

许先生 您好：

经过您的确认，这个问题已经解决，我将归档此案例。

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：

IE11 浏览器访问全球信贷管理与代理投资系统（F-GCMS）的特定页面，缩放时（125%）会出现功能卡死问题，在 edge 浏览器（125%）验证“批量提前还款申请菜单”无此类现象，需要协助分析。

问题总结：

开发人员通过改造应用的相关代码解决问题，可以关闭案例。

问题处理：

在收集的 IE dump 中并没有看到有异常退出或者 hang 的情况。

需要进一步了解相关情况并收集日志，以便判断 IE 浏览器是否真的处于卡死状态。

- 1) 弹窗提示是通过 js+html 代码主动抛出的，需要开发同事协助解释相关代码逻辑，了解这个弹窗的触发条件。
- 2) 使用 procdump 工具连续收集三次同一 IE 进程的 dump，对比分析 IE 浏览器运行情况。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 8 月 11 日 16:42

收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9]% |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。

麻烦您与最终用户沟通, 帮忙收集 IE dump, 以便进一步排查 IE 浏览器是否真的处于卡死状态。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 8 月 9 日 11:09

收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9]% |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。

麻烦您与最终用户沟通, 按照上一封邮件操作, 使用 procdump 收集 IE dump, 以便进一步排查 IE 浏览器是否真的处于卡死状态。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 8 月 5 日 17:08
收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9]% |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

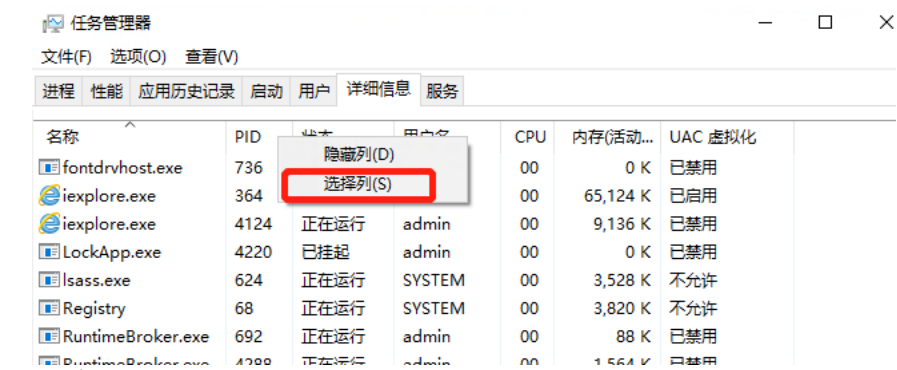
来信是想咨询当前案例进展状况。

请您与最终用户沟通, 进行以下操作, 了解相关情况并收集日志, 以便判断 IE 浏览器是否真的处于卡死状态。

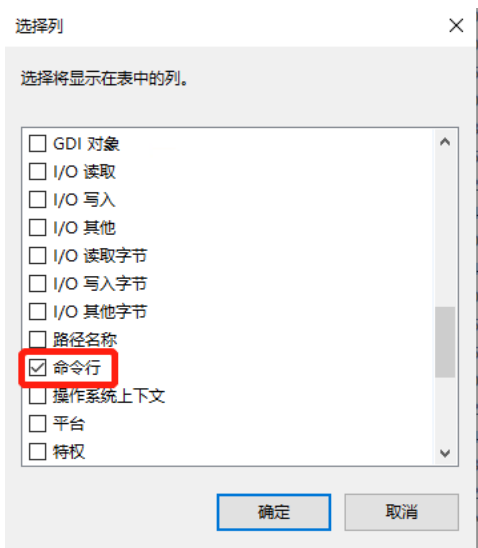
- 1) 弹窗提示是通过 js+html 代码主动抛出的, 需要发同事协助解释相关代码逻辑, 了解这个弹窗的触发条件。
- 2) 下载附件中的 procdump.zip, 解压到 **C:\trace** 目录。

- 3) 打开 IE 浏览器访问 GCMS 应用，到达问题页面复现页面放大时 IE 无法操作的问题。
- 4) 打开任务管理器，记录 IE 浏览器的 32 位进程的 PID 号，即命令行中是 C:\Program Files (x86)目录下的 iexplore 进程的 PID。（如图所示对应的 PID 是 364）

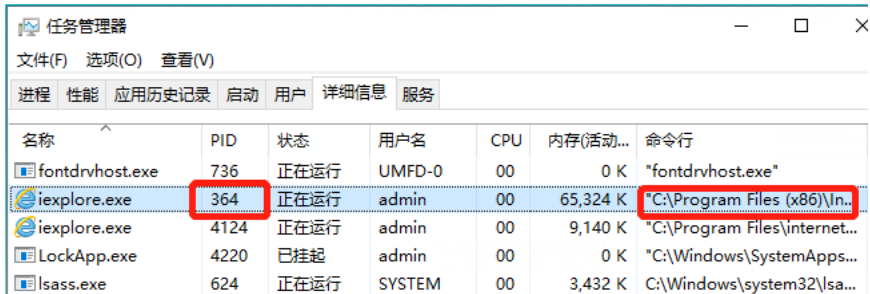
在列表栏上右键“选择列”



勾选“命令行”显示



在“详细信息”中可以查看到具体命令行内容，找到对应的 PID。



- 5) 以管理员权限打开 cmd 命令行窗口，切换到 C:\trace 目录，执行 procdump.exe -ma -n 3 364 （使用对应的 PID 号），此命令会生成 3 个 dump 文件，如图所示：

```
管理员: 命令提示符
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.1397]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Windows\system32>cd \

C:\>cd trace

C:\trace>procdump.exe -ma -n 3 364

ProcDump v9.0 - Sysinternals process dump utility
Copyright (C) 2009-2017 Mark Russinovich and Andrew Richards
Sysinternals - www.sysinternals.com

Process:          iexplore.exe (364)
Process image:    C:\Program Files (x86)\Internet Explorer\iexplore.exe
CPU threshold:    n/a
Performance counter: n/a
Commit threshold: n/a
Threshold seconds: 10
Hung window check: Disabled
Log debug strings: Disabled
Exception monitor: Disabled
Exception filter: [Includes]
*
```

6) 将 C:\trace 目录下生成的 3 个 IE dump 文件压缩后上传。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 8 月 3 日 16:59
收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9]% |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。麻烦与最终用户沟通使用 procdump 收集复现问题后的 IE dump，用于进一步问题排查。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 8 月 1 日 17:24
收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下（125%）会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。麻烦与最终用户沟通按照上一封邮件说明使用 procdump 收集复现问题后的 IE dump，用于进一步问题排查。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 7 月 28 日 13:54
收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 转发: 转发: 回复: 转发: 转发: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

分析 iexplore dump, 其对应的线程情况如下, 并没有看到有异常退出或者 hang 的情况。

```
0:000> !mex.p
Name                               Ses PID                               PEB                               Mods Handle Thrd
=====
iexplore.exe 1 35ec (0n13804) 000000000446000 170 1187 40

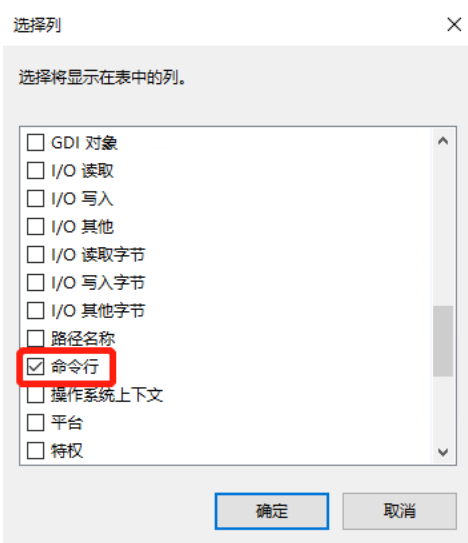
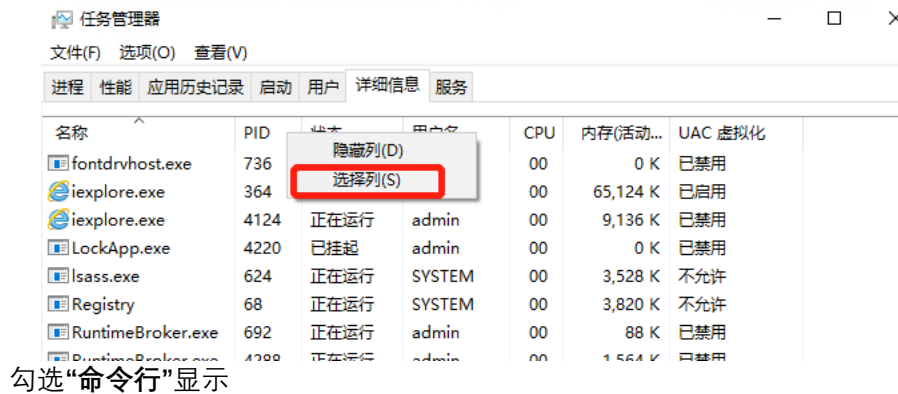
CommandLine: "C:\Program Files (x86)\Internet Explorer\IEXPLORE.EXE"
Last event: 35ec.e0: Break instruction exception - code 80000003 (first/second chance not available)

Show Threads: Unique Stacks |!listthreads (!it) ~*kv
0:000> !mex.lt
=====
# DbgID ThdID Wait Function User Kernel Info TEB Create Time
-----
-> 0 e0 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 46ms 156ms Event... 000000000448000 07/26/2022 07:04:32.081 上午
1 3144 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 15ms 0 0000000004451000 07/26/2022 07:04:32.261 上午
2 2acc vGlog!google::ShutdownGoogleLogging+0x1429 0 15ms 0000000004454000 07/26/2022 07:04:32.306 上午
3 2698 ntdll_77090000!NtWaitForWorkViaWorkerFactory+0xc 78ms 140ms 0000000004457000 07/26/2022 07:04:32.625 上午
4 21d4 ntdll_77090000!NtWaitForWorkViaWorkerFactory+0xc 46ms 78ms 000000000445a000 07/26/2022 07:04:32.633 上午
5 2054 combase!WaitCoalesced+0xb5 0 0 000000000446000 07/26/2022 07:04:32.634 上午
6 2e08 mshtml!Tree::ElementNode::IsInsideInlineLayout+0x1d 2m:26.51s 23s.640 0000000004463000 07/26/2022 07:04:32.642 上午
7 1870 mshtml!Memory::Recycler::ThreadProc+0xff 2s.640 203ms 000000000446c000 07/26/2022 07:04:32.844 上午
8 c48 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 125ms 171ms 000000000446f000 07/26/2022 07:04:32.891 上午
9 570 jscript9!Recycler::ThreadProc+0xae 8s.609 1s.375 0000000004472000 07/26/2022 07:04:32.896 上午
10 1030 jscript9!Event::Wait+0x11 1s.921 203ms 0000000004475000 07/26/2022 07:04:32.896 上午
11 2388 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 31ms 31ms 0000000004478000 07/26/2022 07:04:32.929 上午
12 330c win32u!NtUserGetMessage+0xc 0 0 000000000447b000 07/26/2022 07:04:32.929 上午
13 34bc mshtml!CTimerMan::ThreadExec+0xc3 15ms 15ms 000000000447e000 07/26/2022 07:04:32.931 上午
14 2fbc mshtml!CVSyncProvider::Run+0x13e 109ms 578ms 0000000004481000 07/26/2022 07:04:32.933 上午
15 3150 mshtml!CRenderThread::WaitForWork+0x71 15ms 15ms 0000000004487000 07/26/2022 07:04:32.959 上午
16 3184 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 62ms 15ms 000000000448a000 07/26/2022 07:04:46.312 上午
17 28c4 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 0 0 0000000004490000 07/26/2022 07:04:46.312 上午
18 a54 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 15ms 31ms 0000000004493000 07/26/2022 07:04:52.347 上午
19 16a0 ntdll_77090000!NtWaitForWorkViaWorkerFactory+0xc 0 0 0000000004496000 07/26/2022 07:04:52.522 上午
20 35a0 ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044b1000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
21 2f2c ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044b4000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
22 3408 ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044b7000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
23 3004 ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044ba000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
24 2a80 ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044bd000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
25 1d84 ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044c0000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
26 1ef0 ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044c3000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
27 2478 ntdll_77090000!NtRemoveIoCompletion+0xc 0 0 00000000044c6000 07/26/2022 07:04:53.413 上午
28 4b8 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 0 31ms 00000000044c9000 07/26/2022 07:04:55.324 上午
29 2ea0 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 0 0 00000000044cc000 07/26/2022 07:04:55.326 上午
30 2714 ntdll_77090000!NtWaitForWorkViaWorkerFactory+0xc 62ms 46ms 00000000044e1000 07/26/2022 07:05:03.859 上午
31 38c ntdll_77090000!NtWaitForWorkViaWorkerFactory+0xc 31ms 62ms 00000000044e4000 07/26/2022 07:05:05.320 上午
32 28f4 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 156ms 187ms 00000000044e7000 07/26/2022 07:05:20.226 上午
33 fe0 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 0 0 00000000044ea000 07/26/2022 07:05:20.252 上午
34 3180 ntdll_77090000!NtWaitForWorkViaWorkerFactory+0xc 31ms 62ms 00000000044ed000 07/26/2022 07:05:40.533 上午
35 1b0 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 0 0 00000000044ff000 07/26/2022 07:07:42.881 上午
36 3284 win32u!NtUserGetMessage+0xc 15ms 62ms 0000000004508000 07/26/2022 07:13:38.373 上午
37 2a4 jscript9!Recycler::ThreadProc+0xae 0 0 000000000450b000 07/26/2022 07:13:38.429 上午
38 34ac jscript9!Event::Wait+0x11 0 0 000000000450e000 07/26/2022 07:13:38.429 上午
39 2948 win32u!NtUserMsgWaitForMultipleObjectsEx+0xc 0 0 0000000004511000 07/26/2022 07:13:38.449 上午
```

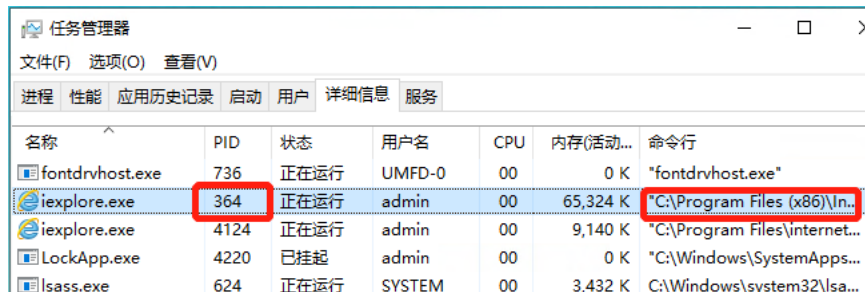
请进行以下操作, 了解相关情况并收集日志, 以便判断 IE 浏览器是否真的处于卡死状态。

- 1) 弹窗提示是通过 js+html 代码主动抛出的，需要发同事协助解释相关代码逻辑，了解这个弹窗的触发条件。
- 2) 下载附件中的 procdump.zip，解压到 **C:\trace** 目录。
- 3) 打开 IE 浏览器访问 GCMS 应用，到达问题页面复现页面放大时 IE 无法操作的问题。
- 4) 打开任务管理器，记录 IE 浏览器的 32 位进程的 PID 号，即命令行中是 C:\Program Files (x86)目录下的 iexplore 进程的 PID。（如图所示对应的 PID 是 **364**）

在列表栏上右键“选择列”



在“详细信息”中可以查看到具体命令行内容，找到对应的 PID。



- 5) 以**管理员权限**运行 cmd 命令行窗口，切换到 **C:\trace** 目录，执行 `procdump.exe -ma -n 3 364` (使用对应的 PID 号)，此命令会生成 3 个 dump 文件，如图所示：

```
管理员: 命令提示符
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.1397]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\Windows\system32>cd \
C:\>cd trace
C:\trace>procdump.exe -ma -n 3 364

ProcDump v9.0 - Sysinternals process dump utility
Copyright (C) 2009-2017 Mark Russinovich and Andrew Richards
Sysinternals - www.sysinternals.com

Process:                iexplore.exe (364)
Process image:          C:\Program Files (x86)\Internet Explorer\iexplore.exe
CPU threshold:          n/a
Performance counter:    n/a
Commit threshold:       n/a
Threshold seconds:      10
Hung window check:      Disabled
Log debug strings:      Disabled
Exception monitor:      Disabled
Exception filter:       [Includes]
*
```

- 6) 将 **C:\trace** 目录下生成的 3 个 IE dump 文件压缩后通过 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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 7 月 27 日 9:35
收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 转发: 转发: 回复: 转发: 转发: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

日志已经收到, 有任何进展会及时与您沟通。

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



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 7 月 26 日 20:00
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复:回复: 回复:回复: 转发:转发: 回复: 转发: 转发:回复: 回复:回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

新日志已上传至 cduc, 请查收。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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>
发送时间: 2022-07-26 16:11:02
收件人: "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)>
抄送: "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复:回复: 转发:转发: 回复: 转发: 转发:回复: 回复:
回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9
] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应
CMIT:0001322

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。7月22日16:04的邮件所说的测试结果以及保存对应的IE浏览器转储文件如何?

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

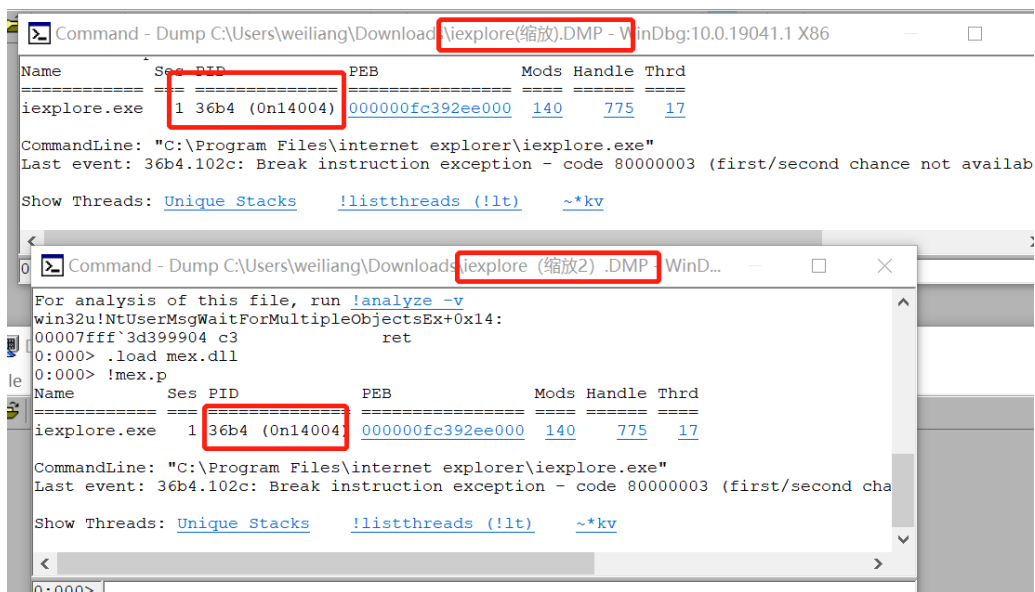


发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 7 月 22 日 16:04
收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>
抄送: win10 升级支持 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复:回复: 转发:转发: 回复: 转发: 转发:回复: 回复:回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好：

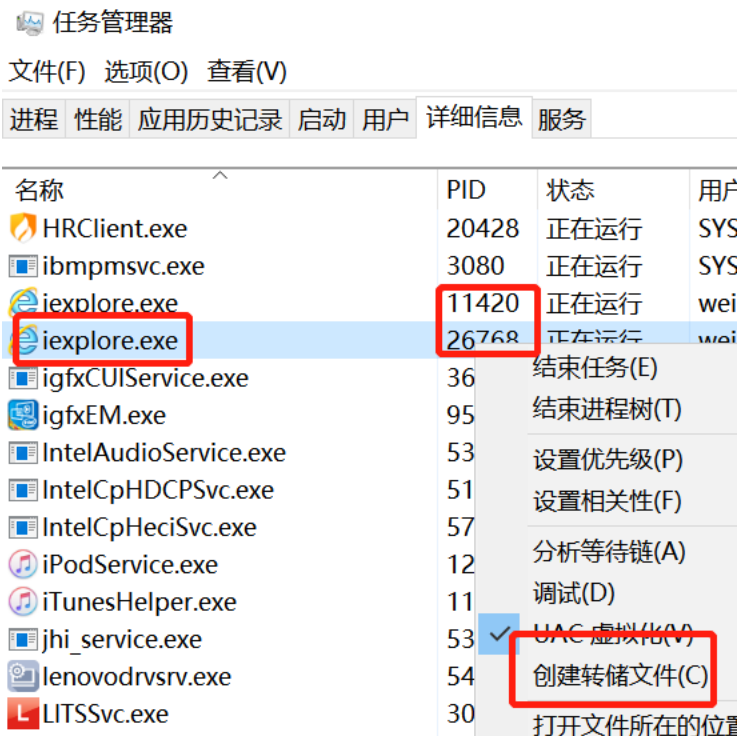
感谢您的电话接听。

您提供的两个 iexplore dmp 文件是同一个 iexplore.exe 进程 14004 的转储文件。



请帮忙重新进行以下验证操作，并提供相关测试情况和对应的转储文件。

- 1) 是否有其他页面放大后也有 IE 浏览器卡死情况。
- 2) 在不弹窗之前，用快捷键一直放大是否会出现 IE 浏览器卡死情况，还是只有在弹窗关闭后，再次放大就会出现卡死问题。
- 3) 出现 IE 浏览器卡死后，打开任务管理器，在“详细信息”中找到所有 iexplore.exe 进程，根据 PID 区分不同的 iexplore.exe 进程，为每一个 iexplore.exe 进程选择“创建转储文件”，注意不要保存重复的转储文件。



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



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 7 月 22 日 9:23
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复:回复: 转发:转发: 回复: 转发: 转发:回复: 回复:回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】回复:[案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

危老师, 我们这边按照操作复现了问题。附件见云文档。

1. IE 浏览器的弹窗标题栏比 edge 浏览器的弹窗栏少了一个“?”图标:

这个是样式兼容问题，没有特殊处理。IE 浏览器在当前页面显示“？”125%缩放问题依然存在，而且问题焦点不是在这个弹窗上，在 100%比例下，将弹窗关闭后进行缩放 125%，浏览器依然卡死。

2. 键盘快捷键放大组合 (“Ctrl”和“+”)

通过快捷键或鼠标缩放，快速缩放可以实现多次，1-2 秒左右浏览器卡死，关闭 IE 进程后重新打开，显示缩放比例为 95%（第二次模拟同样操作，最终卡死的缩放比例为 175%）。

3. iexplore.exe 进程上点击右键选择“创建转储文件”，压缩后通过 CDUC 上传

已提供，@刘泱 泱哥上传一下 `iexplore.DMP`，`iexplore (2).DMP`

相关日志上传至 cduc

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

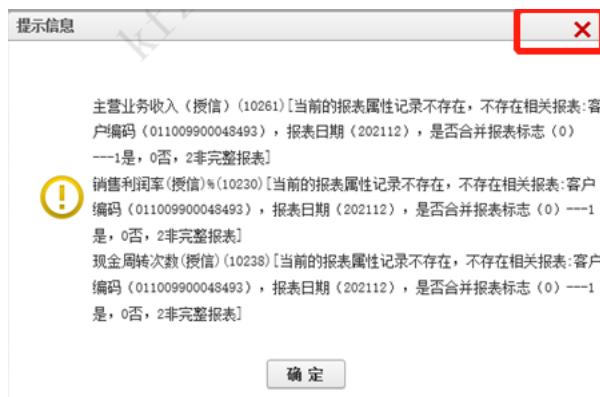
-----原始邮件-----

发件人：“Wei Liang” <weiliang@cmgos.com>
发送时间：2022-07-21 15:08:23
收件人：“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>
抄送：“win10 升级支持” <win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>，“ICBC_Notification” <icbc_notification@cmgos.com>
主题：回复：转发：转发：回复：转发：转发：回复：回复：回复：回复：
【外来邮件，注意核实】回复：[案例号：CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|
浏览器存在缩放情况下（125%）会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

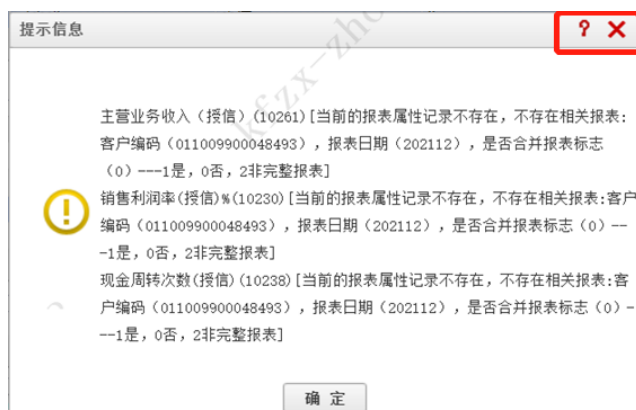
许先生 您好：

对比不同的浏览器显示的弹窗提示，发现 IE 浏览器的弹窗标题栏比 edge 浏览器的弹窗栏少了一个“?”图标，这需要开发人员确认是否为弹窗页面针对不同的浏览器的不同配置？

IE 浏览器：



edge 浏览器：



从提供的问题视频中无法确认 IE 浏览器是否处于无响应状态，请按照以下方式测试在弹窗界面能否多次放大。

- 1) 使用 IE 浏览器在 100%正常页面下操作，直到显示了弹窗提示信息。
- 2) 不使用鼠标，直接使用**键盘快捷键放大组合（“Ctrl”和“+”）**测试是否可以多次放大。
- 3) 测试使用快捷键缩小组合（**“Ctrl”和“-”**）是否可以缩小恢复到正常 100%状态，并且验证鼠标是否可以正常操作。
- 4) 如果不能多次放大，打开任务管理器，在“详细信息”中找到所有 iexplore.exe 进程，在每个 iexplore.exe 进程上点击右键选择**“创建转储文件”**，将保存的“转储文件”压缩后通过 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



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 7 月 21 日 11:11
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 转发:转发: 回复: 转发: 转发:回复: 回复:回复: 回复:【外来邮件，注意核实】回复:
[案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下（125%）会出现功能
卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

洪哥:

IE,edge,360 浏览器均针对缩放问题进行验证，验证结果如下:

IE 浏览器 100%缩放比例（运行正常） 125%缩放比例（浏览器卡死）

EDGE 浏览器 各缩放比例（运行正常）
360 浏览器 各缩放比例（运行正常）

各浏览器的截图如文档： 缩放问题浏览器截图.doc
各浏览器验证视频已发微信。

-----原始邮件-----

发件人：“刘泱” <刘泱.软件开发中心杭州技术部@工商银行.icbc>
发送时间： 2022-07-20 16:38:21
收件人：“柴江涛” <柴江涛.软件开发中心杭州技术部 2@工商银行.icbc>
抄送：“杨卓俊” <杨卓俊.软件开发中心杭州技术部@工商银行.icbc>，“朱田贵” <朱田贵.杭州技术部@工商银行.icbc>
主题： 转发： 转发:回复： 回复:回复： 回复：【外来邮件，注意核实】回复： [案例号：CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下（125%）会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

江涛，帮忙按照如下方式对比并提供截图，注意要在 win10 正版环境下。

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通，在出现弹出的窗口时，不点击鼠标，直接使用键盘点击“Enter”键或者“Tab”键是否可以在弹出的窗口上切换选择焦点并关闭此弹出的窗口。

也确认在 edge 或 chrome 浏览器上放大页面时，此弹出的窗口页面与 IE 浏览器弹出的窗口页面布局对比有什么区别，请提供在缩放情况下，弹出的窗口页面的截图，用于对比两者是否有差别

-----原始邮件-----

发件人：“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>
发送时间： 2022-07-20 16:21:35
收件人：“刘泱” <刘泱.软件开发中心杭州技术部@工商银行.icbc>

抄送:

主题: 转发:回复: 回复:回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】回
复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下
(125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

刘老师, 请按照以下方式尝试。

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022-07-19 14:52:26
收件人: "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)>
抄送: "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复:回复: 回复:【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通, 在出现弹出的窗口时, 不点击鼠标, 直接使用键盘点击"Enter"键或者"Tab"键是否可以在弹出的窗口上切换选择焦点并关闭此弹出的窗口。

也确认在 edge 或 chrome 浏览器上放大页面时, 此弹出的窗口页面与 IE 浏览器弹出的窗口页面布局对比有什么区别, 请提供在缩放情况下, 弹出的窗口页面的截图, 用于对比两者是否有差别。

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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 7 月 18 日 17:29

收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应
CMIT:0001322

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 当前保存的页面在本地打开均显示空白页面, 无法复现最终用户的问题。

麻烦您与用户沟通提供出现问题的操作视频, 并确认是页面无法点击还是 IE 浏览器失去响应 (如 IE 浏览器菜单栏无法操作等), 我们会根据具体问题视频确认下一步排查方向和日志收集操作。

如果针对当前案例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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 7 月 14 日 18:10

收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应
CMIT:0001322

许先生 您好:

您给的保存到本地的网页, 我在本地打开是空白页面, 您这边保存的页面在内部网络直接打开可以显示内容吗?

此问题我们判断可能与页面布局设计与 IE 浏览器的兼容性有关, 但是直接保存的页面也没法查看到具体的页面布局, 请您协助沟通联系到此应用系统的开发人员, 了解更具体的信息排查此问题, 或者请开发人员提供此页面布局类似的 demo, 以便我们在本地复现问题进一步排查。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 7 月 12 日 14:50
收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应
CMIT:0001322

许先生 您好:

日志已经收到, 有任何进展会及时与您联系。

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



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 7 月 12 日 14:17
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <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-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应
CMIT:0001322

新日志已上传至 cduc, 请查收, 文件名 (缩放卡死) 。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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>
发送时间: 2022-07-11 15:03:50
收件人: "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)>
抄送: "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

日志已经收到, 有任何进展会及时与您联系。

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



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 7 月 11 日 15:01
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; win10 升级支持 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

日志已上传至: <https://cdac.cmgos.com>, 数据上传系统。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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>
发送时间: 2022-07-07 15:07:35
收件人: "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>
抄送: "win10 升级支持" <win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06597-G2W5W9]
] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下（125%）会出现功能卡死 % 初次
响应 CMIT:0001322

许先生 您好:

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:

IE11 浏览器访问全球信贷管理与代理投资系统 (F-GCMS) 的特定页面, 缩放时 (125%) 会出现功能卡死问题, 在 edge 浏览器 (125%) 验证“批量提前还款申请菜单”无此类现象, 需要协助分析。

问题范围:

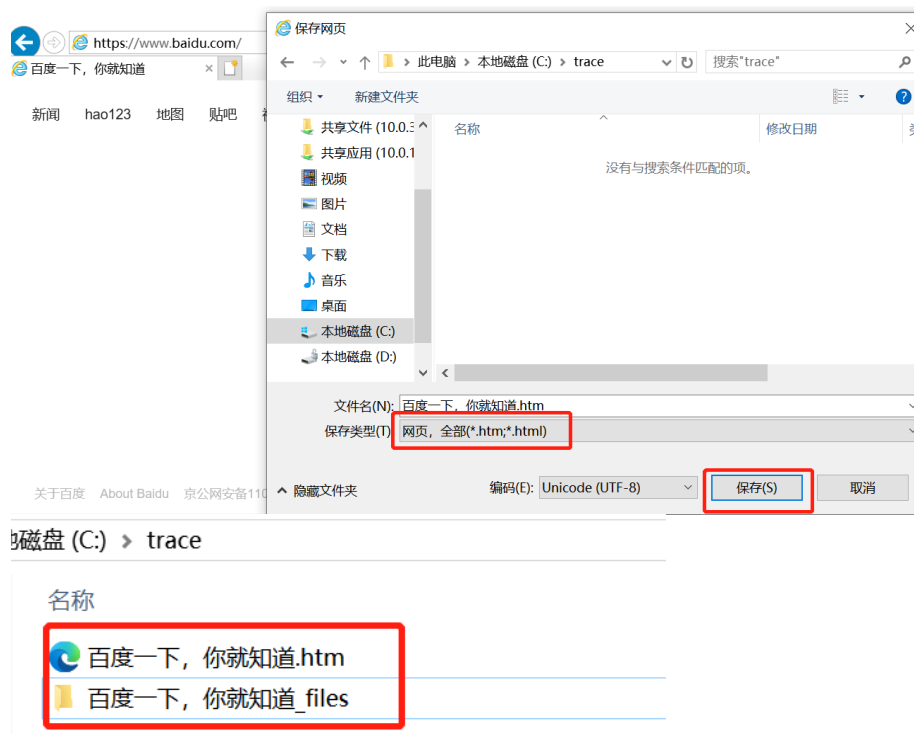
我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

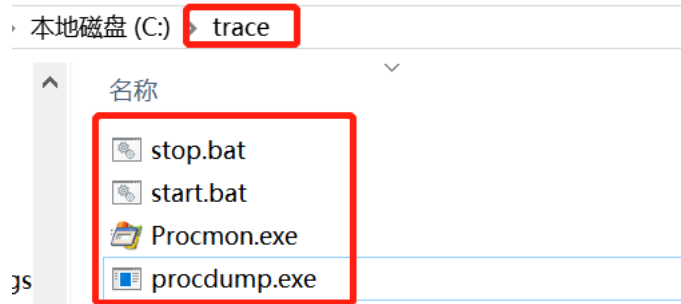
请您确认以下情况，并按照说明保存“**批量提前还款申请菜单**”页面提供给我们测试、分析。

- 1) 在 IE 浏览器中全程使用 125%缩放情况下，访问到“**批量提前还款申请菜单**”页面是否也出现卡死问题。
- 2) 在 IE 浏览器 100%情况下，正常访问“**批量提前还款申请菜单**”页面，此时在 IE 浏览器中使用**快捷键 Ctrl+S 保存此页面**，保存类型选择“**网页，全部**”，提供保存的 html 文件和对应的文件夹。如图所示：



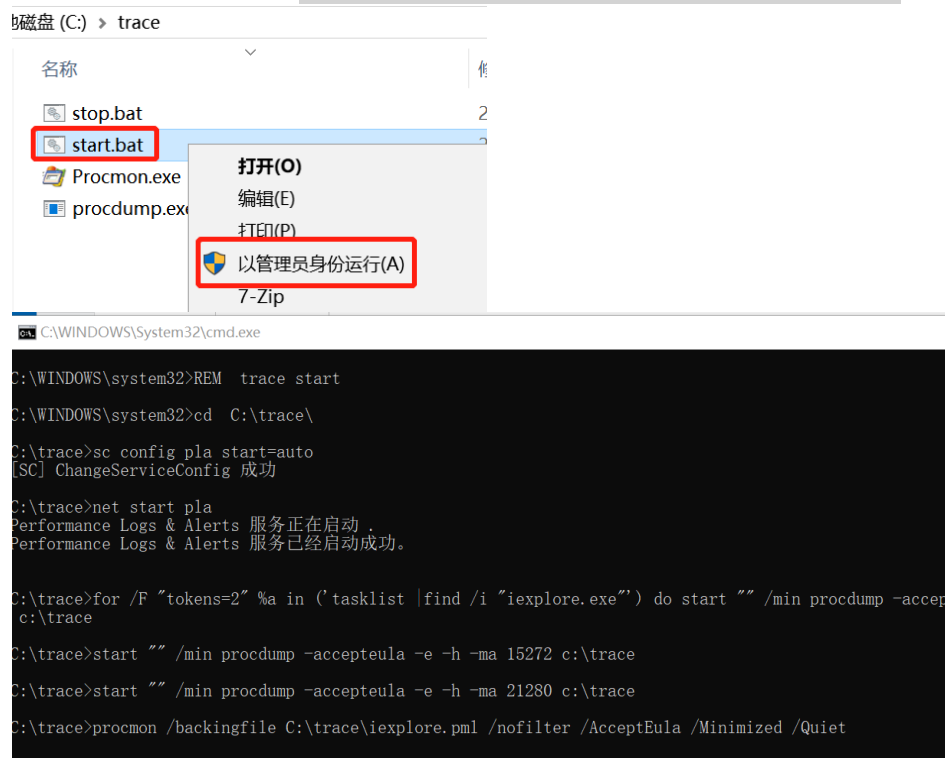
Procmon 日志和 Procdump 日志：

- 1) 在 C 盘创建 trace 文件夹，即 **C:\trace** 文件夹。
- 2) 将附件中的压缩包 **trace.zip** 下载，解压到 **C:\trace** 文件夹，将 txt 后缀改为 **bat**，如图所示。



3) 先打开 IE 浏览器，到达“批量提前还款申请菜单”页面。

4) 在 start.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行，出现 cmd 窗口时不关闭

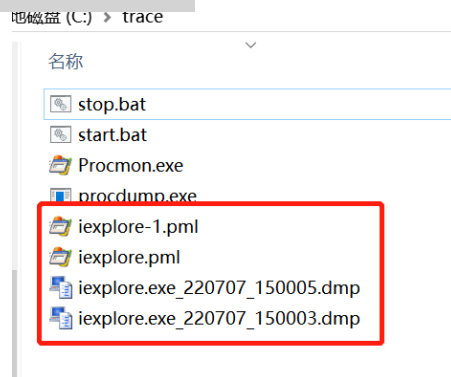


5) 缩放 IE 浏览器页面，复现 IE 卡死的问题。

6) 复现问题后，观察 C:\trace 文件夹下是否生成 dmp 文件，在 stop.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行。



7) 运行结束后会在 C:\trace 文件夹生成 dmp 文件和 iexplore.pml 等文件，将 C:\trace 文件夹压缩打包，通过 CDUC 上传。



系统日志：

下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollector.zip，解压后运行

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，将日志通过 CDUC 上传。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduec.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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 7 月 7 日 10:58
收件人: 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto>windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06597-G2W5W9] % |P2|ICBC|浏览器存在缩放情况下 (125%) 会出现功能卡死 % 初次响应 CMIT:0001322

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-06597-G2W5W9 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.