

吴先生，您好！

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

1/12 日多个用户反馈 adobe flash player 不能使用，影响到公文文件上传。有用户反馈卸载掉 KB4580325 后可以使用，也有用户反馈卸载 KB4580325 后不可以使用，时间调整到 2020/12/31 日前可用。用于删除 Adobe flash player 的 KB4577586 没有安装。请确认是否与安装 10 月补丁（KB4580325）有关？在 Adobe Flash 官方宣布退出之前（2020 年 12 月 31 日）我行应用未反馈改问题。因 Flash 系统内置应用，补丁属于高危类型。卸载补丁后 WSUS 会自动推送安装，Flash 无法直接卸载。请提供说明以及解决方案。

风险提示：

由于 Adobe 官方已经发布声明：在 2020-12-31 之后不再对 Flash Player 产品进行支持，且 Adobe 将会在 2021-01-12 禁用 Flash 内容。**所以在此提示您继续使用 Flash Player 可能会存在安全风险。**

Since Adobe will no longer be supporting Flash Player after December 31, 2020 and Adobe will block Flash content from running in Flash Player beginning January 12, 2021, Adobe strongly recommends all users immediately uninstall Flash Player to help protect their systems.

原文链接：<https://www.adobe.com/products/flashplayer/end-of-life.html>

建议操作：

1) 以管理员身份运行命令提示符（CMD）

2) 运行如下命令，分别获取 6 月或 10 月的 Adobe Flash Player 程序包标识符：

dism /online /get-packages | findstr "4580325"

dism /online /get-packages | findstr "4561600"

例如如下示例显示了当前安装了 KB4580325。

```
C:\Windows\system32>dism /online /get-packages | findstr "4580325"  
程序包标识符 : Package_for_KB4580325~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.0
```

3) 运行如下命令静默卸载补丁。注意: \$updates 需要替换为第 2 步中显示的“程序标识符”信息。

DISM.exe /Online /Remove-Package /PackageName:\$updates /quiet /norestart

```
C:\Windows\system32>DISM.exe /Online /Remove-Package /PackageName:Package_for_KB4580325  
/quiet /norestart
```

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 1 月 15 日 17:38

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin

<lixin@cmgos.com>; Shi Guannan <shign@cmgos.com>; tam_sup

<tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-03647-K4C3Q0] % |P2||CBC|关于 Adobe Flash 无法正常使用 % 初次响应 CMIT:0001038

贾工, 你好

关于 Flash 问题, 暂时可以归档。后续如有需要跟你联系。

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "吴毓杰" <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "Li Xin" <lixin@cmgos.com>, "Shi Guannan" <shign@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>

日期: 2021/01/15 17:30

主题: 回复: [案例号: CAS-03647-K4C3Q0] % |P2||CBC|关于 Adobe Flash 无法正常使用 % 初次响应 CMIT:0001038

吴先生 您好,

来信是想询问是否还有其他需要我们协助您的地方?

如果针对当前案件还需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 1 月 12 日 16:07

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: 'TAM_Sup@cmgos.com' <TAM_Sup@cmgos.com>; CRM Case Email

<casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Shi Guannan <shign@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03647-K4C3Q0] % |P2|ICBC|关于 Adobe Flash 无法正常使用 % 初次响应
CMIT:0001038

吴先生 您好,

根据之前的讨论, 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:

1/12 日多个用户反馈 adobe flash player 不能使用, 影响到公文文件上传。有用户反馈卸载掉 KB4580325 后可以使用, 也有用户反馈卸载 KB4580325 后不可以使用, 时间调整到 2020/12/31 日前可用。用于删除 Adobe flash player 的 KB4577586 没有安装。请确认是否与安装 10 月补丁 (KB4580325) 有关? 在 Adobe Flash 官方宣布退出之前 (2020 年 12 月 31 日) 我行应用未反馈改问题。因 Flash 系统内置应用, 补丁属于高危类型。卸载补丁后 WSUS 会自动推送安装, Flash 无法直接卸载。请提供说明以及解决方案。

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。

问题分析:

经过对比测试，发现此问题分别与 6 月 Adobe Flash Player 补丁：KB4561600，以及 10 月 Adobe Flash Player 补丁：KB4580325 有关。卸载这两个补丁后问题不再复现。

风险提示:

由于 Adobe 官方已经发布声明：在 2020-12-31 之后不再对 Flash Player 产品进行支持，且 Adobe 将会在 2021-01-12 禁用 Flash 内容。**所以在此提示您继续使用 Flash Player 可能会存在安全风险。**

Since Adobe will no longer be supporting Flash Player after December 31, 2020 and Adobe will block Flash content from running in Flash Player beginning January 12, 2021, Adobe strongly recommends all users immediately uninstall Flash Player to help protect their systems.

原文链接：<https://www.adobe.com/products/flashplayer/end-of-life.html>

建议操作:

1) 以管理员身份运行命令提示符 (CMD)

2) 运行如下命令，分别获取 6 月或 10 月的 Adobe Flash Player 程序包标识符：

```
dism /online /get-packages | findstr "4580325"
```

```
dism /online /get-packages | findstr "4561600"
```

例如如下示例显示了当前安装了 KB4580325。

```
C:\Windows\system32>dism /online /get-packages | findstr "4580325"  
程序包标识符 : Package_for_KB4580325~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.0
```

3) 运行如下命令静默卸载补丁。注意：**\$updates** 需要替换为第 2 步中显示的“程序包标识符”信息。

DISM.exe /Online /Remove-Package /PackageName:\$updates /quiet /norestart

```
C:\Windows\system32>DISM.exe /Online /Remove-Package /PackageName:Package_for_KB4580325  
/quiet /norestart
```


贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 1 月 12 日 11:43

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: 'TAM_Sup@cmgos.com' <TAM_Sup@cmgos.com>; CRM Case Email

<casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Shi Guannan

<shign@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03647-K4C3Q0] % |P2||CBC|关于 Adobe Flash 无法正常使用 % 初次响应
CMIT:0001038

吴先生，您好，

刚刚多次电话未能联系到您，关于此案例有一些问题我还需了解。

您可以安排方便的时间，并回复此邮件。我将在您指定的时间与您取得电话沟通。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 1 月 12 日 11:34

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03647-K4C3Q0] % |P2||CBC|关于 Adobe Flash 无法正常使用 % 初次响应
CMIT:0001038

吴毓杰 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-03647-K4C3Q0 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”。

—

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本

邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.