

袁先生，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：

用户反馈将原机器的机械硬盘更换为固态硬盘，之后通过 CMIT 官网下载的纯净镜像制作成 U 盘将系统重新安装，重装系统后激活客户端显示“请确认计算机已经接入互联网，否则请使用离线激活功能”。系统无法自动激活。

解决方案：

您可以选择以下两种方案之一，来解决您的激活问题：

1. 从 ASUS 处获取恢复镜像，并在您需要更换的固态硬盘上重新安装恢复镜像。（从神州网信官网获得的镜像为标准安装镜像，不包含设备厂商针对特定机型的预装软件、设备驱动或其它定制内容）
2. 升级激活客户端版本

请您点击以下链接下载新版的神州网信激活客户端，双击安装成功后，重启设备。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=347&token=y1vKXJn9gAeU38d5oyhK80YYEyDu3wrl>

问题解决：

用户升级激活客户端版本之后，系统激活成功。案例归档

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: Yuan Haoran <yuanhaoran@139.com>

发送时间: 2021 年 12 月 3 日 20:23

收件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>; Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 % 初次响应
CMIT:0001395

您好,

系统又发现新问题, 在网络和 internet 设置中为何找不到移动热点设置?

谢谢!

YUAN Haoran

Tel: +86 759 266 1564
Mob:+86 139 1199 0555
+86 189 0083 0555

发件人: [Shi Guannan](#)

发送时间: 2021-12-03 17:59

收件人: [Yuan Haoran](#); [Shi Guannan](#); [Wang Binbin](#)

抄送: [Case_Notification](#)

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 % 初次响应
CMIT:0001395

袁先生, 您好:

感谢您的反馈, 如刚才电话沟通:

Windows 10 神州网信政府版系统通过神州网信更新服务器进行安全和质量更新, 服务器中未包含驱动更新, 建议您联系硬件厂商获取匹配的更新程序;

您可以通过“设置“->”更新和安全”界面查看月度更新的下载安装状态;

开始菜单->”更新客户端”应用中“下载状态”页面可以查看系统大版本升级时的质量更新下载状态。

关于您提到的在“设置“->”更新和安全”界面有多个更新长时间处于”等待下载”状态, 已向后台确认您的设备是正常与更新服务器进行交互的, 建议您继续等待一段时间, 系统应该可以自动完成更新的下载。

如果您仍然存在更新问题, 您可以尝试以下步骤:

1.检查网络，确认网络连接正常；

2.清空本地更新缓存；

- 停止“Windows update”服务
- 重命名或删除 C:\Windows\SoftwareDistribution
- 再手动点击“设置“->”更新和安全”中的“立即检查”，触发重新获取更新

3.清除当前的 BITS 队列；

- 以管理员身份运行 CMD 命令行窗口
- 输入：bitsadmin.exe /reset /allusers
- 再手动点击“设置“->”更新和安全”中的“立即检查”，触发重新获取更新

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: Yuan Haoran <yuanhaoran@139.com>
发送时间: 2021 年 12 月 3 日 16:57
收件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>; Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 %
初次响应 CMIT:0001395

您好，

感谢您的及时回复。

但在安装过程中又发现一个问题，我个人认为是该系统不能使用微软自身的服务器进行系统升级，所以在更新过程中处于挂起状态，致使部分硬件驱动程序无法安装，目前就存在声卡不能安装，且下载 **ASUS** 的驱动程序仍然标叹号。此问题在微软零售版的平台上就可以通过升级解决驱动问题。望得到回复，

谢谢！

YUAN Haoran

Tel: +86 759 266 1564

Mob:+86 139 1199 0555

+86 189 0083 0555

发件人:	Shi Guannan
发送时间:	2021-12-03 15:10
收件人:	Yuan Haoran ; Wang Binbin
抄送:	Case Notification
主题:	回复: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001395

袁先生，您好！

非常感谢您的反馈。很高兴看到您的问题已解决。

关于您所提到的问题，强烈不建议您卸载系统激活程序。激活程序并不会持续在后台运行，不会影响您正常使用设备，但若遇到系统激活异常等情况激活程序可以修复您的激活状态。

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: Yuan Haoran <yuanhaoran@139.com>
发送时间: 2021 年 12 月 3 日 14:55
收件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>; Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001395

您好,

感谢回复!

已经按照第二种方式覆盖升级系统激活程序后完成激活。另请问设备激活后是否可以卸载该程序，还是需要一直保持运行？

谢谢!

YUAN Haoran

Tel: +86 759 266 1564

Mob:+86 139 1199 0555

+86 189 0083 0555

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2021-12-03 11:41

收件人: Yuan Haoran; Wang Binbin

抄送: Case Notification

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 %
初次响应 CMIT:0001395

袁先生, 您好:

Binbin 今天天休假不在公司, 我将继续跟进此问题。

感谢您的反馈! 根据您提供的日志已确认问题原因。

解决方案:

您可以选择以下两种方案之一, 来解决您的激活问题:

1. 从 ASUS 处获取恢复镜像, 并在您需要更换的固态硬盘上重新安装恢复镜像。
(从神州网信官网获得的镜像为标准安装镜像, 不包含设备厂商针对特定机型的预装软件、设备驱动或其它定制内容)

2. 升级激活客户端版本
请您点击以下链接下载新版的神州网信激活客户端, 双击安装成功后, 重启设备。

<https://cdug.cmgos.com/download.php?id=347&token=y1vKXJn9gAeU38d5oyhK80YYEyDu3wrl>

如果您在操作中有任何问题, 可随时与我们联系。

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: Yuan Haoran <yuanhaoran@139.com>

发送时间: 2021 年 12 月 2 日 18:29

收件人: Wang Binbin <wangbb@cmgos.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001395

您好,

所需屏幕截图和收集的文件已经上传, 请查收。

谢谢!

YUAN Haoran

发件人: Wang Binbin

发送时间: 2021-12-02 17:21

收件人: yuanhaoran@139.com

抄送: Case_Notification

主题: 回复: [案例号: CAS-05237-F9Z4T3] % 华硕 OEM 用户-国家体育总局湛江潜水运动学校用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001395

袁先生, 您好:

如刚刚电话沟通, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题定义:

用户反馈将原机器的机械硬盘更换为固态硬盘, 之后通过 CMIT 官网下载的纯净镜像制作成 U 盘

将系统重新安装, 重装系统后激活客户端显示“请确认计算机已经接入互联网, 否则请使用离线

激活功能”。系统无法自动激活。

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:

请您在装有固态硬盘的系统上按照如下步骤查看硬盘属性值, 并将结果截图发回给我们。

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

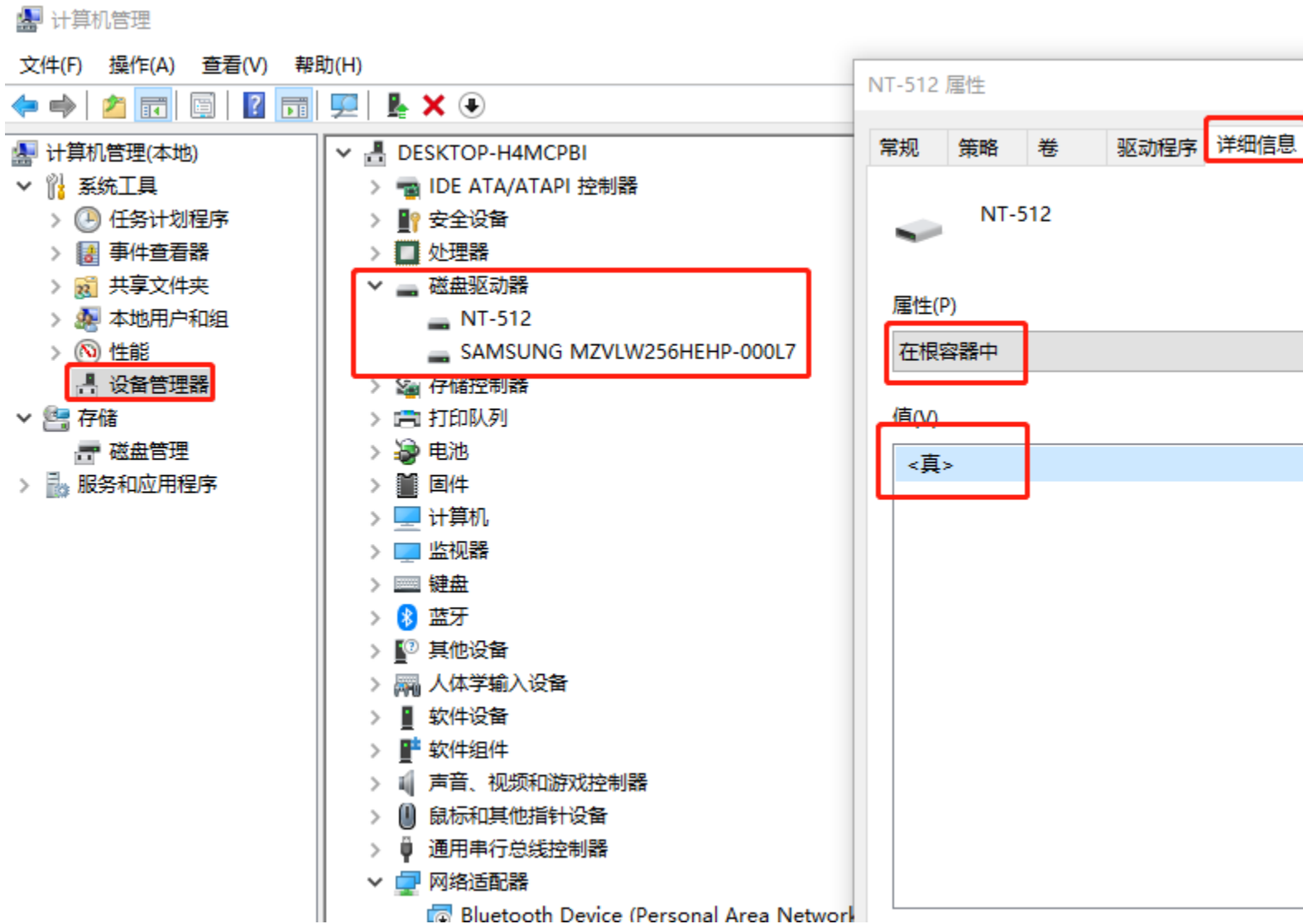
○

点击详细信息

○

找到在根容器中，将此页面截图发送给我们。

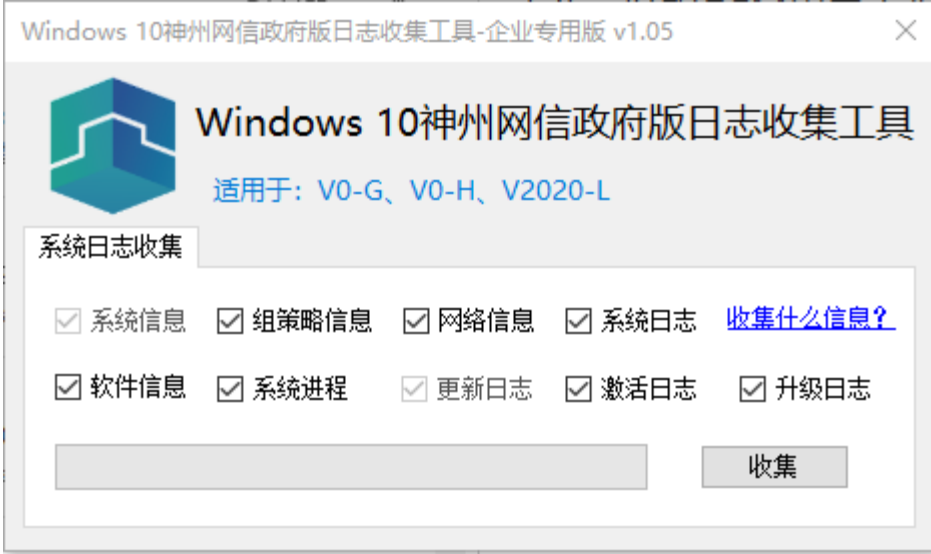
○



日志收集：

请您在**没有激活状态的机器上（固态硬盘）**按照如下步骤进行日志收取，之后上传。

- 1) 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，网络信息，系统日志，软件信息，系统进程，激活日志，，升级日志之后点击收集。
- 2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定位压缩文件。



- 3) 将压缩文件上传。
- 4) 您可以登陆 <https://cdnc.cmgos.com> ，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。
- 5) 用户名: yuanhaoran
- 6) 密码: yuan123
- 7) 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