

仲先生 您好:

如刚才的沟通, 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:

系统锁屏后再登录提示账户已锁定无法登录。

#### 问题进展:

用户计算机不是一直出现账户锁定的情况, 这一次暂时先关闭案例。

在出现账户锁定情况时, 等待 30 分钟后, 系统自动解锁, 此时需要您使用我们提供的日志收集工具, 按照以下配置收集相关系统日志。

勾选系统信息、系统日志、软件信息、系统进程后, 点击收集, 开始收集相关日志。



收集完成故障机的相关日志后, 您可以拨打热线电话联系我们。

#### 问题总结:

用户计算机不是一直出现账户锁定情况, 暂时先关闭案例, 等待再次出现此问题时再致电技术支持热线。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2020 年 9 月 23 日 11:23  
收件人: 仲先生 <[sddzpf@163.com](mailto:sddzpf@163.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02987-G6Z4M5 ] % 国网-智能科技股份有限公司用户反馈账户  
锁定问题 % CMIT:0001231

仲先生 您好:

如刚才的电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:

问题定义: 系统锁屏后再登录提示账户已锁定无法登录。

问题范围: 协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

#### 排查方法:

- 1、下载附件中的日志收集工具, 在出现锁定的电脑上, 解压此日志收集工具, 按照下图所示勾选系统信息、系统日志、软件信息、系统进程后, 点击收集, 开始收集相关日志。



- 2、运行完成后, 会在桌面生成日志压缩文件。

您收集到的日志文件可以通过 CDUC 系统上传。

**文件上传方法：**

您可以登陆 <https://cdue.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：gwzn001

密码：gwzn001



**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

---

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

发送时间: 2020 年 9 月 23 日 10:52

收件人: 仲先生 <[sddzpf@163.com](mailto:sddzpf@163.com)>

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

主题: [案例号: CAS-02987-G6Z4M5 ] % 国网-智能科技股份有限公司用户反馈账户锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001231

仲先生 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-02987-G6Z4M5 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”。