

冯先生 & 呼和，您们好：

目前该问题我们已经升级内部处理，请遵照微信群提供的临时解决方案处理遇到的相同问题，此 case 将暂时关闭，以下为案例总结，请知悉：

Case No: CAS-02491-L3Z8V8

问题描述：

=====

用户反馈有一台设备激活失败，全新安装。使用手机客户端离线激活扫码提交后报错显示 device marker binding is invalid

问题分析：

=====

经过这段时间的用户上报该问题情况汇总，发现出现此问题的机型均为 Lenovo ThinkCentre M8500t-N050。并且为双硬盘配置。其中一块 SSD 硬盘，一块机械硬盘。问题的发生是由于操作系统安装在机械硬盘导致，而机械硬盘的“在根容器中”的属性值为假。这会被激活服务器认为是可移动存储设备，进而激活失败。**目前的临时解决方案为，将操作系统安装至属性值为真的 SSD 硬盘上，以满足激活的判断机制，经测试可以正常激活。**针对此问题，目前我们正在内部进行沟通协调，有任何更新我们也会及时向您反馈，在此之前，请按照临时解决方案执行。

问题总结：

=====

以上，此 case 将暂时关闭，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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 6 月 23 日 17:13

收件人: Feng Zhenchang <fengzc@cmgos.com>; '88978863@qq.com' <88978863@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02491-L3Z8V8]% 内蒙古电力（集团）有限责任公司鄂尔多斯电业局用户激活失败 % 初次响应 CMIT:0001062

冯先生 & 呼和，您们好：

关于第四步的 CMIT 2.0 的客户端安装，请使用附件进行安装。另外第二步的脚本文件，也请参见附件内容，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 6 月 23 日 17:03

收件人: Feng Zhenchang <fengzc@cmgos.com>; '88978863@qq.com' <88978863@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02491-L3Z8V8]% 内蒙古电力（集团）有限责任公司鄂尔多斯电业局用户激活失败 % 初次响应 CMIT:0001062

冯先生 & 呼和，您们好：

针对目前出现的激活报错问题，请按照如下步骤进行日志的收集及 workaround 尝试：

- 1, 收集 licensingdiag 日志
 - 以管理员身份打开 CMD
 - 运行 **licensingdiag.exe**

```
管理员: 命令提示符
Microsoft Windows [版本 10.0.17134.228]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>licensingdiag.exe
正在收集现代许可证...
正在收集现代许可证诊断数据...
正在收集硬件诊断数据...
Gathering relevant event logs...
Gathering desktop license data...
Gathering desktop diagnostics data...
Gathering desktop task data...
Gathering environment data...
正在收集可用的许可证策略值...
诊断文件创建于 C:\Users\WYD~1.COM\AppData\Local\Temp\COMPUTER5-01_2018-09-13_diag.cab
C:\WINDOWS\system32>
```

- 系统会自动弹出一个文件夹，显示 cab 包的位置，如下图所示。请将.cab 文件回传给我。

<input type="checkbox"/>	aria-debug-17056.log	2018/9/13 7:57	文本文档	0 KB
<input type="checkbox"/>	BIT1925.tmp	2018/7/26 8:51	TMP 文件	0 KB
<input type="checkbox"/>	CMVS-D00Y3\FOW7MO~08C.png	2018/9/12 18:20	PNG 文件	1 KB
<input checked="" type="checkbox"/>	COMPUTER5-01_2018-09-13_diag.cab	2018/9/13 9:59	WinRAR 压缩文件	4,220 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180905-2205.log	2018/9/5 22:07	文本文档	25 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180907-0926.log	2018/9/7 9:26	文本文档	11 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180909-0841.log	2018/9/9 8:41	文本文档	17 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180910-0907.log	2018/9/10 9:44	文本文档	9 KB
<input type="checkbox"/>	COMPUTER5-01-20180910-0959.log	2018/9/10 9:59	文本文档	17 KB

- 2, 清空客户端 Marker 信息，请解压附件 scripts.rar，先执行 Scripts\devicemarkertool\tool-31BF3856AD364E35.reg。然后以管理员身份运行 clean-uefi.bat，再次尝试离线激活。
- 3, 若第 2 步不行，以管理员身份运行 CMD 命令，然后执行 slmgr /rearm 命令，再次尝试离线激活。
- 4, 若第 3 步不行，请使用 CMIT 2.0 激活客户端尝试激活操作，下载链接：
<https://download.cmgos.com/api/download/tools/8/cmitClient2.0.0.4.zip>

以下为隐私声明，请知悉：

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。

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 6 月 23 日 12:38
收件人: Feng Zhenchang <fengzgc@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02491-L3Z8V8] % 内蒙古电力（集团）有限责任公司鄂尔多斯电业局用户激活失败 % 初次响应 CMIT:0001062

冯先生，您好：

根据您的需求，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题范围：用户反馈有一台设备激活失败，全新安装。使用手机客户端离线激活扫码提交后报错显示 device marker binding is invalid

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。

目前该报错仍在后台查询原因，如有任何更新我会及时与您联系，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 <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 6 月 23 日 11:21

收件人: Feng Zhenchang <fengzc@cmgos.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-02491-L3Z8V8] % 内蒙古电力（集团）有限责任公司鄂尔多斯电业局
用户激活失败 % 初次响应 CMIT:0001062

冯振昌 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-02491-L3Z8V8 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”。