

庞先生，您好：

根据刚刚的沟通,此问题需要硬件厂商进行问题排查。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。

案例总结：

-----  
定义范围：用户使用清华同方整机设备，重装系统后激活系统，但是激活失败，提示为在线激活失败，服务器错误。

问题定义：协助用户分析并处理此问题。

问题原因：经后台查询，由于服务器识别不到硬件信息，硬件号为空，所以导致激活失败。

解决方案：用户已联系硬件厂商排查问题，并将设备寄回给硬件厂商。

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](mailto:wangbb@cmgos.com)

