

朱先生 您好,

很高兴收到您的邮件反馈, 根据沟通的结果, 我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件, 希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结:

案例描述:

用户反馈目前已经开启了远程桌面功能, 但是无法正常使用剪切板进行复制粘贴, 希望神州网信提供支持。

案例进展:

问题已解决, 归档案例

建议操作:

- 1) 同时按下 Windows +R 键, 运行 gpedit.msc;
- 2) 依次展开: 计算机配置 - 管理模板 - Windows 组件 - 远程桌面服务 - 远程桌面会话主机 - 设备和资源重定向, 在右侧界面双击不允许剪贴板重定向, 改为未配置;
- 3) 重启计算机生效后, 再次尝试剪贴功能。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: QQ <1390639@qq.com>

发送时间: 2021 年 3 月 22 日 12:11

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: Re: [案例号: CAS-03926-N8B5S2] % 国网-湖南电网有限公司用户无法使用远程剪切板功能 % 初次响应 CMIT:0001988

问题已经解决，谢谢！

发自我的 iPhone

在 2021 年 3 月 22 日，上午 10:45，Jia Wei <jiawei@cmgos.com> 写道：

朱先生 您好，

电话未能联系到您，如果上述方案可以解决您的问题，请回复此邮件。我将持续跟踪此案例。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 3 月 19 日 17:42

收件人: '1390639' <1390639@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-03926-N8B5S2] % 国网-湖南电网有限公司用户无法使用远程剪切板功能 % 初次响应 CMIT:0001988

朱先生 您好，

1) 同时按下 **Windows +R** 键，运行 **gpedit.msc**；

2) 依次展开：计算机配置 - 管理模板 - Windows 组件 - 远程桌面服务 - 远程桌面会话主机 - 设备和资源重定向，在右侧界面双击不允许剪贴板重定向，改为未配置；

3) 重启计算机生效后，再次尝试剪贴功能。

<image001.png>

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 1390639 <1390639@qq.com>

发送时间: 2021 年 3 月 19 日 17:37

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03926-N8B5S2] % 国网-湖南电网有限公司用户无法使用远程剪切板功能 % 初次响应 CMIT:0001988

同意

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 3 月 19 日(星期五) 下午 4:59

收件人: "1390639" <1390639@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-03926-N8B5S2] % 国网-湖南电网有限公司用户无法使用远程剪切板功能 % 初次响应 CMIT:0001988

朱先生 您好，

基于 GB/T 30278-2013《信息安全技术政务计算机终端核心配置规范》的要求，我们对 Windows 10 神州网信政府版做了定制修改，对

于远程桌面剪切板功能进行了限制。改变相关设置可能会引发安全风险。

如您确认解除远程桌面剪切板功能限制，请在此邮件回复“**同意**”，谢谢！

此外，根据之前的讨论，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：

用户反馈目前已经开启了远程桌面功能，但是无法正常使用剪切板进行复制粘贴，希望神州网信提供支持。

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 3 月 19 日 16:13

收件人: 朱先生 <1390639@qq.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03926-N8B5S2] % 国网-湖南电网有限公司用户无法使用远程剪切板功能 % 初次响应 CMIT:0001988

朱先生 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 贾伟 。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-03926-N8B5S2 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”。