

毛先生，您好：

根据您的沟通，确认目前问题现象不再复现，将归档此问题。

问题描述：

=====

用户来电电脑昨天可正常使用，今天上午电脑休眠再唤醒输密码后提示账户被锁定，尝试等待半个小时后再输密码，账户还是一直是被锁定的状态，现在的状态是能到输密码的页面，但是不管输的对还是错都是提示账户被锁定。

问题分析：

=====

由于无法账户登陆，用户进行系统重装，重装后通过组策略取消账户锁定项。

问题总结：

=====

与用户确定，目前问题现象不再复现，问题归档。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei

发送时间: 2020 年 2 月 26 日 18:34

收件人: '宇智波 钊' <945834237@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

毛先生，您好：

使用 cmd 命令提示符尝试 ping 通，如果两个 IP 之间可以 ping 通，则可以实现共享。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei
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: chenlei@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com



发件人: 宇智波 钲 <945834237@qq.com>
发送时间: 2020 年 2 月 26 日 17:58
收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

10.1.4.xx 的机器和 10.1.2.xx 的机器链接共享,能做到么

---原始邮件---

发件人: "Chen Lei" <chenlei@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 2 月 26 日(周三) 下午 4:50
收件人: "宇智波 钲" <945834237@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统
% 初次响应 CMIT:0001216

毛先生, 您好:

好的, 您先正常办公, 观察一段时间, 如果期间出现问题现象直接邮件联系我。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人：宇智波 钲 <945834237@qq.com>

发送时间：2020 年 2 月 26 日 16:46

收件人：Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题：回复：回复：回复： [案例号：CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

组策略生效了，账户不被锁定了，我就不给你发日志了，50 多兆，实在太大了😂

---原始邮件---

发件人：“Chen Lei”<chenlei@cmgos.com>

发送时间：2020 年 2 月 25 日(周二) 下午 4:23

收件人：“宇智波 钲”<945834237@qq.com>;

抄送：“CRM Case Email”<casemail@cmgos.com>;

主题：回复：回复： [案例号：CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

毛先生，您好：

根据与您的沟通，了解账号目前依然为锁定状态。

一般造成账号锁定的情况分为 2 种，一种是共享用户多次输入错误账户，造成账户一直处于锁定状态；

另一种是由于第三方软件通过与服务器校验账户，多次校验失败，造成账户锁定；

针对此 2 种问题原因，建议先通过以下方法规避账户锁定状态，等待可以使用正确密码登录系统后再收集日志进行分析：

1. 断开网线，使共享用户无法进行身份验证；
2. 计算机关机，使第三方应用无法进行账户校验。

等待 30 分钟以上时间，再开机进行账号操作，验证问题现象并收集日志。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: 宇智波 钲 <945834237@qq.com>

发送时间: 2020 年 2 月 25 日 15:48

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

进不去系统, 怎么 win+r?

----- 原始邮件 -----

发件人: "Chen Lei" <chenlei@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 2 月 25 日(星期二) 下午 3:46

收件人: "宇智波 钲" <945834237@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

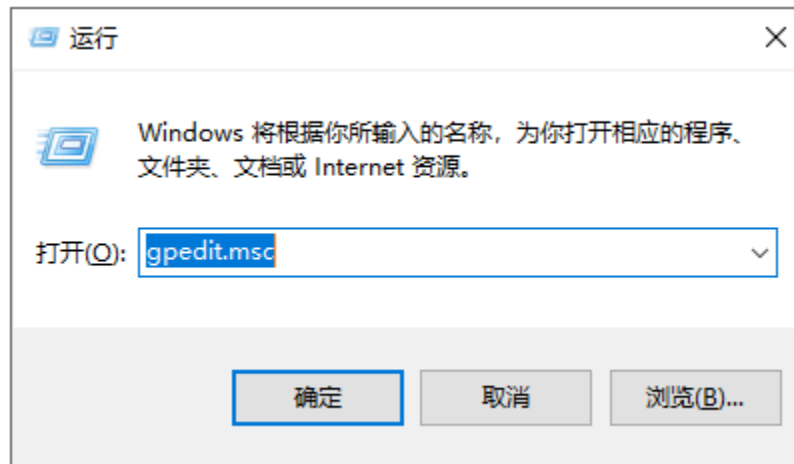
主题: 回复: [案例号: CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

毛先生, 您好:

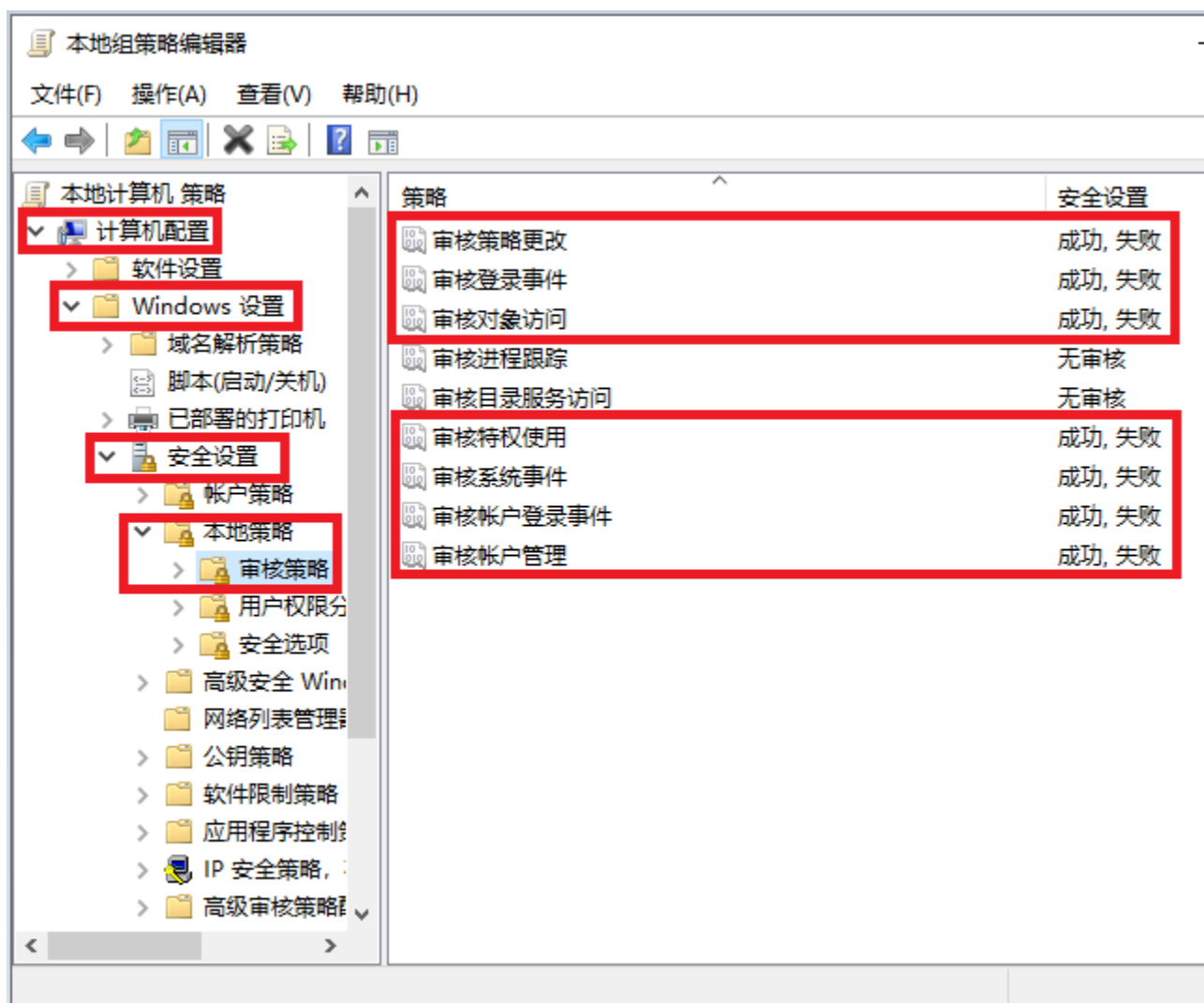
请您按照以下步骤操作, 收集并提供相关日志:

=====

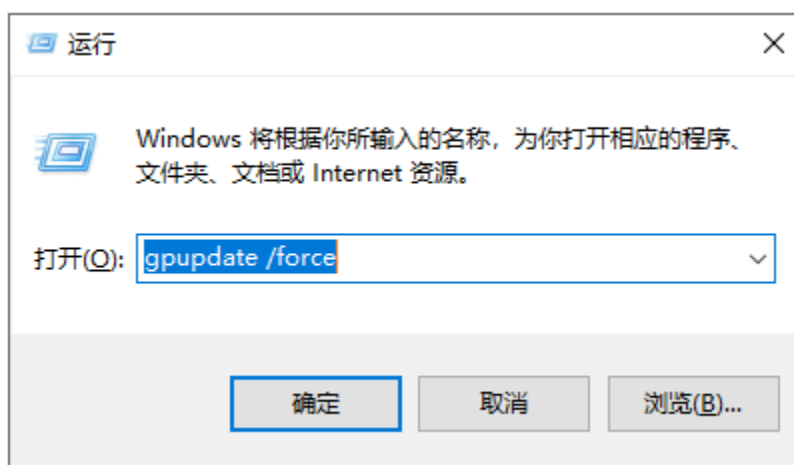
1. 键入 Windows 键+R 键调出运行栏，输入 gpedit.msc，打开本地组策略编辑器



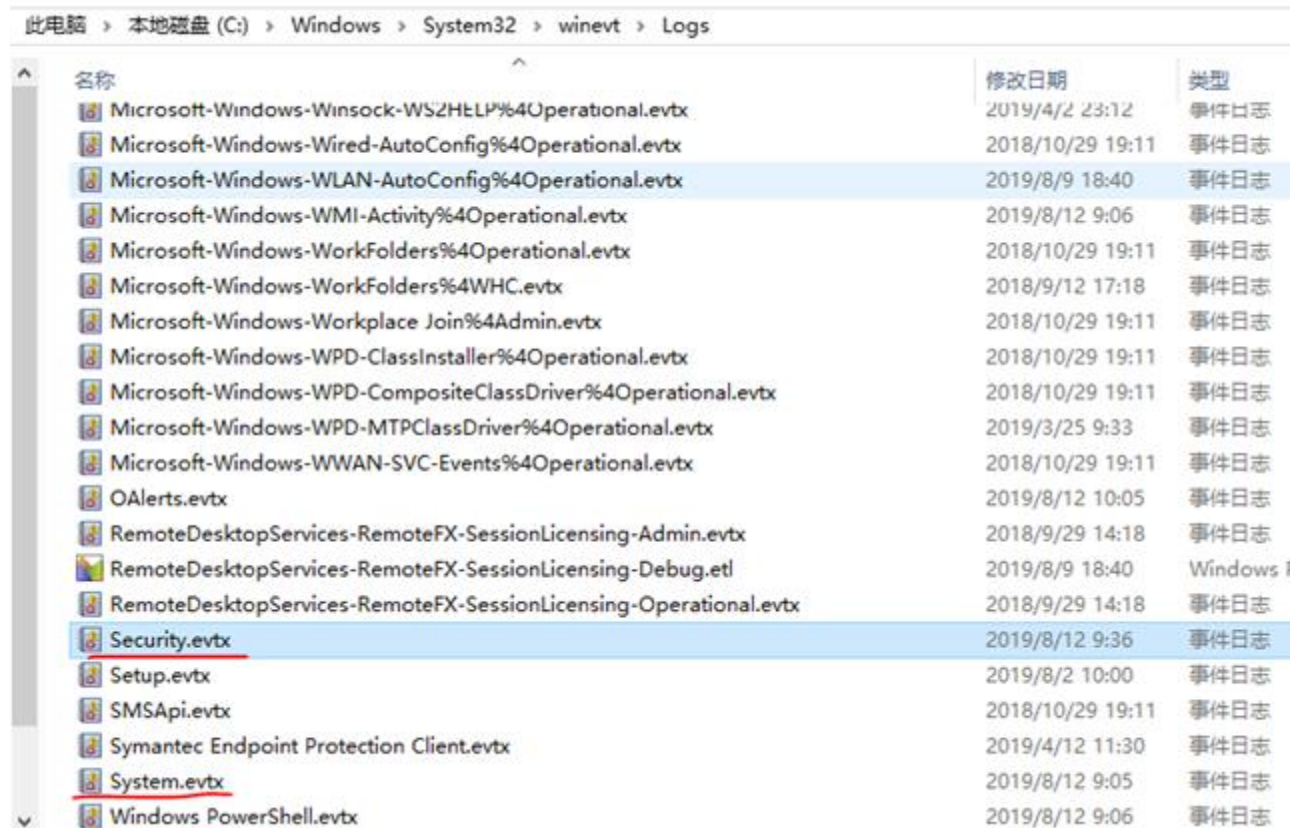
2. 如下图对红框内的组策略项进行设置



3. 设置完成后, 退出组策略编辑器, 键入 Windows 键+R 键调出运行栏, 输入 gpupdate /force, 更新组策略



4. 请将路径：C:\Windows\System32\winevt\Logs 下的 security.evtx 和 system.evtx 文件提供给我，如排查后确认日志中没有相关记录，需要在问题复现后再收取此两项 Windows 日志进行分析。



名称	修改日期	类型
Microsoft-Windows-Winsock-WS2HELP%4Operational.evtx	2019/4/2 23:12	事件日志
Microsoft-Windows-Wired-AutoConfig%4Operational.evtx	2018/10/29 19:11	事件日志
Microsoft-Windows-WLAN-AutoConfig%4Operational.evtx	2019/8/9 18:40	事件日志
Microsoft-Windows-WMI-Activity%4Operational.evtx	2019/8/12 9:06	事件日志
Microsoft-Windows-WorkFolders%4Operational.evtx	2018/10/29 19:11	事件日志
Microsoft-Windows-WorkFolders%4WHC.evtx	2018/9/12 17:18	事件日志
Microsoft-Windows-Workplace Join%4Admin.evtx	2018/10/29 19:11	事件日志
Microsoft-Windows-WPD-ClassInstaller%4Operational.evtx	2018/10/29 19:11	事件日志
Microsoft-Windows-WPD-CompositeClassDriver%4Operational.evtx	2018/10/29 19:11	事件日志
Microsoft-Windows-WPD-MTPClassDriver%4Operational.evtx	2019/3/25 9:33	事件日志
Microsoft-Windows-WWAN-SVC-Events%4Operational.evtx	2018/10/29 19:11	事件日志
OAlerts.evtx	2019/8/12 10:05	事件日志
RemoteDesktopServices-RemoteFX-SessionLicensing-Admin.evtx	2018/9/29 14:18	事件日志
RemoteDesktopServices-RemoteFX-SessionLicensing-Debug.etl	2019/8/9 18:40	Windows 日志
RemoteDesktopServices-RemoteFX-SessionLicensing-Operational.evtx	2018/9/29 14:18	事件日志
<u>Security.evtx</u>	2019/8/12 9:36	事件日志
Setup.evtx	2019/8/2 10:00	事件日志
SMSApi.evtx	2018/10/29 19:11	事件日志
Symantec Endpoint Protection Client.evtx	2019/4/12 11:30	事件日志
<u>System.evtx</u>	2019/8/12 9:05	事件日志
Windows PowerShell.evtx	2019/8/12 9:06	事件日志

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: 宇智波 钲 <945834237@qq.com>

发送时间: 2020 年 2 月 25 日 15:44

收件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

没有问题

---原始邮件---

发件人: "Chen Lei" <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 25 日 (周二) 下午 3:43

收件人: "毛先生" <945834237@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

毛先生, 您好:

根据您的沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围：用户来电电脑昨天可正常使用，今天上午电脑休眠再唤醒输密码后提示账户被锁定，尝试等待半个小时后再输密码，账户还是一直是被锁定的状态，现在的状态是能到输密码的页面，但是不管输的对还是错都是提示账户被锁定。

问题定义：协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

谢谢。

陈蕾 Chen Lei

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: chenlei@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com



发件人: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 2 月 25 日 15:34

收件人: 毛先生 <945834237@qq.com>

抄送: Chen Lei <chenlei@cmgos.com>

主题：[案例号：CAS-01947-G4V9F4] % 包头市迅驰科技股份有限公司反馈账户
锁定后无法进入系统 % 初次响应 CMIT:0001216

毛先生 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 陈蕾 。 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-01947-G4V9F4 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”。