

肖先生 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。

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:**

用户反馈在线激活失败, 报错为“激活错误, 未定义错误”。系统版本为 V0-G。

经过查询, 由于系统缺失关键性的组件, 导致激活失败, 建议用户将系统升级到 V2020-L

**案例进展:**

用户按照如下步骤将系统升级到 V2020-L 之后激活成功。

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2022 年 3 月 7 日 16:16

收件人: '330331854@qq.com' <[330331854@qq.com](mailto:330331854@qq.com)>

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

主题: 回复: [案例号: CAS-05815-S1W9G7 ] % 汕头市商务局用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001711

肖先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 根据沟通的结果, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

**问题定义:**

用户反馈在线激活失败，报错为“激活错误，未定义错误”。系统版本为 V0-G。

### **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。

### **建议操作:**

经过查询，由于系统缺失关键性的组件，导致激活失败，建议用户将系统升级到 V2020-L。

### **升级步骤:**

#### **离线升级**

按照以下步骤进行离线升级

1. 正常启动 Windows 10 神州网信政府版 V0-G 并登录系统;
2. 按照 <https://support.cmgos.com/ckb/2020081302> 说明安装该更新包;
3. 下载 CMGE\_V2020-L 安装镜像（下载连接 72 小时有效）。  
<https://download.cmgos.com/api/dynamic/download/2971f16c2625d5a94223f173d18a2c07>
4. 将 Windows 10 神州网信政府版 V2020-L 的安装镜像拷贝到本地硬盘（如果你有安装介质，请插入安装介质）;
5. 双击安装镜像打开;
6. 双击安装镜像或安装介质里的 setup.exe 文件启动升级过程并按照提示操作;
7. 升级完成后，按照 <https://support.cmgos.com/ckb/2020081302> 说明再次安装该更新包。

## 在线升级

按照以下步骤进行在线升级：

1. 对于有 Internet 连接的 Windows 10 神州网信政府版 V0-G，您可从神州网信官网下载并安装更新客户端：<https://download.cmgos.com/public/tools/2>;
2. 更新客户端会自动下载 Windows 10 神州网信政府版 V2020-L 的升级镜像，并提示用户进行升级。

## 注意：

1. 升级过程需要具有管理员权限的用户进行操作；
2. 无论以何种选项进行升级，升级后的系统激活状态与升级前保持不变；

王彬彬 Wang Binbin  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)

