

蒋先生，您好！

很高兴与您电话沟通，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

案例范围：用户升级 V2020-L 过程出现报错并回退，报错信息：0x800704b8 - 0x3001A

案例进展：根据 LOG 文件，首先定位卸载安全软件，客户反应问题依旧存在，但已经使用不保留方式升级成功，正常使用。

再次查看了第一次收集 log 中涉及的 Cannot apply the security template for the new OS. Error: 0x800704B8 检索了一些材料。

如果此问题如果再次复现，您可以在确保安全软件已经被卸载的情况，且完成数据备份的情况下，尝试如下方法重置 Windows 安全设置。

- 1) 以管理员身份运行命令提示符
- 2) 运行命令：secedit /configure /cfg %windir%\inf\defltbase.inf /db defltbase.sdb /verbose
- 3) 运行命令（将 accountname 替换为您当前的账户名称）：net localgroup users accountname /add
- 4) 再次尝试保留个人文件方式升级安装

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 4 日 16:20

收件人: '点点' <7272701@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01989-R8Q6K8] % 国网-无锡供电公司离线升级 V2020-L 版本失败 % 初次响应 CMIT:0001845

蒋先生, 您好!

您提供的“不保留任何设置和个人文件”的方式升级后, 所生成的 log 已经没有关于之前升级失败的 Log 文件了。所以不能再进一步定位问题。

我又再次查看了第一次收集 log 中涉及的 Cannot apply the security template for the new OS. Error: 0x800704B8 检索了一些材料。

如果此问题如果再次复现, 您可以在**确保安全软件已经被卸载的情况, 且完成数据备份的情况下**, 尝试如下方法重置 Windows 安全设置。

- 1) 以管理员身份运行命令提示符
- 2) 运行命令: `secedit /configure /cfg %windir%\inf\defltbase.inf /db defltbase.sdb /verbose`
- 3) 运行命令 (将 accountname 替换为您当前的账户名称): `net localgroup users accountname /add`
- 4) 再次尝试保留个人文件方式升级安装

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 3 日 15:06

收件人: '点点' <7272701@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01989-R8Q6K8] % 国网-无锡供电公司离线升级 V2020-L 版本失败 % 初次响应 CMIT:0001845

蒋先生, 您好!

案例分析:

根据当前的数据, 我怀疑问题出现在系统升级迁移过程中, 对注册表键值 `HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent` 进行写或删除操作时被拒绝访问造成的。

经过查看您的系统应该装有 360 天擎

建议操作: 完全卸载 360 天擎安全软件, 重启后进行如下检查

同时按下 Windows+R 键, 调出运行窗口, 运行 regedit, 查看下列注册表键值是否已经被移除。如果已经移除可再次尝试升级。

计算机\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\360Safe\360Ent

Log 分析:

C:\\$WINDOWS.~BTSources\sources\panther\setuperr.log

2020-03-03 09:08:58, Error [0x0808fe] MIG Plugin {0b23c863-4410-4153-8733-a60c9b1990fb}: TableTextServiceMig!ApplySuccess() **remove HKLM Registries error**

2020-03-03 09:10:39, Error [SetupPlatform.exe] winreHashWimFile: Failed to hash [C:\WINDOWS\System32\Recovery]: **0x5**

C:\\$WINDOWS.~BTSources\sources\panther\setupact.log

2020-03-03 08:37:14, Info SP **Antivirus software information:**

Name: **360 天擎**, Path: C:\Program Files

(x86)\360\360Safe\deepscan\WscControl.exe, Timestamp: Mon, 02 Mar 2020 02:41:41 GMT, State: 331776

2020-03-03 08:58:30, Error MIG Cannot write security information for registry key
HKLM\SOFTWARE\360Safe (error 0x00000005)[gle=0x000003f0]
2020-03-03 08:58:30, Info MIG Processing Registry:
HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent
2020-03-03 08:58:30, Error MIG Cannot write security information for registry key
HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent (error 0x00000005)[gle=0x000003f0]
2020-03-03 08:58:30, Warning MIG Could not create object
HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent [ServiceCall]. Exception class
Mig::SideAwareWin32Exception: Error while creating registry value
HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent [ServiceCall]: 拒绝访问。 [0x00000005] void __cdecl
Mig::CRegistryDataStore::Create(class Mig::CDataUnit *)
2020-03-03 08:58:30, Info MIG Error 5 during apply of object
HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent [ServiceCall]. Will ask shell application for resolution.
2020-03-03 08:58:30, Error SP Error WRITE, 0x00000005 while gathering/applying
object: Registry, HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent [ServiceCall]. Will return 0
2020-03-03 08:58:30, Error MIG Error 5 while applying object
HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent [ServiceCall]. Shell application requested abort
2020-03-03 08:58:30, Error [0x08097b] MIG Abandoning apply due to error for object:
HKLM\SOFTWARE\360Safe\360Ent [ServiceCall]
...
2020-03-03 09:10:51, Error SP SPUUpgradeSecurity: error in
SceSetupSystemByInfName processing upgrade template. Error: 0x800704B8
2020-03-03 09:10:51, Error SP Cannot apply the security template for the new OS.
Error: 0x800704B8
2020-03-03 09:10:51, Info SP SETUPPLATFORMEXE: Sending progress message:
Phase: First Boot, Operation: Begin first boot, Percentage: 26%

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 3 月 3 日 13:33

收件人: '点点' <7272701@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-01989-R8Q6K8] % 国网-无锡供电公司离线升级 V2020-L 版本失败 % 初次响应 CMIT:0001845

蒋先生, 您好!

收到您所上传的数据, 我们将进行分析, 如果有结果将立即与您取得联系。

谢谢。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 点点 <7272701@qq.com>

发送时间: 2020 年 3 月 3 日 12:00

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-01989-R8Q6K8] % 国网-无锡供电公司离线升级 V2020-L 版本失败 % 初次响应 CMIT:0001845

文件已上传

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2020 年 3 月 3 日(星期二) 中午 11:37

收件人: "点点" <7272701@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-01989-R8Q6K8] % 国网-无锡供电公司离线升级 V2020-L 版本失败 % 初次响应 CMIT:0001845

蒋先生, 您好!

问题定义：用户升级 V2020-L 过程出现报错并回退，报错信息：0x800704b8 - 0x3001A





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

数据收集：

基于目前的问题现象，我们仍需要收集下面的数据进一步定位问题原因。

一、收集 SetupDiag 信息

- 1) 下载附件的 SetupDiag.zip 文件，解压缩到本地磁盘，双击 SetupDiag.exe 进行数据收集
- 2) 黑色弹框消失后会在 SetupDiag 文件夹内出现如下文件

 Logs.zip	2020/3/3 11:04	WinRAR ZIP 压缩...	4,738 KB
 SetupDiag.exe	2020/2/7 16:25	应用程序	572 KB
 SetupDiag.exe.config	2020/3/3 11:03	CONFIG 文件	3 KB
 SetupDiagResults.log	2020/3/3 11:04	文本文档	2 KB

二、收集 panther 文件夹

- 1) 右键点击屏幕左下角的开始菜单，选择“文件资源管理器”



2) 选择“查看”页面，勾选“隐藏的项目”。



3) 将下列路径的 panther 文件夹拷贝到第一步的：SetupDiag 文件夹内

\$Windows.~BT\Sources\Panther

C:\Windows\Panther

4) 将上述 SetupDiag 文件夹重命名并压缩，通过以下方法上传

网址：cdue.comgos.com

账号：GWWX001

密码：GWWX001

注意，添加文件后点击上传文件。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 3 月 3 日 10:37

收件人: 蒋先生 <7272701@qq.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-01989-R8Q6K8] % 国网-无锡供电公司离线升级 V2020-L 版本失败
% 初次响应 CMIT:0001845

蒋先生 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 贾伟 。 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-01989-R8Q6K8 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”。