

王先生 & 毕先生，您好：

如昨天电话沟通，当前此问题判断为 23 年 7B 累积更新导致的功能性 bug 导致，经您的确认，您已知悉此情况，该问题将做归档处理，以下为案例总结：

Case No: CAS-10743-K7X7R0

问题描述：

=====

反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5030214 补丁后打印异常，报错代码为：0x80004005。需要协助分析处理

问题分析：

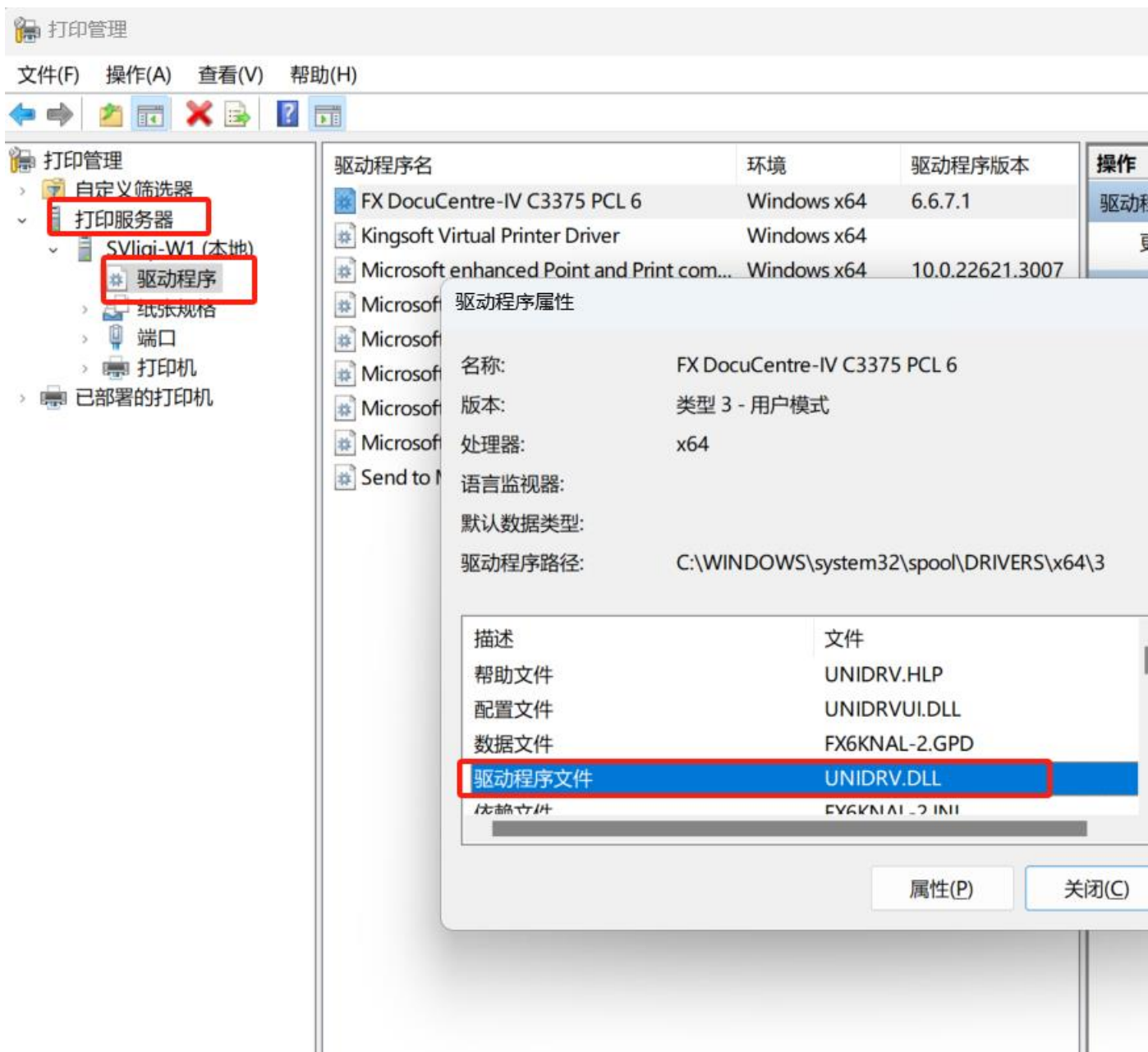
=====

经日志分析与代码查询，发现自 23 年 7B 的累积更新安装之后，当使用 unidrv 关联打印驱动做图片预览时，处理逻辑进行了优化，这一优化导致 BindPrinter 绘图预览时检测到 CreateDC 失败进而导致异常，这是发生当前问题的根本原因，安装后续补丁也会优化该处理逻辑。该问题属于累积更新补丁带来的功能性 bug，受影响范围包括：基于 1809 版本的 V2020-L 和基于 21H2 版本的 V2022-L。

针对此问题，目前可供您参考的处理方法有两种：

- 1, 不使用照片应用进行图片打印。
- 2, 联系打印机厂商更新打印机驱动或更换打印机，不使用 unidrv.dll 作为打印驱动程序文件的打印机进行照片应用内的打印。作为参考，您可以使用如下方法确认当前打印机所使用的驱动程序文件。

具体方法为：按 Win+R，在输入框中输入“printmanagement.msc”，点击“打印服务器”-“本地”-“驱动程序”，右键选择右侧列表中打印机的“属性”，查看驱动程序文件，是否为 UNIDRV.DLL



案例总结:

经用户确认，用户已知悉上述情况。经用户同意，该 case 将做归档处理，如有其他问题，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 1 月 22 日 17:53

收件人: 'cwlzh_dlp@bj.icbc.com.cn' <cwlzh_dlp@bj.icbc.com.cn>; 'bizhg@bj.icbc.com.cn' <bizhg@bj.icbc.com.cn>

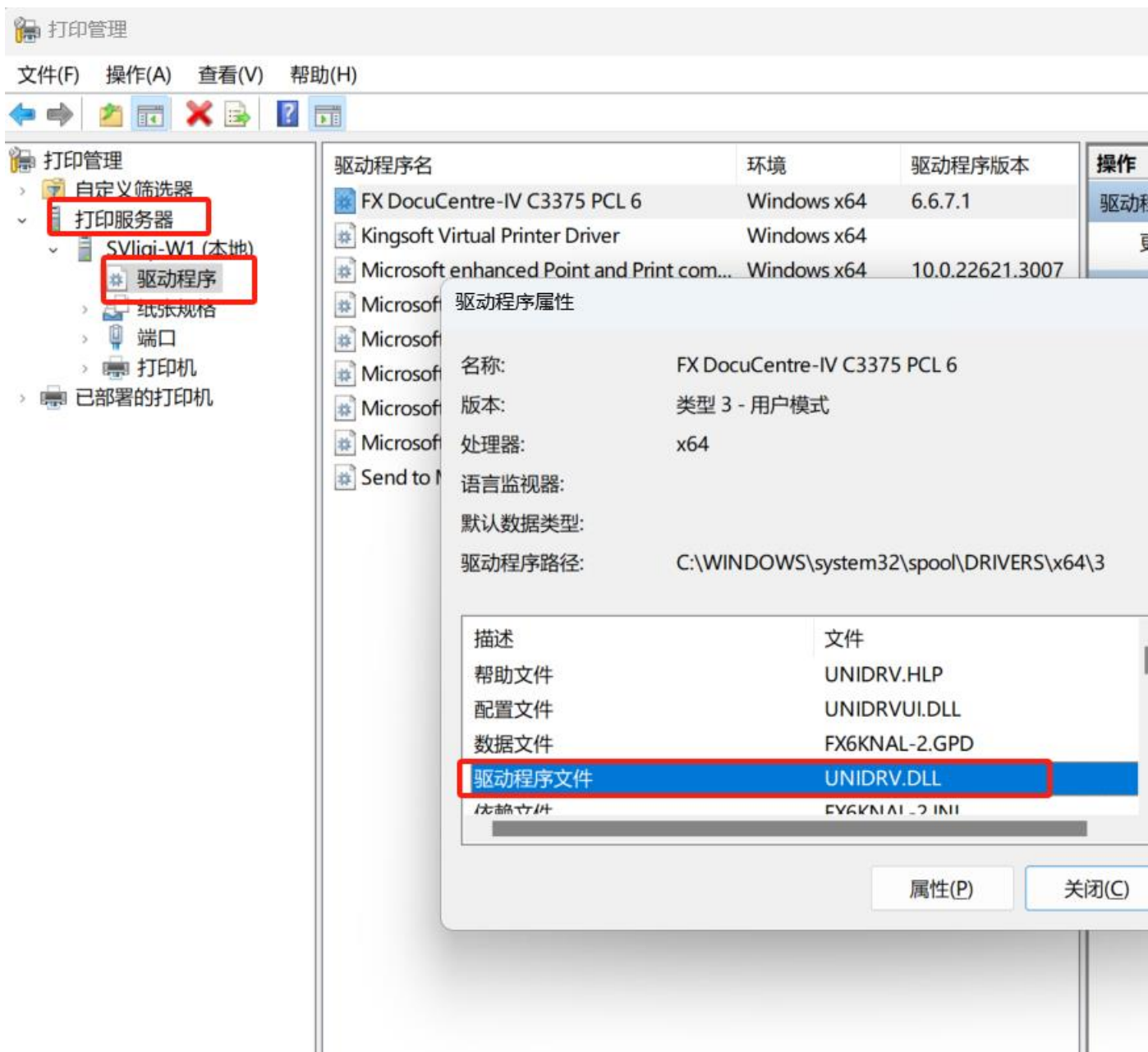
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-10743-K7X7R0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 ie 浏览器无法识别控件 % 初次响应 CMIT:0001424

王先生 & 毕先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请按如下方法确认打印机是否用到 UNIDRV.dll, 您可参考如下 Print Management 截图:

具体方法为: 按 Win+R, 在输入框中输入“printmanagement.msc”, 点击“打印服务器”-“本地”-“驱动程序”, 右键选择右侧列表中打印机的“属性”, 查看驱动程序文件, 是否为 UNIDRV.DLL



如“驱动程序文件”显示为 UNIDRV.DLL 则目前受 2023.7B 及后续补丁引起的 bug，需要终端用户更改其他应用程序进行打印，或联系打印机厂商询问是否有相对应型号的打印机驱动程序更新。使打印机可以正常应用自身型号驱动程序文件。

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

发送时间: 2024 年 1 月 18 日 10:04

收件人: 'cwlzh_dlp@bj.icbc.com.cn' <cwlzh_dlp@bj.icbc.com.cn>; 'bizhg@bj.icbc.com.cn' <bizhg@bj.icbc.com.cn>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-10743-K7X7R0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 ie 浏览器无法识别控件 % 初次响应 CMIT:0001424

王先生&毕先生, 您好:

如刚才电话沟通, 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 使用照片应用进行打印时, 出现打印报错的问题, 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:

请王先生先在行内进行一些问题的复现和背景了解, 为后续的日志收取或测试工作做一些准备, 明确如下几个事项:

- 1, 是否存在同一台机器上既能正常打印也会出现打印报错的情况, 即切换不同的打印机型号可以复现正常和失败两种情况, 如存在, 请记录下对应的打印机型号。
- 2, 是否当前出现该问题的机器都是发生在安装 9 月累积更新 KB5030214 之后, 即小版本在 17763.4851 之后。可否找到未安装到该补丁的机器复现是否存在打印问题, 如不能, 可否卸载累积更新至 9 月累积更新之前再进行问题复现。
- 3, 是否方便在问题电脑上临时卸载 TMS 后复现该问题, 仅供测试用。

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 <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 1 月 17 日 11:37
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10743-K7X7R0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统使用 ie 浏览器无法识别控件 % 初次响应 CMIT:0001424

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-10743-K7X7R0 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”。