

吴先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的确认, 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, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

用户由于帐号输入错误导致帐户锁定, 现已锁定超过一天时间帐户尚未解锁, 需要排查不能解锁原因。

用户表示未更改锁定相关配置。未联网。

用户尝试进入安全模式, 由于帐户锁定无法进入安全模式。

问题总结:

使用 `cmd.exe` 文件替换相关应用执行 `net user` 命令提示“内存资源不足, 无法处理此命令”, 未能成功解锁被锁定帐户。

后使用第三方 PE 中集成的密码修改工具解锁对应帐户进入系统。

由于操作系统日志已经被覆盖, 暂时无法分析帐户锁定以及等待 30 分钟后未及时解决的原因, 如后续再出现帐户锁定问题, 请及时提供操作系统日志信息进一步分析帐户锁定原因。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang

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: weiliang@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 3 月 16 日 10:22

收件人: 吴先生

抄送: PR_Case_Notification

主题: 答复: [案例号: CAS-05867-G8P7S6] % 戴尔 OEM 用户-长江三峡技术经济发展有限公司
用户反馈账号锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001814

吴先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。请您收集提供系统事件日志分析帐户锁定原因，您也可以按照上一封邮件操作暂时解锁指定帐户。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

危亮 Wei Liang

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: weiliang@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 3 月 15 日 16:01:23

收件人: 吴先生

抄送: PR_Case_Notification

主题: 答复: [案例号: CAS-05867-G8P7S6] % 戴尔 OEM 用户-长江三峡技术经济发展有限公司
用户反馈账号锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001814

吴先生 您好:

刚刚给您电话没有接通。

您准备 PE 系统或者操作系统安装光盘启动进入到 PE 系统后, 复制系统目录 C:\Windows\System32\winevt\logs\目录并压缩后通过 CDUC 上传, 通过这些日志排查帐户锁定问题。

并按照以下方法暂时解锁指定帐户登录系统:

- 1) 进入 PE 系统后, 确认操作系统安装在 C 盘:
- 2) 将原有 utilman.exe 备份, 并将 cmd.exe 拷贝覆盖 utilman.exe;

运行:

```
move c:\windows\system32\utilman.exe  
c:\windows\system32\utilman.exe.bak
```

```
copy c:\windows\system32\cmd.exe c:\windows\system32\utilman.exe
```

- 3) 重启 PE 系统, 回到登录界面, 点击右下角的“轻松使用”按钮, 会弹出一个命令行窗口。
- 4) 在这个命令行窗口中, 执行以下两条命令, 重新激活对应的帐户:
net user 列出当前系统所有帐户
net user cmit /active:yes 激活 cmit 帐户 (红色字体 cmit 是示例帐户, 使用您设置的被锁定的帐户名称替换)

5) 关闭命令行窗口, 重启计算机, 这时候您被锁定的帐户已经重新启用, 可以登录。

6) 登录系统后, 将备份的 C:\windows\system32\utilman.exe 恢复, 将 C:\Windows\System32\Utilman.exe.bak 改名为 Utilman.exe。

日志上传方法:

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。

用户名: sanxia

密码: sanxia

注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

危亮 Wei Liang

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: weiliang@cmgos.com

官方网站: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 3 月 15 日 12:00

收件人: 吴先生

抄送: PR_Case_Notification

主题: 答复: [案例号: CAS-05867-G8P7S6] % 戴尔 OEM 用户-长江三峡技术经济发展有限公司
用户反馈账号锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001814

吴先生 您好:

刚刚给您电话没有接通。

根据您提供的信息, 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:

用户由于帐号输入错误导致帐户锁定, 现已锁定超过一天时间帐户尚未解锁, 需要排查不能解锁原因。

用户表示未更改锁定相关配置。未联网。

用户尝试进入安全模式, 由于帐户锁定无法进入安全模式。

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。

由于无法进入安全模式，请您**准备 PE 系统或者操作系统安装光盘启动**进入到 PE 系统，复制系统日志排查帐户锁定问题，并通过替换相关文件方式等操作暂时解锁对应帐户。

具体操作步骤请您准备好 PE 系统后，再通过电话详细沟通。您有相关问题也可以通过邮件或热线电话联系我们。

危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com
官方网站: www.cmgos.com

发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 3 月 15 日 11:33
收件人: 吴先生
抄送: Wei Liang
主题: [案例号: CAS-05867-G8P7S6] % 戴尔 OEM 用户-长江三峡技术经济发展有限公司用户
反馈账号锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001814

吴先生 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 危亮。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-05867-G8P7S6 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”。