

黄先生，您好：

作为我们 Windows10 神州网信政府办产品的重要客户，我们非常重视您的问题和您的使用体验。我们多次通过电话和邮件来联系您，想进一步了解问题进展，但都没有得到您回应。

由于长时间未能联系上您，我们将在 2 个工作日后**暂时归档**这个工单。考虑到您可能是因为出差，或者工作繁忙等原因不能及时联系我们，我们建议您可以在随后的 2 个工作日内的任意时间告知我们您仍在关注这个工单，我们将会继续保持对这个工单的跟进，直至工单解决。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

工单归档后，我们的服务邮箱会发送“客户满意度调查”，希望您对我们提供的服务作出评价，这对我个人提高以及对整个技术支持服务质量的提高有着重要意义。您的满意和认可是我们服务的宗旨与目标。如果您有任何疑问，请及时联系我们。

感谢您的理解和支持，祝您工作顺利！

王彬彬 Wang Binbin
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: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2023 年 2 月 23 日 10:47
收件人: '524410175@qq.com' <524410175@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08180-Y6S5L6] % 中国石油天然气股份有限公司用户激活报错 % 初次响应 CMIT:0001406

黄先生，您好：

刚刚拨打您的电话未接通，循例跟进下，目前案件进展如何？若有更新或疑问，欢迎随时与我们联系，谢谢！

王彬彬 Wang Binbin
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: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin
发送时间: 2023 年 2 月 20 日 14:38
收件人: '524410175@qq.com' <524410175@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08180-Y6S5L6] % 中国石油天然气股份有限公司用户激活报错 %
初次响应 CMIT:0001406

黄先生，您好：

刚刚拨打您的电话未接通，循例跟进下，目前案件进展如何？若有更新或疑问，欢迎随时与我们联系，谢谢！

王彬彬 Wang Binbin
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: wangbb@cmgos.com



发件人: Wang Binbin

发送时间: 2023 年 2 月 14 日 11:26

收件人: '524410175@qq.com' <524410175@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08180-Y6S5L6] % 中国石油天然气股份有限公司用户激活报错 %
初次响应 CMIT:0001406

黄先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义。

问题定义:

用户反馈激活失败。报错提示: 硬件信息不一致报错。

问题范围:

协助用户分析上述问题。

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。

问题进展:

经后台查询, 用户机器的制造商和设备型号为“空”, 同时硬件序列号显示为“? ? ?”, 主板号显示乱码。建议您联系硬件厂商将硬件信息补齐并更正之后再激活。

神州网信系统激活需要收集设备硬件信息, 激活前请确保正常的设备硬件信息完整。正常设备硬件信息包括但不限于硬件型号, 硬件序列号, 主板序列号等。

激活程序的硬件信息收集依赖于系统内部命令的查询结果, 硬件信息以系统命令查询结果为准。

查询硬件序列号信息: `wmic bios get SerialNumber`

查询主板信息: `wmic baseboard get serialnumber`

您可以通过命令确认一下问题设备的相关的硬件信息。

王彬彬 Wang Binbin

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: wangbb@cmgos.com



神州网信
C M I T