

王先生 您好：

感谢您的回复，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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

#### 案例总结：

---

#### 问题定义：

用户反馈使用 CMOS-UE 无法获取系统更新补丁，需要协助排查。

#### 问题总结：

确认与 WindowsUpdateClient 相关的 UsoSvc 服务被禁用有关，配置启动 UsoSvc 服务后可以正常运行 Windows 更新。

#### 问题排查：

在 CMOS-UE 上未看到上报的计算机，CMIT 更新客户端的日志中也没有查看到与 CMOS-UE 交互的日志记录。

这应该与 WindowsUpdate 客户端未正常发起更新请求有关。

WindowsUpdate 客户端相关的服务有两个：“**Windows Update**”（wuauserv，启动类型为手动）和“**更新 Orchestrator 服务**”（UsoSvc，启动类型为自动延迟启动）。

请确认这两个服务可以正常启动后，再检查是否可以正常获取更新补丁。

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)



神州网信  
C M I T

---

发件人: 王宗淙/信息科技部/icbccs <[wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)>

发送时间: 2022 年 9 月 26 日 15:46

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

抄送: [classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com); ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 答复: 回复: 【外部邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-07194-B4J1P0 ] % VDI 用户-工行工银瑞信用户反馈系统更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001180

问题定位非常准确, 确实是 UsSvc 服务禁用导致的, 我们把禁用改为自动延迟启动后, Windows 更新恢复正常。



## Windows 更新

\*某些设置由你的组织来管理

[查看配置的更新策略](#)



你使用的是最新版本

上次检查时间: 今天, 15:34

检查更新

\*此选项由你的组织管理。

\*我们将自动下载并安装更新，除非你使用的是按流量计费 Windows 流畅运行所必需的更新。



暂停更新 7 天

访问高级选项以更改暂停时长



更改使用时段

当前为 8:00 - 17:00



查看更新历史记录

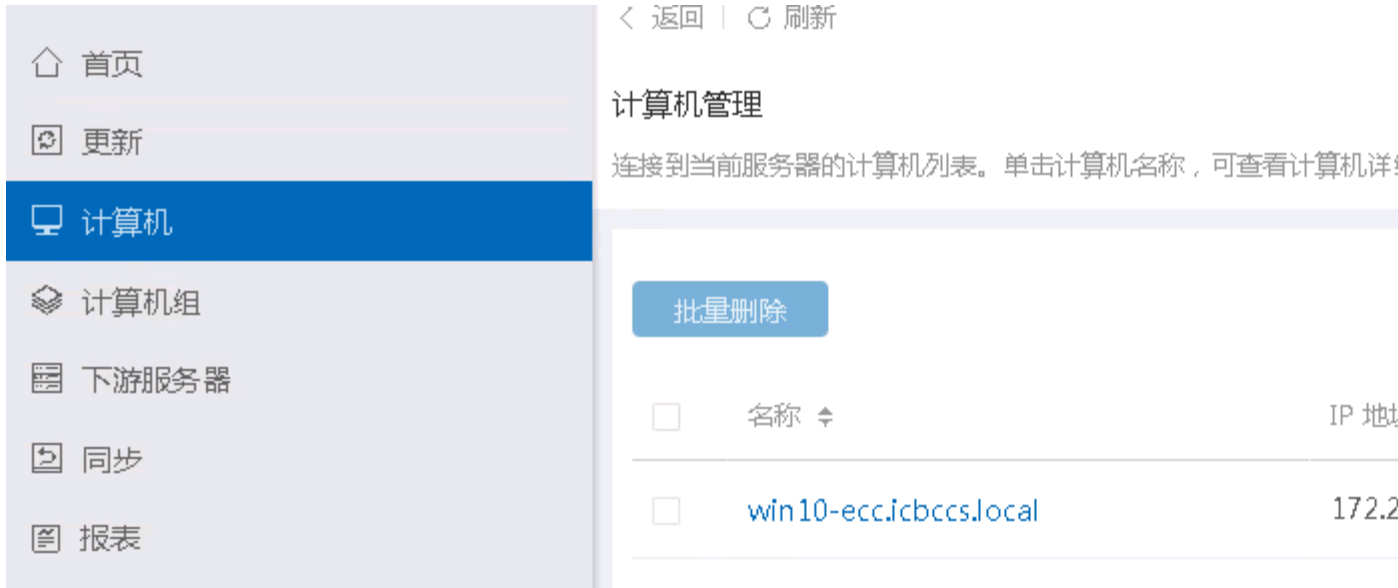
查看安装在你的设备上的更新



高级选项

其他更新控制和设置

另外，UE 管理界面上也能看到该机器被纳管了。



谢谢。

-----  
王宗淙 WANG ZONGCONG  
信息科技部 IT Department  
Tel: 8610-66585009  
Email: [wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)

工银瑞信基金管理有限公司  
ICBC Credit Suisse Asset Management Co.,Ltd.  
地址：北京市西城区金融大街 5 号新盛大厦 A 座 6 层  
邮编：100032  
金唐中心 工银瑞信  
地址：北京市丰台区丰台北路 18 号金唐中心 D 座 17 层  
邮编：100071  
中国工商银行业务研发中心 工银瑞信  
地址：北京市海淀区西三旗建材城东路 16 号  
邮编：100096  
<http://www.icbccs.com.cn>  
-----

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
收件人: 王宗淙/信息科技部/icbccs <[wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)>  
抄送: "[classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com)" <[classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com)>, ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
日期: 2022/09/26 14:53  
主题: 回复: 【外部邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-07194-B4J1P0] % VDI 用户-工行工银瑞信用户  
反馈系统更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001180

王先生 您好：

查看您提供的日志，在 CMOS-UE 上未看到上报的计算机，CMIT 更新客户端的日志中也没有查看到与 CMOS-UE 交互的日志记录。

CMOS-UE 更新计算机为空：

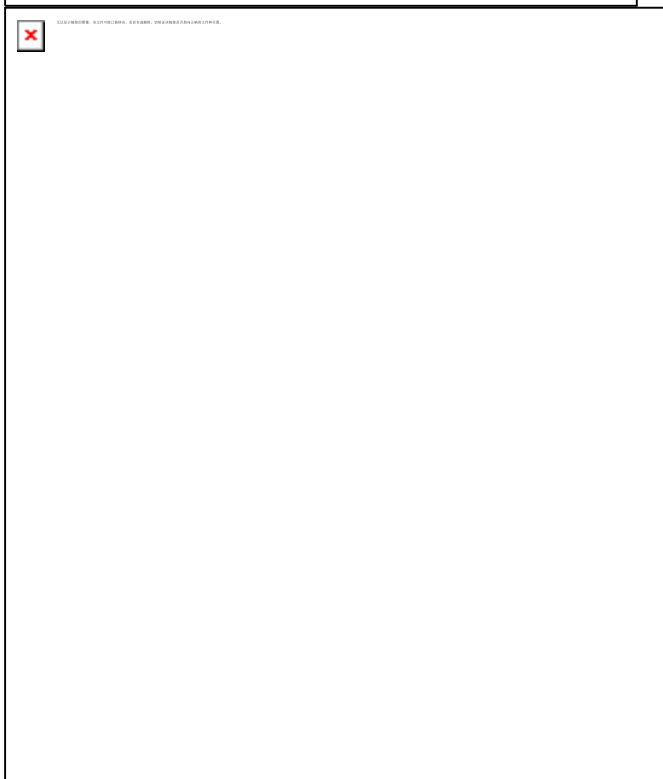
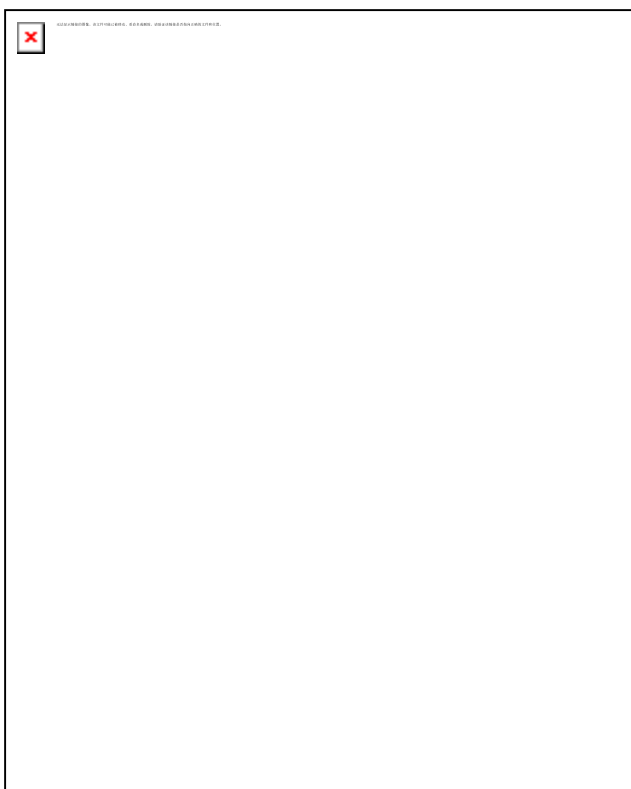


CUA 日志显示服务启动正常，但是没有与 CMOS-UE 的详细交互记录：



这应该与 WindowsUpdate 客户端未正常发起更新请求有关。

WindowsUpdate 客户端相关的服务有两个：“**Windows Update**”（wuauserv，启动类型为手动）和“**更新 Orchestrator 服务**”（Usosvc，启动类型为自动延迟启动）。



在收集的日志中未查询到 UsSvc 服务正在运行，请您**确认这两个服务可以正常启动后，再检查是否可以正常获取更新补丁。**

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: 王宗淙/信息科技部/icbccs <[wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 9 月 26 日 13:46  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: [classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com); ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 答复: 【外部邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-07194-B4J1P0 ] % VDI 用户-工行工银瑞信用户反馈系统更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001180

已将工具收集到的日志文件上传至 CDUC, 请查收。

-----  
王宗淙 WANG ZONGCONG  
信息科技部 IT Department  
Tel: 8610-66585009  
Email: [wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)

工银瑞信基金管理有限公司  
ICBC Credit Suisse Asset Management Co.,Ltd.  
地址: 北京市西城区金融大街 5 号新盛大厦 A 座 6 层  
邮编: 100032  
金唐中心 工银瑞信  
地址: 北京市丰台区丰台北路 18 号金唐中心 D 座 17 层  
邮编: 100071  
中国工商银行业务研发中心 工银瑞信  
地址: 北京市海淀区西三旗建材城东路 16 号  
邮编: 100096  
<http://www.icbccs.com.cn>

-----  
发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
收件人: "[classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com)" <[classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com)>, "[wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)" <[wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
日期: 2022/09/26 10:46  
主题: 【外部邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-07194-B4J1P0] % VDI 用户-工行工银瑞信用户反馈系统更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001180

---

王先生 您好：

感谢您的电话接听。

请您按照以下步骤执行，并收取详细日志。

- 1) 以管理员权限打开 powershell 命令行，通过以下操作打开 cua.ini 配置文件，修改为 Verbose =yes，再重启 CMIT 更新客户端服务，启用 CMIT 更新客户端详细日志记录。如图所示：
- 2) 重启 CMIT 更新客户端服务：
- 3) 在系统“设置”-“更新和安全”界面检查更新，**复现无法获取更新的问题**。
- 4) 确认 CMOS-UE 服务器时间配置是否正常。
- 5) 打开 CMOS-UE 管理界面，导出“**更新详情**”和“**计算机详情**”报表，将导出的两个 excel 文件上传到 CDUC。
- 6) 下载附件中的日志收集工具，在故障机上解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面**生成日志压缩包**，请将日志上传到 CDUC。

#### 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：ruixin

密码：ruixin

**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  
发送时间: 2022 年 9 月 24 日 14:44  
收件人: 'classwzc123@163.com' <[classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com)>;  
'wang.zongcong@icbccc.com.cn' <[wang.zongcong@icbccc.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07194-B4J1P0 ] % VDI 用户-工行工银瑞信用户反馈系统更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001180

王先生 您好:

请您按照这一封的邮件说明收取对应的日志、排查问题。  
查看您提供的 Windows 更新日志，发现有 WSUS Server 地址变化。  
请您确认这个地址 <http://192.168.73.15> 的服务情况  
查看测试环境中的 CMOS-UE 的相关配置情况，**19569 端口**用于与 CMIT 更新客户端通信，**19570 端口**为 CMOS-UE 管理端口。  
查看当前用户的操作记录可以确认 CMOS-UE 的时间配置。

#### 测试与日志收集:

- 1) 测试 19569 端口访问情况，在无法获取更新补丁的故障机上打开 powershell 命令行，执行以下命令验证 19569 端口访问：  
**Test-NetConnection 192.168.73.108 -port 19569**
- 2) 确认 CMOS-UE 服务器时间配置是否正常。
- 3) 打开 CMOS-UE 管理界面，导出“更新详情”和“计算机详情”报表，将导出的两个 excel 文件上传到 CDUC。
- 4) 在故障机上复现无法获取更新补丁的问题后，下载附件中的日志收集工具，在故障机上解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，请将日志上传到 CDUC。

#### 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: ruixin

密码: ruixin

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

**发送时间:** 2022 年 9 月 23 日 18:11

**收件人:** 'classwzc123@163.com' <[classwzc123@163.com](mailto:classwzc123@163.com)>;

'wang.zongcong@icbccs.com.cn' <[wang.zongcong@icbccs.com.cn](mailto:wang.zongcong@icbccs.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-07194-B4J1P0 ] % VDI 用户-工行工银瑞信用户反馈系统更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001180

王先生 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：**

用户反馈使用 CMOS-UE 无法获取系统更新补丁，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。

根据您提供的信息，部署配置 CMOS-UE 服务端未修改相关的服务端口，而您提供的 CMIT 更新客户端配置的服务器地址是：<http://192.168.73.108:19569>  
<http://192.168.73.108:19569> 这是 CMOS-UE 的管理端口，实际与 CMIT 更新客户端交互的端口是 80 端口。

请您在 CMIT 更新客户端的配置界面中设置 CMIT 更新服务器地址为：

<http://192.168.73.108:80> 保存后重启 CMIT 更新客户端服务，再次验证是否能够正常获取更新补丁。

如果修改 CMIT 更新客户端后还出现问题，请您按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

- 1) 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollector.zip。
- 2) 在安装更新补丁失败的故障机上解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。

**日志上传方法：**

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

用户名：ruixin

密码：ruixin

**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: 2022 年 9 月 23 日 17:33

收件人: Jiao Guanghui <[jiaogh@cmgos.com](mailto:jiaogh@cmgos.com)>

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

主题: [案例号: CAS-07194-B4J1P0 ] % VDI 用户-工行工银瑞信用户反馈系统更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001180

焦广辉 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-07194-B4J1P0 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”。

此邮件已由 Deep Discovery Email Inspector 进行了分析。

此邮件已由 Deep Discovery Email Inspector 进行了分析。