

许先生，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：

反馈 Win 7 IE 11 下载内网 exe 文件点击报错无反应，Win 10 可以正常下载。

案例进展：

- 根据目前案例现象，对比正常下载的机器，实际上是由于此网页下载功能设计、开发时没有兼容 Win 7 对应 IE 11 浏览器，所以导致出客户端浏览器解析所下载的文件时出现问题。
- 建议联系网页开发人员在服务器端查看日志并进行问题排错，优化代码，兼容当前系统环境。

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 5 月 23 日 16:57
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11359-J4P4C1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 IE11 无法下载 exe 文件问题 % 初次响应 CMIT:0001735

许先生，您好

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果有其他疑问可回复此邮件。谢谢

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 5 月 14 日 9:45
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11359-J4P4C1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 IE11 无法下载 exe 文件问题 % 初次响应 CMIT:0001735

许先生，您好

很高兴与您电话沟通。

问题分析:

- 根据目前案例现象，对比正常下载的机器，实际上是由于此网页下载功能设计、开发时没有兼容 Win 7 对应 IE 11 浏览器，所以导致出客户端浏览器解析所下载的文件时出现问题。
- 建议联系网页开发人员在服务器端查看日志并进行问题排错，优化代码，兼容当前系统环境。

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 5 月 11 日 16:32

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11359-J4P4C1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 IE11 无法下载 exe 文件问题 % 初次响应 CMIT:0001735

许先生，您好

问题定义:

反馈 Win 7 IE 11 下载内网 exe 文件点击报错无反应，Win 10 可以正常下载。

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。

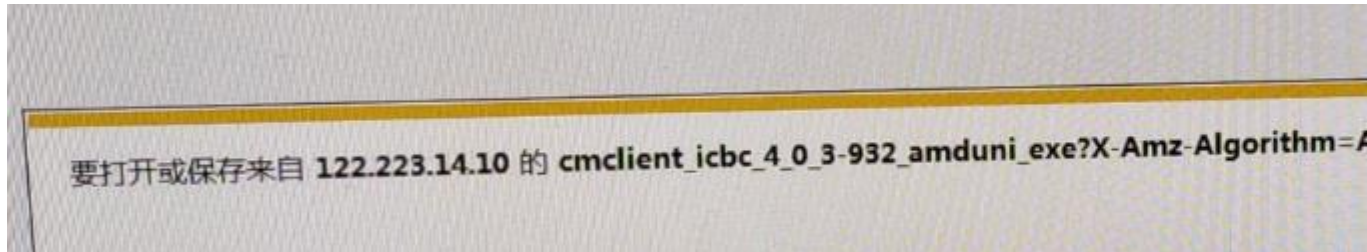
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

问题分析:

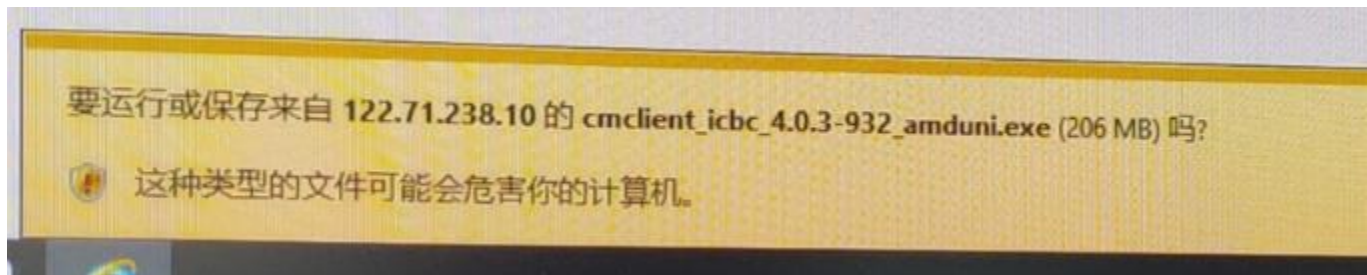
- 根据目前案例现象，对比正常下载的机器，实际上是由于此网页下载功能设计、开发时没有兼容 Win 7 对应 IE 11 浏览器，所以导致出客户端浏览器解析所下载的文件时出现问题。

- 建议联系网页开发人员优化代码，兼容当前系统环境。

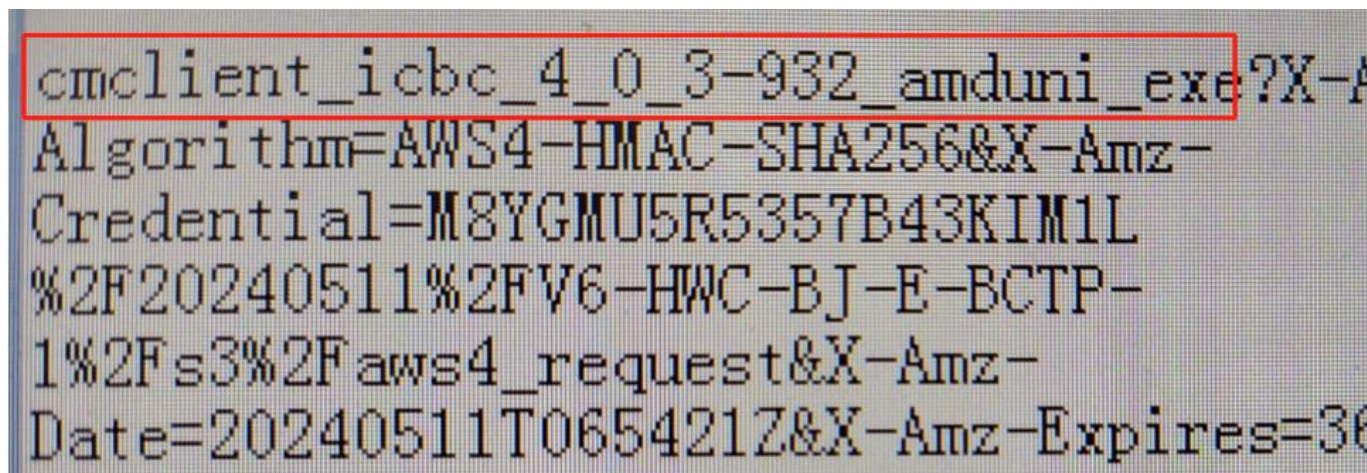
问题 Win 7 机器下载文件名：



正常 Win 10 机器下载文件名：



正常解析后，文件应该是红框内的部分：



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 5 月 11 日 14:48

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11359-J4P4C1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本 IE11 无法下载 exe 文件问题 % 初次响应 CMIT:0001735

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 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-11359-J4P4C1 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”。