

王先生，您好

由于多次电话、邮件无法与您取得联系，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 V0-G 1703 系统升级至 V2020-L 1809 后无法使用麦克风/摄像头开关工具开启相关权限。

报错提示为:找不到路径：“HKLM:\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows\AppPrivacy”，因为该路径不存在。选择确定后，提示开启麦克风、开启摄像头成功。但是当前系统麦克风访问权限和当前系统摄像头访问权限显示已关闭。用户手动修改组策略允许

Windows 应用访问相机为已启用，所有应用的默认设置为由用户控制；手动修改组策略允许 Windows 应用访问麦克风为已启用，所有应用的默认设置为由用户控制。用户重启电脑后依旧在 Windows 设置隐私中显示此设备的访问权限已关闭，更改按钮为灰色。该问题目前只涉及 1 台电脑，用户不愿重装系统，希望 CMIT 协助处理。相关报错截图见注释

案例进展：

已向客户提供具体解决方案，无法联系到最终用户，暂时归档案例。

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](mailto:jiawei@cmgos.com) | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 4 月 14 日 9:43
收件人: '王先生' <chuanxiuwang@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06009-R4S3C4] % 国网-南瑞集团用户来电反馈无法开启麦克风/摄像头使用问题 % 初次响应 CMIT:0001125

王先生, 您好:

作为我们 Windows10 神州网信政府办产品的重要客户, 我们非常重视您的问题 and 您的使用体验。我们多次通过电话和邮件来联系您, 想进一步了解问题进展, 但都没有得到您回应。

由于长时间未能联系上您, 我们将在 2 个工作日后暂时归档这个工单。考虑到您可能是因为出差, 或者工作繁忙等原因不能及时联系我们, 我们建议您可以在随后的 2 个工作日内的任意时间告知我们您仍在关注这个工单, 我们将会继续保持对这个工单的跟进, 直至工单解决。

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。

工单归档后, 我们的服务邮箱会发送“客户满意度调查”, 希望您对我们提供的服务作出评价, 这对我个人提高以及对整个技术支持服务质量的提高有着重要意义。您的满意和认可是我们服务的宗旨与目标。如果您有任何疑问, 请及时联系我们。

感谢您的理解和支持, 祝您工作顺利!

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: 2022 年 4 月 11 日 14:28

收件人: '王先生' <chuanxiuwang@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06009-R4S3C4] % 国网-南瑞集团用户来电反馈无法开启麦克风/摄像头使用问题 % 初次响应 CMIT:0001125

王先生, 您好

电话一直未能联系到您, 关于此案例如果您还需我的协助, 或有进展, 可回复此邮件。

谢谢。

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: 2022 年 4 月 7 日 14:22
收件人: 王先生 <chuanxiuwang@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06009-R4S3C4] % 国网-南瑞集团用户来电反馈无法开启麦克风/摄像头使用问题 % 初次响应 CMIT:0001125

王先生，您好：

电话未能联系到您，首先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 V0-G 1703 系统升级至 V2020-L 1809 后无法使用麦克风/摄像头开关工具开启相关权限。

报错提示为:找不到路径：“HKLM:\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows\AppPrivacy”，因为该路径不存在。选择确定后，提示开启麦克风、开启摄像头成功。但是当前系统麦克风访问权限和当前系统摄像头访问权限显示已关闭。用户手动修改组策略允许 Windows 应用访问相机为已启用，所有应用的默认设置为由用户控制；手动修改组策略允许 Windows 应用访问麦克风为已启用，所有应用的默认设置为由用户控制。用户重启电脑后依旧在 Windows 设置隐私中显示此设备的访问权限已关闭，更改按钮为灰色。该问题目前只涉及 1 台电脑，用户不愿重装系统，希望 CMIT 协助处理。相关报错截图见注释

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。

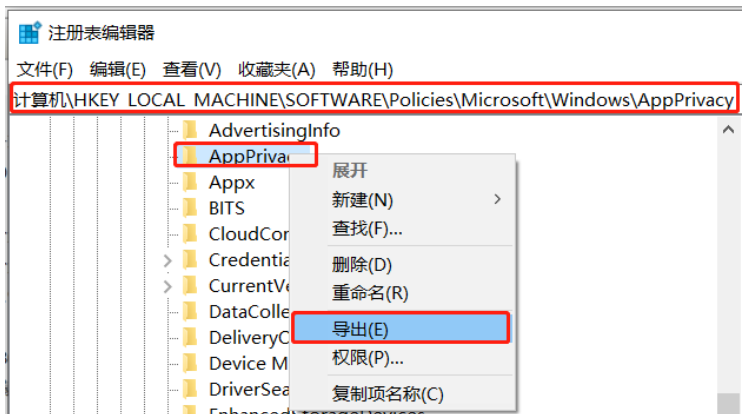
建议操作：

一、手动备份注册表（用于合并注册表但未能解决回滚操作）

=====

=====

1. 从同时想 Windows+R 键，调出运行窗口，键入 regedit.exe ， 然后按 enter 键。如果提示您输入管理员密码或进行确认，请键入密码或提供确认。
2. 在注册表编辑器中，找到并单击如下子项：
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows\AppPrivacy
3. 单击文件>导出。



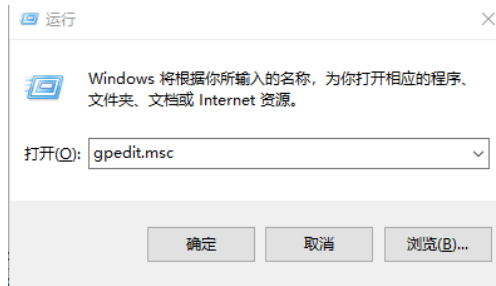
4. 在导出注册表文件对话框中，选择您要保存的备份副本的位置，然后在 [文件名] 字段中键入备份文件的名称。
5. 单击保存。

二、手动修改组策略

=====

=====

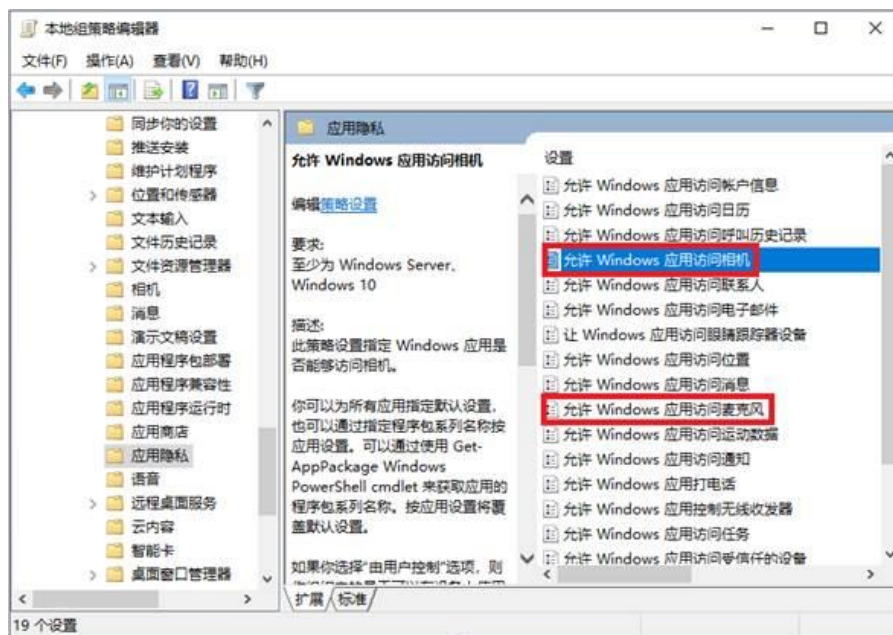
- 1 . 键入 Windows 键+R 键调出运行栏，输入 gpedit.msc，开启本地组策略编辑器



2. 找到对应位置:

摄像头: 计算机配置->管理模板->Windows 组件->应用隐私->允许 Windows 应用访问相机

麦克风: 计算机配置->管理模板->Windows 组件->应用隐私->允许 Windows 应用访问麦克风



3. 分别双击打开此两项组策略, 设置为“已启用”, 在下方“所有应用的默认设置”改成“由用户控制”-确定

允许 Windows 应用访问相机

允许 Windows 应用访问相机

上一个设置(P) 下一个设置(N)

☐ 未配置(C)

注释:

☒ 已启用(E)

☐ 已禁用(D)

支持的平台:

至少为 Windows Server、Windows 10

选项:

帮助:

所有应用的默认设置:

由用户控制

由用户控制这些特定应用:

由用户控制

强制允许

强制拒绝

强制允许这些特定应用(使用程序包系列名称):

强制拒绝这些特定应用(使用程序包系列名称):

此策略设置指定 Windows 应用是否能够访问相机。

你可以为所有应用指定默认设置，也可以通过指定程序包系列名称按应用设置。可以通过使用 Get-AppPackage Windows PowerShell cmdlet 来获取应用的程序包系列名称。按应用设置将覆盖默认设置。

如果你选择“由用户控制”选项，则你组织中的员工可以在设备上使用“设置”>“隐私”来决定是否允许 Windows 应用访问相机。

如果你选择“强制允许”选项，则将允许 Windows 应用访问相机，并且你组织中的员工无法更改此项设置。

如果你选择“强制拒绝”选项，则不允许 Windows 应用访问相机，并且你组织中的员工无法更改此项设置。

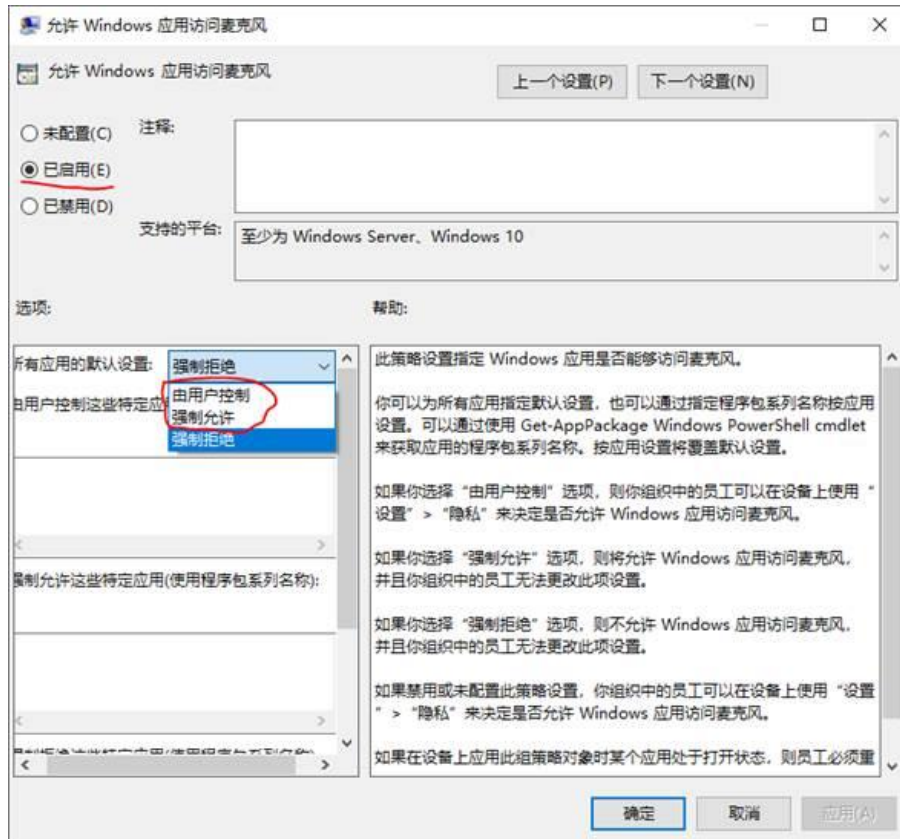
如果禁用或未配置此策略设置，你组织中的员工可以在设备上使用“设置”>“隐私”来决定是否允许 Windows 应用访问相机。

如果在设备上应用此组策略对象时某个应用处于打开状态，则员工必须重

确定

取消

应用(A)

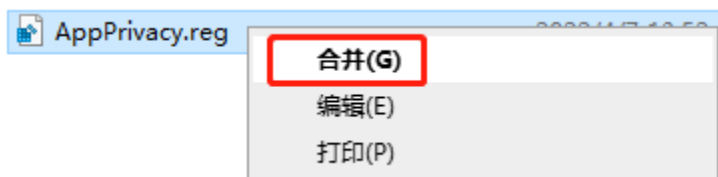


三、合并注册表文件

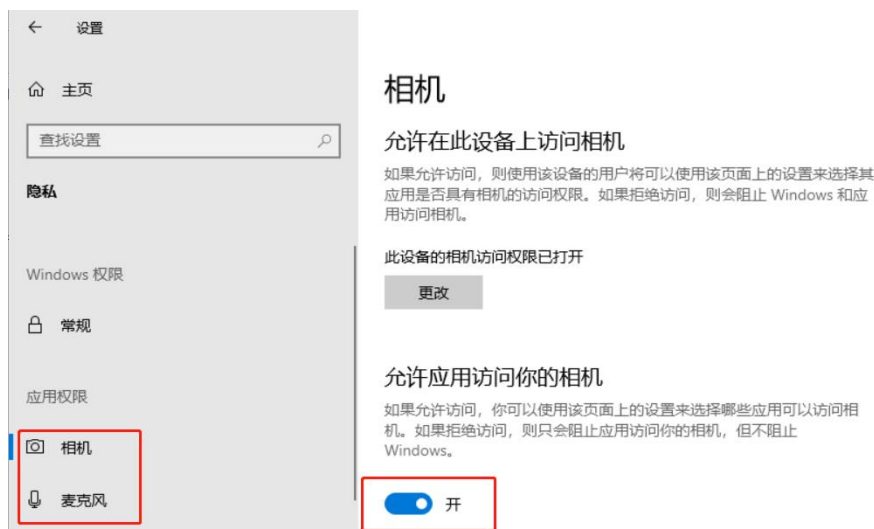
=====

=====

1. 下载附件<AppPrivacy.zip>，并解压；
2. 右键点击 AppPrivacy.reg，选择合并，确认



四、在开始 – 设置 – 隐私 – 相机/麦克风，确认问题是否解决。



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: 2022 年 4 月 7 日 11:29
收件人: 王先生 <chuanxiuwang@163.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06009-R4S3C4] % 国网-南瑞集团用户来电反馈无法开启麦克风/摄像头使用问题 % 初次响应 CMIT:0001125

王先生 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-06009-R4S3C4 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”。