

张先生，您好：

根据刚刚的电话沟通，您将为用户更换一台设备，此台设备激活问题暂时不解决。经您同意我将归档此案例。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：**

用户反馈激活失败。报错提示：在线激活失败，服务器错误，请联系客服。

**问题进展：**

经后台查询，用户机器的制造商，设备型号，主板号和硬件序列号均为“空”，建议您联系硬件厂商将硬件信息补齐之后再激活。

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](mailto:wangbb@cmgos.com)



---

**发件人:** Wang Binbin  
**发送时间:** 2022 年 10 月 17 日 17:05  
**收件人:** '20311000@qq.com' <[20311000@qq.com](mailto:20311000@qq.com)>  
**抄送:** Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-07364-D2X3H0 ] % 中国石油天然气集团有限公司用户反馈激活失败问题 % 初次响应 CMIT:0001556

张先生，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：

用户反馈激活失败。报错提示：在线激活失败，服务器错误，请联系客服。

### 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。

### 问题进展：

经后台查询，用户机器的制造商，设备型号，主板号和硬件序列号均为“空”，建议您联系硬件厂商将硬件信息补齐之后再激活。

神州网信系统激活需要收集设备硬件信息，激活前请确保正常的设备硬件信息完整。正常设备硬件信息包括但不限于硬件型号，硬件序列号，主板序列号等。

激活程序的硬件信息收集依赖于系统内部命令的查询结果，硬件信息以系统命令查询结果为准。

查询硬件序列号信息：wmic bios get SerialNumber

查询主板信息：wmic baseboard get serialnumber

您可以通过命令确认一下问题设备的相关的硬件信息。

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](mailto:wangbb@cmgos.com)

