

张先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于当前您暂无时间处理此问题，经您同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-05630-Y7J7H7

问题描述：

=====

用户反馈系统提示 flash 版本过高，现在想尝试安装低版本尝试，但是无法卸载现有版本 flash，使用 adobe 网站的卸载工具也无法卸载成功。

问题分析：

=====

神州网信政府版也并未对 IE 的 OCX 控件及相应安装、卸载动作做过任何定制。不排除权限问题导致该报错。而对于网页表单报错问题有可能页面代码问题或其他依赖项问题。

问题总结：

=====

用户暂无时间配合对问题进行排查，经用户同意，该问题将暂做归档处理，待用户方便时再致电解决。

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



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 2 月 16 日 10:46

收件人: '张先生' <153556266@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05630-Y7J7H7] % 国网-国网能源研究院反馈系统 flash 插件卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001344

张先生, 您好:

刚才电话未联系到您, 循例问下该案例是否有任何进展, 您方便时可回复此邮件与我联系, 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



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 1 月 27 日 12:14

收件人: '张先生' <153556266@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05630-Y7J7H7] % 国网-国网能源研究院反馈系统 flash 插件卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001344

张先生, 您好:

如刚才电话沟通, 由于您春节前暂无时间配合排查该问题, 以下内容与您约定于春节后进行确认并处理。

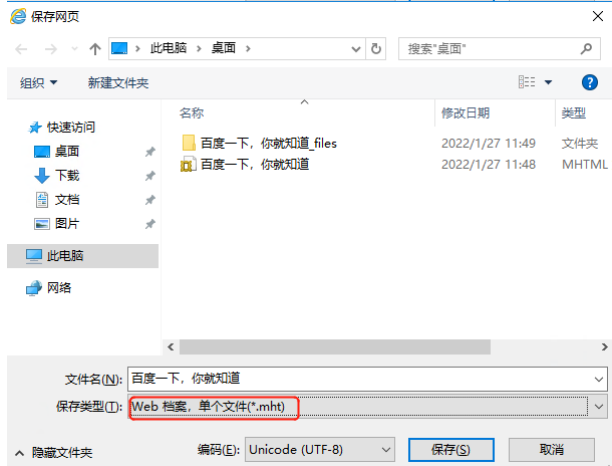
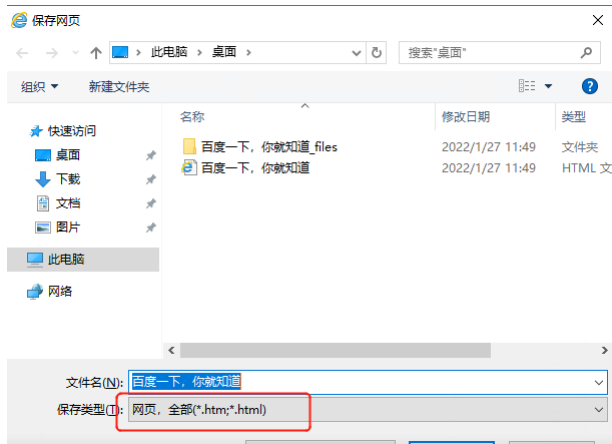
当前您提交的问题主要有以下内容需要您配合排查 (为方便查看, 以下蓝色部分为您需要提供的內容) :

- 1, 该问题为国网内部财管系统在“提交某表单”时出现的报错信息, 由于在外部无法访问, 无法对问题进行复现, 请您将该错误过程录制视频。并将报错信息截图保留。

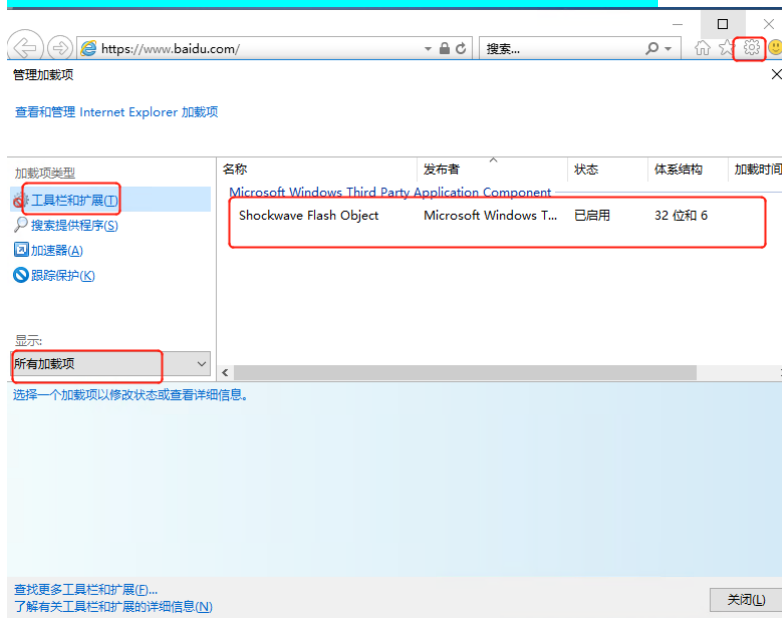
2, 据了解, 该问题在神州网信政府版操作系统及其他通用版 Windows 10 中均有出现, 但也均有可以正常运行的案例。神州网信政府版也并未对 IE 的 OCX 控件及相应安装、卸载动作做过任何定制。因此该问题的表述为: flash 安装状态异常或网页字段验证有误导致的报错信息, 同时也有可能在运行环境中需要其他的依赖项条件。需要您提供出现问题的网页的代码部分。而对于无法卸载 flash 这部分, 因使用标准卸载工具及手动删除 OCX 控件文件均有报错, 不排除权限问题导致。需要结合具体的报错信息进行排查, 请您收集卸载及删除时的报错截图。

收集代码方法为: 运行到点击“确定”按钮的页面, 菜单栏选择“文件-另存为”, 保存类型选择“网页, 全部 (*.htm;*.html)”和“Web 档案, 单个文件 (*.mht)”两类文件。





- 3, 请您提供 flash 安装 OCX 的程序文件（旧版及新版），以及 OCX 插件在 IE 上的如下加载截图（设置-管理加载项，选择“显示所有加载项”）。



上述收集内容在您收集完成后，需要上传至神州网信 CDUC 文件上传系统，方法如下：

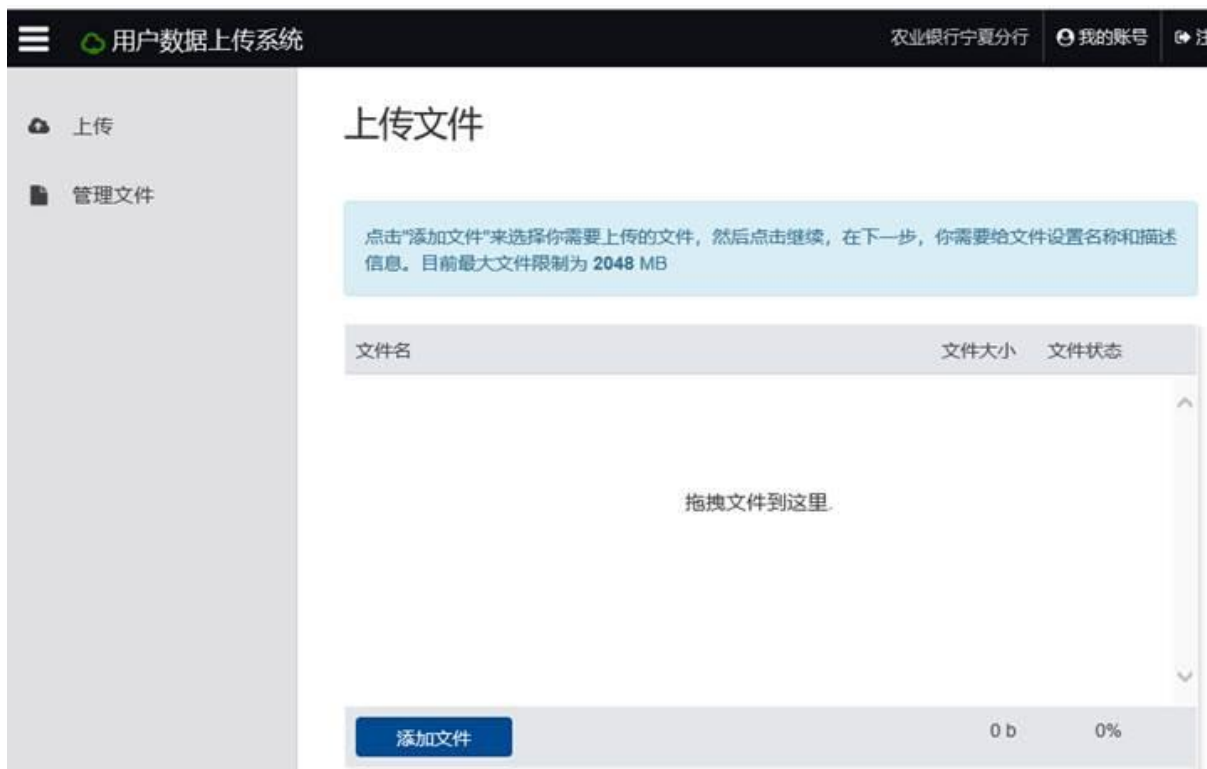
日志上传：

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

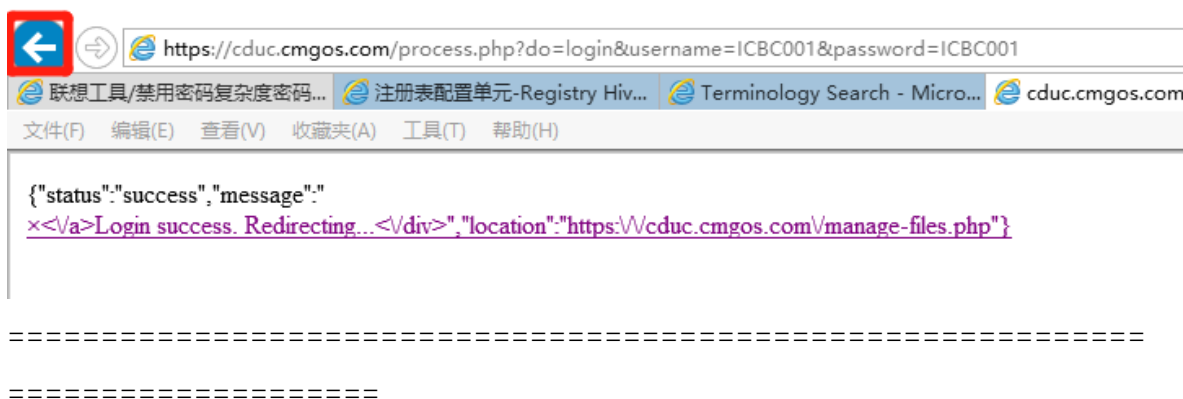
用户名：gwnyyjy01

密码：gwnyyjy01

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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 1 月 26 日 16:45

收件人: 张先生 <153556266@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05630-Y7J7H7] % 国网-国网能源研究院反馈系统 flash 插件卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001344

张先生, 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:

用户反馈系统提示 flash 版本过高, 现在想尝试安装低版本尝试, 但是无法卸载现有版本 flash, 使用 adobe 网站的卸载工具也无法卸载成功。

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。

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



神州网信
C M I T