

岳先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，此问题目前已解决，该 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-08779-K9H8P8

问题描述：

=====

用户反馈高拍仪无法正常使用问题。

问题分析：

=====

经正常日志和失败日志的对比分析，建议用户将软件安装至非系统盘，以避免软件运行中可能存在的权限问题，经测试可以正常使用。

问题总结：

=====

以上，经用户同意，此 case 将做关闭处理，如有任何其他问题，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.
服务支持电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 5 月 26 日 10:04
收件人: '岳先生' <2973056616@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08779-K9H8P8]% 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈
高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

岳先生，您好：

如刚才电话沟通，针对之前收集的部分日志分析如下：
从提取照片内容这个步骤之后，正常的机器还可以在 create jpg 文件之后继续进行，但是失败的日志就没有操作了。从这个角度来看，问题是发生在 create jpg 之后为何没有继续执行。

16:32:17.4409695	BaucheScan.exe	4692	4584	CreateFile	D:\Bauche Scan\vwfwdm32.dll
16:32:17.4410037	BaucheScan.exe	4692	4584	CloseFile	C:\Windows\SysWOW64\zh-CN\vwfwdm32.dll.mui
16:32:17.9301659	BaucheScan.exe	4692	4588	CreateFile	D:\Bauche Scan\zp.jpg
16:32:17.9302110	BaucheScan.exe	4692	4588	QueryAttributeTagFile	D:\Bauche Scan\zp.jpg
16:32:17.9302248	BaucheScan.exe	4692	4588	SetDispositionInformatio	D:\Bauche Scan\zp.jpg
16:32:17.9302410	BaucheScan.exe	4692	4588	CloseFile	D:\Bauche Scan\zp.jpg
16:32:17.9303631	BaucheScan.exe	4692	4588	CreateFile	D:\Bauche Scan\xp.wlt
16:32:17.9303828	BaucheScan.exe	4692	4588	QueryAttributeTagFile	D:\Bauche Scan\xp.wlt
16:32:17.9303936	BaucheScan.exe	4692	4588	SetDispositionInformatio	D:\Bauche Scan\xp.wlt
16:32:17.9304057	BaucheScan.exe	4692	4588	CloseFile	D:\Bauche Scan\xp.wlt
16:32:17.9304888	BaucheScan.exe	4692	4588	CreateFile	D:\Bauche Scan\wz.txt
16:32:17.9305073	BaucheScan.exe	4692	4588	QueryAttributeTagFile	D:\Bauche Scan\wz.txt
16:32:17.9305180	BaucheScan.exe	4692	4588	SetDispositionInformatio	D:\Bauche Scan\wz.txt
16:32:17.9305300	BaucheScan.exe	4692	4588	CloseFile	D:\Bauche Scan\wz.txt
16:32:17.9306250	BaucheScan.exe	4692	4588	CreateFile	D:\Bauche Scan\zp.bmp
16:32:17.9306431	BaucheScan.exe	4692	4588	QueryAttributeTagFile	D:\Bauche Scan\zp.bmp
16:32:17.9306534	BaucheScan.exe	4692	4588	SetDispositionInformatio	D:\Bauche Scan\zp.bmp
16:32:17.9306650	BaucheScan.exe	4692	4588	CloseFile	D:\Bauche Scan\zp.bmp

查看 wpr 日志，由于涉及三方软件的 symbol 问题，我们无法理解 bauchescan 软件的运行逻辑，所以还是需要软件厂商对此进一步给出解释。

45						ntoskrnl.exe!KeWaitForSingleObject	
46						ntoskrnl.exe!KiCommitThreadWait	
47						ntoskrnl.exe!KiSwapThread	
48						- ntoskrnl.exe!KiSwapContext	
49						ntoskrnl.exe!SwapContext	
50							[Root]
51							- ntdll.dll!_RtlUserThread
52							ntdll.dll!__RtlUserThread
53							kernel32.dll!BaseThread
54							- KHCAPDLLscan.dll!<P
55							?!?
56							BaucheScan.exe!Sca
57							System.Windows.Fo
58							System.Windows.Fo
59							?!?

从日志中，目前我发现两个差异点如下：

1). 问题机器的 bauchescan 安装在 C:\Program Files (x86)\Bauche Scan，正常的机器是安装在 D:\Bauche Scan。

16:31:28.9011441	BaucheScan.exe	4628	5948
CreateFile	C:\Program Files (x86)\Bauche		
Scan\vfwwdm32.dll	NAME NOT FOUND	Desired Access:	
Generic Read, Disposition: Open, Options: , Attributes: n/a, ShareMode: Read, AllocationSize: n/a DESKTOP-GEB372I\信			
16:32:14.4513615	BaucheScan.exe	4692	4584
CreateFile	D:\Bauche Scan\vfwwdm32.dll	NAME	
NOT FOUND	Desired Access: Generic Read, Disposition: Open,		
Options: , Attributes: n/a, ShareMode: Read, AllocationSize: n/a DESKTOP-600SEC9\lenovo			

2). 问题机器上 bauchescan.exe 运行的前后有奇安信软件的参与，正常的机器则没有奇安信软件的运行。

16:31:30.2539955	TQClient.exe	2844	844
0	CreateFile	C:\Program Files	
(x86)\Qianxin\Tianqing\entclient\data\netflow_quota.dat	PATH NOT		
FOUND	Desired Access: Read Attributes, Disposition:		
Open, Options: Open For Backup, Open Reparse Point, Attributes: n/a, ShareMode: Read, Write, Delete, AllocationSize: n/a NT AUTHORITY\SYSTEM			

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: 2023 年 5 月 23 日 16:19

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08779-K9H8P8]% 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈
高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

请按如下步骤操作:

1. 下载 Process Monitor, 解压备用:

[Process Monitor - Windows Sysinternals | Microsoft Docs](#)

2. 以管理员运行 cmd, cd 到 Process Monitor 的解压路径, 输入下述命令开启日志:

```
procmon /backingfile C:\logfile.pml /nofilter /AcceptEula /Minimized /Quiet
```

```
Wpr -start generalprofile -start CPU -filemode
```

3. 复现问题, 在刚刚的 cmd 窗口中输入以下命令停止收集:

```
procmon /terminate
```

```
WPR -stop C:\mslog.etl
```

```
tasklist /svc > C:\servicepid.txt
```

```
msinfo32 /nfo C:\SYSSUM.NFO /categories +systemsummary
```

4. 将正常机器和异常机器收集的日志并上传

```
C:\mslog.etl
```

```
C:\servicepid.txt
```

```
C:\SYSSUM.NFO
```

```
C:\logfile.pml
```

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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 5 月 17 日 15:58

收件人: '岳先生' <2973056616@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08779-K9H8P8] % 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈
高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

岳先生, 您好:

由于刚才电话掉线, 请您方便时按之前邮件内容操作, 收集正常电脑的 wpr 日志, 并上传给我, 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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 5 月 10 日 11:31

收件人: '岳先生' <2973056616@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08779-K9H8P8] % 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈
高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

岳先生, 您好:

由于电话未联系到您，和您汇报下当前案例进展。目前失败电脑上的日志查看正常，并未发现明显错误；但成功电脑上的日志收取有问题，无法打开，请您按照如下步骤重新收取一下，谢谢

1. 以管理员运行 cmd，执行如下命令：

```
Wpr -start generalprofile -start CPU -filemode
```

2. 复现问题，在刚刚的 cmd 窗口中输入以下命令停止收集：

```
WPR -stop C:\mslog.etl
```

3. 将 C:\mslog.etl 压缩并上传至 CDUC

日志上传方法：

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

用户名：tyjryue01

密码：tyjryue01

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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。

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: 2023 年 4 月 28 日 11:13
收件人: '岳先生' <2973056616@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08779-K9H8P8] % 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈
高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

岳先生，您好：

由于电话未联系到您，循例跟进下当前案例进展如何，如有任何疑问可随时与我联系，谢谢。

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



发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 4 月 26 日 13:25
收件人: '岳先生' <2973056616@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08779-K9H8P8]% 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈
高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

岳先生，您好：

由于电话未联系到您，请您方便时按如下步骤在正常机器和异常机器上分别收取日志并上传，供后续分析：

1. 下载 Process Monitor，解压备用：

[Process Monitor - Windows Sysinternals | Microsoft Docs](#)

2. 以管理员运行 cmd，cd 到 Process Monitor 的解压路径，输入下述命令开启日志：

```
procmon /backingfile C:\logfile.pml /nofilter /AcceptEula /Minimized /Quiet
```

```
Wpr -start generalprofile -start CPU -filemode
```

3. 复现问题，在刚刚的 cmd 窗口中输入以下命令停止收集：

```
procmon /terminate
```

```
WPR -stop C:\mslog.etl
```

```
tasklist /svc > C:\servicepid.txt
```

```
msinfo32 /nfo C:\SYSSUM.NFO /categories +systemsummary
```


4. 将正常机器和异常机器收集的日志并上传

C:\mslog.etl

C:\servicepid.txt

C:\SYSSUM.NFO

C:\logfile.pml

日志上传方法：

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

用户名：tyjryue01

密码：tyjryue01

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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。

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: 2023 年 4 月 23 日 15:27

收件人: 岳先生 <2973056616@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08779-K9H8P8] % 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

岳先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此封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：

用户反馈在内网环境下的神州网信系统设备在使用高拍仪的扫描功能时无法识别证件，而其他在外网环境下的 win10 系统设备可以正常使用高拍仪的扫描功能。

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。

下一步动作：

如案例描述，当前您遇到的问题请尝试在外网下是否可以复现或将 win10 系统放置于内网下是否依然可以正常扫描。您可以将对比测试的结果回复此邮件告知我，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: 2023 年 4 月 23 日 14:38
收件人: 岳先生 <2973056616@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08779-K9H8P8] % 联想 OEM 用户-退役军人服务中心用户反馈高拍仪无法正常使用问题 % 初次响应 CMIT:0001895

岳先生 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-08779-K9H8P8 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”。