

许总，您好：

是这样的，在 109 大版本中已经修复了该问题，目前高于 109 版本的 edge 浏览器也已经包含这个修复。可以让用户尝试安装。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: 许娇阳 <xujiy2@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2024 年 2 月 22 日 14:17

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: 黄煜 <huangy6@sdicbc.com.cn>; hy1198809722@163.com; ICBC 案例通知
<win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-10768-Y9W2R1] % |P2|ICBC|工
行用户反馈 V2020-L 版本系统 edge 浏览器无法识别打印机 % 初次响应 CMIT:0001488

该问题在之后的 109.0.1518.61 中修复。您可以仍然使用 edge 的 109 版本，以下是
109.0.1518.140 版本的下载地址——[这个没有看明白。问题是在哪个版本中修复的？](#)

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2024-02-22 11:40:09

收件人: "黄煜" <黄煜.软件开发中心杭州技术部@工商银行.icbc>

抄送: "hy1198809722@163.com" <hy1198809722@163.com>, "win10 技术支持"
<[win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)

[行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-10768-Y9W2R1] %
|P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统 edge 浏览器无法识别打印机 % 初次
响应 CMIT:0001488

黄先生，您好：

如刚才电话沟通，由于您近期不方便进行测试，经您的同意，此 case 将暂做归档，以下
为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-10768-Y9W2R1

问题描述:

=====

用户反馈 V2020-L 版本系统用 edge 浏览器无法识别打印机，需要协助分析处理。

问题分析:

=====

经内部资料查询，用户提供的 edge 109 版本确实存在打印机方面的问题，该问题在之后的 109.0.1518.61 中修复。您可以仍然使用 edge 的 109 版本，以下是 109.0.1518.140 版本的下载地址：

https://catalog.s.download.windowsupdate.com/c/msdownload/update/software/updt/2023/09/microsoftedgeenterprisex64_1f83a194c1919bb272a7ab8b3c0ad7d8d401ae86.cab

案例总结:

=====

经用户确认，用户暂不方便配合测试，待用户方便时再进行反馈。经用户同意，该 case 将做归档处理，如后续问题出现，可随时联系我们，谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 2 月 8 日 10:55

收件人: '黄煜' <huangy6@sdicbc.com.cn>

抄送: 'hy1198809722@163.com' <hy1198809722@163.com>; ICBC 案例通知
<win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-10768-Y9W2R1] % |P2|ICBC|工
行用户反馈 V2020-L 版本系统 edge 浏览器无法识别打印机 % 初次响应 CMIT:0001488

黄先生，您好：

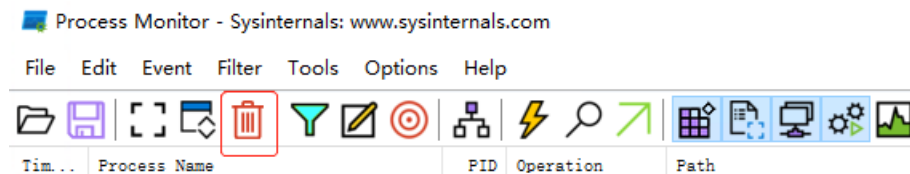
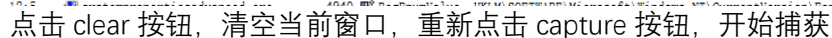
如刚才电话沟通，从您的反馈中得知在更早版本的 edge 浏览器上，在未安装补丁的情况下无此问题。

- 由于 109 版本的 edge 浏览器超出支持范围，为排除浏览器的自身问题，请尝试在出现问题机器上下载 Edge Canary 查看是否能识别 Printer，下载链接如下：

- 请帮忙收集使用同一型号作为默认打印机，可以成功打印和打印失败的两台客户端的如下日志，供对比分析：

Procmon 日志:

- 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获



3. 再次点击 capture 按钮，复现使用 edge 浏览器正常打印成功的场景以及复现问题步骤（即使用 edge 浏览器，点击打印后出现转圈等待的界面，保持 10s 左右）后点击停止捕获
4. 点击 File menu, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK，并将此文件上传至 CDUC 进行分析

CMGELogCollector 日志：

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传到 CDUC。



收集完毕后将在当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并指定为压缩文件

日志上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

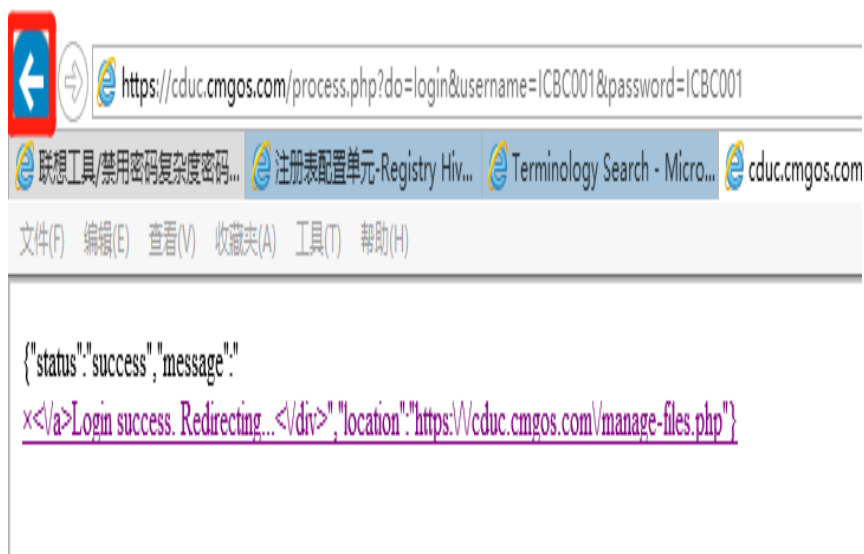
用户名：icbchuangy

密码：icbchuangy

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmqos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 1 月 26 日 16:31

收件人: '黄煜' <huangy6@sdicbc.com.cn>

抄送: hy1198809722@163.com; ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>;

ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-10768-Y9W2R1] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统 edge 浏览器无法识别打印机 % 初次响应 CMIT:0001488

黄先生, 您好:

收到, 感谢您的回复。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: 黄煜 <huangy6@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2024 年 1 月 26 日 16:28

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: hy1198809722@163.com; ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>;

ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-10768-Y9W2R1] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统 edge 浏览器无法识别打印机 % 初次响应 CMIT:0001488

问题电脑 edge 版本截图如下。

Edge | edge://settings/help

全部使用小贴... Projects · Dashboar... http--122.248.14.6-... http--oa.sdc.icbc-ht... 主页 - 中心文档库

设置

搜索设置

个人资料

隐私、搜索和服务

外观

侧栏

开始、主页和新建标签页

共享、复制和粘贴


Cookie 和网站权限

默认浏览器


下载

家庭安全

关于

 Microsoft Edge

版本 109.0.1518.49 (正式版本) (64 位)

 检查更新时出错: 无法连接到 Internet。如果使用防
码 7: [0x80072EE7](#) -- system level)。
[了解更多信息](#)

通过按流量计费的网络下载更新

通过按流量计费的网络(例如手机网络)自动下载更新, 并在浏览器重

此浏览器基于 [Chromium](#) 开源项目及其他 [开源软件](#)。

Microsoft Edge

© 2024 Microsoft Corporation。保留所有权利。

[使用条款](#) - [隐私声明](#) - [Microsoft 服务协议](#)

右键该页面-打印, 截图如下。



(1) 应急远程支持 - 中心运维社区 x



找熊文杰前先读 - 应用设计指引 - x



工银e企邮管理后台



Edge

edge://settings/help



在自带的图片打印，问题截图如下，左上角切换打印机会闪退。

添加到新作品

S1-杭州-No5-开发一部-4号楼2楼 (FX DocuPrint P355 d PCL 6) .png - 打印

打印机

 FX DocuPrint CP105 b

☒ 让应用更改我的打印首选项

份数

1

—

+

纸盒

自动选择

纸张大小

A4
21.00cm x 29.70cm

照片尺寸

整页

页边距

正常

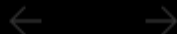
适合

填充页面

打印范围

打印

取消



-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2024-01-24 15:43:25

收件人: "黄煜" <黄煜.软件开发中心杭州技术部@工商银

行.icbc>, "hy1198809722@163.com" <hy1198809722@163.com>

抄送: "win10 技术支持" <win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银

行.icbc>, "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-10768-Y9W2R1] % |P2|ICBC|工行用户反
馈 V2020-L 版本系统 edge 浏览器无法识别打印机 % 初次响应 CMIT:0001488

黄先生, 您好:

如昨天电话沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈 V2020-L 版本系统使用 edge 浏览器右键点击打印无法显示打印预览, 使用 IE 或 chrome 无此问题, 需要协助分析处理。

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。

下一步动作:

1. 请您帮忙找到一台累积更新只安装到 23 年 4 月 (版本为: 17763.4252) 或 5 月 (版本为: 17763.4377) 之前的电脑, 查看问题是否可以复现

2. 请查询目前未发现此问题的电脑，系统版本是多少？具体版本号可查询以下网址：
<https://support.cmgos.com/v2020updatesummary>

17763.4851	2023/9/13	KB5030214	
.NET Framework 3.5, 4.7.2 和 4.8 累积更新	2023/9/13	KB5030178	
17763.4737	2023/8/9	KB5029247	
.NET Framework 3.5, 4.7.2 和 4.8 累积更新	2023/8/9	KB5029647	
17763.4645	2023/7/12	KB5028168	
.NET Framework 3.5, 4.7.2 和 4.8 累积更新	2023/7/12	KB5028936	
17763.4499	2023/6/14	KB5027222	
.NET Framework 3.5, 4.7.2 和 4.8 累积更新	2023/6/14	KB5027536	
17763.4377	2023/5/10	KB5026362	
CMGE更新	2023/4/16	CKB2023041401	
17763.4252	2023/4/13	KB5025229	
用于离线安装CMGE累积更新	2023/4/4	CKB2023032901	
17763.4131	2023/3/15	KB5023702	
一般更新	2023/3/15	KB5019181	
17763.4010	2023/2/15	KB5022840	
.NET Framework 3.5, 4.7.2 和 4.8 累积更新	2023/2/15	KB5022782	
17763.3887	2023/1/11	KB5022286	
17763.3770	2023/12/14	KB5031337	

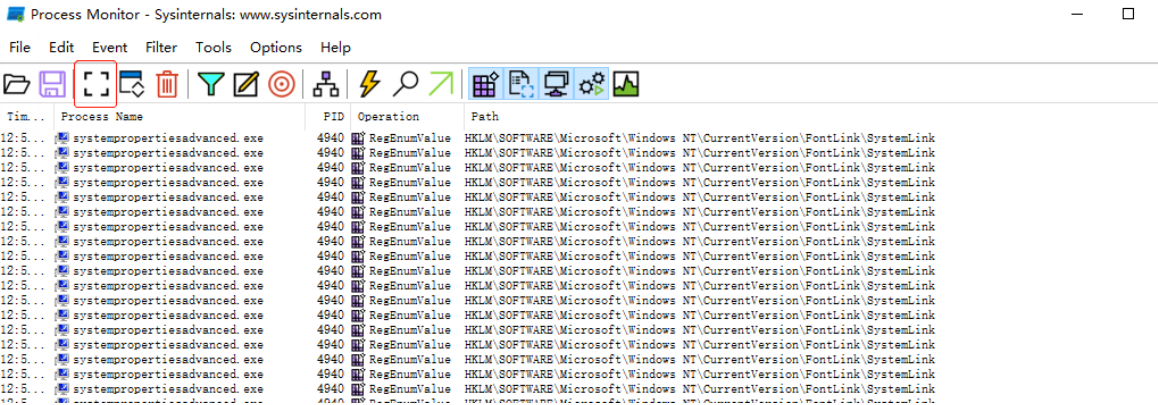
3. 请帮忙收集使用同一型号作为默认打印机，可以成功打印和打印失败的两台客户端的如下日志，供对比分析：

收集方法如下：

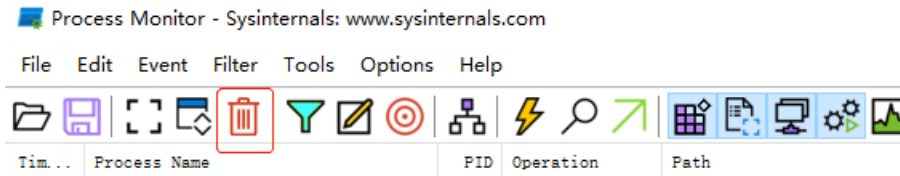
Procmon 日志：

1. 下载附件工具并保存至本地
2. 解压完成后，双击执行 procmon64.exe

显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获



点击 clear 按钮，清空当前窗口，重新点击 capture 按钮，开始捕获



3. 再次点击 capture 按钮，复现使用 edge 浏览器正常打印成功的场景以及复现问题步骤（即使用 edge 浏览器，点击打印后出现转圈等待的界面，保持 10s 左右）后点击停止捕获
4. 点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK，并将此文件上传至 CDUC 进行分析

CMGELogCollector 日志：

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传到 CDUC。



收集完毕后将当前用户桌面生成 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并指定为压缩文件

日志上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名：icbchuangy

密码：icbchuangy

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 1 月 23 日 11:18

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

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10768-Y9W2R1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统 edge
浏览器无法识别打印机 % 初次响应 CMIT:0001488

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 李琦 。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-10768-Y9W2R1 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”。

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of

the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.