胡先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于目前问题原因已找到，经您的同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-03614-N0F0S3

问题描述：

==========

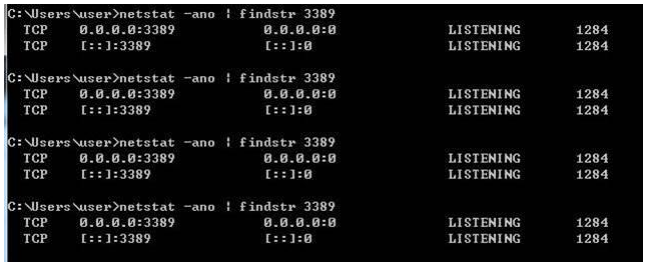
用户反馈取消远程桌面限制，但连接远程桌面时，弹出已失去连接的报错。

问题分析：

==========

从远程桌面连接的设置来看并无问题。
安装安全策略软件的 CMGE 上，3389 端口运行的服务进程 PID 在每次远程桌面连接后都会发生变化，代表有人在结束前一个进程后，再次启动新进程，故而导致再次连接远程桌面时发生问题。

而未安装该策略软件的 Win7，则在每次连接后，3389 端口运行的服务进程 PID 不会发生变化。这是正常的进程表现方式。



结合国网的策略下发控制软件，可以看到有关 3389 描述的策略下发

同时，在未安装该软件的电脑上进行测试，未发现此问题，且 PID 不会发生变化。因此需要国网内部协调，针对此部分策略下发的内容进行进一步的更改

问题总结：

==========

经用户确认，鉴于目前问题原因已找到，暂时不再需要系统厂商进行下一步的协调排查处理，因此经客户同意，此 case 将暂时归档。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

神州网信
CMIT

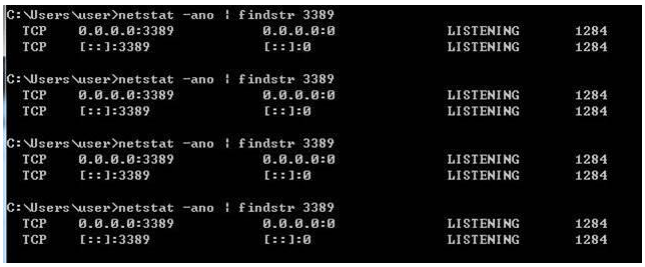
发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 1 月 20 日 18:58
收件人: '明天' <441248266@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复： 回复: [案例号:�6�5CAS-03614-N0F0S3�6�5] %�6�5 国网-华东分部无法使用远程桌面�6�5% 初次响应 CMIT:0001961

胡先生，您好:

如刚才电话沟通，目前判断该问题的原因为国家电网的安全策略导致。

从远程桌面连接来看，
安装安全策略软件的 CMGE 上，3389 端口的进程 PID 在每次远程桌面连接后都会发生变化，代表有人在结束前一个进程后，再次启动新进程，故而导致再次连接远程桌面时发生问题。

而未安装该策略软件的 Win7，则在每次连接后，3389 端口的进程 PID 不会发生变化。这是正常的进程表现方式。



下一步动作:

接下来，请与网络部门同事沟通，是否可以将一台测试 CMGE 系统放在安全策略软件的例外中用于测试。如有任何更新，可随时与我联系。谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

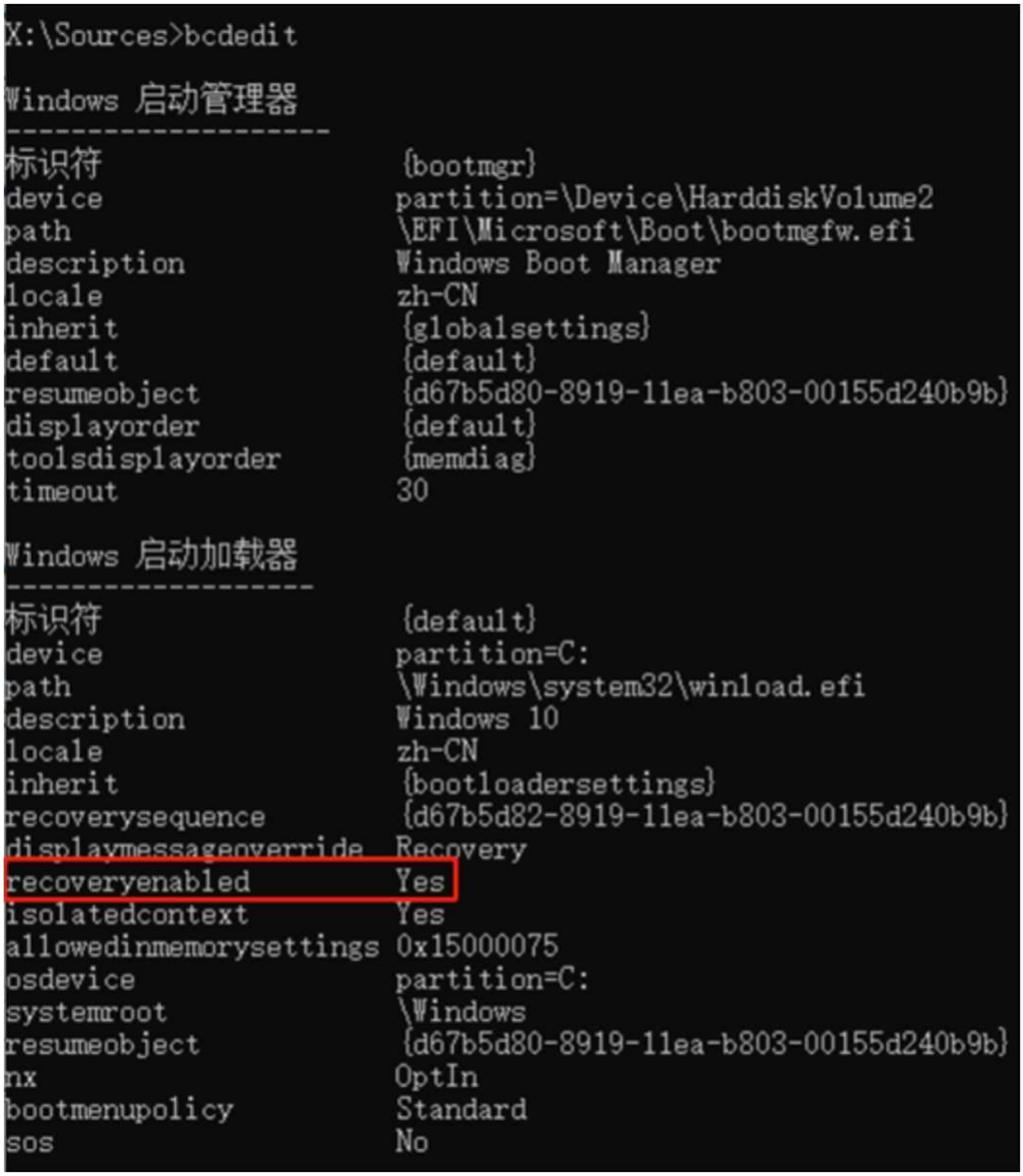
神州网信 CMIT

发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 1 月 19 日 16:01
收件人: '明天' <441248266@qq.com>
抄送: tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复： 回复: [案例号:�6�5CAS-03614-N0F0S3�6�5] %�6�5 国网-华东分部无法使用远程桌面�6�5% 初次响应 CMIT:0001961

胡先生，您好:

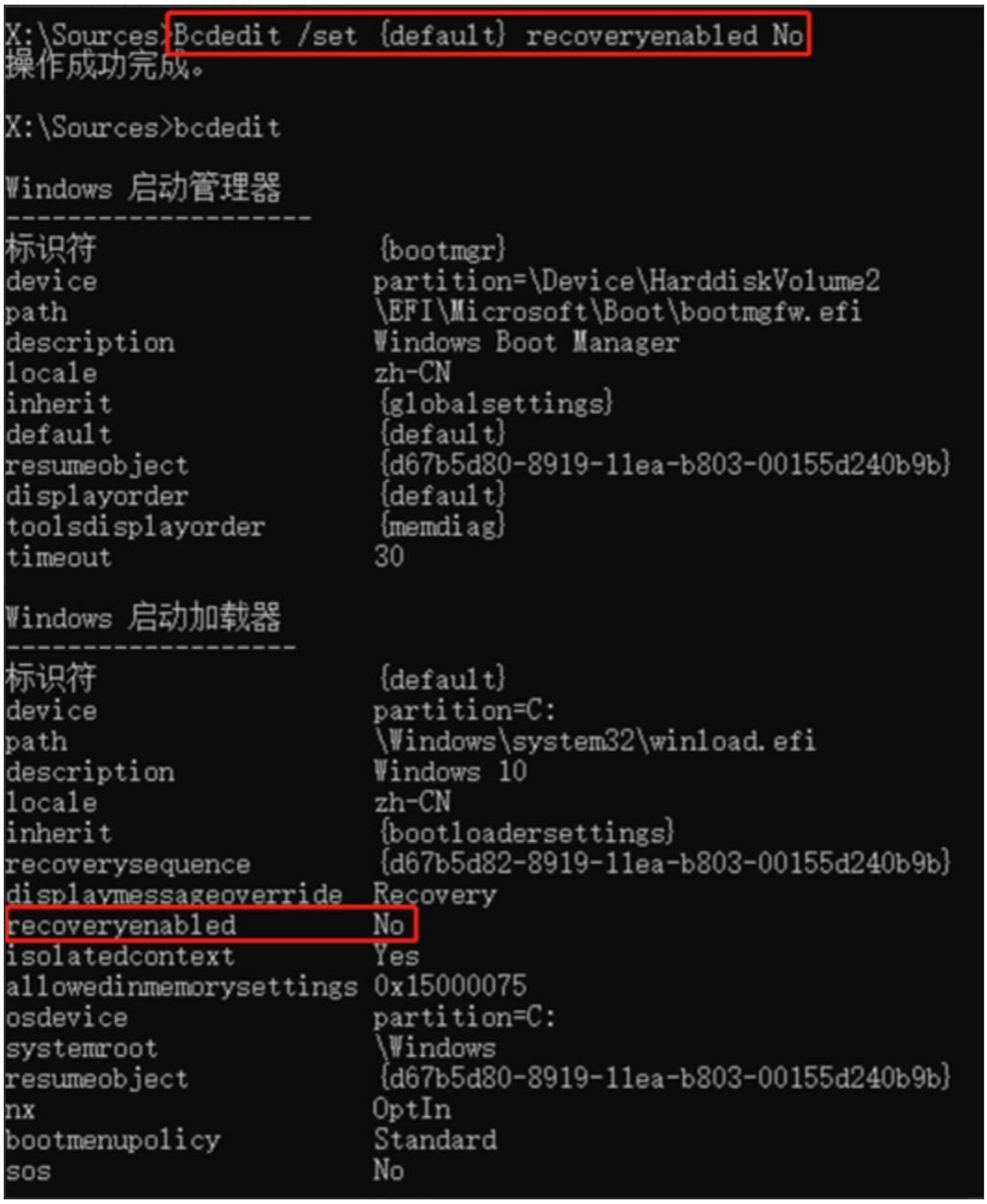
如刚才电话沟通，请您按如下方式操作:

1） 以 PE 引导启动，或使用 CMGE 安装光盘启动后，同时按下 Windows+F10 运行命令提示符。运行 bcdedit。可以看到当前 recoveryenabled 状态为 Yes。

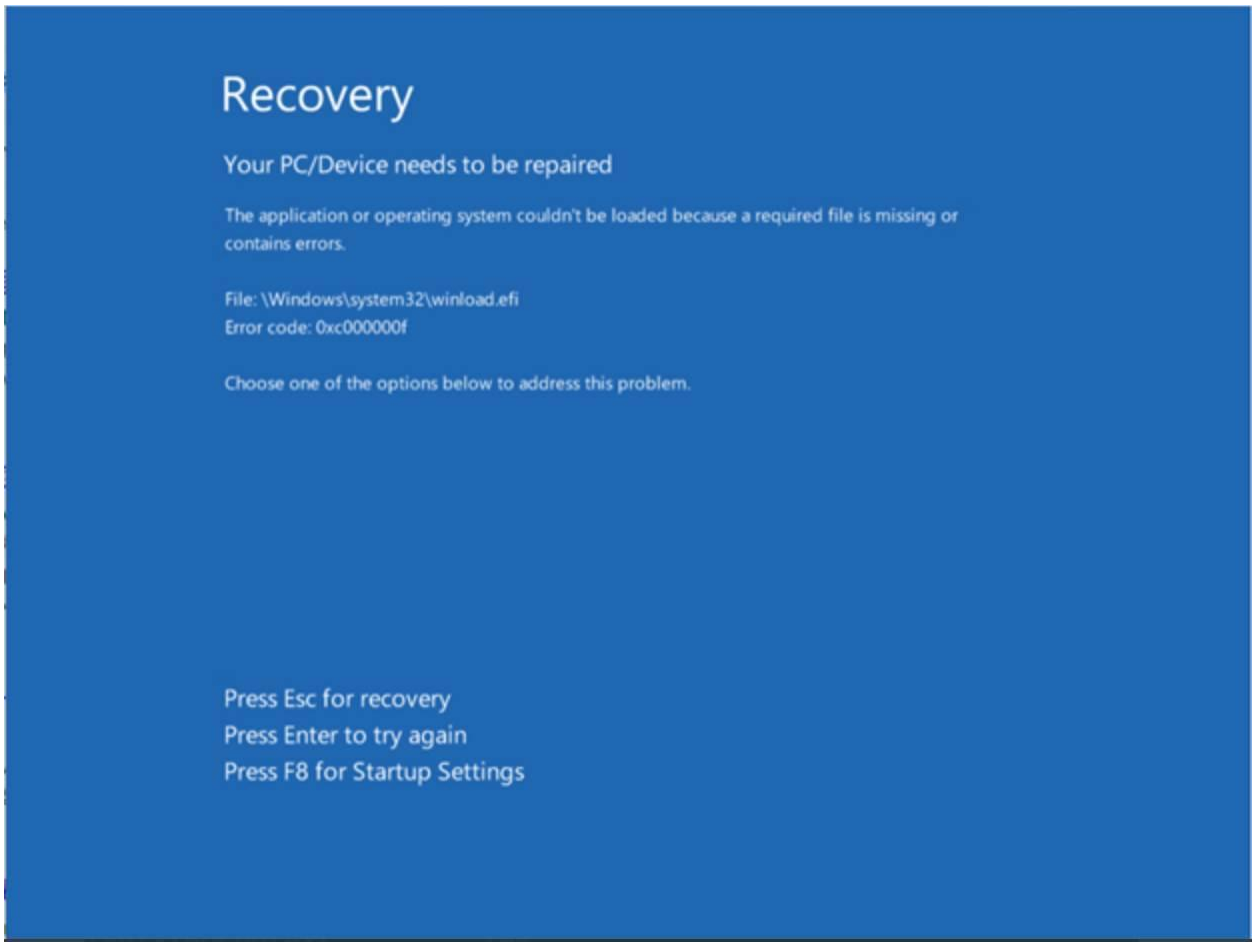


2）运行如下命令禁用此特性，再次查看 recoveryenabled 为 No,表示特性已经禁用成功。

```
Bcdedit /set {default} recoveryenabled No
```



3）再次正常启动操作系统，可以看到报错信息。



李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

神州网信
CMIT

发件人: 明天 <441248266@qq.com>
发送时间: 2021 年 1 月 19 日 13:59
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复： 回复: [案例号:�6�5CAS-03614-N0F0S3�6�5] %�6�5 国网-华东分部无法使用远程桌面�6�5% 初次响应 CMIT:0001961

windows10 系统　本机识别码：902 587 849　　本机验证码：qwer123

windows7 系统　　本机识别码：528 981 515　　本机验证码：qaz123

---------- 原始邮件 ----------
发件人： "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间： 2021 年 1 月 13 日(星期三) 下午 2:02
收件人： "明天"<441248266@qq.com>;
抄送： "CRM Case Email"<casemail@cmgos.com>;"Wang Wenlei"<wangwl@cmgos.com>;
主题： 回复:[案例号:�6�5CAS-03614-NOFOS3�6�5] %�6�5 国网-华东分部无法使用远程桌面�6�5% 初次响应 CMIT:0001961

胡先生，您好:

刚才未能电话联系到您，循例问下，目前关于远程桌面的问题是否还存在，case 是否可以关闭？盼复，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

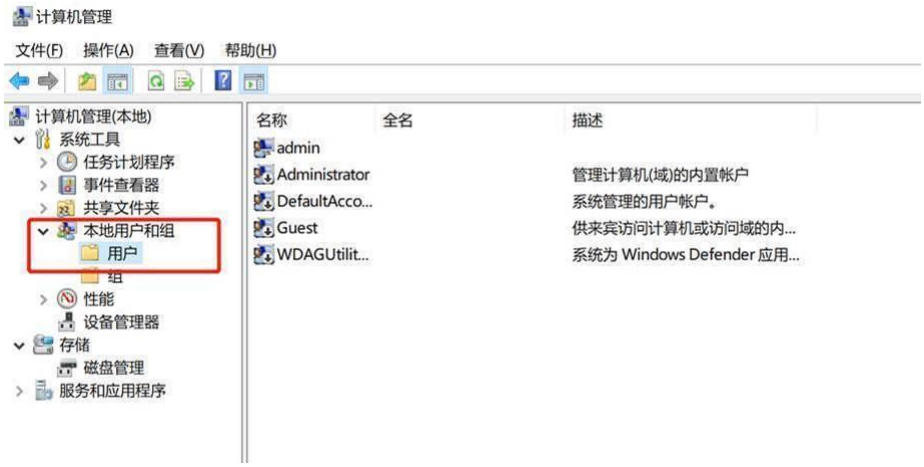
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 1 月 8 日 15:50
收件人: '胡先生' <441248266@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:�6�5CAS-03614-N0F0S3�6�5] %�6�5 国网-华东分部无法使用远程桌面�6�5% 初次响应 CMIT:0001961

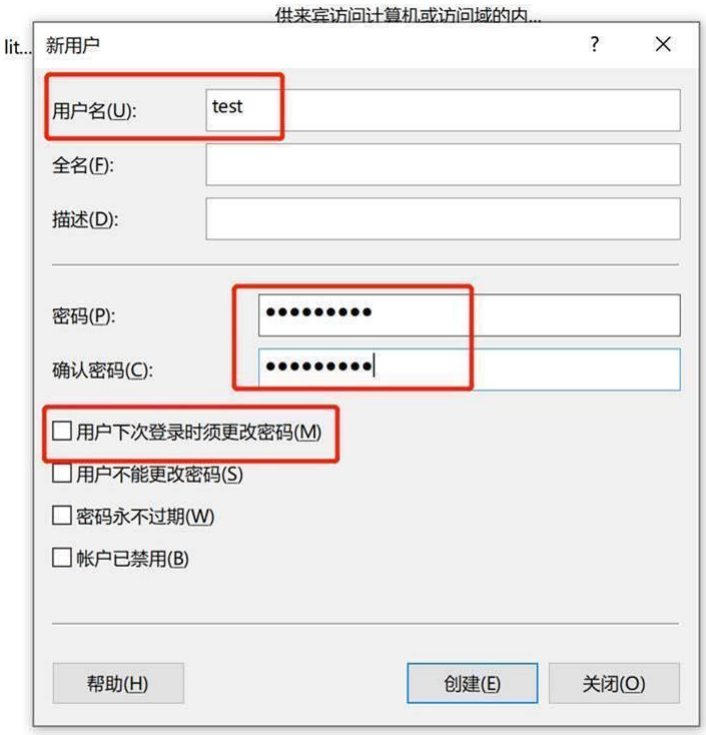
胡先生，您好:

如刚才电话沟通，经您的确认，目前通过新建用户账户的方式，已经可以正常进行桌面远程访问，按您的需求，请按如下方法添加用户账户，并加入本地管理员组。

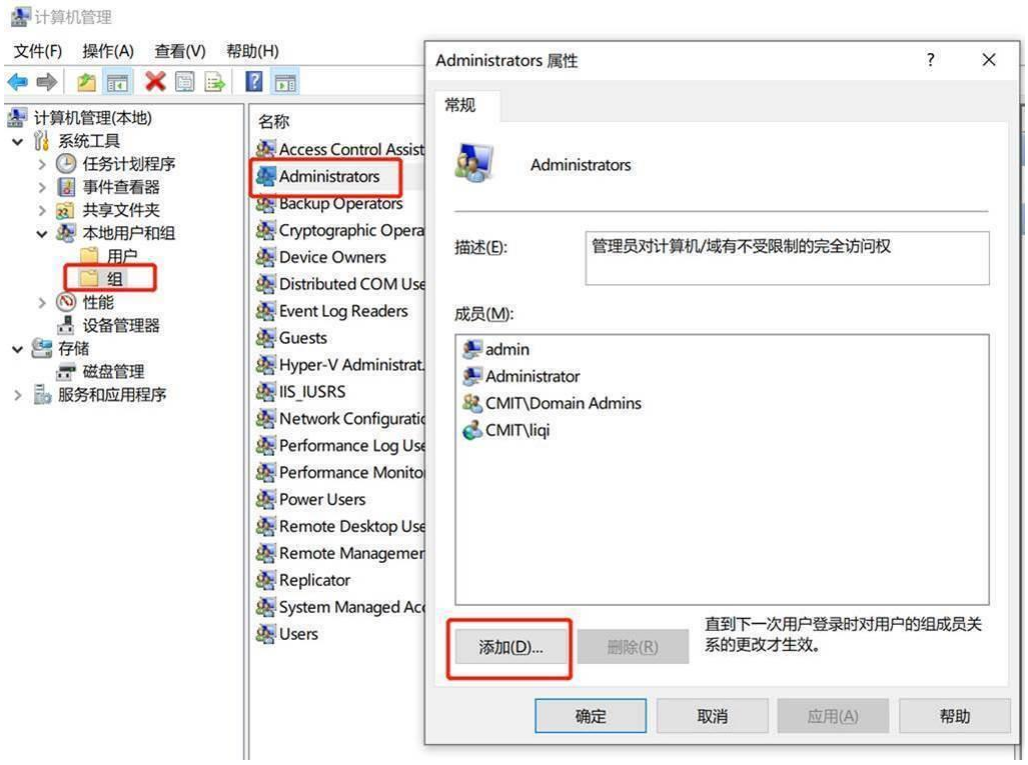
1， 右键点击开始菜单，选择“计算机管理”，打开“本地用户和组”-“用户”



2， 右键点击空白位置，选择“新用户”，按照密码策略要求，输入用户名和密码，并取消勾选“用户下次登录时须更改密码”



3， 点击“组”，选择“administrators”，点击“添加”，输入新建用户名（记得点击“检查名称”），将新建用户添加至 administrators 组

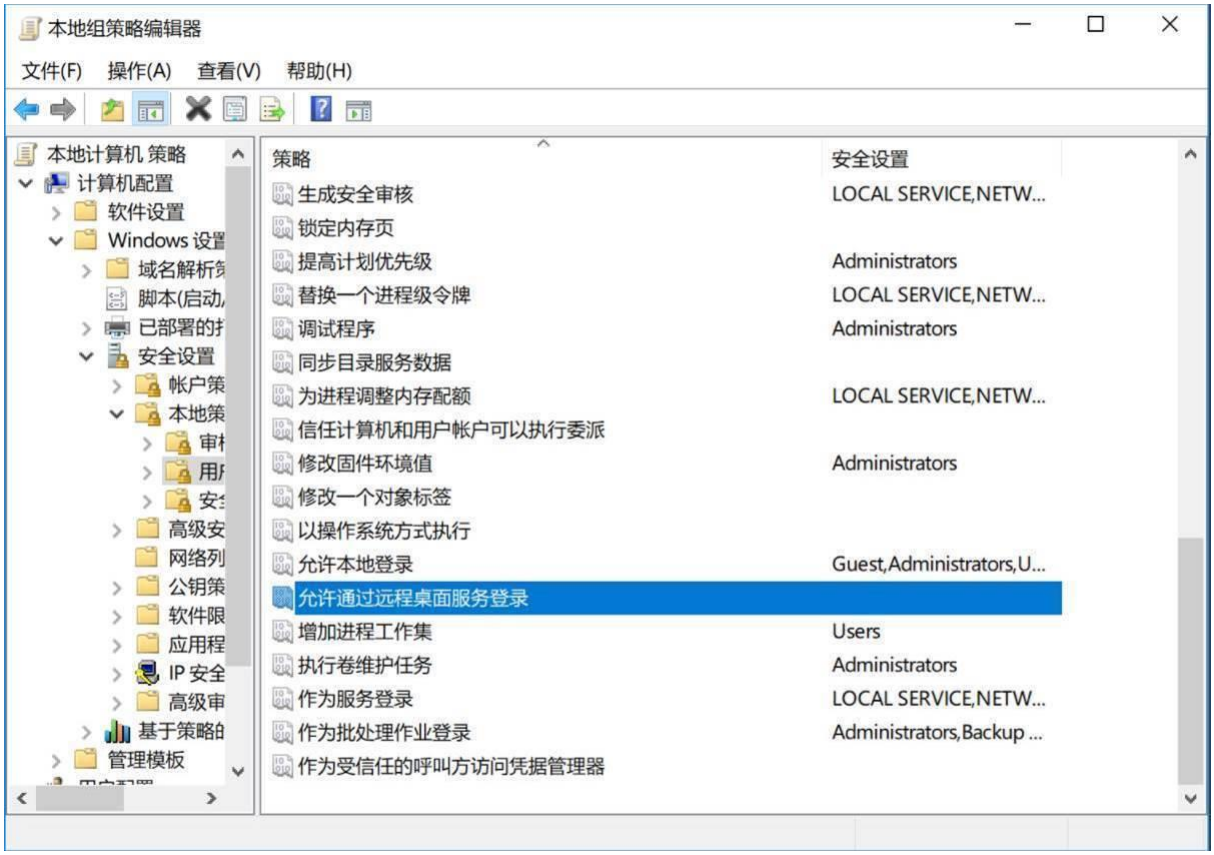


同时，以下是常见桌面远程问题访问的检查项，如遇到类似问题，请先检查以下内容是否一致：

1.以管理员身份进入 CMD，运行 gpedit.msc 命令进行组策略编辑，分别设置以下几项：

- 计算机配置-管理模板-Windows 组件-远程桌面服务-远程桌面会话主机-连接，将“允许用户通过使用桌面服务进行远程连接”设置为“未配置”。
- 计算机配置-管理模板-Windows 组件-远程桌面服务-远程桌面会话主机-安全，将“远程（RDP）连接要求使用指定的安全层”设置为“已启用”，安全层为“RDP”。
- 计算机配置-管理模板-系统-远程协助，将“配置请求的远程协助”设置为“未配置”。
- 计算机配置-Windows 设置-安全设置-本地策略-用户权限分配-允许通过远程桌面服务登录，将用户添加到列表中。

1.



2.


允许通过远程桌面服务登录 属性
本地安全设置
说明
允许通过远程桌面服务登录
添加用户或组(U)...
删除(R)
确定
取消
应用(A)

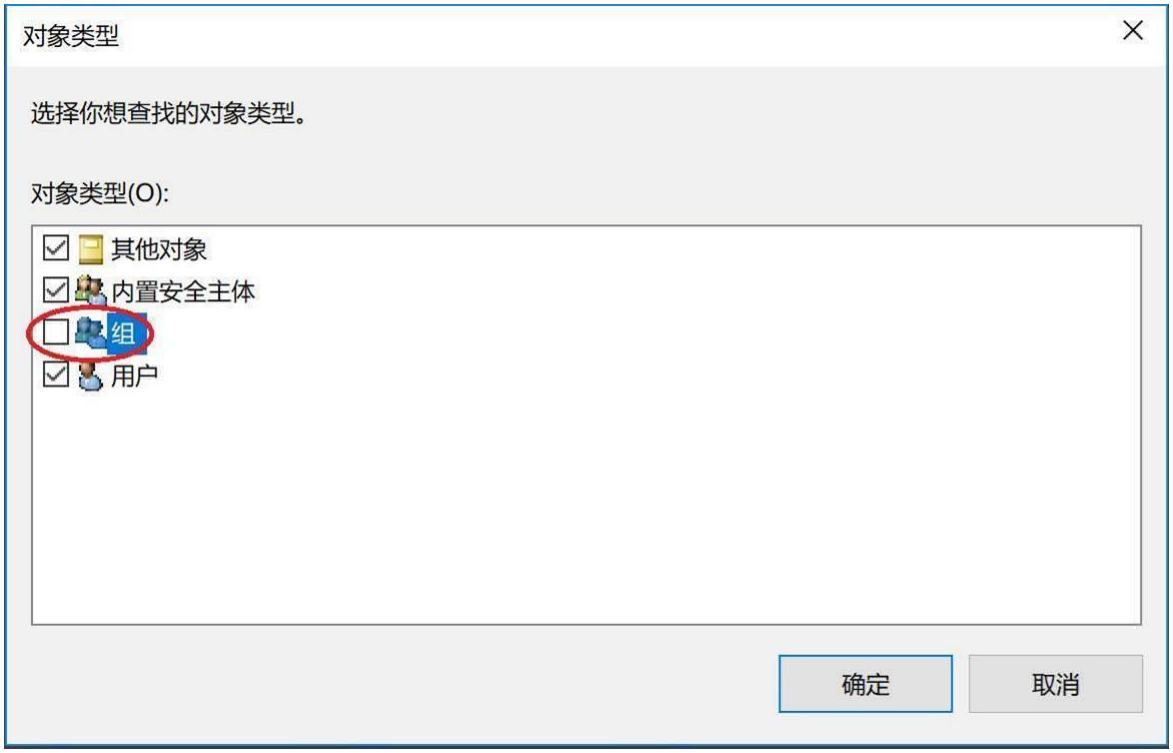
3.


选择用户或组
选择此对象类型(S):
用户或内置安全主体
对象类型(O)...
查找位置(F):
DESKTOP-2H8OASP
位置(L)...
输入对象名称来选择(示例)(E):
检查名称(C)
高级(A)...
确定
取消

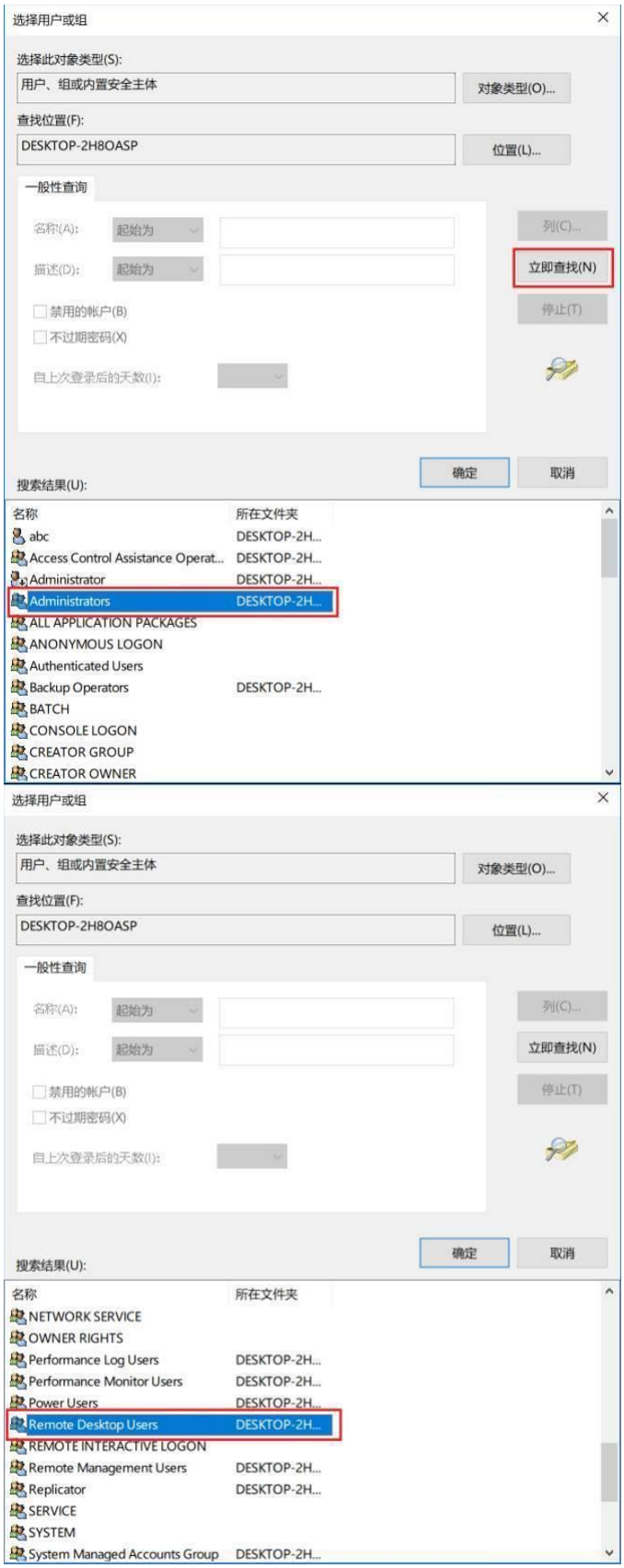
4.


选择用户或组
选择此对象类型(S):
用户或内置安全主体
对象类型(O)...
查找位置(F):
DESKTOP-2H8OASP
位置(L)...
一般性查询
名称(A):
起始为
描述(D):
起始为
禁用的帐户(B)
不过期密码(X)
自上次登录后的天数(I):
列(C)...
立即查找(N)
停止(T)
确定
取消
搜索结果(U):
名称
所在文件夹

5. 勾选“组”


对象类型
选择你想查找的对象类型。
对象类型(O):
其他对象
内置安全主体
组
用户
确定
取消

6.点击立即查找后，搜索结果会显示出多个选项，请选择 Administrators 与 Remote Desktop Users


选择用户或组
选择此对象类型(S):
用户、组或内置安全主体
对象类型(O)...
查找位置(F):
DESKTOP-2H8OASP
位置(L)...
一般性查询
名称(A):
起始为
描述(D):
起始为
禁用的帐户(B)
不过期密码(X)
自上次登录后的天数(I):
列(C)...
立即查找(N)
停止(T)
确定
取消
搜索结果(U):
名称
所在文件夹
abc
DESKTOP-2H...
Access Control Assistance Operat...
DESKTOP-2H...
Administrator
DESKTOP-2H...
Administrators
DESKTOP-2H...
ALL APPLICATION PACKAGES
ANONYMOUS LOGON
Authenticated Users
Backup Operators
DESKTOP-2H...
BATCH
CONSOLE LOGON
CREATOR GROUP
CREATOR OWNER
选择用户或组
选择此对象类型(S):
用户、组或内置安全主体
对象类型(O)...
查找位置(F):
DESKTOP-2H8OASP
位置(L)...
一般性查询
名称(A):
起始为
描述(D):
起始为
禁用的帐户(B)
不过期密码(X)
自上次登录后的天数(I):
列(C)...
立即查找(N)
停止(T)
确定
取消
搜索结果(U):
名称
所在文件夹
NETWORK SERVICE
OWNER RIGHTS
Performance Log Users
DESKTOP-2H...
Performance Monitor Users
DESKTOP-2H...
Power Users
DESKTOP-2H...
Remote Desktop Users
DESKTOP-2H...
REMOTE INTERACTIVE LOGON
Remote Management Users
DESKTOP-2H...
Replicator
DESKTOP-2H...
SERVICE
SYSTEM
System Managed Accounts Group
DESKTOP-2H...

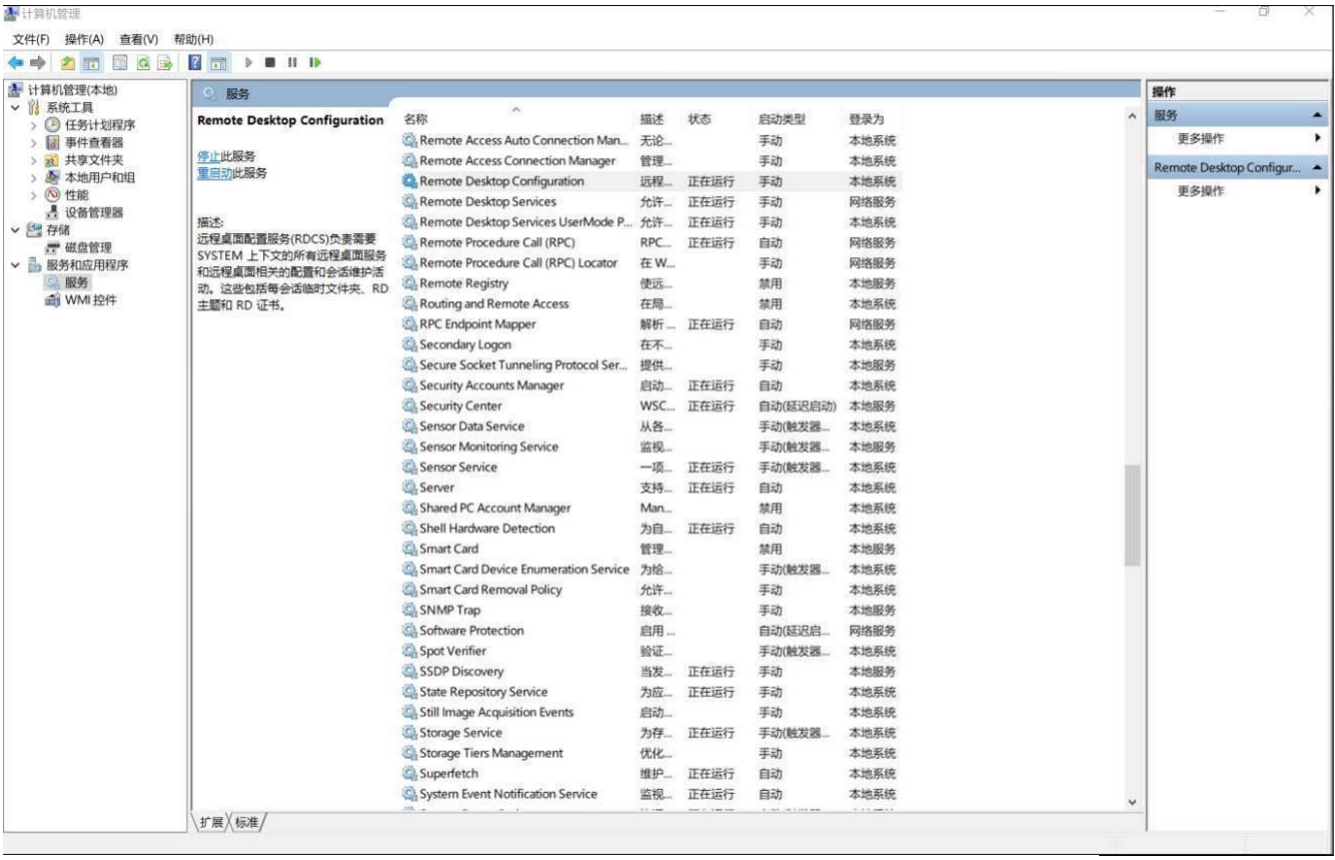
2. 在 CMD 中运行 gpupdate /force

3. 检查下列服务是否开启

Remote Desktop Configuration

Remote Desktop Services

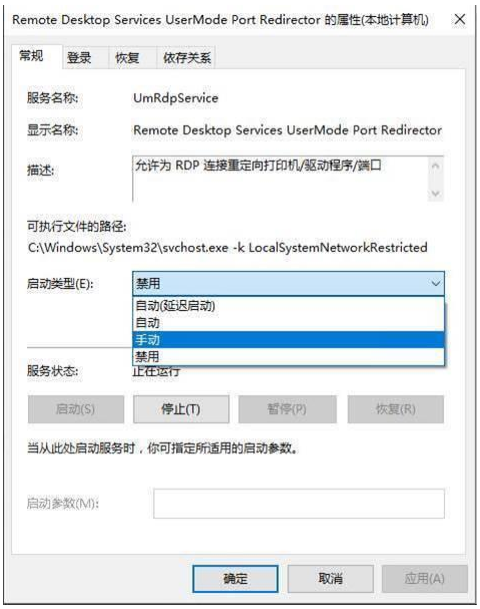
Remote Desktop Services UserMode Port Redirector



如果服务启动类型为禁用，请调整为手动：

1.

2.



（使用 CMD 命令 netstat -ano |findstr 3389，查看下 3389 端口是否已监听，如果没有需要重启计算机）

4. 右键点击“计算机”->属性→远程设置，启用远程协助和远程桌面功能，参考如下图：

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 1 月 6 日 17:28
收件人: 胡先生 <441248266@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:�6�5CAS-03614-N0F0S3�6�5] %�6�5 国网-华东分部无法使用远程桌面�6�5% 初次响应 CMIT:0001961

胡先生，您好:

如刚才电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义：用户反馈在使用 Win7 的远程桌面访问 CMGE 时弹出“已失去连接”的报错。

问题范围：协助用户分析、处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 1 月 6 日 17:18
收件人: 胡先生 <441248266@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号:�6�5CAS-03614-N0F0S3�6�5] %�6�5 国网-华东分部无法使用远程桌面�6�5% 初次响应 CMIT:0001961

胡先生�6�5 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�6�5 李琦�6�5。
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 �6�5CAS-03614-N0F0S3�6�5 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”。