

崔先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果：目前由于暂时没有可以操作的机器，可以暂时归档此问题。

**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。

### **建议操作：**

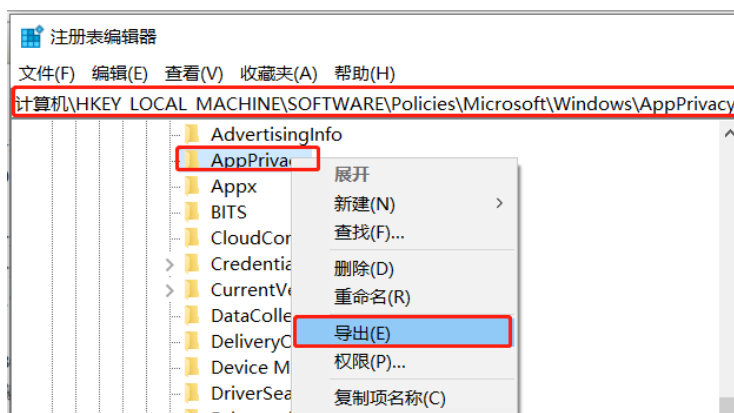
如果后续仍有此问题，您可以先按照如下方法尝试手动开启摄像头、麦克风。如果操作后仍无法开启，则还需按照上封邮件内容收集日志进一步确认问题原因。

### **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。



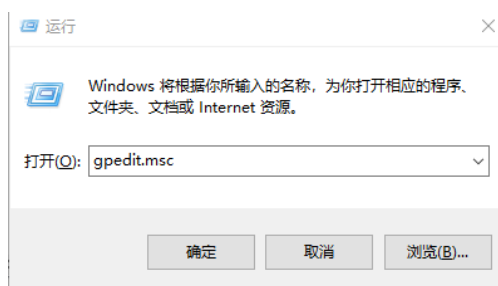
4. 在导出注册表文件对话框中，选择您要保存的备份副本的位置，然后在 [文件名] 字段中键入备份文件的名称。
5. 单击保存。

### **二、手动修改组策略**

=====

=====

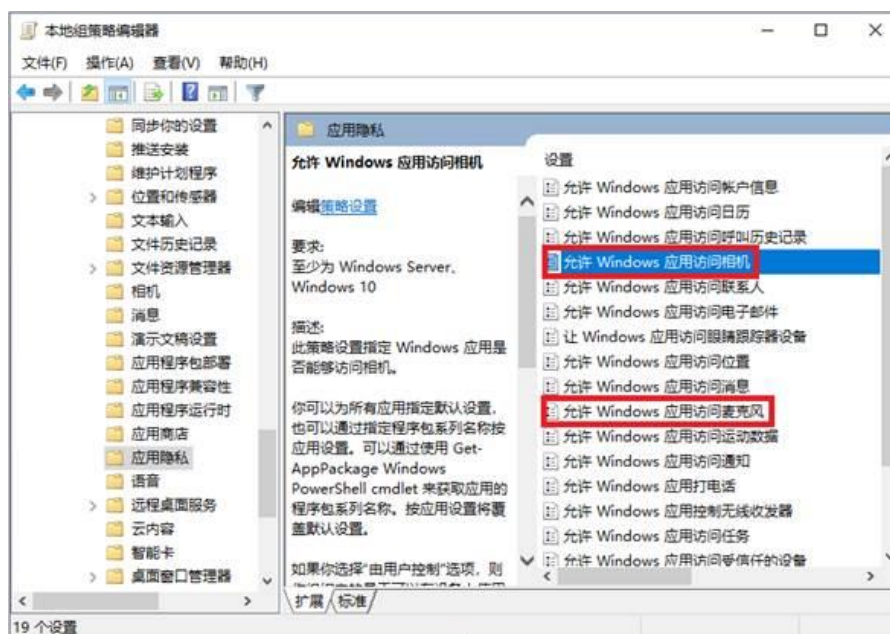
1. 键入 Windows 键+R 键调出运行栏，输入 gpedit.msc，开启本地组策略编辑器



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):

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。

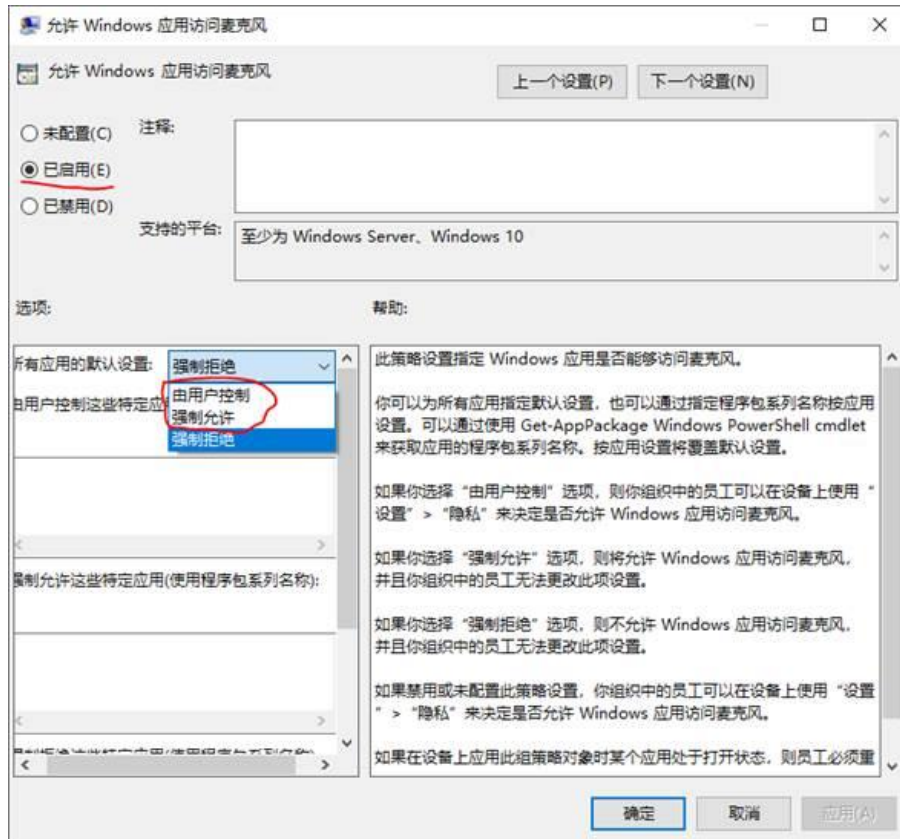
如果禁用或未配置此策略设置，你组织中的员工可以在设备上使用“设置”>“隐私”来决定是否允许 Windows 应用访问相机。

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)

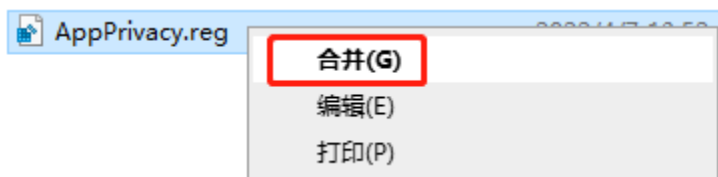


### 三、合并注册表文件

=====

=====

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。



### 案例总结：

### 案例描述：

所有的 680 g6 台式机预装神州网信政府版系统，版本是 2020-L，无法开启摄像头和 mic 权限，开启的时候报错：开启摄像头权限失败，或者开启 mic 权限失败

### 案例进展：

已经和用户确认目前暂无可以操作的机器，可以暂时归档案例。

-----  
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](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 5 月 24 日 17:12

收件人: '790216649@qq.com' <[790216649@qq.com](mailto:790216649@qq.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; 'Xue Ji Qiang' <[ji-qi-ang.xue@hp.com](mailto:ji-qi-ang.xue@hp.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06294-R3F1Z9 ] % |普通事件|HP|中国银行用户开启摄像头和麦克风功能失败 % 初次响应 CMIT:0001683

崔先生，您好

之前电话未能联系到您，您可以参考本邮件收集日志并反馈。

### 问题定义:

所有的 680 g6 台式机预装神州网信政府版系统，版本是 2020-L，无法开启摄像头和 mic 权限，开启的时候报错：开启摄像头权限失败，或者开启 mic 权限失败

### 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。

### 日志收集:

#### 一、工具收集

- 在出现问题的计算机上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后**复现问题现象（本案例为使用工具开启麦克风摄像头失败）**。问题复现后再双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 收集完毕后将当前用户桌面生产 **CMGE\_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。

- 将压缩文件上传。

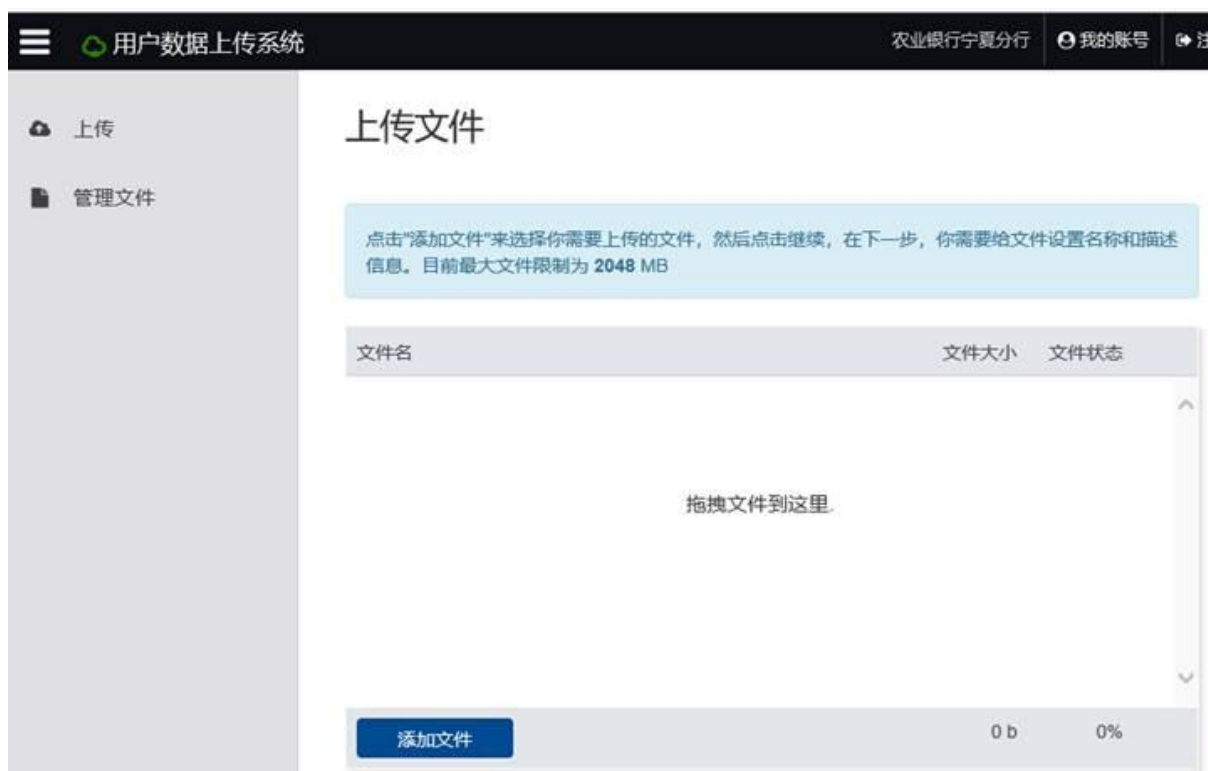
## 日志上传：

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

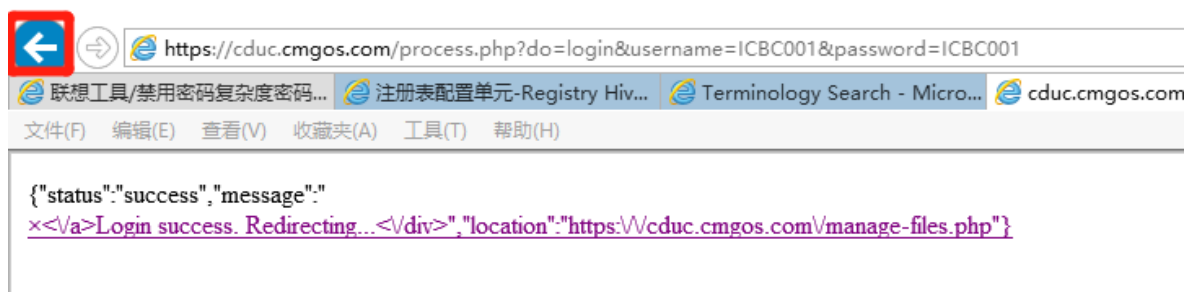
用户名：ZGYHFSFH

密码：ZGYHFSFH

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](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2022 年 5 月 23 日 17:07

**收件人:** Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>

**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-06294-R3F1Z9 ] % |普通事件|HP|中国银行用户开启摄像头和麦克风功能失败 % 初次响应 CMIT:0001683

薛先生, 您好

电话未能联系到您和最终用户, 如果方便的话可以回复最终用户的邮箱。

稍后我将再次尝试电话联系崔先生。

---

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](mailto: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](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**发送时间:** 2022 年 5 月 23 日 17:01

**收件人:** Xue Ji Qiang <[ji-qiang.xue@hp.com](mailto:ji-qiang.xue@hp.com)>

**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-06294-R3F1Z9 ] % |普通事件|HP|中国银行用户开启摄像头和麦克风功能失败 % 初次响应 CMIT:0001683

Xue Ji Qiang 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-06294-R3F1Z9 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”。