

黄先生, 您好!

如刚才沟通, 之前上报的问题设备目前已激活成功。经您的确认, 此 case 将暂做关闭处理, 以下为案例总结, 请您知悉:

Case No: CAS-03734-J7F4R1

问题描述:

=====

用户使用激活码 AA02200015544 无法激活系统, 在线激活失败, 报错为: 激活授权文件无法激活当前系统, 请重启系统后重试。.

问题分析:

=====

通过查看问题设备收取的激活日志, 可查看到当前系统状态为“已授权”状态, 但“信任时间”字段为 2119/9/3, 与当前时间存在非常大的偏差。
怀疑激活状态异常与系统时间不准确存在关系。

问题总结:

=====

再次查看设备系统状态, 系统时间已经同步为北京时间且系统已成功激活。
“系统激活”应用显示“激活授权文件没有写入 UEFI, 重装后系统需要重新激活”。没有写入 UEFI 可能与激活当时的系统时间异常有关, 不会影响目前系统的正常使用。重装系统后也可以使用 AA02200015544 及对应产品密钥再次激活系统。

如果您有任何疑问, 欢迎随时与我联系。

您如果对我们的产品和服务不满意, 或者有好的建议, 您可以拨打客户服务电话: 400-818-0055, 我们的客服专员将会为您提供反馈信息并协商解决方案。

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,
石冠男 Shi Guannan
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co., Ltd.
电话: 400-810-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan

发送时间: 2021 年 1 月 28 日 10:58

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>; '610507531@qq.com' <610507531@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03734-J7F4R1] % 福建省机械科学研究院用户反馈激活失败 % 初次响应 CMIT:0001519

黄先生, 您好,

如刚才电话沟通, 从您上传的日志可以看到您当前系统状态为“已授权”状态, 也就是已激活状态。

另外在您的日志中发现“信任时间”字段与当前时间有非常大的偏差, 也请您**确认一下系统时间是否准确**, 如果系统时间不准确也会导致激活问题。请先尝试修改系统时间与北京时间一致后, 查看激活状态。

版权所有(C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

软件授权服务版本: 10.0.17763.771

名称: Windows(R), EnterpriseG edition

描述: Windows(R) Operating System, VOLUME_KMSCLIENT channel

激活 ID: e0b2d383-d112-413f-8a80-97f373a5820c

应用程序 ID: 55c92734-d682-4d71-983e-d6ec3f16059f

扩展 PID: 03612-03856-000-000000-03-2052-17763.0000-2072119

产品密钥通道: Volume:GVLK

安装 ID: 460093372857304382095585565397339116143281052302176640341791282

部分产品密钥: 4M68B

许可证状态: 已授权

批量激活过期: 8782538 分钟(6099 天)

剩余 Windows 重置计数: 999

剩余 SKU 重置计数: 999

信任时间: 2119/9/3 0:52:00

已配置的激活类型: 全部

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

您如果对我们的产品和服务不满意, 或者有好的建议, 您可以拨打客户服务电话: 400-818-0055, 我们的客服专员将会为您提供反馈信息并协商解决方案。

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

Best,

石冠男 Shi Guannan

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

电话: 400-810-0055

电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 1 月 27 日 11:04

收件人: '610507531@qq.com' <610507531@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03734-J7F4R1] % 福建省机械科学研究院用户反馈激活失败 %
初次响应 CMIT:0001519

黄先生您好,

如刚刚电话沟通, 请您按照如下步骤操作:

- 1, 以管理员身份打开命令提示符, 输入 `slmgr /rearm` 将结果截图发送给我, 之后重启计算机。
- 2, 将另一个在此计算机上激活失败的标签拍照发送给我, 感谢!

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

您如果对我们的产品和服务不满意, 或者有好的建议, 您可以拨打客户服务电话: 400-818-0055, 我们的客服专员将会为您提供反馈信息并协商解决方案。

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
热线电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2021 年 1 月 26 日 18:07
收件人: 610507531@qq.com
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03734-J7F4R1] % 福建省机械科学研究院用户反馈激活失败 %
初次响应 CMIT:0001519

黄先生您好,

根据刚刚的沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义:

用户使用激活码 AA02200015544 无法激活系统, 在线激活失败, 报错为: 激活授权文件无法激活当前系统, 请重启系统后重试。

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。

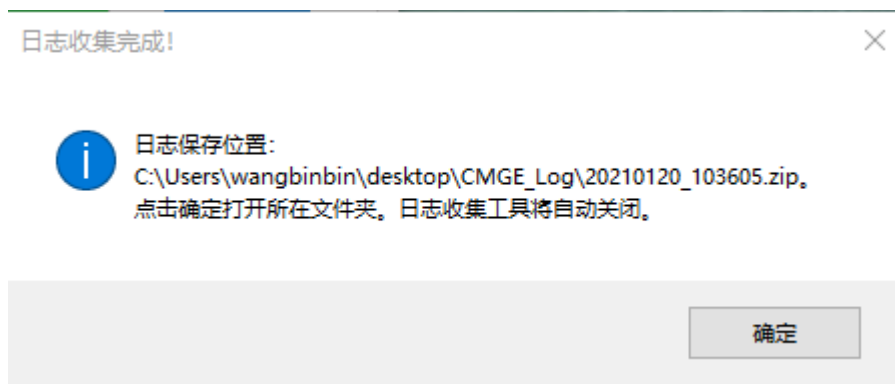
案例分析:

如电话沟通, 根据现在的问题现象, 我们需要收集一些日志来定位和分析,

请您按照如下步骤进行日志收取。

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。



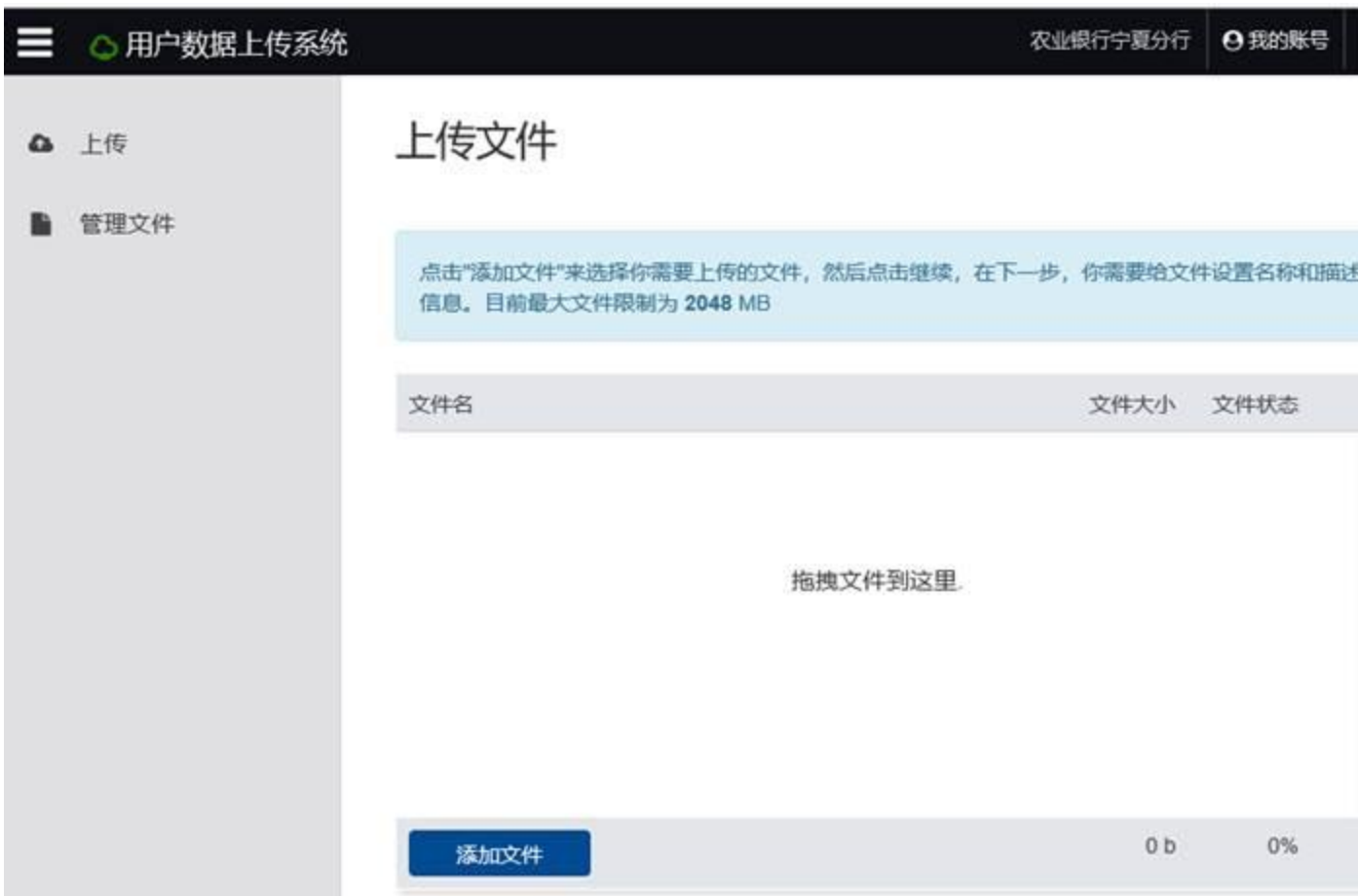
3) 将压缩文件上传。

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: yanjiuyuan

密码: yanjiuyuan

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Wangbb@cmgos.com | visit: www.cmgos.com