

高先生，您好：

如刚才电话沟通，由于目前暂不方便收取日志分析此问题，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-05376-D7N8F9

**问题描述：**

=====

用户反馈使用行内 C3 信贷系统进行合同打印时报错，装载 officeControl 文档控件失败。  
与用户确认，用户设置兼容性视图、网页安全设置后无效。

**问题分析：**

=====

疑为 B/S 兼容性问题，用户暂不方便收取相关日志，无法确认兼容性解决方案。

**问题总结：**

=====

经用户确认，此 case 将暂做归档处理。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 12 月 24 日 16:01

收件人: [19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-05376-D7N8F9] %联想 OEM 用户-农行宁夏分行用户反馈 IE 无法打印合同问题% 案例重新分配 CMIT:0001745

高先生, 您好

来信是询问目前的案例进展, 如果有任何问题或反馈, 请回复此邮件。

谢谢。

---

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

发送时间: 2021 年 12 月 22 日 10:37

收件人: [19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-05376-D7N8F9] %联想 OEM 用户-农行宁夏分行用户反馈 IE 无法打印合同问题% 案例重新分配 CMIT:0001745

高先生, 您好

刚刚电话未能联系到您, 由于李工休息由我来跟踪案例进展。

关于此案例还需您按照上封邮件 (2021 年 12 月 17 日 17:58) 内容进行日志收集, 并**按照下面更新后的地址上传**。

谢谢。

**日志上传:**

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

用户名: NYYHNX

密码: NYYHNX

添加文件后点击上传文件, 上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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。

-----  
-----  
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:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2021 年 12 月 17 日 17:58  
**收件人:** [19391338@qq.com](mailto:19391338@qq.com)  
**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号:CAS-05376-D7N8F9] %联想 OEM 用户-农行宁夏分行用户反馈 IE 无法打印合同问题% 案例重新分配 CMIT:0001745

高先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

#### 问题定义：

用户反馈使用行内 C3 信贷系统进行合同打印时报错，装载 officeControl 文档控件失败。  
与用户确认，用户设置兼容性视图、网页安全设置后无效。

#### 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。

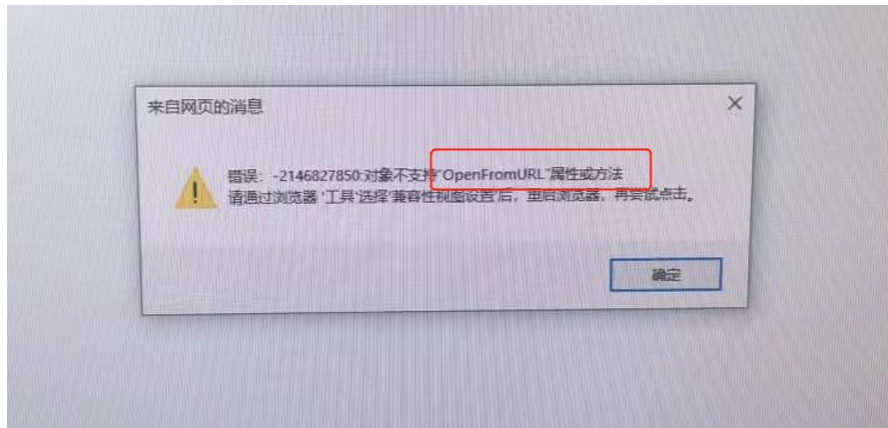
#### 操作步骤：

首先明确您的问题是农行内网“合同打印”页面无法加载重庆软航的“NTKO OFFICE 文档控件”加载项问题，由于无法访问您的内网页面，因此从您的截图分析，有如下几个思路供排查，与您确认相关截图及日志：

##### 1，兼容性缓解方案：IE 安全设置，F12 开发人员工具。

如下为报错截图：

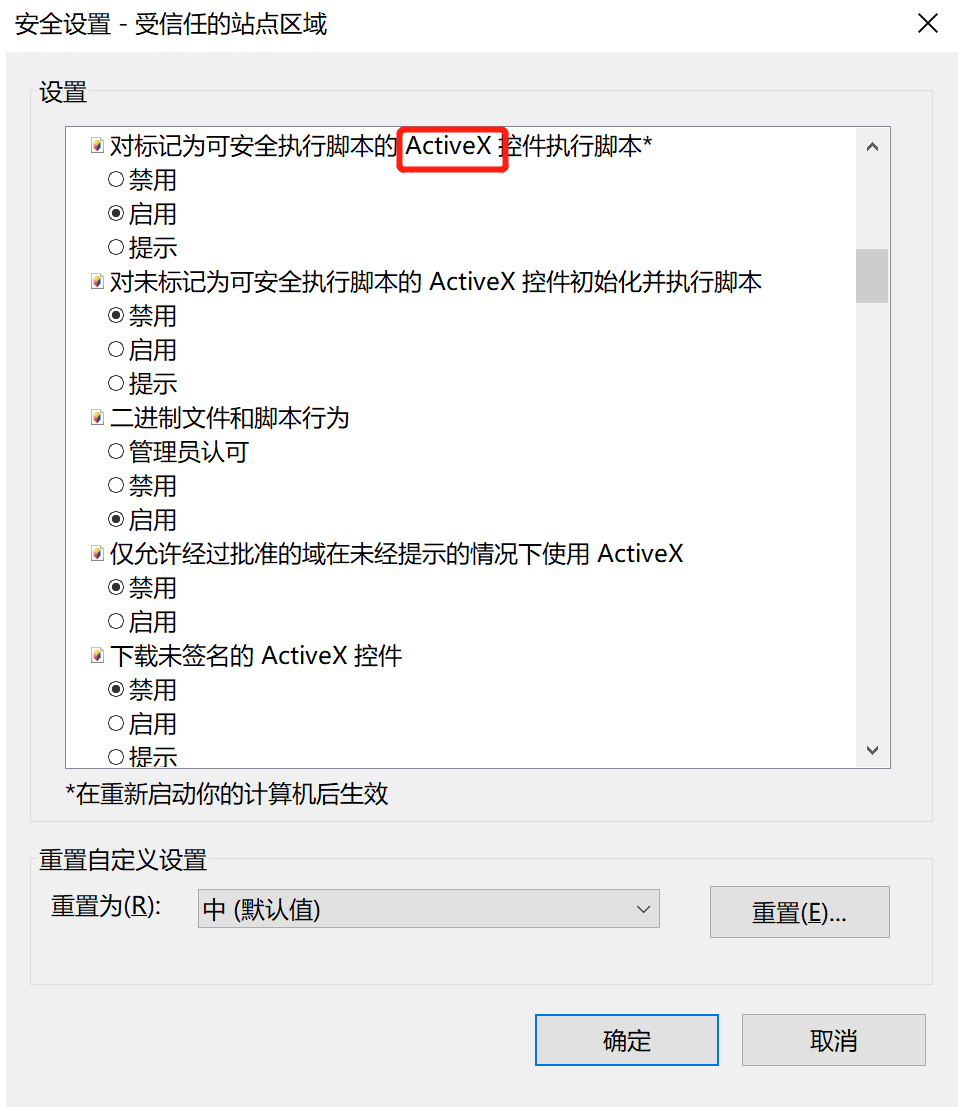




F12 开发人员工具：请提供控制台和仿真标签页截图



IE 安全设置：请提供受信任的站点的 activeX 部分的安全设置截图



## 2, 兼容性代码改造方案: 页面代码, fiddler 日志, CMGE 日志收集工具

页面代码: 定位至错误页面, 单击文件-另存为: , 将该错误页面保存至本地, 格式如下:

保存网页



← → ↕ ↑

此电脑 > 桌面 >



搜索"桌面"

组织 · 新建文件夹



★ 快速访问

桌面

↓ 下载

文档

图片

2021年12月KB

etc

报错截图

...

名称

修改日期

appv

2020/11/17 14:15

CAS-04904-P2K7Y1

2021/10/19 10:08

CRM

2020/11/17 16:57

IE6-IE11兼容性问题列表及解决办法

2020/11/17 14:15

Logs

2021/11/9 10:56

MANIFEST

2021/12/1 16:15

ProcessMonitor

2021/11/9 13:48

resume

2021/8/27 9:23

文件名(N): MSN 中国.mht

保存类型(T): Web 档案, 单个文件(\*.mht)

隐藏文件夹

编码(E): Unicode (UTF-8)

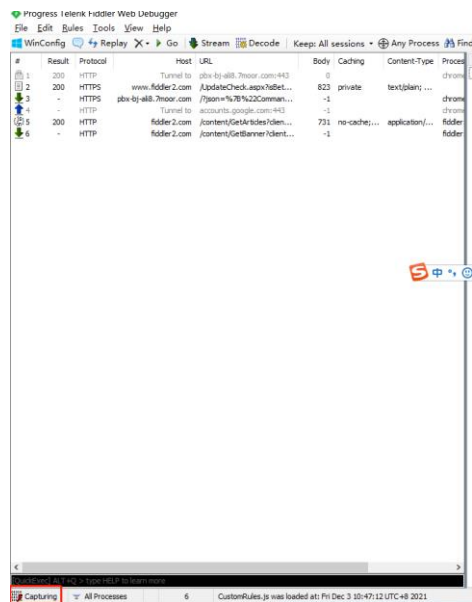
保存(S)

取消

Fiddler 日志:

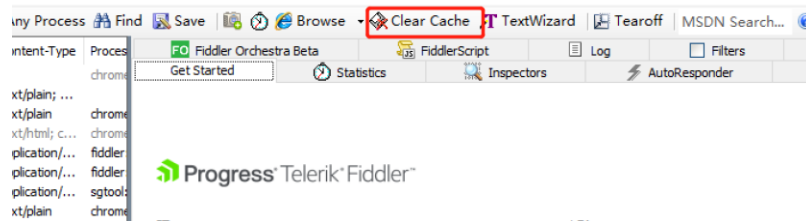
下载并安装附件 fiddler 应用。

双击打开 fiddler, 首先暂停捕捉, 点击 capturing 按钮。





点击“clear cache”，清空本地缓存，并点击 capture，开始捕获。

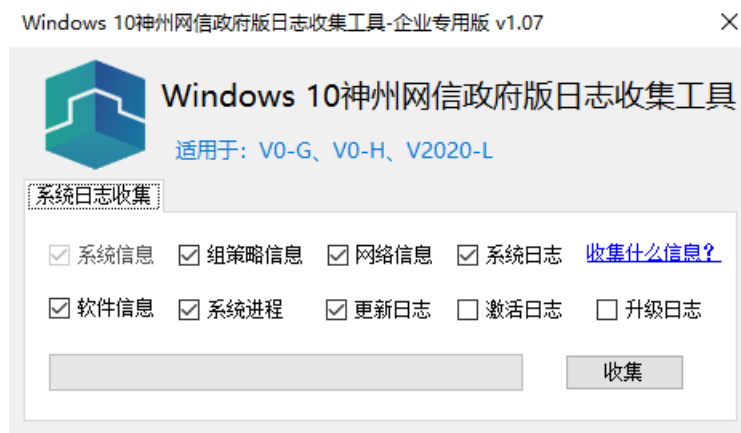


复现截图问题

再次停止捕获，保存该文件至本地，并压缩上传给我们。

CMGE 系统日志：

请下载附件 CMGELogCollector.zip，解压并运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



收集完毕后将当前用户桌面生产 CMGE\_Log。点击确定，将直接打开文件夹并保存为压缩文件。



请将保存的压缩文件上传至日志上传系统，谢谢。

### 日志上传：

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

用户名：nhnxfh01

密码：nhnxfh01

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

-----  
-----  
  
李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)

