

白先生，您好：

如刚刚电话沟通，经您同意暂时归档此案例。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：

=====

用户反馈激活失败。报错为：在线激活失败，服务器错误，请联系客服。

问题分析：

=====

1. 根据报错信息以及后台信息查询，初步判断是硬盘不合规引起的激活失败。
2. 根据用户处收取的相关日志进行分析，找到磁盘驱动器属性中的删除策略值不是 00000001。
3. 因为 Removal Policy 不是 1 表示设备可能被识别为可移动的，禁用热插拔的功能后，删除策略的值会变成 00000001。
4. 建议用户进入 BIOS 禁用硬盘驱动器连接的 SATA 端口的热插拔功能。

问题解决：

=====

在 BIOS 中禁用硬盘驱动器连接的 SATA 端口的热插拔功能，磁盘驱动器属性中的删除策略值为 00000001，激活成功。

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)



---

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 12 月 14 日 13:02

收件人: '白光裕' <[baiguangyu@zysy.org.cn](mailto:baiguangyu@zysy.org.cn)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02939-G4K5K5 ]% 联想 OEM 用户-中央社会主义学院激活失败  
% 初次响应 CMIT:0001050

白先生您好,

感谢您的反馈, 请您通过如下步骤修改 BIOS 中设置后, 查看硬盘属性的删除策略值。

- 重启电脑
- 进到 BIOS 设置
- 禁用硬盘驱动器连接的 SATA 端口的热插拔功能
- 重启电脑
- 打开设备管理器
- 定位到磁盘驱动器、
- 击详细信息
- 找到删除策略
  - 此时删除策略的值应该是 00000001
- 如果删除策略的值不是 00000001, 需要您按照之前的步骤重新收取一次数据, 并将数据文件和截图发送给我。

详解: 因为 Removal Policy 不是 1 表示设备可能被识别为可移动的。禁用热插拔的功能后, 理论上讲删除策略的值会变成 00000001 后可以激活成功。如果您需要 enable 热插拔功能, 可以在激活成功后将热插拔功能再启用。

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)



---

发件人: 白光裕 <[baiguangyu@zysy.org.cn](mailto:baiguangyu@zysy.org.cn)>

发送时间: 2020 年 12 月 7 日 16:23

收件人: Wang Binbin <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>

主题: Re: [案例号: CAS-02939-G4K5K5 ] % 联想 OEM 用户-中央社会主义学院激活失败 %  
初次响应 CMIT:0001050

需求的信息见附件

---

白光裕

中央社会主义学院 图书信息中心

电话: +86(010)68706438

E-mail: [baiguangyu@zysy.org.cn](mailto:baiguangyu@zysy.org.cn)

地址: 北京市海淀区万寿寺甲 4 号 100081

----- Original -----

**From:** "Wang Binbin" <[wangbb@cmgos.com](mailto:wangbb@cmgos.com)>;  
**Date:** Mon, Dec 7, 2020 03:22 PM  
**To:** "白光裕" <[baiguangyu@zysy.org.cn](mailto:baiguangyu@zysy.org.cn)>;  
**Cc:** "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Liu Jian" <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>;  
**Subject:** 回复: [案例号: CAS-02939-G4K5K5 ] % 联想 OEM 用户-中央社会主义学院激活失败 % 初次响应  
CMIT:0001050

白先生您好,

刚刚拨打您的电话未接通, 关于此激活问题我们已进行升级处理, 但是问题的具体原因还在排查当中, 对此给您带来的不便深表歉意。

为了更快速的定位问题原因, 还请您提供如下信息:

- 设备管理器
  - 打开设备管理器
  - 定位到磁盘驱动器
    - 确认有多少磁盘驱动器, 并将此页面截图。
  - 右键点击**每一块**磁盘并选择属性
  - 点击详细信息
  - 找到删除策略
    - 确认删除策略的值, 并将此页面截图。
  - 属性中选择容器 ID
    - 确认容器 ID 的值, 并将此页面截图。

计算机管理

文件(F) 操作(A) 查看(V) 帮助(H)



计算机管理(本地)

系统工具

任务计划程序

事件查看器

共享文件夹

本地用户和组

性能

设备管理器

存储

磁盘管理

服务和应用程序

DESKTOP-H4MCPBI

IDE ATA/ATAPI 控制器

安全设备

处理器

磁盘驱动器

NT-512

SAMSUNG MZVLW256HEHP-000L7

存储控制器

打印队列

电池

固件

计算机

监视器

键盘

蓝牙

其他设备

人体学输入设备

软件设备

软件组件

声音、视频和游戏控制器

鼠标和其他指针设备

通用串行总线控制器

网络适配器

系统设备

显示适配器

音频输入和输出

照相机

NT-512 属性

常规

策略

卷

驱动程序

详细信息

事件



NT-512

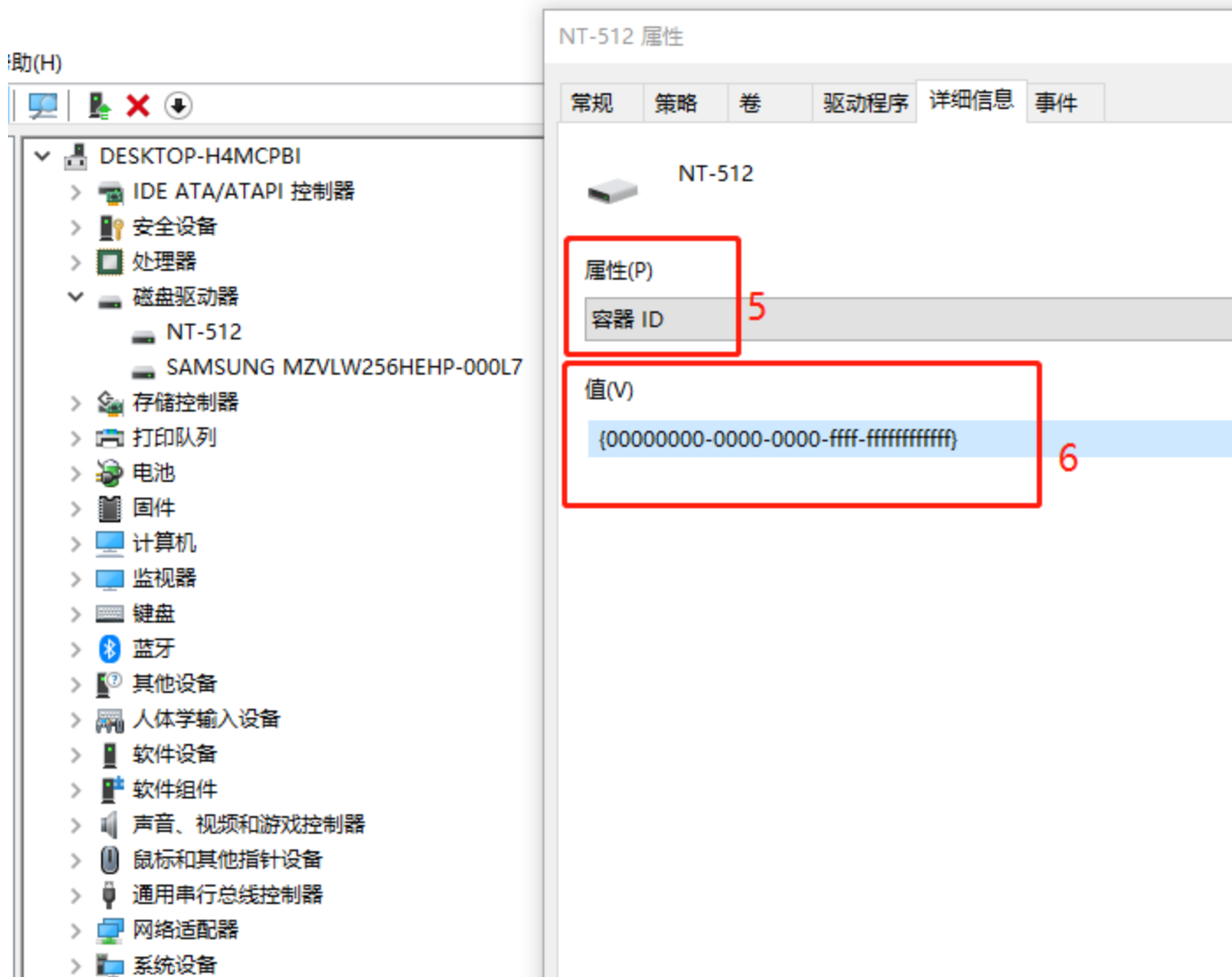
属性(P)

删除策略

值(V)

00000001

确定



- Power Shell
  - 以管理员身份打开 Power Shell
  - 输入如下命令 `Get-PnpDevice -Class DiskDrive / Get-PnpDeviceProperty > C:\output1.txt`
    - 将输出的 output1.txt 文件发送给我。

管理员: Windows PowerShell

Windows PowerShell

Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

PS C:\WINDOWS\system32> Get-PnpDevice -class diskdrive | Get-PnpDeviceProperty >c:\outp

PS C:\WINDOWS\system32>

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)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 9 月 15 日 9:56

收件人: 'baiguangyu@zysy.org.cn' <[baiguangyu@zysy.org.cn](mailto:baiguangyu@zysy.org.cn)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02939-G4K5K5 ]% 联想 OEM 用户-中央社会主义学院激活失败  
% 初次响应 CMIT:0001050

白先生您好,

为了更准确的定位到问题的根本原因和找到解决方案, 麻烦您按照如下方法进行操作并将相关信息发送给我, 谢谢!

1.故意输错 SN 然后点击在线激活，这时验证失败会被系统记录下完整的硬件信息，便于我们排错。

2.请您使用离线激活，并将离线激活请求中的原始码提交给我，便于我们定位错误。

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)



---

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 9 月 11 日 14:47

收件人: 'baiguangyu@zysy.org.cn' <[baiguangyu@zysy.org.cn](mailto:baiguangyu@zysy.org.cn)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02939-G4K5K5 ]% 联想 OEM 用户-中央社会主义学院激活失败  
% 初次响应 CMIT:0001050

白先生您好,

如刚刚电话沟通，请您以管理员身份运行 命令提示符，然后在 CMD 中输入 wmic  
diskdrive get serialnumber 并将输入结果截图发给我，感谢!

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)



---

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2020 年 9 月 10 日 17:13

收件人: 'baiguangyu@zysy.org.cn' <[baiguangyu@zysy.org.cn](mailto:baiguangyu@zysy.org.cn)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02939-G4K5K5 ] % 联想 OEM 用户-中央社会主义学院激活失败  
% 初次响应 CMIT:0001050

白先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题范围: 用户反馈激活失败。报错为: 在线激活失败, 服务器错误, 请联系客服。

问题定义: 协助用户分析上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

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)



**神州网信**  
C M I T