

余先生, 您好!

很高兴与您电话沟通, 根据沟通的结果, 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:**

用户使用脚本后依然无法连接打印机, 但卸载 KB5005568 后就正常, 更新 9B 或者 10B 补丁后又无法连接, 同一个 win7 共享的另外一台打印机连接正常。

**建议操作:**

- 由于造成此问题的原因是打印服务端和打印客户端的 Privacy RPC level 不一致, 所以对于作为打印客户端的、安装 11B 补丁之后的 Windows 10 神州网信政府版系统, 建议将对应的打印服务端的操作系统由 Windows 7 升级至 Windows 10 神州网信政府版 V2020-L 版本。
- 对于仅安装 9B 补丁的 Windows 10 神州网信政府版系统, 可参考如下缓解方案:

1) 同时按下 **Windows+R**, 运行 **regedit**;

2) 导航至:

**HKLM\Software\Policies\Microsoft\Windows NT\Printers**

3) 在右侧界面**新建-DWORD(32 位)值**, 重命名为 **CopyFilesPolicy**;

4) 将此值设置为 **0**;

5) 客户端和服务端均**重启 Print Spooler** 服务;

6) 确认连接是否成功。

---

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: Yuhan <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>

发送时间: 2021 年 11 月 22 日 18:02

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

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响  
打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

win7 系统没有此键值, win10 系统按此操作后仍无法连接打印机

---原始邮件---

发件人: Jia Wei"

发送时间: "2021/11/17 下午 1:24:20"

收件人: "Yuhan"

主题: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响  
打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

余先生, 您好

上午电话未能联系到您。针对此问题，您可以在出现连接打印机问题计算机的服务器端和客户端上，均进行如下操作：

1) 同时按下 **Windows+R**，运行 **regedit**;

2) 导航至：

**HKLM\Software\Policies\Microsoft\Windows NT\Printers**

3) 在右侧界面新建-DWORD(32 位)值，重命名为 **CopyFilesPolicy**;

4) 将此值设置为 **0**;

5) 客户端和服务端均重启 **Print Spooler** 服务;

6) 确认连接是否成功。

---

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  
发送时间: 2021 年 11 月 16 日 10:23  
收件人: 'Yuhan' <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2||ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

余先生, 您好

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

-----  
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)

---

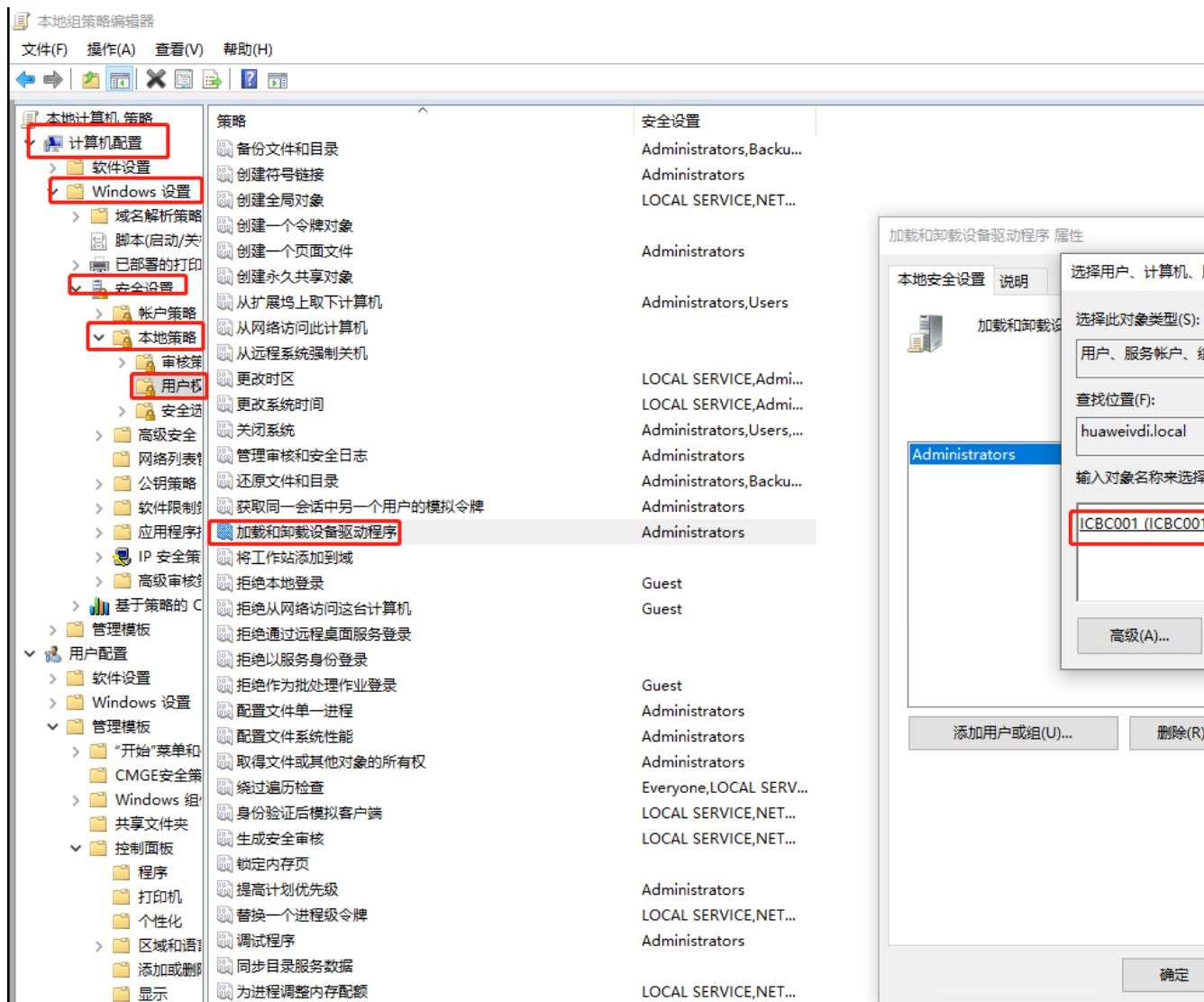
发件人: Jia Wei  
发送时间: 2021 年 11 月 12 日 17:33  
收件人: 'Yuhan' <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2||ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

余先生, 您好

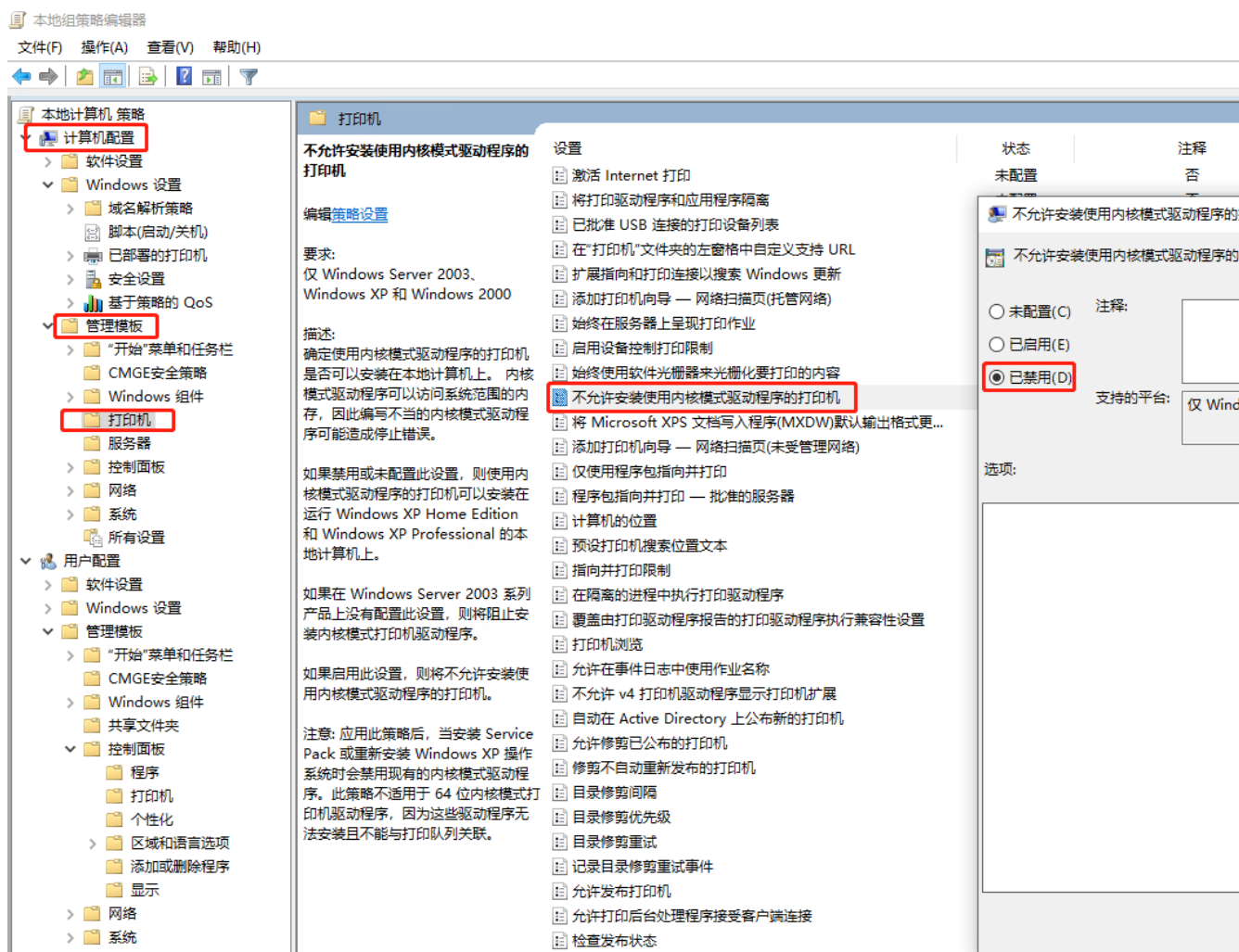
很高兴与您电话沟通, 根据沟通的结果, 您可以分别尝试如下步骤:

### 一、组策略设置

- 同时按下 Windows+R 键, 运行 gpedit.msc
1. 在计算机配置\Windows 设置\安全设置\本地策略\用户权限分配目录, 双击加载和卸载设备驱动程序, 添加将当前登录用户, 确定

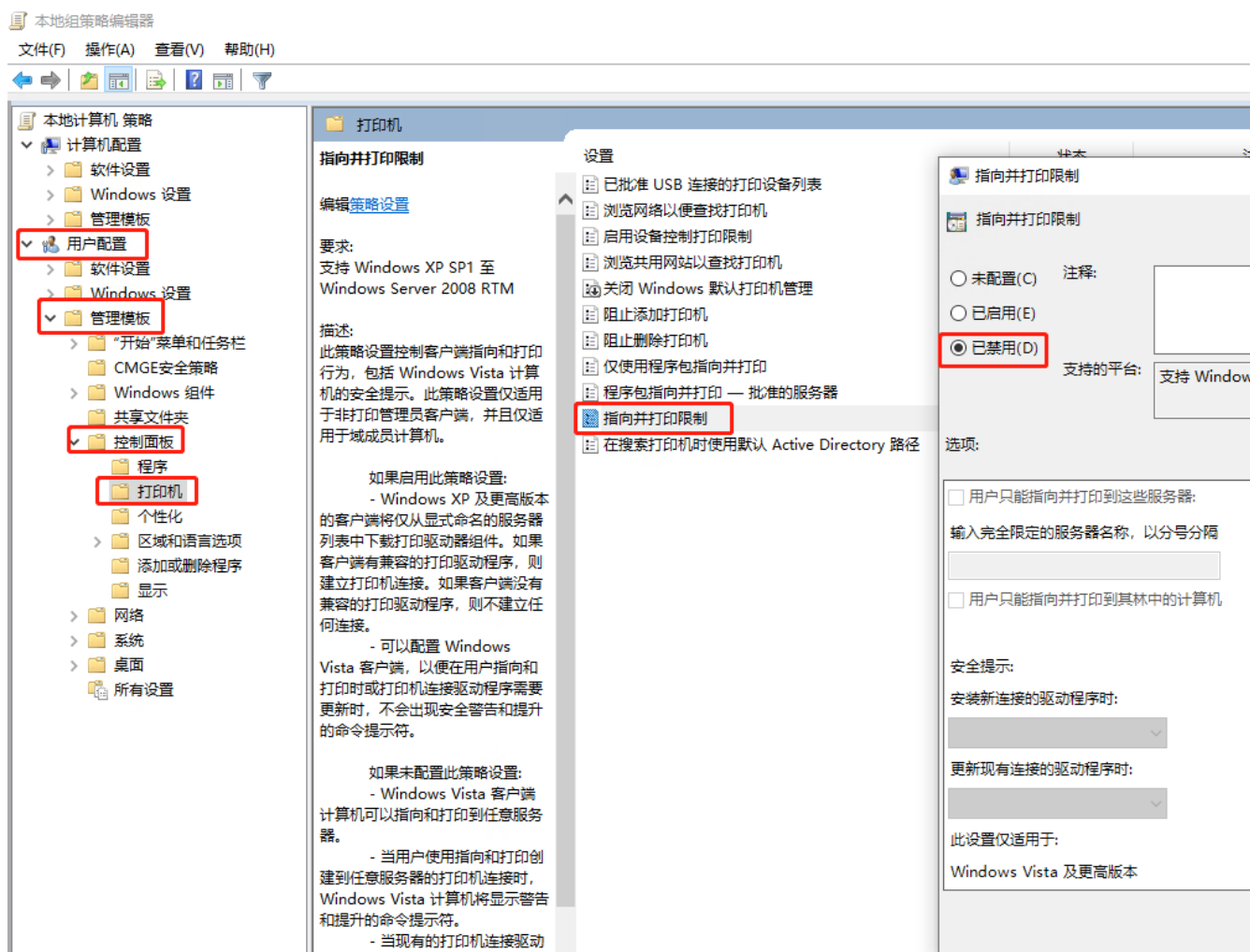


3. 在计算机配置\管理模板\打印机，双击不允许安装使用内核模式驱动程序的打印机，改为已禁用。确定。



在用户配置\管理模板控制面板\打印机, 双击指向和打印限制, 选择已禁用, 确定。

4.



## 二、其他方法

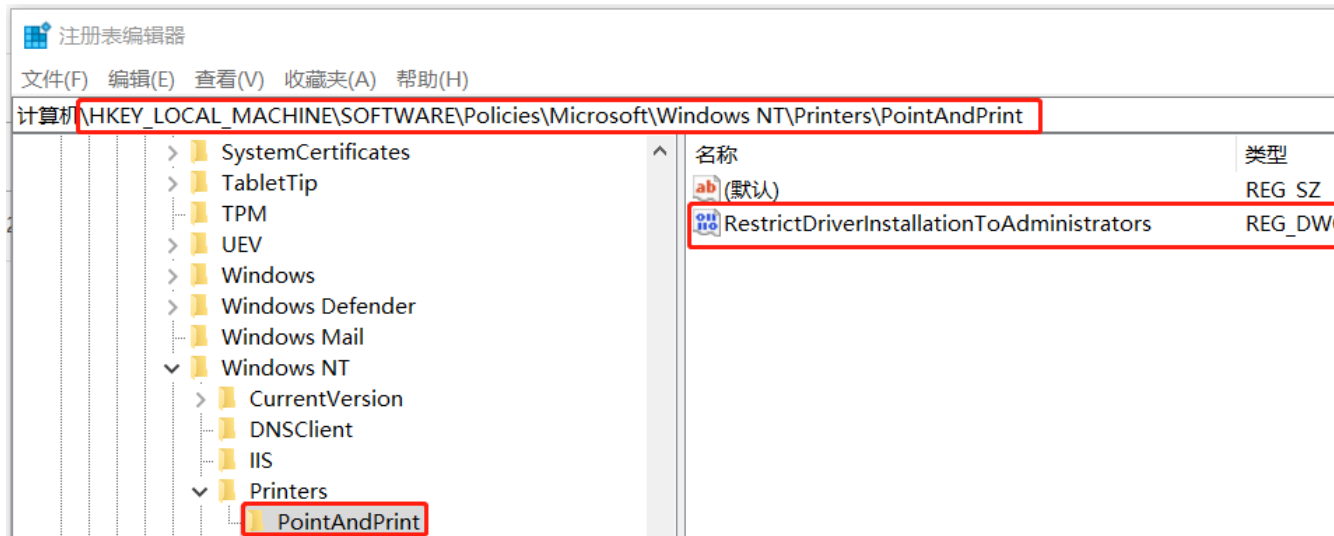
1) 同时按下 Windows+R 运行 regedit, 导航至

HKLM\SOFTWARE\policies\Microsoft\Windows NT\Printers

新建项: PointAndPrint

新建 DWORD(32 位): RestrictDriverInstallationToAdministrators

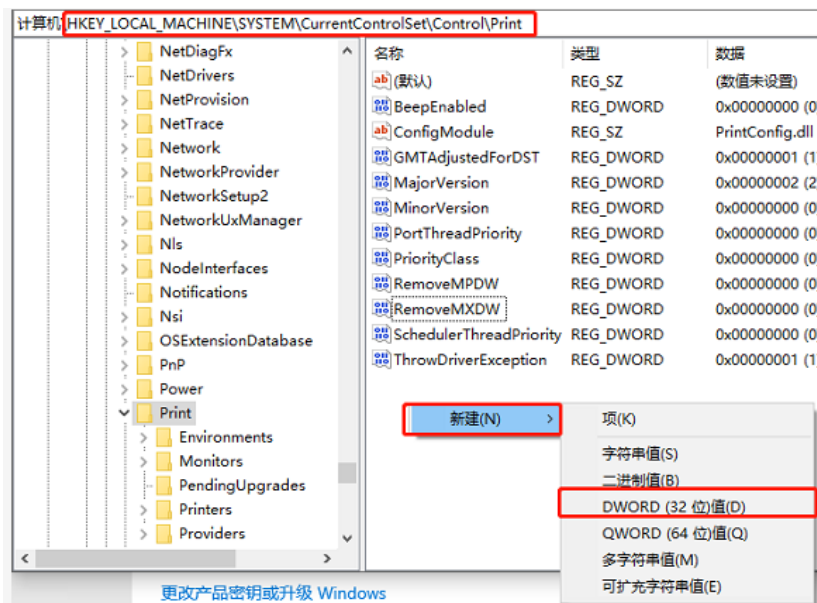
值改为: 0



2) 导航至如下注册表位置

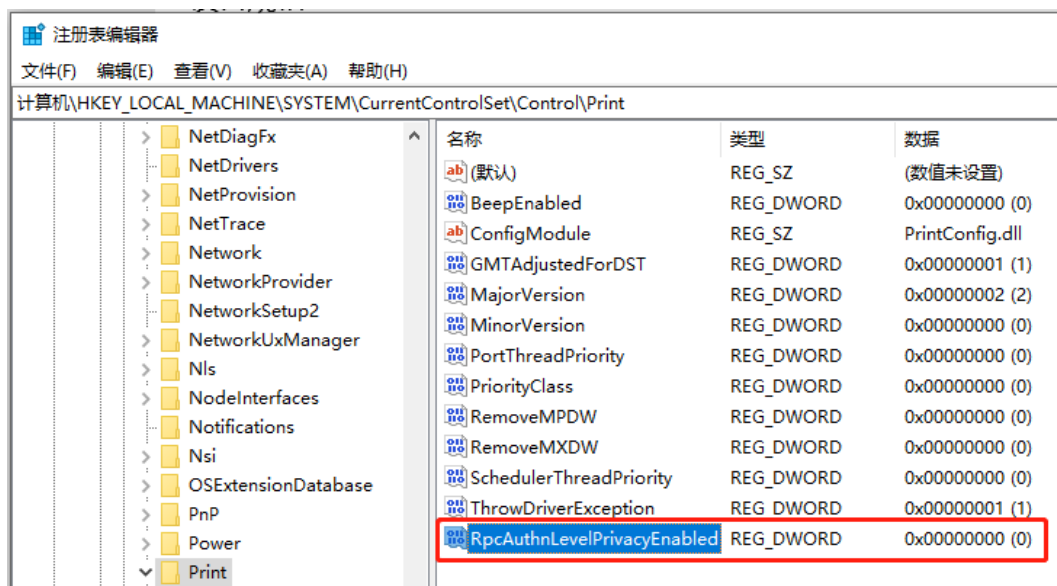
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\Print

3) 右键单击右侧界面空白位置，新建 – DWORD (32 位) 值；



4) 将键值重命名为: RpcAuthnLevelPrivacyEnabled, 并将键值设置为 0。





5) 同时按下 Windows+R 运行 services.msc，重启 Printspooler 服务，再次连接打印机。



6) 如果不成功，卸载目前已安装的累计更新补丁，安装打印机驱动。

7) 等待自动安装累计更新补丁，确认能否正常使用。

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: Yuhan <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>

发送时间: 2021 年 11 月 11 日 16:37

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

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

接了内网应该是不能互联网远程连接。

有一台之前出现这种情况的电脑，前几天卸载 6672 后添加了网络打印机，昨天自动安装了 5568 补丁，今天发现原先受影响的打印机可以正常打印了（之前这台机这种处理也不能正常打印）.....

----- 原始邮件 -----

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

发送时间: 2021 年 11 月 11 日(星期四) 下午 2:05

收件人: "Yuhan" <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

余先生，您好，

收到您的邮件反馈，复现此问题的计算机是否可以远程接入，方便我这边协助进行问题排查？

-----  
-----  
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: Yuhan <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>

发送时间: 2021 年 11 月 11 日 10:37

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

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

按操作还是无效

---原始邮件---

发件人: Jia Wei"

发送时间: "2021/11/9 下午 2:48:25"

收件人: "Yuhan"

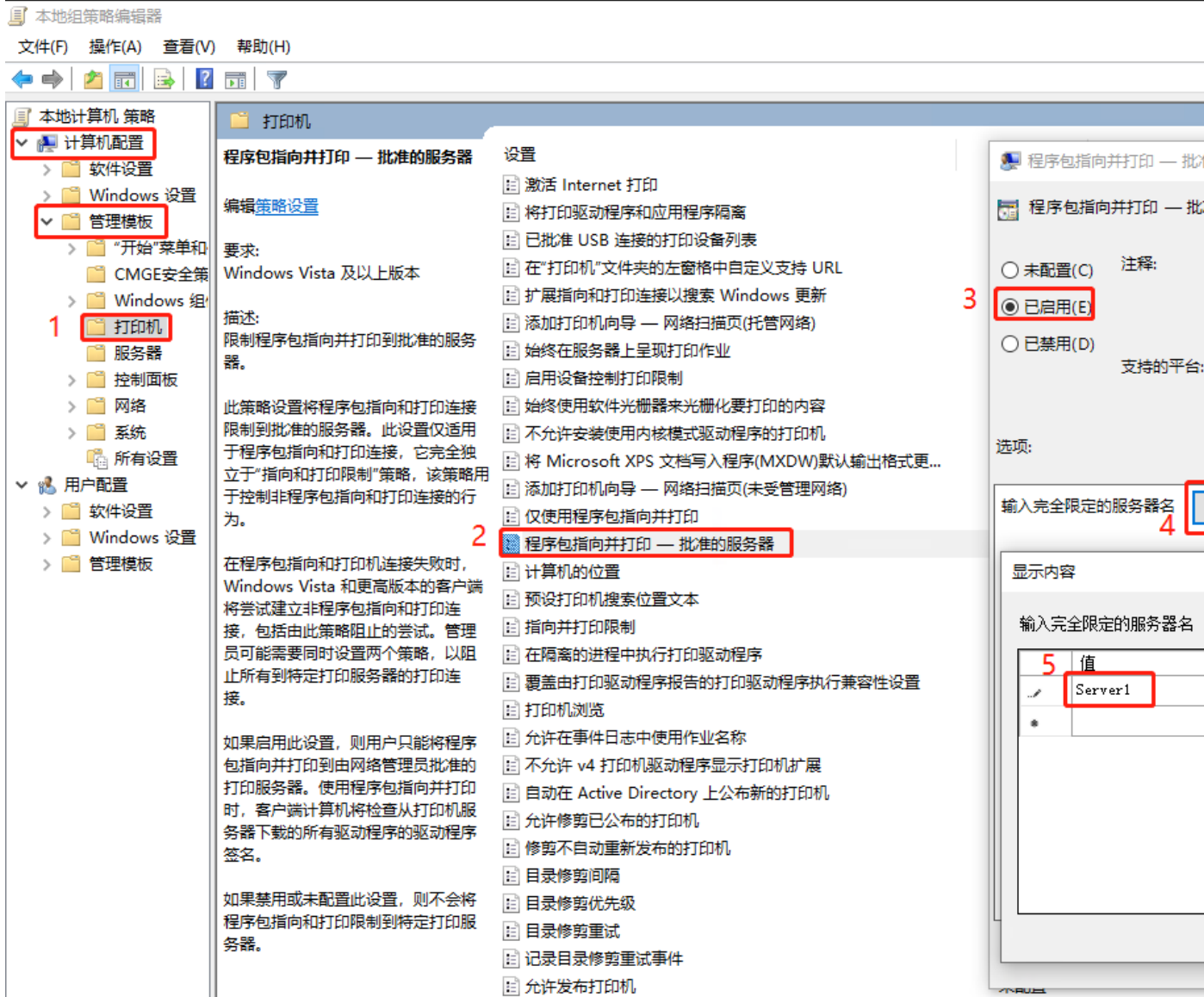
主题: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

余先生，您好，

很高兴与您电话沟通。由于您之前在设置注册表键值之后，问题依然复现，而我在本地无法复现您的问题，所以我调查了关于报错的相关信息，总结了如下可以尝试的操作。

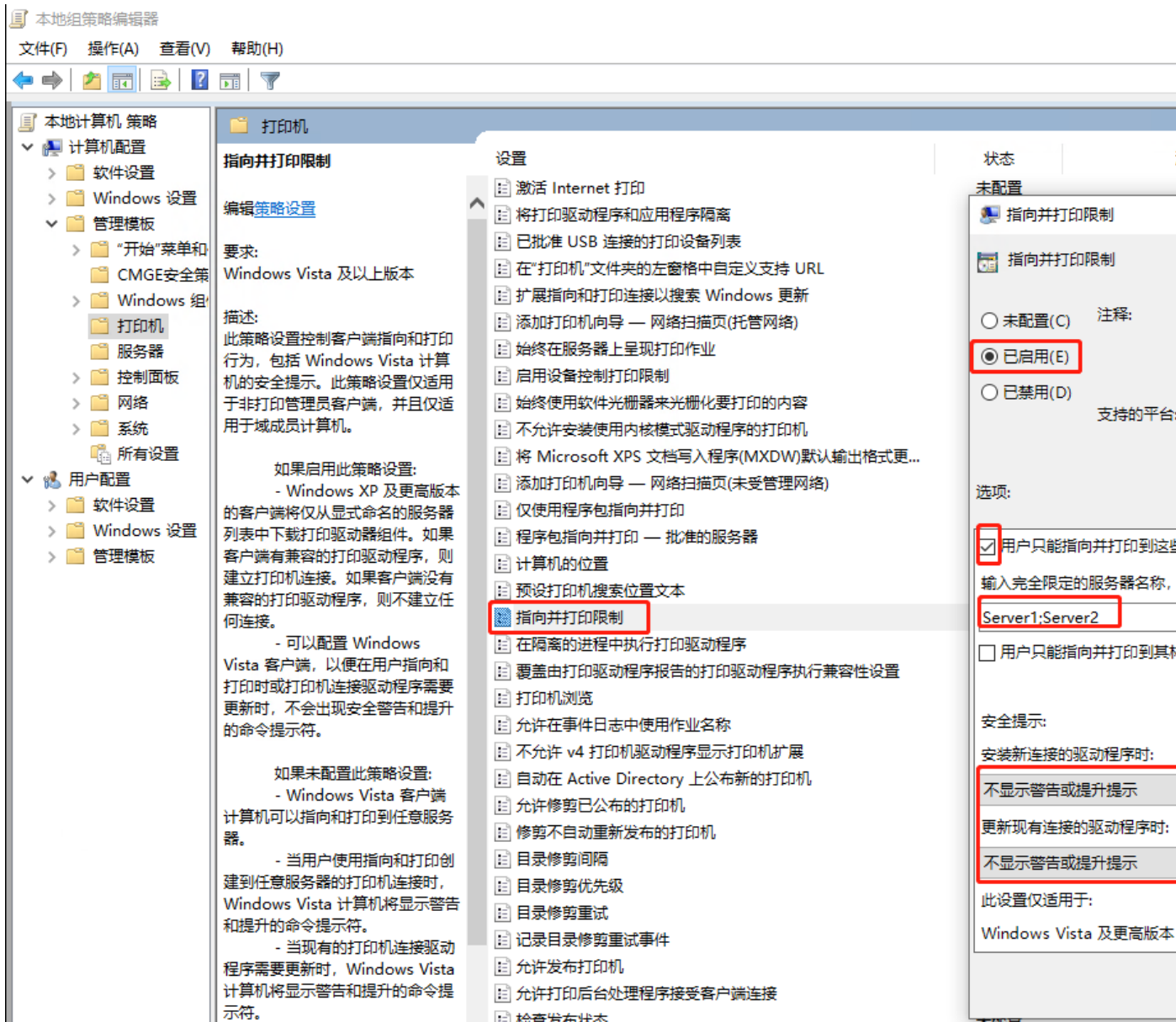
**建议操作：**

- 1) 在连接打印机失败的系统上，同时按下 **Windows+R**，运行 **gpedit.msc**
- 2) 找到**计算机配置 – 管理模板 – 打印机 – 程序包指向并打印 – 批准的服务器**
- 3) 改为已启用，点击显示，将**共享打印机的服务器名称**输入，点击**确定，应用**。



4) 同样在打印机下，双击打开指向并打印限制，改为已启用，勾选用户只能指向并打印到这些服务器，输入共享打印机服务器名称，以英文的分号分隔。

安装新链接的驱动程序时，以及更新现有连接的驱动程序时，都选择不显示警告或提升提示。



5) 设置完毕后重启 Print Spooler 服务，尝试连接打印机。

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

**发送时间:** 2021 年 11 月 9 日 11:00

**收件人:** 'Yuhan' <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

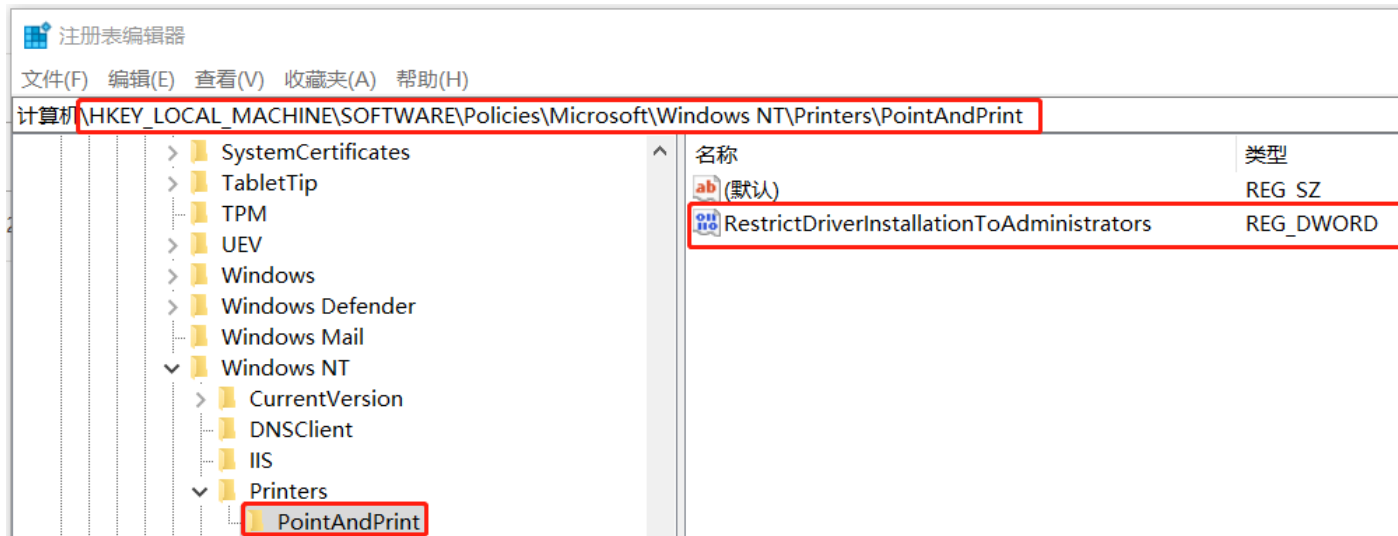
余先生，您好

正如刚刚电话所说：

新建项：PointAndPrint

新建 DWORD(32 位)：RestrictDriverInstallationToAdministrators

值改为：0



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: Yuhan <[yuhan620@qq.com](mailto:yuhan620@qq.com)>  
发送时间: 2021 年 11 月 9 日 10:49  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|CIBC|工行广州支行  
9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

重启服务和重启系统还是一样报错!!!

---原始邮件---

发件人: Jia Wei"



发送时间：“2021/11/8 下午 1:16:53”

收件人：“Yuhan”<[1590845@qq.com](mailto:1590845@qq.com)>

主题：回复：回复：回复：[案例号：CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州  
支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

余先生，您好

请尝试如下操作，确认能否缓解此问题。

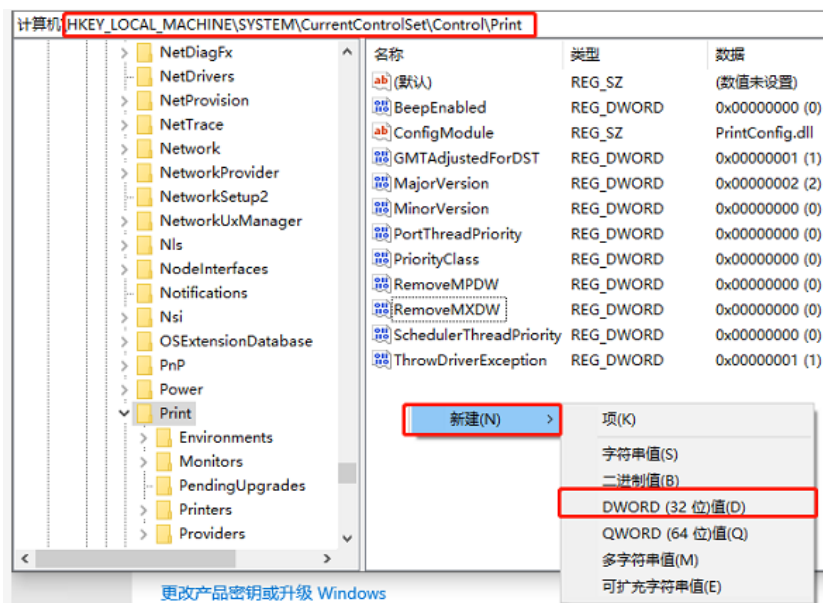
**手动操作：**

1) 同时按下 Windows+R 键，运行 regedit

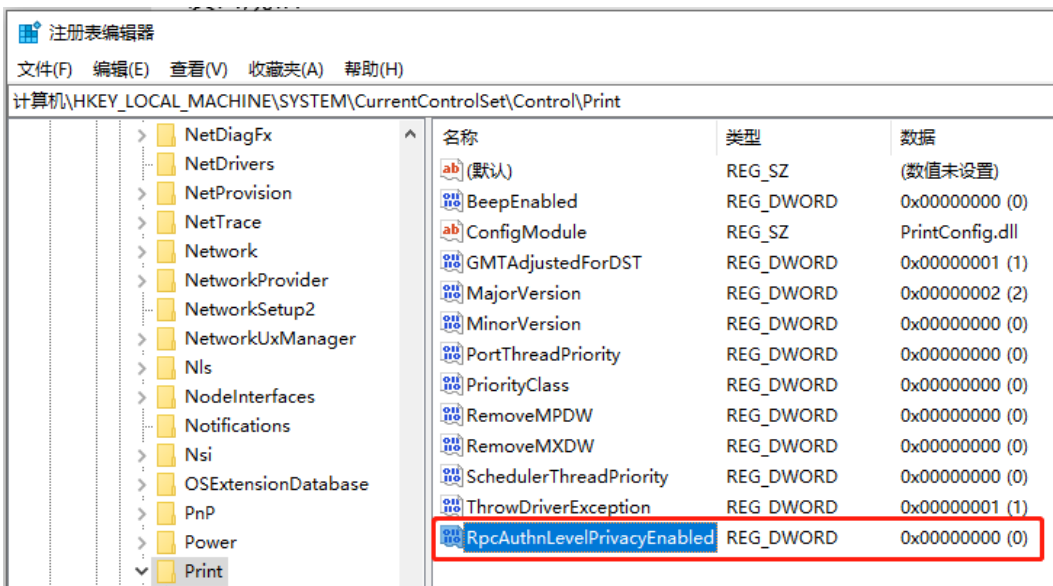
2) 导航至如下注册表位置：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\Print

3) 右键单机右侧界面空白位置，新建 – DWORD (32 位) 值；



4) 将键值重命名为: RpcAuthnLevelPrivacyEnabled, 并将键值设置为 0。



5) 同时按下 Windows+R 运行 services.msc, 重启 Printspooler 服务, 再次连接打印机。



---

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: Yuhan <[1590845@qq.com](mailto:1590845@qq.com)>

发送时间: 2021 年 11 月 8 日 12:20

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

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响  
打印问题 % 初次响应 CMIT:0001871

----- 原始邮件 -----

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

发送时间: 2021 年 11 月 5 日(星期五) 中午 1:41

收件人: "Yuhan" <[1590845@qq.com](mailto:1590845@qq.com)>;

抄送: "吴毓杰" <[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>; "ICBC\_Notification" <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 % 初次响应  
CMIT:0001871

余先生, 您好

刚刚电话未能联系到您, 您可以回复方便电话沟通的具体时间, 我将与您取得电话沟通。

#### **信息收集:**

为了进一步定位问题原因, 我需要初步收集一些问题相关的信息:

- 1) 请提供无法连接到打印机的具体报错截图或照片, 如果有详细信息请点击后截图。
- 2) 同时按下 Windows+R 键, 运行 regedit。在注册表编辑器中, 导航至如下位置, 并截图 (注意整个左右界面截全)。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Print

此外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:**

用户使用脚本后依然无法连接打印机, 但卸载 KB5005568 后就正常, 更新 9B 或者 10B 补丁后又无法连接, 同一个 win7 共享的另外一台打印机连接正常。

**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。

-----  
-----  
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:** 2021 年 11 月 5 日 11:29

**收件人:** 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

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

**主题:** [案例号: CAS-05023-V3B2W5 ] % |P2|ICBC|工行广州支行 9B 补丁影响打印问题 %  
初次响应 CMIT:0001871

吴毓杰 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-05023-V3B2W5 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”。