

谢先生 您好:

根据刚才的沟通, 我将暂时归档此案例。

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:**

有 10 多台电脑经常出现账户被锁定的现象, 希望找到锁定原因。

**问题总结:**

通过日志分析, 确认是 pcscan.exe 程序导致的帐户锁定问题。已建议用户采用“取消帐户锁定策略”的方法, 规避该问题。

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



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2021 年 4 月 23 日 15:23

收件人: '740111229@qq.com' <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>

抄送: 'Case\_Notification@cmgos.com' <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州  
梵影帮广东省番禺监狱反馈账户被锁定问题 % CMIT:0001367

谢先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 此案例处理情况如下:

通过日志分析, 确认是 pcscan.exe 程序导致的帐户锁定问题。您可以建议用户采用“取消帐户锁定策略”的方法, 规避该问题。

您如果对此问题处理有疑问，或者需要我们协助，可以回复此邮件，或通过服务支持电话联系我们。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2021 年 4 月 21 日 14:15  
收件人: '740111229@qq.com' <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>  
抄送: 'Case\_Notification@cmgos.com' <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮广东省番禺监狱反馈账户被锁定问题 % CMIT:0001367

谢先生 您好:

您可以使用我们一线给您发送的取消账户锁定方法，调整账户锁定阈值为 0，即取消账户锁定策略，就不会出现因为账户登录失败而造成账户锁定的问题。

危亮 Wei Liang  
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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: [740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com) <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>  
发送时间: 2021 年 4 月 21 日 12:33  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮广东省番禺监狱反馈账户被锁定问题 % CMIT:0001367

那我可以修改组策略，把账号锁定阈值调整 0。就可以不会出现锁账号的问题吧。

---原始邮件---

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 4 月 21 日(周三) 上午 9:41

收件人: "[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)" <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>;

抄送: "Case\_Notification" <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮广东省番禺监狱反馈  
账户被锁定问题 % CMIT:0001367

谢先生 您好:

从上传的日志能看到是 pcscan.exe 程序一直在尝试使用帐户登录,但是由于旧的日志被覆盖,没有看到帐户锁定的提示日志。

基于有帐户密码错误 5 次就锁定的策略,初步判断是这个程序导致的帐户锁定问题。

需要您与用户确认这个程序的具体情况,如程序功能、开发厂商、是哪个应用的某个功能、具体与帐户相关的配置等,也可以找程序开发厂商询问出现为什么会使用帐户登录情况,是否可以做一些配置调整。

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: [740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com) <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>

发送时间: 2021 年 4 月 21 日 7:53

收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮  
广东省番禺监狱反馈账户被锁定问题 % CMIT:0001367

就是说这个程序导致账号锁定阈值超五次就锁定账号对吗

---原始邮件---

发件人: "Wei Liang"<[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 4 月 20 日(周二) 晚上 6:03

收件人: "[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)"<[740111229@qq.com](mailto:740111229@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-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮广东省  
番禺监狱反馈账户被锁定问题 % CMIT:0001367

谢先生 您好:

从上传的日志中可以发现 pcscan.exe 进程有许多条尝试使用帐户登录的记录, 需要您与用户确认这个程序的具体功能, 为什么会调用帐户信息登录? 是否可以调整一些配置?

调用方进程

名: C:\Users\PYJY\AppData\Local\Temp\360zip\$Temp\360\$2\安全保  
密检查工具\PCScan.exe

## Security 事件数: 80,091

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4776	Credential Valid...
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4625	Account Lockout
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4776	Credential Valid...
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4625	Account Lockout
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4776	Credential Valid...
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4625	Account Lockout

事件 4625, Microsoft Windows security auditing.

常规

详细信息

帐户登录失败。

使用者:

安全 ID: S-1-5-21-769490235-2370597907-84104143-1001

帐户名: PYJY

日志名称(M): 安全

来源(S): Microsoft Windows security 记录时间(D): 2021/4/20 9:56:37

事件 ID(E): 4625 任务类别(Y): Account Lockout

级别(L): 信息 关键字(K): 审核失败

用户(U): 暂缺 计算机(R): DESKTOP-H5EIP37

Security 事件数: 80,091

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4776	Credential Validat.
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4625	Account Lockout
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4776	Credential Validat.
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4625	Account Lockout
信息	2021/4/20 9:56:37	Microsoft Windo...	4776	Credential Validat.

事件 4625, Microsoft Windows security auditing.

常规 详细信息

进程信息:

调用方进程 ID: 0x1b00

调用方进程名: C:\Users\PYJY\AppData\Local\Temp\360zip\$Temp\360\$2\安全保密检查工具\PCScan.exe

日志名称(M): 安全

来源(S): Microsoft Windows security 记录时间(D): 2021/4/20 9:56:37

事件 ID(E): 4625 任务类别(Y): Account Lockout

级别(L): 信息 关键字(K): 审核失败

用户(U): 暂缺 计算机(R): DESKTOP-H5EIP37

操作代码(O): 信息

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: [740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com) <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>  
发送时间: 2021 年 4 月 20 日 17:39  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮广东省番禺监狱反馈账户被锁定问题 % CMIT:0001367

已上传日志, 请处理。

---原始邮件---

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 4 月 19 日(周一) 下午 3:08

收件人: "谢先生" <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>;

抄送: "Case\_Notification" <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>;

主题: 回复: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮广东省番禺监狱反馈账户被锁定问题 % CMIT:0001367

谢先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 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 10 多台电脑经常出现账户被锁定的现象, 希望找到锁定原因。

## 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。

要查找账户锁定原因，需要您这边按照以下操作步骤收集日志，供我们分析。

由于系统日志存储空间较小，旧的日志容易被覆盖，需要您在出现账户锁定，使用第三方工具或者等待 30 分钟自动解锁后，**及时使用“日志收集工具”收集日志**，并提供给 CMIT 进行分析。

## 日志收集步骤：

- 1、下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollector.zip。
- 2、在出现账户锁定，并及时解锁后，复制 CMGELogCollector.zip 到出现账户锁定的计算机，解压后运行“CMGELogCollector.exe”，勾选所有项。





3、运行“CMGELogCollector.exe”工具后，会在桌面生成一个压缩的日志文件，您可以通过 CDUC 账户上传日志。

#### 日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：740111229

密码：740111229



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

=

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。

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 4 月 19 日 14:39

收件人: 谢先生 <[740111229@qq.com](mailto:740111229@qq.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-04069-X5G9S0 ] % 广州梵影帮广东省番禺监狱反馈账户被锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001367

谢先生 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-04069-X5G9S0 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”。