

韩先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的确认，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：

安徽六安人民医院用户反馈医惠护理信息系统无法识别 KEY 的问题，在标准 WIN10 上不存在此问题，但是同一设备上的另一个系统可以识别当前 KEY，需要协助排查。

#### 问题总结：

经过远程排查发现这个问题的根本原因是 **BJCA 证书助手**检测“**软证书环境检查**”未通过，这与 BJCA 证书组件以及操作系统定制封装操作有关，验证删除 bjca\_softkey.db 文件后，BJCA 证书助手运行环境检查通过，问题解决。

#### 修复建议：

- 1) 使用定制的系统镜像完成系统部署工作。
- 2) 登录新安装的系统后，定位到 C:\Users\Administrator\AppData\LocalLow\BJCA 目录，删除 bjca\_softkey.db 文件。
- 3) 以**管理员权限**运行 BJCA 证书助手应用。
- 4) 插入 UsbKey，此时在 BJCA 证书助手界面会显示“**环境检测**”功能。
- 5) 运行“**环境检测**”，利用其提供的“**修复环境**”功能尝试修复其运行环境。
- 6) 打开**移动护理应用**，测试、验证是否可以正常识别 UsbKey。

或者在定制的系统镜像打包之前，先删除对应目录中的 **bjca\_softkey.db** 文件，再打包、封装系统镜像。

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)



---

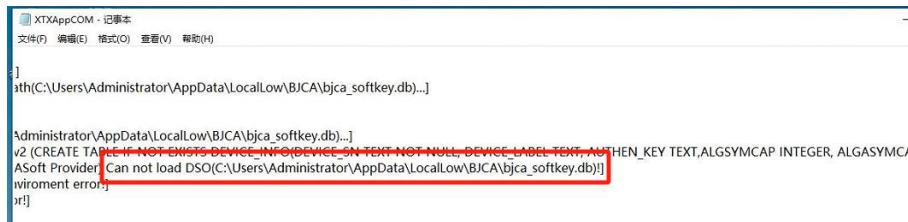
发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 1 月 23 日 15:35  
收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>  
抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification  
<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用  
问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过远程测试验证，在使用 **BJCA 证书助手** 进行“**环境检测**”时，提示“**软证书环境检查**”未通过。

查看 BJCA 证书助手应用的日志记录，发现其报错提示无法加载 bjca\_softkey.db。



查看此文件的具体信息，发现此文件是 2023-11-15 日生成的，并不是测试当天的修改时间。而在测试环境中，这个文件修改时间是**安装并运行 BJCA 证书助手的时间点**，且删除此文件后，再次运行会重新生成此文件。

在问题设备上，测试删除 bjca\_softkey.db 文件后，再次运行“**环境检测**”功能，软件运行环境检查通过。

**修复建议：**

- 1) 使用定制的系统镜像完成系统部署工作。
- 2) 登录新安装的系统后，定位到 **C:\Users\Administrator\AppData\LocalLow\BJCA** 目录，删除 **bjca\_softkey.db** 文件。
- 3) 以**管理员权限**运行 BJCA 证书助手应用。
- 4) 插入 UsbKey，此时在 BJCA 证书助手界面会显示“**环境检测**”功能。
- 5) 运行“**环境检测**”，利用其提供的“**修复环境**”功能尝试修复其运行环境。
- 6) 打开**移动护理应用**，测试、验证是否可以正常识别 UsbKey。

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:** 2024 年 1 月 22 日 17:59  
**收件人:** '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>  
**抄送:** Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好：

感谢您的电话接听。

从之前排查问题以及这次的 BJCA 证书助手运行环境检测结果，可以确认是由于 BJCA 组件的软证书环境检查未通过，导致无法识别 Key 的问题。



移动护理应用在识别 Key 的过程中，会进行软证书环境检查操作。如果未通过检查，就会显示未插入 Key。

当前的 BJCA 证书助手未提供修复软证书环境检查的功能，根据您的安排，明天下午两点半，移动护理的工程师和 BJCA 证书的工程师会到达现场一块处理此问题，届时我会给您电话，一块沟通、处理这个问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: 2024 年 1 月 17 日 17:46  
收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>

抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification  
<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用  
问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的确认, 在上次远程协助处理的设备上, 移动护理应用可以正常识别 Key。

请您再找另一台出现同样问题的设备, 按照 **1月11日的邮件说明** 进行对应的测试, 验证是否  
可以解决**移动护理应用**识别 Key 的问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: 2024 年 1 月 15 日 15:45

收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>

抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification  
<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用  
问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

感谢您的电话接听。

当您安排好其他事情后，可以按照 **1 月 11 日的邮件说明** 进行对应的测试，验证是否可以解决 **移动护理应用** 识别 Key 的问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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: 2024 年 1 月 11 日 8:40  
收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>  
抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification  
<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

感谢您的电话接听，并协助远程排查问题。

经过这段时间排查 **移动护理.exe** 应用检测 Key 的情况，判断问题出在应用通过调用 BJCA 提供的证书应用环境组件的接口 CheckSoftDeviceEnv(), 返回 false，认为未插入 Key。

尝试在本地环境中安装证书应用环境程序 V3.2.1，并根据其组件接口说明文档，编写了一个 xtxdemo 应用，在 V2022-L 操作系统中执行 CheckSoftDeviceEnv() 操作，返回 true。

在本地环境中测试的结果与实际环境中应用运行的结果不同，需要在实际环境中运行 xtxdemo 应用。

在查询证书应用环境组件的接口文档中，发现 CheckSoftDeviceEnv() 是用于 **检测软设备的运行环境是否正常**，且可以通过 BJCA 证书助手配置日志级别，跟踪组件运行情况。



通过远程协助操作，在实际环境中复现问题，查看证书组件的跟踪日志，发现其有执行 CheckSoftEnviroment 操作，怀疑其在检测软件运行环境。

```
(ctxdemo.exe:3540) tid(652) [cryptosoftwrap.cpp(1594)]  
[SoftProviderWrap::CheckSoftEnviroment] [starting...]
```

在用户环境中接上 UsbKey 后，在 BJCA 证书管理助手界面会显示“**环境检测**”功能，建议使用此功能检测软件运行环境并尝试修复其检测出的错误信息。

通过远程排查和测试，修复证书应用运行环境后，移动护理登录界面出现了变化，识别了 Key，但是提示 Key 未绑定，需要用户了解其 Key 的相关设置操作。

证书应用运行环境出现问题可能与操作系统安装方式有关，此操作系统经过用户定制封装后再次部署。

经过应用分析以及在实际环境中测试，怀疑是证书应用的运行环境出现问题导致移动护理应用无法检测到 Key，建议通过以下操作尝试修复证书软件运行环境。

- 1) 以**管理员权限**运行 BJCA 证书助手。
- 2) 插入 UsbKey，此时在 BJCA 证书助手界面会显示“**环境检测**”功能。
- 3) 运行“**环境检测**”，利用其提供的“**修复环境**”功能尝试修复软件运行环境。
- 4) 打开**移动护理**应用，测试、验证是否可以正常识别 UsbKey。

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: 2024 年 1 月 3 日 17:25  
收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>  
抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification  
<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用  
问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

感谢您的电话接听。

当您安排好其他事情, 可以通过远程协助方式处理、排查移动护理识别 Key 失败的问题时, 您可以通过邮件、400 热线等方式联系我们, 我们会及时与您联系, 继续处理这个问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 12 月 26 日 16:19  
收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>  
抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification  
<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>



**主题:** 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ]% 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

感谢您的电话接听。

在您的环境中, 同一个 ukey 在同一台 V2022-L 系统上, 运行 ZSGL.exe 应用可以正常识别并使用 ukey 登录, 这表明在 V2022-L 系统上可以正常识别并使用 ukey。

但是在运行**移动护理.exe** 应用时, 有一个弹窗提示, 可以看到 ukey 对应的用户名称, 但关闭弹窗提示后显示未检测到 Key。

针对此问题, 建议引入应用厂商排查其应用检测 Key 的逻辑, 查找未检测到 Key 的原因。我们这边也可以协助排查, 是否是**移动护理.exe** 应用需要使用某些系统服务等。

由于您今天临时有其他安排, 无法进行远程排查工作, 我会明天再和您联系, 尝试再次远程排查这个问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 12 月 22 日 16:11  
**收件人:** '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>  
**抄送:** Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ]% 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

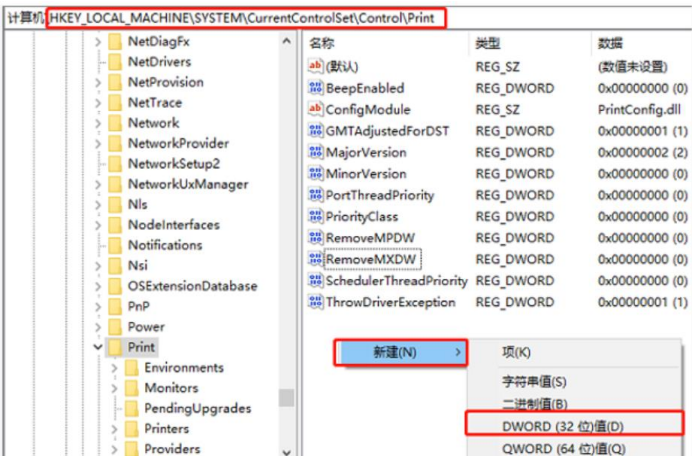
移动护理应用无法访问 KEY 的问题，正在对比查看 procmon 日志，有任何进展会及时与您联系。

针对访问共享打印机时报错，提示“0x0000011b”问题，可以通过在共享端和被共享端添加一个注册表键值，并重启 print spooler 服务规避此问题。具体操作如下：

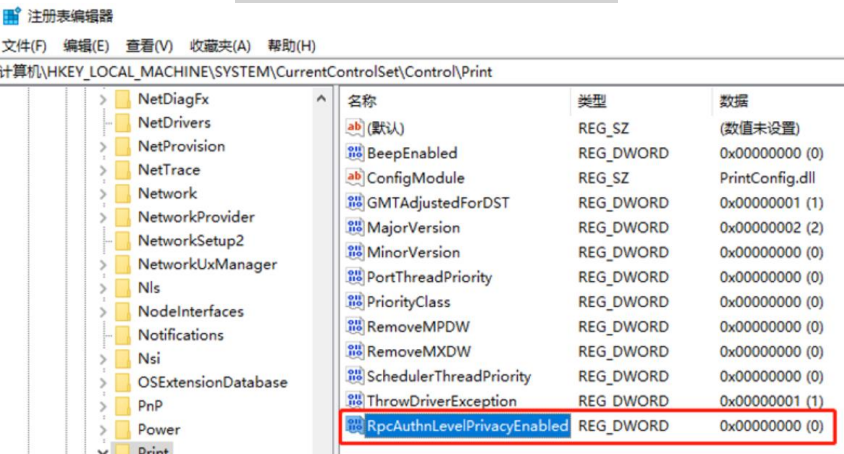
1) 运行 regedit，打开注册表编辑器，定位到以下注册表位置：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\Print

2) 右键单击右侧界面空白位置，新建 – DWORD（32 位）值：



3) 将键值重命名为：RpcAuthnLevelPrivacyEnabled，并将键值设置为 0。



4) 运行 services.msc 打开**服务管理界面**，重启 **Print spooler** 服务，测试再次连接添加打印机。



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 12 月 21 日 10:17  
收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>  
抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification  
<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用  
问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您的时间安排, 我会在明天上午再次与您联系处理此案例。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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 12 月 19 日 16:07  
**收件人:** '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>; Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>  
**抄送:** Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 您好:

我的同事 @Zhang Yandong 反馈您未收到邮件, 有可能是由于邮件附件原因未送达, 重新给您发送相关操作邮件。

所需的工具可以通过以下链接下载:

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=1206&token=PTSXSKMOCSUcKkjN2DEsr88qxALpwk5M>

#### 问题定义:

安徽六安人民医院用户反馈医惠护理信息系统无法识别 KEY 的问题, 在标准 WIN10 上不存在此问题, 但是同一设备上的另一个系统可以识别当前 KEY, 需要协助排查。

#### 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。

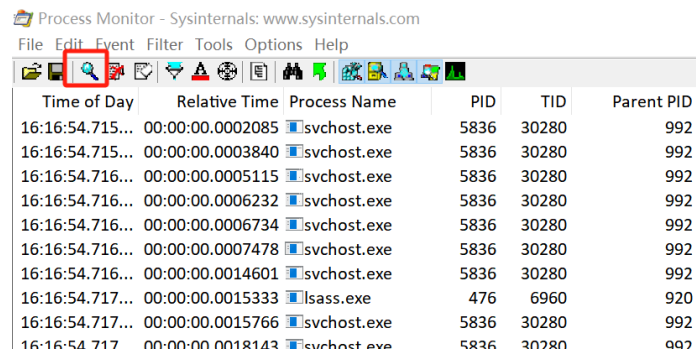
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

根据您提供的信息，在同一台设备上的同一个 KEY，医惠护理信息系统无法识别，但是另一个系统可以识别，请您按照以下操作收集对应的日志。

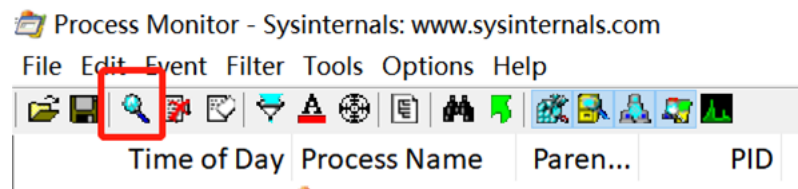
一、Procmon 日志

1) 通过链接下载 tool.zip，解压后双击 procmon.exe 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有大量条目出现，注意图标状态，显示如图所示图标，表示当前正在当前处于抓取状态；

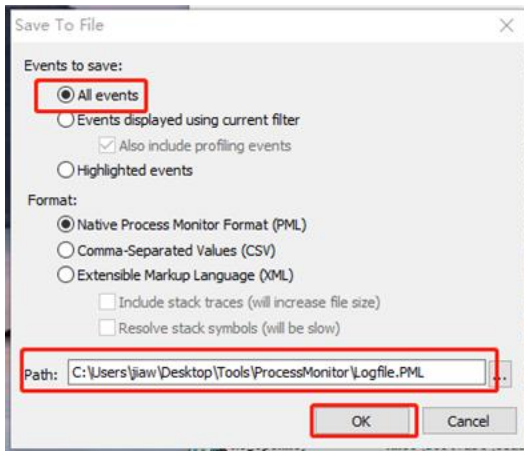


2) 运行医惠护理信息系统，点击再次识别，复现无法检测 KEY 的问题。

3) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置，并将 PML 文件打包压缩通过 CDUC 上传。



5) 重复以上 procmon 抓取日志的操作，抓取**医惠护理信息系统在标准 WIN10 上可以正常识别 KEY**的 procmon 日志，将日志压缩后通过 CDUC 上传。

## 二、系统日志

双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



### 日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

用户名：LARMYYYYH

密码：LARMYYYYH

**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

=====

**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

为向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。

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 12 月 18 日 17:43

收件人: '18856430275@163.com' <[18856430275@163.com](mailto:18856430275@163.com)>

抄送: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>; Case\_Notification

<[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用问题 % 初次响应 CMIT:0001948

韩先生 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:**

安徽六安人民医院用户反馈医惠护理信息系统无法识别 KEY 的问题, 在标准 WIN10 上不存在此问题, 但是同一设备上的另一个系统可以识别当前 KEY, 需要协助排查。

**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。

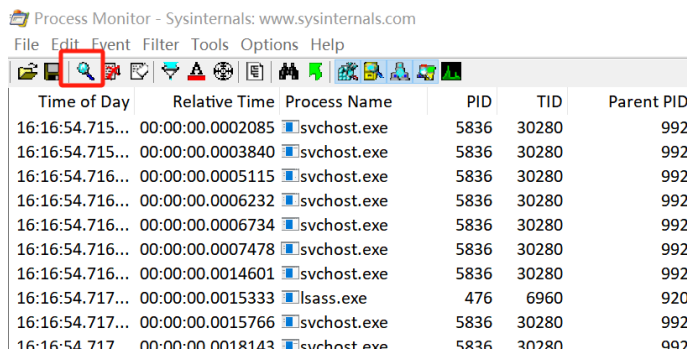
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

根据您提供的信息, 在同一台设备上的同一个 KEY, 医惠护理信息系统无法识别, 但是另一个系统可以识别, 请您按照以下操作收集对应的日志。



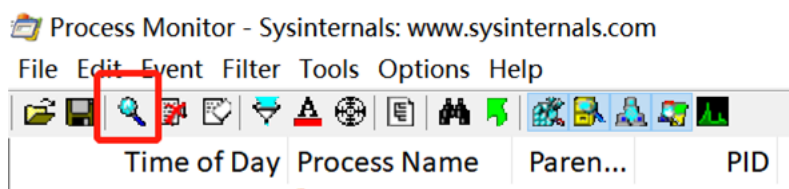
## 一、Procmon 日志

1) 下载附件中的 procmon.zip，解压后双击 **procmon.exe** 运行，点击 Accept 后，到达此页面，会有大量条目出现，注意图标状态，显示如图所示图标，表示当前正在当前处于抓取状态；

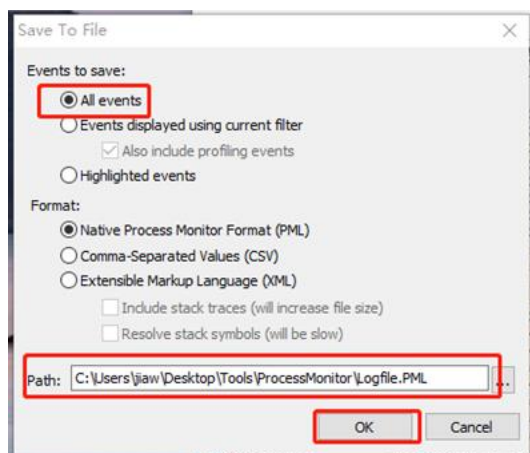


2) 运行医惠护理信息系统，点击再次识别，复现无法检测 KEY 的问题。

3) 此时回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture 图标，停止抓取；



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置，并将 PML 文件打包压缩通过 CDUC 上传。



5) 重复以上 procmon 抓取日志的操作，抓取**医惠护理信息系统在标准 WIN10 上可以正常识别 KEY**的 procmon 日志，将日志压缩后通过 CDUC 上传。

## 二、系统日志

请您下载附件中的日志收集工具，解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



### 日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

用户名：LARMYYYYH

密码：LARMYYYYH

**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

=====

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

为向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。

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 <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2023 年 12 月 18 日 16:35  
收件人: Zhang Yandong <[zhangyd@cmgos.com](mailto:zhangyd@cmgos.com)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-10518-X2V6X6 ] % 售前-安徽六安人民医院用户反馈软件使用问题 %  
初次响应 CMIT:0001948

张彦东 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-10518-X2V6X6 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”。