

赵先生，您好！

感谢您的协助，如刚刚电话沟通，您的问题已解决，我将归档此案例。

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：

老设备全新安装 V2022-L，激活失败，激活客户端报错：在线激活失败。系统错误：使用激活授权文件无法激活当前系统。请重启系统后重试。

问题进展：

1. 第一台问题设备为系统时间问题，在修改设备时间后设备已自动激活。
2. 第二台设备为硬盘属性问题，已在更换硬件后正常激活设备。

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！

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



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 10 月 13 日 17:21

收件人: ats1269@126.com

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07268-H3W7W4] % 中国石油天然气集团有限公司用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001311

赵先生, 您好!

感谢您的接听, 如刚刚电话沟通:

1. 第一台问题设备为系统时间问题, 在修改设备时间后已自动激活。
 - a) 需要注意的是此设备的激活状态很有可能没有写入 UEFI, 激活状态会在重装系统后丢失, 丢失后需要重新使用 SN 激活。
 - b) 由于之前已在其他设备 (设备 B) 使用 SN AA03220107867 激活成功, 目前现象是使用同一个激活序列号完成了两台设备的激活, 且在后台记录中 SN 与设备 B 存在绑定关系。意味着若问题设备重装系统, 无法使用此 SN 再次激活, 需要一个全新的 SN 进行激活操作。
 - c) 另外确认用户通过订单信息可以在神州网信官网查询到所购买的 SN 列表及对应的激活详情 (包括是否激活、激活时间、激活次数), 如果客户有相关需求可以通过官网查询。
2. 第二台问题设备为硬件属性问题, 您已经准备更换硬盘。

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



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 10 月 10 日 15:07

收件人: ats1269@126.com

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07268-H3W7W4] % 中国石油天然气集团有限公司用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001311

赵先生, 您好!

循例跟进下, 目前案件进展如何? 若有更新或疑问, 欢迎随时与我们联系, 谢谢!

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



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 10 月 8 日 16:13

收件人: ats1269@126.com

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07268-H3W7W4] % 中国石油天然气集团有限公司用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001311

赵先生, 您好!

感谢您的接听, 如刚刚电话沟通, 您上传的问题日志问题不同, 建议操作分别如下:

1. 日志 20910724_025421.zip

- 此设备系统时间不正确, 请先修改系统时间
- 之前在此设备尝试激活的 SN AA03220107867 已于今天(10月8日)在其他设备激活成功, 您需要更换一个激活序列号尝试在此设备上激活

2. 日志 20221008_122609.zip

- 此设备硬盘“在根容器中”属性为假, 服务器拒绝激活, SN:AA03220107863
- 建议您尝试使用较老版本的激活客户端尝试激活操作。

较老版本激活客户端可以作为一个缓解方案, 支持在您当前的硬件环境下完成系统激活, 但是在激活功能上存在一些限制:

- 仅支持联网状态下在线激活
- 重新系统后激活状态无法保留
- 激活信息无法写入 UEFI

- **操作步骤:**

请您使用附件中的激活客户端并选择在线激活的方式尝试重新激活。具体方法如下:

- 1, 保存附件, 将附件解压至任意位置。
- 2, 双击运行 CmitClientSetup.exe 文件, 按照安装向导操作直至完成。
- 3, 安装完成后, 再次尝试激活操作。

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



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan <shign@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 10 月 8 日 15:01

收件人: ats1269@126.com

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07268-H3W7W4] % 中国石油天然气集团有限公司用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001311

赵先生, 您好!

循例跟进下, 目前案件进展如何? 尚未收到您收集的问题日志, 若有更新或疑问, 欢迎随时与我们联系, 谢谢!

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



神州网信
C M I T

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2022 年 9 月 29 日 17:10

收件人: 'ats1269@126.com' <ats1269@126.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07268-H3W7W4] % 中国石油天然气集团有限公司用户反馈激活问题 % 初次响应 CMIT:0001311

赵先生, 您好!

我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题定义:

段先生, 您好!

感谢您的协助, 如刚刚电话沟通, 您的问题暂时不需要进一步协助, 我将归档此案例。

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:

全新安装 CMGE 系统激活成功, 但在加装内存后系统激活状态从已激活变为未激活, 无法再次激活系统, 提示“在线激活失败 系统错误: 使用激活授权文件无法激活当前系统。请重启系统后重试。”。

问题进展:

按照工程师建议的操作步骤执行, 一段时间后激活状态自动恢复正常, 但激活客户端仍无法显示正确的序列号/密钥信息。

如果您之后遇到相同报错 (“使用激活授权文件无法激活当前系统”) 的激活问题, 您可以尝试以下操作修复问题:

- 以管理员权限打开 CMD 命令行窗口
- 输入命令 slmgr /rearm
- 根据提示重启系统

- 查询激活状态，如仍未激活再次输入序列号/密钥进行一次激活操作

案例归档。

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。

如刚刚电话沟通，如果问题持续存在，需要您协助收取问题设备的日志上传，我们会尝试对问题进行进一步分析。

日志收集：

一、工具收集

- 在出现问题的终端虚机上，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，按照下图全选（务必勾选**激活日志**），点击收集。



- 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为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

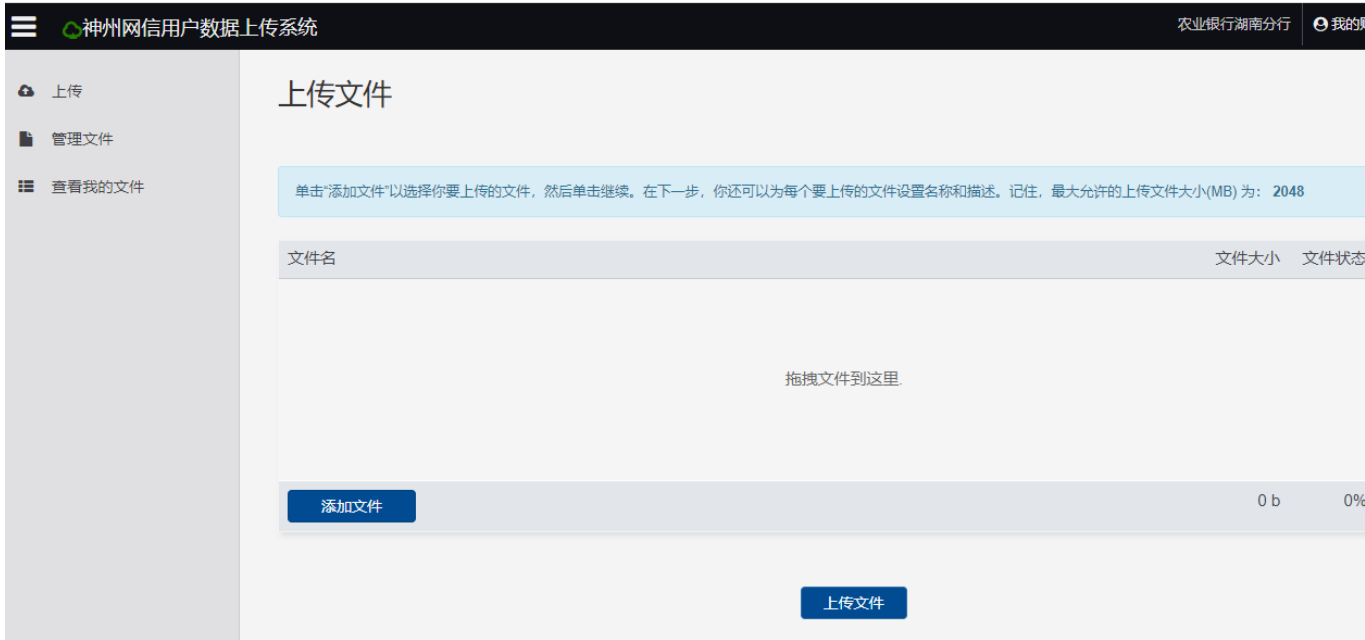
日志上传：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名：SYTRQJL

密码： SYTRQJL

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



=====

=====

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。

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

