

曾先生，您好！

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

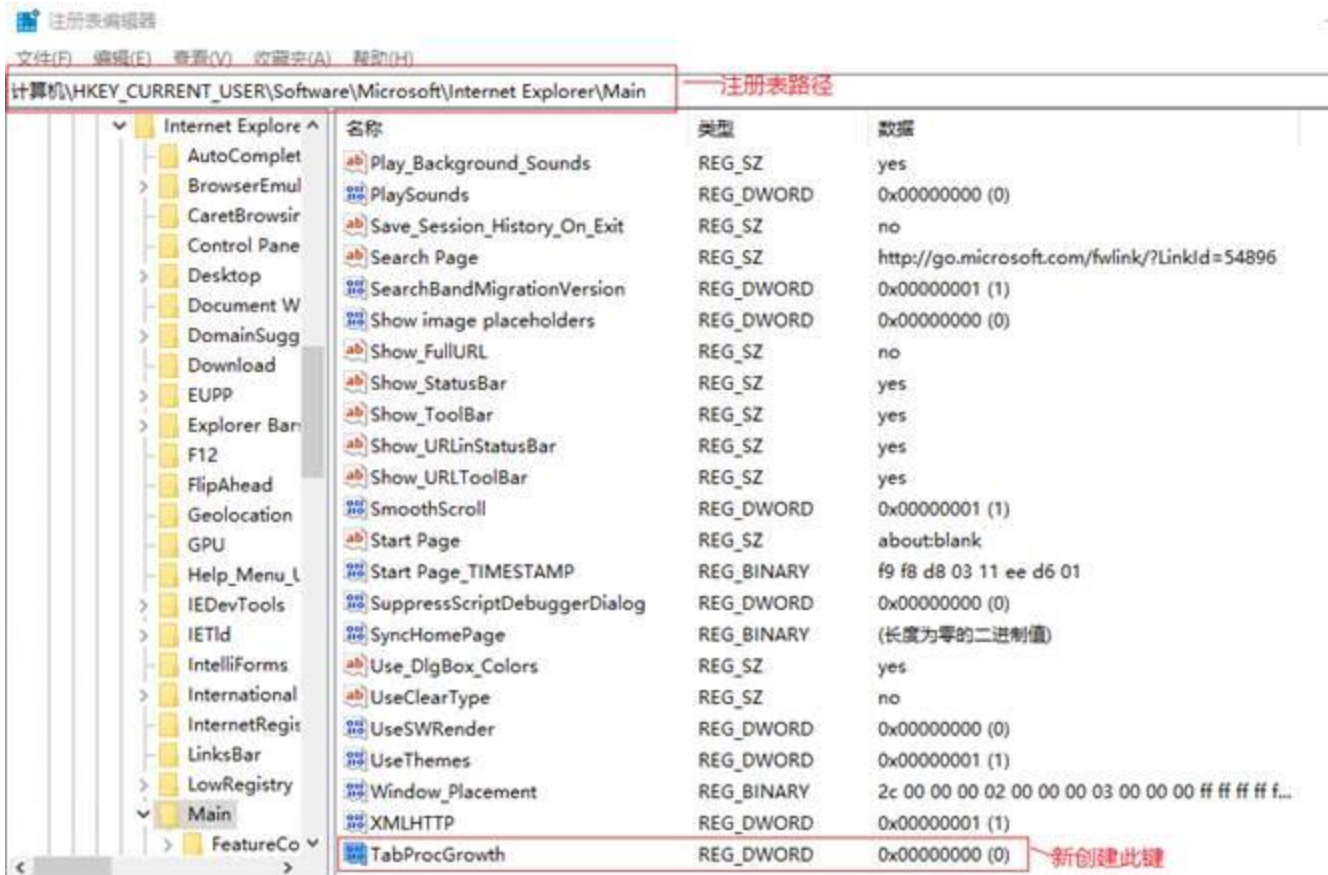
用户反馈生产上偶现浏览器卡死无响应、白屏或页面自动刷新问题，影响座席对客服务。麻烦协助分析一下这类问题出现的原因

案例进展：

此问题发生在 Win 7 系统，问题截图为 Windows 7 出现，非 CMGE，且从系统角度不能准确定位 Website 具体代码问题，归档案例

建议操作：

- 一、从代码开发层面进行测试、排查，确认问题原因
- 二、如果此网页资源回收问题，建议网页开发 Vendor 介入进行问题定位，同时您可以尝试如下临时解决方案：
在注册表路径 `HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main` 下创建名为 `TabProcGrowth` 的 `DWORD` 键并确保键值为 `0`（需重启 IE 浏览器）。如下图：



三、如果 Windows 7 系统为 32 位版本，系统能够识别的内存大概为 3.25G 左右，这个是系统架构造成的，如果需要使用更多内存，需要将系统升级至 64 位。

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: Jia Wei

发送时间: 2021 年 3 月 31 日 15:20

收件人: '曾志斌' <liyar@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup

<tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 'win10 升级支持'
<win10sup@cdc.icbc.com.cn>

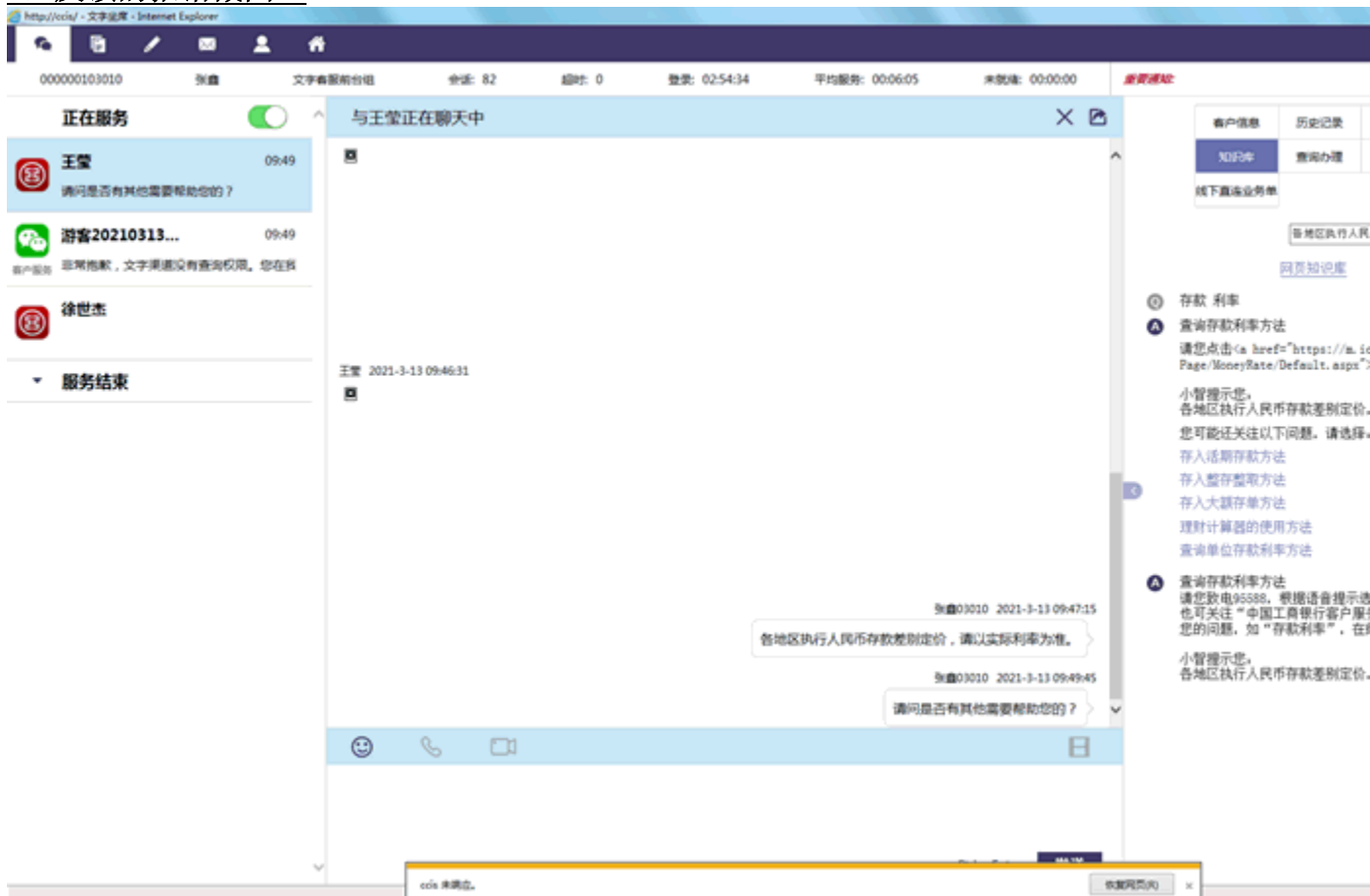
主题: 回复: [案例号: CAS-03935-F1J2Z1] % |P2|ICBC|IE 浏览器卡死、无响应、白屏、自动刷新问题 % 初次响应 CMIT:0001017

曾先生, 您好!

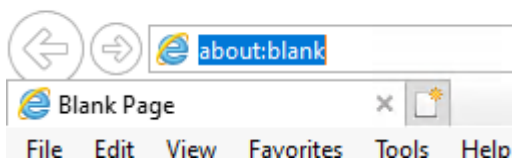
经过再次查看您反馈的报错截图来看, 我判断此问题是在 Windows 7 系统上发生的。

根据之前处理此类问题的经验判断, 如果此网站在 Windows 7 和 CMGE 的 IE 11 都触发了未响应等问题, 那么大概率是网站代码造成的(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、递归调用死循环等), 这类问题需要网页开发人员介入进行解决, 单单从操作系统角度能够提供的帮助十分有限。

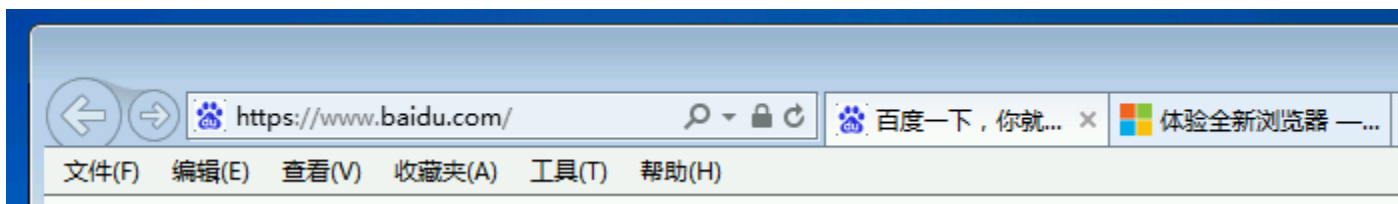
1) 反馈的报错截图:



2) CMGE 的 IE 11 窗口标题栏:



3) Windows 7 的窗口标题栏:



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: Jia Wei

发送时间: 2021 年 3 月 29 日 17:41

收件人: '曾志斌' <liyar@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-03935-F1J2Z1] % |P2|ICBC|E 浏览器卡死、无响应、白屏、自动刷新问题 % 初次响应 CMIT:0001017

曾先生, 您好!

刚刚收到您反馈的日志文件。

一、关于日志收集中 Procdump 的问题:

我截取了相关命令的截图，里面 PID-01 应全部替换为 PID 的真实数值。

```
C:\WINDOWS\system32>cd C:\Users\jiaw\Desktop\Tools\Procdump
C:\Users\jiaw\Desktop\Tools\Procdump>procdump.exe -ma -h 13756 hangwin

ProcDump v10.0 - Sysinternals process dump utility
Copyright (C) 2009-2020 Mark Russinovich and Andrew Richards
Sysinternals - www.sysinternals.com

Process:                iexplore.exe (13756)
Process image:          C:\Program Files\internet explorer\iexplore.exe
CPU threshold:          n/a
Performance counter:    n/a
Commit threshold:       n/a
Threshold seconds:      10
Hung window check:      Enabled
Log debug strings:      Disabled
Exception monitor:      Disabled
Exception filter:       [Includes]
                        *
                        [Excludes]
Terminate monitor:      Disabled
Cloning type:           Disabled
Concurrent limit:       n/a
Avoid outage:           n/a
Number of dumps:        1
Dump folder:            C:\Users\jiaw\Desktop\Tools\Procdump\
Dump filename/mask:     hangwindow01
Queue to WER:           Disabled
Kill after dump:        Disabled

Press Ctrl-C to end monitoring without terminating the process.
```

二、如果无法收集 IE 日志，只能通过如下方法先将加载项信息进行截图反馈

- 1) 点击 IE 11 右上角齿轮按钮 - 管理加载项;
- 2) 选择所有加载项 - 将加载项进行截图。并标注此网页依赖哪一个加载项。

管理加载项				
查看和管理 Internet Explorer 加载项				
加载项类型	名称	发布者	状态 ^	体系结构
工具栏和扩展(T)	GpcContainer Class	Cisco WebEx LLC	已启用	32 位
搜索提供程序(S)	Citrix Systems, Inc. —			
加速器(A)	Citrix ICA Client	Citrix Systems, Inc.	已启用	32 位
跟踪保护(K)	Microsoft Corporation —			
显示:	Lync Click to Call	Microsoft Corporation	已禁用	32 位
所有加载项	Skype for Business Browser ...	Microsoft Corporation	已禁用	32 位
	Microsoft Update Catalog	Microsoft Corporation	已启用	32 位
	MeetingJoinHelper Class	Microsoft Corporation	已启用	32 位
	XML DOM Document	Microsoft Corporation	已启用	32 位
	Tabular Data Control	Microsoft Corporation	已启用	32 位
	Gatekeeper Class	Microsoft Corporation	已启用	32 位
	Microsoft Shell UI Helper	Microsoft Corporation	已启用	32 位
	MsRdpClientShell Class	Microsoft Corporation	已启用	32 位
	Windows Media Player	Microsoft Corporation	已启用	32 位

尝试方法:

一、之前 ICBC 有类似案例，是单个 Tab 内存使用率到达 2G 触发了类似问题现象，您可以按照如下方法进行查看

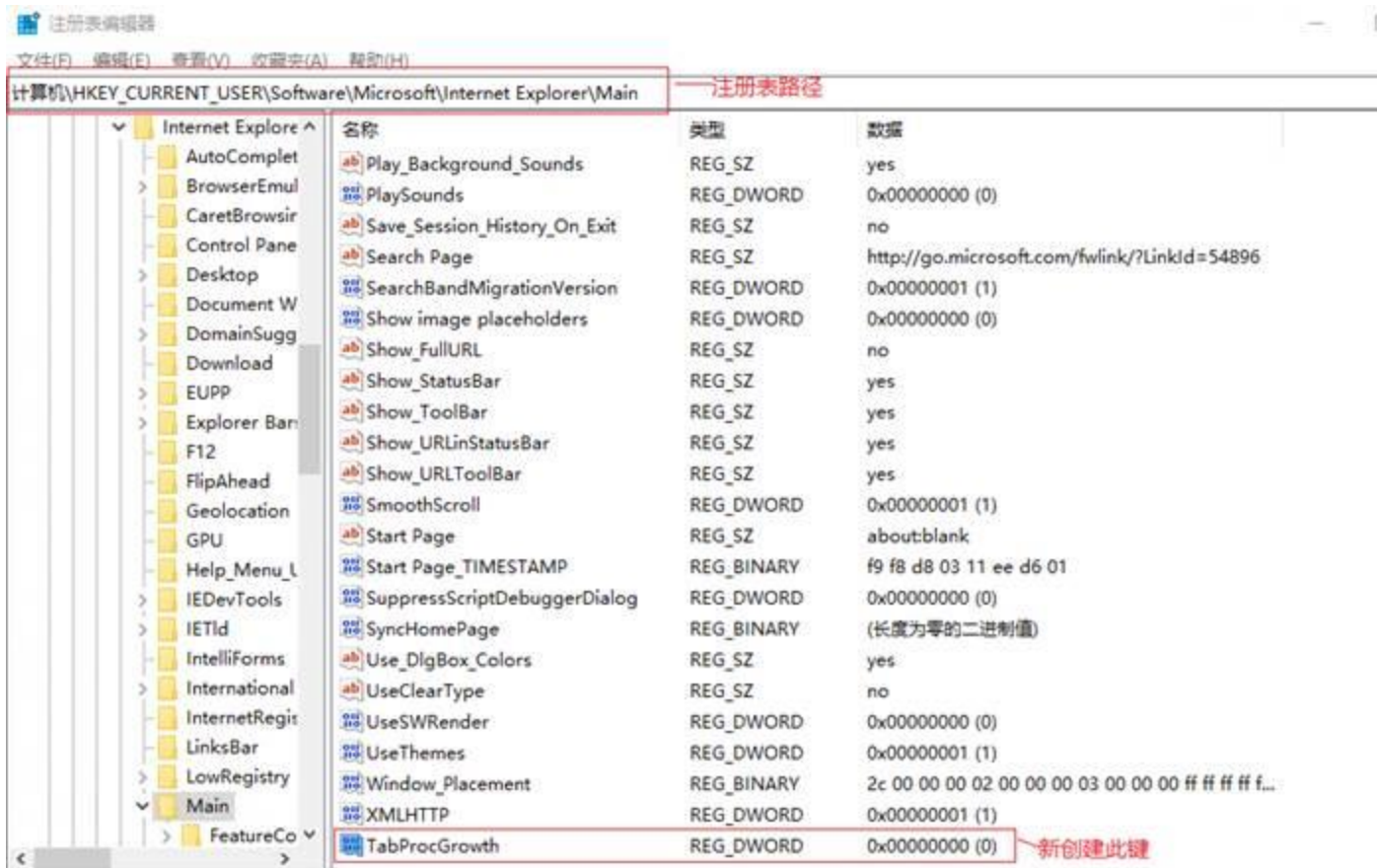
- 1) IE 11 按下 F12，打开内存标签页，点击绿色三角开始诊断会话。
- 2) 查看总内存占用率是否会一直上升，且问题现象出现时，是否总内存接近 2G？



3) 如果上述现象均出现，应为此网页资源回收问题，建议网页开发 Vendor 介入进行问题定位，同时您可以尝试如下临时解决方案：

在注册表路径 `HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main` 下创建名为 `TabProcGrowth` 的 `DWORD` 键并确保键值为 0

（需重启 IE 浏览器）。如下图：



二、当前系统 patch level 为 915，建议安装最新的 Windows 更新。

- 1) 点击开始 - 设置 - 更新和安全
- 2) 在 Windows 更新中点击检查更新

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: Jia Wei

发送时间: 2021 年 3 月 23 日 14:54

收件人: '曾志斌' <liyar@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-03935-F1J2Z1] % |P2|ICBC|IE 浏览器卡死、无响应、白屏、自动刷新问题 % 初次响应 CMIT:0001017

曾先生，您好！

问题定义：

生产上偶现浏览器卡死无响应、白屏或页面自动刷新问题，影响座席对客服务。麻烦协助分析一下这类问题出现的原因

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。

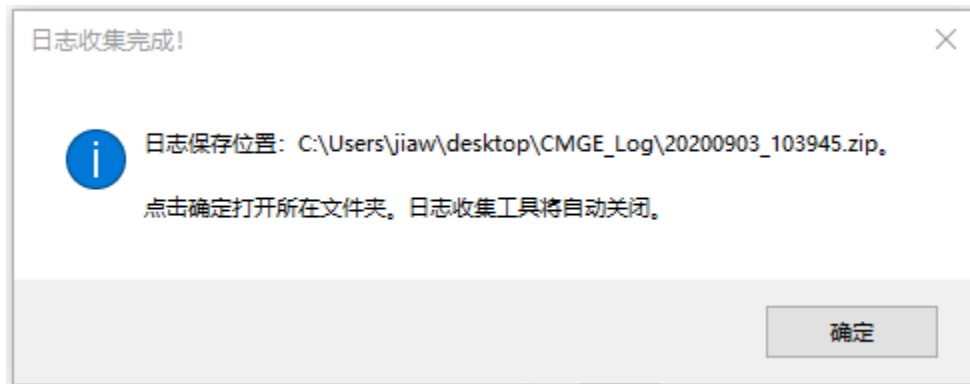
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

日志收集：

一、工具收集

1) 首先，在**有问题的 CMGE 系统上**，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、已安装补丁，点击收集。

2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。



3) 将日志文件上传。

二、Procdump 收集

- 1) 下载附件 Procdump.zip 并解压;
- 2) 打开 IE, 并只打开有问题的网页;
- 3) 在桌面下方工具栏右键, 选择任务管理器 -> 详细信息, 此时应该可以找到 2 个 IE 进程信息, 分别对应 2 个 PID;



4) 分别以管理员身份运行 2 个命令提示符 CMD 窗口，分别运行如下命令；

```
procdump.exe -ma -h PID-01 hangwindow01.dmp
```

```
procdump.exe -ma -h PID-02 hangwindow02.dmp
```

其中 PID-01 和 PID-02 为任务管理器中 iexplore.exe 的 2 个 PID

```
ProcDump v10.0 - Sysinternals process dump utility
Copyright (C) 2009-2020 Mark Russinovich and Andrew Richards
Sysinternals - www.sysinternals.com

Process:                iexplore.exe (16644)
Process image:          C:\Program Files\internet explorer\iexplore.exe
CPU threshold:          n/a
Performance counter:    n/a
Commit threshold:       n/a
Threshold seconds:      n/a
Hung window check:      Disabled
Log debug strings:      Disabled
Exception monitor:      Disabled
Exception filter:       [Includes]
                        *
                        [Excludes]
Terminate monitor:      Enabled
Cloning type:           Disabled
Concurrent limit:       n/a
Avoid outage:           n/a
Number of dumps:        1
Dump folder:            C:\Users\jiaw\Desktop\Tools\Procdump\
Dump filename/mask:     hungwindow
Queue to WER:           Disabled
Kill after dump:        Disabled

Press Ctrl-C to end monitoring without terminating the process.
```

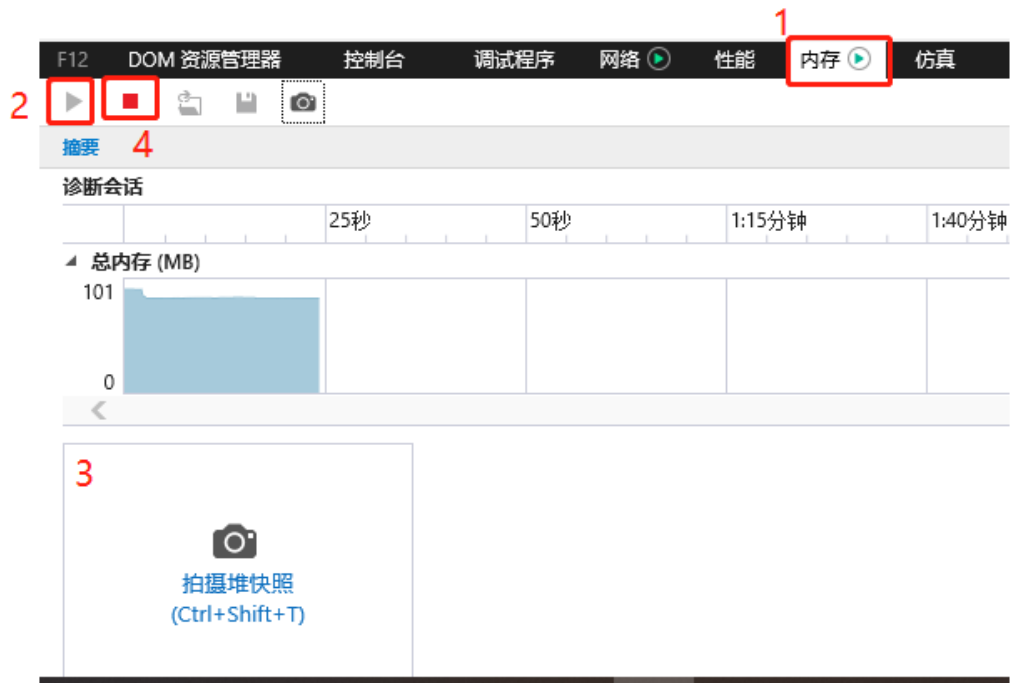
5) 复现问题，问题复现后，请尝试在您环境中 CMD 输出所示的位置，找到 dmp 文件压缩后回传。

```
[14:25:02] Dump 1 initiated C:\Users\jiaw\Desktop\Tools\Procdump\hungwindow.dmp
[14:25:02] Dump 1 writing: Estimated dump file size is 222 MB.
[14:25:05] Dump 1 complete: 222 MB written in 3.9 seconds
[14:25:06] The process has exited.
[14:25:06] Dump count reached.
```

三、IE 内存、性能

内存文件：

- 1) 打开 IE11, 打开对应网页, 按下 F12, 找到内存标签页;
- 2) 点击开始按钮
- 3) 复现问题后, 点击拍摄堆快照;
- 4) 点击停止按钮
- 5) 点击保存按钮, 将日志文件保存到本地磁盘;



性能文件:

- 1) 点击开始按钮;

- 2) 复现问题现象，点击**停止**按钮；
- 3) 点击**保存**按钮，将文件保存到本地磁盘；



- 4) 将 2 个文件打包 zip 文件并回传。

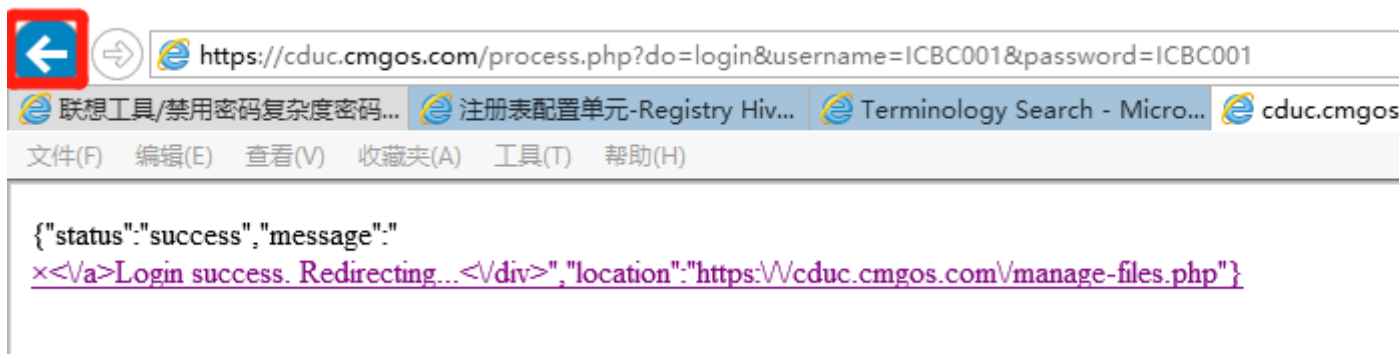
日志上传：

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

如果登录不成功，点击后退即可

用户名：liyar

密码：liyar



注意，添加文件后点击上传文件

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。

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: Jia Wei

发送时间: 2021 年 3 月 23 日 9:40

收件人: 曾志斌 <liyar@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-03935-F1J2Z1] % |P2|ICBC|IE 浏览器卡死、无响应、白屏、自动刷新问题 % 初次响应 CMIT:0001017

曾志斌 先生, 您好!

刚刚电话未能联系到您, 您可以在此邮件回复比较方便的时间, 我将在对应时间段再与您取得电话沟通。

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: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 3 月 23 日 9:22

收件人: 曾志斌 <liyar@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03935-F1J2Z1] % |P2|ICBC|IE 浏览器卡死、无响应、白屏、自动刷新问题 % 初次响应 CMIT:0001017

曾志斌 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 贾伟 。 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-03935-F1J2Z1 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”。