

方先生，您好：

根据刚刚的电话沟通，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：**

用户反馈在机器更换主板后，用新的激活标签离线激活失败。提示“离线激活码无法激活当前系统”。

**问题进展：**

通过用户上传日志定位到这个激活问题是由于机器更换主板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。

由于 slmgr /rearm 命令无法运行成功，我们做了一个解决激活疑难问题的工具，用户运行此工具之后，系统激活成功。

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 8 月 18 日 17:35  
收件人: '584513192' <[584513192@qq.com](mailto:584513192@qq.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06869-W0X9F7 ] % 中国工商银行杭州研发部更换主板后激活失败 % 初次响应 CMIT:0001487

方先生，您好：

如之前电话沟通，您现在遇见的这个激活问题是由于机器更换主板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。

重置系统的授权状态需要以管理员身份运行 slmgr /rearm 这条命令。

由于您之前无法成功的运行 slmgr /rearm 命令，所以您目前的激活问题尚未解决。slmgr 是 Windows 软件授权管理工具，管理系统激活和密钥主要组件。通过 CMD 命令提示符运行 slmgr 命令是一种常见的执行方式，目前我们还未发现执行失败的情况，也没有环境复现排查问题原因。

为此我们做了一个解决激活疑难问题的工具，请您按照如下步骤进行操作：

- 1， 将附件保存到本地并解压。
- 2， **双击运行** CMGEActivationTroubleshooter.exe
- 3， 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。
- 4， 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。
- 5， 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。



如果您与用户约定好排查问题时间，也可告知于我们，我们可以协助您共同为用户排查问题。

-----  
如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

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.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

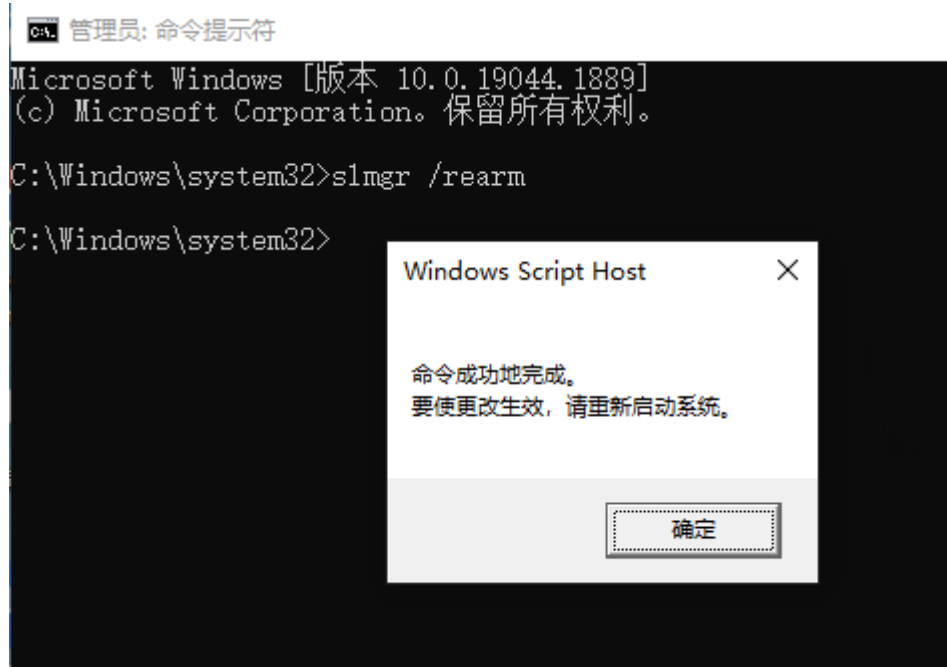
发件人: Wang Binbin  
发送时间: 2022 年 8 月 18 日 14:27  
收件人: '584513192' <[584513192@qq.com](mailto:584513192@qq.com)>  
抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06869-W0X9F7 ] % 中国工商银行杭州研发部更换主板后激活失败 % 初次响应 CMIT:0001487

方先生，您好：

感谢您的反馈，根据您提供的日志我们发现这个系统的授权状态有些异常。需要您重置计算机的授权状态。

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: 03612-03856-000-000000-03-2052-17763.0000-3632021  
产品密钥通道: Volume:GVLK  
安装 ID: 733380232147729276122691997306955540293924784530556888123907765  
部分产品密钥: 4M68B  
许可证状态: 通知  
**通知原因: 0xC004F00F。**  
剩余 Windows 重置计数: 998  
剩余 SKU 重置计数: 998  
信任时间: 2022/8/18 9:52:24  
已配置的激活类型: 全部

请您以管理员身份运行命令提示符，之后输入 slmgr /rearm 命令，运行成功之后重启计算机再尝试激活。



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: 584513192 <[584513192@qq.com](mailto:584513192@qq.com)>  
发送时间: 2022 年 8 月 18 日 10:27  
收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06869-W0X9F7 ] % 中国工商银行杭州研发部更换主板后激活失败 % 初次响应 CMIT:0001487

日志已上传至指定网站

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wang Binbin" <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>;

发送时间: 2022 年 8 月 17 日(星期三) 中午 11:03

收件人: "584513192" <[584513192@qq.com](mailto:584513192@qq.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06869-W0X9F7 ] % 中国工商银行杭州研发部更换主板后激活失败 % 初次响应  
CMIT:0001487

方先生, 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:

用户反馈在机器更换主板后, 用新的激活标签离线激活失败。提示“离线激活码无法激活当前系统”。

#### 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:

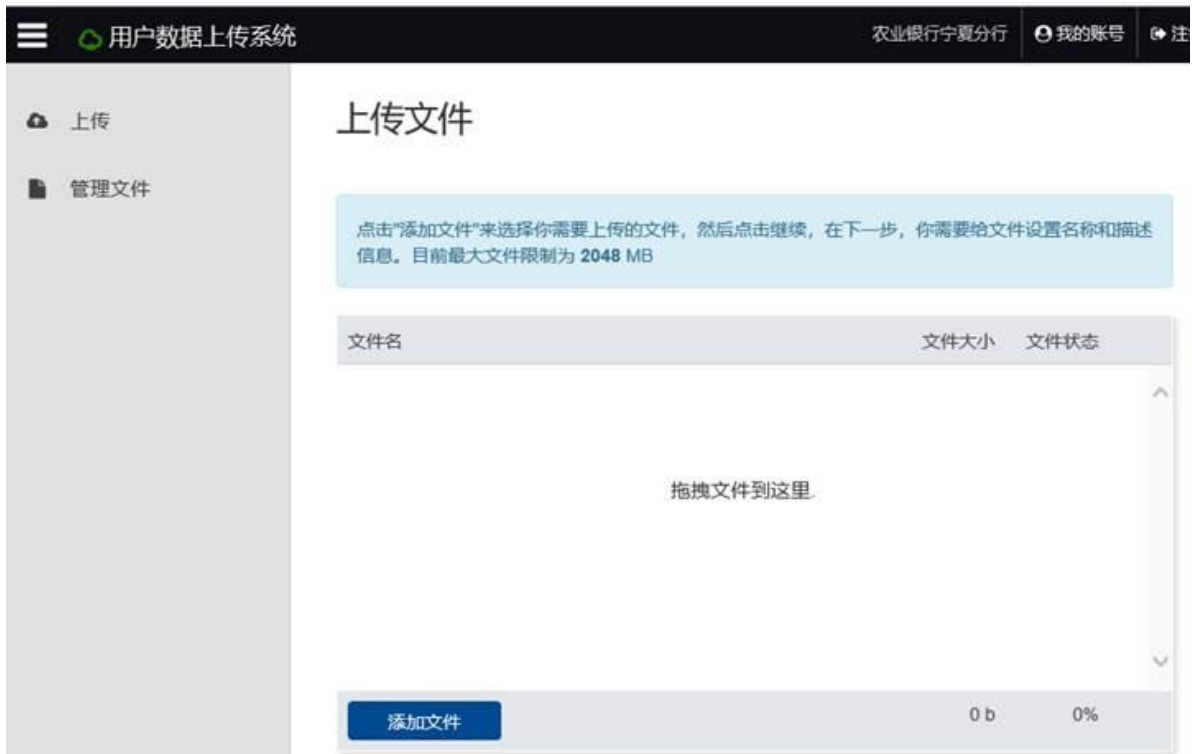
- 1) 请您将附件《激活方案》文件解压并保存到本地磁盘。
- 2) 以管理员身份运行激活.bat 文件。
- 3) 如果运行成功, 请将计算机重启, 重启之后再尝试激活。
- 4) 如果脚本运行失败, 请将报错截图发送给我, 并按照如下步骤收集日志。

## 日志收集:

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，网络信息，系统日志，软件信息，系统进程，激活日志，升级日志之后点击收集。
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。
4. 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。
5. 用户名: ICBCFang
6. 密码: fang123
7. 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)