

陈先生，您好：

如刚才电话沟通，经与您确认，当前问题在安装控件后得到解决，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-06200-W2Q4Q9

问题描述：

=====

用户反馈系统升级后，登录银监会客户风险统计系统，网页无导入按钮（升级前该网页右侧浏览按钮附近有导入按钮），导致无法上传资料。

问题分析：

=====

用户后续确认为控件未安装导致此问题，安装控件后即出现导入按钮。

问题总结：

=====

经用户确认，目前问题已解决，可以关闭此案例。

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 5 月 10 日 14:23

收件人: 'chenzhicheng@xm.icbc.com.cn' <chenzhicheng@xm.icbc.com.cn>;

'chenzc_0525@163.com' <chenzc_0525@163.com>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-06200-W2Q4Q9] % |P2|ICBC|win10 升级完毕后“银监会客户风险统计系统”网页问题 % 初次响应 CMIT:0001505

陈先生, 您好:

如刚才电话沟通, 谨以此封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:

用户反馈系统升级后, 登录银监会客户风险统计系统, 网页无导入按钮 (升级前该网页右侧浏览按钮附近有导入按钮), 导致无法上传资料。

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。

下一步动作:

目前从操作系统层面可以进行分析的主要有是否存在控件使用, 导入按钮如何在页面呈现及导入过程的调用。如不存在三方工具的使用, 均为原生方法, 那么该问题只能由页面厂商进行处理。

请在**正常和问题电脑**上分别保存出现问题的网页页面至桌面, 方法如下:

- 1, 导航至如下问题页面

L35.34.163-9080/main/show.jsp

风险监控统计系统

320410: 9日

公告信息 最新统计 系统管理

欢迎使用福建金盾风险监控统计系统!

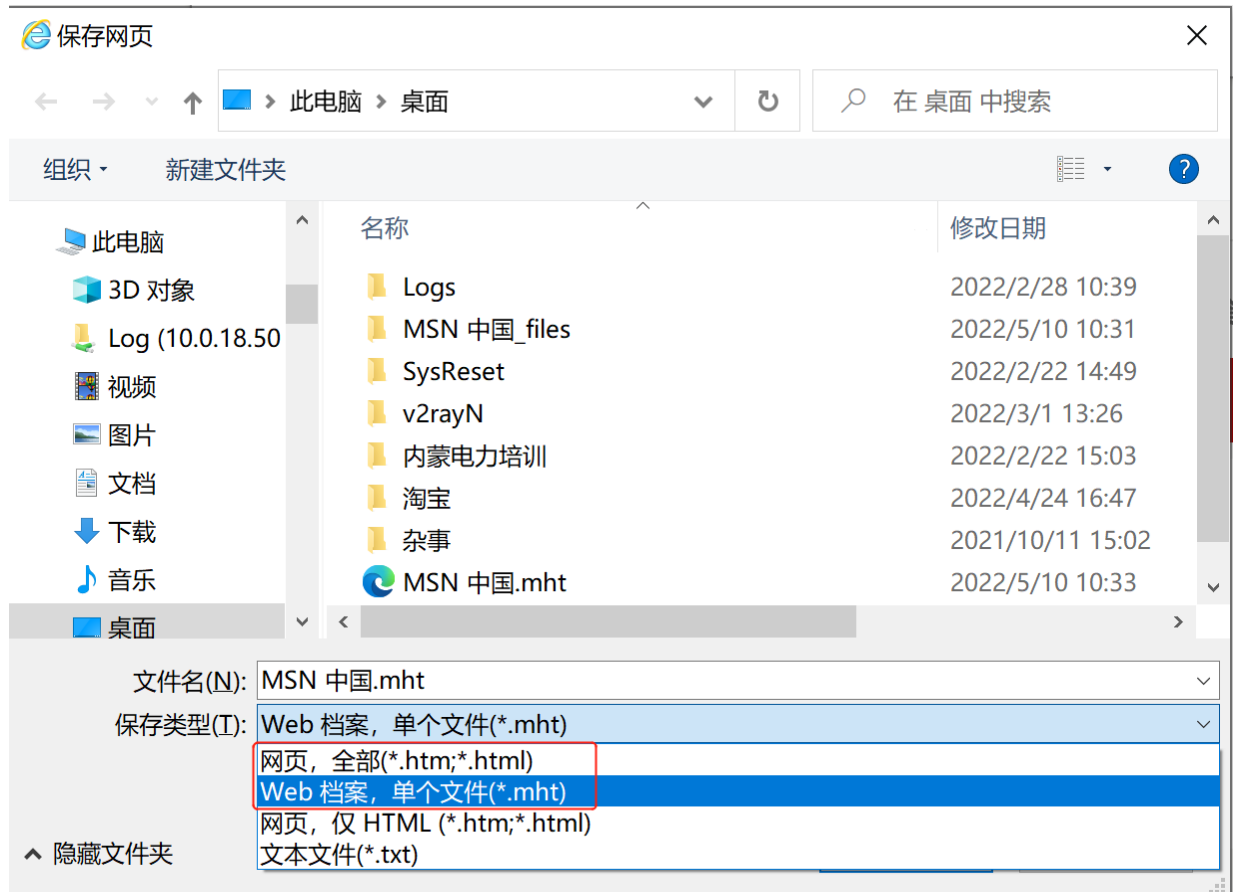
客户代码: 报送机构: 年份: 2022 单证状态: 请选择

客户名称: 核实机构: 中国工商银行股份有 月份: 03 统计 ID: 查询 导出

报表时间	统计ID	统计次数	统计类型	客户代码	客户名称	识别码1	识别码2	识别码3	浏览
202203	23186375	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090001642681	厦门汇仁建材有限公司				KHYZ-FR-004
202203	23190363	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090000712019	厦门恒达供应链有限公司	0410000286-2021年用(低)字0091号	0410010200000000119	0410000286-2022年(用)字00031号	KHYZ-FR-001
202203	23193954	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090002004608	厦门恒达供应链有限公司	1	350221196208175038		KHYZ-FR-002
202203	23193955	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090001051276	厦门恒达供应链有限公司	1	140821197411270039		KHYZ-FR-002
202203	23194007	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	030290004935623	天津市美星科技发展有限公司	1	410223198710196561		KHYZ-FR-002
202203	23194778	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	400090007588940	深圳市美佳实业有限公司	1	42011119710210552X		KHYZ-FR-002
202203	23196468	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090001545094	厦门开海恒医药科技有限公司	1	350623198506245122		KHYZ-FR-002
202203	23198742	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090002159942	福建裕福科技有限公司	1	350203197004184065		KHYZ-FR-002
202203	23198758	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090000459411	厦门厦南农产品集团有限公司	1	110108197707279310		KHYZ-FR-002
202203	23198775	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	4100900000909676	厦门信达股份有限公司	1	350203196603284039		KHYZ-FR-002
202203	23198792	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090000011109	厦门海翼集团有限公司	1	350203196911014014		KHYZ-FR-002
202203	23198815	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090000011549	厦门国贸集团股份有限公司	1	110108197201115730		KHYZ-FR-002
202203	23198836	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090000012302	厦门联东开发股份有限公司	1	350203196403194039		KHYZ-FR-002
202203	23198846	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090000491871	厦门市东兴开发有限公司	1	350203196505036015		KHYZ-FR-002
202203	23198854	第1次全量数据例行统计	跨行一般性	410090000019349	厦门海投工程建设有限公司	1	350624197407080010		KHYZ-FR-002

共有 48 条记录 (1-15) 1/4 首页 上页 下页 跳转到 页 GO

- 按 Alt 键显示菜单栏，选择文件-另存为，保存类型分别选择“网页，全部 (*.htm;*.html)”和“Web 档案，单个文件 (*.mht)”这两种，保存两次。



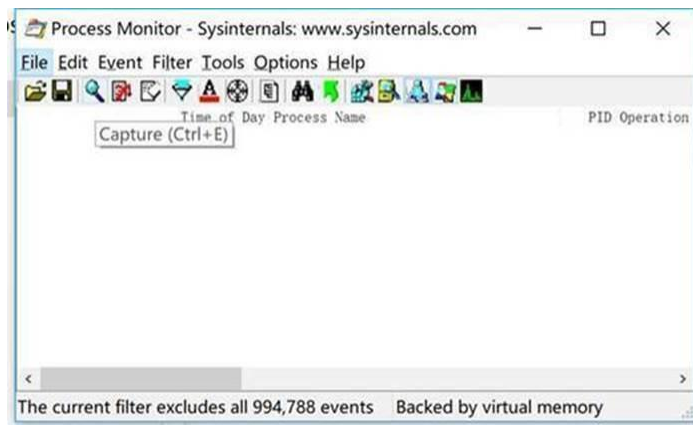
- 保存完成，桌面上会出现一个文件夹和一个网页



请在正常电脑上运行附件工具 procmon，方法如下：

- 1， 导航至如下问题页面

- 2， 保存附件 ProcessMonitor.zip 至桌面
- 3， 解压完成后， 双击执行 procmon.exe
- 4， 之后点击页面上的导入按钮， 待弹出导入文件的框体后， 点击 capture 按钮， 停止捕获



- 5, 点击 File menu, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK 保存
- 6, 另外请在正常电脑上查看 IE 加载项信息并截图给我。



将上述两个过程的导出日志内容全部压缩上传至 CDUC 上。

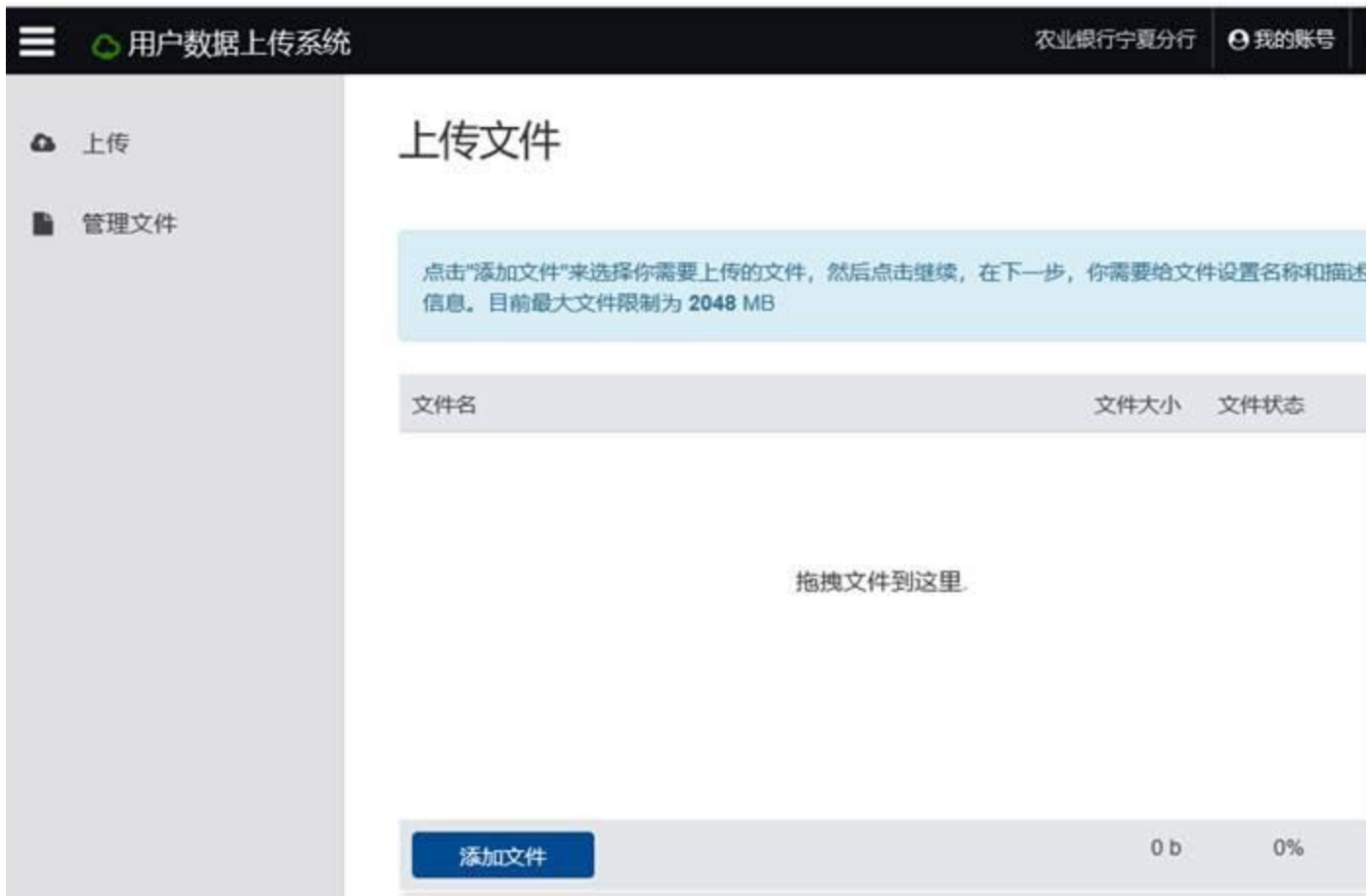
日志上传:

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

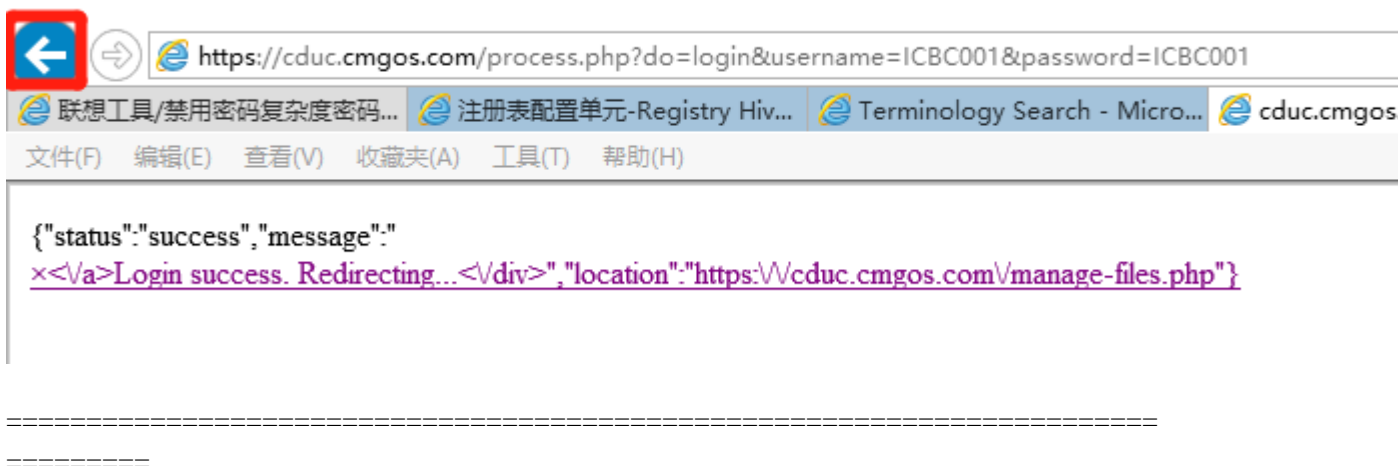
用户名: ICBC001

密码: ICBC001

添加文件后点击上传文件



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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 5 月 9 日 17:57
收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06200-W2Q4Q9] % |P2||CBC|win10 升级完毕后“银监会客户风险统计系统”网页问题 % 初次响应 CMIT:0001505

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 李琦。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-06200-W2Q4Q9 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”。