

日志已上传至 cduc.cmgos.com, 请帮忙分析。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2022-07-08 09:51:04
收件人: "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持. 软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>
抄
送: "Liu Jian" <liujian@cmgos.com>, "Case_Notification" <case_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06599-S1X3T5] % TAM 反馈工行用户使用 IE 下载 PPTX 文件失败问题 % 初次响应 CMIT:0001330

许先生, 您好!

问题定义:

IE 下载一个 pptx 文件, 需要点 3 次重试才能下载成功。下载其他文件未发现类似问题。

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：

根据您提供的 Procmon 日志，发现在 10:52:44、10:52:52 和 10:52:59 TCP 端口连接了 3 次，怀疑此问题与网络环境有关。为了进一步分析问题原因，还需要您进一步收集信息。

10:52:52.9678441	IEXPLORE.EXE	11092	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55156 -> 122.71.
10:52:52.9678569	IEXPLORE.EXE	11092	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55156 -> 122.71.
10:52:52.9678804	IEXPLORE.EXE	11092	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55156 -> 122.71.
10:52:52.9678973	IEXPLORE.EXE	11092	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55156 -> 122.71.
10:52:52.9687856	IEXPLORE.EXE	11092	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55156 -> 122.71.
10:52:52.9710536	IEXPLORE.EXE	11092	TCP Disconnect	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55156 -> 122.71.
10:52:59.4906731	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Connect	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.4918272	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Send	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.4972660	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Connect	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55184 -> 122.71.
10:52:59.8332507	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8333804	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8334351	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8334504	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8334803	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8335136	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8335557	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8335916	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8336223	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8769982	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8770555	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8859001	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8859664	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8860174	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8860483	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8860766	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8861065	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8861310	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.8861519	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:52:59.9202365	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Disconnect	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55183 -> 122.71.
10:53:02.0566898	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Send	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55184 -> 122.71.
10:53:02.4847953	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55184 -> 122.71.
10:53:02.4848288	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55184 -> 122.71.
10:53:02.4848518	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55184 -> 122.71.
10:53:02.4848670	IEXPLORE.EXE	8848	TCP Receive	KFZX-HW-WY4553. Intranet. ICBC.COM.CN:55184 -> 122.71.

日志收集：

分别收取正常下载文件过程以及下载文件中断过程的 Netmon 和 Procmon 日志。

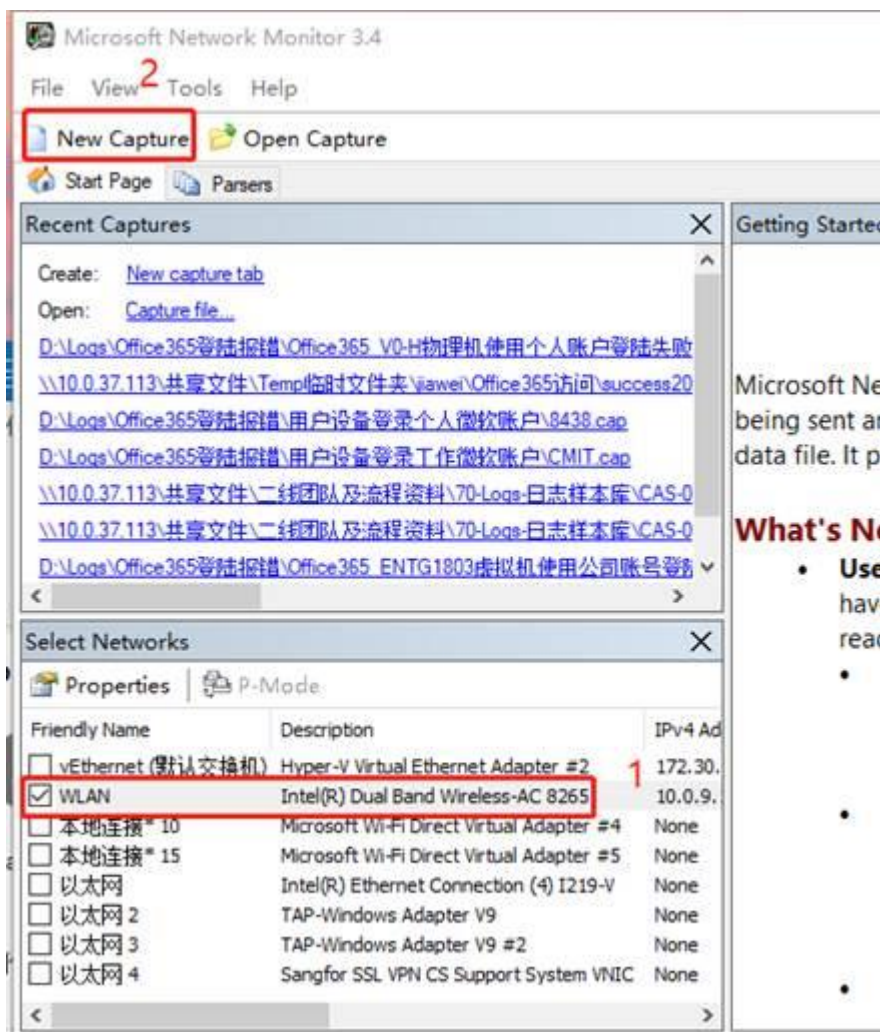
- 收集 Network Monitor 日志 -
请在客户端下载安装 Network Monitor，下载 Process Monitor，如附件所示。也可以选
1) 择如下地址从 Internet 下载：

Netmon:
<http://www.microsoft.com/download/en/details.aspx?id=4865>

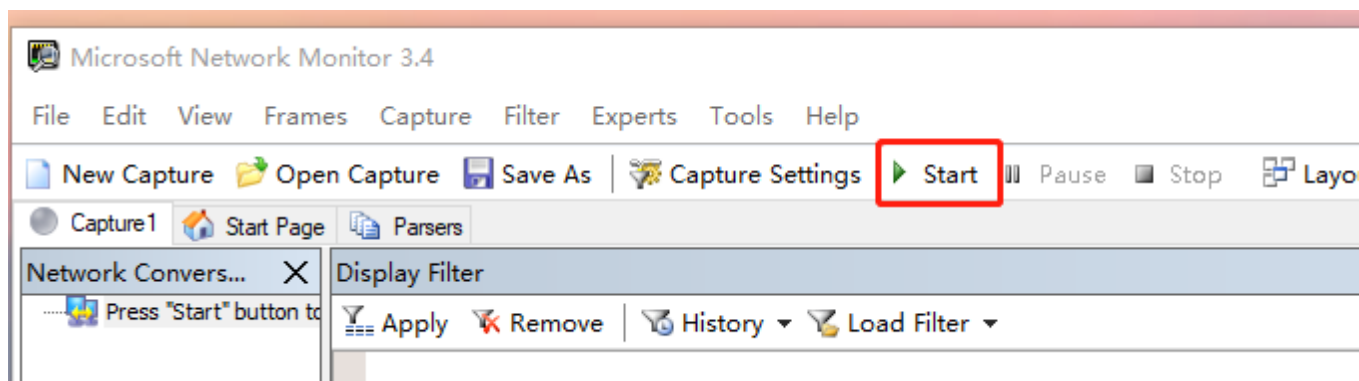
Process Monitor:

<http://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb896645.aspx>

2) 请在客户端运行 network monitor, 并在此页面选择无线网卡 (如果是通过有线连接, 选择有线网卡)。

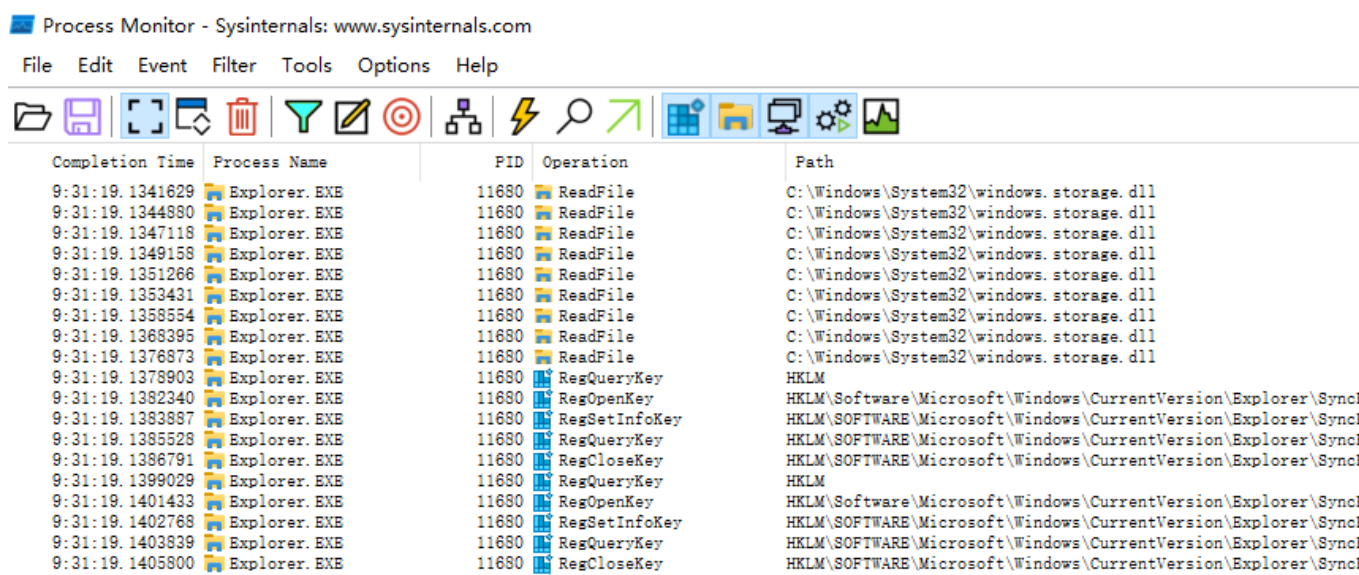


3) 新建一个 Capture (New Capture)。点击 Start 开始抓包。



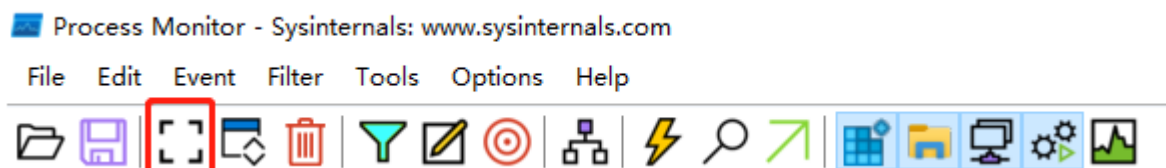
切换到 process monitor 收集数据

4) 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，当前已经开始抓取；

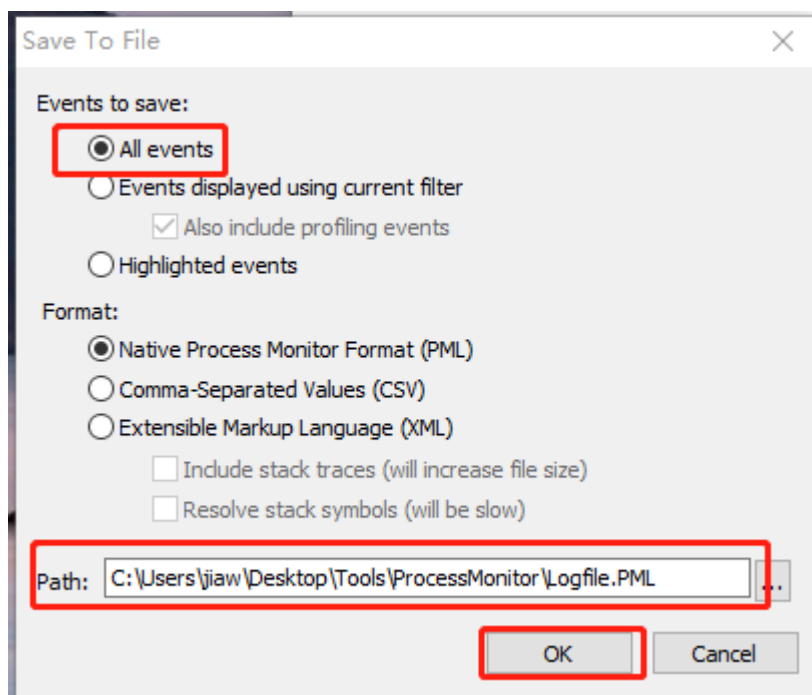


5) 复现问题（下载文件，重试多次后下载完毕）。返回 Process Monitor 窗口，单击

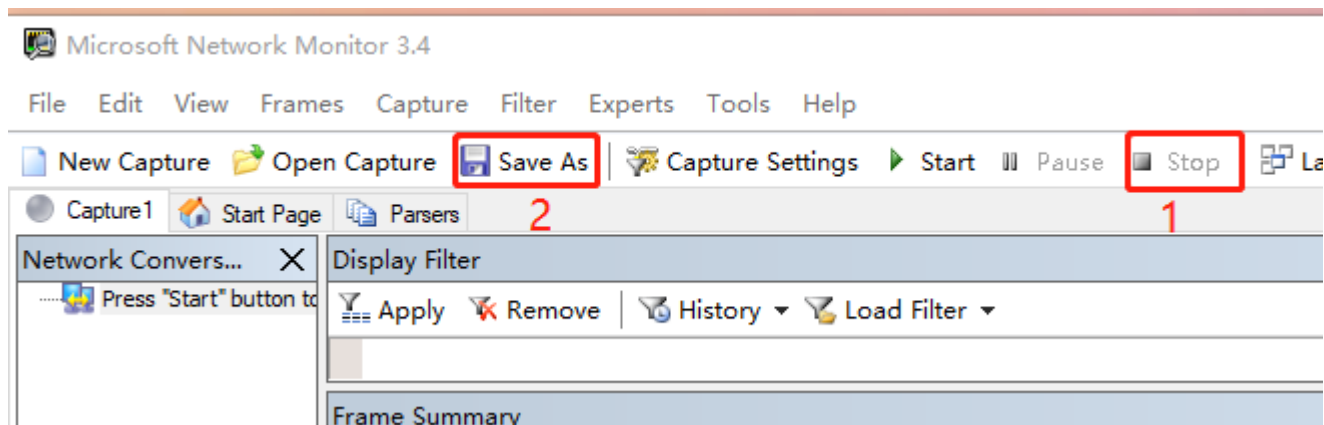
Capture（如下图所示），停止抓取



6) 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。



7) 回到第 3) 步 Network Monitor 界面，点击 Stop，然后点击 Save As，将日志文件命名并保存至本地。



8) 将收集到的 log 文件夹、Logfile,PML 和 network.cap 文件压缩，并按照如下方式上传。

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。

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

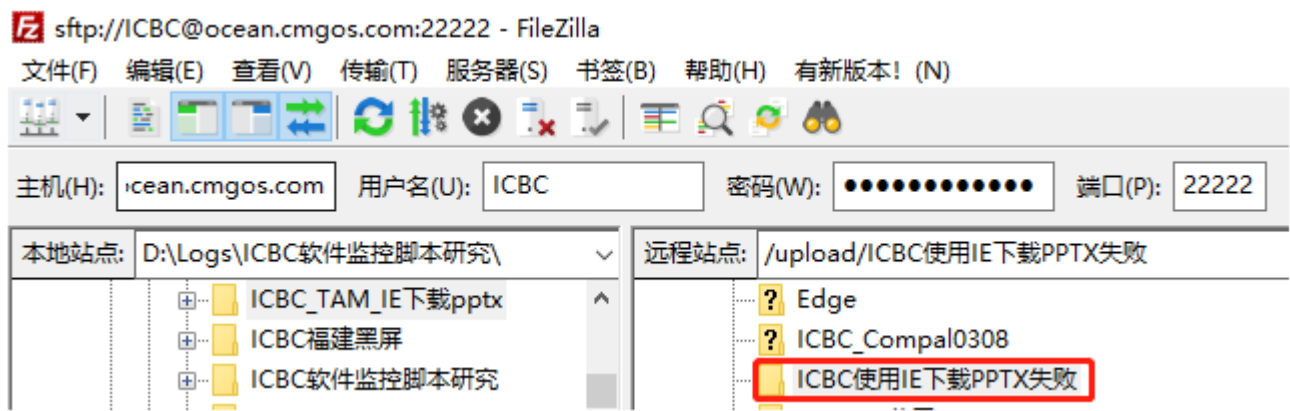
l 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

l 用户名为: ICBC (区分大小写)

l 密码: 2qfs52ninbFB

l 端口: 22222

登陆之后，查看/upload/ICBC 使用 IE 下载 PPTX 失败文件夹



=====

=====

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: 2022 年 7 月 7 日 15:24
收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06599-S1X3T5] % TAM 反馈工行用户使用 IE 下载 PPTX 文件失败问题 % 初次响应 CMIT:0001330

刘健 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-06599-S1X3T5 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”。

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.