

Hi Wenlei,

已经与阮女士电话沟通，此问题与之前处理的“ocx 控件未安装”问题不一致，为全新的问题现象。我们需要单独创建案例处理。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
发送时间: 2021 年 2 月 3 日 10:17  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>; win10 升级支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>;  
qnzxxzqn <[qnzxxzqn@163.com](mailto:qnzxxzqn@163.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Liu Wei  
<[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>  
主题: 回复: 案例号: CAS-03671-Q0L5Q5 ] % |P2|ICBC|插件安装后其他域账号无法使用 %  
初次响应 CMIT:0001096

Hi 贾伟,

刚接到毓杰电话，希望 re-open 这个 case，case 依然按照 P2 级别处理。

从电话中了解到的信息如下：使用管理员用户注册 OCX 控件后，切换到普通用户（无管理员权限）后桌面无法显示，目前系统处于测试阶段，暂只发现这一台电脑。具体信息可继续联系阮女士。

谢谢。

Best Regards!  
王文磊



神州网信技术有限公司  
[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)  
Email: [wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)  
Mobile: + 86 186 1036 8080

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 1 月 19 日 15:24

收件人: win10 升级支持 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>; qnzxxzqn <[qnzxxzqn@163.com](mailto:qnzxxzqn@163.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>

主题: 回复: 案例号: CAS-03671-Q0L5Q5 ]% |P2|ICBC|插件安装后其他域账号无法使用 %  
初次响应 CMIT:0001096

吴先生, 阮女士 您好!

很高兴收到您的反馈邮件, 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:**

管理员为所有人安装插件后, 其他域用户拥有文件夹权限、程序中可以看到插件信息的情况下, 仍无法调起插件, 无法将插件添加到注册表中。打开测试网页报错: ocx 控件未安装。

- 1) 插件是 exe 文件, 基于 IE 的 OCX 插件, 访问 IE 网站, 通过调插件的方法, 与服务器交互。
- 2) 初始化不成功会报错。
- 3) 本地用户外网可以用, 内网域用户无法使用 。



### 建议操作：

#### 重新注册 dll ocx 文件

1) 以有问题的用户账户登录，以管理员身份运行命令提示符 cmd。

2) 分别运行如下命令，查看是否有报错：

```
for %1 in ( "C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.dll" ) do  
regsvr32.exe /s %1  
for %1 in ( "C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.ocx" ) do  
regsvr32.exe /s %1
```

```
C:\Windows\system32>for %1 in ("C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.dll") do regsvr32  
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\ZegoLiveRoom.d  
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\zegoqueue.dll  
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\ZegoScreenCapt  
C:\Windows\system32>for %1 in ("C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.ocx") do regsvr32  
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\ZegoLiveRoom.o
```

### 案例进展：

最终用户确认通过重新注册 dll 文件的方式解决问题。

-----  
-----

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: win10 升级支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2021 年 1 月 19 日 15:02  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Li Xin <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>; qnzxxzqn <[qnzxxzqn@163.com](mailto:qnzxxzqn@163.com)>; Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>; tam\_sup <[tam\\_sup@cmgos.com](mailto:tam_sup@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>  
主题: 答复: 案例号: CAS-03671-Q0L5Q5 ] % |P2|ICBC|插件安装后其他域账号无法使用 % 初次响应 CMIT:0001096

贾工, 你好  
该问题已经解决, 案例可以归档。  
解决方案:  
重新注册控件, 打开 cmd。运行 regsvr32 xxxx.dll

---

发件人: "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
收件人: "qnzxxzqn" <[qnzxxzqn@163.com](mailto:qnzxxzqn@163.com)>  
抄送: "tam\_sup" <[tam\\_sup@cmgos.com](mailto:tam_sup@cmgos.com)>, "Liu Wei" <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>, "Li Xin" <[lixin@cmgos.com](mailto:lixin@cmgos.com)>, "Shi Guannan" <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>, "Wang Dan" <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>, "吴毓杰" <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>, "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
日期: 2021/01/15 17:25  
主题: 案例号: CAS-03671-Q0L5Q5 ] % |P2|ICBC|插件安装后其他域账号无法使用 % 初次响应 CMIT:0001096

---

阮女士 您好,

根据之前的讨论, 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:

管理员为所有人安装插件后，其他域用户拥有文件夹权限、程序中可以看到插件信息的情况下，仍无法调起插件，无法将插件添加到注册表中。打开测试网页报错：ocx 控件未安装。

- 1) 插件是 exe 文件，基于 IE 的 OCX 插件，访问 IE 网站，通过调插件的方法，与服务器交互。
- 2) 初始化不成功会报错。
- 3) 本地用户外网可以用，内网域用户无法使用。



### 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。

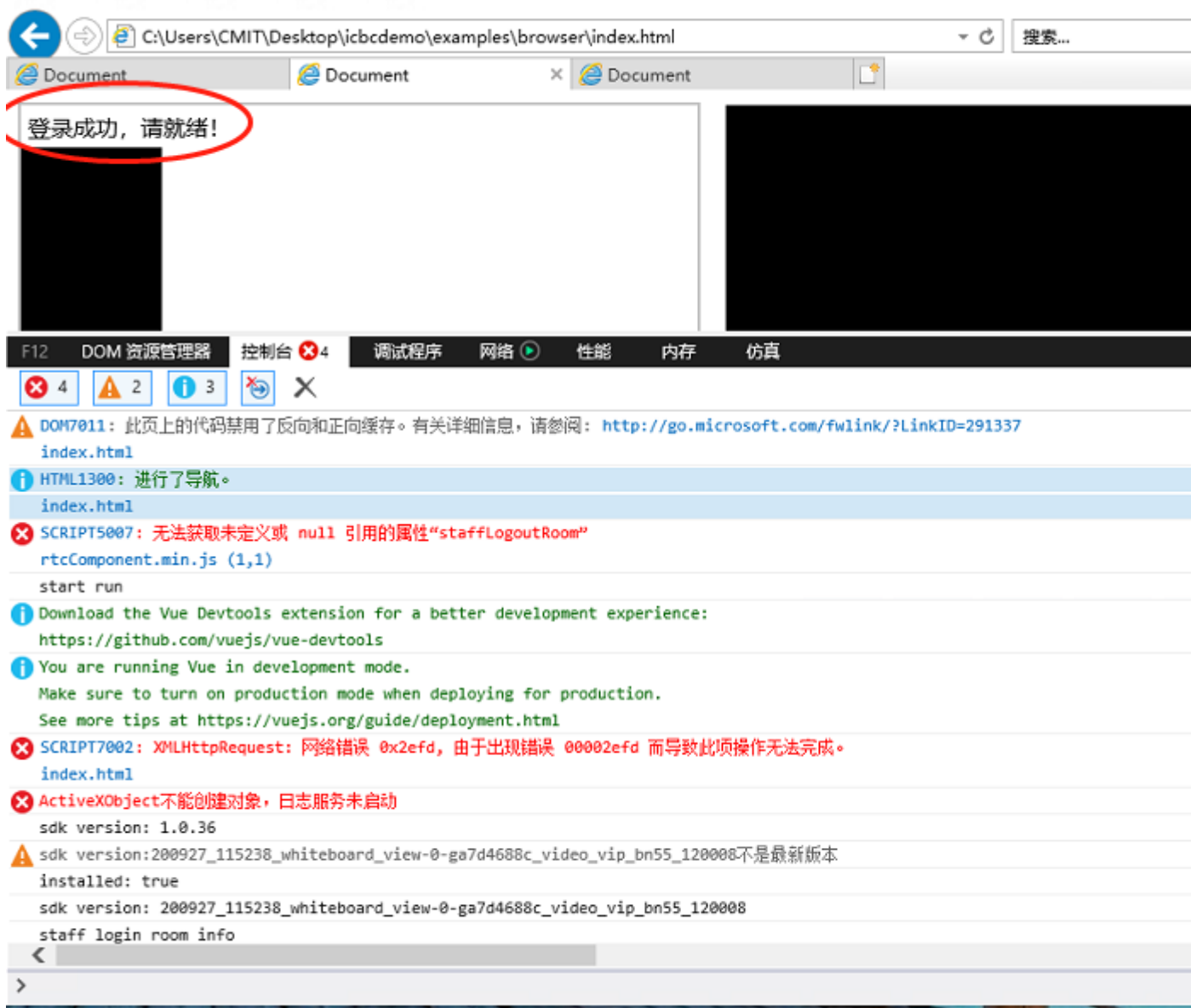
### 问题分析:

我尝试在本地环境进行问题复现，但没有复现您的问题现象。

场景：在加域环境下进行了多次测试：使用本地用户安装控件，再分别使用普通域用户、域管理员用户和本地用户进行测试。

结论：连接外网可以正常登录。没有出现问题现象：ocx 控件未安装。

图是使用 Domain User 登录，打开 index.html 的结果：登陆成功。



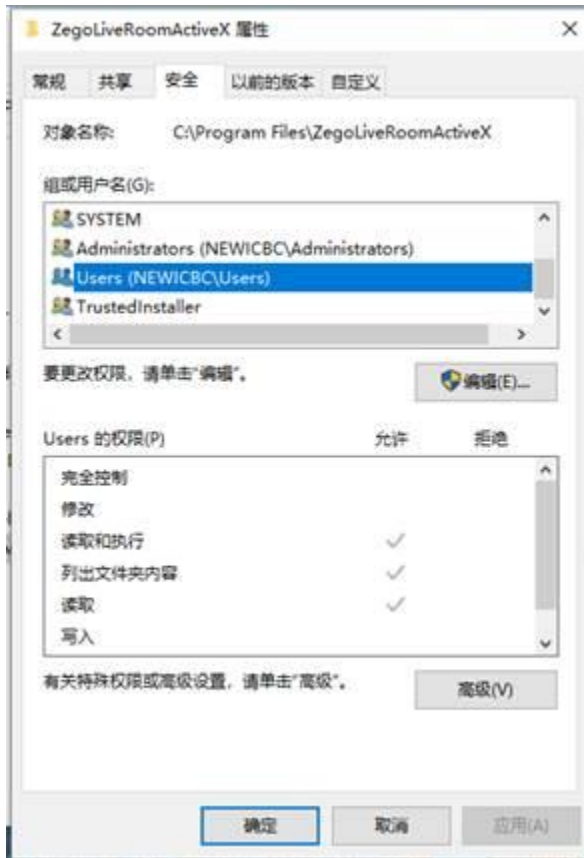
此外，测试中发现：正常安装 ocx 控件之后，即使在完全断网的情况下，也不会出现 ocx 控件未安装的报错。

基于上述测试结果，纯净版 CMGE V2020-L 目前可以正常调用插件。我们可以把问题排查重心放软件环境、策略限制以及在 ocx 控件本身，暂时判断与网络问题关系可能性较小。

建议操作：

## 一、权限确认：

1) 确认当前 C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX 文件夹，及其父文件夹对于 Users 是否有如下权限。



2) 当前用户隶属于 Domain Users 组。

## 二、重新注册 dll ocx 文件

1) 以有问题的用户账户登录，以管理员身份运行命令提示符 cmd。

2) 分别运行如下命令，查看是否有报错：

```
for %1 in ("C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.dll") do regsvr32.exe /s %1
```

```
for %1 in ("C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.ocx") do regsvr32.exe /s %1
```

```
C:\Windows\system32>for %1 in ("C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.dll") do regsvr32.exe /s %1
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\ZegoLiveRoom.d
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\zegoqueue.dll
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\ZegoScreenCapt
C:\Windows\system32>for %1 in ("C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\*.ocx") do regsvr32.exe /s %1
C:\Windows\system32>regsvr32.exe /s C:\Program Files\ZegoLiveRoomActiveX\ZegoLiveRoom.o
```



三、如果上述操作没有解决此问题，且鉴于目前 ICBC 环境的特殊性，您可以参考如下排错思路，进行对比测试 troubleshooting

- 1) 安装纯净 CMGE V2020-L ICBC 定制系统，不加域在外网环境测试。
  - 2) 如果报错 ocx 未安装，建议从镜像定制项进行排查；
- 如果正常登录，则加域（除了必须的 apps，不安装其他三方软件）测试
- 3) 如果报错 ocx 未安装，建议检查管控软件、刚刚安装的其他三方软件以及推送的组策略限制（是否有开机启动的脚本文件或计划任务限制）；
- 如果可以正常登录，建议逐一安装其他三方 apps 进行排查。

目前此问题复现情况比较特殊，为了进一步定位问题原因，还需要您收集如下日志：

日志收集：

一、使用 ProceExplorer 工具查看控件调用情况

- 1) 分别在运行正常和有问题的 PC 上，以管理员身份运行 procexp64.exe
- 2) 同时按下 ctrl+D 下方会显示 dll 列表，再定位到 iexplorer.exe
- 3) 以 Company Name 排列，以便找到加载的 Zego 插件信息。（由于可能有多个 iexplorer.exe 进程，建议谨慎查看）

Process	CPU	Private B...	Working Set	PID	Description	Company Name
svchost.exe		3,160 K	16,048 K	3692	Windows 服务主进程	Microsoft Corpora
svchost.exe		2,752 K	16,956 K	908	Windows 服务主进程	Microsoft Corpora
SgrmBroker.exe		2,844 K	5,500 K	5100	System Guard 运行时监...	Microsoft Corpora
svchost.exe		2,256 K	8,832 K	3596	Windows 服务主进程	Microsoft Corpora
DiagnosticsHub.Sta...	< 0.01	14,320 K	12,700 K	4852	Microsoft (R) Diagnos...	Microsoft Corpora
svchost.exe		3,736 K	8,480 K	4992	Windows 服务主进程	Microsoft Corpora
TrustedInstaller.exe	< 0.01	1,868 K	6,912 K	3324	Windows 模块安装程序	Microsoft Corpora
lsass.exe		4,904 K	15,304 K	600	Local Security Author...	Microsoft Corpora
fontdrvhost.exe		1,664 K	3,928 K	732	Usermode Font Driver ...	Microsoft Corpora
csrss.exe	0.23	1,680 K	4,664 K	508	Client Server Runtime...	Microsoft Corpora
winlogon.exe		2,584 K	9,164 K	568	Windows 登录应用程序	Microsoft Corpora
fontdrvhost.exe		3,948 K	11,884 K	724	Usermode Font Driver ...	Microsoft Corpora
dwm.exe	2.05	36,660 K	78,584 K	912	桌面窗口管理器	Microsoft Corpora
explorer.exe	0.84	71,444 K	165,224 K	3528	Windows 资源管理器	Microsoft Corpora
iexplore.exe	0.03	9,680 K	38,476 K	3572	Internet Explorer	Microsoft Corpora
iexplore.exe	0.50	57,860 K	91,184 K	4928	Internet Explorer	Microsoft Corpora
iexplore.exe	13.38	384,640 K	418,228 K	2788	Internet Explorer	Microsoft Corpora
procexp64.exe	8.03	20,588 K	43,568 K	4816	Svsinternals Process ...	Svsinternals - ww

Name	Description	Company Name	Path
ZegoLiveRoom.ocx	Zego Multimedia Communicatio...	深圳市即构科技有限公司	C:\Program Files\ZegoLiveRo
ZegoLiveRoom.ocx	Zego Multimedia Communicatio...	深圳市即构科技有限公司	C:\Program Files\ZegoLiveRo
ZegoLiveRoom.dll	ZEGO Live Room SDK	Shenzhen Zego Techn...	C:\Program Files\ZegoLiveRo
ZegoScreenCapture.dll	Zego Screen Capture Library	Shenzhen Zego Techn...	C:\Program Files\ZegoLiveRo
iexplore.exe.mui	Internet Explorer	Microsoft Corporation	C:\Program Files\Internet e
propsys.dll.mui	Microsoft 属性系统	Microsoft Corporation	C:\Windows\System32\zh-CN\p

- 4) 确认登陆成功和登陆失败报错的 PC，对于 Zego 插件调用情况是否一致？并反馈截图信息。



## 二、使用工具进行日志收集

- 1) 首先，在计算机上下载附件 CMGELogCollector.zip 文件并解压到本地磁盘，在登陆成功和登录失败的场景下分别进行如下操作收集日志：再双击运行 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位压缩文件。

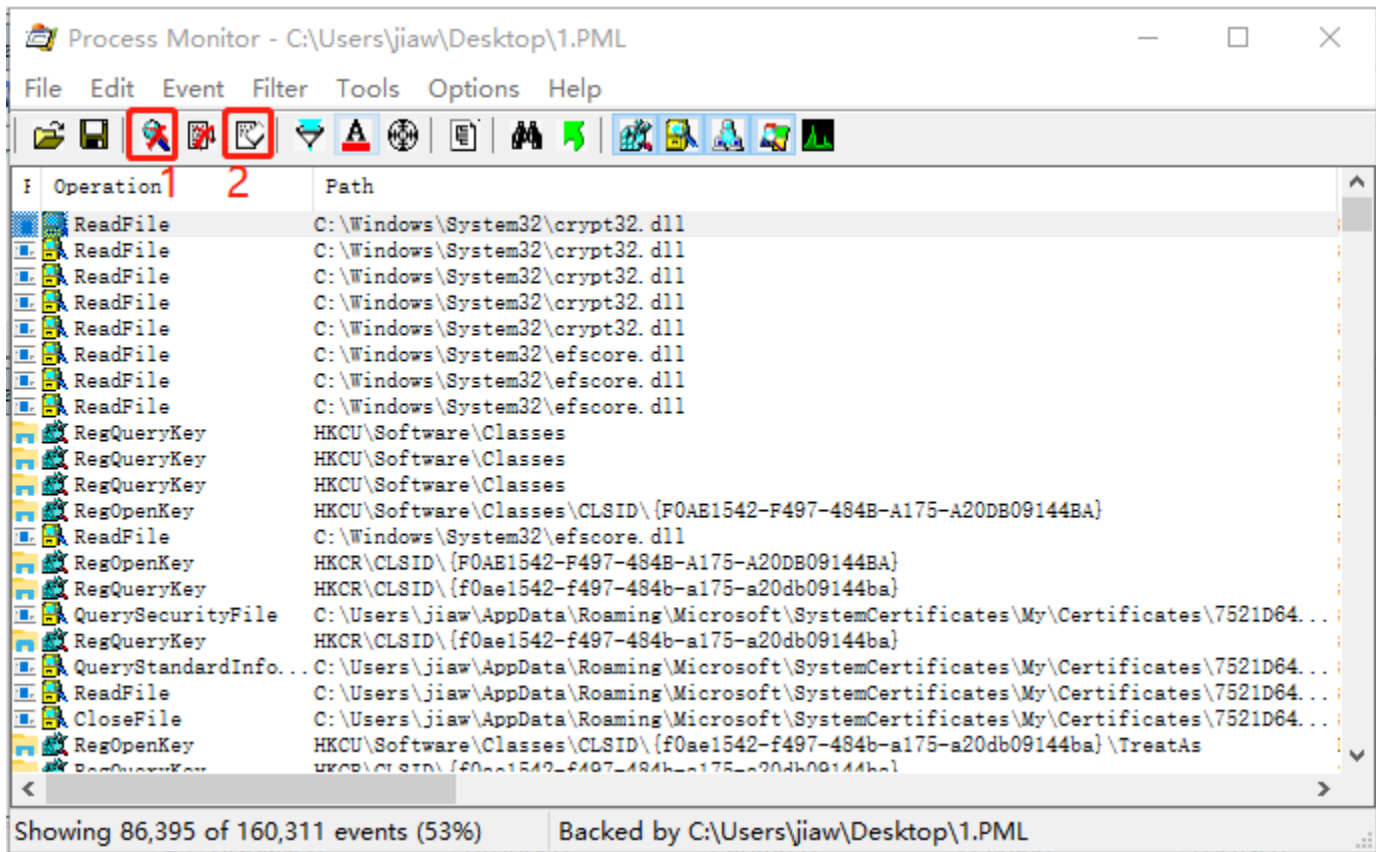


- 3) 将压缩文件上传。

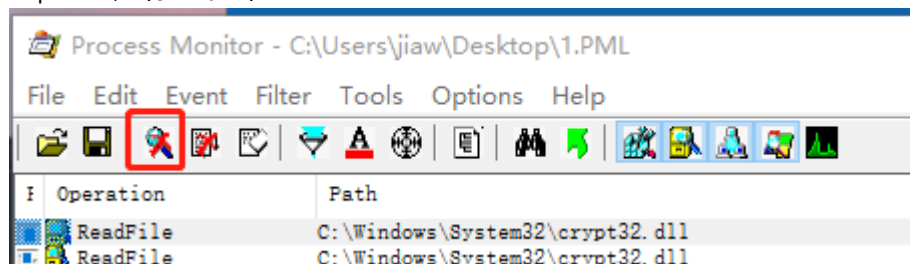
## 三、收集 ProcMon 日志

在登录成功的和登陆失败的 PC 上，分别进行如下操作：

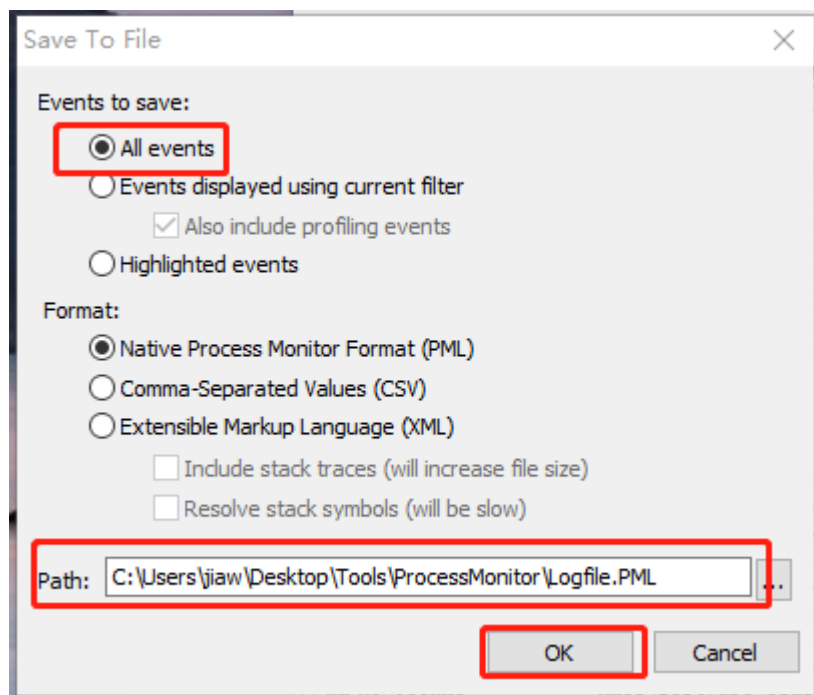
- 1) 请下载并解压附件 ProcessMonitor.zip;
- 2) 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；



3) 准备好复现条件，点击下图的图标开始抓取。复现问题（针对本案例是“点击刷新页面”，直至问题报错出现），记录时间点（对于案例分析极为重要。例如出现弹框报错的时间点），出现问题现象后。回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture，停止抓取；



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置；



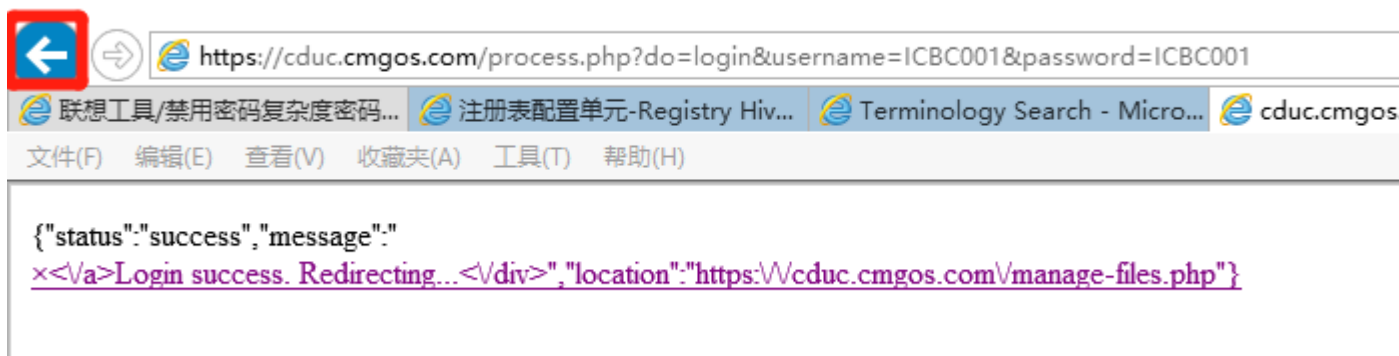
5) 将上述 2 个 PML 文件打包压缩上传。

### 文件上传:

您可以登陆 <https://cdudc.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: ICBC001

密码: ICBC001



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

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: qnzxxzqn <[qnzxxzqn@163.com](mailto:qnzxxzqn@163.com)>  
发送时间: 2021 年 1 月 15 日 12:21  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: 转发: 案例号: CAS-03671-Q0L5Q5

系统版本为 Win10 政府版 V2020-L

----- 原始邮件 -----  
发件人: qnzxxzqn <[qnzxxzqn@163.com](mailto:qnzxxzqn@163.com)>  
发送时间: 2021 年 1 月 15 日 11:39  
收件人: jiawei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: 转发: 案例号: CAS-03671-Q0L5Q5

您好，我是工行软开的阮明慧，问题相关文件已上传，文件名为 icbcdemo.rar，包含插件、demo 以及使用说明，请查收，谢谢！

---

发自我的 iPhone[附件“ProcessExplorer.zip”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除][附件“CMGELogCollector.zip”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除][附件“ProcessMonitor.zip”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除]

-----  
-  
此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.