

许先生，您好：

如上午电话沟通，目前该问题已解决，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-07054-X6F4X3

问题描述：

=====

用户反馈 ie 一打开带弹窗的页面，ie 浏览器就会闪退。如果把弹窗拦截，则不会出现闪退问题。

问题分析：

=====

经 dump 查看，IE 闪退的原因是搜狗输入法的非法访问导致，经查看当前搜狗输入法版本为 2011 年，建议用户进行更新或卸载后尝试。

问题总结：

=====

经用户确认，该问题已解决，此 case 做关闭处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 9 月 8 日 15:40

收件人: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-07054-X6F4X3] % |P2|ICBC|IE 浏览器闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001849

许先生, 您好:

经 dump 查看, IE 闪退的原因是搜狗输入法的非法访问导致, 经查看当前搜狗输入法版本为 2011 年, 请进行更新或卸载后尝试是否仍然存在此问题, 具体分析如下:

EXCEPTION_RECORD: (.exr -1)

ExceptionAddress: 000002da8d960610 (SOGUPY+0x0000000000140610)

ExceptionCode: c0000005 (Access violation)

ExceptionFlags: 00000000

NumberParameters: 2

Parameter[0]: 0000000000000008

Parameter[1]: 000002da8d960610

Attempt to execute non-executable address 000002da8d960610

PROCESS_NAME: iexplore.exe

STACK_TEXT:

```
000000fc`088ff748 00007ffb`da395ea5 : 00007ffb`00000000 000002da`8caf88d0 00000000`00000000 000002da`8caf88d0
000000fc`088ff750 00007ffb`da3432e3 : 000000fc`0748e000 00000000`00000000 000002da`8caf88d0 00000000`00000000
000000fc`088ff790 00007ffb`da37a35e : 00000000`00000000 00000000`00000001 00000000`00000000 00007ffb`ad88e0
000000fc`088ff890 00007ffb`d9ec797c : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000
000000fc`088ff8d0 00007ffb`da37a2f1 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000
000000fc`088ff900 00000000`00000000 : 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000 00000000`00000000
```

SYMBOL_NAME: SOGUPY+140610

MODULE_NAME: [SOGUPY](#)

IMAGE_NAME: SOGUPY.IME

```
J:\020> lmvm SOGOUPY
Browse full module list
start          end          module name
000002da`8d820000 000002da`8dcb9000 SOGOUPY T (no symbols)
Loaded symbol image file: SOGOUPY.IME
Image path: SOGOUPY.IME
Image name: SOGOUPY.IME
Browse all global symbols functions data
Timestamp: Fri Dec 16 17:23:01 2011 (4EEB0DF5)
Checksum: missing
ImageSize: 00499000
Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
Information from resource tables:
```

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Windows Server 技术支持 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2022 年 9 月 8 日 11:05

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-07054-X6F4X3] % |P2||CBC||E 浏览器闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001849

日志已上传 cduc 请注意查收

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022-09-07 14:37:42

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:

主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-07054-X6F4X3] % |P2|ICBC|IE 浏览器闪退问题 % 初次响应 CMIT:0001849

许先生，您好：

Add_Reg.bat 内容如下，以管理员身份运行。

```
reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error  
Reporting\LocalDumps" /v DumpCount /t REG_DWORD /d 10 /f
```

```
reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error  
Reporting\LocalDumps" /v DumpFolder /t REG_EXPAND_SZ  
/d %LOCALAPPDATA%\CrashDumps /f
```

```
reg add "HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\Windows Error  
Reporting\LocalDumps" /v DumpType /t REG_DWORD /d 2 /f
```

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 9 月 7 日 10:57

收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07054-X6F4X3] % |P2|ICBC|IE 浏览器闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001849

许先生, 您好:

由于电话未联系到您, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈 ie 一打开带弹窗的页面, ie 浏览器就会闪退。如果把弹窗拦截, 则不会出现闪退问题。

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。

下一步动作:

首先, 有几个问题需要和您核实一下:

- 带弹窗的页面的网址是什么? 是只有特定页面打开出现此问题么?
- 1, 该页面是内网页面还是外网页面, 我这边是否可以访问?
 - 2, 有多少台机器出现此问题?
 - 3, 是否尝试更换其他浏览器打开, 是否能够复现问题?
 - 4, 如页面存在特定的控件, 是否方便提供?
 - 5,

请帮忙收集如下日志:

系统日志：

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传到 CDUC。



收集完毕后将当前用户桌面生成 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并指定为压缩文件

Dump 日志：

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

将上述两个日志文件收集完成后上传给我，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 9 月 7 日 9:51

收件人: 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07054-X6F4X3] % |P2||ICBC|IE 浏览器闪退问题 % 初次响应
CMIT:0001849

许翔 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 李琦。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-07054-X6F4X3 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.