

王女士 & 李先生，您们好：

如刚才电话沟通，经用户确认，目前该问题已确认为第三方管控软件尝试密码访问导致账户锁定，目前已交由第三方厂商处理，此 case 将暂做关闭处理，以下为案例总结，请知悉：

Case No: CAS-03165-K0C1H9

问题描述：

=====

用户反馈电脑锁屏后再登录提示账户已锁定无法登录。

问题分析：

=====

通过日志查看，账户锁定问题是由于内部管控软件发起的身份验证行为导致。用户已确认。目前问题原因已定位，同意关闭此 case

问题总结：

=====

经用户确认，问题已解决。此 case 将作为关闭处理

以上，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



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 10 月 27 日 10:04

收件人: '939999787' <939999787@qq.com>; '15704913730@163.com'

<15704913730@163.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-03165-K0C1H9] % 内蒙古中诚电网技术发展有限公司用户反馈账户锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001626

王女士 & 李先生, 您们好:

如刚才与王女士的电话沟通, 通过日志查看, 账户锁定问题是由于内部管控软件发起的身份验证行为导致, 具体请参见部分截图:

事件 4625, Microsoft Windows security auditing.

常规 详细信息

失败信息:

失败原因: 未知用户名或密码错误。

状态: 0xC000006D

子状态: 0xC000006A

进程信息:

调用方进程 ID: 0x2f74

调用方进程名: C:\Windows\SysWOW64\msres\UCommon.exe

网络信息:

工作站名: SK-20200810RXMU

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2020/10/26 9:40:58	Microsoft Windows sec...	4625	Logon
信息	2020/10/26 8:40:53	Microsoft Windows sec...	4625	Logon
信息	2020/10/23 11:56:10	Microsoft Windows sec...	4625	Logon
信息	2020/10/23 10:53:47	Microsoft Windows sec...	4625	Logon
信息	2020/10/23 10:29:31	Microsoft Windows sec...	4625	Logon
信息	2020/10/23 9:58:38	Microsoft Windows sec...	4625	Logon

事件 4625, Microsoft Windows security auditing.

常规 详细信息

帐户名: aa

帐户域: SK-20200810RXMU

失败信息:

失败原因: 未知用户名或密码错误。

状态: 0xC000006D

子状态: 0xC000006A

进程信息:

调用方进程 ID: 0x2e08

调用方进程名: C:\Windows\SysWOW64\msres\UCommon.exe

下一步动作:

- 1, 在问题电脑上卸载该软件, 观察是否仍然有账户锁定问题
- 2, 联系 msres 应用厂商, 进一步排查处理

如有任何问题, 可随时与我联系, 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



发件人: 939999787 <939999787@qq.com>
发送时间: 2020 年 10 月 26 日 10:17
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03165-K0C1H9] % 内蒙古中诚电网技术发展有限公司用户反馈账户锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001626



----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间: 2020 年 10 月 22 日(星期四) 下午 4:08
收件人: "939999787" <939999787@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-03165-K0C1H9] % 内蒙古中诚电网技术发展有限公司用户反馈账户锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001626

李先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

问题定义：用户反馈电脑锁屏后再登录提示账户已锁定无法登录。

问题范围：协助用户分析、处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

您下载日志收集工具，解压后运行，**保持默认勾选即可**，然后点击收集，收集完成后会在桌面生成一个压缩包，然后通过 CDUC 系统把日志上传供分析。



文件上传方法：

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。如果出现类似错误提示, 点击后退即可

用户名: zhongcheng

密码: P@ssw0rd!



注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 10 月 22 日 15:55

收件人: 李先生 <939999787@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03165-K0C1H9]% 内蒙古中诚电网技术发展有限公司用户反馈账户
锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001626

李先生 先生/女士，您好！

感谢您联系神州网信技术支持中心。 我是技术支持工程师 李琦 。 很高兴能有机会协助您解决该问题。 您可随时通过邮件回复以及该问题事件号码 CAS-03165-K0C1H9 与我联系。

如果您有任何其他疑问，请随时与我联系。

此致，

敬礼

以上内容是一封有关向神州网信技术有限公司提交技术支持事件的邮件。

如果您希望本次回复能够被自动加入技术支持事件中，您可以选择“全部回复”。