

马先生，您好！

刚刚致电您但未接通。

来信是想咨询当前案件进展状况。河北智化图书销售有限公司用户激活失败问题是否已解决？

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。

-----

如果您有任何疑问，欢迎随时与我联系。

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

手机 Mobile: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)



**神州网信**  
CMIT

---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 10 月 9 日 16:17

收件人: [905597360@qq.com](mailto:905597360@qq.com)

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-04851-R7R3X9 ] % 经销商河北奇讯计算机科技有限公司代河北智化图书销售有限公司用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001487

马先生，您好！

如刚刚电话沟通，目前您遇到的激活问题分析如下：

**问题分析：**

根据您上传的日志，可以看到您设备的多个硬件信息不符合硬件规范，所以系统拒绝了发送激活申请到服务器。故造成激活失败。

**下一步操作：**

建议您尝试使用 V2.1 i 版本的激活客户端并选择在线激活的方式尝试重新激活。

如果有任何问题您可以随时回复邮件或电话联系我们。

附：

安装 CMGE 的设备在执行 Marker 激活时需确保设备硬件信息完整，并符合以下规格，才可以正常激活。

硬件	要求	查询方式
BIOS	BIOS 序列号即硬件序列号唯一并且不能为空	wmic bios get SerialNumber
主板	主板序列号唯一并且不能为空	wmic baseboard get serialnumber
硬盘	硬盘序列号不超过 64 个字节	wmic diskdrive get serialnumber
	不能为可移动硬盘	可以通过“设备管理器-磁盘驱动器-XXXX（硬盘名称）”右键“属性-详细信息”，在下拉菜单中选择“在根容器中”，如果该值为“真”，则符合要求
网卡	至少有一个物理网卡不能被禁用	wmic nicconfig get macaddress
	不能为可移动网卡	可以通过“设备管理器-网络适配器-XXXX（网卡名称）”右键“属性-详细信息”，在下拉菜单中选择“在根容器中”，如果该值为“真”，则符合要求

-----  
如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,  
石冠男 Shi Guannan  
Customer Support Operation Advisor  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
手机 Mobile: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)



---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 10 月 8 日 16:16

收件人: [905597360@qq.com](mailto:905597360@qq.com)

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-04851-R7R3X9 ] % 经销商河北奇讯计算机科技有限公司代河北  
智化图书销售有限公司用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001487

马先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

**问题定义:**

用户反馈 1 台设备在线激活失败。激活时提示“上次激活使用的序列号 FF\*\*\*\*\*700209 跟当前输入的序列号不一致, 是否继续使用当前输入的序列号进行激活”, 选择是后, 提示报错为“在线激活失败, 服务器错误, 请联系客服”。

SN: AA02210025590

**问题范围:**

协助用户分析上述问题。

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。

### 问题分析：

由于目前在后台无法查询到 SN：AA02210025590 相关的任何激活记录，尚无法判断您激活失败的原因。

接下来需要您按照如下步骤收取日志信息并上传，以便我们进一步协助您处理此问题。

#### ● 日志收集

- 1) 首先，在有问题的计算机上下载附件 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，按照下图勾选选项，组策略信息，网络信息，系统日志，软件信息，系统进程，激活日志，升级日志之后点击收集。
- 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位压缩文件。



- 3) 将压缩文件上传。
- 4) 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
- 5) 用户名：hbqx9055
- 6) 密码：hbqx9055

7) 添加文件后点击上传文件



=====

=====

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。

-----  
如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,  
石冠男 Shi Guannan  
Customer Support Operation Advisor  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
手机 Mobile: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)

