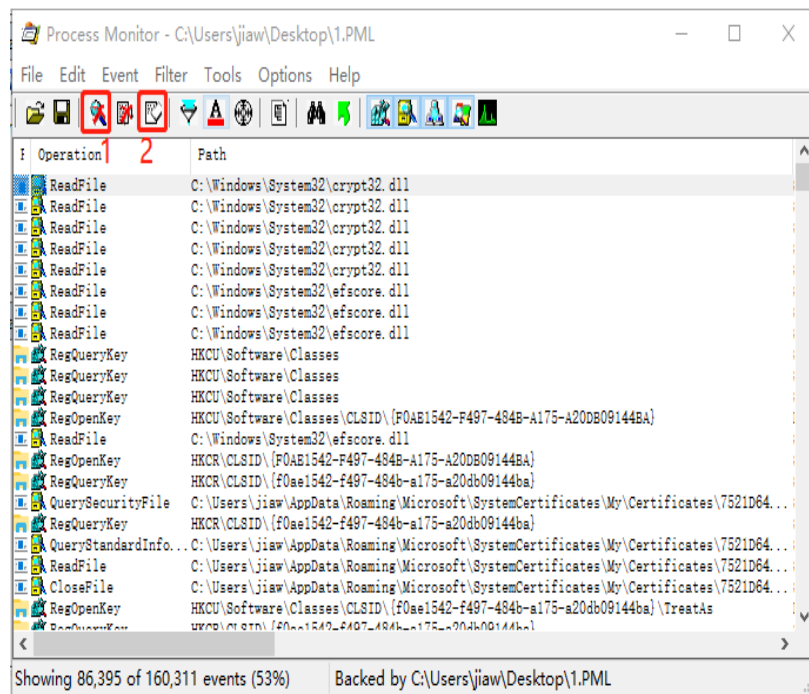
名称	PID	状态	用户名	CPU	内存(活动的...)	句柄	命令
FwSwitchService.exe	5168	正在运行	SYSTEM	00	688 K	286	C:\W
HashCalc.exe	12360	无响应	weiliang	12	4,636 K	477	"C:\w
WinDefender.exe	2100	正在运行	SYSTEM	00	5,326 K	400	"C:\D

3) 点击交易系统运行，复现应用卡死问题，并等待应用系统恢复正常。

4) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



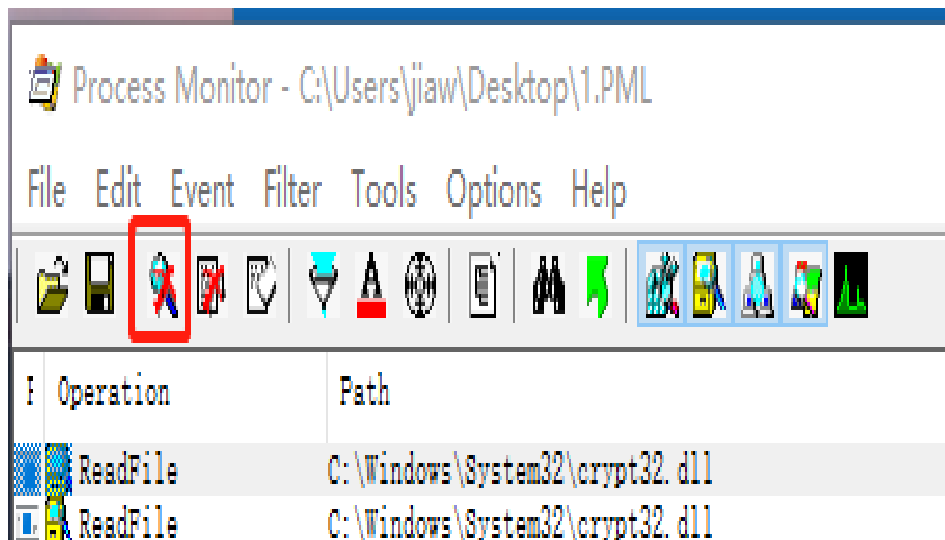
5) 点击 File, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK. 记录文件保存位置;



6) 将 PML 文件重命名为“应用卡死日志”、打包压缩， 上传到 CDUC。

系统日志:

1) 下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传到 CDUC。



Procdump 日志：

1. 下载 procdump.zip;
2. 创建 `c:\dumps` 文件夹;
3. 解压 procdump.zip 后，使用**管理员权限**打开 CMD 命令行窗口，定位到 procdump.exe 所在的文件夹;
4. 执行以下命令尝试收集应用 dmp 文件：

```
procdump.exe -h -e -ma -w xxx.exe c:\dumps (xxx.exe 请使用您出现卡死问题的应用  
exe 替换)
```

1. 再运行交易系统，复现卡死问题，观察在 `c:\dumps` 文件夹是否生成对应的 dmp 文件。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：jiaotong

密码：jiaotong

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大

的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

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: 2022 年 5 月 9 日 9:34

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06191-J2M8M9] % 交通银行业务软件卡顿问题协助 % 初次响应
CMIT:0001481

刘健 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-06191-J2M8M9 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”。