

刘先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，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：

广发银行客户反馈安装更新补丁后共享打印机无法连接，卸载更新补丁后可以正常访问共享打印机，需要协助排查。

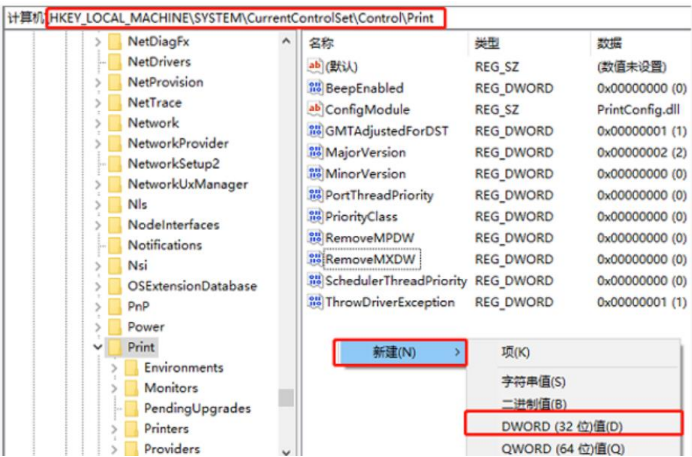
问题总结：

经过问题排查，安装的更新补丁修复了一些安全问题，提升了打印机远程过程调用(RPC)身份验证级别，导致匿名访问共享的身份验证不通过，无法使用打印机。
可以尝试以下操作，通过在共享端和被共享端添加一个注册表键值（注意注册表键值名称不要写错），并重启 print spooler 服务规避此问题。

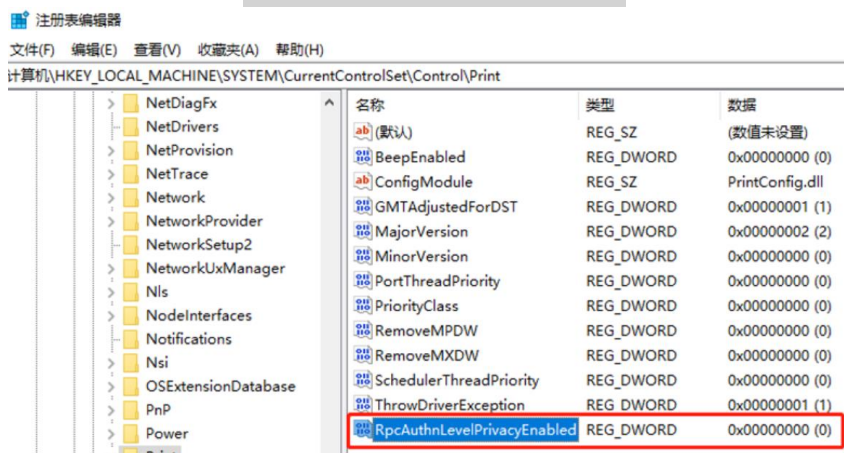
1) 运行 regedit，打开注册表编辑器，定位到以下注册表位置：

HKEY_LOCAL_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\Print

2) 右键单机右侧界面空白位置，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。



也可以通过以**管理员权限**执行以下命令, 完成上述操作 (注意需要在共享端和被共享端都执行相同操作)。

```
reg add HKLM\System\CurrentControlSet\Control\Print /v
```

```
RpcAuthnLevelPrivacyEnabled /t REG_DWORD /d 0x0 /f
```

```
net stop spooler
```

```
net start spooler
```

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 1 月 8 日 17:34

收件人: 'liuhualong@cgbchina.com.cn' <liuhualong@cgbchina.com.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10673-Z9P2Q6] % TAM-广发银行客户共享打印机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001291

刘先生 您好:

刚刚给您的电话没有接通。

根据您反馈给 TAM 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:

广发银行客户反馈安装更新补丁后共享打印机无法连接, 卸载更新补丁后可以正常访问共享打印机, 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。

查询以往类似的案例, 怀疑是安装的更新补丁修复了一些安全问题, 提升了 RPC 身份验证级别, 导致匿名访问共享的身份验证不通过, 无法使用打印机。

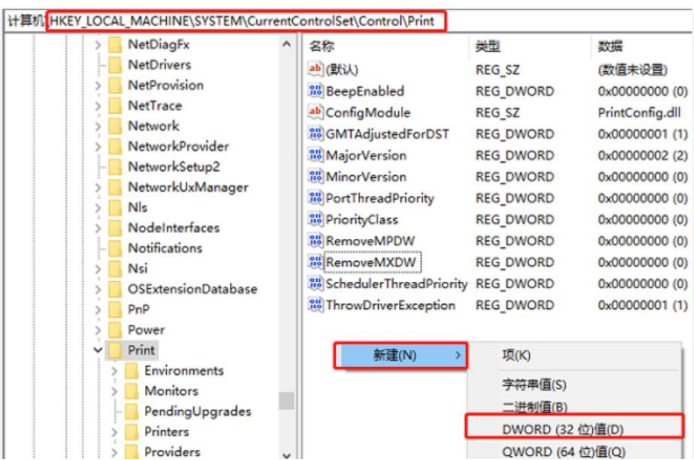
您可以尝试使用密码访问共享打印机，测试是否会出现同样的问题。

如果您这边开启了匿名访问共享，可以尝试以下操作，通过在共享端和被共享端添加一个注册表键值（注意注册表键值名称不要写错），并重启 print spooler 服务规避此问题。

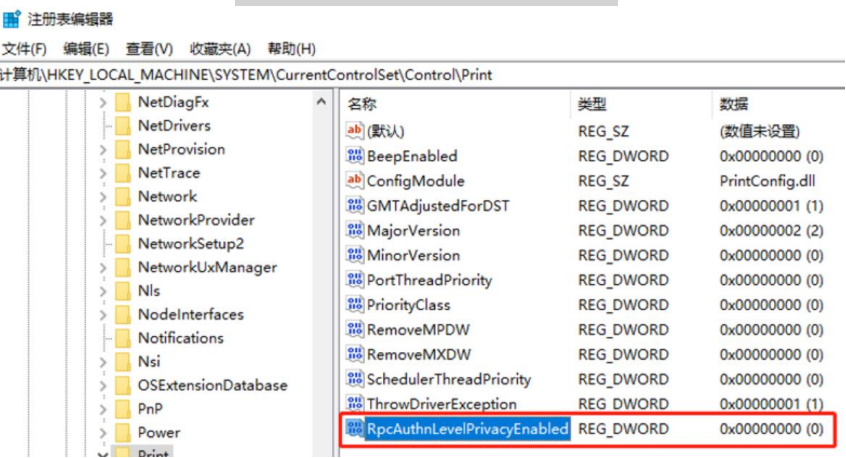
1) 运行 regedit，打开注册表编辑器，定位到以下注册表位置：

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。



也可以通过以管理员权限执行以下命令，完成上述操作（注意需要在共享端和被共享端都执行相同操作）。

```
reg add HKLM\System\CurrentControlSet\Control\Print /v
```

```
RpcAuthnLevelPrivacyEnabled /t REG_DWORD /d 0x0 /f
```

```
net stop spooler
```

```
net start spooler
```

如果您进行上述测试后还是无法访问共享打印机或者有其他进展，您可以回复此邮件，我会及时与您联系沟通，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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 1 月 8 日 17:02

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10673-Z9P2Q6] % TAM-广发银行客户共享打印机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001291

刘健 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-10673-Z9P2Q6 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”。