

親愛的客戶您好:

關於近期出現部分使用者的點陣印表機及微型印表機突然無法列印的情況，請您參考以下的內容排除:

一、點陣印表機使用者：

1. 如果您使用的是 WINDOWS 7 作業系統，您需要移除 1 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。
2. 如果您使用的是 WINDOWS 10 作業系統，您需要移除 3 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。
3. 如果您使用的是 WINDOWS 8/8.1 作業系統，您需要移除 1 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。
4. 如果您使用的是 WINDOWS SERVER 2008 作業系統，您需要移除 1 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。
5. 如果您使用的是 WINDOWS SERVER 2008R2 作業系統，您需要移除 1 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。
6. 如果您使用的是 WINDOWS SERVER 2012 作業系統，您需要移除 1 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。
7. 如果您使用的是 WINDOWS SERVER 2012 R2 作業系統，您需要移除 1 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。
8. 如果您使用的是 WINDOWS SERVER 2016 作業系統，您需要移除 1 個 WINDOWS 系統更新檔，詳情請參考附件操作。

二、微型印表機使用者：

如果您的驅動程式版本為 EPSON WINDOWS ADVANCED PRINTER DRIVER (Ver.5)
您的印表機部分功能可能會受到影響，詳細情況請參考<附錄>

三、關於 WINDOWS 系統自動更新功能

您可以選擇暫時性的關閉 WINDOWS 自動更新功能，以防止已經移除的更新檔再次自動安裝，導致同樣的問題重複出現。待微軟公司發布新的更新檔後，再開啟 WINDOWS 的自動更新功能，關閉自動更新的詳細步驟請參考<詳細關閉步驟>

Epson 正全力以赴的解決此問題，並將持續更新相關進展，請您持續關注 Epson 台灣官方網頁。

<移除 Windows 更新檔詳細步驟>

一、問題現象:

1. 點陣印表機: 系統發送列印命令後印表機不列印。
2. 微型印表機: 在某些情況下工作異常，詳細請參考<附錄>。

二、發生原因: 目前問題仍在調查中。

我們確認將下面的 Windows 更新檔移除後，列印功能即可恢復正常。

- 1 · Windows 7 : [KB4048957]和[KB4048960]
- 2 · Windows 10 : [KB4048953]和 [KB4048954]和 [KB4048955]
- 3 · Windows 8/8.1 : [KB4048958]
- 4 · Windows Server 2008 : [KB4048970]
- 5 · Windows Server 2008R2 : [KB4048957]
- 6 · Windows Server 2012 : [KB4048959]
- 7 · Windows Server 2012R2 : [KB4048958]
- 8 · Windows Server 2016 : [KB4048953]

三、操作步驟:

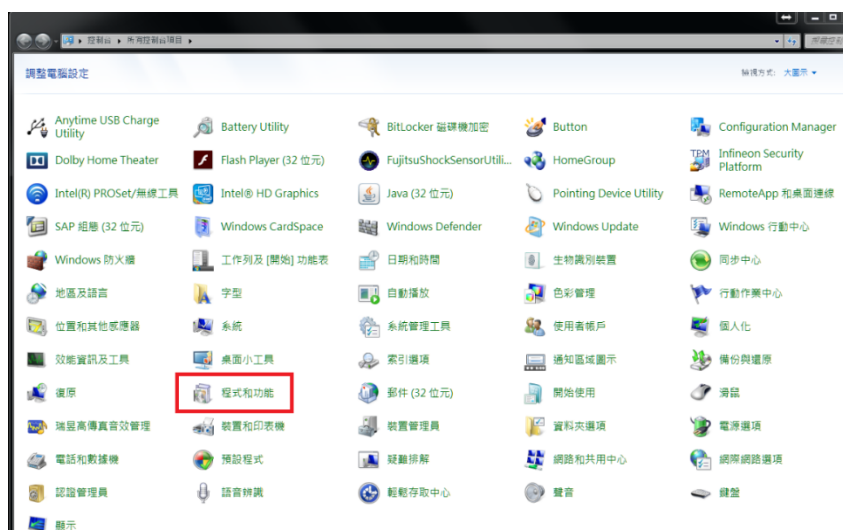
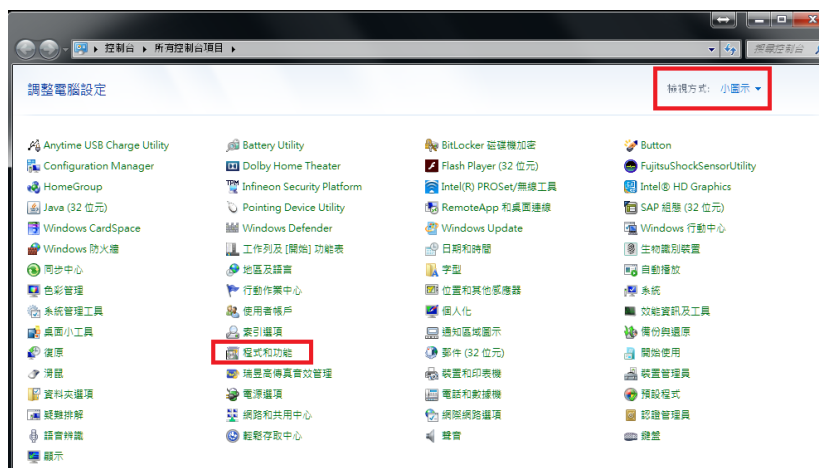
<A> 移除 Windows 7 更新檔步驟

(1)依序點選[開始] → [控制台]



(2)將[控制台]的[檢視方式]變更為[類別]，並點選[解除安裝程式]。

*如果[檢視方式]選擇的是[大圖示]或[小圖示]，請點選[程式和功能]。

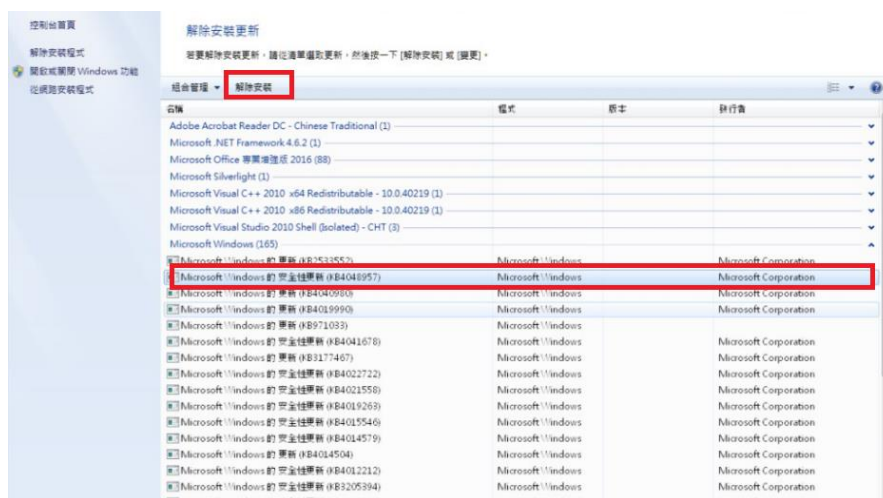


(3)點選[檢視已安裝的更新]

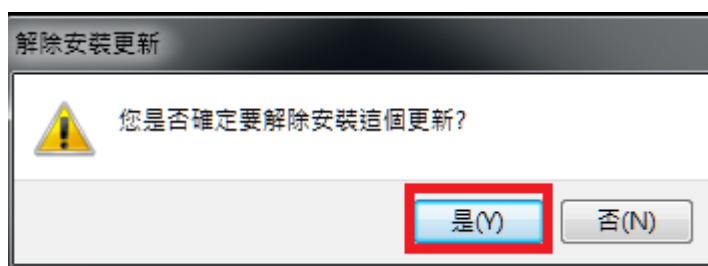


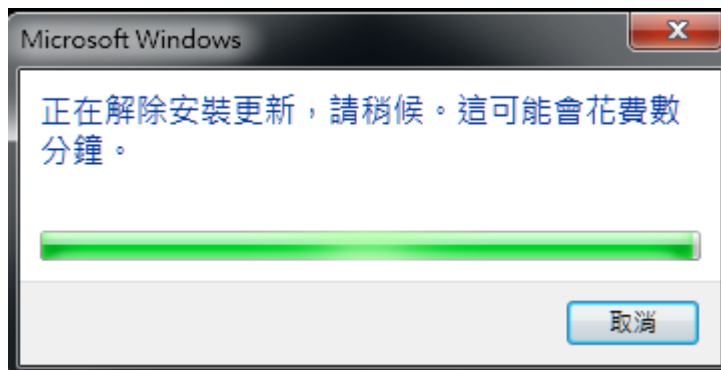
(4)選擇要移除的更新檔，並點選[解除安裝]。

* 需要移除的更新檔為[KB4048957]和[KB4048960]，如果您發現任一個檔案存在於系統中，請您全部移除，點選 Microsoft Windows 的安全性更新[KB4048957]並執行[解除安裝]。

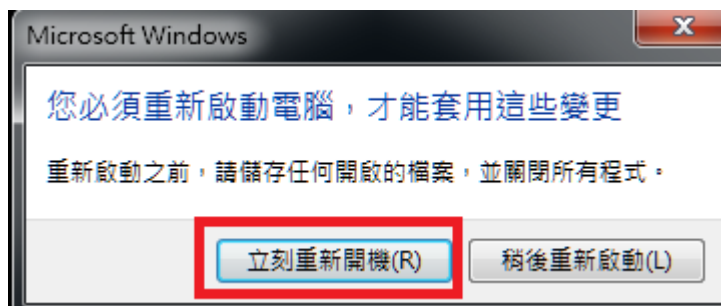


(5)此時，系統會跳出對話框[您是否確定要解除安裝這個更新?]，請點選[是]，並稍後系統解除安裝更新檔。





(6)在接下來的對話框中請點選[立即重新啟動電腦]，在此之前請記得先將您的其他工作存檔。

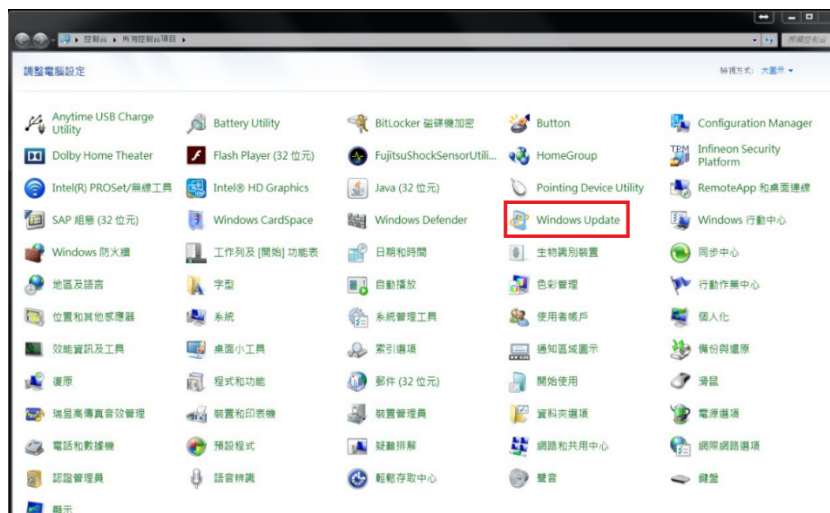


安全更新(KB4048960)也需要用同樣方法移除。請重複步驟(4)~(5)。

(7) 請回到[更新與安全性]中確認更新檔是否已經移除。

(8) 電腦的自動更新設定預設值為自動更新，您可以更改為手動更新
您可以透過以下操作將自動更新更改為手動更新。

(a) 依序點選[開始] → [控制台] →點選[Windows Update]



(b)點選[變更設定]



(c) 將重[自動安裝更新(建議選項)]更改為[檢查更新，但是讓我決定是否要下載及安裝它們]。

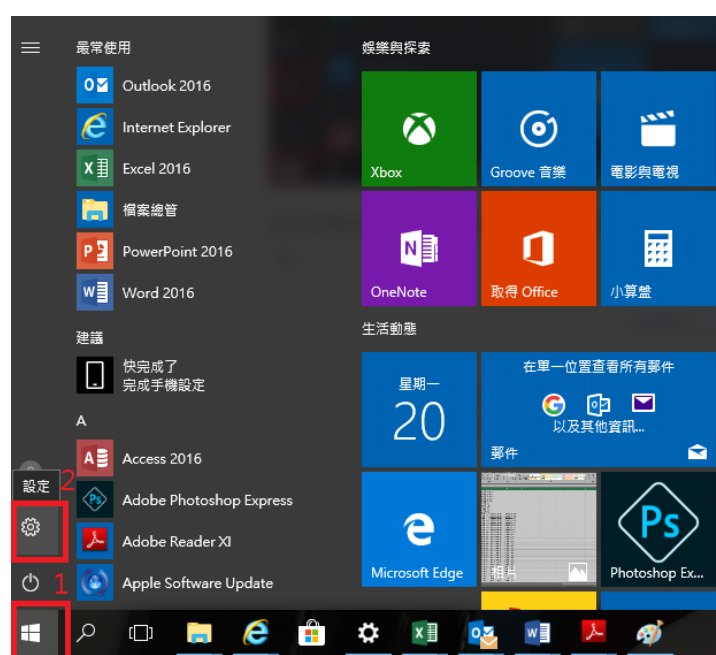


更新檔移除步驟操作完成。

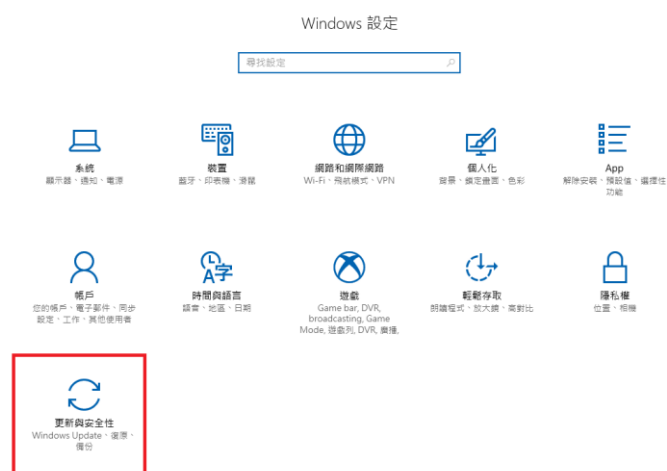
*由於[KB4048957]和[KB4048960]為 Windows 安全性更新，移除上述微軟更新版本可能會帶來一定的安全風險，請您特別注意。敕公司也正在繼續調查，並將持續更新有關進展。

 移除 Windows 10 更新檔步驟

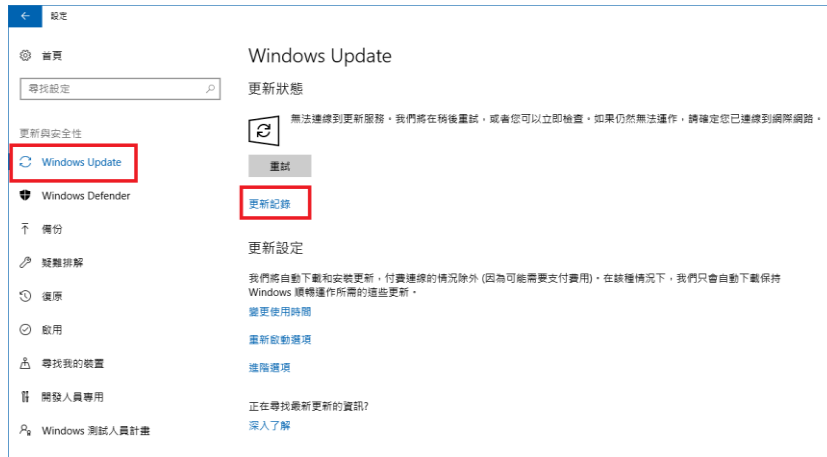
(1)依序點選[開始] → [設定]



(2) 在[設定]視窗中，找到[更新與安全性]。



(3)在[更新與安全性]區域，點選[Windows Update]，並點選右側的[更新紀錄]。



(4)在[更新紀錄]區域，點選[解除安裝更新]



(5)在[解除安裝更新]區域，選擇要移除的更新檔[KB4048953]，並點選[解除安裝]。

*需要移除的更新檔為[KB4048953]、[KB4048954]和 [KB4048955]。如果您發現有任何一個安裝檔存在於電腦中，請全部移除。

控制台首頁
解除安裝程式
開啟或關閉 Windows 功能
位網路安裝模式

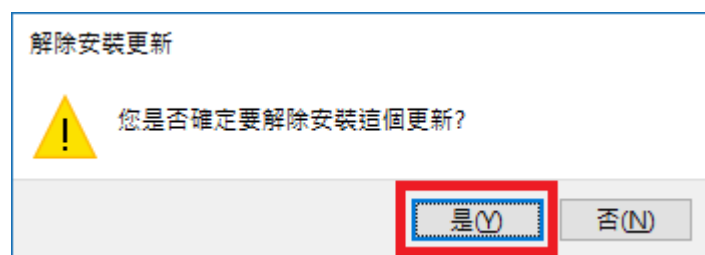
解除安裝更新

若要解除安裝更新，請從清單選取更新，然後按一下 [解除安裝] 或 [變更]。

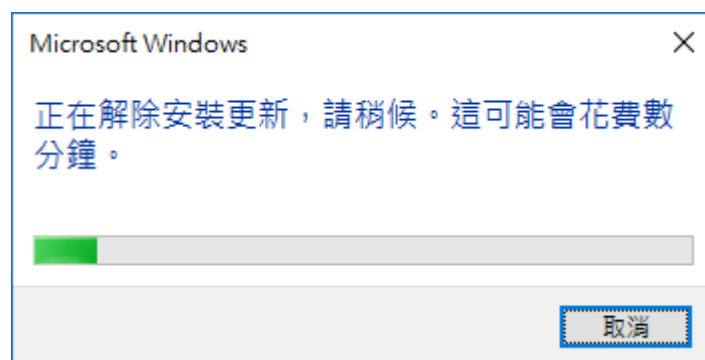
組合管理 ▾ 解除安裝

名稱	程式	版本	發行商	安裝於
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft OneNote 2016 (KB4011137) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/11/15
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft Office 2016 (KB3213650) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/11/15
<input type="checkbox"/> Security Update for Microsoft Office 2016 (KB4011038) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/11/15
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft Project 2016 (KB4011227) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/11/15
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft OneDrive for Business (KB3178707) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft Office 2016 (KB2910990) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft OneDrive for Business (KB3178707) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft Office 2016 (KB3141509) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Update for Microsoft Publisher 2016 (KB3178696) 32-Bit Edition	Microsoft Office 專業...		Microsoft	2017/9/12
Microsoft Silverlight (2)				
<input type="checkbox"/> Microsoft Silverlight 5.1.50907.0	Microsoft Silverlight	5.1.50907.0	Microsoft Corporation	2017/9/3
<input type="checkbox"/> Microsoft Silverlight Developer Package 5.1.50907.0	Microsoft Silverlight	5.1.50907.0	Microsoft Corporation	2017/9/3
Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文 (9)				
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB951708)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB948127)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB947789)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB947540)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB946344)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB946308)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB946040)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文的 Hotfix (KB945282)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Security Update for Microsoft Visual Basic 2008 Express 版 SP1 - 繁體中文 (KB2251487)	Microsoft Visual Basic...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219 (1)				
<input type="checkbox"/> KB2565063	Microsoft Visual C++...	10.0.40219	Microsoft Corporation	2017/9/3
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219 (1)				
<input type="checkbox"/> KB2565063	Microsoft Visual C++...			2017/9/3
Microsoft Visual Studio 2008 建構構建工具構建包 (x64) - 繁體中文 (2)				
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Studio 2008 建構構建工具構建包 (x64) - 繁體中文 Service Pack 1 (KB945140)	Microsoft Visual Stud...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
<input type="checkbox"/> Microsoft Visual Studio 2008 建構構建工具構建包 (x64) - 繁體中文的 Hotfix (KB944899)	Microsoft Visual Stud...	1	Microsoft Corporation	2017/9/12
Microsoft Visual Studio 2015 (2)				
<input checked="" type="checkbox"/> Visual Studio 2015 Update 3 (KB3022398)	Microsoft Visual Stud...	14.0.25420	Microsoft Corporation	2017/10/16
<input checked="" type="checkbox"/> Update for Microsoft Visual Studio 2015 (KB3165756)	Microsoft Visual Stud...	14.0.25431	Microsoft Corporation	2017/9/12
Microsoft Windows (6)				
<input checked="" type="checkbox"/> Microsoft Windows 的 安全性更新 (KB4041676)	Microsoft Windows		Microsoft Corporation	2017/11/17

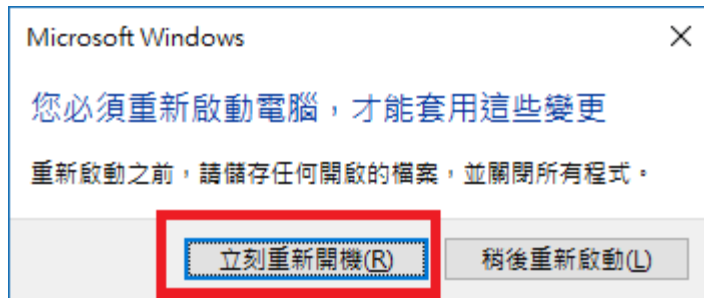
(6)此時，系統會跳出對話框[您是否確定要解除安裝這個更新?]，請點選[是]。



(7)系統解除安裝中，請稍後。



(8)再接下來的對話框中請點選[立即重新啟動電腦]，在此之前請記得先將您的其他工作存檔。



*不同的更新檔也有可能不跳出此對話框。

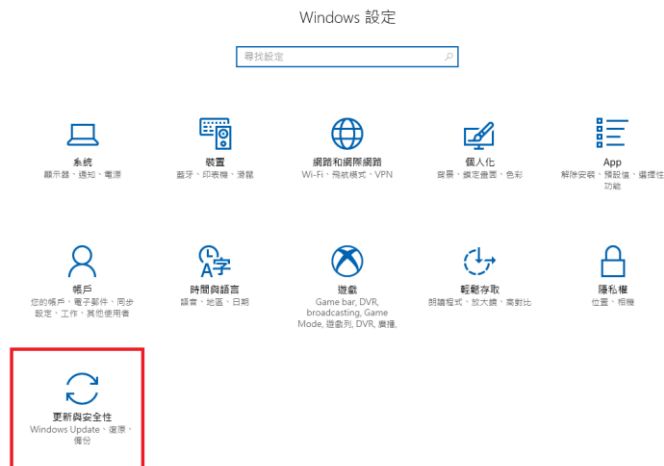
(9)電腦重新啟動後，請回到[更新與安全性]中確認更新檔是否已經移除。

移除[KB4048954]和 [KB4048955]的操作，請重複操作步驟（5）~（7）

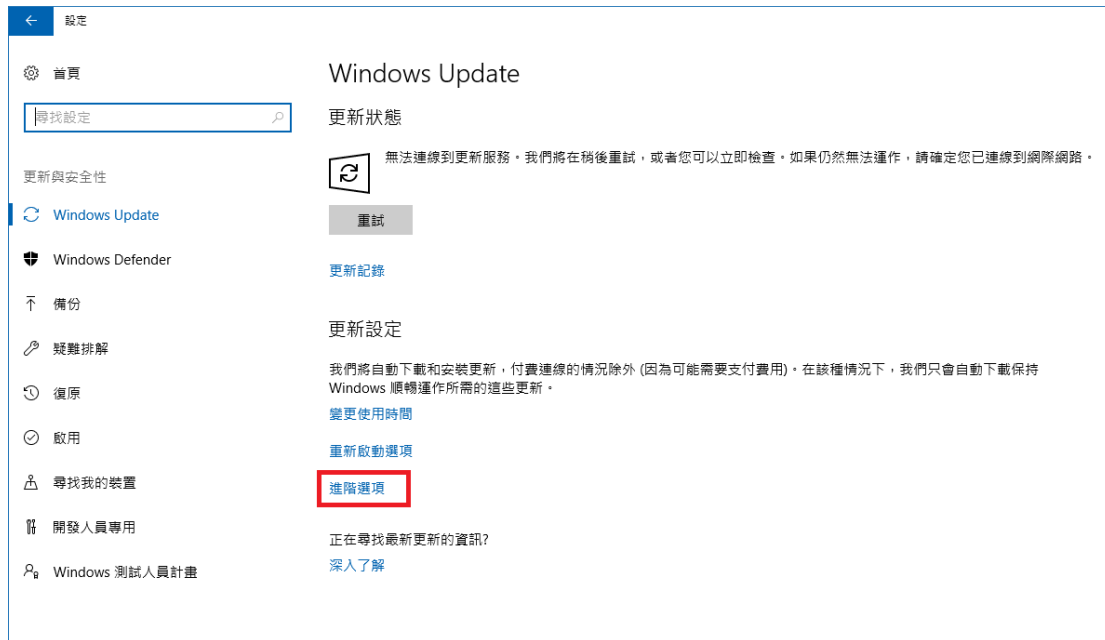
更新檔移除步驟操作完成。

(10)電腦的自動更新設定預設值為自動更新，您可以更改為手動更新
您可以透過以下操作將自動更新更改為手動更新。

a) 進入[Windows 設定]，點選[更新與安全性] *可參考步驟(1)



b) 點選[進階選項]



c) 點選[進階選項]將暫停更新設定切換至[開啟]



*由於[KB4048953]、[KB4048954]和 [KB4048955]為 Windows 安全性更新，移除上述微軟更新版本可能會帶來一定的安全風險，請您特別注意。敝公司也正在繼續調查，並將持續更新有關進展。

<C> 移除 Windows 8/8.1 更新檔步驟

(1) 同時按下鍵盤上的[Windows]+[X]鍵，在彈出的畫面中點選[控制台]

(2) 將[控制台]的[檢視方式]變更為[類別]，並點選[解除安裝程式]。

*如果[檢視方式]選擇的是[大圖示]或[小圖示]，請點選[程式和功能]。

(3) 點選[檢視已安裝的更新]

(4) 選擇要移除的更新檔，並點選[解除安裝]。

點選[Microsoft Windows 的安全性更新(KB4048958)]，並點選[解除安裝]。

(5) 此時，系統會跳出對話框[您是否確定要解除安裝這個更新?]，請點選[是]。

(6) 在接下來的對話框中請點選[立即重新啟動電腦]，在此之前請記得先將您的其他工作存檔。

(7)重新啟動電腦後，請您請回到[更新與安全性]中確認更新檔是否已經移除。

(8)如電腦設定為自動更新，您可以更改為手動更新。操作方法與上面類似。

更新檔移除步驟操作完成。

*由於[KB4048958] 為 Windows 安全性更新，移除上述微軟更新版本可能會帶來一定的安全風險，請您特別注意。敎公司也正在繼續調查，並將持續更新有關進展。

<D> 移除 Windows Server 更新檔步驟

請依照上面類似的操作方法刪除更新檔。

Windows Server 2008，請移除更新檔[KB4048970]

Windows Server 2008R2，請移除更新檔[KB4048957]

Windows Server 2012，請移除更新檔[KB4048959]

Windows Server 2012R2，請移除更新檔[KB4048958]

Windows Server 2016，請移除更新檔[KB4048953]

如電腦設定為自動更新，您可以更改為手動更新。操作方法與上面類似。

*由於[KB4048970]、[KB4048957]、[KB4048959]、[KB4048958]和[KB4048953] 為 Windows 安全性更新，移除上述微軟更新版本可能會帶來一定的安全風險，請您特別注意。敝公司也正在繼續調查，並將持續更新有關進展。

<附錄>

微型印表機問題描述:

1. 受影響的驅動程式和產品

受影響的 EPSON APD (Advanced Printer Driver/列印驅動程式) 和版本：所有 5.xx 版本的 APD

受影響的產品：除 DM-D 之外的所有微型印表機產品

* APD 4.xx 版本不受影響

2. 故障情況

依據使用者的使用條件，所有或部分的列印工作不會被執行。

3. 故障發生的條件

滿足以下 (1) 和 (2) 條件，故障即發生

(1) 操作系統: (升級了自 11 月 14 日起發佈的 windows 安全性更新檔

- Windows 7 系列：Windows 7, (Server 2008 R2: 很可能發生，目前正在確認中)

- Windows 8.1 系列：Windows 8.1, (Server 2012, 2012 R2: 很可能發生，目前正在確認中)

- Windows 10 系列：Window 10, (Server 2016: 很可能發生，目前正在確認中)

- Windows Vista 系列：(Vista, Server 2008：很可能發生，目前正在確認中)

(2) 執行的如下的設定:

- 旋轉 (僅對於 180°和 270°旋轉) -> 不會列印任何東西

- 啟用“永遠都列印影像條碼 -> 不會列印條碼和二維符號

- 啟用“字型替換：用設備字型替換 True Type 字型”-> 不會列印被替換的字型

*本故障情況於預設值設定的情況下不會發生

4. 解決方法：請參閱<詳細方法>。

針對上述操作程序或步驟如有任何問題，請您透過下方任一電子信箱與我們聯繫，感謝您對 Epson 產品的支持。

曾先生 David.tseng@exc.epson.com.tw

李小姐 Eva.lee@exc.epson.com.tw