

许先生，您好

很高兴收到您的回复，根据目前的案例情况，我将暂时归档此问题。案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。

**案例总结：**

**案例描述：**

工行反馈 V2020-L 版本系统在使用过程出现报错弹窗，提示：runtime error + 文件路径  
WerFault.exe 应用程序错误，涉及 1 台设备

**案例进展：**

错误指向了第三方应用，应用程序路径：C:\Windows\system32\ETDCtrl.exe，建议卸载对应驱动后问题不再复现。归档案例

-----  
-----  
贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务支持电话： 400-818-0055  
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

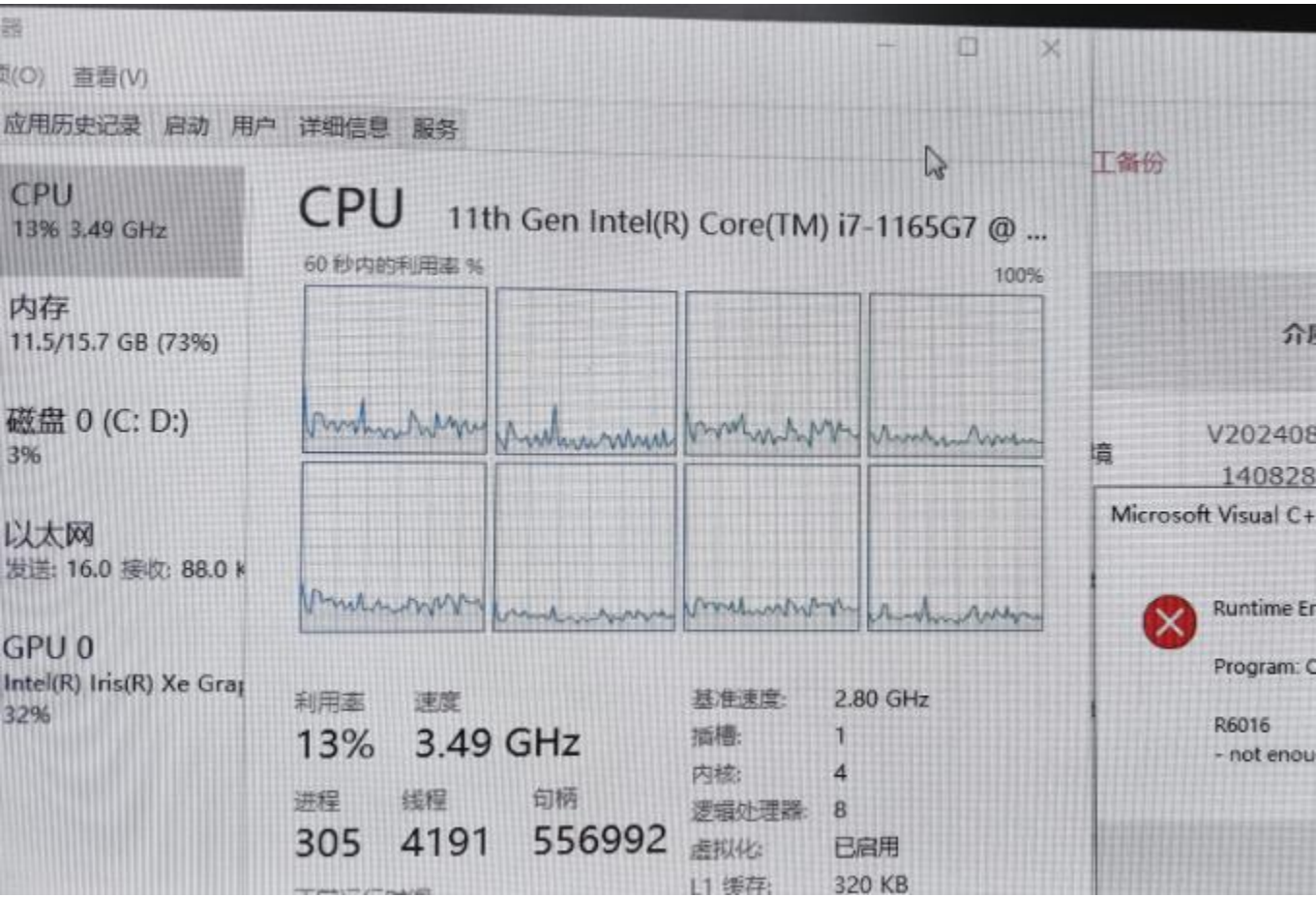
---

**发件人：**Jia Wei  
**发送时间：**2024 年 8 月 21 日 9:58  
**收件人：**ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送：**ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题：**回复：[案例号：CAS-12017-K0D0N0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用过程中出现弹窗报错问题 % 初次响应 CMIT:0001050

许先生，您好

**问题定义：**

工行反馈 V2020-L 版本系统在使用过程出现报错弹窗，提示：runtime error + 文件路径  
WerFault.exe 应用程序错误，涉及 1 台设备



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。

日志分析:

- 错误指向了第三方应用，应用程序路径: C:\Windows\system32\ETDCtrl.exe。
- ETDCtrl.exe 是一个与 Elan 触控板驱动程序相关的应用程序。它通常用于控制和配置触控板的设置，包括手势控制、灵敏度调整等。这个程序一般会在安装了 Elan 触控板驱动的笔记本电脑上运行。

应用日志 事件数: 194,707

已筛选: 日志: file://D:\Logs\ICBC runtime\system\_log\system\_log\应用日志.evtx; 来源: ; 事件 ID: -0。事件数: 70,87

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2024/8/12 14:13:51	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:48	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:45	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:42	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:39	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:36	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:33	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:30	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
错误	2024/8/12 14:13:27	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: ETDCtrl.exe, 版本: 24.0.21.15, 时间戳: 0x5ea12336  
错误模块名称: ETDCtrl.exe, 版本: 24.0.21.15, 时间戳: 0x5ea12336  
异常代码: 0xc0000005  
错误偏移量: 0x00000000000015bb6  
错误进程 ID: 0x3eb0  
错误应用程序启动时间: 0x01daec7ecd25fb08  
错误应用程序路径: C:\Windows\system32\ETDCtrl.exe  
错误模块路径: C:\Windows\system32\ETDCtrl.exe  
报告 ID: 847bb71e-1b27-4562-9229-36e985358377  
错误程序包全名:  
错误程序包相对应用程序 ID:

建议操作:

- 查看进程中是否有 ETDCtrl.exe 相关进程，终止相关进程确认问题是否解决、
- 卸载、重新安装与您计算机适配的 ETDCtrl.exe 驱动或应用。

---

贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务支持电话： 400-818-0055  
电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2024 年 8 月 20 日 16:01  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
**主题:** [案例号: CAS-12017-KODON0 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用过程中出现弹窗报错问题 % 初次响应 CMIT:0001050

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 贾伟 。 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-12017-KODON0 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”。