

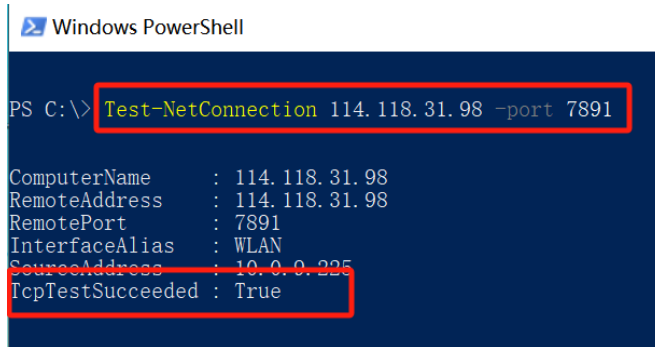
许先生 您好:

根据您的测试, 直接 ping gateway.cmgos.com 提示无法解析, 这表示本地网络或者 DNS 无法将域名 gateway.cmgos.com 解析为对应的 IP 地址。

域名 gateway.cmgos.com 对应解析的 IP 地址为 114.118.31.98。

您可以打开 powershell 命令行执行测试, 将 gateway.cmgos.com 更换为 114.118.31.98

**test-netconnection 114.118.31.98 -port 7891**



```
Windows PowerShell
PS C:\> Test-NetConnection 114.118.31.98 -port 7891

ComputerName      : 114.118.31.98
RemoteAddress     : 114.118.31.98
RemotePort        : 7891
InterfaceAlias    : WLAN
SourceAddress     : 10.0.0.225
TcpTestSucceeded  : True
```

请您提供测试结果截图。

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 11 月 13 日 9:51

收件人: 148069831 <[148069831@qq.com](mailto:148069831@qq.com)>

主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-10126-N6Q7L5 ] % 中国石油天然气股份有限公司  
用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001950

您可以打开 powershell 命令行测试访问激活服务器端口:

test-netconnection gateway.cmgos.com -port 7891

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话: 4008180055  
电子邮箱: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)  
官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2023 年 11 月 13 日 9:42:37  
收件人: 148069831  
主题: 答复: 回复: 回复: [案例号: CAS-10126-N6Q7L5] % 中国石油天然气股份有限公司用户  
反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001950

您好:

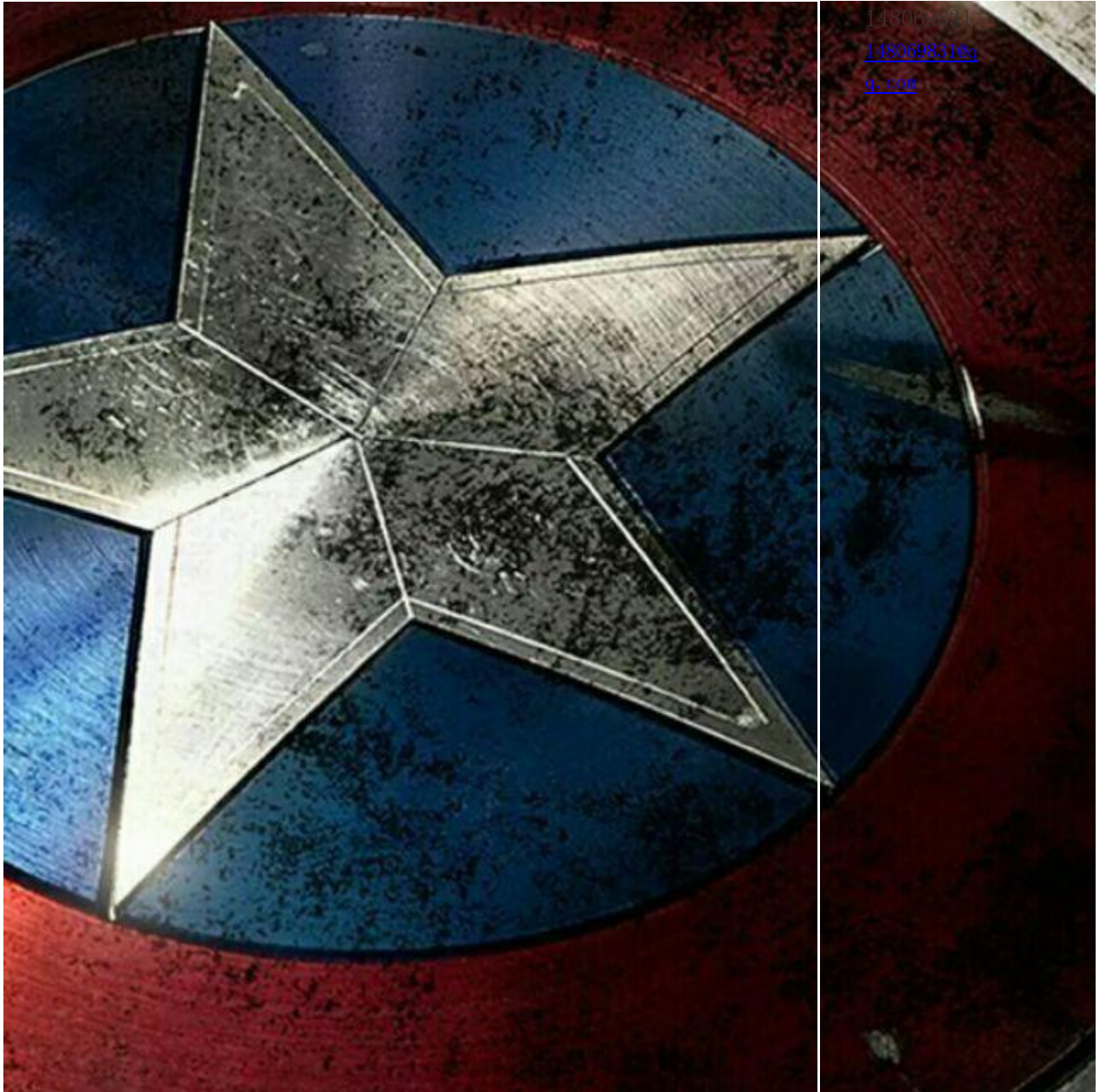
我这边外呼电话有点问题。  
你首先需要解决能 ping 通激活服务器 gateway.cmgos.com 后, 再测试能否正常  
激活。

激活服务器和官方网站 [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com) 并不是同一台服务器, 能访问官网不代表能  
访问激活服务器。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话: 4008180055  
电子邮箱: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)  
官方网站: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: 148069831 <[148069831@qq.com](mailto:148069831@qq.com)>  
发送时间: 2023 年 11 月 13 日 9:22:33  
收件人: Wei Liang  
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-10126-N6Q7L5] % 中国石油天然气股份有限公司用户反馈  
激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001950



---原始邮件---

发件人: Wei Liang"

发送时间: "undefined"

收件人: "[148069831@qq.com](mailto:148069831@qq.com)"<[148069831@qq.com](mailto:148069831@qq.com)>, "PR\_Case\_Notification"

主题: 回复: [案例号: CAS-10126-N6Q7L5 ] % 中国石油天然气股份有限公司用户  
反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001950

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 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, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

#### 案例总结:

-----

#### 问题定义:

用户反馈在清华同方设备上使用 CMIT 激活客户端 2.1 版本在线激活报错, 提示: 连接激活服务器失败, 连接被远端服务器关闭, 需要协助排查。

#### 问题总结:

在测试环境中可以复现相同问题，排查可能与连接的激活服务器有关，后台排查激活服务器情况后，在测试环境中可以正常激活。

请您到用户现场后，可以先验证是否可以正常激活操作系统。如果出现激活失败的问题，可以通过 400 热线或者邮件方式联系我们进一步排查。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 11 月 2 日 14:56

收件人: '148069831@qq.com' <[148069831@qq.com](mailto:148069831@qq.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10126-N6Q7L5 ] % 中国石油天然气股份有限公司用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001950

许先生 您好:

来信是想了解当前案例进展情况。请您到达客户现场后，可以通过 400 热线或者邮件方式联系我们进一步排查这个问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang

**发送时间:** 2023 年 10 月 27 日 17:17

**收件人:** '148069831@qq.com' <[148069831@qq.com](mailto:148069831@qq.com)>

**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10126-N6Q7L5 ] % 中国石油天然气股份有限公司用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001950

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，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：**

用户反馈在清华同方设备上使用 CMIT 激活客户端 2.1 版本在线激活报错，提示：连接激活服务器失败，连接被远端服务器关闭，需要协助排查。

**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。

如果您去最终用户现场，可以通过 400 热线或者邮件方式及时与我们联系，沟通排查问题或者收集详细日志。

请您下载附件中的日志收集工具，解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



### 日志上传方法:

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  
密码区分大小写)

用户名: zhongsy

密码: zhongsy

**注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。**

=====

**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。

危亮 Wei Liang

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: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 10 月 27 日 17:08

收件人: Wu Yanjie <[wuyj@cmgos.com](mailto:wuyj@cmgos.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-10126-N6Q7L5 ] % 中国石油天然气股份有限公司用户反馈激活失败  
问题 % 初次响应 CMIT:0001950

吴闫杰 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 危亮 。 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-10126-N6Q7L5 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”。