

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

windows 7 专业版安装 KB4530692、KB4534314 补丁后，桌面背景变为黑色无法修改，卸载安装的补丁后恢复正常，涉及 10 台左右的电脑，需要协助分析。

问题总结：

查找相关资料，桌面背景变为黑色的问题是补丁 KB4534314 导致的，可以安装 KB4539602 解决这个问题。

此更新中的已知问题

症状	解决方法
安装此更新后，桌面墙纸在设置为“拉伸”时可能会显示为黑色。	如果使用仅安全更新，则此问题在 KB4539602 中得到解决。如果使用月度汇总，请参阅 KB4539601 。这些更新适用于运行 Windows 7 SP1 和 Windows Server 2008 R2 SP1 的所有客户。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 4 月 26 日 16:46

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-11280-X3W1V1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 KB5035849 补丁桌面背景丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001557

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 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:

windows 7 专业版安装 KB4530692、KB4534314 补丁后, 桌面背景变为黑色无法修改, 卸载安装的补丁后恢复正常, 涉及 10 台左右的电脑, 需要协助分析。

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。

- 1) 请您从以下链接或者登录 CDUC, 下载 getlog.zip 脚本。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1364&token=zwZXSvT0dyaTyg0l37eepM9BNv1bsMGR>

- 2) 在问题设备上, 解压 zip 脚本, 并以**管理员权限运行 getlog.bat** 脚本。

3) bat 脚本会在当前目录生成对应的系统补丁信息 **sysinfo.txt** 和组策略配置信息 **gp.html**，将这两个文件通过 CDUC 上传，提供给我们进一步分析问题，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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 4 月 26 日 11:52
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11280-X3W1V1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 KB5035849 补丁桌面背景丢失问题 % 初次响应 CMIT:0001557

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 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-11280-X3W1V1 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”。