

吴先生, 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:

总行领导电脑 IE 开多会崩溃, 请协助分析。并提供相关收集 dump 日志的方法。

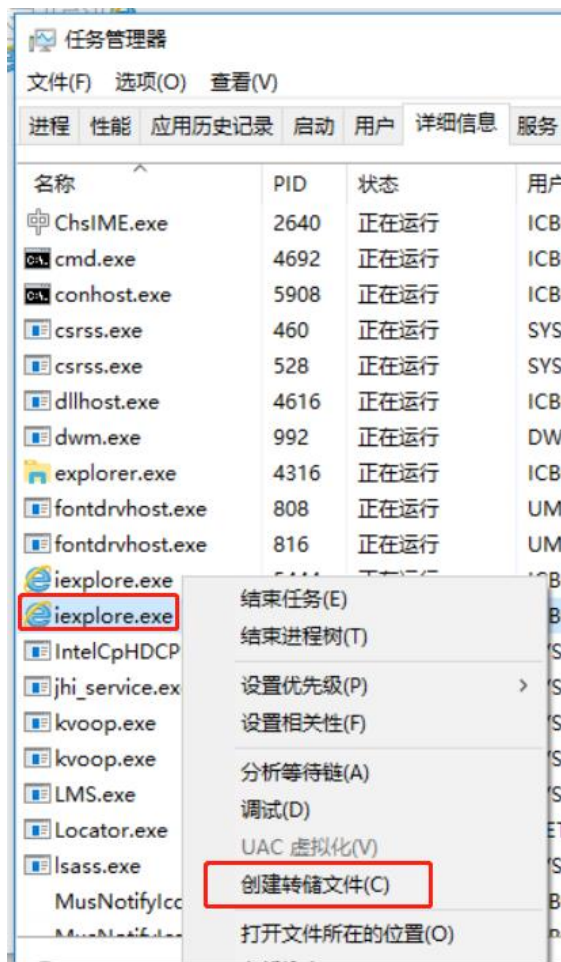
案例进展:

已确认目前问题机器操作系统版本为 Windows 7, 经和用户沟通可以归档案例。App dump 日志收集配置方法如下:

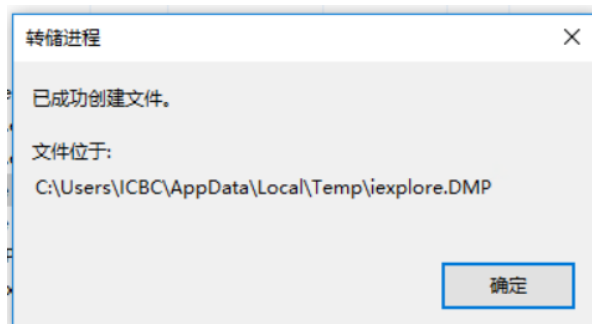
DMP 文件收集方法:

方法一:

- 1) 当 IE 浏览器 hang 或崩溃住时, 如果进程还没有退出, 可**右键**点击桌面底部工具条, 选择**任务管理器**, 并在**详细信息**中找到有问题的进程 (**iexplorer.exe** 通常会显示未响应), 选择**创建转储文件**。



2) 创建完毕后，会提示如下窗口，到窗口中提到的位置拷贝 DMP 文件即可。



方法二：

- 1) 下载并将附件 **Add_Reg.txt** 命名为 **Add_Reg.bat**，并运行。
- 2) 当问题 app crash 退出之后，到%LOCALAPPDATA%\CrashDumps 位置拷贝 Dump 文件

ICBC > AppData > Local > CrashDumps				搜索"CrashDumps"
名称	修改日期	类型	大小	
notepad.exe.5628.dmp	2021/9/17 17:23	DMP 文件	951 KB	
notepad.exe.7684.dmp	2021/9/17 17:26	DMP 文件	115,631 KB	

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 9 月 23 日 14:05
收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04799-H8S0S0] % |P2|ICBC|总行领导电脑 IE 开多会崩溃问题分
析 % 初次响应 CMIT:0001296

吴先生, 您好!

根据 2021-09-18 16:12、16:22 发生的 IE 崩溃问题的 dump 显示, 问题计算机系统版本是 Windows 7, 请再次确认问题计算机操作系统版本。

0:000> vertarget

Windows 7 Version 7601 (Service Pack 1) MP (4 procs) Free x86 compatible

Product: WinNt, suite: SingleUserTS

Edition build lab: kernel32.dll version: 6.1.7601.24499 (win7sp1_ldr.190612-0600)

Machine Name:

Debug session time: Sat Sep 18 16:12:33.000 2021 (UTC + 8:00)

System Uptime: 0 days 7:40:36.235

Process Uptime: 0 days 7:35:57.000

Kernel time: 0 days 0:24:58.000

User time: 0 days 3:44:31.000

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 9 月 17 日 17:54
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04799-H8S0S0] % |P2|ICBC|总行领导电脑 IE 开多会崩溃问题分析 % 初次响应 CMIT:0001296

吴先生, 您好!

问题定义:

- 1) 提供收集 IE 11 崩溃后生成 Dump 日志的方法
- 2) 后续分析 IE 11 崩溃的具体原因

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。

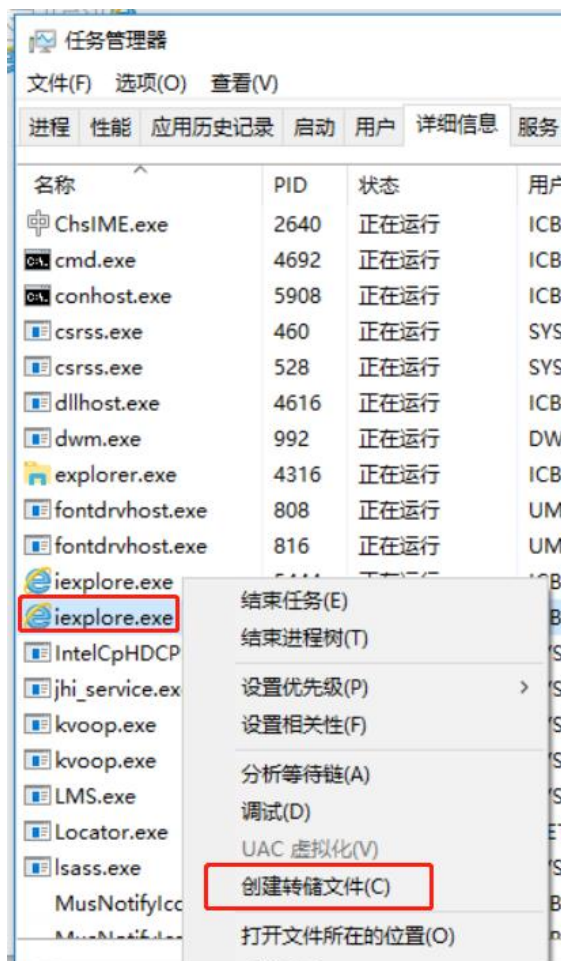
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

由于此问题涉及到了非系统原生应用, 我会从操作系统角度出发尽力找到缓解此问题的方法, 如果涉及到三方软件的产品设计问题, 则后续需要引入此软件的供应商。

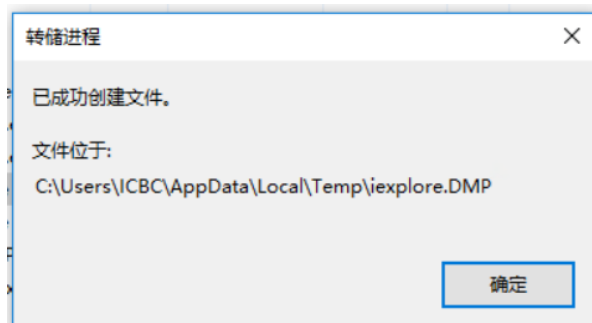
DMP 文件收集方法:

方法一:

1) 当 IE 浏览器 hang 或崩溃住时，如果进程还没有退出，可右键点击桌面底部工具条，选择任务管理器，并在详细信息中找到有问题的进程（iexplorer.exe 通常会显示未响应），选择创建转储文件。

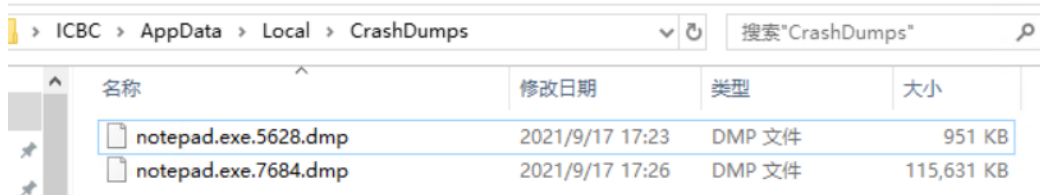


2) 创建完毕后，会提示如下窗口，到窗口中提到的位置拷贝 DMP 文件即可。



方法二：

- 1) 下载并将附件 **Add_Reg.txt** 名命名为 **Add_Reg.bat**，并运行。
- 2) 当问题 app crash 退出之后，到%LOCALAPPDATA%\CrashDumps 位置拷贝 Dump 文件



日志上传：

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: ICBC (区分大小写)

密码: 2qfs52ninbFB

端口: 22222

登陆之后，上传至/upload/IE11 崩溃文件夹



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 <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 9 月 17 日 14:38

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04799-H8S0S0] % |P2|ICBC|总行领导电脑 IE 开多会崩溃问题分析 %
初次响应 CMIT:0001296

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 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-04799-H8S0S0 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”。