

张先生，您好：

根据刚刚的电话沟通，此问题已解决，经您同意我将归档此案例。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：

问题定义：

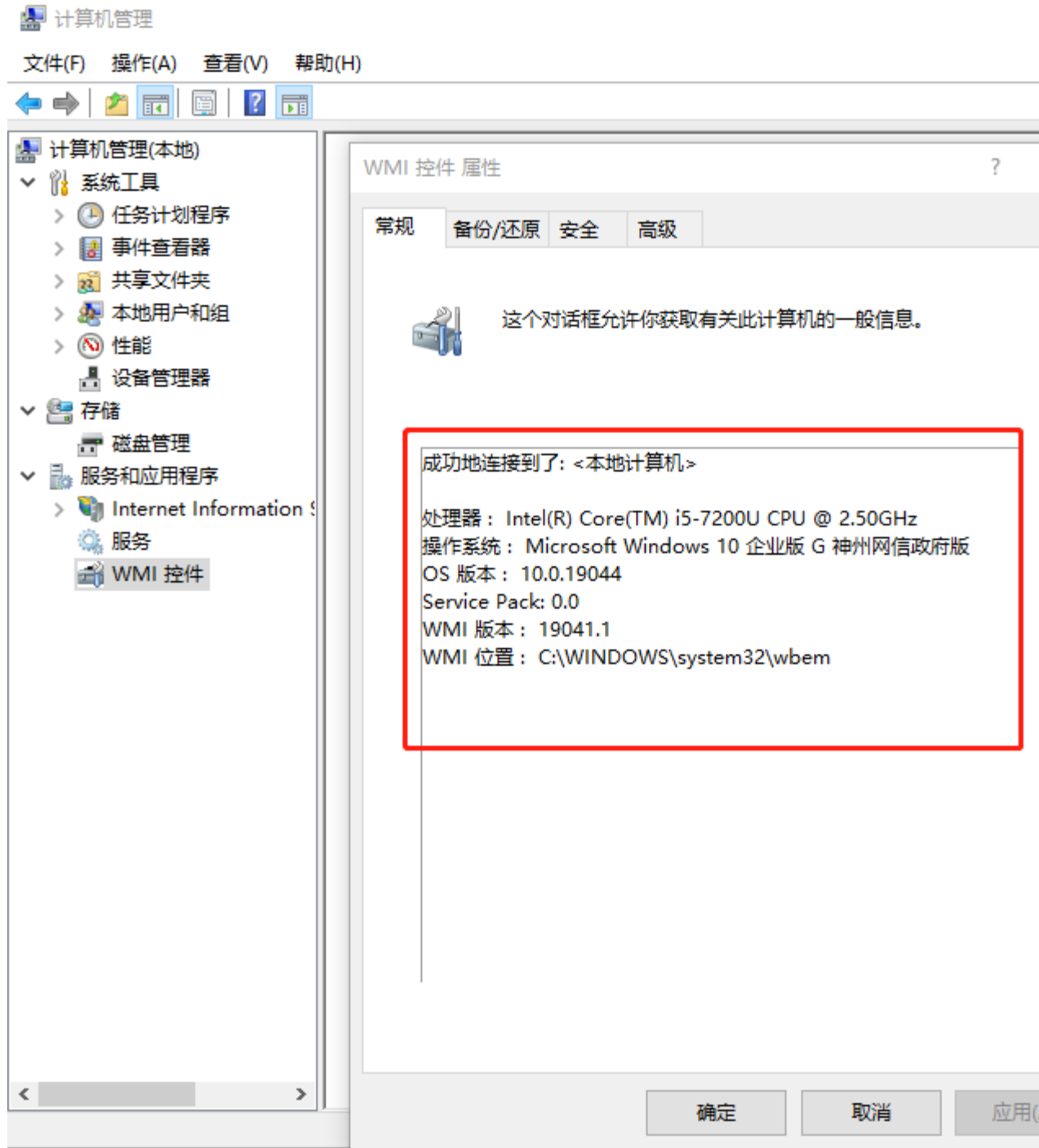
系统已激活状态下，激活客户端仍然向服务器请求激活。

问题进展：

问题设备按照如下方法操作后，未再向激活服务器重复发送激活请求。

修复 WMI 服务步骤：

- 1、运行 services.msc 打开服务管理界面，停止 Windows Management Instrumentation 服务（Winmgmt）并设置为禁用。
- 2、需要**管理员权限重命名** C:\Windows\System32\wbem\Repository 文件夹和 C:\Windows\SysWOW64\wbem\Repository 文件夹。
- 3、运行 services.msc 打开服务管理界面，设置 Windows Management Instrumentation 服务（Winmgmt）为自动，并启动此服务。
- 4、确认 Windows Management Instrumentation 服务正常运行后，打开计算机管理，找到 WMI 控件之后右键点击选择属性，可以看到成功连接。



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
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 6 月 25 日 16:48

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>; 小宁! <1515893529@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Guo Min
<guomin@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-09162-J5V1X1] % TAM 反馈招行批量激活异常客户端问题 % 初次响应 CMIT:0001660

张先生 您好:

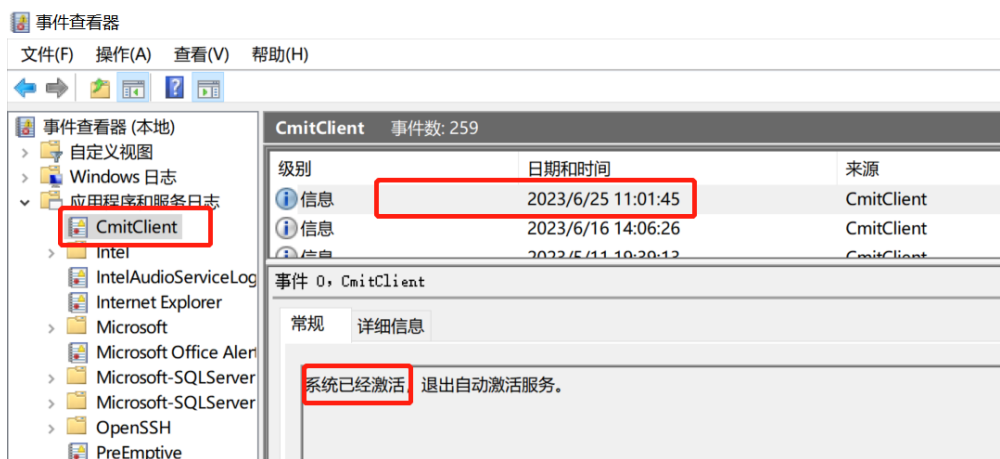
感谢您的电话接听。

经过您的确认, 预留了一台设备保留故障环境, 其他的设备使用修复 WMI 服务的方法操作后, 未再向激活服务器重复发送激活请求。

CMIT 激活客户端会使用 WMI 服务获取系统的各种状态, WMI 服务出现问题会影响 CMIT 激活客户端的功能。

我们这边确认不再需要您保留故障环境, 您可以**直接修复此故障机的 WMI 服务**。

修复 WMI 服务并**重启**设备后, 您可以运行 eventvwr.msc 打开事件查看器, 定位到: **应用程序和服务日志-CmitClient**, 查看 CMIT 激活客户端的日志, 如日志显示**系统已经激活**等提示, 并未一直重复写入其他日志, 这表示当前设备的 CMIT 激活客户端已获取到系统的激活状态信息并正常工作。



危亮 Wei Liang
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: weiliang@cmgos.com



发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 6 月 20 日 11:48
收件人: 小宁! <1515893529@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Guo Min <guomin@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-09162-J5V1X1] % TAM 反馈招行批量激活异常客户端问题 % 初次响应 CMIT:0001660

张先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 请您按照如下方法运行 WMI 命令, 并将返回结果截图给我们:

1, 以管理员身份运行 CMD。



2, 输入 `wmic bios get serialnumber`, 将输出的结果反馈给我们。

```
管理员: 命令提示符
Microsoft Windows [版本 10.0.19044.2728]
(c) Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Users\wangbinbin>wmic bios get serialnumber
SerialNumber
PC0R96UH

C:\Users\wangbinbin>
```

3, 如上命令运行完成后, 按照之前发送给您的修复 WMI 服务步骤将 WMI 服务进行修复。

4, 修复完成后, 重新收取日志并上传。

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 6 月 20 日 10:38

收件人: '小宁!' <1515893529@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Guo Min
<guomin@cmgos.com>

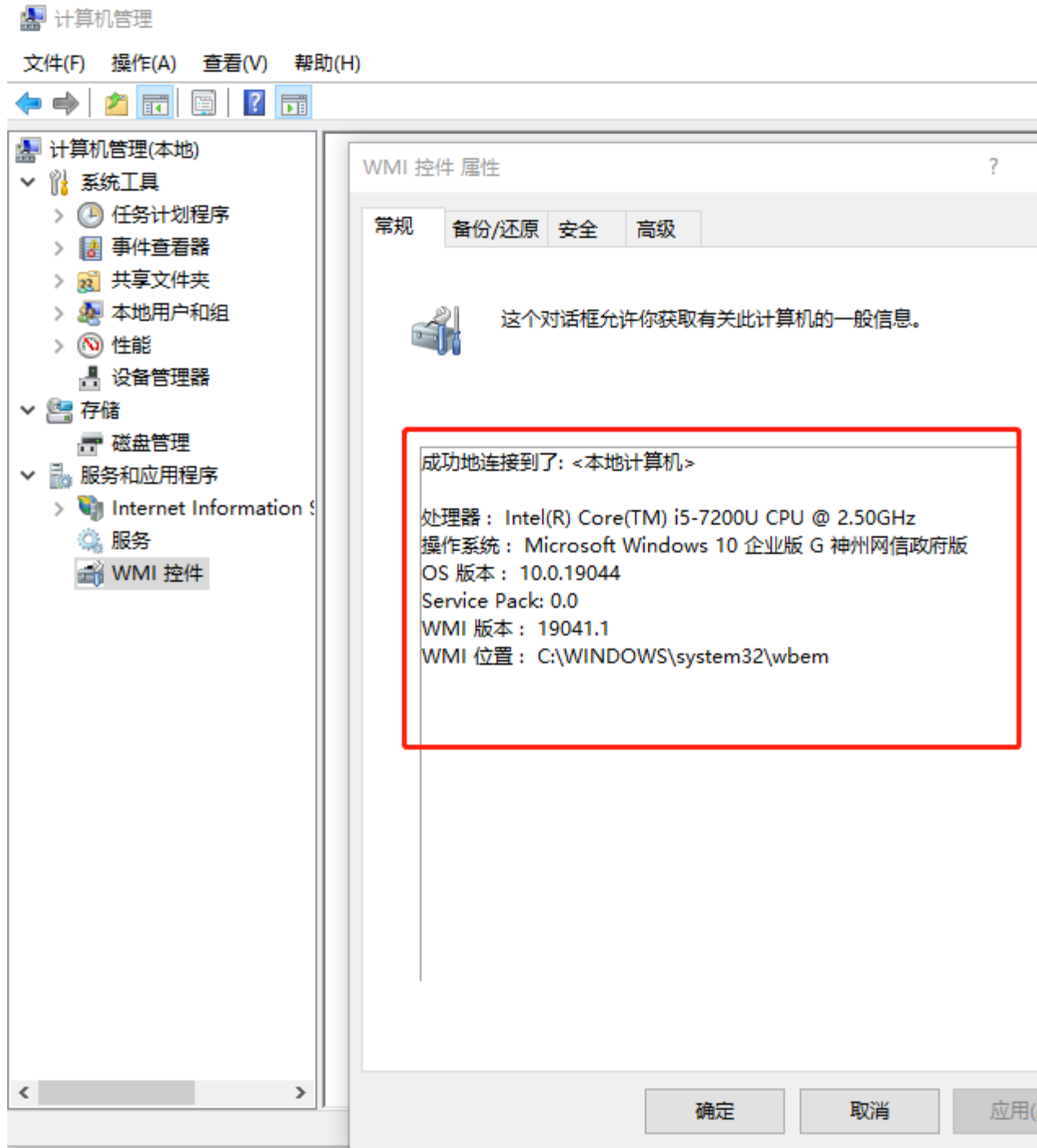
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-09162-J5V1X1] % TAM 反馈招行批量激活异常客
户端问题 % 初次响应 CMIT:0001660

张先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 请您在之前已收取日志的机器上按照如下方法操作并收集日志:


修复 WMI 服务步骤:

- 1、运行 services.msc 打开服务管理界面, 停止 Windows Management Instrumentation 服务 (Winmgmt) 并设置为禁用。
- 2、需要管理员权限重命名 C:\Windows\System32\wbem\Repository 文件夹和 C:\Windows\SysWOW64\wbem\Repository 文件夹。
- 3、运行 services.msc 打开服务管理界面, 设置 Windows Management Instrumentation 服务 (Winmgmt) 为自动, 并启动此服务。
- 4、确认 Windows Management Instrumentation 服务正常运行后, 打开计算机管理, 找到 WMI 控件之后右键点击选择属性, 可以看到成功连接。



也可以通过命令行的方式确认 WIM 服务是否正常连接：

- 1, 打开命令提示符输入：winmgmt /verifyrepository, 如果出现存储库一致，说明 WMI 服务处于正常状态。

 管理员: 命令提示符

```
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.2061]  
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。  
  
C:\WINDOWS\system32>winmgmt /verifyrepository  
WMI 存储库一致
```

2, 如果命令返回 WMI 数据库处于不一致状态, 说明 WMI 服务处于异常状态。

日志收取:

确认 WMI 控件正常连接之后, 按照如下方法收取日志并上传。

1, 从以下链接下载最新的 CMGE 日志收集工具:

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=735&token=8RWruuQyrKpGBKf1HvxBcxUt6EVWpFJI>

2, 在出现问题的设备上运行 CMGELogCollectorV2.exe, 按照下图勾选, 点击“**收集**”生成相关日志。收集完成后将显示日志保存位置。



日志上传方法:

1. 登陆 <https://cdmc.cmgos.com>,通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。
2. 用户名: zhangn
3. 密码: zhang123
4. 添加文件后点击上传文件

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 6 月 19 日 9:43

收件人: '小宁!' <1515893529@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-09162-J5V1X1] % TAM 反馈招行批量激活异常客户端问题 % 初次响应 CMIT:0001660

张先生, 您好:

请将如下两个文件夹重命名。

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: 小宁! <1515893529@qq.com>

发送时间: 2023 年 6 月 19 日 8:56

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-09162-J5V1X1] % TAM 反馈招行批量激活异常客户端问题 % 初次响应 CMIT:0001660

排查步骤: 2、需要管理员权限重命名 C:\Windows\System32\wbem\Repository 文件夹和 C:\Windows\SysWOW64\wbem\Repository 文件夹。 这个是什么意思? 是给管理员权限还是重命名文件夹?



小宁！

1515893529@qq.com

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wang Binbin" <wangbb@cmgos.com>;

发送时间: 2023 年 6 月 16 日(星期五) 下午 3:15

收件人: "小宁!" <1515893529@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-09162-J5V1X1] % TAM 反馈招行批量激活异常客户端问题 % 初次响应
CMIT:0001660

张先生，您好：

根据您提供的日志，我们分析到您计算机的 wmic 服务被破坏导致激活客户端无法正常工作。

请您按照如下方法修复 WMI 服务：

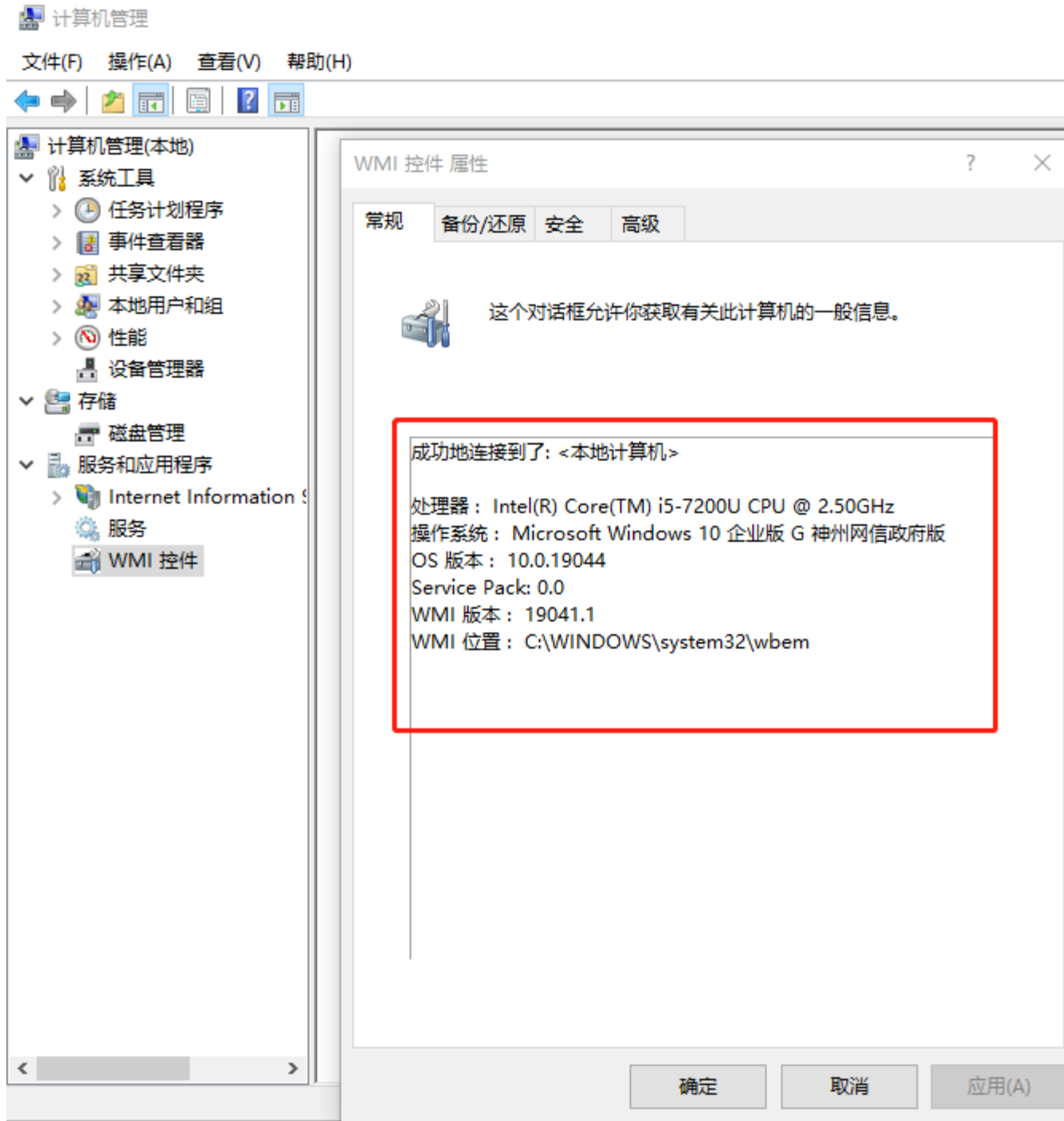
排查步骤：

- 1、运行 services.msc 打开服务管理界面，停止 Windows Management Instrumentation 服务（Winmgmt）并设置为禁用。

2、需要**管理员权限重命名** C:\Windows\System32\wbem\Repository 文件夹和 C:\Windows\SysWOW64\wbem\Repository 文件夹。

3、运行 services.msc 打开服务管理界面，设置 Windows Management Instrumentation 服务（Winmgmt）为自动，并启动此服务。

4、确认 Windows Management Instrumentation 服务正常运行后，打开计算机管理，找到 WMI 控件之后右键点击选择属性，可以看到成功连接。



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 6 月 14 日 16:54

收件人: '1515893529@qq.com' <1515893529@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09162-J5V1X1] % TAM 反馈招行批量激活异常客户端问题 %
初次响应 CMIT:0001660

张先生，您好！

感谢您的电话接听。根据您提供的信息，我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

问题定义：

系统已激活状态下，激活客户端仍然向服务器请求激活 。

问题范围：

我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

日志收取：

请按照如下步骤收取日志，可以协助我们进一步查看设备状态。

从以下链接下载最新的 CMGE 日志收集工具：

1.

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=735&token=8RWruuQyrKpGBKf1HvxBcxUt6EV>

[WpFJI](#)

2) 在出现问题的设备上运行 CMGELogCollectorV2.exe, 按照下图勾选，点击“**收集**”生成相关日志。收集完成后将显示日志保存位置。



日志上传方法：

1 登陆 <https://cdac.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

1 用户名：zhangn

1 密码：zhang123

1 添加文件后点击上传文件

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况

下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

王彬彬 Binbin Wang

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱： Wangbb@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Wangbb@cmgos.com | visit: www.cmgos.com