

李先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

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：

建设银行用户反馈远程桌面无法连接，远程桌面服务配置正常运行，且修改监听端口为 13389，需要协助分析。

问题总结：

使用 telnet 测试远程桌面端口 13389 不通，排查发现防火墙处于打开状态，调整防火墙配置文件关闭防火墙后，可以正常访问远程桌面。

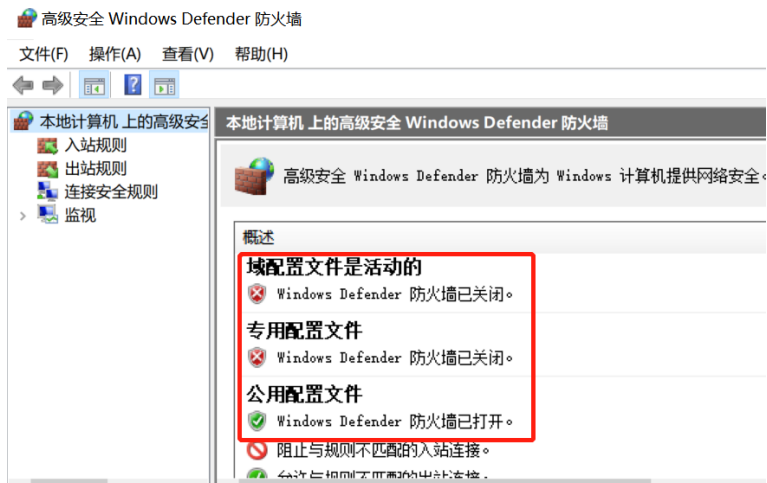
问题排查：

telnet 测试端口访问不通。

```
telnet xxx.xxx.xxx.xxx 13389
```

用户确认在出现本地组策略编辑器无法打开之前可以正常使用远程桌面，后通过删除 C:\Windows\system32\GroupPolicy\及子目录中的.pol 文件后可以正常使用本地组策略编辑器，但是发现远程桌面无法访问。

运行 wf.msc 打开高级安全防火墙配置，发现防火墙处于打开状态，指导用户关闭防火墙后，可以正常使用远程桌面连接。



如果出现类似的本地组策略编辑器提示权限问题，可以从同样配置的正常的系统中复制
C:\Windows\system32\GroupPolicy\及子目录中的.pol 文件替换后再重启测试。

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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 6 月 12 日 14:33
收件人: 李先生 <459774829@qq.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09134-V3X1X5] % 联想 OEM 用户-建设银行用户反馈远程桌面无法连接问题 % 初次响应 CMIT:0001608

李先生 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-09134-V3X1X5 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”。