

王先生 您好,

感谢您能够接听我们的电话。如我们之前电话中沟通的结果, 目前问题已经不再复现所以暂时将此案例关闭归档。

如果短期内再有此问题复现的话, 请您邮件或者电话联系我们重新开启此案例。

此案例的案例号为: **CAS-02224-B5S8T2** 此信息有助于快速重新开启案例, 请您妥善保管。

再次感谢您在此次问题处理过程中的支持, 祝您生活愉快。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Thursday, April 30, 2020 10:34 AM

收件人: 'wxy0329@qq.com' <wxy0329@qq.com>; Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

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

主题: 回复: 初次响应: [案例号:CAS-02224-B5S8T2] %国网-国网四川电动汽车服务有限公司用户输入密码和 PIN 码都无法进入系统% 案例重新分配 CMIT:0001404

王先生 您好,

刚刚给您打过电话可惜未能接通。打电话的目的就是确认一下您是否收到了之前发给您的邮件, 以及此问题是否有新的进展。

如果您方便的话请通过邮件或者电话联系我。

谢谢,

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Wednesday, April 29, 2020 2:31 PM

收件人: 'wxy0329@qq.com' <wxy0329@qq.com>

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

主题: 回复: 初次响应: [案例号:CAS-02224-B5S8T2] %国网-国网四川电动汽车服务有限公司用户输入密码和 PIN 码都无法进入系统% 案例重新分配 CMIT:0001404

王先生 您好,

刚刚给您打过电话可惜未能接通。打电话的目的就是确认一下您是否收到了昨天的邮件, 以及此问题是否有新的进展。

如果您方便的话请通过邮件或者电话联系我。

谢谢。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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: baicx@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Tuesday, April 28, 2020 4:07 PM

收件人: 'wxy0329@qq.com' <wxy0329@qq.com>

抄送: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

主题: 回复: 初次响应: [案例号:CAS-02224-B5S8T2] %国网-国网四川电动汽车服务有限公司用户输入密码和 PIN 码都无法进入系统% 案例重新分配 CMIT:0001404

王先生 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设计范围界定:

问题定义: 计算机启动后使用密码和 PIN 码均无法登陆系统。但是本地管理员账户可以正常登陆。

问题范围: 就本案定义的问题给予最大的技术支持, 如果能及时解决本案抑或涉及到三方, 或者是 by-design 的行为, 我们将考虑关闭本案。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分 case 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.

请您配合以下排查和日志收集

- 排查账户是否状态异常。排查步骤在附件文档内“排查账户是否状态异常步骤.docx”
- 收集故障排查所需日志。附件中日志收集步骤。

上传系统登陆信息：

上传系统账户已经为您创建完成，请将收集日志上传至系统。

为避免您提供的邮箱没有收到系统发送登陆信息，您的登陆信息如下：

登陆网址：<https://cduc.cmgos.com>

登陆用户名：MrWang

登陆密码：Welcome1

顺颂商祺！

柏成潇 Bai Cheng Xiao

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：baicx@cmgos.com

官方网站：www.cmgos.com

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。

发件人: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: Tuesday, April 28, 2020 2:13 PM

收件人: Bai Chengxiao <baicx@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-02224-B5S8T2] %国网-国网四川电动汽车服务有限公司用户输入密码和PIN 码都无法进入系统% 案例重新分配 CMIT:0001404

Hi 柏成潇

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码: [CAS-02224-B5S8T2](#)

案例等级: 免费

案例描述: 接到用户来电反馈，用户在使用密码和 PIN 码登录时无法进入系统

使用 PIN 码登录时提示: 无法验证你的凭据、使用密码登录时提示密码错误

用户表示密码和 PIN 码是用户单位 IT 看着输的，确定没有输错

用户单位不能没有开机密码，而且密码复杂度要求比较高

用户因为硬盘没有分区不想重装系统

用户表示有时可以进入系统，进入系统后在锁屏的情况下使用密码和 PIN 码进入

系统没有问题，电脑关机重启后还是会出现无法进入系统的问题

用户希望我们能帮其解决不能正常登陆系统问题

联系人: 王先生

工作单位: 国网四川电动汽车服务有限公司

联系方式: 19130691480

邮箱: wxy0329@qq.com

序列号: 0501180012015

创建人: 闫凯

创建时间： 2020/4/28 11:47