

李女士 您好：

感谢电话沟通，经您确认，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

坐席客服 IE 浏览器出现内存不能为 read 错误。

问题总结：

业务组升级搜狗五笔输入法后，暂未出现问题。

问题分析：

分析收集的日志，可以看到最近几次的 IE 浏览器出现内存不能为 read 错误都与 SogouWBTSF.ime 模块有关。

判断是搜狗五笔输入法导致的 IE 浏览器内存问题，建议升级搜狗五笔输入法或者卸载此搜狗五笔输入法更换其他的五笔输入法，测试问题是否复现。

如需要进一步分析此问题，请您下载附件 ie_wer.zip，并在故障机上解压，双击运行导入注册表信息，开启 iexplore.exe 崩溃时自动生成 WER 报告功能。

当下次出现 IE 浏览器崩溃时，会自动在 C:\PerfLogs\目录生成 IE 的 dump，请您把这些 dump 文件压缩上传到 sftp 服务器，我们会进一步分析这些 dump。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 10 月 15 日 15:33

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'litt@sdicbc.com.cn' <litt@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04829-V9T9S3] % |P3|ICBC|IE 崩溃问题 % 初次响应
CMIT:0001392

李女士 您好:

刚刚给您电话没有接通。

来信是想咨询当前案件进展状况。

业务组是否有更新**搜狗五笔输入法**或者更换其他五笔输入法, 是否还出现相同问题?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 10 月 13 日 10:12

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'litt@sdicbc.com.cn' <litt@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04829-V9T9S3] % |P3|ICBC|IE 崩溃问题 % 初次响应
CMIT:0001392

李女士 您好:

感谢电话沟通。

待业务组升级搜狗五笔输入法测试反馈后, 您可以回复此邮件告知测试情况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 10 月 11 日 11:01
收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'litt@sdicbc.com.cn' <litt@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04829-V9T9S3] % |P3|ICBC|IE 崩溃问题 % 初次响应
CMIT:0001392

李女士 您好:

感谢电话沟通。

待业务组有结果反馈后, 您可以回复此邮件告知测试情况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 10 月 8 日 10:53

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'litt@sdicbc.com.cn' <litt@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04829-V9T9S3] % |P3|ICBC|IE 崩溃问题 % 初次响应
CMIT:0001392

李女士 您好:

刚给给您电话没有接通。

来信是想咨询当前案件进展状况。更新**搜狗五笔输入法**或者更换其他五笔输入法后, IE 浏览器是否还出现同样问题?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 9 月 29 日 10:59

收件人: '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'litt@sdicbc.com.cn' <litt@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04829-V9T9S3] % |P3|ICBC|IE 崩溃问题 % 初次响应
CMIT:0001392

李女士 您好:

感谢电话沟通。

分析收集的日志，可以看到最近几次的 IE 浏览器出现内存不能为 read 错误都与 SogouWBTSF.ime 模块有关。

Application 事件数: 16,823

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/9/27 19:48:08	ESENT	916	常规
警告	2021/9/27 19:48:08	SceCli	1202	无
信息	2021/9/27 19:48:05	ESENT	916	常规
错误	2021/9/27 19:14:00	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
信息	2021/9/27 17:50:09	ESENT	916	常规

事件 1000, Application Error

常规 详细信息

错误应用程序名称: IEXPLORE.EXE, 版本: 11.0.17134.1, 时间戳: 0x6639744d
错误模块名称: SogouWBTSF.ime, 版本: 3.1.0.1751, 时间戳: 0x5a0ac08c
异常代码: 0xc0000005
错误偏移量: 0x00004c9d
错误进程 ID: 0x1e08

日志名称(M): 应用程序
来源(S): Application Error 记录时间(D): 2021/9/27 19:14:00

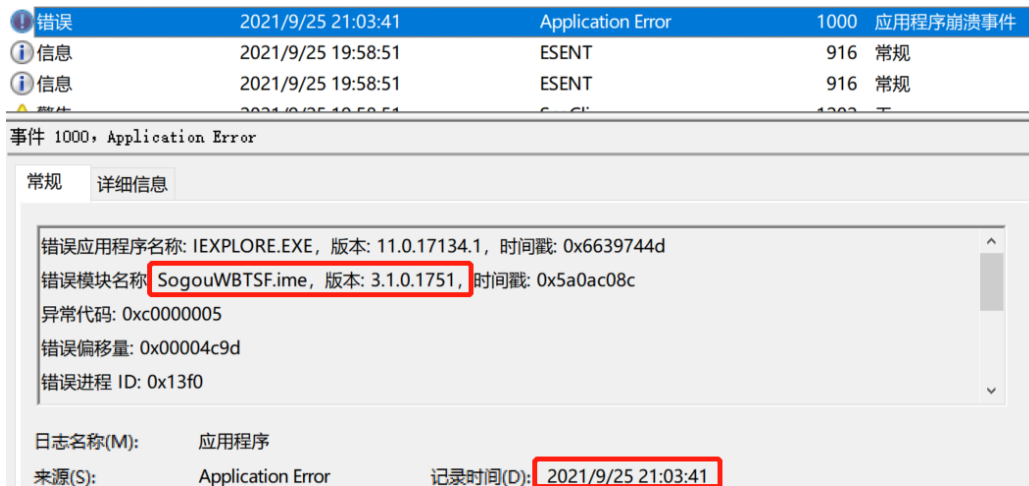
错误	2021/9/26 20:31:52	Application Error	1000	应用程序崩溃事件
信息	2021/9/26 19:19:54	VSS	8224	无
信息	2021/9/26 19:16:56	ESENT	916	常规

事件 1000, Application Error

常规 详细信息

错误应用程序名称: IEXPLORE.EXE, 版本: 11.0.17134.1, 时间戳: 0x6639744d
错误模块名称: SogouWBTSF.ime, 版本: 3.1.0.1751, 时间戳: 0x5a0ac08c
异常代码: 0xc0000005
错误偏移量: 0x00004c9d
错误进程 ID: 0x1890

日志名称(M): 应用程序
来源(S): Application Error 记录时间(D): 2021/9/26 20:31:52



查询 SogouWBTSF.ime 是搜狗五笔输入法模块, 版本 3.1.0.1751, 与安装的搜狗五笔输入法版本一致。

Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x86) - 12.0...	Microsoft Corporation	2021/5/10	17.1 MB	12.0.30501.0
NICE Perform ® Release 4.1 - Player	NICE Systems	2020/8/31	29.9 MB	41.0.0600
NICE Perform ® Release 4.1 - Player Codec Pack	Nice Systems	2020/8/31	12.6 MB	41.0.0005
Realtek High Definition Audio Driver	Realtek Semiconductor Corp.	2020/3/24	37.5 MB	6.0.1.8522
WPS Office 2012 专业增强版 (9.1.0.5024)	Kingsoft Corp.	2020/8/31		9.1.0.5024
WPS 云文档	Kingsoft Corp.	2020/8/31		2.5.7.1431
搜狗拼音输入法9.0b正式版	Sogou.com	2020/8/31		9.0.0.2388
搜狗五笔输入法 3.1正式版	Sogou.com	2020/8/31		3.1.0.1751
文档安全防护系统	Beijing VRV Software Co.,Ltd	2021/9/21		8.2.2106.2211
亚信安全防护网络版客户端	AsiaInfo Security Inc.	2021/9/3		12.0.2533
英特尔(R) 显卡驱动程序	Intel Corporation	2020/5/21	74.2 MB	25.20.100.6519
中国工商银行新客户端管理系统	ICBC	2021/5/10		66622

判断是搜狗五笔输入法导致的 IE 浏览器内存问题, 建议升级搜狗五笔输入法或者卸载此搜狗五笔输入法更换其他的五笔输入法, 测试问题是否复现。

如需要进一步分析此问题, 请您下载附件 ie_wer.zip, 并在故障机上解压, 双击运行导入注册表信息, 开启 iexplore.exe 崩溃时自动生成 WER 报告功能。

当下次出现 IE 浏览器崩溃时, 会自动在 C:\PerfLogs\ 目录生成 IE 的 dump, 请您把这些 dump 文件压缩上传到 sftp 服务器, 我们会进一步分析这些 dump。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 9 月 27 日 17:41

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'litt@sdicbc.com.cn' <litt@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04829-V9T9S3] % |P3||ICBC|IE 崩溃问题 % 初次响应
CMIT:0001392

李女士 您好:

根据刚才的电话沟通, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

坐席客服 IE 浏览器出现内存不能为 read 错误。

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。

请您下载附件中的 CMGELogCollector.zip 日志收集工具, 在故障机上解压运行, 全部勾选后, 点击“收集”, 等待运行结束后, 会在桌面生成日志压缩包。



请您按照以下操作，通过 CDUC 系统上传日志，或者请 @吴毓杰 帮忙代为上传到 sftp 服务器。

日志上传：

您登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：icbc029

密码：icbc029



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 9 月 27 日 16:00
收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-04829-V9T9S3] % |P3|ICBC|E 崩溃问题 % 初次响应 CMIT:0001392

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 危亮 。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-04829-V9T9S3 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”。