

许先生 您好:

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:**

部分用户启动工行 e 办公应用偶尔出现“无法定位序数 345”错误, 需要协助排查。

**问题总结:**

CMIT 分析这个问题与三方应用有关, 建议三方应用排查, 需要用户与相关人员沟通确认后后续处理要求, 用户同意暂时归档案例。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang

**发送时间:** 2022 年 12 月 20 日 17:52

**收件人:** 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许娇阳' <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 答复: 【外来邮件, 注意核实】回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

此案例的分析总结请查看上一封邮件, 此问题需要三方应用去排查, CMIT 只能尝试分析, 但不能确保有分析结果和解决方法。请您与相关领导沟通, 确认此问题的后续处理要求。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 12 月 16 日 21:23  
收件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 许娇阳  
<[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>  
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

针对软件启动报“无法定位序数 345”错误问题分析总结如下:

**问题现象及描述:**

“工银 e 办公”应用配置了开机自启动, 在重启电脑过程中, 应用启动时偶尔会出现“无法定位序数 345”弹窗提示, 这个问题没有固定复现步骤。

**影响范围:**

Windows 7、Windows10、神州网信政府版 V2020-L 中的部分用户

**应用版本：**

在案例处理过程中，涉及了“工银 e 办公”v3.0.10 版本和 v3.0.11 版本。

**案例需求：**

部分用户启动工银 e 办公应用出现“无法定位序数 345”错误，需要 CMIT 协助排查并提供解决方法。

**案例处理情况：**

时间	事件处理
2022.10.20	开启案例 CAS-07384-M7H4N6，弹窗偶尔出现，建议收集查看应用日志是否有对应的详细记录。
2022.10.24	系统日志中只有一条日志记录了弹窗提示信息。此类问题大概率是应用加载了错误的 dll 组件导致，CMIT 提供了查询应用已加载 dll 组件的方法。
2022.10.31	10.24-10.31 期间，用户反馈一直未复现问题，无法提供相关日志，暂时关闭案例，待后续收集到所需日志后 CMIT 再重新分析。
2022.11.16	重启案例，应用开发人员提供了应用出错时加载的 dll 组件列表，CMIT 对比应用正常启动加载的 dll 文件，发现应用出现弹窗提示时加载的 comctl32.dll 文件版本不一致，需要用户协助再获取应用出错时的转储文件进一步确认。
2022.11.17	应用开发人员提供了转储文件，CMIT 分析应用加载了错误版本的 comctl32.dll 文件导致弹窗提示，且查询应用主程序详细信息显示不全，查询的应用 Modulename 与旧版本应用显示不一致，怀疑应用主文件被修改了，请开发人员排查应用文件情况，并测试验证应用文件被修改对应用运行的影响。
2022.11.22	应用开发人员未提供具体的测试结果，也未提供应用启动器给 CMIT 验证是否能复现问题。CMIT 请开发人员确认应用加载组件过程，并校验加载的组件文件情况。

2022.12.01	用户提供了能稳定复现问题的设备，CMIT 请用户在此设备上收集应用启动日志。
2022.12.05	CMIT 结合收集的相关日志进一步分析，并请用户使用旧版的应用启动器替换新版应用启动器，可以正常启动“工银 e 办公”应用，且不复现弹窗问题，确认了应用启动器文件被修改会导致每次重启设备都能出现弹窗问题，出现弹窗问题的应用版本为 v3.0.10。
2022.12.15	<p>12.02-12.15 期间与开发人员多次沟通测试验证，但开发人员并未进一步测试 v3.0.10 版本，而是生成了新的 v3.0.11 版本，此版本偶发出现弹窗问题。</p> <p>开发人员提供了 v3.0.11 版本的应用启动器文件给 CMIT 测试，CMIT 在测试环境中并未复现弹窗问题，应用可以加载正确的 dll 组件。</p> <p>CMIT 再次对比 v3.0.11 与 v3.0.10 版本的应用转储文件中记录的信息，发现 v3.0.11 版本中的各种信息与更老版本的应用信息一致，进一步确认 v3.0.10 的应用启动器文件被修改会影响应用行为。</p>

#### 案例阶段总结：

从操作系统角度，发现“工银 e 办公”应用出现弹窗提示，是因为加载了错误版本的 dll 组件。应用需要加载哪些组件，从哪里加载，这是应用行为，操作系统无法修改，这需要三方应用去排查为什么会加载错误版本的 dll 组件。

#### 案例建议：

综上，在系统版本不变的情况下，软件升级后从稳定复现变为偶发，可以推断软件升级的改变可以影响问题的发生，至于中间升级的应用变化需要开发人员自行排查，如仍需要神州网信协助分析原因，难度较大，只能尝试分析这个问题，可能会花费大量时间，且不能确保有分析结果和解决方法。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 12 月 15 日 22:27

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许骄阳 '

<[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

此案例收集的日志是在“工银 e 办公”应用 v3.0.10 版本上获取的, 这个版本的应用可以稳定复现弹窗错误问题。通过日志分析和最终用户测试验证, 判断 v3.0.10 版本的应用的启动器文件被修改导致出现问题。

在与应用开发人员沟通过程中, 确认应用是采用第三方应用 electronv6.1.4 版本作为启动器, 且“工银 e 办公”应用后续版本 v3.0.11 不是必现弹窗问题, 是偶发出现弹窗问题。

对比 v3.0.10 和 v3.0.11 的启动器文件运行时显示的 Modulename 不一致, 进一步确认 v3.0.10 的启动器文件被修改导致的弹窗问题。

但是开发人员并不关心某个版本出现的问题, 因为应用会不断更新, **更关心后续版本的偶发出现的弹窗问题, 希望协助他们找到能解决偶发弹窗问题的方法。**

这个问题难以复现, 且涉及三方应用, 需要您沟通确认是否需要我们继续协助处理, 允许我们使用多少时间资源。从操作系统角度, 这个问题还是需要三方应用去排查, 我们只能尝试分析, 但并不能确保有分析结果和解决方法。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 12 月 13 日 15:49

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许娇阳 '

<[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 通过收集的日志分析, 认为是“工银 e 办公”应用的启动器文件被修改导致的问题, 并请开发人员进行相关的测试, 验证启动器文件的完整性。

开发人员未提供测试结果, 请您与开发人员沟通, 确认此问题的测试情况和处理进展。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 12 月 9 日 17:33

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许娇阳 '

<[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

霍先生 & 许先生 你们好:

感谢电话接听。

如电话中所说, 如果可以提供安装“工银 e 办公”应用后出现问题的启动文件和组件 (可以不包含“工银 e 办公”应用功能组件) 和应用打包前后的启动器文件, 请将所需应用文件压缩后通过 CDUC 上传。

如果无法提供相关的应用文件, 您可以检查应用打包前后的启动器文件的哈希值, 与重新下载的 electron v6.1.4 原始二进制文件的哈希值对比, 判断启动器文件是否被修改。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 12 月 8 日 16:32  
**收件人:** 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许娇阳' <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>  
**主题:** 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

可以直接使用 CDUC 帐号像上传日志文件一样直接上传压缩后的应用文件。

## 日志上传方法：

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

用户名：icbcsupport

密码：icbcsupport

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 12 月 8 日 16:25  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

给一个上传链接，我让霍老师直接把软件上传到你们平台上。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆  
中国工商银行软件开发中心（珠海）  
许 翔  
系统一部  
电话：17606669571  
☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2022-12-07 17:57:26  
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
抄送: "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>,"许娇阳" <[许娇阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:许娇阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>,"胡健峰" <[胡健峰.深圳分行技术支持中心@工商](mailto:胡健峰.深圳分行技术支持中心@工商)>

[银行.icbc>](#)

**主题: 【外来邮件, 注意核实】** 回复: Re: 回复: 转发: 回复: 转发: [案例号: CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

霍先生 您好:

感谢电话接听。

如电话中所说, 根据当前的日志分析情况, 怀疑打包的新版“工银 e 办公”应用中的某些文件被修改了, 导致计算机重启后, 第一次启动“工银 e 办公”应用出现弹窗提示。

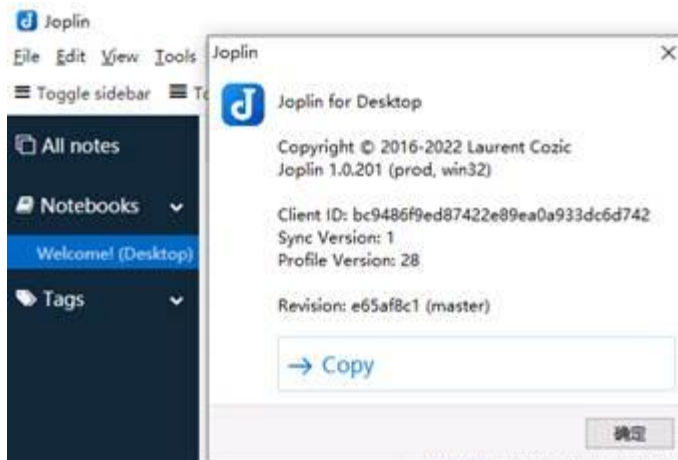
并测试使用 v3.0.10 的 resources 目录替换 v.2.1.5 的 resources 目录, 启动 icbaoa.exe(v2.1.5 版本), 可以正常运行工银 e 办公 v3.0.10, 不会出现弹窗提示, 进一步判断“工银 e 办公”应用启动文件或相关组件被修改导致的问题。

您可以按照上一封邮件说明重新获取 electron v6.1.4 二进制文件, 重新部署打包“工银 e 办公”应用, 并校验安装后的 electron 文件组件, 再测试是否能复现问题。

如果您没有时间进行相关测试工作, 需要我们协助分析测试, 请提供安装“工银 e 办公”应用后出现问题的启动文件和组件 (可以不包含“工银 e 办公”应用功能组件) 和应用打包前后的启动器文件, 我们会在外部测试环境中验证启动文件运行情况。

您提供的第三方应用 joplin v1.0.201, 通过 joplin 应用网站下载对应的安装包, 在测试环境中安装运行, 并未复现应用弹窗提示, 这个问题应该和当前出现问题的设备上的 joplin 应用文件有关。

下载运行的 joplin 应用版本如图所示:



在 windbg 中启动 joplin 应用，查询到的运行情况和文件信息如下：

```

0:000> !mem.p
Name:                               Ses PID      PEB                               Mods Handle Thrd
-----
. 0: id: 170 create name: electron.exe 1 170 (0n368) 00000000f667c000 67 34 1

Commandline: "C:\Program Files\Joplin\Joplin.exe"
Last event: 170.1390: Break instruction exception - code 80000003 (first chance)

0:000> !mmv electron
Browse full module list
start      end      module name
00007fff7a9b70000 00007fff7a9b80000 electron (export symbols) C:\Program Files\Joplin\Joplin.exe

Loaded symbol image file: C:\Program Files\Joplin\Joplin.exe
Image path: electron.exe
Image name: electron.exe
Browse all global symbols functions data
Timestamp:   Fri Feb 28 08:56:44 2020 (5E58654C)
Checksum:    063E7903
ImageSize:   06496000
File version: 1.0.201.2386
Product version: 1.0.201.2386
File flags:  0 (Mask 3F)
File OS:     40004 NT Win32
File type:   1.0 App
File date:   00000000.00000000
Translations: 0409.0409

Information from resource tables:
CompanyName:   Laurent Cozic
ProductName:   Joplin
InternalName:  Joplin
OriginalFilename:
ProductVersion: 1.0.201.2386
FileVersion:   1.0.201.2386
FileDescription: Joplin
LegalCopyright: Copyright © 2020 Laurent Cozic

```

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 12 月 5 日 17:07  
收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许骄阳' <[xujy2@sdc.icbc.com.cn](mailto:xujy2@sdc.icbc.com.cn)>; 'hujianfeng@sz.icbc.com.cn' <[hujianfeng@sz.icbc.com.cn](mailto:hujianfeng@sz.icbc.com.cn)>  
主题: 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

霍先生 & 许先生 你们好:

感谢电话接听。

经过您的确认,“工银 e 办公”应用是通过 electron V6.1.4 工具打包生成的可执行应用。

electron v6.1.4 是下载的二进制文件,不是在本机编译生成的。

在打包“工银 e 办公”应用过程中,只会修改 electron.exe 的图标、文件名、文件信息等,而不会有其他修改,“工银 e 办公”应用的功能更新通过更新 resources 目录中的文件,并重新打包成为可安装包。

理论上在旧版“工银 e 办公”应用上,只需要将新版 resources 目录中的文件替换旧版本的 resources 目录,启动后应该显示为新版“工银 e 办公”应用。

基于此信息,不同版本的“工银 e 办公”应用的启动文件除文件名和文件版本等,其他信息应该是一致的。但是对比 3.0.10 版本和 2.1.5 版本的 dump 中的一些信息不一致,怀疑打包的新版“工银 e 办公”应用中的某些文件被修改了,导致计算机重启后,第一次启动“工银 e 办公”应用出现弹窗提示。

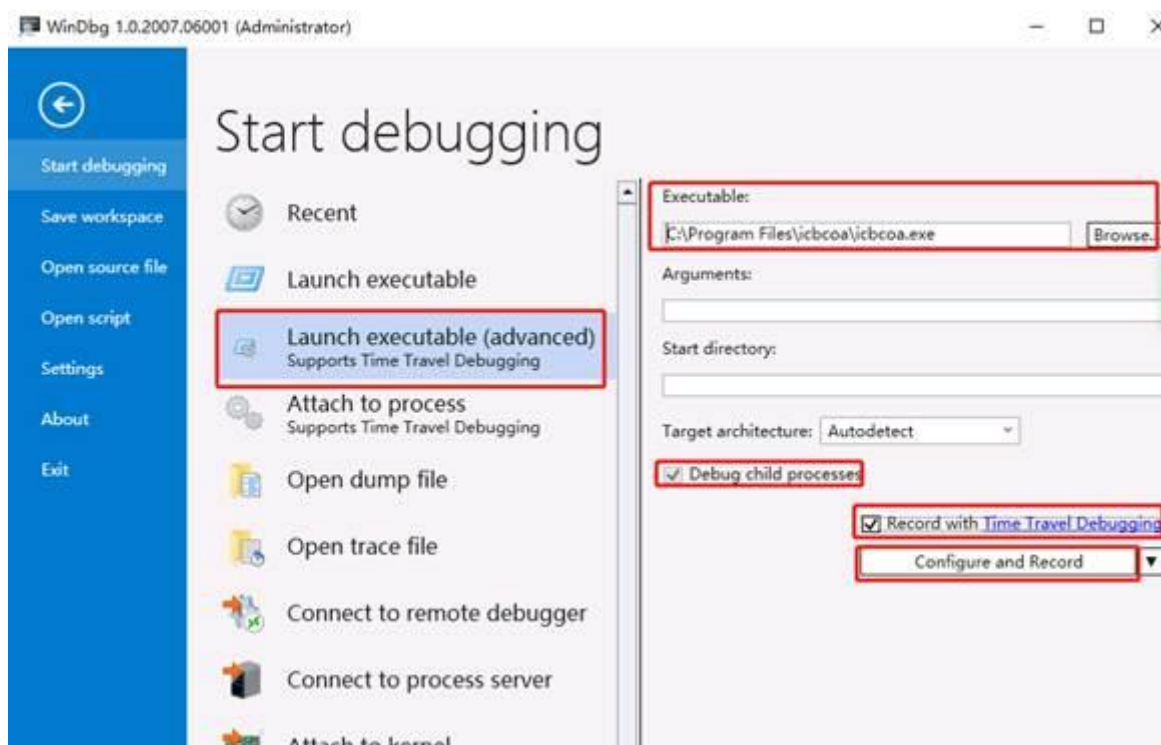
应用版本	V2.1.5	V3.0.10
启动后 dump	<p>electron.exe, 并不是显示为 icbcoa.exe</p> <pre>@:000&gt; !mem.p Name: ----- . 0 id: 6754 create name: electron.exe 2 6754 (0n26452) Command Line: "C:\Program Files\icbcoa\icbcoa.exe" Last event: 0/54-4744: break instruction exception - code 80000000</pre>	<p>工银 e 办公.exe</p> <pre>1: kd&gt; .process fffff8b76f68c000 Implicit process is now fffff8b76f68c000 1: kd&gt; !mem.p Name Address Ses PID Parent PEB Create Time ----- 工银e办公.exe fffff8b76f68c000 (K) 1 3504 (0n13748) 2d1c (0n11548) 00000000f0a1873000 11/17/2022 Command Line: "C:\Program Files\icbcoa\ICBC_04\工银e办公.exe"</pre>

p 中 显 示 的 na me																																					
M od ul e na me	electron	<div><div>electron</div><div><pre>1: kd&gt; !mem.mods -u Number of modules: loaded: 384 unloaded: 19 Unable to load image C:\Program Files\icbcoa\ICBC_OA\工银e办公.exe, Win32 error 0n2 *** WARNING: Unable to verify checksum for 工银e办公.exe Unable to load image C:\Program Files\icbcoa\ICBC_OA\ffmpeg.dll, Win32 error 0n2 *** WARNING: Unable to verify checksum for ffmpeg.dll</pre><table><tr><th>Base</th><th>End</th><th>Flags</th><th>Time stamp</th><th>CLS</th><th>Module name</th><th>Vers</th></tr><tr><td>00007ff6ae780000</td><td>00007ff6b47c7000</td><td></td><td>2019-11-04 05:00:00</td><td>NO</td><td>electron</td><td>0.0.0.0</td></tr><tr><td>00007ff6ae920000</td><td>00007ff6bec51000</td><td></td><td>2019-11-04 05:00:00</td><td>NO</td><td>ffmpeg</td><td>0.0.0.0</td></tr><tr><td>00007ff6acb250000</td><td>00007ff6acb272000</td><td></td><td>2019-04-07 21:59:41</td><td>NO</td><td>UIAutomationCore</td><td>7.2.0.0</td></tr><tr><td>00007ff6acc0a0000</td><td>00007ff6acc0b9000</td><td></td><td>2021-06-30 02:30:38</td><td></td><td></td><td></td></tr></table></div></div>	Base	End	Flags	Time stamp	CLS	Module name	Vers	00007ff6ae780000	00007ff6b47c7000		2019-11-04 05:00:00	NO	electron	0.0.0.0	00007ff6ae920000	00007ff6bec51000		2019-11-04 05:00:00	NO	ffmpeg	0.0.0.0	00007ff6acb250000	00007ff6acb272000		2019-04-07 21:59:41	NO	UIAutomationCore	7.2.0.0	00007ff6acc0a0000	00007ff6acc0b9000		2021-06-30 02:30:38			
Base	End	Flags	Time stamp	CLS	Module name	Vers																															
00007ff6ae780000	00007ff6b47c7000		2019-11-04 05:00:00	NO	electron	0.0.0.0																															
00007ff6ae920000	00007ff6bec51000		2019-11-04 05:00:00	NO	ffmpeg	0.0.0.0																															
00007ff6acb250000	00007ff6acb272000		2019-04-07 21:59:41	NO	UIAutomationCore	7.2.0.0																															
00007ff6acc0a0000	00007ff6acc0b9000		2021-06-30 02:30:38																																		
文 件 具 体 信 息	显示设置的文件版本等信息	<div><div>未显示文件详细信息</div><div><pre>0:000&gt; !mva 0x00007ff6ae780000 Browse full module list start      end      module name 00007ff6ae780000 00007ff6b47c7000 electron C (export symbols) Loaded symbol image file: electron.exe Image path: electron.exe Image name: electron.exe Browse all global symbols functions data Timestamp: Mon Nov 4 13:00:00 2019 (508F8050) Checksum: 00000000 ImageSize: 06047000 File version: 2.1.5.0 Product version: 2.1.5.0 File flags: 0 (Mask 3f) File OS: 40004 NT Win32 File type: 1.0 App File date: 00000000.00000000 Translations: 0409.04b0 Information from resource tables: CompanyName: ICBC ProductName: icbcoa InternalName: icbcoa OriginalFilename: ProductVersion: 2.1.5.0 FileVersion: 2.1.5 FileDescription: icbcoa LegalCopyright: Copyright © 2021 ICBC</pre></div></div>																																			

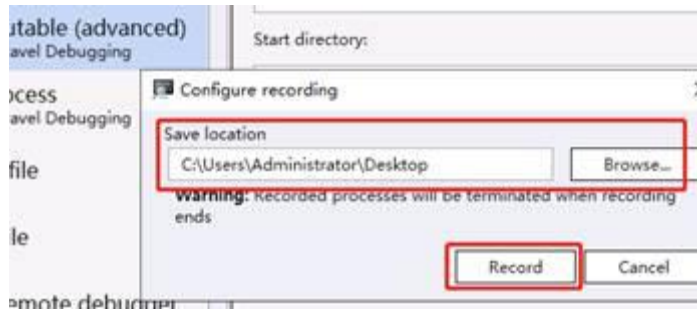
请深圳胡先生协助测试，将 3.0.10 版本的 resources 目录替换掉 2.1.5 的 resources 目录，启动 icbcoa.exe 显示“工银 e 办公”应用为 3.0.10 版本，且重启计算机后并不会出现弹窗提示，“工银 e 办公”正常运行。

关于此问题的进一步测试和日志收集分析，请按照以下操作：

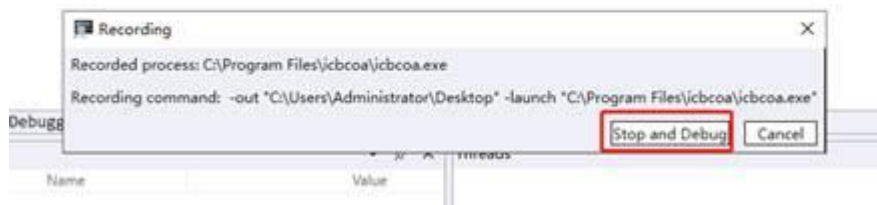
- 1) 确认打包设备上的 electron v6.1.4 版本的二进制文件和组件未被修改。（重新下载 electron v6.1.4 二进制文件并校验文件完整性。）
- 2) 确认 electron v6.1.4 组件正常后，重新打包“工银 e 办公”应用安装，校验安装后释放的组件的完整性（与 electron 原始文件对比），并测试是否解决问题。
- 3) 如需要继续分析，按照以下方式复现问题并收集对应日志。
  - a. 如果配置为**开机自启动**出现弹窗问题，通过配置手动触发 fulldump 操作收集问题点的 dump 信息。
  - b. 如果重启计算机后，**第一次运行时**会复现问题，请通过 microsoft.windbg 工具收集对应 dump。
    1. 双击 dbgX.shell.exe 运行 microsoft.Windbg 工具。
    2. 点击“文件”菜单，选择 launch executable (advanced)，选择出现弹窗问题的应用，勾选 debug child process 和 record with Time Travel Debugging



3. 点击 configure and record，配置日志保存位置，点击 record



4. 等待一段时间复现问题后，点击 stop and debug，然后将对应的日志文件压缩后上传。



Microsoft.WinDbg.zip 工具已经上传到 CDUC，请许先生 @'win10 技术支持' 帮忙下载后提供给最终用户。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 12 月 2 日 17:30  
收件人: 'eddisson\_sz' <[eddisson\\_sz@139.com](mailto:eddisson_sz@139.com)>; 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbcb.com.cn](mailto:win10sup@sdicbcb.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许娇阳' <[xuyj2@sdicbcb.com.cn](mailto:xuyj2@sdicbcb.com.cn)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>



**主题:** 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

胡先生 您好:

感谢您的测试反馈。

麻烦您将抓取的 pml 日志和 etl 日志压缩后帮忙上传。

许工 @'win10 技术支持' 您的测试环境也能复现问题的话, 也可以按照邮件操作说明帮忙抓取 pml 日志和 etl 日志, 并通过 SFTP 提供给我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 12 月 2 日 11:59  
**收件人:** 'eddison\_sz' <[eddison\\_sz@139.com](mailto:eddison_sz@139.com)>; 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许娇阳' <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

胡先生 您好:

麻烦您按照以下操作, 帮忙测试是否可以解决“工银 e 办公”应用开机自动启动时的弹窗问题。



- 1) 复制 C:\Windows\WinSxS\amd64\_microsoft.windows.common-controls\_6595b64144ccf1df\_6.0.17763.3532\_none\_de70b8e0534bb89d\comctl32.dll 文件到“工银 e 办公”安装目录 (C:\Program Files\icbcoa\ICBC\_OA\)。
- 2) 重启计算机测试是否会出现弹窗提示。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 12 月 1 日 21:14  
收件人: 'eddisson\_sz' <[eddisson\\_sz@139.com](mailto:eddisson_sz@139.com)>; win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 许娇阳 <[xujy2@sdicbc.com.cn](mailto:xujy2@sdicbc.com.cn)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: 回复: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

胡先生 您好:

您可以把这些抓取 pml 和 etl 日志先在本地压缩后, 发送给许工, 请许工 @win10 技术支持 帮忙通过 SFTP 上传给我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: eddison\_sz <[eddison\\_sz@139.com](mailto:eddison_sz@139.com)>

发送时间: 2022 年 12 月 1 日 20:14

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>; win10 技术支持  
<[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 许娇阳  
<[xujy2@cdc.icbc.com.cn](mailto:xujy2@cdc.icbc.com.cn)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: Re:回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数  
345”错误问题

你好，其他那两个日志没办法发哦，接近 20G 这么大，也记录夸张了哈

> 此电脑 > 本地磁盘 (C:)

名称

Bootlog.pml

Bootlog-1.pml

Bootlog-2.pml

Bootlog-3.pml

Bootlog-4.pml

Bootlog-5.pml

Bootlog-6.pml

sxs.etl

trace.Boot\_1.e

常规

详细信息

8 个文件, 0 个文件夹

类型:

多种类型

位置:

全部位于 D:\icbcwdz\新建文件夹

大小:

19.8 GB (21,353,792,620 字节)

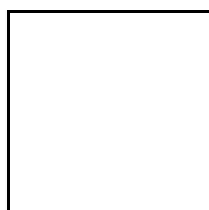
占用空间:

19.8 GB (21,353,811,968 字节)

属性:

☐ 只读(R)

☐ 隐藏(H)

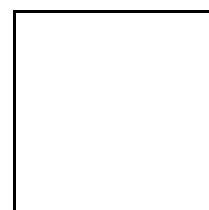


eddison\_sz

[13714757222@139.com](mailto:13714757222@139.com)

13714757222

电子名片新出 VIP 模板啦, [快来体验>>](#)



扫一扫,  
快速添加名片到手机

----- 原始邮件 -----

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>;

发送时间: 2022-12-01 17:32:35

收件人: win10 技术支持 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>, 13714757222 <[13714757222@139.com](mailto:13714757222@139.com)>

抄送: ICBC\_Notification <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>, 许娇阳 <[xujoy2@cdc.icbc.com.cn](mailto:xujoy2@cdc.icbc.com.cn)>, Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

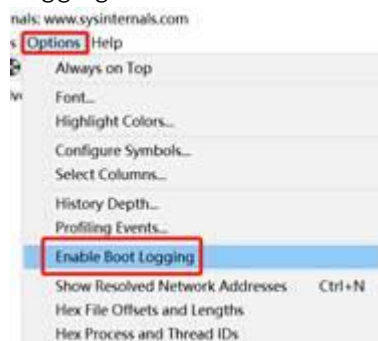
主题: 回复: 转发: 回复: 转发: [案例号: CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

胡先生 您好:

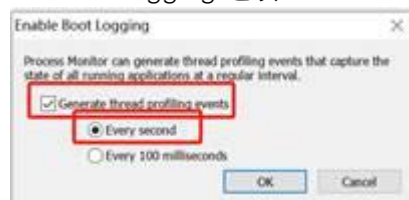
感谢您的电话接听。

如电话中所说, 在通过 sxstrace 抓取日志后, 请再按照以下操作抓取 procmon boot logging 和 wpr trace 日志。

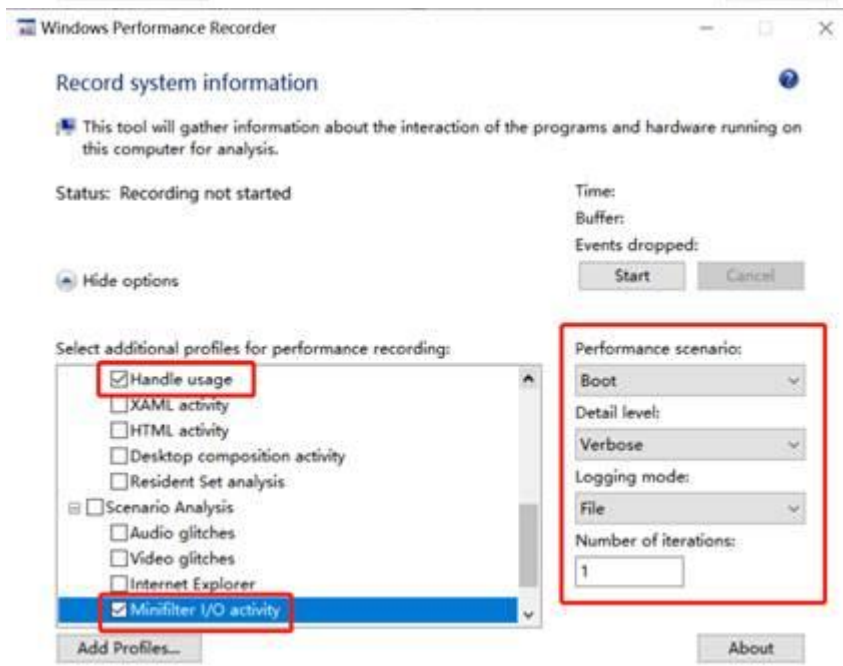
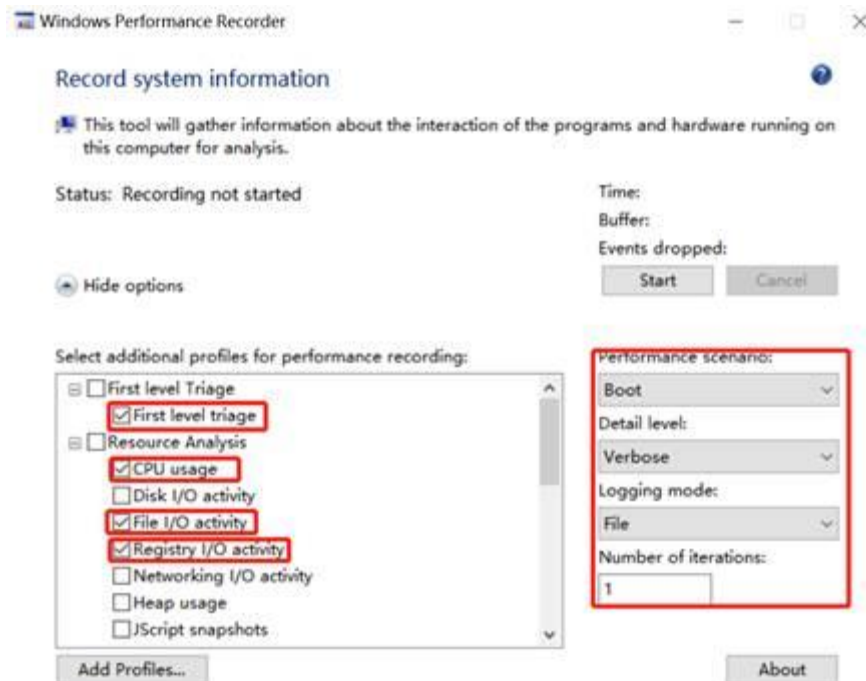
1) 将附件中的 procmon.zip 解压后在故障机上运行 procmon.exe, 选中 options->Enable Boot Logging:



2) 配置 Boot Logging 选项:



3) 下载附件中的 wpr.zip, 解压后运行 wprui.exe, 按照下图所示配置, 即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“File I/O activity”、“Registry I/O activity”、“Handle usage”、“Minifilter I/O activity”后, 配置 Performance scenario 为 Boot, Number of iterations 为 1



4) 点击“Start”后，选择保存路径，然后点击“Save”，会提示重启设备。



5) 重启设备复现弹窗提示问题，设备启动后，及时运行 **procmon.exe**，会弹出窗口提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到为 **boot\_log.pml**，将此日志压缩后上传。

6) 将保存的 **wpr ETL 日志 C:\trace.etl** 压缩后上传。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
发送时间: 2022 年 12 月 1 日 16:21  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>; win10 技术支持  
<[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>; [hujianfeng@sz.icbc.com.cn](mailto:hujianfeng@sz.icbc.com.cn); 许骄阳  
<[xujy2@sdc.icbc.com.cn](mailto:xujy2@sdc.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

++loop 骄阳总

目前问题复现较为困难，案例已开启一个多月，大家可以看下是否有其他快捷推进的方式，或者案例先暂时挂起，等待问题复现抓到日志后再 re-open 案例

Thank you for your time!

Best Regards,

Carl Liu (刘健)

Mobile: + 86 13810968329 | Email: [liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11<sup>th</sup> floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,  
Beijing  
[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2022 年 12 月 1 日 16:11

收件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; [hujianfeng@sz.icbc.com.cn](mailto:hujianfeng@sz.icbc.com.cn)

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

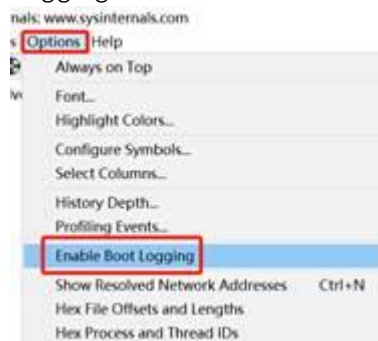
主题: 回复: 转发: 回复: 转发: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

胡先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 在通过 sxstrace 抓取日志后, 请再按照以下操作抓取 procmon boot logging 和 wpr trace 日志。

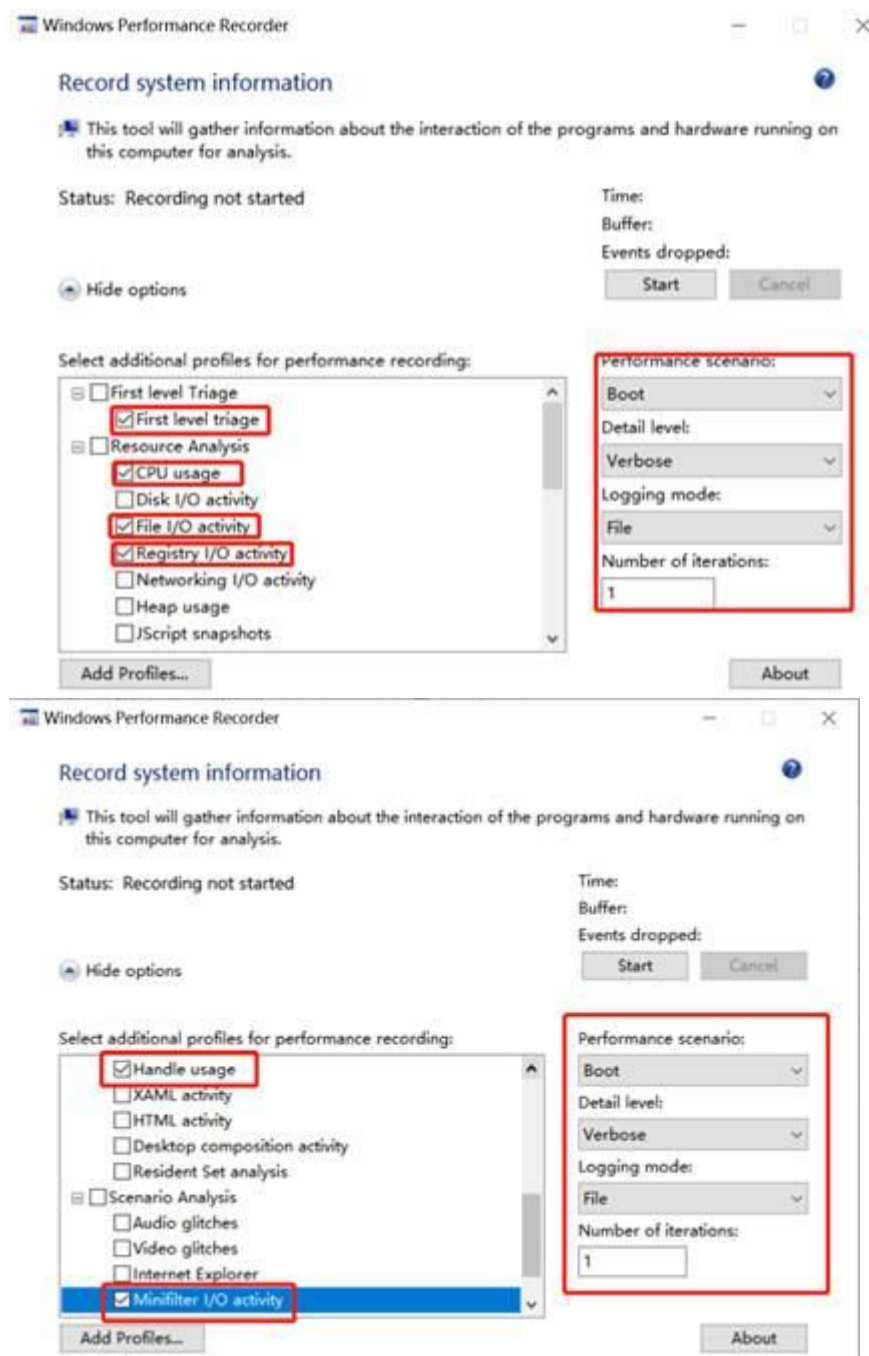
1) 将附件中的 procmon.zip 解压后在故障机上运行 procmon.exe, 选中 options->Enable Boot Logging:



2) 配置 Boot Logging 选项:



3) 下载附件中的 wpr.zip, 解压后运行 wprui.exe, 按照下图所示配置, 即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“File I/O activity”、“Registry I/O activity”、“Handle usage”、“Minifilter I/O activity”后, 配置 Performance scenario 为 Boot, Number of iterations 为 1



4) 点击“Start”后，选择保存路径，然后点击“Save”，会提示重启设备。





5) 重启设备复现弹窗提示问题，设备启动后，及时运行 **procmon.exe**，会弹出窗口提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到为 **boot\_log.pml**，将此日志压缩后上传。

6) 将保存的 **wpr ETL 日志 C:\trace.etl** 压缩后上传。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 11 月 30 日 16:30

收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 转发: 回复: 转发: 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

如电话中所说，此问题较难复现。再次复现问题后，请最终用户提供对应的 sxstrace etl 日志文件。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 11 月 28 日 17:21  
收件人: 'win10 技术支持' <[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: 转发: 回复: 转发: 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

如电话中所说, 如用户收集到了 sxstrace 日志, 请您将日志通过 CDUC 上传。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 11 月 25 日 20:05  
收件人: 'win10 技术支持' <[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: 转发: 回复: 转发: 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好:

从现有日志, 可以发现“工银 e 办公”应用在启动过程中加载了错误的 dll 组件, 导致出现弹窗提示。

这个问题在“工银 e 办公”配置了开机自动启动后容易出现, 建议通过 Winsxs 跟踪实用工具获取相关日志, 具体操作如下:

- 1) 通过配置“sxstrace”计划任务**开机自动启动跟踪**, 注意此计划任务配置使用**最高权限运行、开机启动运行**, 运行命令为: **sxstrace trace -logfile:c:\sxs.etl -nstop**  
配置的“sxstrace”计划任务如下图所示:



- 2) 重启计算机，复现“工银 e 办公”应用弹窗问题。
- 3) 以**管理员权限**打开 **cmd 命令**行，执行命令 `sxstrace stoptrace` 停止跟踪。
- 4) 将 `c:\sxs.etl` 文件压缩后通过 CDUC 上传，并删除“sxstrace”计划任务。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 11 月 23 日 17:38  
收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 转发: 回复: 转发: 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

许先生 您好：

您提供的相关信息已经收到。  
针对此问题如果有任何进展，会及时与您联系沟通。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>

发送时间: 2022 年 11 月 23 日 16:43

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: 转发: 转发: 回复: 转发: 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

-----原始邮件-----

发件人: "文理名" <[文理名.软件开发中心上海开发五部@工商银行.icbc](mailto:文理名.软件开发中心上海开发五部@工商银行.icbc)>

发送时间: 2022-11-22 09:55:09

收件人: "霍煜豪" <[霍煜豪.上海研发部上海开发三部@工商银行.icbc](mailto:霍煜豪.上海研发部上海开发三部@工商银行.icbc)>

抄送:

主题: 回复: 转发: 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

```
PS C:\Users\kfzx-wenlm01> cd c:\windows\system32
```

```
PS C:\windows\system32> get-filehash comctl32.dll
```

Algorithm	Hash	Path
SHA256	261CE3F1BBBF33074450004DF9D560498484317ED44E1E75DE8C3D2DFD772387	C:\windows\system32\comctl32.dll

```
PS C:\windows\system32> fsutil hardlink list comctl32.dll
\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-shell-comctl32-
v5_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_2a6208e63020ef76\comctl32.
dll
\Windows\System32\comctl32.dll
```

PS C:\windows\system32>

```
管理员: Windows PowerShell
Windows PowerShell
版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\Users\kfzx-wenlm01> cd c:\windows\system32
PS C:\windows\system32> get-filehash comctl32.dll

Algorithm      Hash                                                    Path
-----
SHA256          261CE3F1BBBF33074450004DF9D560498484317ED44E1E75DE8C3D2DFD772387  C:\windows

PS C:\windows\system32> fsutil hardlink list comctl32.dll
\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-shell-comctl32-v5_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_2a62
ll
\Windows\System32\comctl32.dll
PS C:\windows\system32> █
```

-----原始邮件-----

**发件人:** "霍煜豪" <[霍煜豪.上海研发部上海开发三部@工商银行.icbc](mailto:霍煜豪.上海研发部上海开发三部@工商银行.icbc)>  
**发送时间:** 2022-11-22 09:51:35  
**收件人:** "文理名" <[文理名.软件开发中心上海开发五部@工商银行.icbc](mailto:文理名.软件开发中心上海开发五部@工商银行.icbc)>  
**抄送:**  
**主题:** 转发: 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

-----原始邮件-----

**发件人:** "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
**发送时间:** 2022-11-22 08:52:47  
**收件人:** "霍煜豪" <[霍煜豪.软件开发中心上海开发三部@工商银行.icbc](mailto:霍煜豪.软件开发中心上海开发三部@工商银行.icbc)>  
**抄送:**  
**主题:** 软件启动报“无法定位序数 345”错误问题

霍老师，根据 dump 日志分析如下，为进一步定位问题所在，请按照下方收集日志方式收集日志。

从“工银 e 办公”应用启动时加载的 dll 记录，以及此次出现弹窗问题时应用加载的组件情况，均发现出问题时加载了 c:\windows\system32\comctl32.dll (v5.82) 文件。

但是正常启动的“工银 e 办公”应用是加载了 c:\windows\winsxs\目录中的高版本的 comctl32.dll (v6) 文件。

对比两个不同版本的 comctl32.dll 文件提供的函数情况，序数 345 涉及的函数是 TaskDialogIndirect，低版本 comctl32.dll 中没有此函数。

经与开发人员了解配置了此应用 manifest 指定了 common-controls 版本为 6.0.0.0，但是出问题时应用并未加载高版本的 comctl32.dll，怀疑 winsxs 中的某些组件损坏导致了此问题。

在 dump 文件中查询 c:\windows\system32\comctl32.dll 信息，未显示完整的文件信息以及 Timestamp，怀疑此文件出现问题。

```

0: kd> lmvm comctl32
Browse full module list
start      end      module name
000007ffe`118e0000 00007ffe`11989000 COMCTL32 (deferred)
Image path: C:\Windows\System32\COMCTL32.dll
Image name: COMCTL32.dll
Browse all global symbols functions data
Timestamp:      ***** Invalid (FAEF7AFF)
Checksum:       000AAF0D
ImageSize:      000A9000
Translations:   0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:

```

#### 下一步测试建议:

在频繁复现问题的设备上, 以管理员权限打开 powershell 命令行, 获取 comctl32.dll 文件的具体信息, 将这些信息保存后通过 CDUC 上传。

```

cd c:\windows\system32      切换到 C:\windows\system32\目录
get-filehash comctl32.dll   查询 comctl32.dll 文件的哈希值
fsutil hardlink list comctl32.dll  查询 comctl32.dll 文件的硬链接情况

```

```

PS C:\windows\system32> Get-FileHash comctl32.dll

Algorithm      Hash
-----
SHA256         261CE3F1EBBF33074450004DF9D560498484317ED44E1E75DEBC3D2DFD772387
comctl32.dll   C:\windows\system32\co

PS C:\windows\system32> fsutil hardlink list comctl32.dll
\Windows\WinSxS\x-ww7-qm64-microsoft-windows-shell-comctl32-v5_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_2a6208e63020ef76
comctl32.dll
\Windows\System32\comctl32.dll

```

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 11 月 18 日 11:47  
收件人: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: [303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com); Windows Server 技术支持  
<[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-07384-M7H4N6] %P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应  
CMIT:0001607

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

CMGE 日志收集工具是使用.NET 开发的，这个报错与设备上的.NET Framework 运行环境有关，您可以按照以下操作配置手动触发蓝屏并收集设备的事件日志。

1) 打开“系统”属性，配置“写入调试信息”为完全内存转储。配置具体的转储文件位置，注意确保转储文件所在磁盘可用空间大于当前设备物理内存容量，点击确定后先不重启设备。



2) 通过以下链接下载“手动配置 fulldump.zip”文件：

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=743&token=RiokdjeizF1GrWYVzi2kzYEOsRjq6tBV>

3) 将 txt 文件后缀改为.bat，在手动触发 fulldump.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行，注意保存个人数据，因为运行完成后，需要按任意键重启设备使配置生效。



4) 在下次出现问题时，直接通过键盘组合键左 shift +右 shift 按住不放，连按两次波浪号键“~”（Esc 下方），手动触发蓝屏自动重启，生成 memory.dmp。

5) 将 C:\Windows\memory.dmp（设定的转储文件保存位置）文件和 C:\Windows\System32\winevt\Logs 目录压缩后通过 SFTP 上传。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司

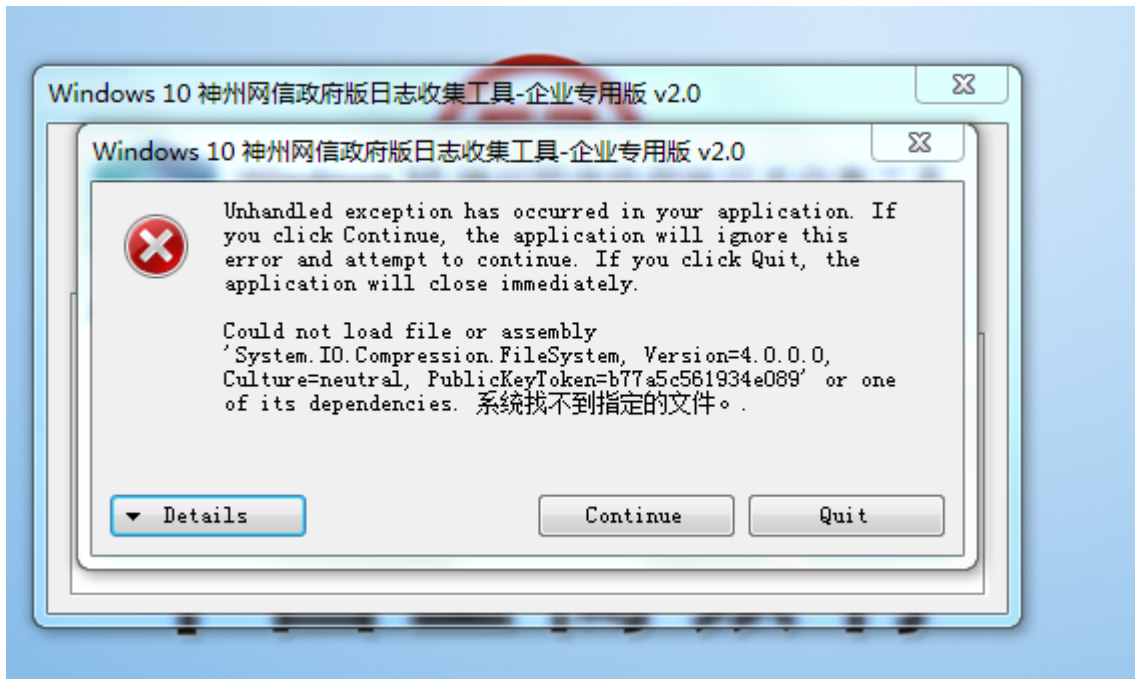


C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 11 月 18 日 9:35  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: [303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com); Windows Server 技术支持  
<[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-07384-M7H4N6] %P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应  
CMIT:0001607

危老师, 电话沟通一下



☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心 (珠海)

许 翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

**发件人:** "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**发送时间:** 2022-11-17 17:36:57

**收件人:** "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

**抄送:** "[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)" <[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)>, "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %|P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

许先生 您好:

日志已经收到, 正在下载 memory.zip 文件。

用户有提供再次进入系统后的系统日志吗, 就是使用 CMGELogCollectorV2.exe 收集相关的系统日志信息。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
CMIT

---

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 11 月 17 日 17:32  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: [303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com); Windows Server 技术支持  
<[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %|P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应  
CMIT:0001607

日志已上传至 FTP, 目录为: 软件序数 345 错误。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆  
中国工商银行软件开发中心 (珠海)  
许 翔  
系统一部  
电话: 17606669571  
☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

**发件人:** "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2022-11-16 16:47:44  
**收件人:** "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
**抄送:** "[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)" <[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)>,"Windows Server 技术支持"  
<[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>,"ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %|P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应  
CMIT:0001607

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

当前查看出现问题的“工银 e 办公”加载的 dll 与正常启动的应用对比，初步发现加载的 comctl32.dll 版本不同，但当前获取的信息无法确认是此 dll 导致的。

为进一步排查此问题，需要先配置手动触发蓝屏快捷键，待下次出现“无法定位序数 345”错误弹窗提示时，通过**键盘左 shift + 右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方）**，触发蓝屏。

**具体配置如下：**

1) 从以下链接下载最新的 CMGE 日志收集工具：

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=735&token=8RWruuQyrKpGBKf1HvxBcxUt6EVWpFJI>

2) 在出现问题的设备上运行 CMGELogCollectorV2.exe，选择“**内存转储配置**”，按照下图勾选配置，并指定 dump 文件路径（注意生成的 dump 文件大小为当前设备内存大小，需确认 dump 文件所在的磁盘有足够空间），点击“**设置**”完成手动触发蓝屏配置。



3) 重启计算机使配置生效。



4) 出现弹窗问题时，使用**键盘左 shift + 右 shift 按住不放，连接两次波浪号键“~”（Esc 下方）**，触发蓝屏。

5) 重启进入系统后，复制最新的 C:\windows\memory.dmp 文件压缩后上传。

6) 再次使用 CMGELogCollectorV2.exe 收集系统日志，按照下图勾选，点击“**收集**”生成相关日志。



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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 11 月 16 日 13:58  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: [303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com); Windows Server 技术支持  
<[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %|P2|ICBC|  
反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

软件启动报“无法定位序数 345”错误问题已复现, 请继续分析, 日志上传至 cduc。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆  
中国工商银行软件开发中心 (珠海)  
许 翔  
系统一部  
电话: 17606669571  
☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

**发件人:** "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**发送时间:** 2022-10-31 09:03:23

**收件人:** "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>,"[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)" <[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)>

**抄送:** "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto>windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>,"ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>

**主题:** 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号:CAS-07384-

M7H4N6] %|P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

许先生 您好:

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:**

部分用户启动工行 e 办公应用出现“无法定位序数 345”错误，需要协助排查。

**问题总结:**

由于工银 e 办公应用启动报错“无法定位序数 345”的问题难以复现，暂时归档案例。

**问题排查建议:**

此问题是偶发出现，可以在出现问题时使用 procexp 工具查看出现问题时**工行 e 办公.exe** 加载的 dll 情况，与应用正常启动时加载的 dll 进行对比。

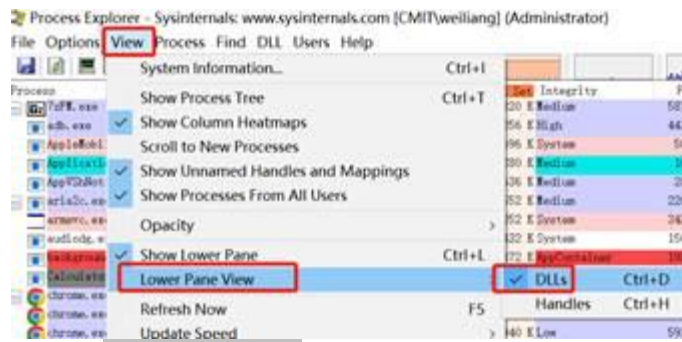
所需的工具可以通过以下链接下载，并按照以下操作查看应用的 dll 加载情况。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=715&token=vcrOeTVDUiBxZgwJVlb54SDExfjV75Ht>

**procexp 工具:**

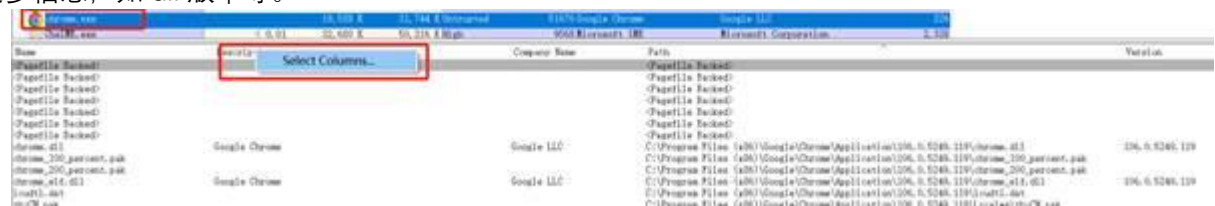
使用以管理员权限运行 **procexp.exe**，查看应用加载的 dll 情况。

1) 在 procexp.exe 界面，选择“View”-“Lower Pane View”-“DLLs”



2) 然后选中**工银 e 办公.exe** 应用，可以在下方列表中查看到当前已经加载的 dll 文件情况。

在下方的 dll 信息状态栏上点击右键，选择“Select Columns...”，可以选择显示 dll 文件的更多信息，如 dll 版本等。



3) 此时可以选择“File”-“Save As”，将当前选中的应用**工银 e 办公**加载的 dll 等信息保存为 txt 文件，后续与正常启动的应用加载的 dll 进行对比。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 10 月 26 日 16:32  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; '303642690@qq.com' <[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)>  
抄送: 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

由于此问题是偶发出现, 可以在出现问题时使用 procexp 工具查看出现问题时**工行 e 办公.exe** 加载的 dll 情况, 与应用正常启动时加载的 dll 进行对比。

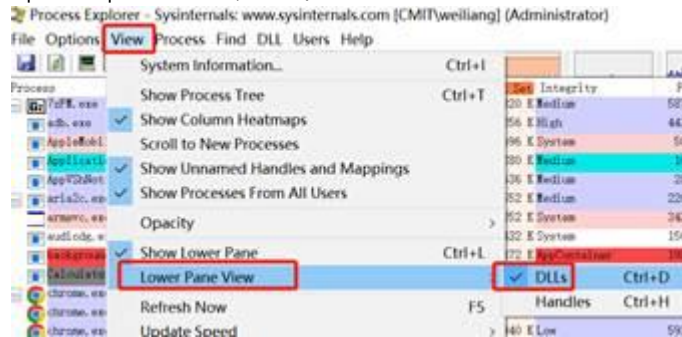
所需的工具可以通过以下链接下载, 并按照以下操作查看应用的 dll 加载情况。

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=715&token=vcrOeTVDUiBxZgwJVlb54SDExfjV75Ht>

### procexp 工具:

使用以管理员权限运行 **procexp.exe**, 查看应用加载的 dll 情况。

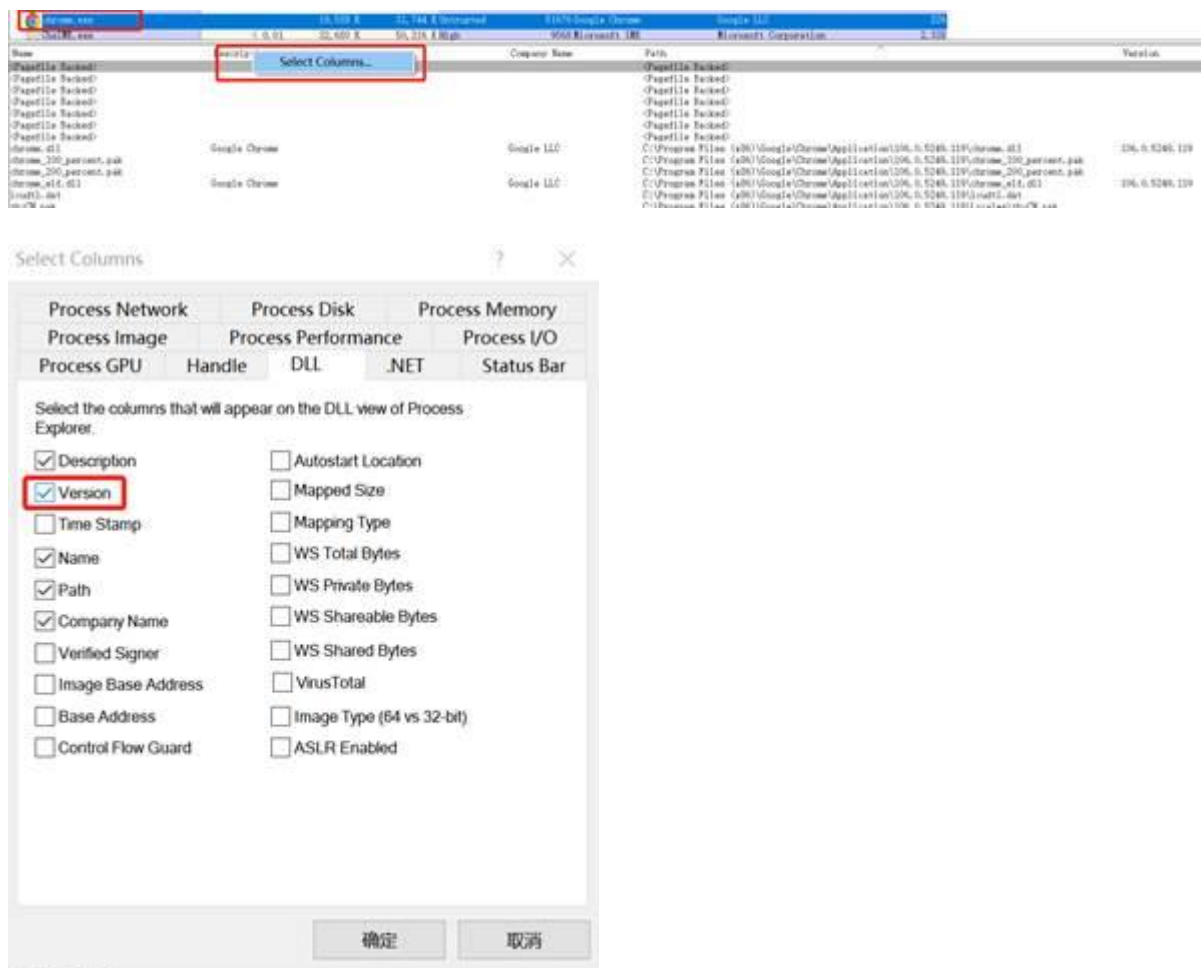
- 1) 在 procexp.exe 界面, 选择“View”-“Lower Pane View”-“DLLs”



- 2) 然后选中**工行 e 办公.exe** 应用, 可以在下方列表中查看到当前已经加载的 dll 文件情况。

在下方的 dll 信息状态栏上点击右键, 选择“Select Columns...”, 可以选择显示 dll 文件的更多信息, 如 dll 版本等。





3) 此时可以选择"File"- "Save As", 将当前选中的应用工银 e 办公加载的 dll 等信息保存为 txt 文件, 可以把这些信息通过 CDUC 上传。

可以对比出现弹窗提示时加载的 dll 与正常运行时加载的 dll, 查看是否加载了其他不同的 dll。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 24 日 16:04

收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; '303642690@qq.com' <[303642690@qq.com](mailto:303642690@qq.com)>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>;

ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

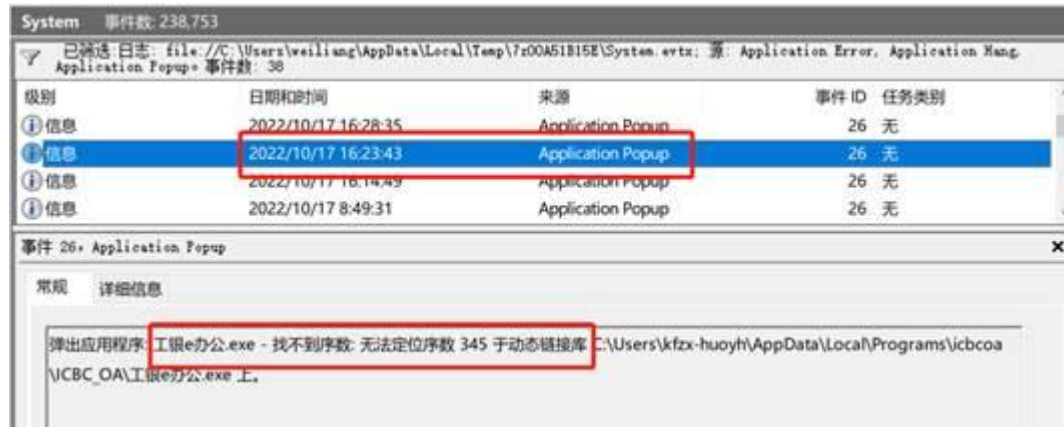
主题: 回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

许先生 您好:

此案例所需的工具可以通过以下链接下载:

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=715&token=vcrOeTVDUiBxZgwJVlb54SDExfV75Ht>

您提供的系统日志中, 只有一条**工银 e 办公.exe** 弹窗信息提示: 10 月 17 日 16:23:43 提示“无法定位序数 345”。



但是在应用日志中并未有相关的错误提示。

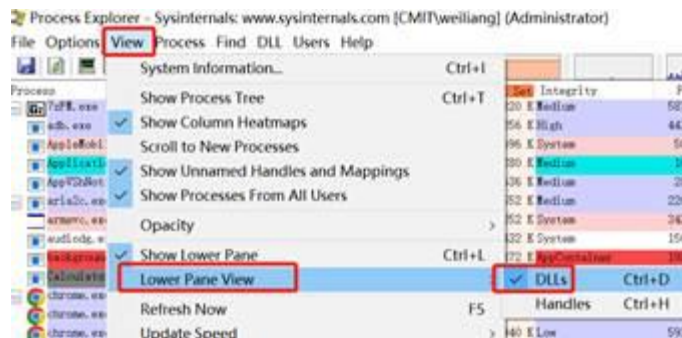
此种错误怀疑和**工银 e 办公.exe** 启动时加载的 dll 有关, 但当前的日志无法查询到应用启动时加载的 dll 情况。

如果此问题容易复现, 可以按照以下方式排查、对比**工银 e 办公.exe** 出现问题时和正常启动时的 dll 加载情况。

#### 一、procexp 工具

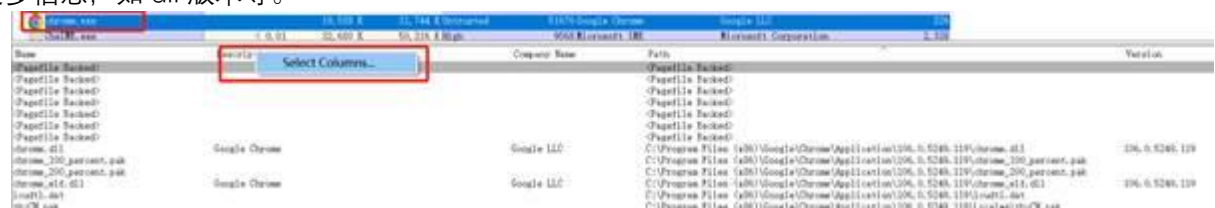
使用以管理员权限运行 **procexp.exe**, 查看应用加载的 dll 情况。

1) 在 **procexp.exe** 界面, 选择“View”-“Lower Pane View”-“DLLs”



2) 然后选中**工银 e 办公.exe** 应用，可以在下方列表中查看到当前已经加载的 dll 文件情况。

在下方的 dll 信息状态栏上点击右键，选择“Select Columns...”，可以选择显示 dll 文件的更多信息，如 dll 版本等。



3) 此时可以选择“File”-“Save As”，将当前选中的应用**工银 e 办公**加载的 dll 等信息保存为 txt 文件，可以把这些信息通过 CDUC 上传。

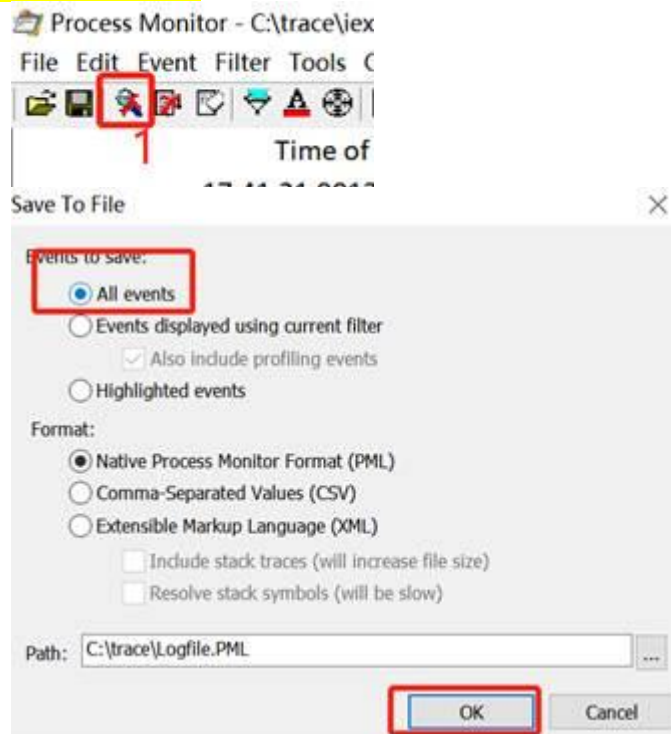
可以对比出现弹窗提示时加载的 dll 与正常运行时加载的 dll，**查看是否加载了其他不同的 dll。**

## 二、procmon 工具

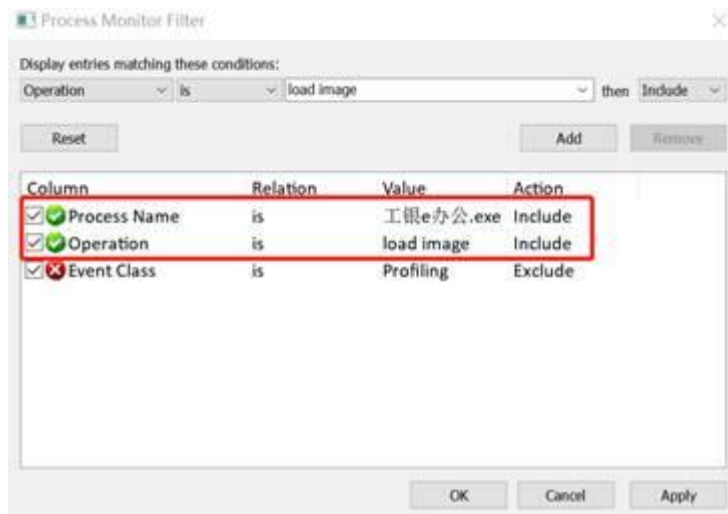
1) 运行 procmon.exe，点击 accept 后，到达如下图的界面：（图标 1 不带 x 表示处于抓取状态）



2) 此时运行**工行 e 办公.exe**，待应用正常运行或者出现弹窗提示后，点击图标 1 停止抓取（停止抓取后图标 1 带 x），点击“File”-“save”，选择 **all events** 保存 pml 文件，**将此文件压缩后上传。**



3) 如果想简单查看应用启动时加载的 dll 情况，可以在 procmon 应用中，选择“Filter”-“Filter”，添加以下两条 Filter，查看**工行 e 办公.exe**加载的 image 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](mailto:weiliang@cmgos.com)

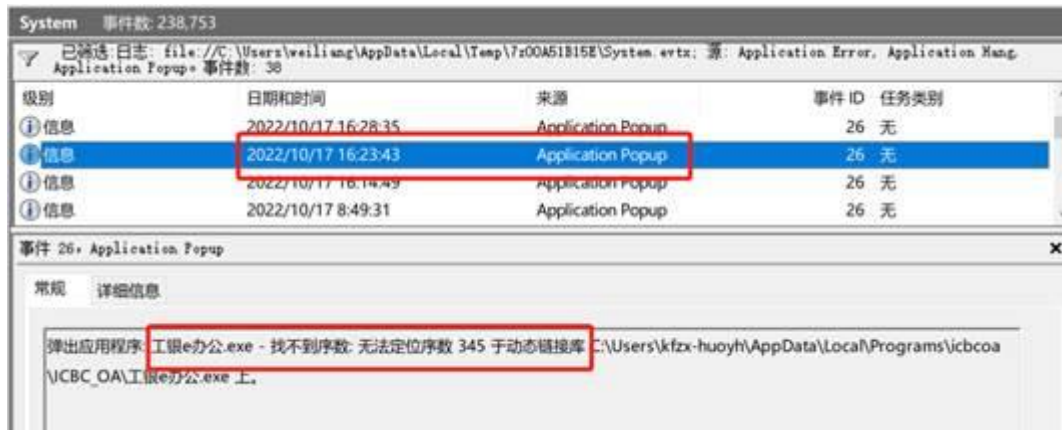


---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 10 月 24 日 15:32  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>;  
ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

许先生 您好:

您提供的系统日志中, 只有一条**工银 e 办公.exe** 弹窗信息提示: 10 月 17 日 16:23:43 提示“无法定位序数 345”。



但是在应用日志中并未有相关的错误提示。

此种错误怀疑和**工银 e 办公.exe** 启动时加载的 dll 有关，但当前的日志无法查询到应用启动时加载的 dll 情况。

如果此问题容易复现，可以按照以下方式排查、对比**工银 e 办公.exe** 出现问题时和正常启动时的 dll 加载情况。

#### 一、procmon 工具

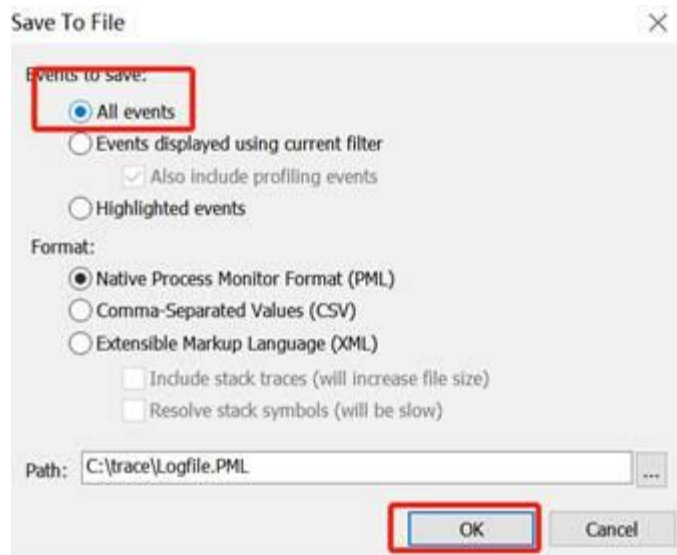
1) 运行 procmon.exe，点击 accept 后，到达如下图的界面：（图标 1 不带 x 表示处于抓取状态）



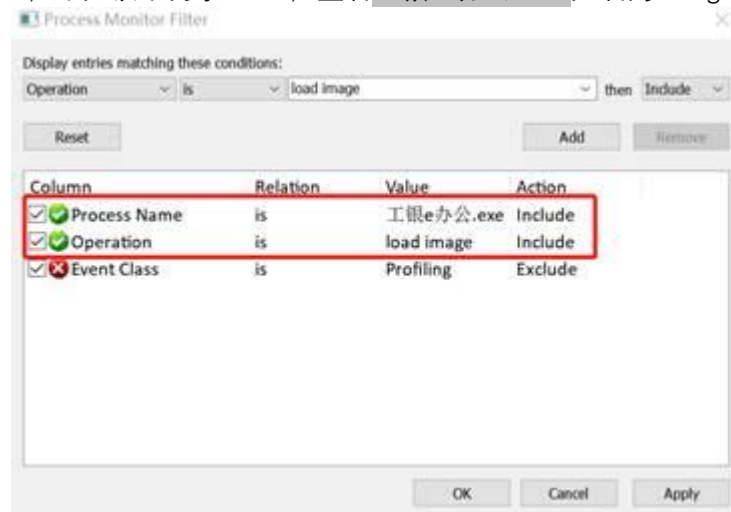
2) 此时运行**工行 e 办公.exe**，待应用正常运行或者出现弹窗提示后，点击图标 1 停止抓取（停止抓取后图标 1 带 x），点击“File”-“save”，选择 **all events** 保存 pml 文件，将此文件压缩后上传。







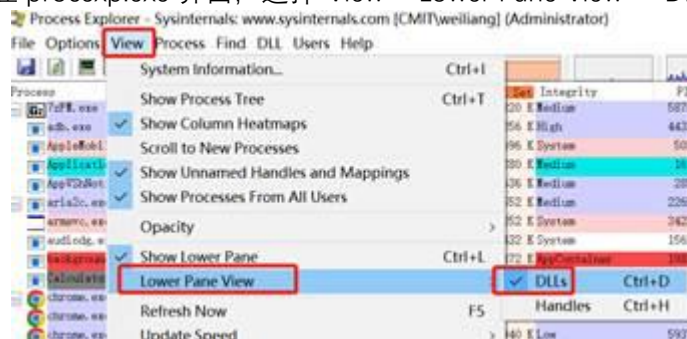
3) 如果想简单查看应用启动时加载的 dll 情况, 可以在 procmon 应用中, 选择“Filter”-“Filter”, 添加以下两条 Filter, 查看工银 e 办公.exe 加载的 image 情况。



## 二、procexp 工具

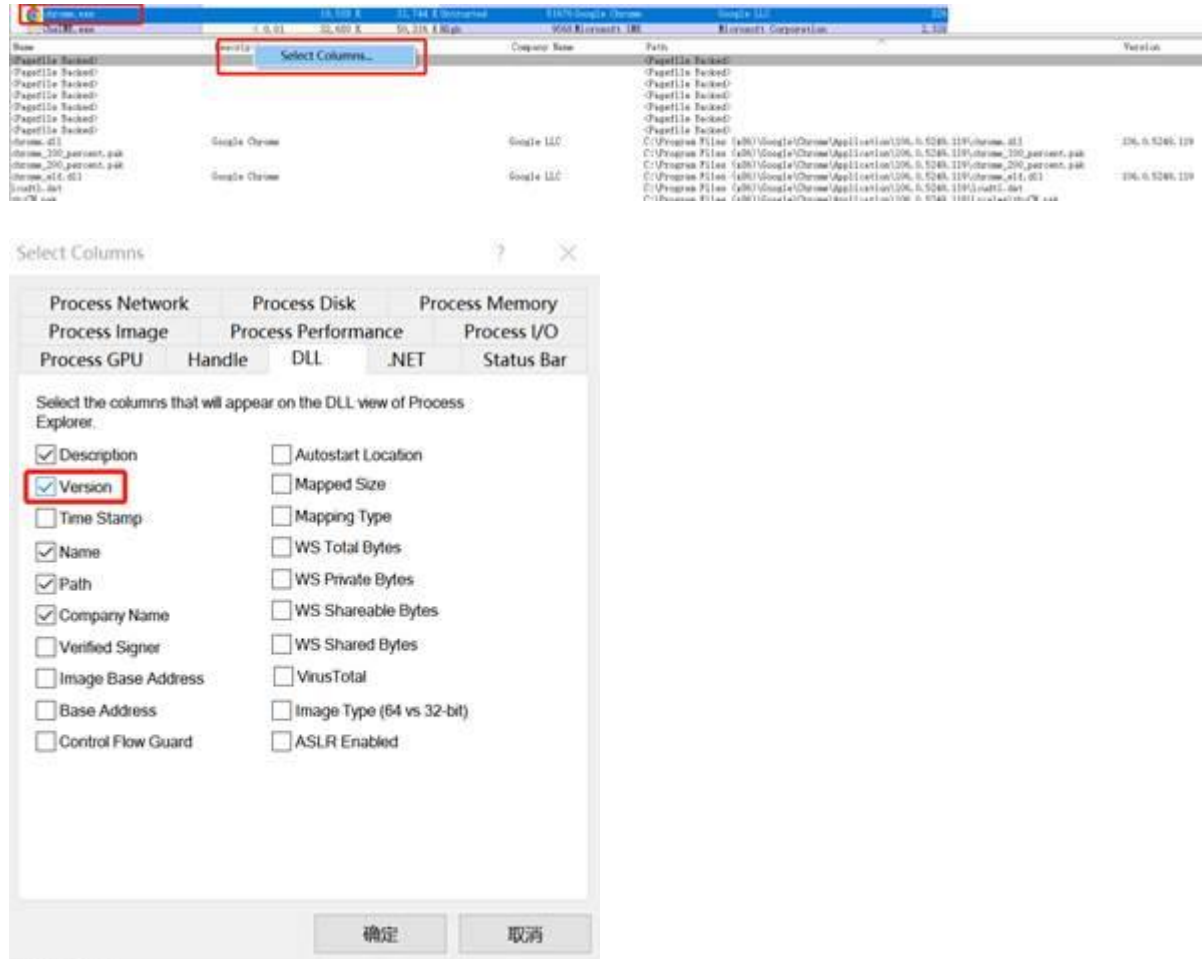
使用以管理员权限运行 procexp.exe, 查看应用加载的 dll 情况。

1) 在 procexp.exe 界面, 选择“View”-“Lower Pane View”-“DLLs”



2) 然后选中工银 e 办公.exe 应用, 可以在下方列表中查看到当前已经加载的 dll 文件情况。

在下方的 dll 信息状态栏上点击右键，选择“Select Columns...”，可以选择显示 dll 文件的更多信息，如 dll 版本等。



3) 此时可以选择“File”-“Save As”，将当前选中的应用工银 e 办公加载的 dll 等信息保存为 txt 文件，可以把这些信息通过 CDUC 上传。

可以对比出现弹窗提示时加载的 dll 与正常运行时加载的 dll，查看是否加载了其他不同的 dll。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 20 日 17:43



**收件人:** 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>;

ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

许先生 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:**

部分用户启动工行 e 办公应用出现“无法定位序数 345”错误, 需要协助排查。

**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。

请您先使用 CMGELogCollector.exe 工具帮忙收集相关系统日志进行初步排查。

在出现工行 e 办公启动出现报错的故障机上运行 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**。



#### 日志上传方法:

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

用户名: icbcsupport

密码: icbcsupport

**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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
CMIT

---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2022 年 10 月 20 日 17:12

收件人: 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号:CAS-07384-M7H4N6] %|P2|ICBC|反馈软件启动报“无法定位序数 345”  
错误问题% 初次响应 CMIT:0001607

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-07384-M7H4N6 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.

---

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.

---

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.

---

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.

---

—

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.