

刘先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 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, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

**案例总结:**

**问题定义:**

用户反馈在 HP Pro mini 400 G9 主机预装神州网信系统 V2022-L 版本, 使用串口针式打印机长城 PR2 plus 打印一个内部网页的信息, 只能打印显示一半的内容, 需要协助分析。

**问题总结:**

通常这类串口打印问题与自带的 usb 转串口设备的兼容性有关。用户使用第三方的 usb 转串口设备测试打印正常, 并确认能正常使用串口打印的同一型号的计算机使用的具体串口设备型号不同, 已经联系 HP 方面协调更换其他型号的 usb 转串口设备验证打印。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 3 月 24 日 13:34

收件人: 'liuchaoran@163.com' <[liuchaoran@163.com](mailto:liuchaoran@163.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; 'Wang Li-Ming'

<[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-08535-D7M4C1 ] % |普通事件|HP|针式打印机打印网页内容只能打印一半问题 % 初次响应 CMIT:0001106

刘先生 您好:

感谢您的电话接听。

您反馈更新 USB 转串口设备的最新驱动, 测试还是有打印问题。

请您确认其他计算机上能够串口打印的 USB 转串口设备型号与故障机上的型号是否一致。

通常这类串口打印问题与自带的 usb 转串口设备的兼容性有关, 且您使用第三方的 usb 转串口设备测试打印正常, 请您联系 HP 方面是否可以更换其他型号的 usb 转串口设备验证打印情况。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

**发件人:** Wei Liang

**发送时间:** 2023 年 3 月 22 日 10:33

**收件人:** 'liuchaoran@163.com' <[liuchaoran@163.com](mailto:liuchaoran@163.com)>

**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; Wang Li-Ming <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-08535-D7M4C1 ] % |普通事件|HP|针式打印机打印网页内容只能打印一半问题 % 初次响应 CMIT:0001106

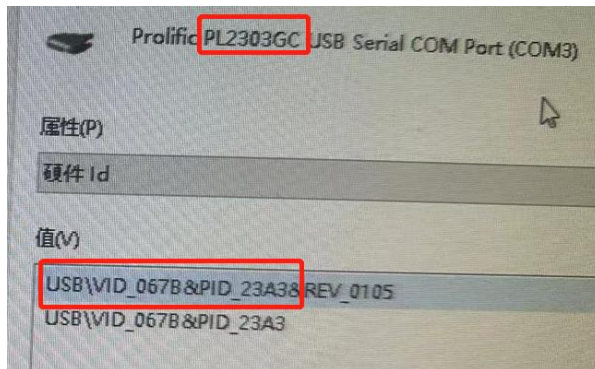
刘先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您的测试，使用第三方的 usb 转串口设备测试打印正常。这个打印问题应该与 HP 自带的 usb 转串口设备的兼容性有关，可以测试更新对应的 usb 转串口设备的驱动后再测试打印情况。

HP 提供的最新的 usb 转串口设备的驱动版本为 5.0.19.2，经过测试还是打印失败。

根据 usb 转串口设备的硬件 ID 查询到对应的厂商官网，其提供的对应的驱动版本为 5.1.4.0，请您下载这个版本的驱动安装后测试是否可以正常打印。



PL2303GC 设备驱动下载地址：

[https://www.prolific.com.tw/UserFiles/files/PL23XX\\_Prolific\\_DriverInstaller\\_v408.zip](https://www.prolific.com.tw/UserFiles/files/PL23XX_Prolific_DriverInstaller_v408.zip)

PL2303GC 设备官网的产品说明和驱动下载页面：

<https://www.prolific.com.tw/TW/ShowProduct.aspx?pcid=79&showlevel=0052-0076-0079>

PL2305	Printer	IEEE1284			
--------	---------	----------	--	--	--

#### PL2303G 系列軟體下載

- Windows: PL2303G Windows Driver Download
- Mac OS : PL2303G Mac OS X Driver Download
- Android : PL2303G Android Driver SDK Solution
- Windows: PL23x3 HID Windows SDK (include sample code & doc)

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: [liuchaoran@163.com](mailto:liuchaoran@163.com) <[liuchaoran@163.com](mailto:liuchaoran@163.com)>

发送时间: 2023 年 3 月 22 日 9:46

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-08535-D7M4C1 ] % |普通事件|HP|针式打印机打印网页内容只能打印一半问题 % 初次响应 CMIT:0001106

已安装过惠普提供的各个版本的串口驱动, 并已在官网更新 usb 驱动, 仍有此故障

---

[liuchaoran@163.com](mailto:liuchaoran@163.com)

---

发件人: [Wei Liang](mailto:Wei Liang)

发送时间: 2023-03-21 17:33

收件人: [liuchaoran@163.com](mailto:liuchaoran@163.com)

抄送: [Wang Li-Ming](#); [PR Case Notification](#)

主题: 回复: [案例号: CAS-08535-D7M4C1 ] % |普通事件|HP|针式打印机打印网页内容只能打印一半问题 % 初次响应 CMIT:0001106

刘先生 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:**

用户反馈在 HP Pro mini 400 G9 主机预装神州网信系统 V2022-L 版本, 使用串口针式打印机长城 PR2 plus 打印一个内部网页的信息, 只能打印显示一半的内容, 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。

通过查询 HP Pro mini 400 G9 机型信息，发现其串口是通过 **USB 转串口**的设备实现的。



请您在设备管理器中查看是否有一个类似 **Prolific USB-to-Serial Comm port** 的设备，请您确认并提供此设备的驱动版本以及对应的硬件 ID，如下图类似的信息：



请尝试更新 USB 转串口驱动后再测试是否可以正常打印网页内容。

如果还是无法正常打印，我们再沟通进一步排查这个问题。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
**CMIT**

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 3 月 21 日 16:40

收件人: Wang Li-Ming <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-08535-D7M4C1 ] % |普通事件|HP|针式打印机打印网页内容  
只能打印一半问题 % 初次响应 CMIT:0001106

Wang Li-Ming 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-08535-D7M4C1 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”。