

任先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于无法确认后续的问题处理时间，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，您可以在方便时随时与我们联系做进一步问题排查，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-04776-G9K3X0

问题描述：

=====

用户反馈 V2020-L 连接到共享打印机时报错，报错代码为 0x00000bcb。

问题总结：

=====

经远程查看，目前用户在远程访问过程中并未出现问题，造成该问题的原因为单独的连接打印机问题。因此接下来的排查方向主要有以下三个：

1. 同账户名造成的访问共享问题，包括未使用正确凭据造成的访问问题
2. 打印机安装方式导致无法获取网络打印机及驱动的问题，尝试本地进行打印机安装。
3. 打印机权限问题。需要检查共享打印机的权限是否有对应账户的写入权限。

以上，经您的确认，此 case 将暂做归档处理，您可以在方便时随时与我们联系做进一步问题排查，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



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 9 月 23 日 17:40

收件人: '任先生' <243099193@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04776-G9K3X0] % 北京市顺义区牛栏山镇人民政府连接共享打印机报错 % 初次响应 CMIT:0001260

任先生，您好：

如刚才电话沟通，请您尝试使用附件工具在访问端（10.168.27.69）上进行日志收集。具体步骤可参见下面内容：

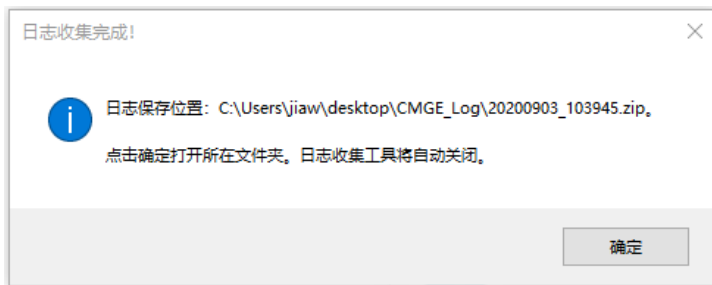
日志收集：

一、工具收集

1) 在复现问题的计算机上下载附件 CMGELogCollector.zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。



3) 将压缩文件上传至 CDUC 上传系统。

从刚才远程的过程分析，访问端在连接打印机时出现 0x00000bcb 的报错信息，但在使用 SMB 共享时并无问题，尝试使用 guest 账户也可以正常访问。但发现在访问端与被访问端的登录账户名均为“A”，且在访问共享时并未弹出身份验证窗口，在“Windows 凭据”中也并未发现相关的凭证信息。这几点将在接下来的远程过程中进行尝试。

- 1, 手动添加“Windows 凭据”，步骤：按 Win+R，在运行窗口输入“control keymgr.dll”，在凭据管理器中点击“添加 Windows 凭据”，输入 \\10.168.27.64 及其用户名及密码

有控制面板项 > 凭据管理器 > 添加 Windows 凭据

键入网站地址(或网络位置)和凭据

请确保你键入的用户名和密码可以用于访问该位置。

Internet 地址或网络地址
(例如, myserver, server.company.com):

用户名:

密码:

确定(O) 取消(N)

2, 在访问端创建新用户（如“test”），并添加至管理员组。

The screenshot shows the Windows 'User Accounts' control panel window. In the background, a list of users is visible:

名称	全名	描述
admin		
Administrator		管理计算机(域)的内置帐户
DefaultAcco...		系统管理的用户帐户。
Guest		供来宾访问计算机或访问域的...
test	test	
WDAGUtilit...		系统为 Windows Defender 应用...

In the foreground, the '新用户' (New User) dialog box is open, showing the following fields and options:

- 用户名(U): test
- 全名(F):
- 描述(D):
- 密码(P):
- 确认密码(C):
- ☐ 用户下次登录时须更改密码(M)
- ☐ 用户不能更改密码(S)
- ☐ 密码永不过期(W)
- ☐ 帐户已禁用(B)


Buttons at the bottom: 帮助(H), 创建(E), 关闭(O).

除有关权限方面的问题排查外，需要尝试使用本地方式添加打印机，相关打印机驱动：

<https://support.hp.com/cn-zh/drivers/selfservice/hp-officejet-pro-8610-e-all-in-one-printer-series/5367603?ssfFlag=true&sku=>

在完成下载后，使用本地的端口进行添加打印机尝试

×

←  添加打印机

选择打印机端口

打印机端口是一种允许你的计算机与打印机交换信息的连接类型。

☐ 使用现有的端口(U):

LPT1: (打印机端口) ▾

☒ 创建新端口(C):

端口类型:

Local Port ▾

下一页(N)

取消

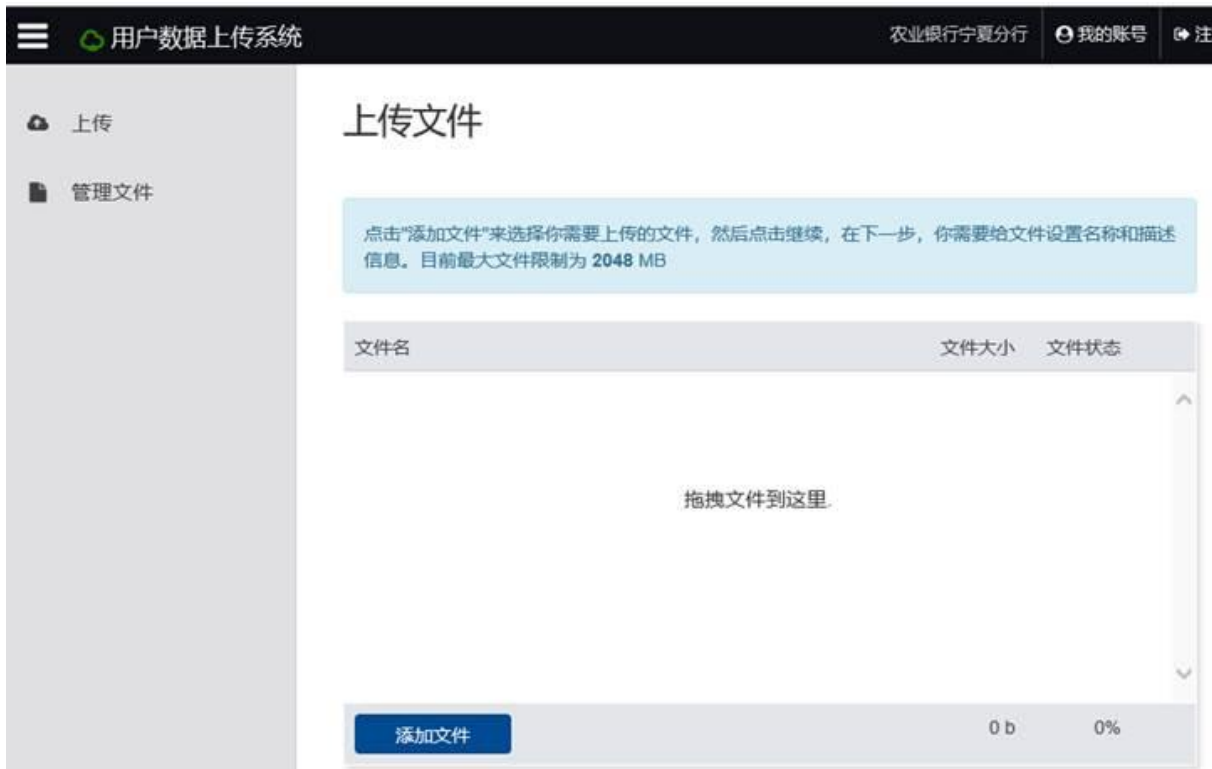
日志上传:

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

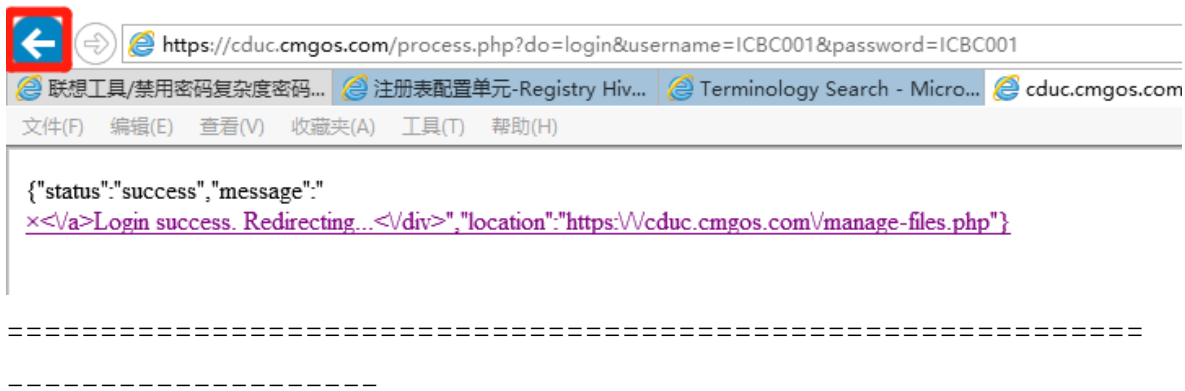
用户名: nlsrmzf1

密码: nlsrmzf1

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



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



发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 9 月 15 日 14:37
收件人: 任先生 <243099193@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04776-G9K3X0] % 北京市顺义区牛栏山镇人民政府连接共享打印机报错 % 初次响应 CMIT:0001260

任先生，您好：

如刚才电话沟通，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 V2020-L 连接到共享打印机时报错，报错代码为 0x00000bcb。

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。

鉴于您当前无法确定具体方便处理问题的时间，我将每两个工作日与您联系一次，确认该案例的进度，当然，如您方便处理该问题，可随时回复此邮件或拨打 400-818-0055，我会与您联系处理该问题，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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 9 月 15 日 14:15

收件人: 任先生 <243099193@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04776-G9K3X0] % 北京市顺义区牛栏山镇人民政府连接共享打印机
报错 % 初次响应 CMIT:0001260

任先生 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 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-04776-G9K3X0 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”。