

于先生，您好！

很高兴与您沟通，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：

打开多个 IE 程序后，关闭其中一个，所有 IE 程序均会关闭。用户使用总行下发升级镜像拷贝到 U 盘，然后进入系统，选择不保留文件进行系统升级。卸载 IE 后，使用可选功能包重装 IE 无效。问题依旧复现

案例分析：

根据您提供的日志，目前怀疑 SOUGOU 输入法可能是造成 IE 闪退的问题原因。**6.1 版本发布时间为 2011-12，从发布时间判断不支持 CMGE(Windows 10 是在 2015 年发布)**
日志中，有大量的 Event ID: 1000 的**报错均与搜狗输入法 6.1.0.6700 版本**有关。

建议操作：

建议卸载此版本输入法后尝试确认 IE 闪退问题是否复现

案例进展：

卸载输入法后，问题解决

事件日志报错信息：



贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司

服务电话: 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: 2020 年 11 月 9 日 10:51

收件人: 'fezn-006' <fezn-006@163.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Shi Guannan <shign@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; win10sup@sdicbc.com.cn

主题: 回复: Re:回复: [案例号: CAS-03275-Z4Y1W8] % |P3|CBC|黑龙江分行用户反馈 IE 使用异常关闭问题 % 初次响应 CMIT:0001837

于先生, 您好!









根据您提供的日志, 目前怀疑 SOUGOU 输入法可能是造成 IE 闪退的问题原因。

日志中, 有大量的 Event ID: 1000 的报错均与搜狗输入法 6.1.0.6700 版本有关, 建议卸载此版本输入法后尝试确认 IE 闪退问题是否复现

事件日志报错信息:



有大量应用报错条目

级别	日期和时间	来源
 错误	2020/11/9 8:58:57	Applicat
 错误	2020/11/9 8:57:08	Applicat
 错误	2020/11/9 8:57:03	Applicat
 错误	2020/11/9 8:56:55	Applicat
 错误	2020/11/9 8:56:35	Applicat
 错误	2020/11/9 8:55:37	Applicat
 错误	2020/11/9 8:54:26	Applicat
 错误	2020/11/9 8:54:23	Applicat
 错误	2020/11/9 8:54:17	Applicat
 错误	2020/11/9 8:54:17	Applicat

全都指向 SOGOUPY.IME_unloaded 模块

错误应用程序名称: 7zFM.exe, 版本: 18.5.0.0, 时间戳: 0x5ae70540
错误模块名称: SOGOUPY.IME_unloaded, 版本: 6.1.0.6700, 时间戳: 0x4eeb0df5
异常代码: 0xc0000005
错误偏移量: 0x0000000000140610
错误进程 ID: 0x710
错误应用程序启动时间: 0x01d6b6332a18d01f
错误应用程序路径: C:\Program Files\7-Zip\7zFM.exe
错误模块路径: SOGOUPY.IME
报告 ID: 78859628-1a5d-4a73-8126-3ee492eca5bc
错误程序包全名:
错误程序包相对应用程序 ID:
错误应用程序名称: rundll32.exe_shell32.dll, 版本: 10.0.17763.1, 时间戳: 0x9816818b
错误模块名称: SOGOUPY.IME_unloaded, 版本: 6.1.0.6700, 时间戳: 0x4eeb0df5
异常代码: 0xc0000005
错误偏移量: 0x0000000000140610
错误进程 ID: 0x207c
错误应用程序启动时间: 0x01d6b63309ce7e27
错误应用程序路径: C:\WINDOWS\System32\rundll32.exe
错误模块路径: SOGOUPY.IME
报告 ID: 67678eea-15fe-48c5-9f16-66168b17cdc3
错误程序包全名:
错误程序包相对应用程序 ID:
错误应用程序名称: WScript.exe, 版本: 5.812.10240.16384, 时间戳: 0x3aedd64c
错误模块名称: SOGOUPY.IME_unloaded, 版本: 6.1.0.6700, 时间戳: 0x4eeb0df5
异常代码: 0xc0000005
错误偏移量: 0x0000000000140610
错误进程 ID: 0x22b4
错误应用程序启动时间: 0x01d6b631f4ec1c18
错误应用程序路径: C:\WINDOWS\System32\WScript.exe
错误模块路径: SOGOUPY.IME
报告 ID: 4bd7ad7a-fd86-41a4-a9db-b7c5ced7bfeb
错误程序包全名:
错误程序包相对应用程序 ID:

6.1 版本发布时间为 2011-12，从发布时间判断不支持 CMGE(Windows 10 是在 2015 年发布)

公元2011年12月09日(星期五) 搜狗拼音输入法6.1正式版发布

搜狗输入法6.1正式版终于发布了!

这个版本里新增了个性化智能纠错功能,搜狗输入法更懂你的输入习惯,帮助你进一步提升打字效率。原有的U输入又加入了拆分部首输入的功能,当不知道一个字的读音时,除了用笔画输入之外,还可以直接输入偏旁,从此再也不是难题!人名模式支持更多姓氏和名字的选择,让人名输入更简便顺畅。此外,输入法可以使用第三方账号,只要有QQ号、人人或淘宝账号,就可以直接登录输入法,实现词库同步功能,而不必另外注册账号。快来体验



下载地址: http://ime.sogou.com/dl/sogou_pinyin_61.exe

ChangeLog:

新增功能

1. 个性化智能纠错
2. U模式部首拆分输入
3. 第三方账号登录输入法

功能改进

1. 人名模式改进
2. 系统词库增强
3. 卸载流程改进
4. 扩展功能管理器改进
5. 增加用户词库保护机制
6. 输入统计界面改进
7. 系统词库支持n2n升级

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: fezn-006 <fezn-006@163.com>

发送时间: 2020 年 11 月 9 日 9:49

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Shi Guannan <shign@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; win10sup@sdicbc.com.cn

主题: Re:回复: [案例号: CAS-03275-Z4Y1W8] % |P3|ICBC|黑龙江分行用户反馈 IE 使用异常关闭问题 % 初次响应 CMIT:0001837

具体操作描述: 主页设置为行内系统登录界面, 点击设置-Internet 选项, 不用任何操作, 点击确定, Internet 选项窗口关闭, IE 窗口连带关闭。主页设置为新标签页, 情况同上。日志文件已上传至指定页面, 请查收。

在 2020-11-06 17:06:40, "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com> 写道:

于先生, 您好!

问题定义: 升级 V2020-L 后部分机器出现 1 个 IE 窗口关闭后, 其他窗口连带关闭现象。关闭窗口时没有登录其他网址, 仅为 about:blank。目前有 10 台左右出现问题。

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

建议操作:

以没有加载项的安全模式运行 IE 11

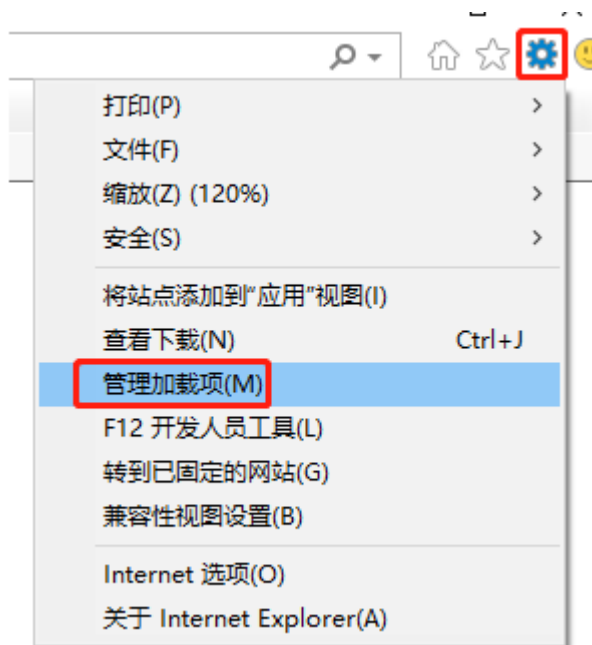
- 1) 以管理员身份运行命令提示符 CMD
- 2) 运行"C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe" -extoff

```
C:\WINDOWS\system32>"C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe" -extoff
C:\WINDOWS\system32>
```

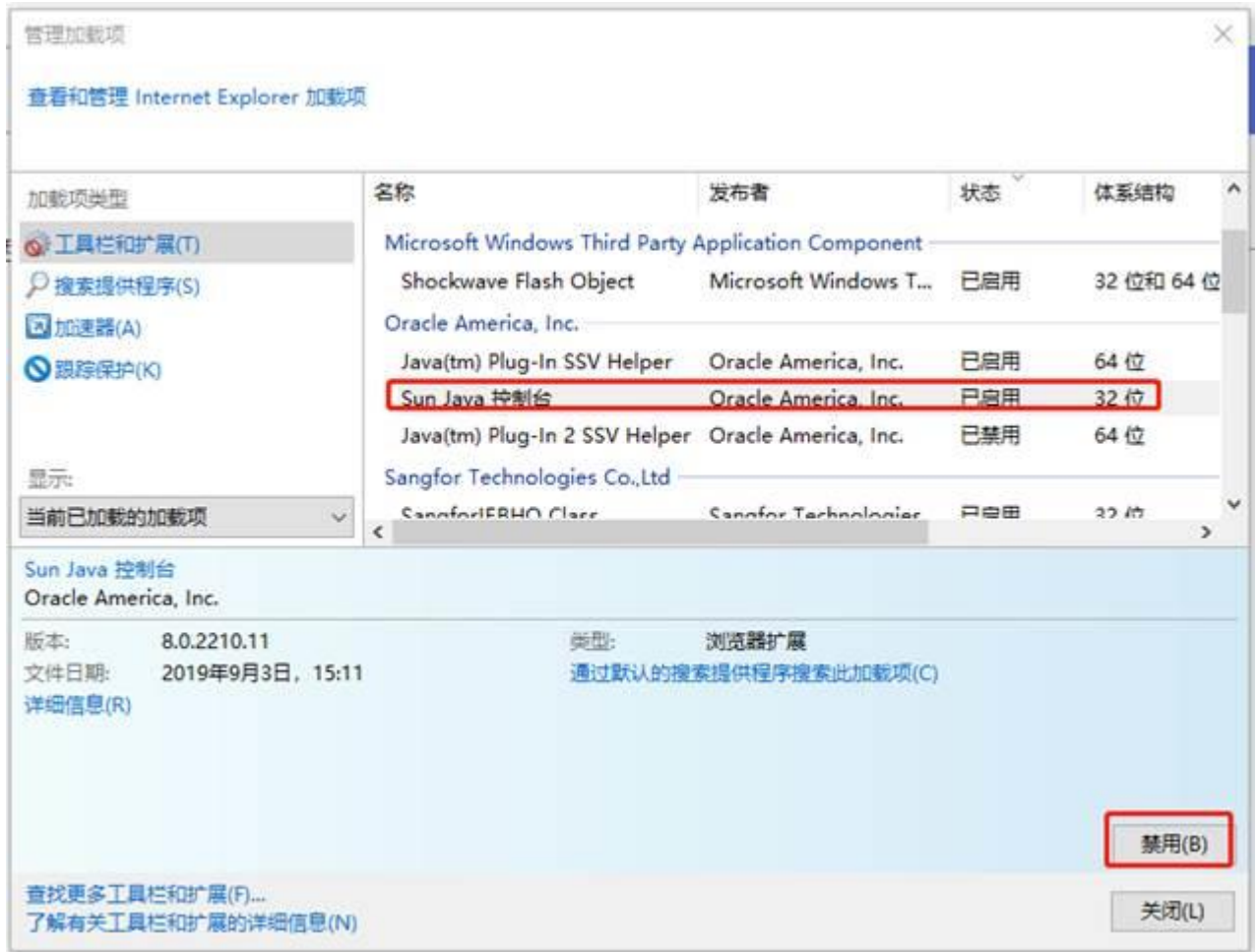
使用上述方法, 在频繁复现问题的机器上, 运行多个 IE 窗口, 并单独关闭其中一个确认问题是否解决。

如果问题不再复现，则正常打开 IE11

1) 点击设置 -> 管理加载项



2) 逐一禁用加载项，测试问题是否复现，直至找到问题加载项



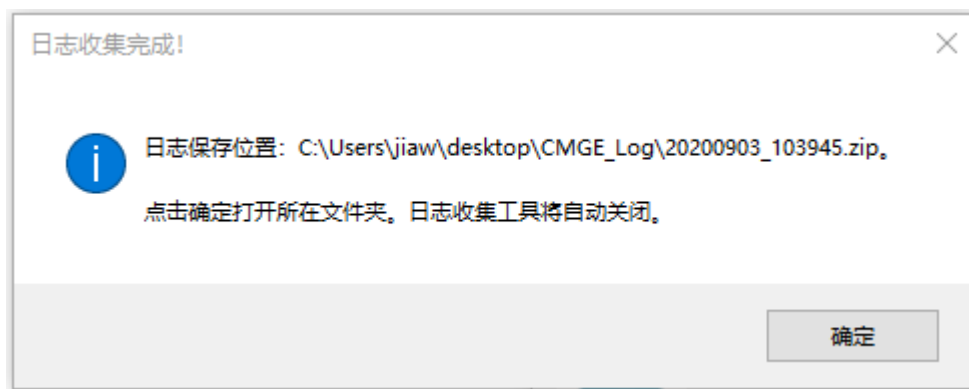
日志收集

工具收集

- 1) 首先, 打开若干 IE 11, 关闭其中之一, **复现问题现象 (报错出现)**
- 2) 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘, 双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照默认勾选, 点击收集。



3) 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。

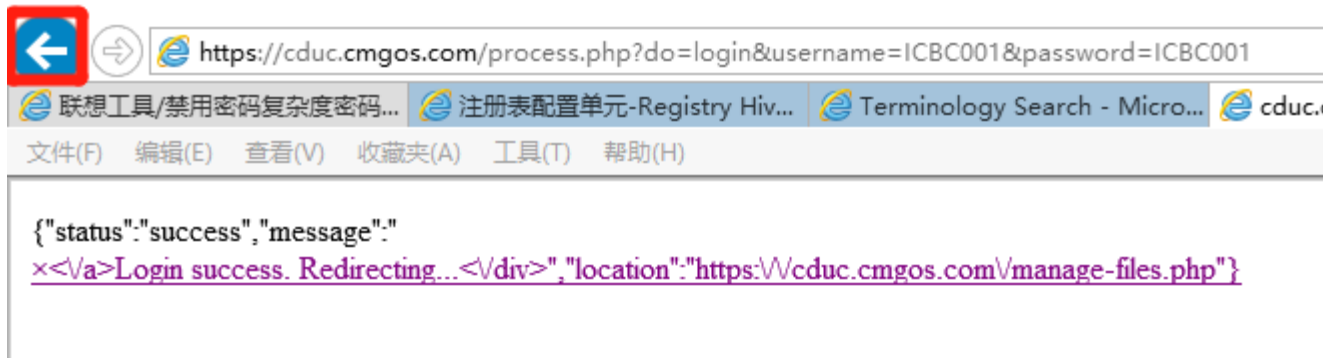


3) 将压缩文件上传。

数据上传:

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
用户名: ICBC001
密码: ICBC001

注意，添加文件后点击上传文件，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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: 2020 年 11 月 6 日 16:08

收件人: 于先生 <fezn-006@163.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03275-Z4Y1W8] % |P3|ICBC|黑龙江分行用户反馈 IE 使用异常关闭问题 % 初次响应 CMIT:0001837

于先生 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-03275-Z4Y1W8** 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”。