

吴先生 & 王先生，您好

如刚才沟通，经测试，目前在 CMGE 上 OCX 报错弹框问题已解决，经您的同意，此 case 即将关闭，以下为案例总结：

Case No: CAS-02211-W5L7P9

问题描述：

=====

用户反馈外公司研发的 OCX 插件在正常加载之后，关闭 IE 浏览器在进程中依然发现有 IE 会话进程的残留，此问题直接影响生产系统出现弹框报错。

问题分析：

=====

经与第三方厂商协助排查，该问题是由于 JS 插件层初始化的时候使用 ccomptr 来存回调地址，在关闭时未成功释放导致，通过手动释放 ccomptr 的方式可以正常关闭。经测试，代码修改后，OCX 插件可以正常使用。

问题总结：

=====

以上，经用户确认，目前问题已经解决，此 case 暂时做关闭处理，如有其它问题，您也可以随时与我们联系，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 5 月 11 日 13:48

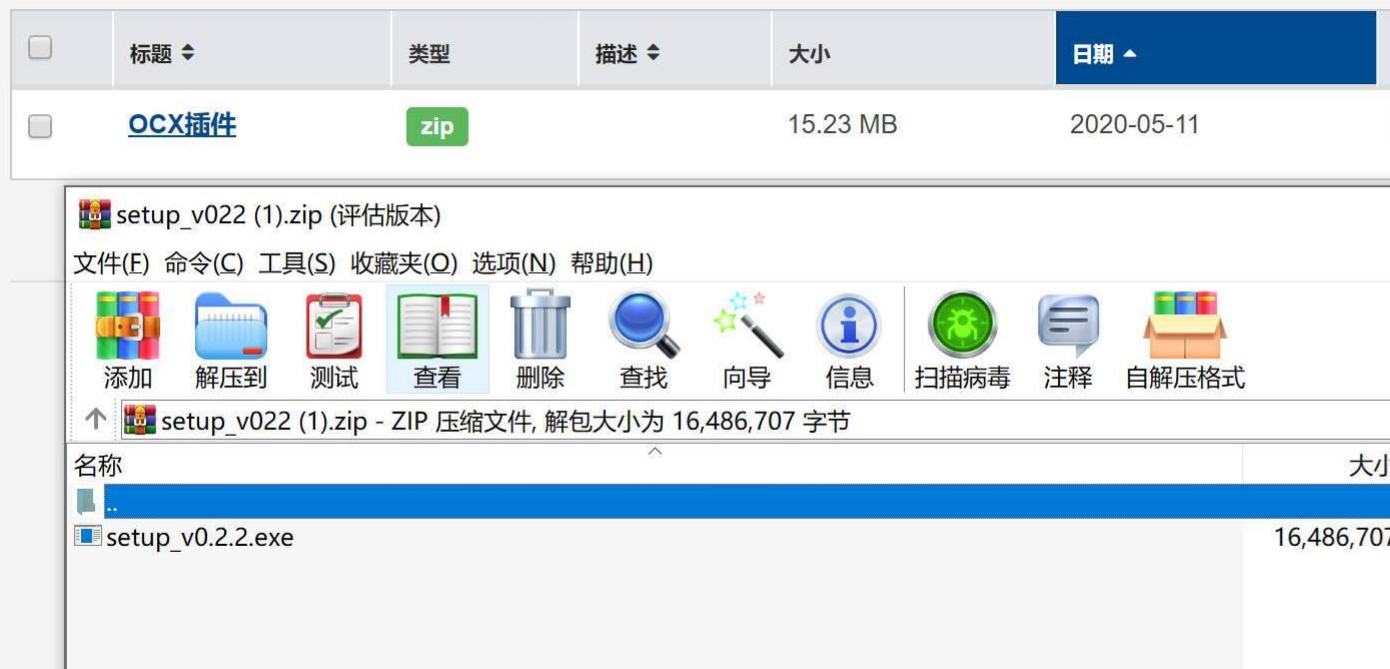
收件人: '王亚新' <wang.yaxin@foxmail.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; win10sup@sdicbc.com.cn

抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; liyue@sdicbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

王先生, 您好:

感谢您的反馈, 您上传的文件中未发现 master.zip 和上封邮件提到的附件收集日志的 log 文件夹。仅看到 setup_v0.2.2.exe。是否其他内容未上传成功, 请您再上传一遍。谢谢



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



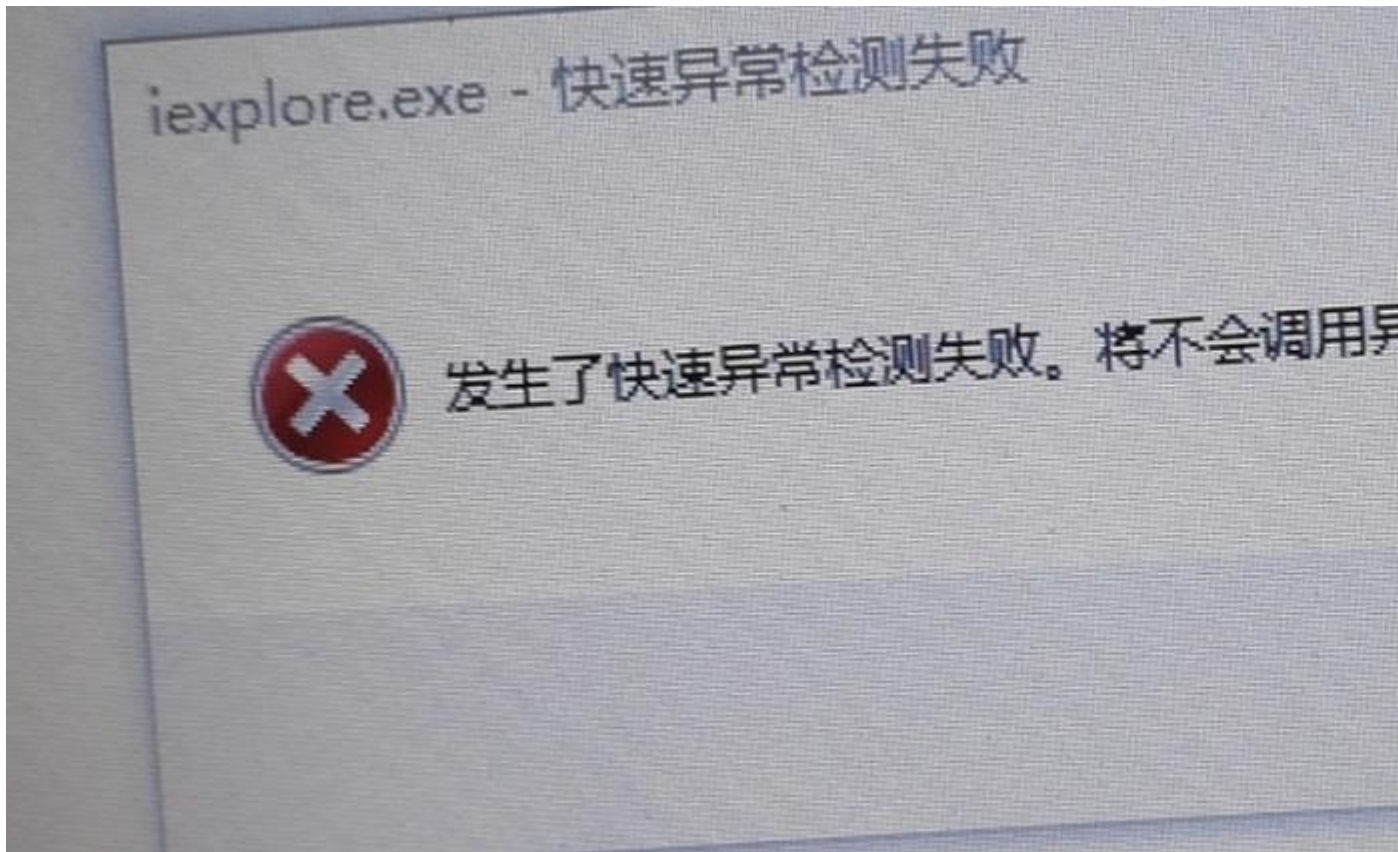
发件人: 王亚新 <wang.yaxin@foxmail.com>
发送时间: 2020 年 5 月 11 日 11:59
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>; CRM Case Email <casemail@cmgos.com>;
win10sup@sdicbc.com.cn
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; liyue@sdicbc.com.cn; Qi
Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei
<wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

您好:

相关内容已经上传至文件系统, 操作步骤: 1、解压缩 master.zip;
2、安装 setup_v0.2.2.exe 插件; 3、打开
master\examples\browser\remoteControl.html 页面; 4、点击关闭远程协助按钮, 然后关闭页面

报错如下:



正常情况应无此报错, 正常关闭页面;
目前使用的 win10 系统版本如下:

查看有关计算机的基本信息

Windows 版本

Windows 10 企业版 G 神州网
信政府版(V0-H.1020.000)

© 2018 Microsoft
Corporation。保留所有权
利。



Wind

系统

制造商:	ICBC
型号:	ICBC-OA
处理器:	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU P8700 @ 2.53GHz 2.53 GHz
已安装的内存(RAM):	4.00 GB (3.90 GB 可用)
系统类型:	64 位操作系统, 基于 x64 的处理器
笔和触控:	没有可用于此显示器的笔或触控输入

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 5 月 11 日(星期一) 中午 11:26

收件人: "CRM Case

Email"<casemail@cmgos.com>;"win10sup@cdc.icbc.com.cn"<win10sup@cdc.icbc.com.cn>;"王亚新"
<wang.yaxin@foxmail.com>;

抄送: "Liu Wei"<liuwei@cmgos.com>;"Li

Xin"<lixin@cmgos.com>;"liyue@cdc.icbc.com.cn"<liyue@cdc.icbc.com.cn>;"Qi

Feng"<qifeng@cmgos.com>;"Wang Dan"<wangdan@cmgos.com>;"Wang Wenlei"<wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 %
初次响应 CMIT:0001360

王先生，您好：

如刚才电话沟通，工行实际环境中的系统定制镜像内容包括：V0-H 纯净版镜像+OEM 定制内容+工行域环境推送内容。目前我这边可以配合您测试复现的内容是：

- V0-H 纯净版镜像
- V0-H 纯净版镜像+OEM 定制内容

接下来，我将基于上述两种场景进行，请您提供如下内容供复现问题使用：

1. 腾讯方复现问题的系统版本信息及补丁安装情况，截图-系统属性界面即可
2. 工行实际环境中复现问题的系统版本信息及补丁安装情况，运行附件内容
3. 最新版本的 OCX 插件，访问页面地址。并完成下表信息：

复现步骤：

期望结果：截图说明

实际结果：截图说明

复现频率：

请您使用附件工具收集系统日志信息，并将桌面生成 log 文件夹上传至文件上传系统，稍后系统会将账户名密码发送给您，请您注意查收，附件文档为文件上传系统使用方法

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。

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



发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 4 月 29 日 16:18
收件人: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'zengdl@sdicbc.com.cn' <zengdl@sdicbc.com.cn>
抄送: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; 'liyue@sdicbc.com.cn' <liyue@sdicbc.com.cn>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1||CBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

Hi, 曾先生:

如刚才电话沟通，鉴于目前使用新版本的 OCX 插件并未复现该问题，经您的同意，此 case 将暂时做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02211-W5L7P9

问题描述：

=====

用户反馈如下两个问题：

1. 正常打开 IE，访问内部系统页面，在正常加载 OCX 插件后，关闭 IE，发现 IE 进程驻留，无法退出
2. 正常打开 IE，访问内部系统页面，在正常加载 OCX 插件后，新建选项卡，访问其他任意网页，关闭选项卡，浏览器出现假死现象，IE 无法正常关闭并退出，需要手动结束 IE 进程

问题分析：

=====

通过用户提供的插件程序并未在外网环境下复现，用户使用新版本插件程序并未在真实场景下复现

问题总结：

=====

以上，经用户确认，鉴于目前对问题并未成功复现，有理由推论该问题已在新版本插件中进行解决，经用户同意，此 case 暂时做归档处理，后续如有其它问题，您也可以随时与我们联系，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

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



发件人: CRM Case Email

发送时间: 2020 年 4 月 27 日 17:16

收件人: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <win10sup@sdicbc.com.cn>;
zengdl@sdicbc.com.cn

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

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1||ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后
进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

Hi,曾先生：

工行现场主要集中两个问题，问题描述如下：

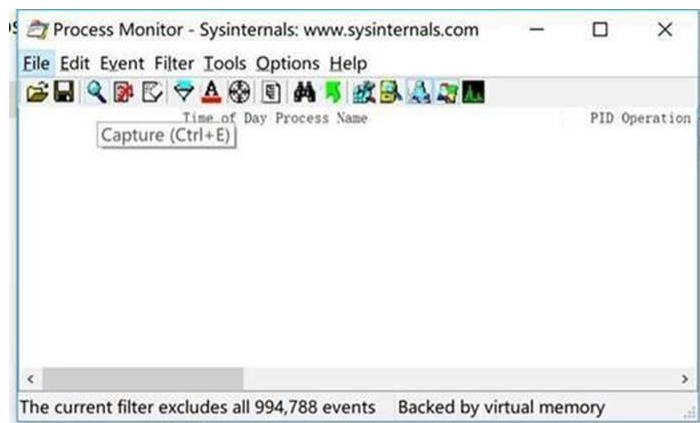
1. 正常打开 IE，访问内部系统页面，在正常加载 OCX 插件后，关闭 IE，发现 IE 进程驻留，无法退出
2. 正常打开 IE，访问内部系统页面，在正常加载 OCX 插件后，新建选项卡，访问其他任意网页，关闭选项卡，浏览器出现假死现象，IE 无法正常关闭并退出，需要手动结束 IE 进程

经过刚才电话沟通，及之前与开发商工程师的沟通结果，现更新问题进展如下：

1. 在外网环境下，无法复现上述两个问题现象。
2. 操作系统在正常打开 IE 时会创建两个 IE 进程，分别对应 32 位和 64 位版本。以目前得到的插件 0.1.3 版本的安装运行情况来看，IE 进程在关闭后可以自动结束。与用户现场真实环境下的结果不符。
3. 访问用户提供的测试页面（非真实环境下页面），在关闭 IE 时出现“快速异常检测失败”的错误，确定之后，IE 进程会被立即终止退出。该现象应与用户描述问题无关，属于未正常调用异常处理程序段导致。



4. 用户使用的 IE 插件对 32 位和 64 位版均可以支持，但默认运行行为 32 位。开发商已最新更新 0.1.4 和 0.1.5 的版本，与之前版本相比，从代码部分，将疑似被占用的 dll 文件在进程退出阶段手动释放，以防止进程残留。另外 0.1.5 版本为 64 位版。请对上述两个版本分别进行测试，查看问题是否解决
5. 若问题没有解决，请邮件告知我结果，并使用附件内工具抓取问题日志，具体步骤如下：
收集 procmon 日志信息：
 - a) 保存附件 processmonitor.zip 至本地计算机
 - b) 解压完成后，双击执行 procmon.exe
 - c) 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获
 - d) 点击 clear 按钮，清空当前窗口，然后点击 capture 按钮，开始捕获



- e) 待问题复现后，再次点击 capture 按钮，停止捕获
- f) 点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK, 并将此文件回传给我进行分析，谢谢

李琦 Li Qi

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



发件人: win10sup@sdicbc.com.cn <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2020 年 4 月 27 日 9:56
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Li Xin <lixin@cmgos.com>; liyue@sdicbc.com.cn; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; zengdl@sdicbc.com.cn
主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

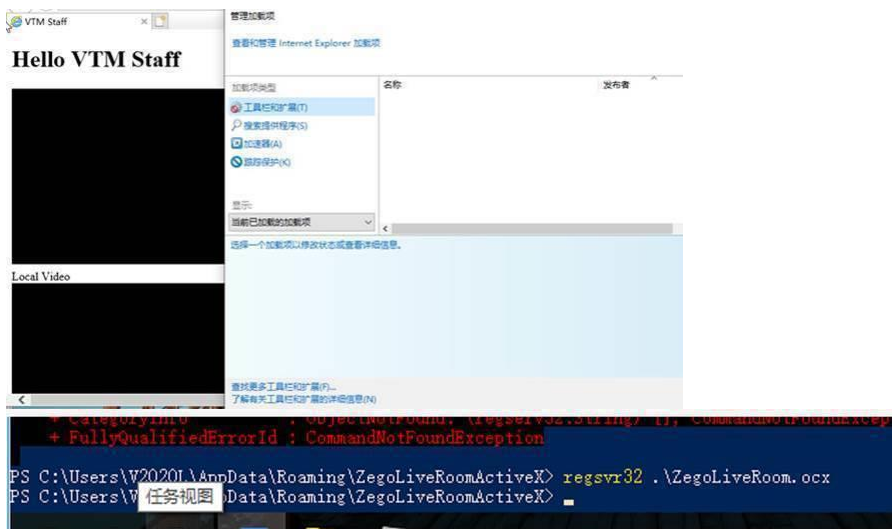
李工, 这是公司提供的外网地址

<https://test.zegonetwork.com:743/ie/>

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
收件人: "win10sup@sdicbc.com.cn" <win10sup@sdicbc.com.cn>, "zengdl@sdicbc.com.cn" <zengdl@sdicbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Li Xin <lixin@cmgos.com>, "liyue@sdicbc.com.cn" <liyue@sdicbc.com.cn>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
日期: 2020/04/26 11:49
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

曾先生, 您好:

根据您提供的附件内容, 安装 setup.exe 后, 并没有找到 index.jsp 文件。在您的源文件中的 fetch 文件夹找到 index.js, 但无法正常运行
我直接运行的是 index.html。根据提示允许运行 IE 加载项, 但并未在 IE 加载项中找到任何加载项信息, 手动加载安装目录下的 OCX 插件, 结果一样



根据直接打开 index.html 的结果来看，打开后会看到两个 IE 进程，在关闭 IE 后，一个进程立刻退出，另一个进程需要等待一段时间后退出，大概 5s 左右



任务管理器

文件(F) 选项(O) 查看(V)

进程 性能 应用历史记录 启动 用户 详细信息 服务

名称	PID	状态	用户名	CPU	内存(活动)...	UAC 虚拟化
ApplicationFrameH...	3884	正在运行	V2020L	00	0 K	已禁用
ChsIME.exe	2816	正在运行	V2020L	00	1,712 K	已禁用
CmitUpdateAgent...	1216	正在运行	SYSTEM	00	116 K	不允许
conhost.exe	4216	正在运行	V2020L	00	64 K	不允许
csrss.exe	408	正在运行	SYSTEM	00	0 K	不允许
csrss.exe	484	正在运行	SYSTEM	00	244 K	不允许
ctfmon.exe	2040	正在运行	V2020L	00	1,944 K	已禁用
dllhost.exe	3640	正在运行	V2020L	00	0 K	已禁用
dwm.exe	936	正在运行	DWM-1	00	20,812 K	已禁用
explorer.exe	1224	正在运行	V2020L	00	12,088 K	已禁用
fontdrvhost.exe	760	正在运行	UMFD-0	00	0 K	已禁用
fontdrvhost.exe	768	正在运行	UMFD-1	00	0 K	已禁用
ieexplore.exe	2836	正在运行	V2020L	00	4,700 K	已禁用
lockApp.exe	4928	已挂起	V2020L	00	0 K	已禁用
lsass.exe	644	正在运行	SYSTEM	00	1,124 K	不允许
powershell.exe	4892	正在运行	V2020L	00	272 K	不允许
Registry	88	正在运行	SYSTEM	00	332 K	不允许
RuntimeBroker.exe	3600	正在运行	V2020L	00	360 K	已禁用
RuntimeBroker.exe	3724	正在运行	V2020L	00	0 K	已禁用
RuntimeBroker.exe	5040	正在运行	V2020L	00	668 K	已禁用
RuntimeBroker.exe	1208	正在运行	V2020L	00	0 K	已禁用

详细信息(D) 结束任务(E)

综上，请帮忙确认我上述的操作是否正确，我们需要关注的问题是在关闭 IE 后，另一个 IE 进程没有立刻消失的问题么？如正常 IE 加载，有加载项显示，应该是什么内容，请帮忙截图说明，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: win10sup@sdicbc.com.cn <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2020 年 4 月 26 日 10:33

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

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

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

收件人: "zengdl@sdicbc.com.cn" <zengdl@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Li Xin <lixin@cmgos.com>, "liyue@sdicbc.com.cn" <liyue@sdicbc.com.cn>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

日期: 2020/04/24 17:21
主题: 回复: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应 CMIT:0001360

曾先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

Case No: CAS-02211-W5L7P9

定义范围: 用户反馈外公司研发的 OCX 插件在正常加载之后, 关闭 IE 浏览器在进程中依然发现有 IE 会话进程的残留, 此问题直接影响生产系统出现弹框报错, 问题现象在 win7 和 win10 上均存在。

问题定义: 协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

在刚才的沟通中, 请您帮忙与外公司研发团队确认如下几点内容:

- 1, 是否可以将编译后的 OCX 控件发送给我们, 用于问题复现
- 2, 由于我们无法访问客户的生产系统, 请告知在外网环境下 OCX 控件的加载方式及复现步骤, 以及 IE 残留会话进程的具体名称
- 3, 据刚才您的描述, 该问题属于偶发性问题, 在同一台电脑上反复操作也可能出现正常情况和问题现象。因此如我们的约定, 请帮忙内部准备两台测试电脑, 操作系统分别为 Win7 和 CMGE。以供后续进行对比测试。并告知我们这两台电脑的 IE 版本。接下来我们的讨论将围绕这两台测试电脑进行展开, 谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co., Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 24 日 16:43

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02211-W5L7P9] % |P1|ICBC|IE 加载 OCX 插件关闭后进程残留 % 初次响应
CMIT:0001360

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 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-02211-W5L7P9 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.

-

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.