

李女士，您好：

感谢您的回复。鉴于目前问题不再复现，经您的同意，此 case 将暂做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-03355-F7D4D7

问题描述：

=====

用户反馈账户异常锁定问题。用户在使用设备过程中，系统自动休眠，休眠后输入密码提示当前账户已锁定

问题分析：

=====

经远程连接处理，用户账户锁定为交互式登录导致，应是本地存储用户信息的 SAM 文件处理异常导致，建议用户新建用户后使用，目前问题不再复现。

问题总结：

=====

经用户确认，目前问题不再复现。此 case 将暂做关闭处理

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email：liqi@cmgos.com



发件人：李子沁 <liziqin@ibcas.ac.cn>

发送时间：2020 年 11 月 30 日 10:37

收件人：Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-03355-F7D4D7] % 联想 OEM 用户-中国科学院植物研究所
用户反馈账户异常锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001126

您好！近期电脑使用正常，暂未出现类似情况，后期如有问题在联系您，谢谢您。

李子沁

李子沁
植物研究所 综合办公室
地址:北京市海淀区香山南辛村 20 号(水杉楼 115 办公室)
电话: 010-62836107
Email: liziqin@ibcas.ac.cn

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020-11-30 10:26:33 (星期一)
收件人: "李子沁" <liziqin@ibcas.ac.cn>
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03355-F7D4D7] % 联想 OEM 用户-中国科学院植物研究所
用户反馈账户异常锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001126

李女士，您好：

刚刚电话未联系到您，循例问下当前问题是否还存在，如需任何协助处理，可随时与我联系，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 11 月 25 日 16:20

收件人: '李子沁' <liziqin@ibcas.ac.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 答复: [案例号: CAS-03355-F7D4D7]% 联想 OEM 用户-中国科学院植物研究所用户反馈账户异常锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001126

李女士, 您好:

刚刚未电话联系到您。如昨天远程处理, 目前在切换用户账户后是否还出现账户锁定的问题? 如有任何问题更新, 可随时与我联系, 谢谢。以下为问题定义, 请您知悉:

问题定义: 用户反馈账户异常锁定问题。用户在使用设备过程中, 系统自动休眠, 休眠后输入密码提示当前账户已锁定

问题范围: 协助用户分析、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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: 李子沁 <liziqin@ibcas.ac.cn>

发送时间: 2020 年 11 月 24 日 9:16

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: Re: [案例号: CAS-03355-F7D4D7] % 联想 OEM 用户-中国科学院植物研究所用户
反馈账户异常锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001126

您好！我们这边的电脑还是出现异常登录的问题，麻烦您处理一下。

李子沁

植物研究所 综合办公室

地址:北京市海淀区香山南辛村 20 号(水杉楼 115 办公室)

电话: 010-62836107

Email: liziqin@ibcas.ac.cn

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020-11-23 17:52:23 (星期一)

收件人: "李女士" <liziqin@ibcas.ac.cn>

抄送: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03355-F7D4D7] % 联想 OEM 用户-中国科学院植物研究所
用户反馈账户异常锁定问题 % 初次响应 CMIT:0001126

李女士 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 李琦。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-03355-F7D4D7 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”。

