

孙先生，您好：

感谢您的回复，鉴于目前问题已解决。经您的同意，此 case 将暂时关闭，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-06146-M9M5S3

**问题描述：**

=====

用户反馈系统升级之后，在使用内部 OA 系统时，扫描仪或高拍仪等外设无法正常使用。

**问题分析：**

=====

用户所述高拍仪问题由于升级后恢复系统默认设置，即摄像头关闭，经再次开启可正常使用。爱普生扫描仪问题经获取安装最新版驱动，问题得到解决。

**问题总结：**

=====

经用户确认，目前问题已解决，暂无其他问题，可关闭此 case。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: 17604084628 <[17604084628@163.com](mailto:17604084628@163.com)>

发送时间: 2022 年 4 月 29 日 16:09

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**主题:** Re:回复: Re:回复: [案例号: CAS-06146-M9M5S3 ] % |P2|ICBC|工行大连分行系统升级后外设报错问题 % 初次响应 CMIT:0001384

高拍仪问题，通过给出的开关工具，已解决。

驱动问题，通过爱普生方面获取的对应工行版最新的驱动，已解决。

感谢您的支持。

在 2022-04-27 16:12:52, "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)> 写道:

孙先生，您好：

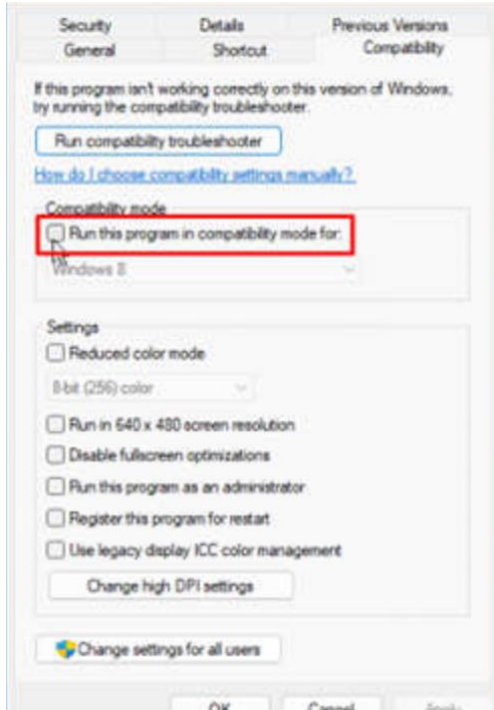
如刚才电话沟通，对您反馈的两个问题做如下解答，请您按下述方法进行测试：

1. 扫描仪问题：

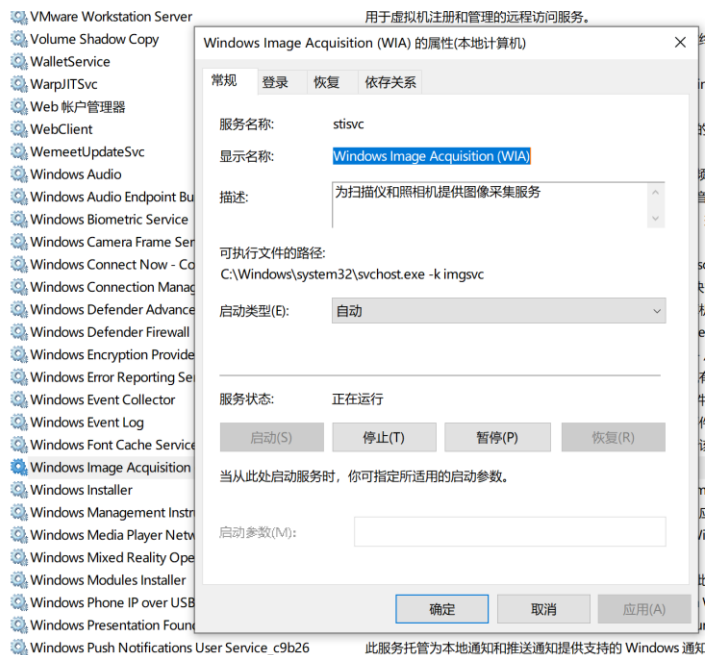
- 请下载最新爱普生 DS-870 驱动并安装，地址如下：

[https://www.epson.com.cn/Apps/tech\\_support/GuideDriveContent.aspx?ColumnId=31697&ArticleId=46673](https://www.epson.com.cn/Apps/tech_support/GuideDriveContent.aspx?ColumnId=31697&ArticleId=46673)

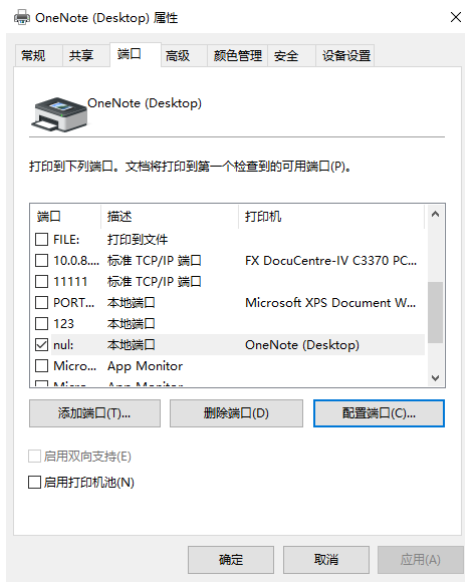
- 尝试禁用扫描仪应用的兼容模式。方法：右键点击应用-“属性”-“兼容性”选项卡-取消“以兼容模式运行此程序”



- 如问题依旧，请检查 Windows Image Acquisition (WIA)是否正常启用。方法：按 Win+R，在运行窗口输入 services.msc，打开服务，找到 Windows Image Acquisition (WIA)并双击打开，确保服务状态为启动状态。



- 如问题依旧，请检查打印机端口是否为 USB 类型。方法：在控制面板中找到“设备与打印机”，右键点击 DS-870，选择打印机属性-“端口”选项卡，检查当前勾选端口是否为 USB 类型。



- 如上述均无问题，则该问题可参照如下爱普生官方 FAQ 进行问题排查（参见“永久解决方案”部分）。参照地址如下：[https://www.epson.eu/en\\_EU/faq/KA-01406/contents?loc=en-us](https://www.epson.eu/en_EU/faq/KA-01406/contents?loc=en-us)

2. 高拍仪问题：如您所述，目前仅在少数电脑上发现此问题，且集中在系统升级后，并未测试原生 V2020-L 系统，因此优先排查是否因系统升级导致摄像头禁用问题。方法如下：

进入如下神州网信支持网站，下载开启摄像头/麦克风工具，并在问题电脑上以管理员身份运行即可。

[https://support.cmgos.com/cmgetools/cmge\\_mic\\_camera\\_tool](https://support.cmgos.com/cmgetools/cmge_mic_camera_tool)

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: 17604084628 <[17604084628@163.com](mailto:17604084628@163.com)>  
发送时间: 2022 年 4 月 27 日 14:15

**收件人:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**抄送:** 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** Re:回复: [案例号: CAS-06146-M9M5S3 ] % |P2|ICBC|工行大连分行系统升级后外设  
报错问题 % 初次响应 CMIT:0001384

需要进一步反馈的视频图片已经上传，请查收

补充说明一下，我行 M920t 型号的办公 PC，自带系统为 WIN10 神州网信政府版 V0-H 版本，升级前高拍仪、扫描仪（爱普生 DS-870），系统版本升级后，出现问题。  
M930t 型号的办公 PC，自带系统为 WIN10 神州网信政府版 V2020-L 版本，今日确认，从事相关业务，并无扫描仪此类问题，高拍仪问题因具体使用需求少，暂无对应业务的此类设备可查。

在 2022-04-26 17:04:52, "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)> 写道：

孙先生，您好：

如刚才电话沟通，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：**

用户反馈系统升级之后，在使用内部 OA 系统时，扫描仪或高拍仪等外设无法正常使用。

**问题范围：**

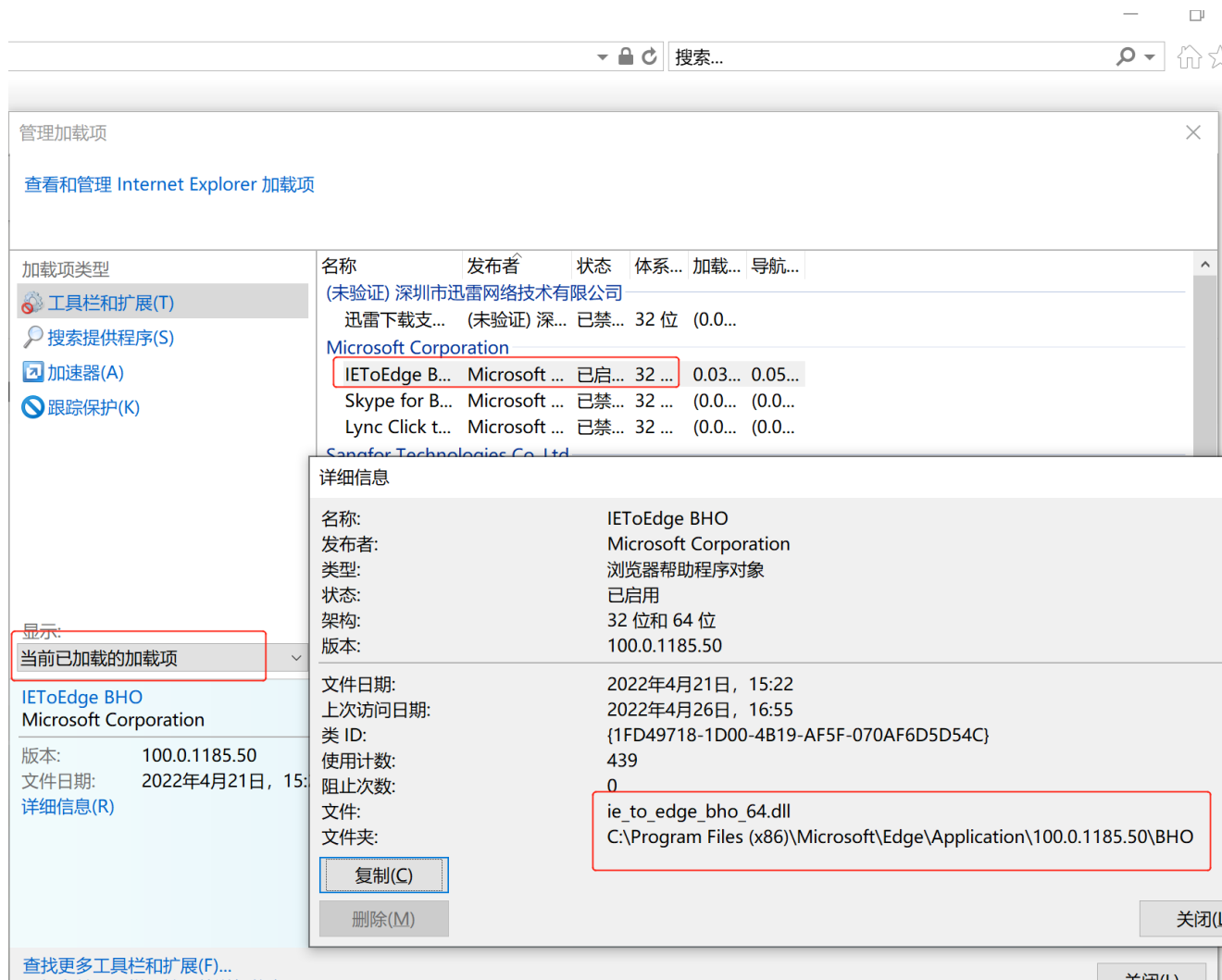
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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：**

- 请查看 IE 加载控件中是否有外设的 dll 文件及文件版本。方法如下：



- 请上传正常使用设备和无法识别外设时的故障视频，并上传至如下地址：

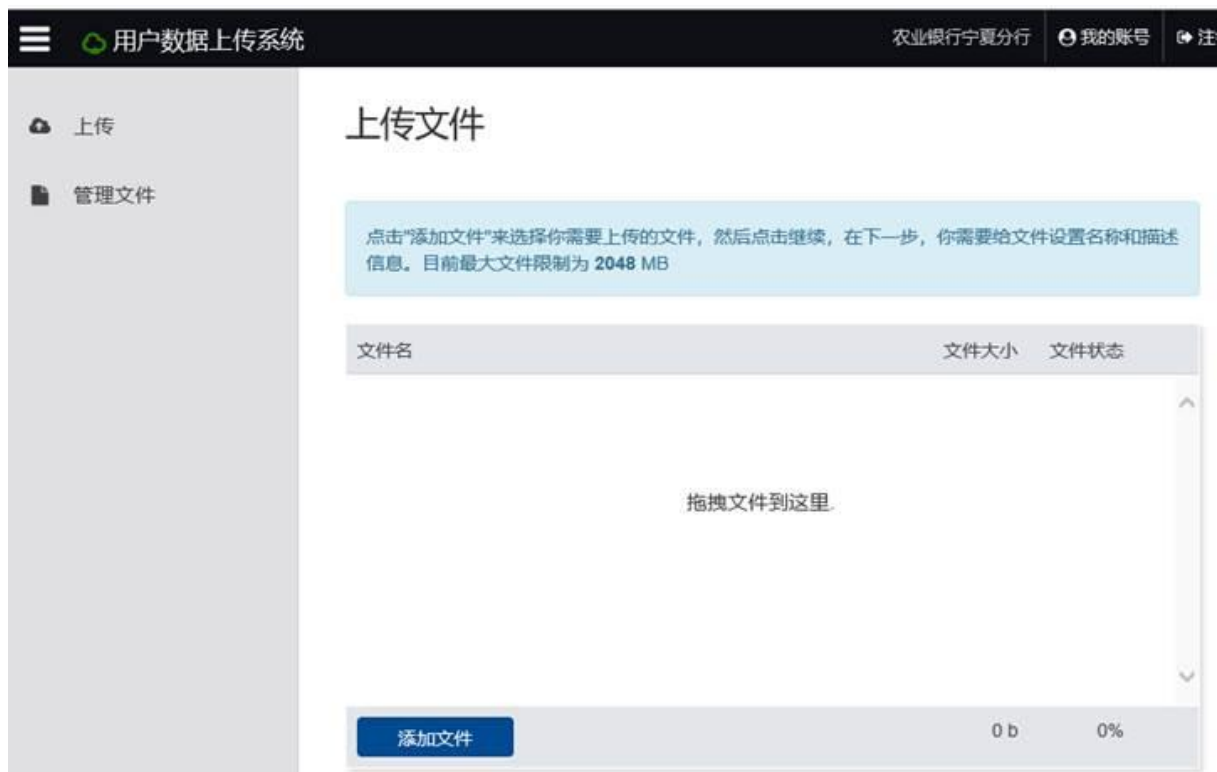
### 日志上传：

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

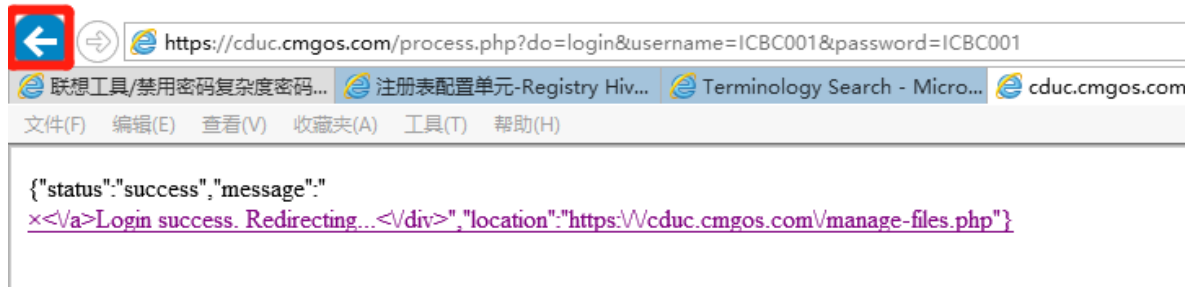
用户名：ICBC001

密码：ICBC001

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2022 年 4 月 26 日 16:15  
收件人: 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-06146-M9M5S3 ] % |P2|ICBC|工行大连分行系统升级后外设报错问题 % 初次响应 CMIT:0001384



吴毓杰 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-06146-M9M5S3** 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”。