

王先生，您好：

感谢您的反馈，经您的确认，目前问题已解决，此 case 将暂做关闭处理，以下为案例总结：

Case No: CAS-02210-L1Z1B6

问题描述：

=====

用户更换主板后，系统无法激活，激活时提示“系统错误：使用激活授权文件无法激活当前系统，请重启系统后尝试”。

问题分析：

=====

根据您提供的序列号我们查询到，导致激活失败的原因是由于硬件信息缺失（主板号，制造商和设备型号字段均为空）。

问题总结：

=====

电话告知最终用户，需要联系联想售后，将硬件信息补全，再尝试激活。
联想工程师确认已协助用户激活完成。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
热线电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

发送时间: 2020 年 4 月 26 日 9:36

收件人: Peter Qi <qixs1@lenovo.com>; Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02210-L1Z1B6] % |普通事件|联想 OEM|机器更换主板后无法激活系统 % 初次响应 CMIT:0001358

齐哥好

服务站已经协助用户激活系统，请知晓

Binbin 好

机器已经激活，感谢协助，请归档处理

CPSD CC 王晨光

Commerical Product Services Delivery

Lenovo Wuxi

www.lenovo.com.cn

Plan | Perfor | Prioritize | Practice | Pioneer



400-810-6666

010-58859506



lenovoka@lenovo.com



发件人: Peter Qi <qixs1@lenovo.com>

发送时间: 2020 年 4 月 24 日 20:50

收件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

主题: 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02210-L1Z1B6] % |普通事件|联想 OEM|机器更换主板后无法激活系统 % 初次响应 CMIT:0001358

请与服务站确认更换主板后是否刷了机器型号和序列号, 刷完号后再进行测试; 若无效下特单申请硬件信息全的主板和 key 重新测试。

Peter Qi (齐现生)

Mobile: 18910866335

E-mail: qixs1@lenovo.com

Technical Support

Lenovo China CSME-PTS Department

2#Building Sanbiao

No. 8 Shang Di Chuang Ye Road,

Hai Dian District, Beijing, China

100085

[Forums](#) | [Blogs](#) | [RSS](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Flickr](#) |
[Wechat](#)



发件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>

发送时间: 2020 年 4 月 24 日 18:01

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>; Peter Qi <qixs1@lenovo.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [External] 回复: [案例号: CAS-02210-L1Z1B6] % |普通事件|联想 OEM|机器更换主板后无法激活系统 % 初次响应 CMIT:0001358

齐哥好,

根据神州网信提供手册, 当更换了主板之后, 则系统不可以被出厂序列号和产品密钥重新激活, 服务站上门已经更换了主板和提供了新的标签, 现根据神州网信反馈, 由于硬件信息缺失 (主板号, 制造商和设备型号字段均为空) 导致用户无法激活; 关于硬件信息缺失应该如何处理?

用户：李先生
单位：成都市第三人民医院
电话：15282876830
邮箱：1246867613@qq.com
出厂编号：M70E5LFM

CPSD CC 王晨光
Commerical Product Services Delivery
Lenovo Wuxi

www.lenovo.com.cn

Plan | Perfor | Prioritize | Practice | Pioneer

400-810-6666
010-58859506
lenovoka@lenovo.com



发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 4 月 24 日 17:49
收件人: Chenguang CG5 Wang <wangcg5@lenovo.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: [External] 回复: [案例号: CAS-02210-L1Z1B6] % |普通事件|联想 OEM|机器更换主板
后无法激活系统 % 初次响应 CMIT:0001358

王先生您好,
根据刚刚的电话沟通, 我谨在此阐述此问题涉及的范围定义:
定义范围: 用户更换主板后, 系统无法激活, 激活时提示“系统错误: 使用激活授权文件无法
激活当前系统, 请重启系统后尝试”。
问题定义: 协助用户分析并处理此问题。
如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系

问题分析: 根据您提供的序列号我们查询到, 导致激活失败的原因是由于硬件信息缺失 (主板
号, 制造商和设备型号字段均为空)。如刚刚电话沟通, 我已告知最终用户, 需要联系联想售
后, 将硬件信息补全, 再尝试激活。

王彬彬 Wang Binbin
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
热线电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 4 月 24 日 16:43

收件人: 王晨光 <wangcg5@lenovo.com>

抄送: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02210-L1Z1B6] % |普通事件|联想 OEM|机器更换主板后无法激活系统
% 初次响应 CMIT:0001358

王晨光 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 王彬彬。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-02210-L1Z1B6 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”。