

Hi Zhenyu & xiuzhen:

感谢二位的反馈，由于用户近期没有时间处理此问题，我将暂时归档此案例。

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：

用户反馈离线激活失败。报错为： Device marker binding is invalid。

问题进展：

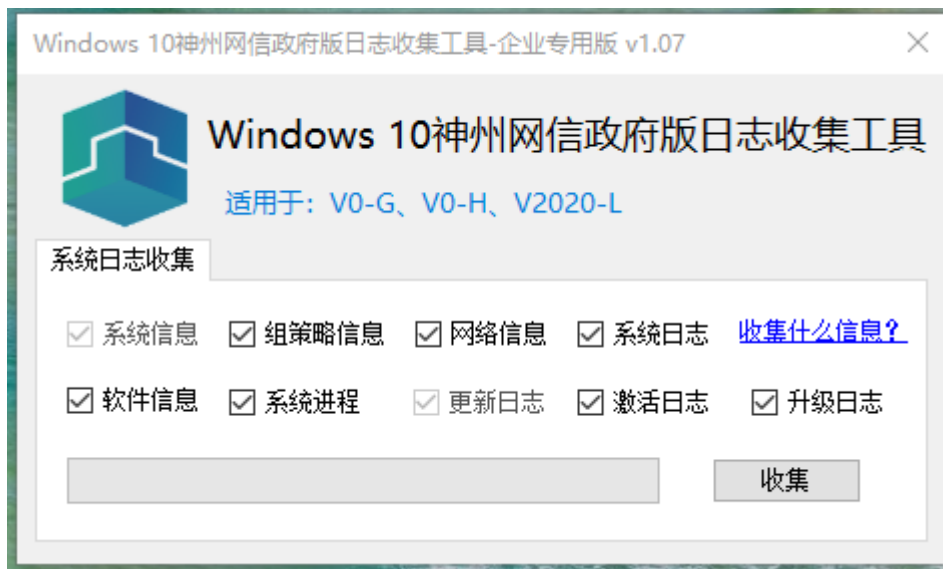
建议用户按照如下步骤操作：

1. 打开命令提示符，输入 `slmgr /rearm` 重置系统的授权状态。
2. 重启计算机之后再尝试激活。

如果 rearm 重启之后还是不能激活，请按照如下方式收集日志，并将日志回传给我们，谢谢！

日志收取步骤：

- a) 首先，在有问题的计算机上下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选选项，组策略信息，激活日志，网络信息，系统日志，软件信息，系统进程，已安装补丁，升级日志之后点击收集。
- b) 收集完毕后将当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定位压缩文件。



c) 将压缩文件上传。

d) 您可以登陆: <https://cdue.cmgo.com> (通过数据上传系统上传您所收集的日志信息)

e) 用户名: dellrec

f) 密码: dellrec

g) 添加文件后点击上传文件



问题总结

用户近期没有时间处理此问题，暂时归档此案例，后续如果需要继续排查此问题，再重新开启此案例。

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: Xiuzhen.Tong@delteam.com <Xiuzhen.Tong@delteam.com>
发送时间: 2021 年 11 月 30 日 17:31
收件人: Zhenyu.Luo@del.com; Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

主题: RE: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

目前客户还是反馈没有时间, 可以先关闭 case 等待后续客户重新进线, 辛苦大家了

B.R
Xiuzhen_Tong

From: Luo, Zhenyu <Zhenyu_Luo@DELL.com>
Sent: Tuesday, November 30, 2021 4:59 PM
To: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>; Tong, Xiuzhen - Dell Team <Xiuzhen_Tong@Dellteam.com>
Cc: Luo, Zhenyu <Zhenyu_Luo@DELL.com>
Subject: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi Xiuzhen,

请确定客户是否有空处理? 如果确实没空, 是否可以先关闭 case, 后续有空时再重开 case?

Zhenyu Luo
REC Engineer, China REC Team
Dell Technologies | Great China Infrastructure & Client Solutions Support
office +86-592-818-5127

My manager is Bin_Liu@dell.com Thanks!

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 11 月 30 日 16:52
收件人: Tong, Xiuzhen - Dell Team; Luo, Zhenyu
抄送: Case_Notification
主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Zhenyu & xiuzhen:

来信是想咨询当前案件进展状况。用户是否有尝试过解决方案?

如果用户近期没有时间处理此问题, 我们是否可以暂时将此案例进行归档, 后期如果需要我们继续协助排查此问题, 可以再重新开启此案例。

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!

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: Xiuzhen.Tong@delteam.com <Xiuzhen.Tong@delteam.com>

发送时间: 2021 年 11 月 25 日 12:52

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>; Zhenyu.Luo@dell.com

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: RE: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Dear all,

11.16 联系客户反馈近期没有时间, 后续电话联系客户均未接听, 已经将当前解决方案发送至客户邮箱, 等待后续反馈, 感谢各位支持!

B.R

[Xiuzhen Tong](mailto:Xiuzhen.Tong)

From: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

Sent: Thursday, November 25, 2021 9:44 AM

To: Luo, Zhenyu <Zhenyu_Luo@DELL.com>; Tong, Xiuzhen - Dell Team <Xiuzhen_Tong@Dellteam.com>

Cc: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

Subject: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Zhenyu & xiuzhen:

来信是想咨询当前案件进展状况。用户激活失败问题是否已解决?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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!

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: Luo, Zhenyu <Zhenyu.Luo@ dell.com>

发送时间: 2021 年 11 月 23 日 10:23

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>; Tong, Xiuzhen - Dell Team
<Xiuzhen.Tong@ dellteam.com>

抄送: Luo, Zhenyu <Zhenyu.Luo@ dell.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi Xiuzhen,

请确定客户是否通过 ghost 方式重新安装的操作系统, 从而导致激活失败, 如果是, 请参考以下解决方案。如果不是, 请帮忙反馈细节, 谢谢。

Zhenyu Luo
REC Engineer, China REC Team
Dell Technologies | Great China Infrastructure & Client Solutions Support
office +86-592-818-5127

My manager is Bin_Liu@ dell.com Thanks!

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 11 月 23 日 10:12
收件人: Luo, Zhenyu
抄送: Tong, Xiuzhen - Dell Team; Case_Notification
主题: 转发: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Zhenyu:

如刚刚电话沟通, 建议用户按照上一封邮件的步骤进行激活操作。

如果运行 slmgr /rearm 命令重启之后还是不能激活, 请登录日志上传系统 (<https://cdac.cmgos.com>
[\[cdac.cmgos.com\]](https://cdac.cmgos.com)) 下载日志收集工具, 按照步骤收集日志并上传。

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: 2021 年 11 月 17 日 11:13
收件人: 'Luo, Zhenyu' <Zhenyu.Luo@ dell.com>
抄送: Tong, Xiuzhen - Dell Team <Xiuzhen.Tong@ dellteam.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi Zhenyu,

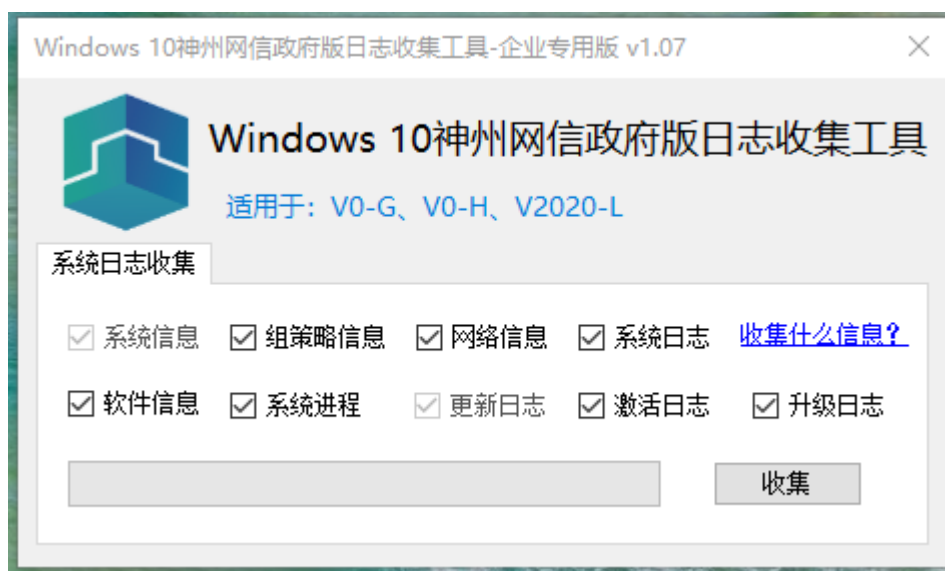
我们查看到用户在 11 月 12 日 14: 49 时尝试过激活，但是激活失败。从服务器这边的报错来看，用户可能是通过 ghost 方式重新安装的操作系统，从而导致激活失败。您可以将如下步骤发送给用户，在用户方便的时候尝试操作。

1. 打开命令提示符，输入 `slmgr /rearm` 重置系统的授权状态。
2. 重启计算机之后再尝试激活。

如果 rearm 重启之后还是不能激活，请按照如下方式收集日志，并将日志回传给我们，谢谢！

日志收取步骤：

- a) 首先，在有问题的计算机上下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选选项，组策略信息，激活日志，网络信息，系统日志，软件信息，系统进程，已安装补丁，升级日志之后点击收集。
- b) 收集完毕后将当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定位压缩文件。



- c) 将压缩文件上传。

- d) 您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息
- [cdac.cmgos.com，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息]
- e) 用户名：dellrec
- f) 密码：dellrec
- g) 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 [na01.safelinks.protection.outlook.com]

发件人: Luo, Zhenyu <Zhenyu.Luo@ dell.com>
发送时间: 2021 年 11 月 16 日 20:20
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
抄送: Tong, Xiuzhen - Dell Team <Xiuzhen.Tong@ dellteam.com>; Luo, Zhenyu <Zhenyu.Luo@ dell.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi Binbin,

客户反馈未激活并且出现新报错, 但是近期没有时间, 后续会重新进线反馈提供详细信息.

Zhenyu Luo

REC Engineer, China REC Team

Dell Technologies | Great China Infrastructure & Client Solutions Support
office +86-592-818-5127

My manager is Bin_Liu@dell.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 11 月 16 日 15:50

收件人: Luo, Zhenyu

抄送: Tong, Xiuzhen - Dell Team; Case_Notification

主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Zhenyu:

刚刚拨打您的电话未接通, 想问一下上封邮件中提到的解决方案可以解决用户的问题吗?

关于此案例有任何需要可以随时与我们联系, 谢谢!

感谢您的支持, 祝您工作顺利!

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: Wang Binbin

发送时间: 2021 年 11 月 10 日 9:53

收件人: 'Luo, Zhenyu' <Zhenyu.Luo@dell.com>

抄送: Tong, Xiuzhen - Dell Team <Xiuzhen.Tong@dellteam.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi Zhenyu:

我将邮件内容重新拷贝出来发送给您, 附件稍后通过其他方式传送给您!

=====

如之前电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题定义:

用户反馈离线激活失败。报错为: Device marker binding is invalid。

问题范围:

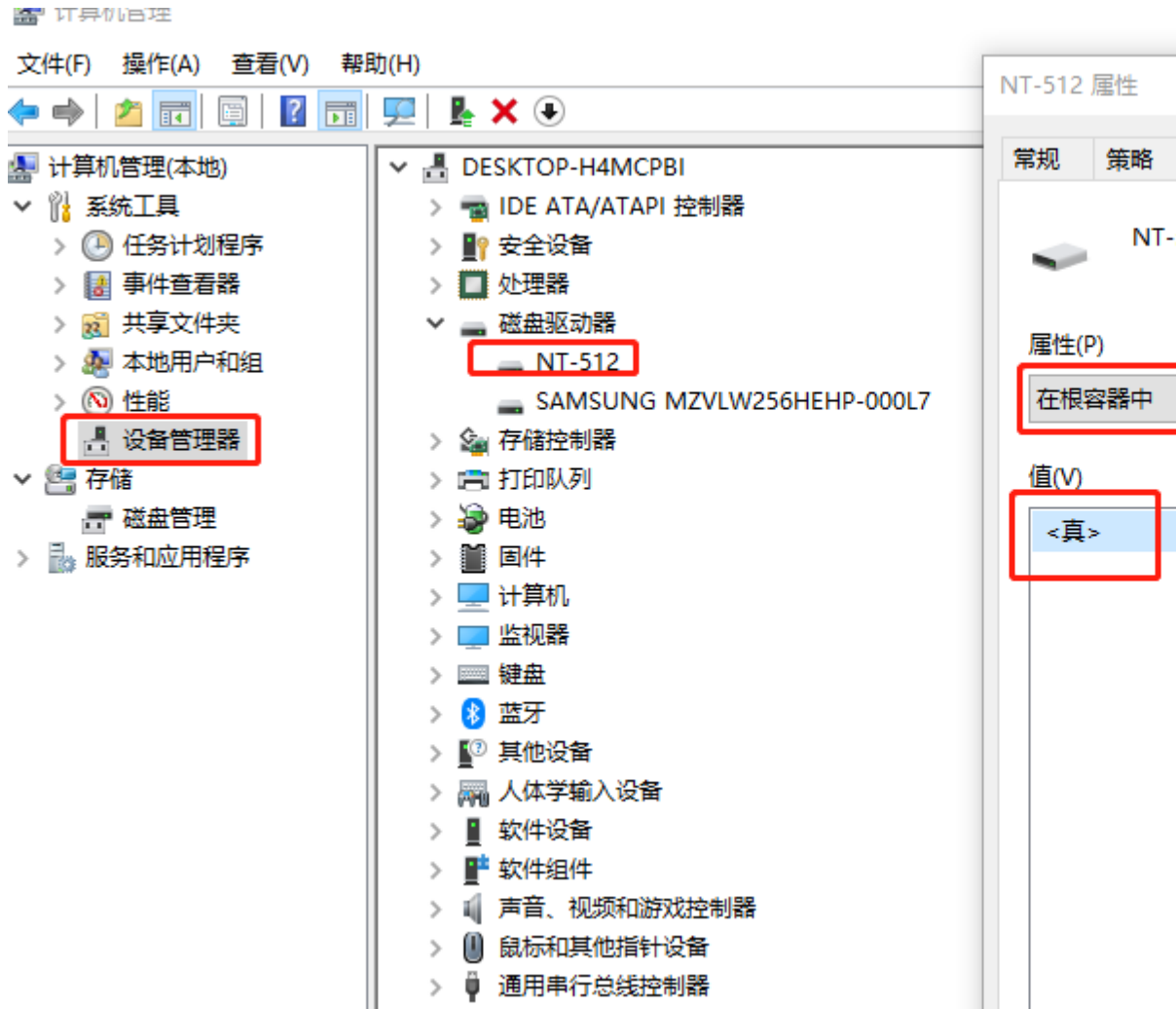
协助用户分析上述问题。

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。

操作步骤:

1. 确认根容器中的属性值是否为“真”。
 - 打开设备管理器
 - 定位到**系统盘**所在的磁盘驱动器
 - 右键点击磁盘并选择属性
 - 点击详细信息
 - 找到在**根容器中**
 - 确认在根容器中的值, 正常情况下在跟容器中的值为“真”。

- 如果在根容器中的值为“假”，请更换系统所在硬盘。



2. 如果确认在跟容器中的值为真，但仍然不能激活，请确认删除策略的值是否为“00000001”。
 - 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。
 - 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，正常情况下删除策略的值是 00000001。
 - 如果删除策略的值不是 00000001，请您进到 BIOS 设置，禁用硬盘驱动器连接的 SATA 端口的热插拔功能。重启电脑再次尝试激活。

-
- 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
- NT-512
- 属性(P)
- 删除策略
- 值(V)
- 00000001

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: Luo, Zhenyu <Zhenyu.Luo@ dell.com>
发送时间: 2021 年 11 月 9 日 18:32
收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
抄送: Tong, Xiuzhen - Dell Team <Xiuzhen.Tong@ dellteam.com>; Luo, Zhenyu <Zhenyu.Luo@ dell.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi Binbin,

当前还是无法接收到你的邮件, 请移除附件看看是否可以发送成功。

Zhenyu Luo
REC Engineer, China REC Team
Dell Technologies | Great China Infrastructure & Client Solutions Support
office +86-592-818-5127

My manager is Bin_Liu@ dell.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Luo, Zhenyu
发送时间: 2021 年 11 月 9 日 15:28
收件人: Wang Binbin
抄送: Tong, Xiuzhen - Dell Team; Luo, Zhenyu
主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi Binbin,

不好意思, 刚刚在另外一个电话会议上, 你是否有直接的电话联系方式?
当前还是没有收到你的邮件, 你的邮件是在我这个邮件基础上直接答复的吗?

Zhenyu Luo
REC Engineer, China REC Team
Dell Technologies | Great China Infrastructure & Client Solutions Support

office +86-592-818-5127

My manager is Bin_Liu@dell.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Luo, Zhenyu <Zhenyu_Luo@DELL.com>

发送时间: 2021 年 11 月 9 日 14:10

收件人: Wang Binbin

抄送: Luo, Zhenyu; Tong, Xiuzhen - Dell Team

主题: 回复: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

Hi, Binbin,

请问是否已经发邮件了， 当前我还没有收到早上沟通的邮件。

Zhenyu Luo

REC Engineer, China REC Team

Dell Technologies | Great China Infrastructure & Client Solutions Support

office +86-592-818-5127

My manager is Bin_Liu@dell.com Thanks!

Internal Use - Confidential

发件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 11 月 9 日 10:37

收件人: Luo, Zhenyu

抄送: Wang Binbin

主题: [案例号: CAS-05042-V8J2N7] % |普通事件| Dell |离线激活失败问题 % 初次响应
CMIT:0001898

[EXTERNAL EMAIL]

Zhenyu Luo 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 王彬彬 。 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-05042-V8J2N7 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”。