

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, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

用户反馈在 Win 7 系统上, 使用 IE 浏览器访问内部系统, 点击某个网页上的日期, 出现 IE 浏览器卡死的问题, 需要协助排查。

问题总结:

日期选择器组件出现问题时, 只是当前的网页页面无法操作, 但是 IE 浏览器本身并未失去响应, 可以正常操作。这应该是日期选择器组件代码与 IE 浏览器存在兼容性问题, 需要排查组件代码情况。

日期选择器组件是低代码平台提供的、内置的一个组件, 建议与低代码平台开发厂商沟通此日期选择器组件在 IE 浏览器上的运行异常问题。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 2 月 20 日 16:26

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话沟通中所说, 当日期选择器组件出现问题时, 只是当前的网页页面无法操作, 但是 IE 浏览器本身并未失去响应, 可以正常操作。这应该是日期选择器组件代码与 IE 浏览器存在兼容性问题, 需要排查组件代码情况。

根据了解, 此日期选择器组件是使用第三方的低代码平台实现的, 在网络上查找资料了解到日期选择器组件是低代码平台提供的、内置的一个组件, 建议与低代码平台开发厂商沟通此日期选择器组件在 IE 浏览器上的运行异常问题。



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: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 2 月 5 日 10:49

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; Wei Liang

<weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

在最新的 Demo 进行了测试, 还是怀疑网页代码对于不同浏览器兼容性存在问题。

您需要引入专业网页开发人员进行问题排查

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: CRM Case Email 代表 Jia Wei

发送时间: 2024 年 1 月 30 日 12:33

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; Wei Liang

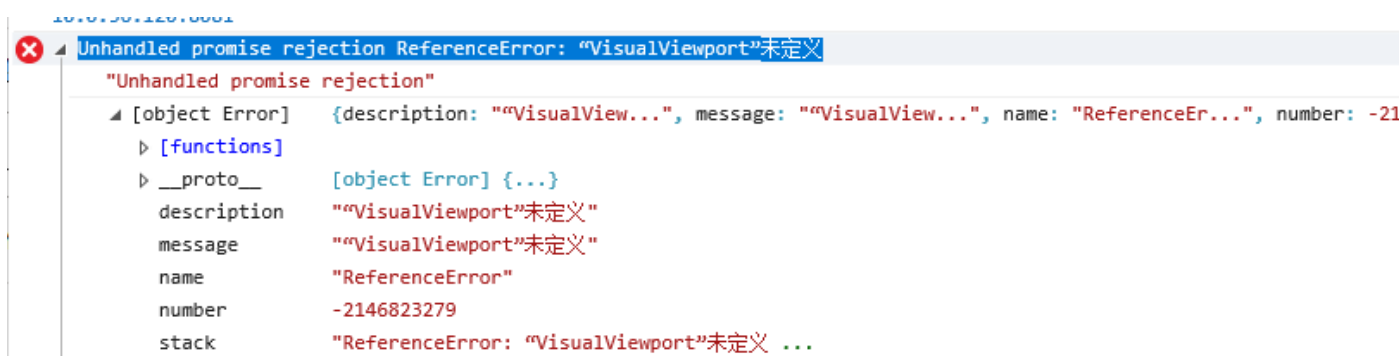
<weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

很高兴与您电话沟通

- 目前看到报错信息"Unhandled promise rejection ReferenceError: "VisualViewport"未定义", 怀疑与代码兼容性有关, 建议开放 Web 应用的供应商介入调查。
- visualViewport API 是一个在 Web 开发中使用的 JavaScript API, 它提供了有关用户当前视口 (viewport) 状态的信息。视口是用户在浏览器中看到的网页部分, 而 visualViewport API 允许开发者获取关于此视口的各种信息。
- 通过 visualViewport API, 开发者可以获取视口的尺寸、缩放级别和滚动位置等信息。这对于创建响应式设计和实现与用户界面相关的交互效果非常有用。



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 | visit: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 1 月 25 日 10:46
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如果可以提供复现问题的 demo 应用，可以把 demo 文件压缩打包后，通过 CDUC 上传提供给我们。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过 CDUC 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
发送时间: 2024 年 1 月 24 日 17:53
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

查看您提供的在 win7 系统下，IE11 浏览器访问内部某个应用的日期选择器出现 IE 卡死的 dump 日志，此时的 thread 线程 callstack 信息，除了 ie_to_edge_bho 和 vglog 组件，其他的都是系统自带的组件，并未发现可疑的地方。

```
1 thread [stats]: 1
77a0f901 ntdll!NtWaitForSingleObject+0x15
75971629 KERNELBASE!WaitForSingleObjectEx+0x98
75e81194 kernel32!WaitForSingleObjectExImplementation+0x75
75e81148 kernel32!WaitForSingleObject+0x12
71cda139 vglog!google::ShutdownGoogleLogging+0x1429
71cd99cb vglog!google::ShutdownGoogleLogging+0xcbb
75e8347d kernel32!BaseThreadInitThunk+0xe
77a29852 ntdll!_RtlUserThreadStart+0x70
77a29825 ntdll!_RtlUserThreadStart+0x1b

1 thread [stats]: 7
77a1018d ntdll!NtWaitForMultipleObjects+0x15
75971775 KERNELBASE!WaitForMultipleObjectsEx+0x100
75e81a3c kernel32!WaitForMultipleObjectsExImplementation+0xe0
75fa08c2 user32!RealMsgWaitForMultipleObjectsEx+0x14d
75fa0bc1 user32!MsgWaitForMultipleObjects+0x1f
0f0e8a4c ie_to_edge_bho!Ordinal0+0x8a4c
68dd4af1 IEShims!IEShims_SetRedirectRegistryForThread+0x1281
75e8347d kernel32!BaseThreadInitThunk+0xe
77a29852 ntdll!_RtlUserThreadStart+0x70
77a29825 ntdll!_RtlUserThreadStart+0x1b
```

而且 IE 浏览器与操作系统有紧密的联系，它会根据操作系统的安全设置来保护用户的隐私和数据，也会根据操作系统的版本来提供不同的功能和兼容性。

根据经验，如没有其他三方组件的影响，出现了 IE 浏览器无响应的问题，那么很有可能是网站代码造成：比如使用同步 AJAX、大数据处理、循环次数或循环嵌套层数过多、递归调用死循环以及兼容性问题等，这类问题需要网站的开发人员来解决。

如果应用开发人员可以提供一个简单的、可以在外部网络环境下复现相同问题的 demo 应用，我们可以协助开发人员基于此 demo 进一步排查，但不确保一定能解决问题，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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 1 月 22 日 16:35
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您将最终用户再次收集的 IE dump 文件压缩后，通过 CDUC 上传，提供给我们排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: Wei Liang
发送时间: 2024 年 1 月 16 日 17:46
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您提供的 IE 浏览器出现卡死情况的 dump, windbg 显示问题为 APPLICATION_HANG_BlockedOn_EventHandle_cfffffff。

```
FAULTING_THREAD: 00004510
PROCESS_NAME: iexplore.exe
WATSON_BKT_EVENT: AppHang
BLOCKING_THREAD: 00004510
ERROR_CODE: (NTSTATUS) 0xcfffffff - <Unable to get error code text>
EXCEPTION_CODE_STR: cfffffff
DERIVED_WAIT_CHAIN:
Dl Eid Cid      WaitType
-----
0  3d60.4510 Pseudo Thread Handle
```

查看 locks 情况, 未显示 locks 的问题。

```
0:000> !locks

Scanned 2023 critical sections
```

查看对应的 4510 线程的 callstack, 怀疑 3、4 帧的问题。


```

0:000> !mex.t -t 0x4510
DbgID ThreadID User Kernel COM-Initialized Create Time (UTC)
0 4510 (0n17680) 46ms 218ms APTKIND_APARTMENTTHREADED (STA) 01/12/2024 06:15:25.252 上午

# Child-SP Return Call Site
0 0026f820 75971775 ntdll!NtWaitForMultipleObjects+0x15
1 0026f828 75e81a3c KERNELBASE!WaitForMultipleObjectsEx+0x100
2 0026f8c4 75fa08c2 kernel32!WaitForMultipleObjectsExImplementation+0xe0
3 0026f90c 750caf66 user32!RealMsgWaitForMultipleObjectsEx+0x14d
4 0026f960 750cfc3f iertutil!Ordinal556+0x316
5 0026f9b8 0f87ba2f iertutil!Ordinal537+0x5f
6 0026f9d4 0f79f5e0 ieframe!LCIERunAsContentProcess+0x4bd
7 0026fb1c 0f73ebc8 ieframe!LCIERunAsSingleEngineContentProcess+0x25
8 0026fb2c 00e21135 ieframe!LCIESTartAsTabProcess+0x4d
9 0026fb50 00e21108 iexplore+0x1135
a 0026fdf4 75e8347d iexplore+0x1108
b 0026fe88 77a29852 kernel32!BaseThreadInitThunk+0xe
c 0026fe94 77a29825 ntdll!_RtlUserThreadStart+0x70
d 0026fed4 00000000 ntdll!_RtlUserThreadStart+0x1b

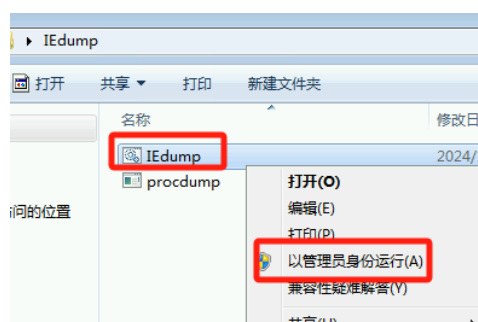
```

iertutil!Ordinal556 是 IE 的内部函数，它的主要作用是在浏览器的内容进程中执行一些初始化和清理的操作。它可能与浏览器的安全性，兼容性，性能等方面有关。

当前日志无法排查具体的问题点，请您按照以下操作再次收集日志。

IE Dump:

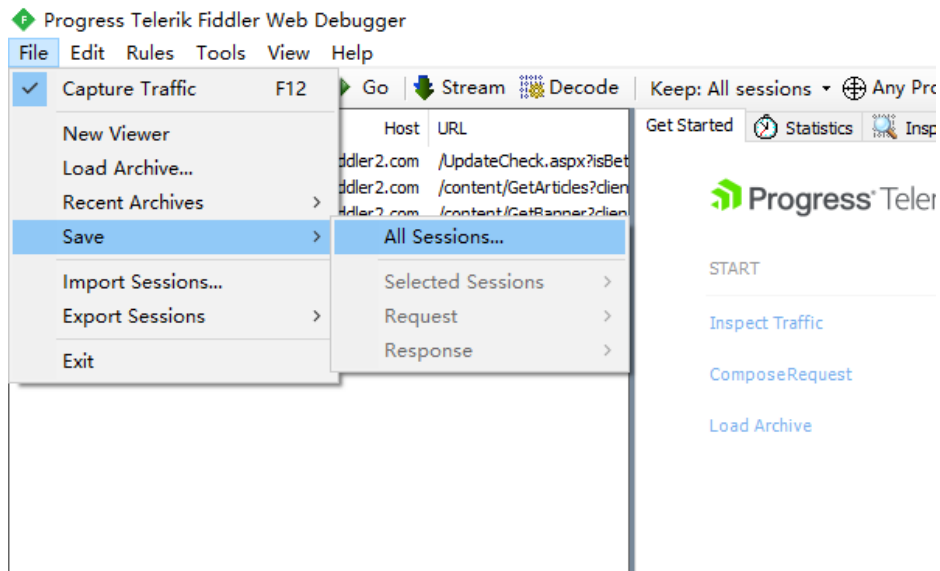
- 1) 使用 ICBC001 登录 CDUC 系统，从“**查看我的文件**”页面下载 IEdump.zip 文件。
- 2) 关闭 IE 浏览器。
- 3) 解压 IEdump.zip 到 IEdump 文件夹，以管理员权限运行 IEdump.bat 脚本，此时会出现一个 cmd 窗口，不要关闭它。



- 4) 打开 IE 浏览器，访问内部系统，复现 IE 卡死问题。
- 5) 在 IEdump.bat 脚本目录中会每隔 10 秒生成一个 dump 文件，最终得到 3 个 dump 文件。
- 6) 结束 IE 浏览器，将抓取的 3 个 dump 文件压缩后通过 CDUC 上传。

fiddler 抓包操作:

- 1) 下载并安装 Fiddler 日志分析工具。
- 2) 待工具下载安装完毕后运行 fiddler 开始收集日志。
- 3) 在问题设备上打开 IE 浏览器访问页面复现问题。
- 4) 保存日志文件并上传至 CDUC。



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: 2024 年 1 月 12 日 14:05
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

您可以按照上一封邮件的说明在 Win 7 系统上复现 IE 浏览器卡死的现象，并抓取对应的日志，压缩后通过 CDUC 提供给我们排查问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: Wei Liang
发送时间: 2024 年 1 月 10 日 8:46
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

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:

用户反馈在 Win 7 系统上，使用 IE 浏览器访问内部系统，点击某个网页上的日期，出现 IE 浏览器卡死的问题，需要协助排查。

问题范围:

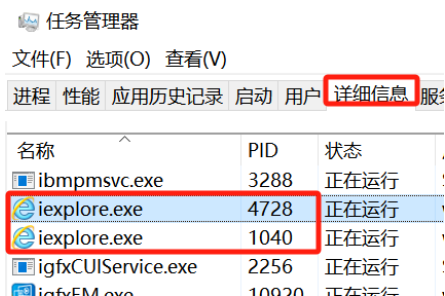
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

请您提供以下相关信息，用于问题排查。工具 procdump 和 fiddler 可以使用 ICBC001 账户登录 CDUC 系统，从“[查看我的文件](#)”页面下载。

- 1) 此问题的复现操作视频。
- 2) 使用 IE 浏览器只打开一个页面访问能出现问题的页面，复现 IE 浏览器卡死的问题，此时不强制关闭 IE 浏览器，打开“任务管理器”，找到 IE 浏览器进程 iexplore.exe，记录其进程 PID（注意有多个 IE 进程的话，需要记录多个 PID）。如下图所示 PID 为 4728、1040。



- 3) 以管理员权限打开 cmd 命令行，切换到 procdump.exe 所在的目录，执行以下操作收取 IE 的 dump，将抓取的 dmp 文件压缩上传。

注意红色的 PID 更换成问题设备上对应的 PID。

```
procdump.exe -ma 4728
```

```
procdump.exe -ma 1040
```

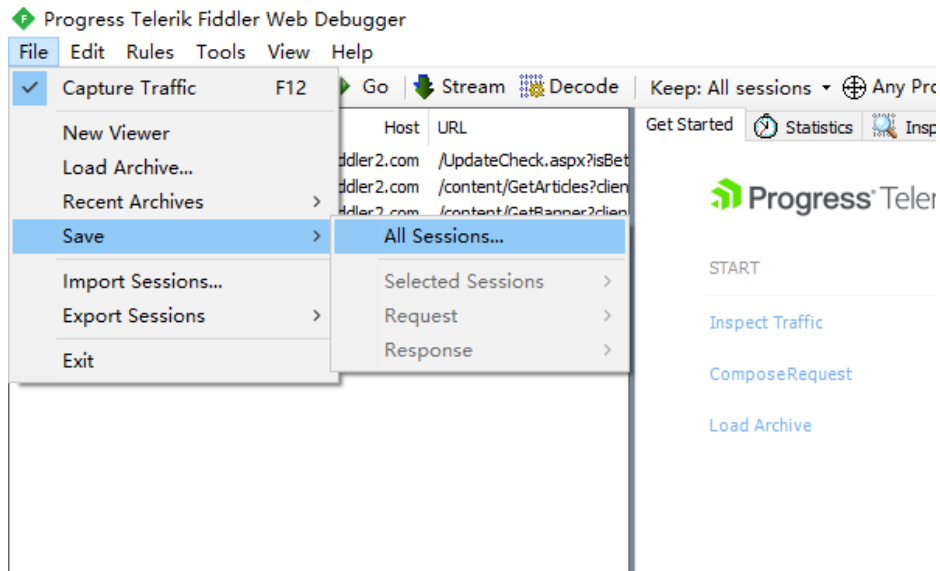
- 4) 打包压缩系统日志文件夹 C:\windows\system32\winevt\

如果这些日志无法排查问题，后续可能需要使用 fiddler 工具抓包网页访问操作，并保存对应的页面，提供给我们进一步排查。

fiddler 抓包操作：

- 1) 下载并安装 Fiddler 日志分析工具。

- 2) 待工具下载安装完毕后运行 fiddler 开始收集日志。
- 3) 在问题设备上打开 IE 浏览器访问页面复现问题。
- 4) 保存日志文件并上传至 CDUC。



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: 2024 年 1 月 9 日 17:17
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

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: 2024 年 1 月 9 日 16:39
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10678-Y8G4V9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 IE 浏览器卡死问题 % 初次响应 CMIT:0001310

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-10678-Y8G4V9 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”。