

陈女士 您好：

根据与高先生的电话沟通，确认已经卸载了搜狗五笔，需要再使用观察一段时间，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，如您的问题复现或者有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

#### 案例总结：

#### 问题定义：

IE 浏览器访问办公信息化系统，IE 不定时出现内存不能为 written 错误。

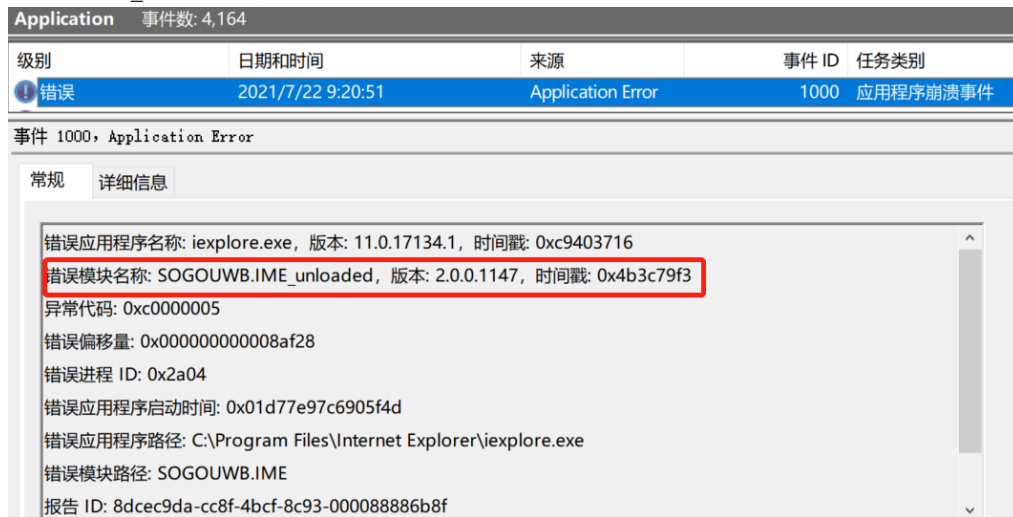
#### 问题总结：

通过分析系统日志和 ie dump 日志，判断是搜狗五笔导致此问题，建议升级搜狗五笔输入法，或者卸载搜狗五笔输入法改用其他五笔输入法。

用户确认卸载搜狗五笔，使用操作系统自带的五笔输入法。

#### 分析过程：

1、查看系统的应用程序日志信息，iexplorer.exe 出现 Application Error 错误，错误模块为 SOGOUWB.IME\_unloaded。



2、使用 Windbg 分析 IE 的 dump 文件，显示导致异常的地址是 SOGOUWB.IME 使用的。

```

0:000> !mex.crash
Mex External 3.0.0.7172 Loaded!
Last exception
=====
ExceptionAddress: 0000024625daaf28 (<Unloaded_SOGOUWB.IME>+0x000000000008af28)
ExceptionCode: c0000005 (Access violation)
ExceptionFlags: 00000000
NumberParameters: 2
  Parameter[0]: 0000000000000008
  Parameter[1]: 0000024625daaf28
Attempt to execute non-executable address 0000024625daaf28

Setting context to the last exception
=====
rax=0000024625daaf28 rbx=0000024623d61ac0 rcx=0000024625bc0840
rdx=0000024623d61ee0 rsi=000000d6edc86000 rdi=0000000000000008
rip=0000024625daaf28 rsp=000000d6edeff778 rbp=0000000000000008
 r8=0000024623d56988 r9=000000000000001b r10=00000048c4bb55e5
r11=ffffffffffffffff r12=00000246257d1230 r13=0000000000000001
r14=0000000000000080 r15=0000024623d61b00
iopl=0         nv up ei pl nz na pe cy
cs=0033  ss=002b  ds=002b  es=002b  fs=0053  gs=002b             efl=00010203
<Unloaded_SOGOUWB.IME>+0x8af28:
00000246`25daaf28 0000          add     byte ptr [rax],al ds:00000246`25daaf28=00

```

### 3、查看 SOGOUWB.IME 模块发布时间为 2009 年底。

```

0:000> lmvm sogouwb.ime
Browse full module list
start          end                module name

Unloaded modules:
00000246`25d20000 00000246`260cb000 SOGOUWB.IME
Timestamp: Thu Dec 31 18:16:19 2009 (4B3C79F3)
Checksum: 0032C17E
ImageSize: 003AB000

```

经过查询 SOGOUWB.IME 是搜狗五笔输入法，2009 年底发布的是搜狗五笔输入法 2.0 版本，建议升级最新的搜狗五笔输入法或者卸载搜狗五笔，使用其他五笔输入法软件。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)




---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2021 年 7 月 21 日 11:35  
收件人: '吴毓杰' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>; 'chenxiaoli@cy.icbc.com.cn' <[chenxiaoli@cy.icbc.com.cn](mailto:chenxiaoli@cy.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-04499-V1X3Z5 ] % |P3|ICBC|IE 崩溃，需要协助分析 % CMIT:0001441

陈女士 您好:

感谢您的电话接听。

您按照上一封邮件说明操作,收取到相关日志后,可以通过 cduc 上传日志,或者联系 @吴毓杰 把日志上传到 sftp 服务器,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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2021 年 7 月 19 日 18:13  
收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'chenxiaoli@cy.icbc.com.cn' <[chenxiaoli@cy.icbc.com.cn](mailto:chenxiaoli@cy.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-04499-V1X3Z5 ] % |P3|ICBC|IE 崩溃, 需要协助分析 % CMIT:0001441

陈女士 您好:

根据刚才的电话沟通,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:**

IE 浏览器访问办公信息化系统, IE 不定时出现内存不能为 written 错误。

**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:**

1、下载附件中的 CMGELogCollector.zip 日志收集工具，解压后以管理员权限运行，勾选以下选项，运行后会在桌面生成日志压缩包，通过 CDUC 上传日志文件。

CMGE Log Collection Tool v1.03



2、配置 IE 浏览器使用 WER 生成相关日志

下载附件中的 ie\_wer.zip，解压后使用管理员权限导入 ie\_wer.reg 注册表信息，当 IE 出现报错退出时，应当在 %USERPROFILE%\CrashDumps 目录下生成 dump 日志。

把生成的 dump 日志压缩后，通过 CDUC 上传 dump 日志。

#### 日志上传方法：

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。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名: icbc0431

密码: icbc0431



**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 7 月 19 日 17:08

收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-04499-V1X3Z5 ] % |P3|ICBC|IE 崩溃, 需要协助分析 % 初次响应  
CMIT:0001441

吴毓杰 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-04499-V1X3Z5 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”。