

孙先生，您好！

由于未收到您的回复，循例问下此问题是否有任何进展，可回复之前邮件提到的问题来了解下实际问题背景。如暂时不方便处理，烦请您告知我一下，我这边将暂时归档此案例，待您方便时再做处理。谢谢。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 8 月 28 日 17:14

收件人: 1606484085@qq.com

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09712-T2P6L5] % 中央广播电视总台视听新媒体中心用户序列号激活次数达到上限 % 初次响应 CMIT:0001961

孙先生，您好！

今天下午 4:10 左右与汝先生电话沟通，了解到汝先生当时正在对设备进行镜像恢复操作。但根据对后台数据持续观察，该设备在最近一小时继续开始重复访问服务器自动申请激活。说明系统的激活问题在镜像恢复后仍然存在。

建议您使用纯净镜像重新安装系统。您可使用 Windows 10 神州网信政府版安装光盘或者制作安装 U 盘来进行系统重装。

系统安装镜像可登录以下地址下载：

<https://download.cmgos.com/pcibOrder/login> （使用您的序列号“AA01190016281”登录）

在您反馈重装完成，并观察到设备不再持续发送激活申请后，我将为 AA01190016281 增加可用激活次数，此后您可已在重装后的设备上正常激活系统。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,
石冠男 Shi Guannan
Customer Support Operation Advisor
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
手机 Mobile: 400-818-0055
电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



发件人: Shi Guannan
发送时间: 2023 年 8 月 28 日 11:32
收件人: '1606484085@qq.com' <1606484085@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09712-T2P6L5] % 中央广播电视总台视听新媒体中心用户序列号激活次数达到上限 % 初次响应 CMIT:0001961

孙先生，您好！

如刚刚的电话沟通，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。报错为：输入序列号的激活次数达到上限。

激活码：AA01190016281

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。

问题分析：

后台日志查看设备于 2020-01-08 首次使用 AA01190016281 序列号完成激活。
2023-8-23 20:46 开始由于未知原因系统激活状态损坏，触发系统每 15 分钟自动申请激活，导致激活次数超限。
根据您的反馈，2023-8-25 进行过一次系统重装，但从服务器端观察设备仍在持续发送激活申请。

触发系统自动申请激活的原因通常为系统激活状态损坏。但导致系统激活状态损坏的原因通常比较难定位，可能与设备上安装的安全类软件有关，也可能与其他修改系统底层组件的服务/软件/病毒有关。

处理建议：

后台观察到今日开机后仍在持续发送激活申请。

由于系统未知原因导致激活状态损坏，通常我们建议用户使用纯净镜像重新安装系统。您可使用 Windows 10 神州网信政府版安装光盘或者制作安装 U 盘来进行系统重装（如需安装步骤您可回复邮件反馈）。

在您**反馈重装完成**，并观察到设备不再持续发送激活申请后，我将为 AA01190016281 增加可用激活次数，此后您可已在重装后的设备上正常激活系统。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系.

感谢您的支持，祝您工作顺利！

Best,

石冠男 Shi Guannan

Customer Support Operation Advisor

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

手机 Mobile: 400-818-0055

电子邮箱 Email: shign@cmgos.com



神州网信
C M I T