

韩先生, 您好!

如刚才的电话沟通, 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:**

**案例描述:**

用户反馈在线激活问题, 激活程序报错“发出请求时出错, 基础连接已经关闭 未能为 SSL-TLS 安全通道建立信任关系。

使用 IE 浏览器访问 <https://oag.cmgos.com:7892> 会出现用户证书错误的提示。

确认使用第三方工具 PE 方式安装的操作系统

**案例进展:**

重新使用光盘安装系统, 问题解决。

**案例归档:**

经用户同意, 此问题已解决, 案例归档。

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: 2021 年 1 月 25 日 15:38

收件人: [hanlong0558@163.com](mailto:hanlong0558@163.com)

抄送: Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-03717-B0B0N6 ] % 钱塘科技创新中心用户反馈在线激活问题 %  
初次响应 CMIT:0001472

韩先生您好,

根据刚刚的电话讨论, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

### 问题定义:

用户反馈在线激活问题，激活程序报错“发出请求时出错，基础连接已经关闭 未能为 SSL-TLS 安全通道建立信任关系。

使用 IE 浏览器访问 <https://oag.cmgos.com:7892> 会出现用户证书错误的提示。

### 问题范围:

我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

### 案例分析:

如刚刚电话沟通，根据现在的问题现象，您使用 IE 浏览器访问 <https://oag.cmgos.com:7892> 会出现用户证书错误的提示，可以判断由于系统内的 CMIT 根证书丢失导致激活失败。

造成 CMIT 根证书丢失的原因是由于使用了非官方方式安装操作系统，强烈建议您通过光盘或者 U 盘的方式重新安装操作系统来解决目前激活问题。

如果您那边不方便重装系统，可以按照如下方法重新导入 CMIT 根证书。但是不能确保您在使用过程中是否还会出现其他问题。

- 1, 双击附件中的 CMIT Root Authority.cer 文件，点击安装证书。
- 2, 选择本地计算机，点击下一步

## 欢迎使用证书导入向导

该向导可帮助你将证书、证书信任列表和证书吊销列表从磁盘复制到证书存储。

由证书颁发机构颁发的证书是对你身份的确认，它包含用来保护数据或建立安全网络连接的信息。证书存储是保存证书的系统区域。

### 存储位置

☐ 当前用户(C)

☒ 本地计算机(L)

单击“下一步”继续。

下一步(N)

取消

3, 选中“将所有的证书都放入下列存储”—浏览—选择“受信任的根证书颁发机构”—确定。

### 证书存储

证书存储是保存证书的系统区域。

Windows 可以自动选择证书存储，你也可以为证书指定一个位置。

☐ 根据证书类型，自动选择证书存储(U)

☒ 将所有的证书都放入下列存储(P)

证书存储:

浏览(R)...

选择证书存储

选择要使用的证书存储(C)。

- 个人
- ☒ 受信任的根证书颁发机构
- 企业信任
- 中间证书颁发机构
- 受信任的发布者
- 不信任的证书
- 第三方根证书颁发机构

☐ 显示物理存储区(S)

确定

取消

下一步(N)

取消

- 依次点击下一步，直至完成。
- 再次尝试激活操作。

如果您有任何疑问,欢迎随时与我联系。

您如果对我们的产品和服务不满意，或者有好的建议，您可以拨打客户服务电话：400-818-0055，我们的客服专员将会为您提供反馈信息并协商解决方案。

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.

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