

陈先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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。

案例总结：

案例描述：

发现电子病例系统再调用某个功能的时候，不能弹出浏览器窗口（尝试过新版旧版 Chrome 均无法调用）。 点击按钮多次都没有反应，相同的应用再 Win7 和 Win10 专业版上没有问题

案例进展：

根据反馈用户自行解决此问题，归档案例

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: 2024 年 7 月 15 日 9:56
收件人: '744617104@qq.com' <744617104@qq.com>
抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11729-F8R1D4] % 售前-重庆渝北妇幼医院用户 V2022-L 系统第三方软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001504

陈先生，您好

刚刚电话未能联系到您。

来信是跟踪当前案例进展，如果有疑问或进展您可以回复此邮件，我将持续跟踪处理此案例。

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: 2024 年 7 月 11 日 17:12
收件人: '744617104@qq.com' <744617104@qq.com>
抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11729-F8R1D4] % 售前-重庆渝北妇幼医院用户 V2022-L 系统第
三方软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001504

陈先生，您好

很高兴与您电话沟通，还需您进行如下日志收集。

工具下载链接：

Procmon:

[https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1148&token=SOpiUWzWQV2jRu0jOeKp8ZP7QJ
TMJBw](https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1148&token=SOpiUWzWQV2jRu0jOeKp8ZP7QJTMJBw)

CMGELogCollector :

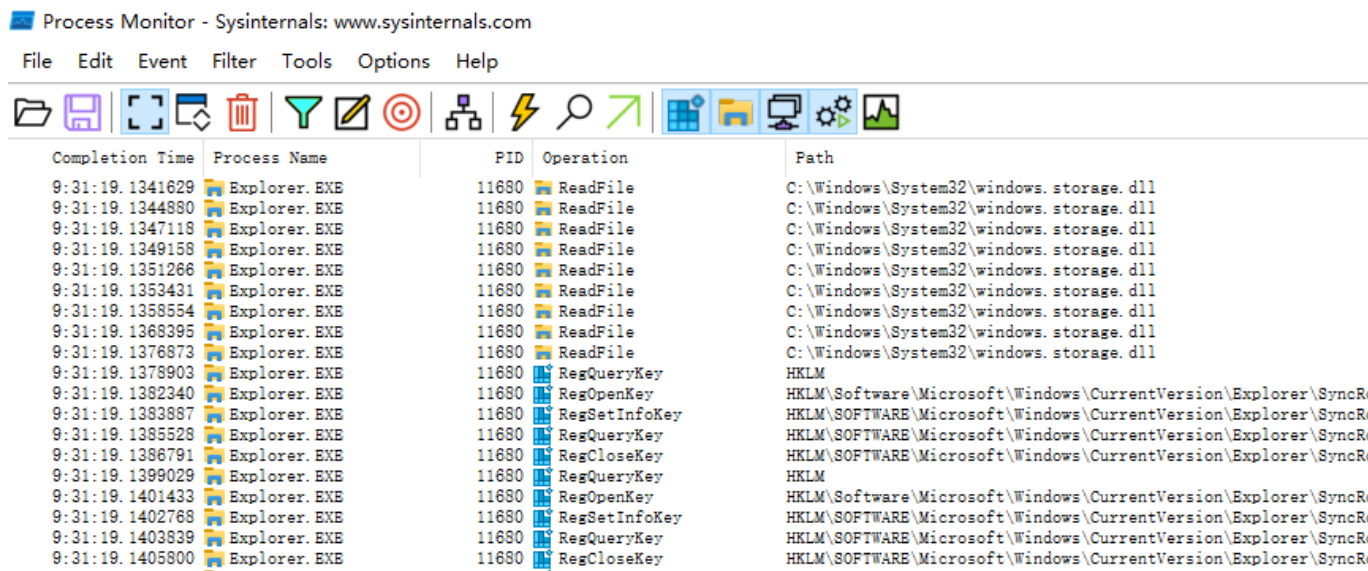
[https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAlJvWUpJHeffU
C0Gg](https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAlJvWUpJHeffUIC0Gg)

日志收集：

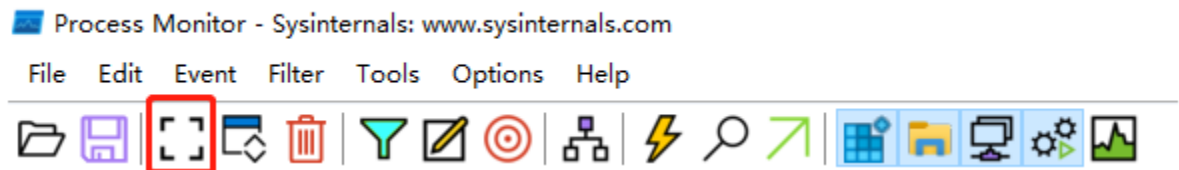
一、Procmon 日志。

- 1) 下载 ProcessMonitor 工具

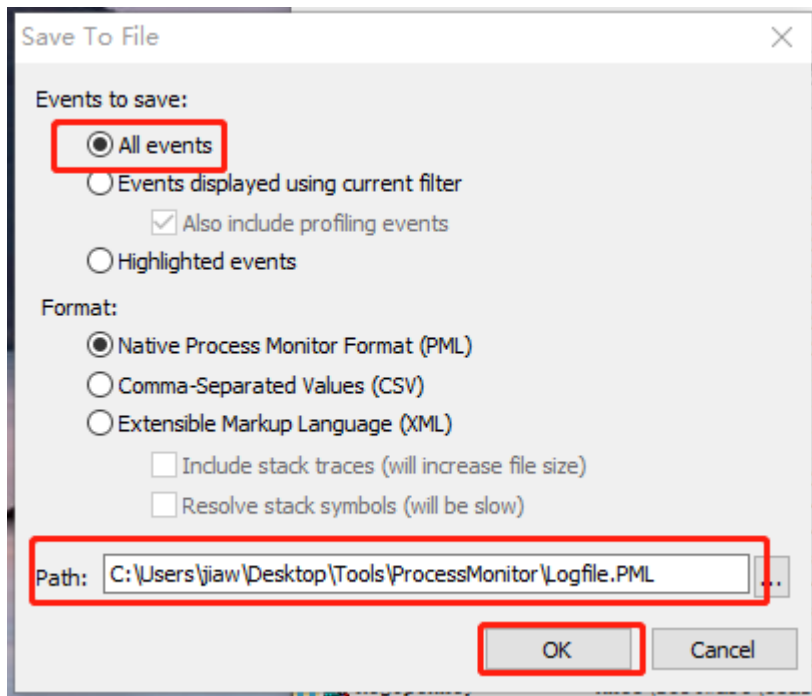
2) 在问题计算机和正常机器上，分别下载解压附件 ProcessMonitor.zip。双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，当前已经开始抓取；



3) 复现问题（进入应用点击按钮，复现问题，记录时间点）。返回 Process Monitor 窗口，单击 Capture（如下图所示），停止抓取



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。



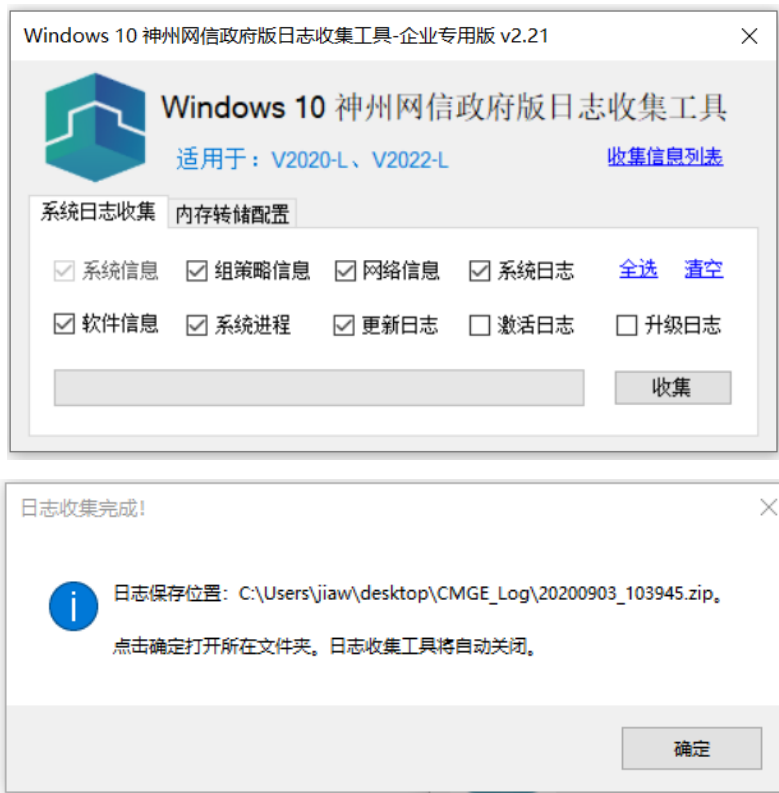
压缩并分别将问题日志和正常日志、以及问题时间点反馈。

二、工具收集

1) 在出现问题的计算机上，下载附件《CMGELogCollector.zip》文件并解压到本地磁盘。

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、更新日志，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为压缩文件。

3) 将压缩文件上传。

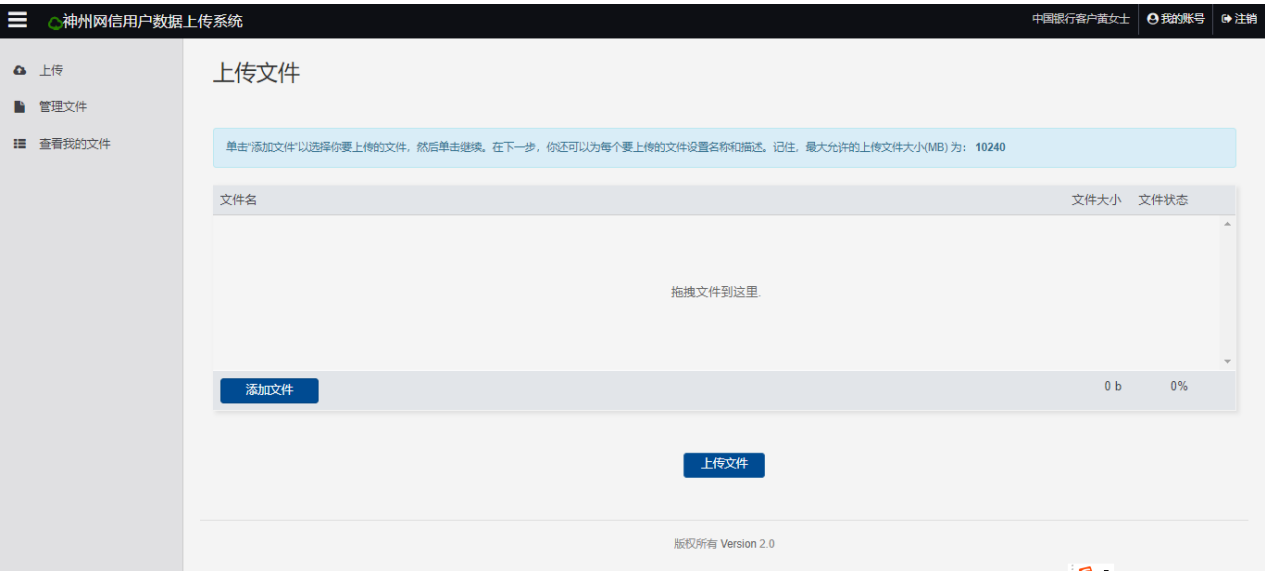
日志上传：

您可以登陆 <https://cdue.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

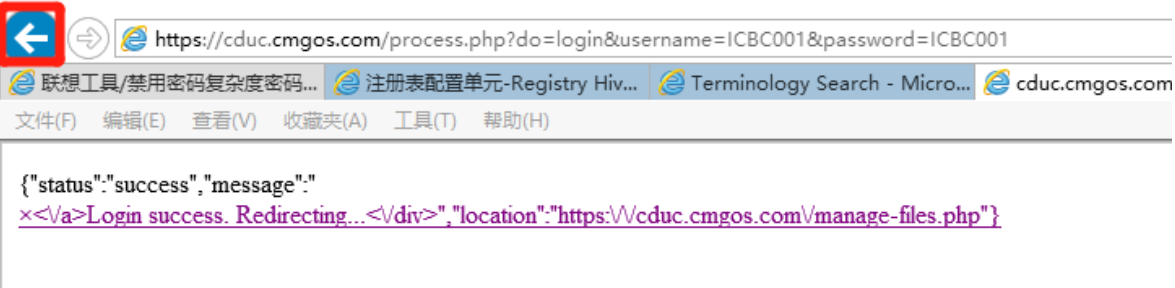
用户名：cqybfy001

密码：cqybfy001

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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: 2024 年 7 月 11 日 15:09

收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11729-F8R1D4] % 售前-重庆渝北妇幼医院用户 V2022-L 系统第三方软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001504

张彦东 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-11729-F8R1D4 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”。