

谢先生，您好！

感谢您的电话接听，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。

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：**

中国石油天然气股份有限公司用户反馈离线激活问题，点击离线激活报错“构造离线激活请求失败，请联系客服处理”。

**问题进展：**

通过分析日志信息，怀疑设备上的网卡存在不规范或不符合标准协议的信息导致激活申请无法构建。

已与用户确认更换设备后激活成功，案例关闭。

-----  
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](mailto:shign@cmgos.com)



**神州网信**  
CMIT

---

发件人: Shi Guannan

发送时间: 2023 年 11 月 29 日 11:44

收件人: [2050921821@qq.com](mailto:2050921821@qq.com)

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

主题: 回复: [案例号: CAS-10363-F4L7F7 ] % 中国石油天然气股份有限公司用户反馈离线激活问题 % 初次响应 CMIT:0001535

谢先生, 您好!

尝试与您电话沟通, 很遗憾未接通。已经对您上传的日志进行分析。

### 问题分析:

神州网信系统激活需确保设备硬件信息完整, 并且符合规格才可以正常激活。

激活程序在收取您设备上的网卡信息时遇到了非法字符导致无法构建激活申请, 导致您离线激活时报错“构造离线激活请求失败”。

造成此问题的原因可能与您设备上的网卡存在不规范或不符合标准协议的信息有关, 但修改网卡信息只能通过硬件厂商操作。

### 后续建议:

考虑到您目前所遇到的情况, 有如下 2 个方案供您参考。

#### 1. 更换网卡

您可以选择更换网卡的方式来规避当前网卡信息不规范的问题, 您可以直接更换网卡, 或选择外接网卡, 然后再尝试离线激活。

#### 2. 连接互联网

或者您可以选择将设备连接互联网后在线激活, 但需要您更换较低版本激活客户端进行激活操作。较低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 CMIT Activation Client - CIB.7z 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:

- a) 以管理员权限打开命令提示符, 输入 `slmgr /rearm` 重置系统的授权状态。
- b) 保存附件, 将附件解压至任意位置。
- c) 双击运行 `CmitClientSetup.exe` 文件, 按照安装向导操作直至完成。
- d) 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](mailto:shign@cmgos.com)



---

发件人: Shi Guannan <[shign@cmgos.com](mailto:shign@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 11 月 27 日 14:43

收件人: [2050921821@qq.com](mailto:2050921821@qq.com)

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

主题: [案例号: CAS-10363-F4L7F7 ] % 中国石油天然气股份有限公司用户反馈离线激活问题 % 初次响应 CMIT:0001535

谢先生, 您好!

尝试与您电话沟通，很遗憾未接通。已收到您关于设备激活失败的问题。

### 问题定义:

中国石油天然气股份有限公司用户反馈离线激活问题，点击离线激活报错“构造离线激活请求失败，请联系客服处理”。

### 问题范围:

协助您分析并处理上述问题。

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。

### 下一步计划:

需要您协助在问题设备上收取相关日志，并上传给我们进行进一步分析。

#### ● 日志收取:

1) 从以下链接下载 CMGE 日志收集工具。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=735&token=8RWruuQyrKpGBKf1HvxBcxUt6EVWpFJI>

2) 在出现激活问题的设备上运行 CMGELogCollectorV2.exe, 按照下图勾选，点击“收集”生成相关日志。收集完成后将显示日志保存位置。



#### ● 日志上传:

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

用户名: ZSYCQ

密码: ZSYCQ

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](mailto:shign@cmgos.com)

