

郎先生，您好！

刚刚尝试与您电话沟通，很遗憾未接通。

来电是通知您 序列号：AA02200034734 的激活次数限制已经解除，您可以在原设备（硬件序列号 VS82149683）上使用此序列号再次激活系统。

如果在激活过程中仍遇到问题，您可以随时联系我们。

-----  
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.  
服务支持电话：400-810-0055  
电子邮箱 Email: [shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)



---

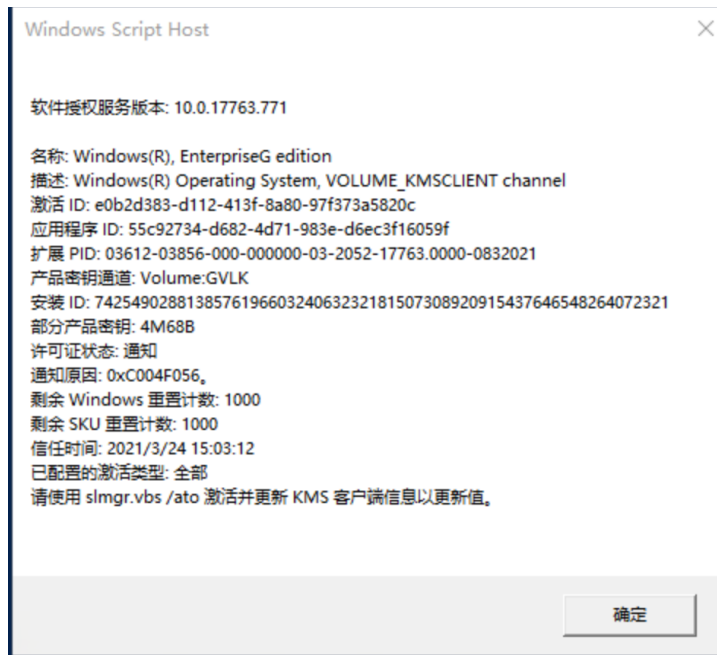
**发件人:** Shi Guannan  
**发送时间:** 2021 年 3 月 24 日 15:05  
**收件人:** 'LEO' <[120758610@qq.com](mailto:120758610@qq.com)>  
**抄送:** Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: Re:转发: [案例号: CAS-03937-H8J2H5 ] % 宁波市文化旅游投资集团有限公司  
激活次数超限 % CMIT:0001037

郎先生，您好！

收到您反馈的日志，经日志分析以及与您电话沟通确认，目前设备中的 Software Protection 服务无法正常启动，造成系统激活失败。

此问题可能与您的 Spssvc 注册表信息异常有关，您可以尝试以下操作，然后确认问题是否可以被修复：

1. 打开命令提示符或 powershell，输入命令 `slmgr /dlv`  
由于设备 `sppsvc` 服务状态异常，此时您应该看到一条报错信息。  
*“错误: 0xC0020036 在运行 Microsoft Windows 非核心版本的计算机上，运行 “slui.exe 0x2a 0xC0020036” 以显示错误文本。”*
2. 下载附件文件，解压缩后，双击运行 `V2020-LSppSvcReg.reg`  
此操作会将您设备中的 `Sppsvc` 注册表信息回复到初始状态。
3. 重启设备
4. 重复第一步，运行 `slmgr /dlv` 命令，验证是否可以正常显示激活信息，正常激活信息类似下图



如果以上步骤可以修复您设备的问题，我们将继续为您处理激活码授权限制的问题，以便让您正常使用激活码激活系统。  
如果仍未能修复问题，我们仍需继续尝试修复系统的服务状态，可能需要重装系统。

---

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.

服务支持电话：400-810-0055

电子邮箱 Email: [shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)



---

发件人: LEO <[120758610@qq.com](mailto:120758610@qq.com)>

发送时间: 2021 年 3 月 24 日 13:33

收件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

主题: Re:转发: [案例号: CAS-03937-H8J2H5 ] % 宁波市文化旅游投资集团有限公司激活次数超限 % CMIT:0001037

----- Original -----

**From:** "Shi Guannan" <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>;

**Date:** Tue, Mar 23, 2021 05:51 PM

**To:** "LEO" <[120758610@qq.com](mailto:120758610@qq.com)>;

**Cc:** "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Shi

Guannan" <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>; "[langyuanlong@nbctg.com](mailto:langyuanlong@nbctg.com)" <[langyuanlong@nbctg.com](mailto:langyuanlong@nbctg.com)>;

**Subject:** 转发: [案例号: CAS-03937-H8J2H5 ] % 宁波市文化旅游投资集团有限公司激活次数超限 % CMIT:0001037

郎先生 您好！

根据之前的讨论，我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

#### 问题定义:

有一台设备激活失败，提示激活次数超限。

#### 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。

---

### 问题详情：

如刚才与您电话沟通确认，目前问题设备情况如下：

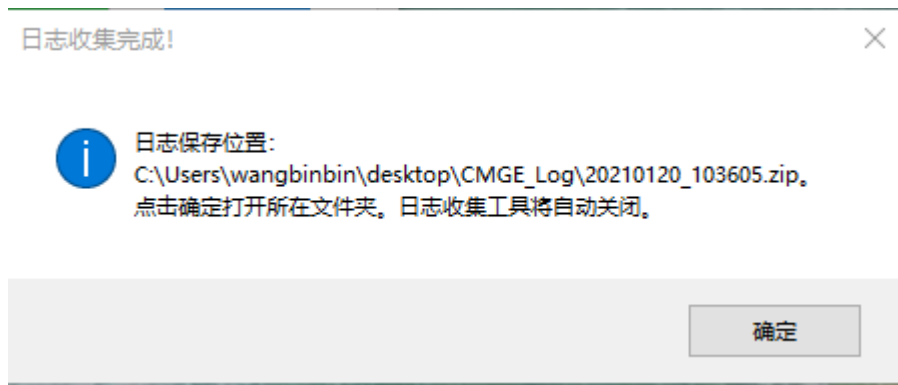
- 2020-10-23 使用 SN 成功激活系统
- 近期一直正常使用设备办公，较长时间未关机，但设备丢失激活状态已经有一段时间
- 2021-3-23 尝试使用 SN 激活系统失败

### 问题分析及下一步计划：

此问题可能与您设备上保留的激活信息异常有关，需要您配合按照以下步骤收取日志。上传日之后我们将继续分析您所遇到的问题。

- 1) 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**和**系统日志**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。





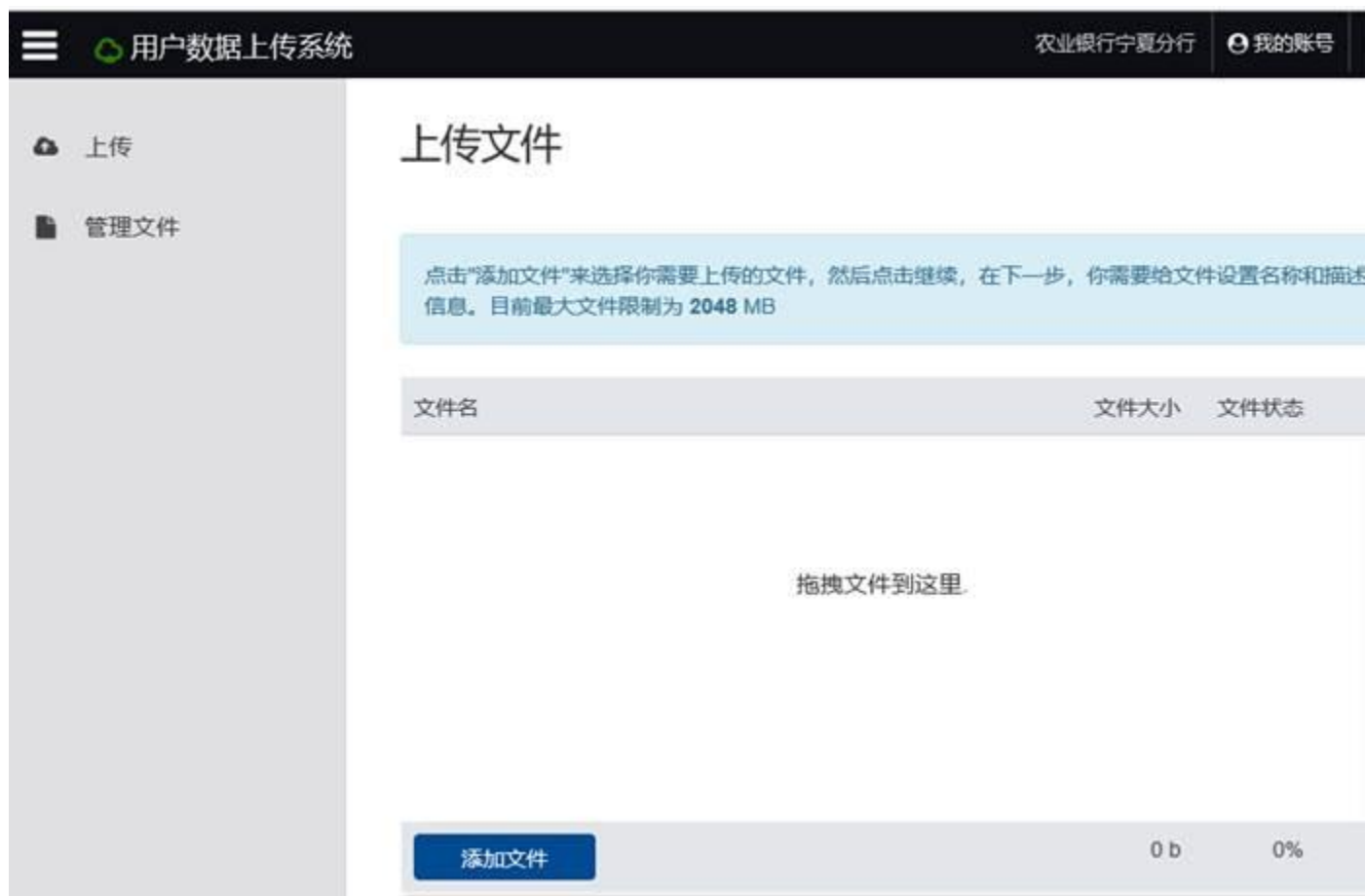
3) 将压缩文件上传。

您可以登陆 <https://cdue.cmgos.com>。（通过数据上传系统上传您所收集的日志信息）

用户名: nbctgLang

密码: 1Y7yrKHqDK

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。

-----

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.

服务支持电话：400-810-0055

电子邮箱 Email: [shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T