

杨先生，您好：

如刚才电话沟通，接下来您上报的问题将进行 SN 解绑的流程操作，经您的同意，我们将在另一个 case 上进行跟踪处理，该 case 将暂做关闭，以下为案例总结，请您知悉

Case No: CAS-02533-J7H6S7

问题描述：

=====

领导的电脑激活失败，提示序列号在另一台电脑上使用

问题分析：

=====

已收到合同负责人林先生的电话确认，用户主板进行过维修操作，申请进行 SN 解绑操作，接下来我们将在另一个 case 中跟进此问题，处理完成会通知到合同负责人处，请您知晓

问题总结：

=====

以上，此 case 将暂时关闭，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](mailto:liqi@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 7 月 1 日 17:45

收件人: 'se2008@163.com' <[se2008@163.com](mailto:se2008@163.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02533-J7H6S7 ] % 天津市工业和信息化委员会用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001158

杨先生, 您好!

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题定义: 领导的电脑激活失败, 提示序列号在另一台电脑上使用

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

经后台查询, 该 SN 号的激活记录与上一次成功激活绑定的硬件信息不符, 视为另一台硬件设备。故激活失败。详情参见下图:

diskdriver		baseboard
ef5108b 64edba560eda5588772d8a75b7086345		7215ee9c7d9dc229d2921a40e899ec5f
a9fa9a7 64edba560eda5588772d8a75b7086345		9678bd8ba440d0fa7b42c7f6746c6682

主板序列号-两

出现该情况的原因为主板进行过维修或更换导致, 目前根据现有内部流程, 建议您提供如下信息, 以申请更换 COA 标签:

- 1) 客户名称、联系人、电话、寄送地址
- 2) 主板维修更换证明复印件 (如是 Surface 会有专门的维修序列号)
- 3) SN&PK 号标签照片

待收到您提供的材料后, 我们将进行内部流程, 有进展我将随时更新。如果您有问题请回复此邮件即可, 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](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---