

许先生，您好：

如刚刚的电话沟通，此问题由于长时间未得到最终用户的反馈，经您同意我将归档此案例。

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：**

**问题定义：**

用户更换硬盘后，系统处于未激活状态，使用条形码激活报错。

**问题进展：**

将具体的解决方案发送给用户之后，长时间未得到回复，暂时归档此案例。

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 11 月 8 日 17:36  
**收件人:** 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 转发: [案例号: CAS-07539-P0H6G8 ] % TAM 反馈工行用户系统激活失败问题需要分析 % 初次响应 CMIT:0001012

许先生，您好：

如刚刚电话沟通，已将“激活疑难问题工具”上传到 CDUC 网站 (<https://cdic.cmgos.com>)，请您按照如下邮件内容进行操作，如果您有任何疑问，请随时与我联系。



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 11 月 8 日 17:07  
收件人: 'win10sup@sdc.icbc.com.cn' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07539-P0H6G8 ] % TAM 反馈工行用户系统激活失败问题需要分析 % 初次响应 CMIT:0001012

许先生, 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:**

用户更换硬盘后, 系统处于未激活状态, 使用条形码激活报错。

**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。

### **解决方案：**

1. 您现在遇见的这个激活问题可能是由于机器更换硬盘后系统的授权状态异常导致，需要将计算机的授权状态重置。请按照如下步骤操作：

- 以管理员权限打开 CMD 命令行窗口
- 输入命令 `slmgr /rearm`
- 根据提示重启系统
- 查询激活状态，如仍未激活再次输入序列号/密钥进行一次激活操作

2. 如果您运行 `slmgr /rearm` 命令报错的话，请按照如下步骤使用激活疑难问题的工具：

- 将附件 CMGEActivationTroubleshooter 保存到本地并解压。
- **双击运行** CMGEActivationTroubleshooter.exe
- 点击开始，命令执行完成后会在桌面会生成一个 CMGE\_ActivationLog 文件夹。
- 进入到 CMGE\_ActivationLog 文件夹，查看 Slmgr.txt 文件，若执行成功会看到“命令成功地完成”。**重启系统**后再次尝试激活操作即可成功激活系统。
- 如果未在 Slmgr.txt 文件中看到“命令成功地完成”，请将 Slmgr.txt 文件发送给我，以便我们进一步排查。



### 日志收集：

如果上述方案无法解决您的问题，请您将具体的报错截图上传并按照如下步骤收集日志。

1. 首先，在有问题的计算机上下载附件 CMGELogCollector 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，系统日志，激活日志之后点击收集。



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。

日志上传：

- 1. 您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>,通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。
- 2. 用户名：icbcsupport
- 3. 密码：icbcsupport
- 4. 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。

-----  
-----  
王彬彬 Binbin Wang  
神州网信技术有限公司  
服务电话：400-818-0055  
电子邮箱：[Wangbb@cmgos.com](mailto:Wangbb@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Wangbb@cmgos.com](mailto:Wangbb@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)