

郑先生，您好！

很高兴收到您的邮件反馈，根据反馈的结果，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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

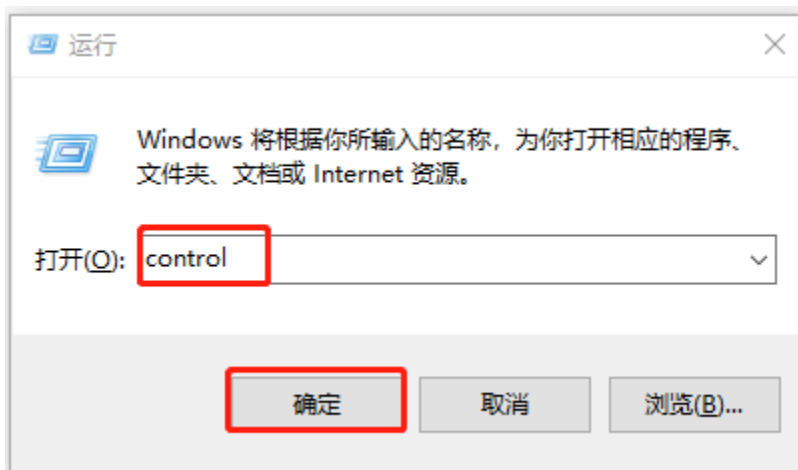
Windows 照片查看器无法显示此图片，因为计算机上的可用内存可能不足。请关闭一些目前没有使用的程序或者释放部分硬盘空间（如果硬盘几乎已满），然后重试。

经过本地实验环境测试，可以复现所出现的问题。由于可以使用“照片”应用打开此图片，判断此图片本身没有问题。怀疑问题原因是因为 Windows 图片查看器软件识别不了照片里的颜色，一直加载但无法识别造成内存不足报警。

经过调试之后具体解决方案如下。

建议操作：

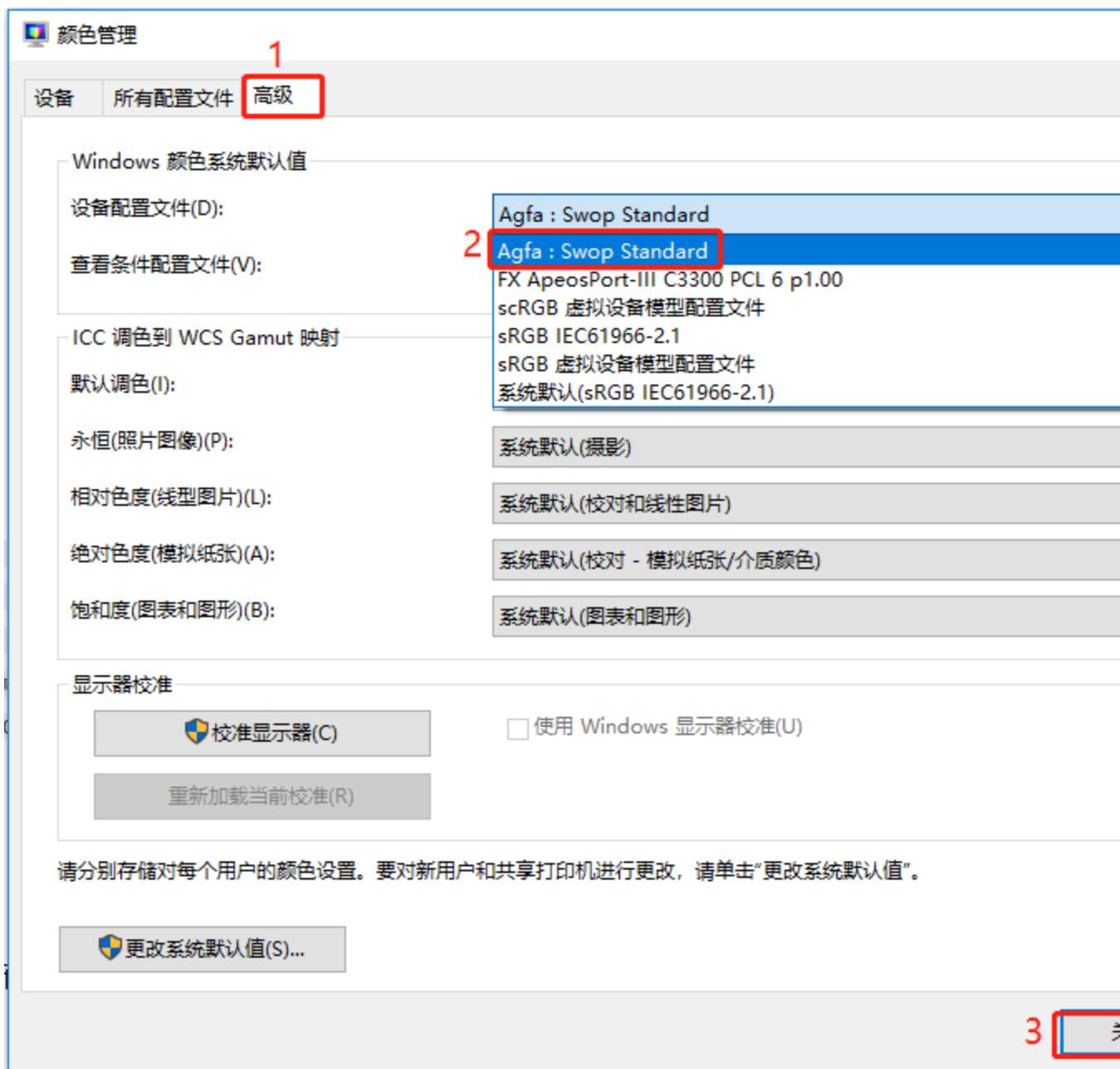
1. 同时按下 Windows + R 键，运行 control；



2. 单击查看方式 -> 小图标 -> 颜色管理；



3. 在颜色管理界面，选择“高级”选项卡 -> 选择“Agfa:Swop Standard” -> 关闭；



4) 再打开此 jpg 文件可以显示。



案例进展

用户确认问题已解决。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：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: 风之海 <89657059@qq.com>

发送时间: 2020 年 10 月 12 日 14:56

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03027-J6M8H8] % |P3|ICBC|政府版系统无法使用照片查看器 % 初次响应 CMIT:0001313

已经解决了, 谢谢

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 10 月 9 日 14:54

收件人: 风之海 <89657059@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, win10sup <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03027-J6M8H8] % |P3|ICBC|政府版系统无法使用照片查看器 % 初次响应 CMIT:0001313

郑先生, 您好!

如果您按照上封邮件的内容进行设置, 过程中遇到问题或者设置完毕有任何结果, 可以邮件回复。

根据案例的处理规则, 我将持续跟踪此案例。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: 2020 年 9 月 28 日 10:32

收件人: '风之海' <89657059@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>;

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

<wangwl@cmgos.com>; win10sup <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03027-J6M8H8] % |P3|ICBC|政府版系统无法使用照片查看器 % 初次响应 CMIT:0001313

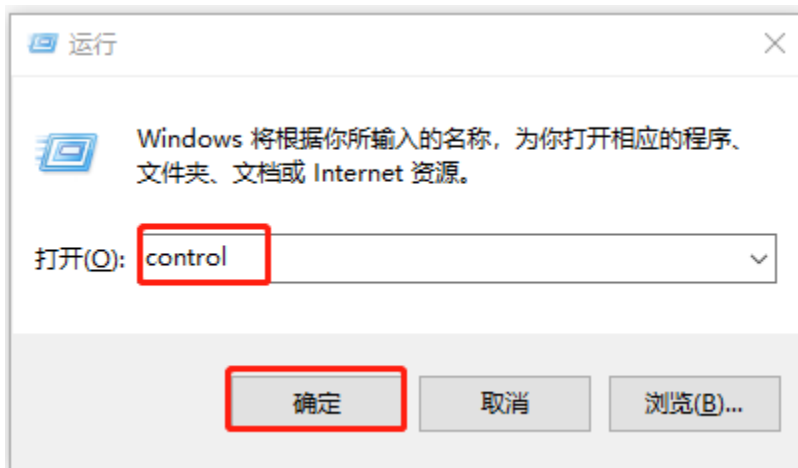
郑先生, 您好!

经过本地实验环境测试, 可以复现所出现的问题。由于可以使用“照片”应用打开此图片, 判断此图片本身没有问题。怀疑问题原因是因为 Windows 图片查看器软件识别不了照片里的颜色, 一直加载但无法识别造成内存不足报警。

经过调试之后具体解决方案如下。

建议操作:

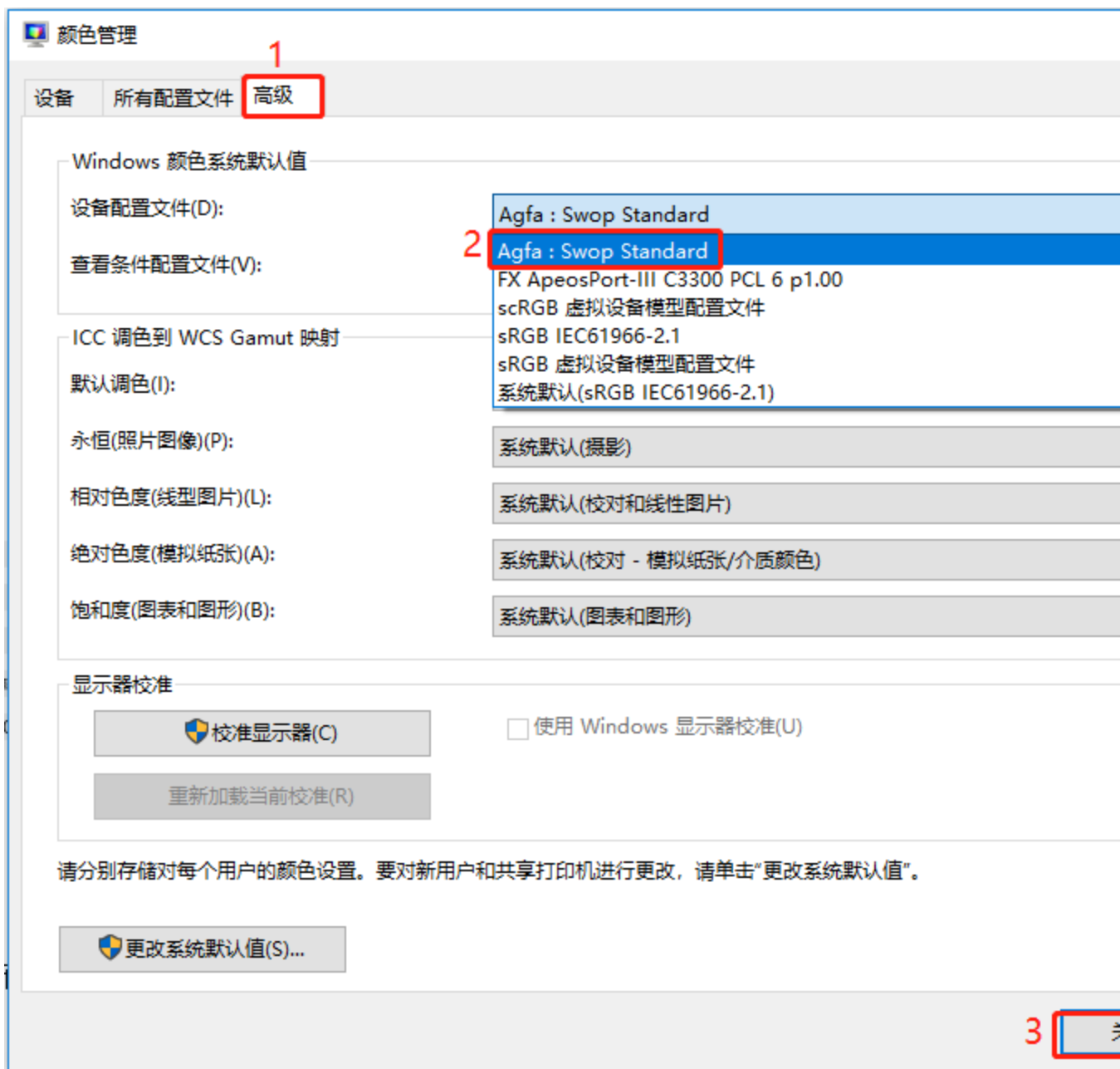
1. 同时按下 Windows + R 键, 运行 control;



2. 单击查看方式 -> 小图标 -> 颜色管理;



3. 在颜色管理界面，选择“高级”选项卡 -> 选择“Agfa:Swop Standard” -> 关闭；



4) 再打开此 jpg 文件可以显示。



贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 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: 风之海 <89657059@qq.com>
发送时间: 2020 年 9 月 28 日 10:07
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>;
Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei
<wangwl@cmgos.com>; win10sup <win10sup@sdic.icbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-03027-J6M8H8] % |P3|ICBC|政府版系统无法使用
照片查看器 % 初次响应 CMIT:0001313

你的这个图片可以打开。。我附件的打不开

发自我的 iPhone

----- 原始邮件 -----

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 27 日 10:50

收件人: 89657059@qq.com <89657059@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>, Qi Feng <qifeng@cmgos.com>, Wang Dan <wangdan@cmgos.com>, Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>, win10sup@sdic.icbc.com.cn <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-03027-J6M8H8] % |P3|ICBC|政府版系统无法使用照片查看器 % 初次响应 CMIT:0001313

郑先生, 您好!

问题定义: Windows 照片查看器无法显示此图片, 因为计算机上的可用内存可能不足。请关闭一些目前没有使用的程序或者释放部分硬盘空间 (如果硬盘几乎已满), 然后重试。

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

建议操作:

1) 反馈一张或多张您本机出现此问题的图片。我将在本地测试环境进行问题复现并尝试修复。

2) 尝试下载、使用 Windows 照片查看器查看附件图片是否可以正常显示，正常显示图片的显示如下：



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 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: 2020 年 9 月 27 日 10:29

收件人: 吴毓杰 <winl0sup@sdic.icbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03027-J6M8H8] % |P3|ICBC|政府版系统无法使用照片查看器 % 初次响应 CMIT:0001313

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 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-03027-J6M8H8 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”。