

习先生 您好,

鉴于您的反馈, 此问题已经在安装系统更新后不再复现所以此案例将暂时关闭归档。  
如果短期内此问题再次复现请及时联系我们重新开启此案例。  
再次感谢您对我们服务的支持。

顺祝商祺!

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

发送时间: Monday, September 14, 2020 10:03 AM

收件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-02937-F8G8C0] %中诚电网帮内蒙古电力反馈在 IE 浏览器下访问  
内蒙古电力集团网站无法下载问题% 初次响应 CMIT:0001041

ChengXiao,

代理商牛剑波来电话告知此问题他们已自行解决了, 告知此 case 可关闭

Best Regards!

王文磊



神州网信技术有限公司

[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

Email: [wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)

Mobile: + 86 186 1036 8080

---

发件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 9 月 10 日 14:35

收件人: [570840450@qq.com](mailto:570840450@qq.com)

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-02937-F8G8C0] %中诚电网帮内蒙古电力反馈在 IE 浏览器下访问  
内蒙古电力集团网站无法下载问题% 初次响应 CMIT:0001041

习先生 您好,

根据之前的讨论,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:** 内蒙古电力集团网站业务系统某模块内下载按钮点击后无法开始下载。

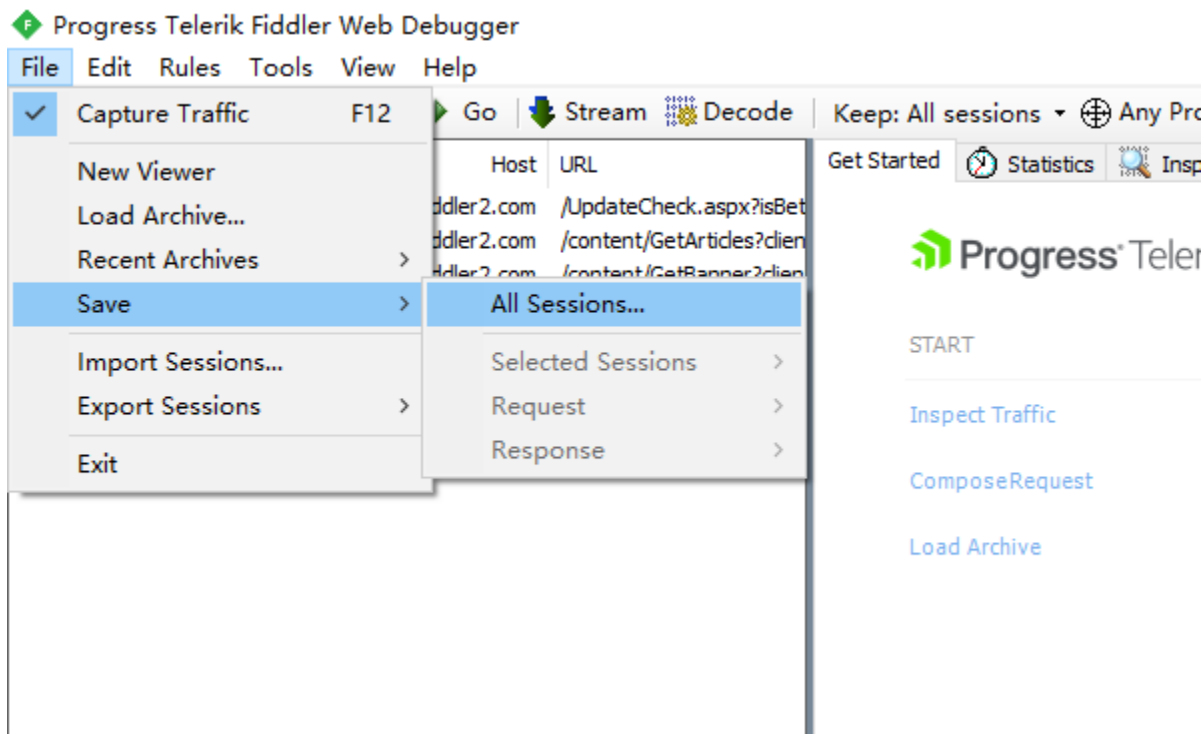
**问题范围:** 就本案定义的问题给予最大的技术支持,如果能及时解决本案抑或涉及到三方,或者是 by-design 的行为,我们将考虑关闭本案。如果存在多个问题,则我们考虑拆分 case 进行分析。

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。

如之前电话中沟通,请您协助在问题设备以及案例描述中所述 WIN10 设备上各自收集 fiddler 流量包然后上传至日志上传空间。请您标明流量包收集来源以便区分。

**操作步骤:**

1. 下载 Fiddler 日志分析工具,下载地址: <https://telerik-fiddler.s3.amazonaws.com/fiddler/FiddlerSetup.exe>
2. 待工具下载安装完毕后运行 fiddler 开始收集日志。
3. 在设备上打开 IE 浏览器进行问题模块下载操作。
4. 保存日志文件并上传至日志上传系统。



日志上传系统登陆地址: <https://cdmc.cmgos.com/>

用户名: zcdwx

密码: zcdwx

如果您在登陆日志上传系统时遇到如下错误时请不要关闭浏览器并点击后退按钮即可。

{"status":"error","message":  
[×<\a>\u63d0\u4f9b\u7684\u51ed\u636e\u4e0d\u6b63\u786e\u3002<\div>"}](#)

=====

## 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。

此致，  
敬礼！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: CRM 管理员 <[crmadmin@cmgos.com](mailto:crmadmin@cmgos.com)>

发送时间: Thursday, September 10, 2020 1:27 PM

收件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: [案例号:CAS-02937-F8G8C0] %中诚电网帮内蒙古电力反馈在 IE 浏览器下访问内蒙古电力集团网站无法下载问题% 案例重新分配 CMIT:0001041

Hi 柏成潇

一个案例已被重新分配给您, 请及时处理。

案例号码: [CAS-02937-F8G8C0](#)

案例等级: 免费

案例描述: 经销商中诚电网来电反馈内蒙古电力用户在 IE 浏览器下访问内蒙古电力集团网站无法下载问题。

跟用户表示此问题应该是网站兼容性问题, 建议联系网站运维人员处理。用户表示已经联系过网站维护人员, 维护人员表示使用 win10 专业版、win8、win7 系统使用 IE 浏览器访问该网页都没有出现此问题, 仅在 CMGE 系统上会出现该问题, 用户已尝试重置 IE 浏览器和更换谷歌浏览器均有问题。

用户表示单位有 200 多台电脑均出现此问题, 需要我们提供支持。希望能下午两点能联系他一下。

最终用户单位名称: 内蒙古电力(集团)有限责任公司

联系人: 习先生(中诚电网)

电话: 15184786679

邮箱: [570840450@qq.com](mailto:570840450@qq.com)

序列号: AA02200016975

创建人: 周明远

创建时间: 2020/9/10 12:03