

李先生&薛先生：

由于未联系到您，近期也并没有收到您反馈的日志，按照之前约定并经案例联系人的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-06608-D5L8G7

#### 问题描述：

=====

用户反馈更新系统后，蓝牙无法使用，之前已配对的蓝牙设备也无法使用。

#### 问题分析：

=====

如遇相同问题，可按之前邮件方法收集问题发生时的日志，并记录问题发生时间，以供后续分析。

#### 问题总结：

=====

经用户同意，此 case 做归档处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 7 月 13 日 10:18

收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

抄送: 'Xue Ji Qiang' <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification

<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

李先生，您好：

由于电话未联系到您，发送此邮件询问当前日志收取情况及案例进度，请您方便时回复告知，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: Li Qi  
发送时间: 2022 年 6 月 30 日 11:00  
收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>  
抄送: 'Xue Ji Qiang' <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

李先生，您好：

由于电话未联系到您，发送此邮件询问当前日志收取情况及案例进度，请您方便时回复告知，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: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 24 日 10:13

收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

抄送: 'Xue Ji Qiang' <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

李先生, 您好:

由于电话未联系到您, 发送此邮件询问当前日志收取情况及案例进度, 请您方便时回复告知, 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: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 22 日 9:37

收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

抄送: 'Xue Ji Qiang' <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

李先生, 您好:

由于电话未联系到您, 发送此邮件询问当前日志收取情况及案例进度, 请您方便时回复告知, 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: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 17 日 9:23

收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

抄送: 'Xue Ji Qiang' <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

李先生, 您好:

如刚才电话沟通, 来电询问您关于此案例的进展。由于下午临时有事, 我将于下周与您联系确认, 或者在此期间有任何更新进展或日志上传均可邮件回复给我, 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: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 13 日 17:05

收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

抄送: 'Xue Ji Qiang' <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

李先生, 您好:

如上午电话沟通，请按照如下步骤进行日志收集，此次日志收集建议可以对同一个蓝牙设备分别在异常的神州网信政府版系统上抓取一份日志，再使用相同蓝牙设备在正常的神州网信政府版系统上（使用相同 OS 版本）抓取一份日志。

### 日志收集

1. 下载 TSS 工具并解压到测试机器  
<https://cesdiagtools.blob.core.windows.net/windows/TSS.zip>
2. 用管理员运行 cmd，cd 到 TSS 路径，执行命令：  
**TSS r0N Bluetooth noUpdate noSDP noVideo Persistent**  
按提示接受 EULA，直到出现开始 repro issue 的字样
3. 开启 **psr 录屏**，用管理员运行 cmd，执行以下命令开启：  
**psr.exe /start /output C:\PSR.zip /maxsc 99 /sc 1**
4. 复现连接问题（或者连接成功）并记录连接开始和完成的时间点，并记录蓝牙设备的蓝牙地址和名称。
5. 复现问题后，停止 PSR：  
**psr.exe /stop**  
在 CMD 中执行停止 TSS 的命令：  
**TSS OFF**

TSS 日志会保存在 C:\MS\_DATA 下的 zip 文件，将 TSS 日志，c:\PSR.zip，蓝牙设备的蓝牙地址/名称和连接时间点一起按如下方法上传

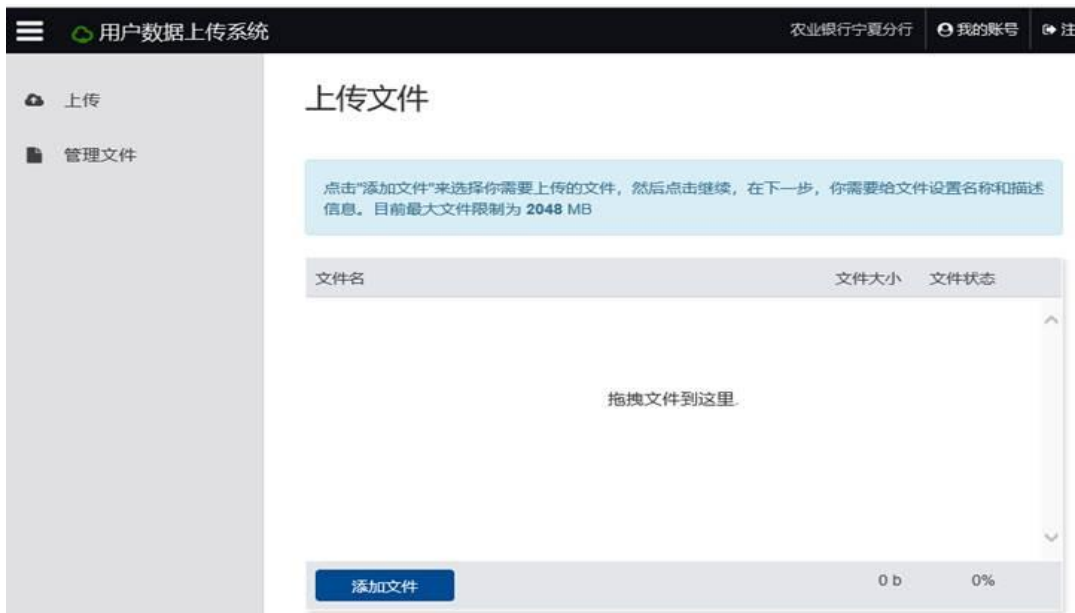
### 日志上传：

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

用户名：guowang

密码：guowang

添加文件后点击上传文件



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。

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

发送时间: 2022 年 6 月 10 日 9:42

收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

抄送: Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ]% |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应  
CMIT:0001797

李先生, 您好:

      循例问下当前案例进展, 请问 HP 工程师是否已帮助您更新电脑硬件驱动至最新, 蓝牙功能是否仍有问题, 望方便时告知下进度, 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: 1015858567 <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

发送时间: 2022 年 6 月 7 日 13:45













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

抄送: Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ]% |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应  
CMIT:0001797

您好, 截图是已经升级了安装包的结果, 重启后测试蓝牙功能和升级前一样, 无变化。



组织 ▾ 卸载	
名称	程序
Microsoft SQL Server 2014 (64-bit) (1) —	
 Service Pack 3 for SQL Server 2014 (KB4022619) (64-...	Microsoft SQ
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219 (1) —	
 KB2544655	Microsoft Vis
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219 (1) —	
 KB2544655	Microsoft Vis
Microsoft VSS Writer for SQL Server 2014 (1) —	
 Service Pack 3 for Microsoft SQL Server VSS Writer (...	Microsoft VSS
Microsoft Windows (8) —	
 Servicing Stack 10.0.19041.1220	Microsoft Win
 Feature Update to Windows 10 21H2 via Enablement...	Microsoft Win
 Servicing Stack 10.0.19041.1371	Microsoft Win
 Servicing Stack 10.0.19041.1525	Microsoft Win
 Servicing Stack 10.0.19041.1613	Microsoft Win
 用于 Microsoft Windows 的 更新(KB5004331)	Microsoft Win
 Servicing Stack 10.0.19041.1704	Microsoft Win
 用于 Microsoft Windows 的 安全更新(KB5013942)	Microsoft Win
SQL Server Browser for SQL Server 2014 (1) —	
 Service Pack 3 for Microsoft SQL Server Browser (KB...	SQL Server Br

----- 原始邮件 -----

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

发送时间: 2022 年 6 月 7 日(星期二) 中午 11:01

收件人: "1015858567" <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>;

抄送: "Xue Ji Qiang"<[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; "PR\_Case\_Notification"<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>;  
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % | 普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

李先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请至如下地址下载 5 月补丁更新: <https://support.cmgos.com/kb/5013942>

另外, 我看您的截图上部分驱动并未安装 (显示为黄叹号), 由于系统版本在升级后发生变化, 之前的硬件驱动已不适配, 请至以下 HP 官网页面对驱动进行驱动更新操作。

## 软件和驱动程序: 识别您的笔记本电脑

让 HP 检测您的产品

了解更多

请输入您的序列号(推荐), 产品型号或产品名称

例如: HU265BM18V

提交

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: 1015858567 <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

发送时间: 2022 年 6 月 7 日 10:13

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

需要帮

尝试使

找到您

观看视

抄送: Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

上述问题已经在第一次沟通中与客服交代清楚了, 本人电话18211002884。我再重复一遍, 蓝牙既不能查找新的蓝牙设备, 也无之前连接蓝牙的记录。请不要再问这些对解决问题无用的问题了。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>;  
发送时间: 2022年6月7日(星期二) 上午10:02  
收件人: "1015858567" <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>;  
抄送: "Xue Ji Qiang" <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; "PR\_Case\_Notification" <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>;  
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

您好:

感谢您的回复, 请问是否补丁更新至最新? 另外, 结合您之前提供的截图是无法搜索到蓝牙设备, 是否其他蓝牙设备也有此问题? 请问您这边是否方便告知电话联系? 我们现在获取的信息还是比较有限。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)



神州网信  
CMIT

---

发件人: 1015858567 <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

发送时间: 2022 年 6 月 7 日 9:51

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

抄送: Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户  
联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

您好, 无任何进展, 上次客服答复后未给出下一步的操作方式, 且提供的  
说明对解决问题无帮助。

----- 原始邮件 -----

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

发送时间: 2022 年 6 月 7 日(星期二) 上午 9:48

收件人: "1015858567" <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>;

抄送: "Xue Ji Qiang" <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; "PR\_Case\_Notification" <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后  
蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

您好:

请问当前问题是否有任何进展，方便的话请告知，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: Li Qi

发送时间: 2022 年 6 月 2 日 11:26

收件人: '1015858567' <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

抄送: Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ]% |普通事件|HP|国网  
物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

感谢您的回复。

从硬件角度考虑，我们尚不排除是个别蓝牙设备出现问题，因此需要对比其他设备在该客户端上的结果。

从操作系统角度考虑，累积更新问题已于最新的补丁中解决，您可以直接通过更新系统补丁的方式进行修复。不用再使用注册表的临时解决方式。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: 1015858567 <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>

发送时间: 2022 年 6 月 2 日 11:11

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

抄送: Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; PR\_Case\_Notification  
<[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

# 注册表编辑器

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏夹(A) 帮助(H)

计算机\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\current

- > OEM
- > Office
- OfficeCSP
- OfficeSoftwareProtectionPlatform
- > Ole
- OneDrive
- > OnlineProviders
- > Outlook Express
- Palm
- > Personalization
- > Phone
- > Photos
- Pim
- > PLA
- PlayToReceiver
- > PointOfService
- > Policies
- > PolicyManager
  - > current
    - > device
      - knobs
      - Speech
    - default
    - Providers
    - Poom
    - > PowerShell
    - > Print
    - > Provisioning
    - > PushRouter
    - > RADAR
    - > Ras
    - > RAS AutoDial
    - RcsPresence

名称

ab (默认)

类型

REG\_SZ

本机

注册表中无 bluetooth 注册表。

----- 原始邮件 -----

发件人: "1015858567" <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>;  
发送时间: 2022 年 6 月 2 日(星期四) 中午 11:05  
收件人: "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>;  
抄送: "Xue Ji Qiang" <[ji-qi-ang.xue@hp.com](mailto:ji-qi-ang.xue@hp.com)>; "PR Case Notification" <[PR Case Notification@cmgos.com](mailto:PR Case Notification@cmgos.com)>;  
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户  
联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

无法添加新的蓝牙设备，结论就是蓝牙完全失效。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>;  
发送时间: 2022 年 6 月 2 日(星期四) 上午 10:57  
收件人: "1015858567" <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>;  
抄送: "Xue Ji Qiang" <[ji-qi-ang.xue@hp.com](mailto:ji-qi-ang.xue@hp.com)>; "PR Case Notification" <[PR Case Notification@cmgos.com](mailto:PR Case Notification@cmgos.com)>;  
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系  
统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

感谢您的回复。还是想再和您确认一下，有无尝试过其他蓝牙设备在该客户端上是否可以正常连接，亦或出现同样报错？

另外查看 KB5011487，在已知问题中有如下内容，请确认是否和您报错一致，详情可参见链接：<https://support.microsoft.com/zh-cn/topic/2022-%E5%B9%B4-3-%E6%9C%88-8-%E6%97%A5-kb5011487-os-%E5%86%85%E9%83%A8%E7%89%88%E6%9C%AC-19042-1586-19043-1586-%E5%92%8C-19044-1586-8297eadb-3b8b-4ca5-9083-ca41a91c1c56>



某些将 Windows 设备与蓝牙设备配对的组织可能会收到错误消息“你的设备遇到问题，需要重启。”和停止代码“IRQL\_NOT\_LESS\_OR\_EQUAL”。安装 [KB5009596](#) 或更高版本更新后，会出现此问题，消息将显示在蓝屏上。这些错误在事件查看器系统日志中显示为“Microsoft-Windows-WER-SystemErrorRe event 1001”，并显示文本“计算机已从 bug 检查中重新启动。bug 检查为：0x0000000a”。

当存在某些影响蓝牙 A2dp 配置文件的[配置服务提供程序](#) (CSP) 策略时，此问题会出现：

- 如果 Windows 客户端设备以前曾使用蓝牙与移动电话或其他音频设备配对，则在更新安装过程结束时重启期间会出现此问题。
- 当用户使用蓝牙将更新的 Windows 客户端设备与新的移动电话或音频设备配对时，安装更新后。

此问题在 [KB5011543](#) 中得到解决。如果安装 2022 年 3 月 22 日发布的更新或更高版本，则无需使用问题回滚 (KIR) 或特殊的组策略来解决此问题。如果使用的是 2022 年 3 月 22 日之前发布的更新，请使用 KIR 和以下信息来解决此问题。

**重要事项** 此缓解措施包含与修改注册表有关的信息。确保先备份注册表，然后再对其进行修改。了解在出现问题时如何还原注册表。有关如何备份和还原注册表的详细信息，请转到[如何备份和还原 Windows 中的注册表](#)。

要缓解此问题，使用 Intune 或其他工具的 IT 管理员可以使用以下步骤修改 Windows 注册表：

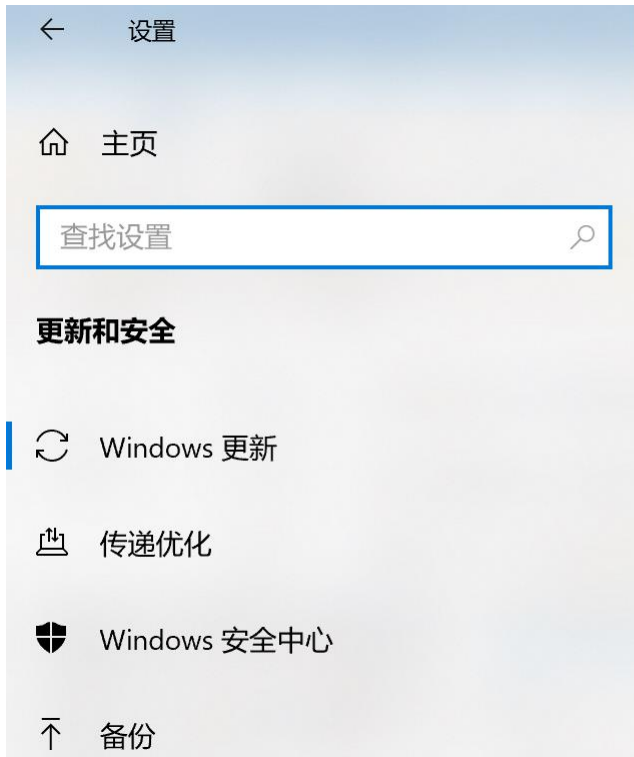
1. 转到  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\PolicyManager\current\device\
2. 向 ServicesAllowedList 值添加以下注册表项：{0000110a-0000-1000-8000-00805f9b34fb} 和 {0000110b-0000-1000-8000-00805f9b34fb}

**注意** 如果已安装更新，并且在设备重启期间显示蓝屏错误消息，则在 [SafeOS](#) 模式下打开 Windows 注册表编辑器以添加注册表项。

此问题使用[已知问题回滚 \(KIR\)](#) 来解决。此 KIR 不会自动传播到设备。已安装受影响的更新并重启的设备可以通过安装和配置特殊的组策略来解决此问题。下载并安装特殊[组策略](#)后，使用以下步骤进行配置：

1. 打开“[组策略编辑器](#)”并转到“[本地计算机策略](#)”或域控制器上的“[域策略](#)”。

该问题已在 3 月的累积更新中解决，请尝试使用 windows update 在线更新至最新版本，如下图所示位置，点击检查更新



## Windows 更新



你使用的是最新版本

上次检查时间: 今天, 5:48

检查更新



暂停更新 7 天

访问高级选项以更改暂停时长



更改使用时段

当前为 9:00 - 18:00



查看更新历史记录

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)



神州网信  
CMIT

发件人: 1015858567 <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>


发送时间: 2022 年 6 月 2 日 10:20

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


主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户  
联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797


相关情况详见附图 1-图 4.

其他设备

 Base System Device  
驱动程序无法使用

 LVJINSHA  
未连接

 USB 根集线器(USB 3.0)

 通用即插即用监视器

无原蓝牙设备记录

添加设备

## 无法连接

可以尝试以下操作:

- 在此 Windows 设备上, 打开蓝牙。
- 如果此设备支持蓝牙, 但无法打开, 请尝试通过“设置”中的“Windows 更新”更新驱动程序。

[获取有关蓝牙问题的更多帮助](#)

点击添加蓝牙, 报错提示

## 蓝牙支持服务

[停止](#)此服务  
[重新启动](#)此服务














### 描述:

蓝牙服务支持发现和关联远程蓝牙设备。停止或禁用此服务可能会导致已安装的蓝牙设备无法正常运行，并使新设备无法被发现或关联。

名称	描述	状态
 家长控制	对 W...	
 建议疑难解答服务	通过...	
 空间数据服务	此服...	
 蓝牙音频网关服务	支持...	正在
 蓝牙支持服务	蓝牙...	正在
 立体音频组合器服务	用于...	
 连接设备平台服务	此服...	
 零售演示服务	当设...	
 嵌入模式	嵌入...	
 设备管理无线应用程序协...	路由...	
 设备管理注册服务	为设...	
 手机网络时间	此服...	
 数据使用量	网络...	正在
 无线电管理服务	无线...	正在
 显示策略服务	管理...	正在
 显示增强服务	用于...	正在
 语言体验服务	为部...	
 主动防御	360...	正在
 自动时区更新程序	自动...	
 自然身份验证	信号...	

## 卸载更新

若要卸载更新，请从列表中将其选中，然后单击“卸载”或“更改”。

组织 ▾	
名称	程序
 Adobe Acrobat DC (19.008.20071)	Adobe Acrobat
Microsoft SQL Server 2014 (64-bit) (1) —	
 Service Pack 3 for SQL Server 2014 (KB4022619) (64-...	Microsoft SQL S
Microsoft Visual C++ 2010 x64 Redistributable - 10.0.40219 (1) —	
 KB2544655	Microsoft Visual
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219 (1) —	
 KB2544655	Microsoft Visual
Microsoft VSS Writer for SQL Server 2014 (1) —	
 Service Pack 3 for Microsoft SQL Server VSS Writer (...)	Microsoft VSS W
Microsoft Windows (7) —	
 Servicing Stack 10.0.19041.1220	Microsoft Windo
 Feature Update to Windows 10 21H2 via Enablement...	Microsoft Windo
 Servicing Stack 10.0.19041.1371	Microsoft Windo
 Servicing Stack 10.0.19041.1525	Microsoft Windo
 Servicing Stack 10.0.19041.1613	Microsoft Windo
 用于 Microsoft Windows 的 安全更新(KB5011487)	Microsoft Windo
 用于 Microsoft Windows 的 更新(KB5004331)	Microsoft Windo
SQL Server Browser for SQL Server 2014 (1) —	
 Service Pack 3 for Microsoft SQL Server Browser (KB...	SQL Server Brow



当前安装的更新

12 个已安装的更新

----- 原始邮件 -----

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

**发送时间:** 2022 年 6 月 2 日(星期四) 上午 10:13

**收件人:** "Xue Ji Qiang" <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>; "1015858567" <[1015858567@qq.com](mailto:1015858567@qq.com)>;

**抄送:** "PR\_Case\_Notification" <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>;

**主题:** 回复: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % | 普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

薛先生, 您好:

根据您提交的问题, 我谨以此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:**

用户反馈更新系统后, 蓝牙无法使用, 之前已配对的蓝牙设备也无法使用。

**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:**

- 请问蓝牙连接界面是否有之前的蓝牙设备连接记录?

## 蓝牙和其他设备



添加蓝牙或其他设备

### 其他设备



HyperV Monitor



通过按流量计费连接下载

为避免产生额外的费用，请始终关闭此功能，这样当你使用按流量计费的 Internet 连接时，就不会为新设备下载相关的设备软件(驱动程序、信息和应用)。

- 点击连接是否有任何报错提示？
- 最近安装的补丁的 KB 号麻烦提供一下。
- 另外请确认蓝牙服务是否正常开启。

服务(本地)

蓝牙支持服务

[启动此服务](#)

描述:  
蓝牙服务支持发现和关联远程蓝牙设备。停止或禁用此服务可能会导致已安装的蓝牙设备无法正常运行，并使新设备无法被发现或关联。

名称	描述	状态	启动类型	登录为
剪贴板用户服务_2d4df	此用...	正在...	手动	本地系统
空间数据服务	此服...		手动	本地服务
蓝牙音频网关服务	支持...		手动(触发...	本地服务
蓝牙用户支持服务_2d4df	蓝牙...		手动(触发...	本地系统
蓝牙支持服务	蓝牙...		手动(触发...	本地服务
立体音频组合器服务	用于...		手动	本地服务
连接设备平台服务	此服...	正在...	自动(延迟...	本地服务
连接设备平台用户服务_2d4...	此用...	正在...	自动	本地系统
零售演示服务	当设...		手动	本地系统
蓝牙设备	蓝牙...		手动(触发...	本地系统

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 6 月 2 日 9:45

收件人: Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>

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

主题: [案例号: CAS-06347-J7D9K7 ] % |普通事件|HP|国网物资有限公司用户联网系统自动更新后蓝牙功能无法使用 % 初次响应 CMIT:0001797

Xue Ji Qiang 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-06347-J7D9K7 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”。