

孟先生，您好

问题定义：CMGE 系统安装键盘后，无法读取 IC 卡和身份证数据。此键盘包含身份证读卡器和 IC 卡读卡器，用户表示已为此设备已经安装了相关驱动程序，在软件中无法获取数据，操作无反应。

案例范围：协助您处理上述问题。

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

数据收集：

- 1) 键盘设备的厂商、品牌、型号；
- 2) 在原版 Win 10 正常使用的截图或照片，和在 CMGE 无法正常使用的截图或照片；
- 3) CMGE 版本

查看方法：


点击屏幕左下角的“开始”按钮 ->  设置 -> 关于 -> Windows 规格，截图或回复“版本”的内容。例如下图所示：

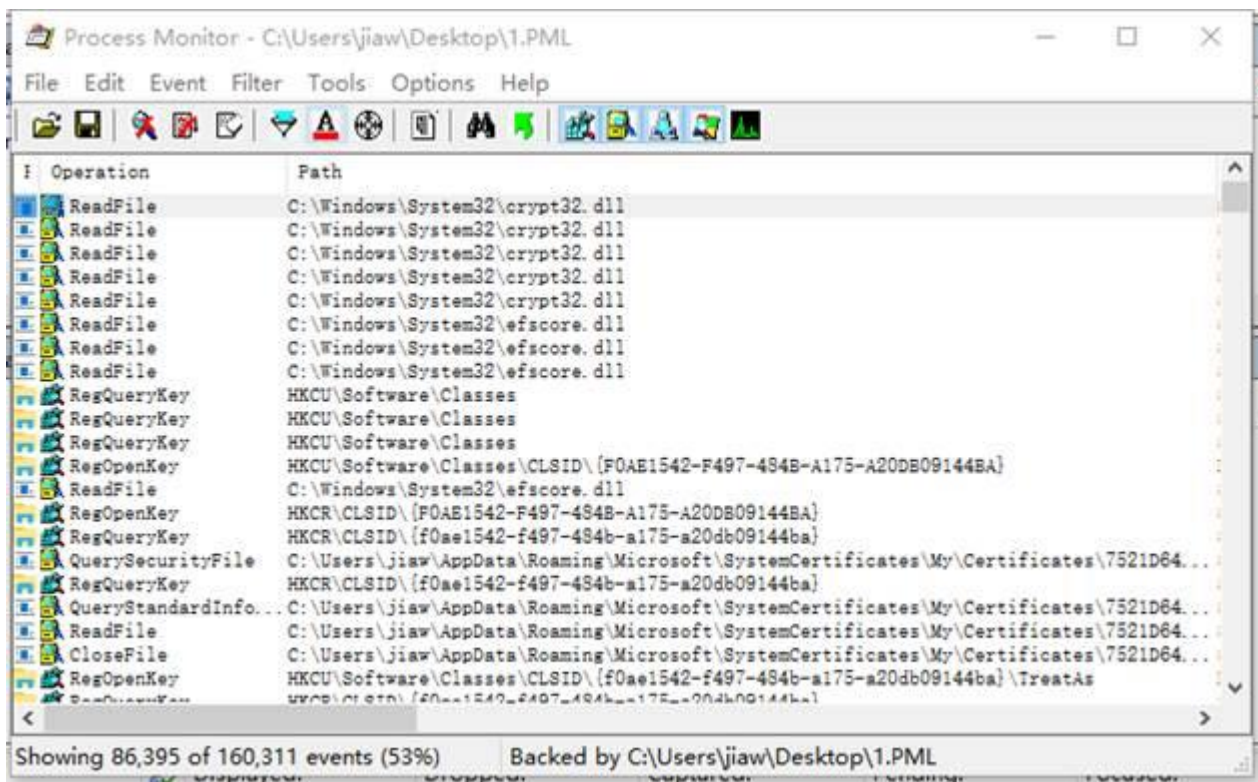




4) 分别在原版 Win 10、CMGE 版本使用 Process Monitor 抓取读卡问题复现过程数据

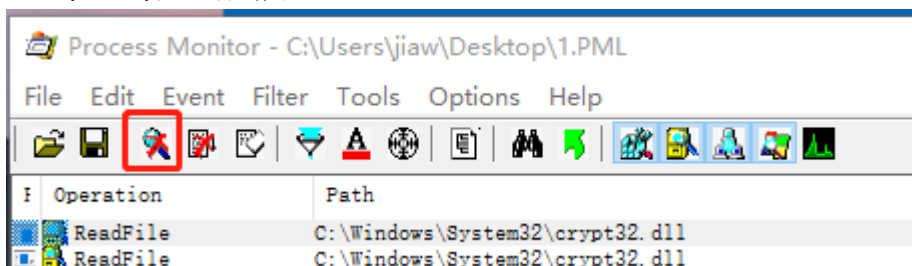
操作步骤:


- 1) 下载、解压附件的“ProcessMonitor.zip”
- 2) 双击“Procmon.exe”，弹出提权窗口点击“是”运行 ProcessMonitor 工具。（首次运行会弹出 License Agreement 窗口，点击 Agree）；
- 3) 进入后出现 ProcMon 窗口，此时已经处于事件捕获状态，点击 

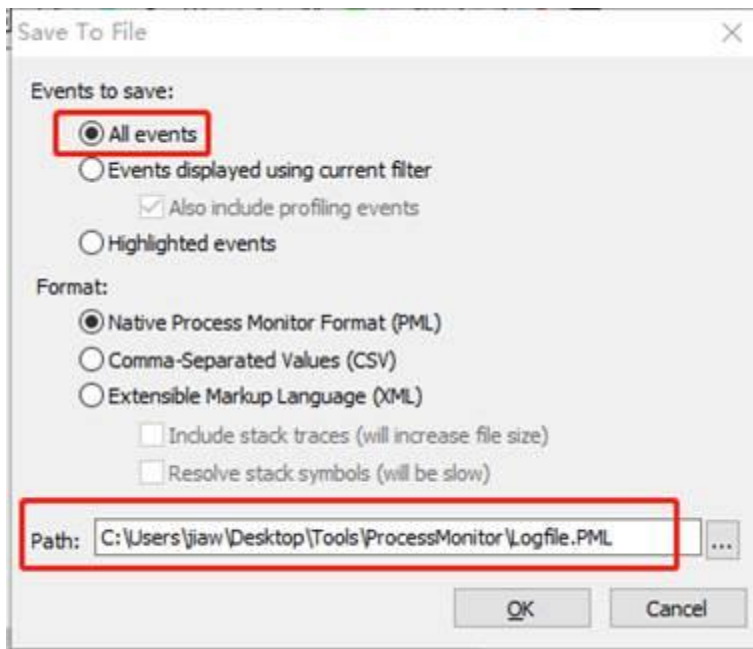
停止捕获，再点击  清除当前捕获的事件条目。至此准备工作完毕；



4) 准备好复现问题，点击  开始捕获，立刻操作复现问题现象（此问题为读卡或读取身份证信息），记录操作时间点。问题复现完毕后点击  停止捕获；



5) 点击 ，选择“All Events”并在 Path 选择保存路径，点击 OK；



6) 上传在不同系统上收集的.PML 文件，并邮件回复 4) 中复现问题操作的时间点。

数据上传：

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：LNZGH

密码：LNZGH

注意，添加文件后点击上传文件

=====

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 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: 2020 年 5 月 19 日 14:47

收件人: 张先生 <43100572@qq.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02298-P9L8C0] % 沈阳沐同基础软件开发有限公司反馈其下级经销商客户辽宁省总工会多功能键盘无法使用 % 初次响应 CMIT:0001618

张先生 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-02298-P9L8C0 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”。