

于经理 您好：

确认您的问题已经解决，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，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

HP 反馈工行安徽用户多台机器使用一段时间后，出现正在准备 WINDOWS，等待 20 分钟后进入系统显示未激活，需要协助排查。

问题总结：

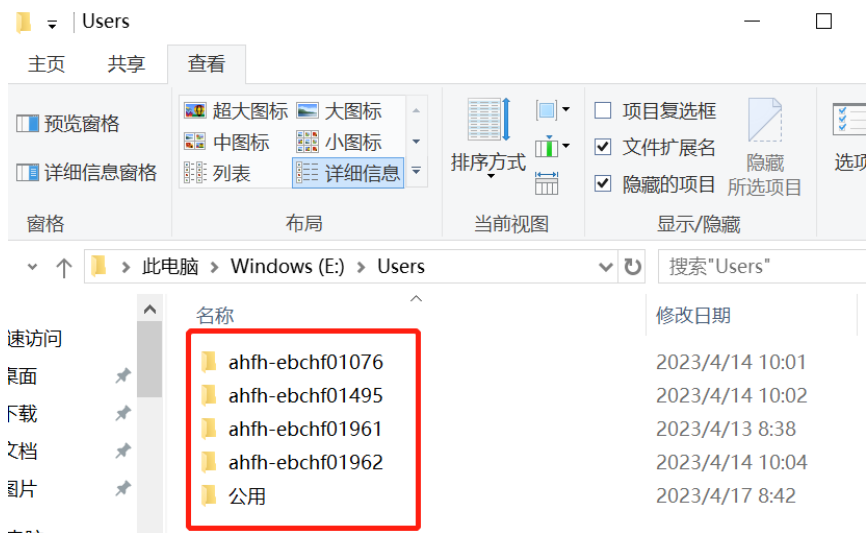
排查发现用户故障机上的 C:\Users\Default 目录被删除，导致新的域用户登录时无法创建对应 UserProfile 信息，登录出错。在 PE 下复制初始镜像中的 Default 文件夹到故障机 C:\Users 目录，验证新的域用户可以正常登录系统，问题解决，可以归档案例。

排查过程：

应用日志中 User Profile Service 记录显示找不到本地配置文件。



查看镜像文件中的系统分区中的 Users 目录，未发现 Default 目录。



确认是 C:\Users 目录缺少默认的 Default 文件夹中的文件，导致 UserProfile 出现文件，建议补充对应的 Default 文件夹后验证是否解决用户登录问题。

Default 文件夹如何被删除，系统日志并不会记录相关的文件操作日志。需要与最终用户沟通，了解其是否有一些针对设备不定时进行文件清理，域用户登录、注销时是否有一些操作要求等。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 5 月 18 日 15:50
收件人: 'Yu, Chang Li HP CS China ASM' <chang-liy@hp.com>; liujun@njsisuo.cn
抄送: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-

North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>;

PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

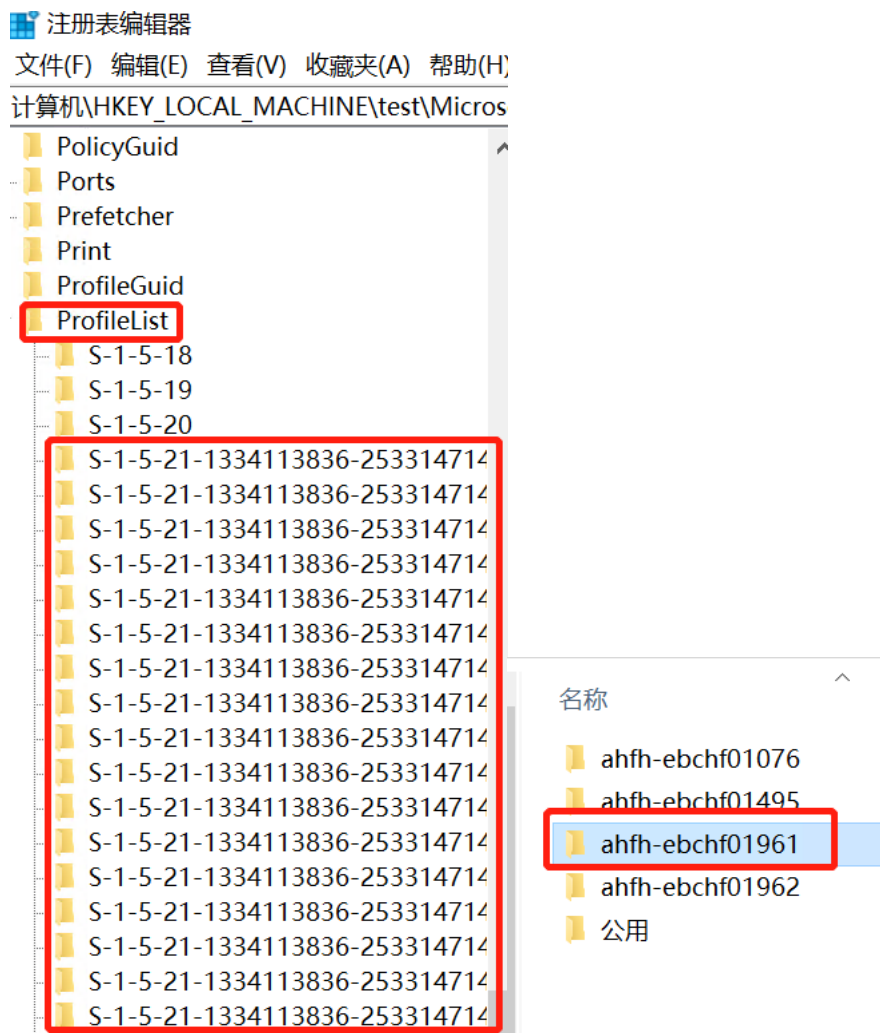
于经理 您好:

经过现场测试确认是因为 UserProfile 默认配置文件 Default 被删除导致的这个问题。

关于 Default 文件夹为什么被删除, 系统日志不会记录具体的文件操作 (如删除或修改等), 而且也无法确认 Default 文件夹什么时候被删除。

除非可以确认有具体的操作能复现文件夹被删除的问题, 这样才可能使用文件审核功能等方法尝试查找哪个应用删除了 C:\Users 目录下的文件。

从用户现场收集的日志, 可以发现有许多域帐户登录到这台设备, 但是 C:\Users 的用户目录只剩下一个可用的用户目录 (ahfh-ebchf01961), 其他的目录是空文件夹。



您这边可以与最终用户沟通，是否有一些针对设备进行文件清理，域用户登录、注销时是否有一些操作要求等。

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



发件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>
发送时间: 2023 年 5 月 18 日 15:23
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; liujun@njsisuo.cn
抄送: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi Liang,

目前测试通过 PE copy default 文件夹可解决问题, 非常感谢, 但是 default 文件夹如何丢失的, 能否帮忙寻找到 root cause , 非常感谢。

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 5 月 18 日 15:17
收件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>; liujun@njsisuo.cn
抄送: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

CAUTION: External Email

刘工 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况, 在用户现场测试验证结果如何? 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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 5 月 16 日 13:54

收件人: 'Yu, Chang Li HP CS China ASM' <chang-liy@hp.com>; liujun@njsisuo.cn

抄送: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>;

PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

于经理 您好:

如果现场复制补全了 Default 文件夹, 再次使用域用户或者 administrator 用户登录还是失败, 请重新使用 PE 工具启动到 PE 系统后, 提供故障机的问题截图和系统日志给我们排查。

- 1) 用户登录报错截图。
- 2) 系统日志文件夹: **C:\Windows\System32\winevt**
- 3) 并查看 **C:\Users** 文件夹中的文件列表截图, 确认对应用户名的文件夹中是否包含必要文件。
- 4) 可以与最终用户沟通是否有不定时清理 C:\Users 目录的操作。

在现场测试验证时如果出现问题, 可以通过邮件方式与我们联系, 及时沟通排查。

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



发件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>

发送时间: 2023 年 5 月 16 日 13:41

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; liujun@njsisuo.cn

抄送: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>;

PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi 危亮,

我会请工程师再次上门验证如下动作, 如果 OK 那么这会是一个解决方案, 如果现场验证不 OK 那么需要工程师做什么, 继续收集日志?

- 1) 从以下链接下载初始镜像中的 Default 文件夹。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=965&token=AEYbBGnPEz3SuEKhDyX68ZwxOGnAlXuc>

- 2) 使用三方 PE 工具, 在 PE 系统中将 Default 文件夹复制到 C:\Users 目录, 并在 PE 中启用 Administrator 帐户。

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 5 月 15 日 16:26

收件人: liujun@njsisuo.cn

抄送: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>; PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

CAUTION: External Email

刘工 您好:

根据您提供的两台故障机的日志, 可以看到出现登录问题都是因为 UserProfile 出现问题导致的。

工行 1 日志分析:

其计算机名为 ahfhyc000041.Intranet.ICBC.COM.CN

应用日志中 User Profile Service 记录显示找不到本地配置文件。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2023/5/4 8:28:57	User Profile Service	1500	无
错误	2023/5/4 8:28:57	User Profile Service	1511	无
错误	2023/5/4 8:28:57	User Profile Service	1515	无
信息	2023/4/22 9:22:09	User Profile Service	1531	无

事件 1511, User Profile Service				
常规 详细信息				
Windows 找不到本地配置文件, 正在用临时配置文件让你登录。当你注销时, 对此配置文件所作的更改将丢失。				

User Profile Service 日志中的报错信息: 0x80070005

级别	日期和时间	来源
信息	2023/5/4 8:32:20	User Profile Service
错误	2023/5/4 8:32:20	User Profile Service
信息	2023/5/4 8:32:20	User Profile Service

事件 65, User Profile Service	
常规 详细信息	
无法尝试为用户创建或打开配置文件密钥, 错误为 0x80070005	

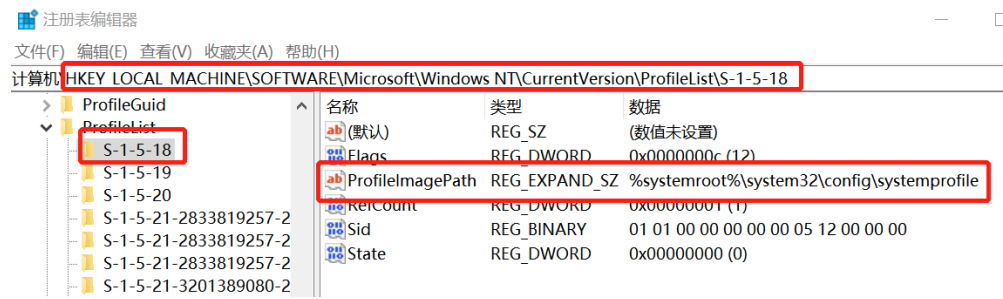
更详细的日志信息显示 UserID 为: S-1-5-18

信息	2023/5/4 8:32:20	User Profile Service	2
错误	2023/5/4 8:32:20	User Profile Service	65
信息	2023/5/4 8:32:20	User Profile Service	1

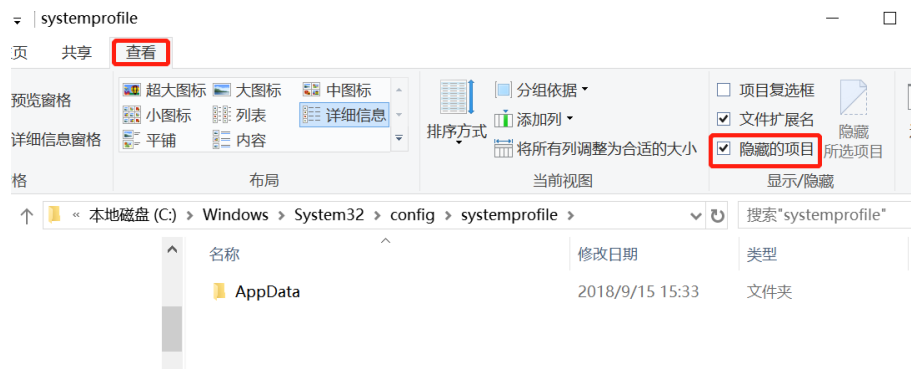
事件 65, User Profile Service	
常规 详细信息	
<input checked="" type="radio"/> 友好视图(N) <input type="radio"/> XML 视图(X)	
EventRecordID 1055 Correlation - Execution [ProcessID] 896 [ThreadID] 2172 Channel Microsoft-Windows-User Profile Service/Operational Computer ahfhyc000041.Intranet.ICBC.COM.CN - Security [UserID] S-1-5-18 - EventData Error 0x80070005	

这个 UserID 对应的配置文件为: C:\Windows\system32\config\systemprofile, 这个信息可以通过查询注册表中的 profilelist 信息得到。

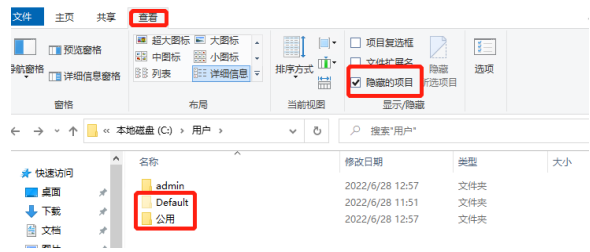
运行 regedit 打开注册表编辑器，定位到：
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\ProfileList\S-1-5-18
查看右侧显示的 ProfileImagePath 键值信息。



针对这台设备建议重命名 C:\Windows\system32\config\systemprofile 目录，并检查 C:\Users 目录文件，如果缺少 Default 文件夹，需要复制对应的文件到此设备。（请注意勾选隐藏的项目）



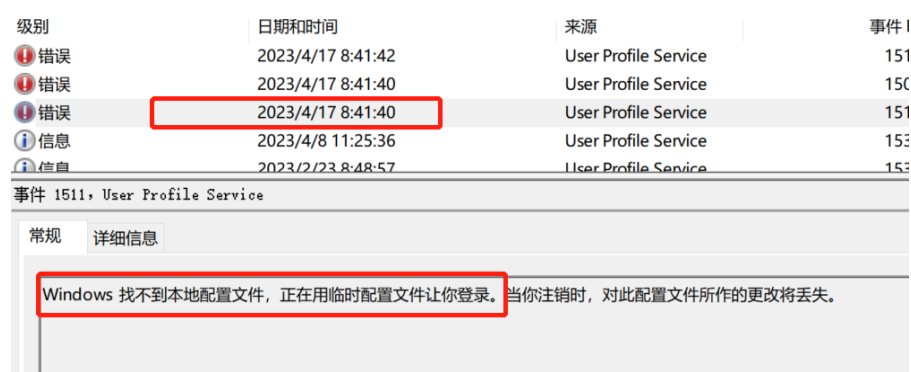
C:\Users 目录至少需要包含 Default 目录和 Public 目录。



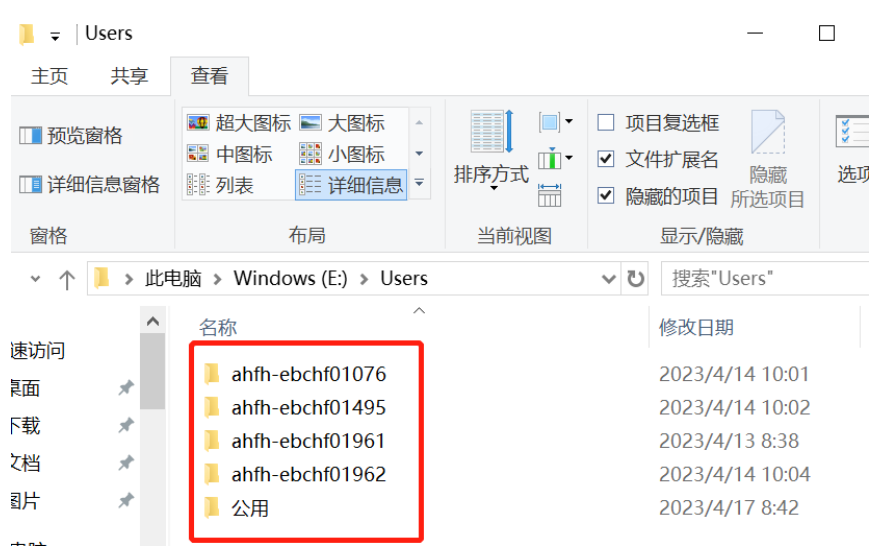
工行 2 日志分析：

其计算机名为 ahfhyc000004.Intranet.ICBC.COM.CN，已提供了此问题设备的系统镜像文件进一步排查问题。

应用日志中 User Profile Service 记录显示找不到本地配置文件。



查看镜像文件中的系统分区中的 Users 目录，未发现 Default 目录。



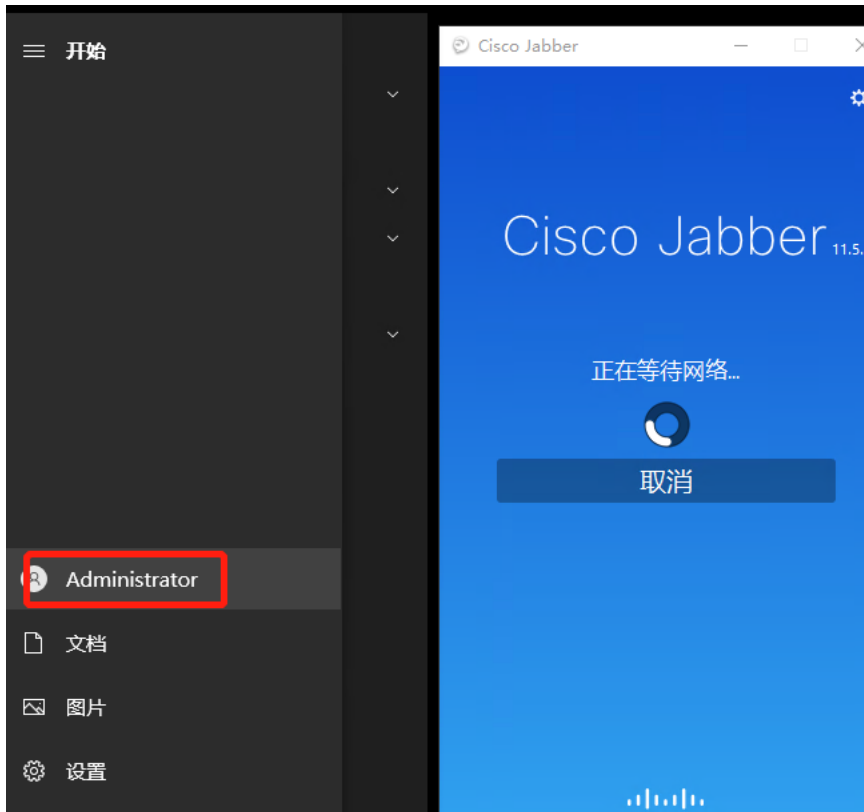
在 hyper-v 虚拟机中加载镜像文件启动虚拟机，当前显示的登录用户为“电话银行柜员 01000”。



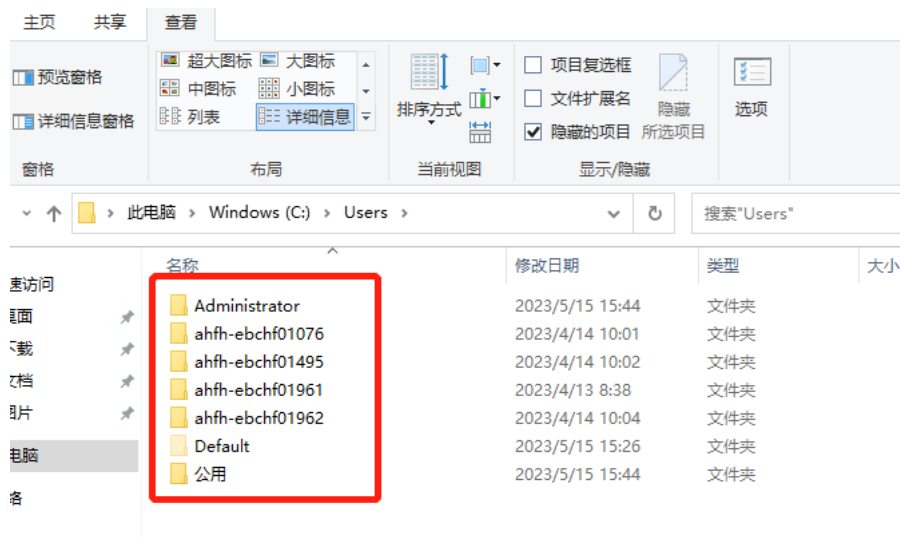
从其对应的注册表信息中发现显示用户“电话银行柜员 01000”的登录帐户为“ahfh-ebchf01000”，但是 Users 目录并未有对应的帐户目录。

Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\LogonUI			
名称	类型	数据	
(默认)	REG_SZ	(数值未设置)	
EnrollmentsCor...	REG_DWORD	0x00000000 (0)	
IdleTime	REG_DWORD	0x0000415e (16734)	
IsFirstLogonAft...	REG_DWORD	0x00000000 (0)	
LastLoggedOn...	REG_SZ	电话银行柜员01000	
LastLoggedOn...	REG_SZ	{60B78E88-EAD8-445C-9CFD-0B87F74	
LastLoggedOnS...	REG_SZ	INTRANET\ahfh-ebchf01000	
LastLoggedOn...	REG_SZ	INTRANET\ahfh-ebchf01000	
LastLoggedOn...	REG_SZ	S-1-5-21-1334113836-2533147148-25	
SelectedUserSID	REG_SZ	S-1-5-21-1334113836-2533147148-25	
ShowTabletKey...	REG_DWORD	0x00000000 (0)	

通过第三方 PE 将原始镜像中的 Default 文件夹复制到抓取的镜像中，并启用镜像内置的 Administrator 帐户，可以正常登录系统。



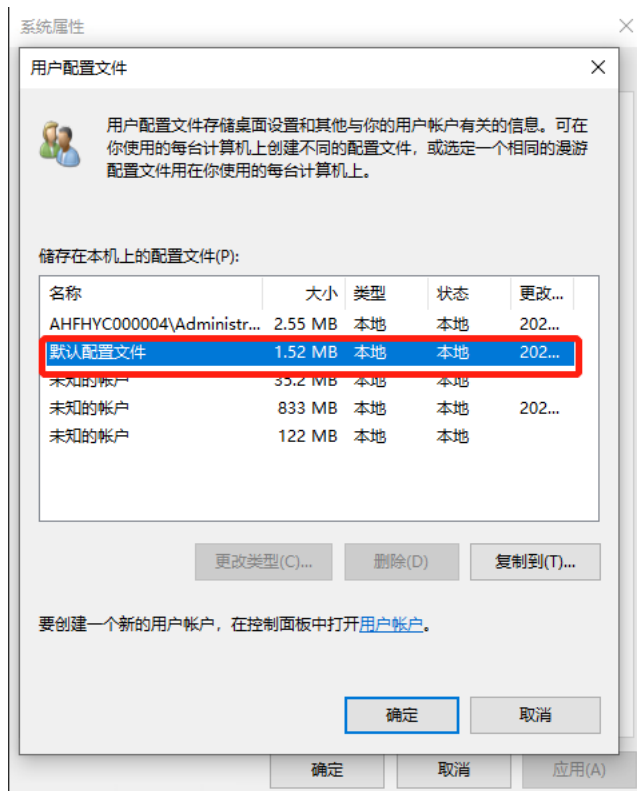
使用 Administrator 帐户登录系统后，将 C:\Users 目录中的各个帐户文件夹先备份。（Default 文件夹是修复系统时通过 PE 添加的）



运行 sysdm.cpl 打开“系统属性”，选择“高级”，在“用户配置文件”下选择“设置”。



在弹出的窗口中确保存在默认配置文件，可以将其他不再登录的用户配置文件删除。



注销 Administrator 帐户，重新验证使用呼叫中心域用户登录系统。

故障机修复建议：

从当前日志分析故障机出现问题，是因为 UserProfile 出现问题，C:\Users 目录缺少默认的 Default 文件夹中的文件，与操作系统是否激活没有关系。但是当前的系统日志无法查找到为什么 Default 文件夹被删除。

建议进行以下操作验证是否解决问题：

- 1) 从以下链接下载初始镜像中的 Default 文件夹。

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=965&token=AEYbBGnPEz3SuEKhDyX68ZwxOGnAlXuc>

- 2) 使用三方 PE 工具，在 PE 系统中将 Default 文件夹复制到 C:\Users 目录，并在 PE 中启用 Administrator 帐户。

- 3) 重启计算机，验证是否可以使用呼叫中心域用户登录，也可以使用 Administrator 帐户验证是否正常登录。

如果设备已经重置了，只能使用设备上贴的标签**神州网信序列号和产品密钥一机一码**方式激活，并无其他批量方法。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 5 月 12 日 14:21

收件人: 'Yu, Chang Li HP CS China ASM' <chang-liy@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>; 'liujun@njsisuo.cn' <liujun@njsisuo.cn>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

于经理 您好:

我已经和刘工联系了, 正在上传故障机的 p2v 镜像文件。拿到这个镜像文件后, 我会测试、排查系统无法登录使用的问题, 有任何进展会及时与您这边沟通。

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



发件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>

发送时间: 2023 年 5 月 12 日 8:20

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi Liang,

文件在如下地址因为超过 30G, 您提供的上传地址无法支持, 你试一下如果下载速度慢, 我可以将我的账号告诉你。

链接: <https://pan.baidu.com/s/1ST8UfmsN8o3lcnmQiiS53A>

提取码: x2kq

—来自百度网盘超级会员 V2 的分享

发件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM

发送时间: 2023 年 5 月 11 日 17:08

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>; Zeng, Jing (HP-North-FSI-HQ) <zeng.jing@hp.com>; Zhu, Xinxin <xinxin.zhu@hp.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi liang,

日志工程师今天下午收集完毕, 比较大你们上传文件大小有限制, 稍后我提供百度网盘给你, 希望您请尽快分析提供以下结论:

日志方面:

1. 日志分析结果
2. Root cause 以及解决方案

Backup 方案:

1. 目前出问题的机器您提供的二次激活工具无法激活, 请继续提供解决问题的激活工具
2. 对于客户端的 500 多台机器可能都不可避免的都会有这个二次激活问题, 如果没有工具那么能否提供密钥与 SN 对应的 list, 以备我们上门手动激活。

二次激活后是否使用正常仍属未知, 请向上升级寻求解决方案, 非常感谢。

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 5 月 9 日 14:18

收件人: 121590858@qq.com

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

CAUTION: External Email

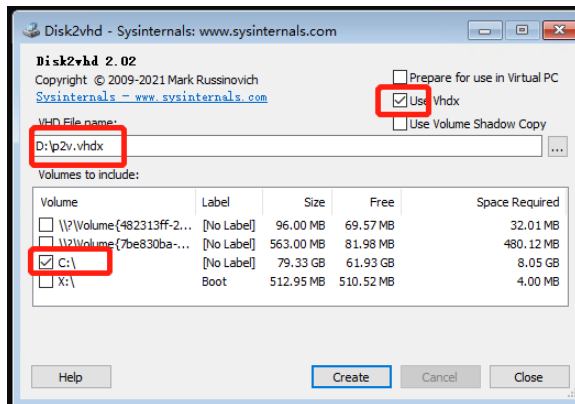
陈先生 您好:

通过上午三方会议沟通, 建议进行以下日志收集和测试建议:

一、针对未激活、且未进行重置操作、使用当前帐户无法登录的故障机, 尝试使用 PE 收集所需的系统日志, 并抓取出错的系统镜像。

- 1) 使用三方 PE 启动, 进入 PE 系统。

- 2) 复制以下目录中的日志：**C:\Windows\System32\GroupPolicy、C:\Windows\System32\spp、C:\Windows\System32\winevt、C:\Windows\Logs**，压缩后通过 CDUC 上传。
- 3) 在 PE 中运行 disk2vhd.exe (32 位 PE) 或者 disk2vhd64.exe (64 位 PE)，选择 C 盘系统盘，将创建的 **p2v.vhdx** 文件存放到其他分区，复制完成后将 vhdx 文件压缩后上传（CDUC 系统上传的最大文件为 2GB，如果 vhdx 文件过大，可以分卷压缩或者联系我们沟通如何将 vhdx 文件提供给 CMIT）。



二、针对已经通过 F11 重置但是显示未激活的设备，尝试以**管理员权限**运行**激活.bat** 脚本，验证是否可以将已重置的 V2022-L 系统重新激活。

涉及到的 exe 文件和 bat 脚本可以通过以下链接下载：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=957&token=oPerAm6Tlubz3JoqwB5jcLkAg40rHo4Y>

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 5 月 9 日 10:22

收件人: '121590858@qq.com' <121590858@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; 'Yu, Chang Li HP CS China ASM' <chang-liy@hp.com>; 'Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA' <ji-qiang.xue@hp.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] %|普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题% 初次响应 CMIT:0001975

陈先生 您好:

已经收到了您提供的日志。昨天发送的日志目录有一个文件夹提供错误了, 麻烦您再帮忙提供一下系统日志的文件, 其所在目录为:

C:\Windows\System32\winevt

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 5 月 8 日 15:15

收件人: '121590858@qq.com' <121590858@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; 'Yu, Chang Li HP CS China ASM' <chang-liy@hp.com>; 'Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA' <ji-qiang.xue@hp.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] %|普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题% 初次响应 CMIT:0001975

陈先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说，请您找到一台变为未激活、且未进行重置操作、使用当前帐户无法登录的故障机，按照以下操作收集日志并通过 CDUC 上传。

- 1) 使用三方 PE 工具，在故障机上启动进入三方 PE 系统。
- 2) 在 PE 系统下复制故障机本地 C 盘系统盘上的日志信息，**包含以下几个目录复制并压缩：**

C:\Windows\System32\GroupPolicy

C:\Windows\System32\spp

C:\Windows\System32\GroupPolicy

C:\Windows\Logs

- 3) 在 PE 系统下为故障机创建一个新的帐户，重启系统，测试这个新创建的帐户是否可以正常登录系统。

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：huipu

密码：huipu

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



发件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>
发送时间: 2023 年 5 月 8 日 14:36
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi Liang,

明天争取安排腾讯会议 多谢您的支持。

发件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM

发送时间: 2023 年 5 月 8 日 14:24

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Dear liang,

客户那没有合适的网络会议设备，所以刚刚与客户沟通他可以接听您的电话，如果您有私人电话也可以我把咱们三方连上。

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 5 月 8 日 11:43

收件人: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>; Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

CAUTION: External Email

Hi Chang Li & Ji Qiang:

感谢电话接听。

如电话中所说，请你们这边确认具体沟通时间后，麻烦给我会议邀请链接，我将按时参加会议，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



神州网信
C M I T

发件人: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>
发送时间: 2023 年 5 月 8 日 10:16
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] %|普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

如果可以参加请帮忙提供下电话, 这面到时 call 你。

发件人: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA
发送时间: 2023 年 5 月 8 日 10:15
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: Yu, Chang Li HP CS China ASM <chang-liy@hp.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] %|普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi Wei Liang

此 CASE 目前想要与客户 concall 下请问你这面是否可以参加?

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 5 月 5 日 16:43
收件人: Xue, Ji-Qiang CS-CCC Dalian-China MA <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] %|普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

CAUTION: External Email

Hi Ji Qiang:

感谢您的电话接听。

查看您提供的两台设备的日志信息, 显示系统安装时间为 2022 年 12 月份, 且通过 KMS 服务器 10.1.1.101 正常激活。

主机名: ICBCOEM-YD0QOUM
OS 名称: Microsoft Windows 10 企业版 G
OS 版本: 10.0.19044 暂缺 Build 19044
OS 制造商: Microsoft Corporation
OS 配置: 独立工作站
OS 构件类型: Multiprocessor Free
注册的所有人: User
注册的组织: ICBC
产品 ID: 00385-60000-00000-AA910
初始安装日期: 2022/12/22, 17:10:25
系统启动时间: 2022/12/22, 17:13:14
系统制造商: HP
系统型号: HP Pro Mini 400 G9 Desktop PC
软件授权服务版本: 10.0.19041.1889

名称: Windows(R), EnterpriseG edition
描述: Windows(R) Operating System, VOLUME_KMSCLIENT channel
激活 ID: e0b2d383-d112-413f-8a80-97f373a5820c
应用程序 ID: 55c92734-d682-4d71-983e-d6ec3f16059f
扩展 PID: 03612-03856-000-000000-03-2052-19044.0000-3562022
产品密钥通道: Volume:GVLK
安装 ID: 527659204500111522073078601112313769827266241902570859765916083
部分产品密钥: 4M68B
许可证状态: 已授权
批量激活过期: 215808633 分钟(149868 天)
剩余 Windows 重置计数: 1000
剩余 SKU 重置计数: 1000
信任时间: 2023/5/4 14:55:58
已配置的激活类型: 全部

最新激活信息:
密钥管理服务客户端信息
客户端计算机 ID (CMID): 31389d2d-49b3-48ec-bbe9-86fdb03bf5cf
已注册的 KMS 计算机名称: 10.1.1.101:1688
KMS 计算机 IP 地址: 10.1.1.101
KMS 计算机扩展的 PID: 03612-03858-000-000001-03-2052-17763.0000-2302020
激活时间间隔: 120 分钟
续订间隔: 10080 分钟

设备上贴的标签神州网信序列号和产品密钥是一机一码方式激活。

从当前获取的日志来看，新开箱的设备是处于激活状态，且安装了 2022 年 8 月累计更新补丁 KB5016616。

结合第一次收集的重置后的系统激活日志信息，怀疑是用户设备的产品密钥由于某些原因发生了变化，导致系统处于未激活状态。

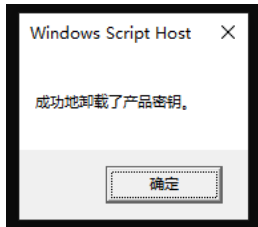
如果有开始处于激活状态，后来变为未激活、且未进行重置操作，但是可以正常进入系统的设备，此时可以在设备上尝试以下操作，验证是否能显示已激活状态。

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行：

slmgr -dlv 查看当前设备激活情况，并确认部分产品密钥情况。

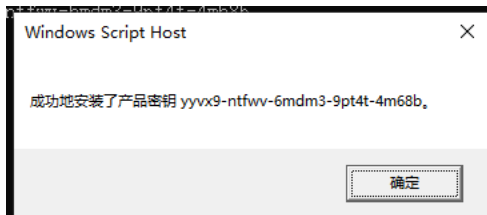
名称: Windows(R), EnterpriseG edition
描述: Windows(R) Operating System, VOLUME_KMSCLIENT channel
激活 ID: e0b2d383-d112-413f-8a80-97f373a5820c
应用程序 ID: 55c92734-d682-4d71-983e-d6ec3f16059f
扩展 PID: 03612-03856-000-000001-03-2052-19044.0000-1142023
产品密钥通道: Volume:GVLK
安装 ID: 112990418171518597954083224521360223157910929244375319857728401
部分产品密钥: C38YY
许可证状态: 通知
通知原因: 0xC004F056。
剩余 Windows 重置计数: 1000
剩余 SKU 重置计数: 1000
信任时间: 2023/4/27 11:08:52
已配置的激活类型: 全部
请使用 slmgr.vbs /ato 激活并更新 KMS 客户端信息以更新值。

slmgr -upk 卸载当前的产品密钥。



slmgr -ipk YYVX9-NTFWV-6MDM3-9PT4T-4M68B

安装神州网信政府版产品密钥。



2) 重启设备，查看当前系统是否已经激活。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 4 月 28 日 11:50
收件人: 'Xue Ji Qiang' <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi:

感谢您的电话接听。

如电话中所说，当前收集的日志显示系统安装时间为 2023/4/24 14:45:12，且一直处于未激活状态，而且当前系统与 CMGE 系统默认的产品密钥不一致。

请您确认以下情况并收集对应的日志，日志可以通过 CDUC 上传。

- 1) 在用户出现问题的设备上先不做出厂恢复，以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 `slmgr /dlv` 查看具体的激活情况。
- 2) 尝试在出现问题的设备上收集对应日志并通过 CDUC 上传。
- 3) 查看全新未开封设备的激活状态，设备进入系统后通过 `slmgr /dlv` 查看激活状态，收集对应日志并通过 CDUC 上传。
- 4) 与镜像定制组确认镜像定制和激活状态。

具体日志分析如下：

- 1) 日志显示操作系统安装时间为：2023/4/24 14:45:12 （显示时间+8 时区）

```
[Windows Specific Build Details]
BuildBranch      : vb_release
BuildGUID        : ffffffff-ffff-ffff-ffff-ffffffffffffff
BuildLab        : 19041.vb_release.191206-1406
BuildLabEx       : 19041.1.amd64fre.vb_release.191206-1406
CompositionEditionID : EnterpriseG
CurrentBuild     : 19044
CurrentBuildNumber : 19044
CurrentMajorVersionNumber : 10
CurrentMinorVersionNumber : 0
CurrentType      : Multiprocessor Free
CurrentVersion   : 6.3
EditionID        : EnterpriseG
EditionSubstring :
InstallationType  : Client
InstallDate      : 2023/4/24 6:45:12
PathName         : C:\Windows
ProductId        : 00385-60000-00001-AA150
ProductName      : Windows 10 Enterprise G
RegisteredOwner  : User
ReleaseId        : 2009
DisplayVersion   : 21H2
UBR              : 2728
```

- 2) 通过 `slmgr /dlv` 查询当前激活状态。显示未激活，部分产品密钥为 C38YY，与 CMGE 系统默认密钥不一致。

名称: Windows(R), EnterpriseG edition
描述: Windows(R) Operating System, VOLUME_KMSCLIENT channel
激活 ID: e0b2d383-d112-413f-8a80-97f373a5820c
应用程序 ID: 55c92734-d682-4d71-983e-d6ec3f16059f
扩展 PID: 03612-03856-000-000001-03-2052-19044.0000-1142023
产品密钥通道: Volume:GVLK
安装 ID: 112990418171518597954083224521360223157910929244375319857728401
部分产品密钥: C38YY
许可证状态: 通知
通知原因: 0xC004F056。
剩余 Windows 重置计数: 1000
剩余 SKU 重置计数: 1000
信任时间: 2023/4/27 11:08:52
已配置的激活类型: 全部
请使用 slmgr.vbs /ato 激活并更新 KMS 客户端信息以更新值。

3) CMGE 系统默认的部分产品密钥为 4M68B。

名称: Windows(R), EnterpriseG edition
描述: Windows(R) Operating System, VOLUME_KMSCLIENT channel
激活 ID: e0b2d383-d112-413f-8a80-97f373a5820c
应用程序 ID: 55c92734-d682-4d71-983e-d6ec3f16059f
扩展 PID: 03612-03856-000-000000-03-2052-17763.0000-1412020
产品密钥通道: Volume:GVLK
安装 ID: 547468126054240912731883937664100719395141396345559774523587284
部分产品密钥: 4M68B
许可证状态: 已授权
批量激活过期: 7464898 分钟(5184 天)
剩余 Windows 重置计数: 1000
剩余 SKU 重置计数: 1000
信任时间: 2023/4/28 11:40:07
已配置的激活类型: 全部

4) 通过“应用”日志查询客户端激活情况，日志显示设备使用期间一直是未激活状态。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2023/4/24 14:51:38	Security-SPP	12288	无
信息	2023/4/24 14:49:12	Security-SPP	12288	无
信息	2023/4/24 14:49:10	Security-SPP	12288	无
信息	2023/4/24 14:49:08	Security-SPP	12288	无

事件 12288, Security-SPP

常规

详细信息

客户端已向密钥管理服务计算机发送了激活请求。

信息:
0x80072AF9, 0x00000000, KMS.cmgos.com:1688, 30543602-a502-4406-84d3-793a03478fc0, 2023/04/24 06:45:11, 5, 0, e0b2d383-d112-413f-8a80-97f373a5820c, 1

5) 激活请求信息解读如下所示：



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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 4 月 27 日 16:32
收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] %|普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Hi:

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:

HP 反馈工行安徽用户多台机器使用一段时间后, 出现正在准备 WINDOWS, 等待 20 分钟后进入系统显示未激活, 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。

如电话中所说，请您先将已经收集的故障机日志通过 CDUC 上传或者提供日志的具体下载地址。

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: huipu

密码: huipu

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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 4 月 27 日 16:14
收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-08823-Q9T9W0] % |普通事件|HP|工行安徽用户多台机器出现提示系统激活问题 % 初次响应 CMIT:0001975

Xue Ji Qiang 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-08823-Q9T9W0 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”。