

吴先生，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。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

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：

案例描述：

补丁 KB5000822 在线，离线安装失败，报错 0x80004005。

案例进展：

经和用户确认，发现安装了 Windows10.0-KB9999999-x64-InstallForTestingPurposesOnly 修复补丁，导致客户端无法安装补丁。卸载后可以正常安装 KB5000822。

案例分析：

经过测试分析，目前**汇总信息**如下：

1) 安装语言包 (Microsoft-Windows-Client-Language-Pack_x64_en-us) 之后，会创建 C:\Windows\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a 文件夹。

2) 测试安装语言包后，可以正常安装 KB5000822。

3) 对比安装 KB 成功和失败的 Procmon 日志，发现 TiWorker.exe 对于 C:\Windows\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a 文件的行为不一致。

4) 卸载语言包不会删除 wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a 文件夹。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司
服务支持电话: 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: win10 升级支持 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 4 月 23 日 10:15
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup
<tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>
主题: 答复: 回复: 回复: 回复: [警告: 该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩]
【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁
KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

贾工, 你好

问题解决, 根据案例分析。应该是前期测试新终端的修复补丁, 导致客户端无法安装补丁。
近期测试 4 月例行补丁, 可以正常安装。
问题的原因可能是安装了 Windows10.0-KB9999999-x64-InstallForTestingPurposesOnly 修复补丁

修复包的使用方法如下 (以在 3B 上测试为例)

1. 使用 BCDEdit 打开 testsigning ("bcdedit -set testsigning on")
2. 安装 2020-03 月服务堆栈更新 ([Windows10.0-KB5000859-x64](#))
3. 重启机器
4. 安装 2020-03 月累积更新 ([Windows10.0-KB5000822-x64](#))
5. 重启机器
6. 安装附件的修复包 (Windows10.0-KB9999999-x64-InstallForTestingPurposesOnly)
7. 重启机器
8. 进行测试
9. 测试完成后关闭 testsigning 并卸载修复包 (Windows10.0-KB9999999-x64-InstallForTestingPurposesOnly)

该 case 可以关闭

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "win10 升级支持" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>
日期: 04/15/2021 10:28 AM
主题: 回复: 回复: 回复: [警告: 该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

吴先生，您好

经过测试分析，目前**汇总信息**如下：

- 1) 安装语言包 (Microsoft-Windows-Client-Language-Pack_x64_en-us) 之后，会创建 C:\Windows\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a 文件夹。
- 2) 测试安装语言包后，可以正常安装 KB5000822。
- 3) 对比安装 KB 成功和失败的 Procmon 日志，发现 TiWorker.exe 对于 C:\Windows\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a 文件的行为不一致。
- 4) 卸载语言包不会删除 wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a 文件夹。

建议操作：

您可以参考《建议操作》尝试修复此问题，如果还未能解决，则可能需要对于 Procmon 日志的对比分析，比较占用您的时间。

附录：

测试相关内容见《测试记录》。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: win10 升级支持 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

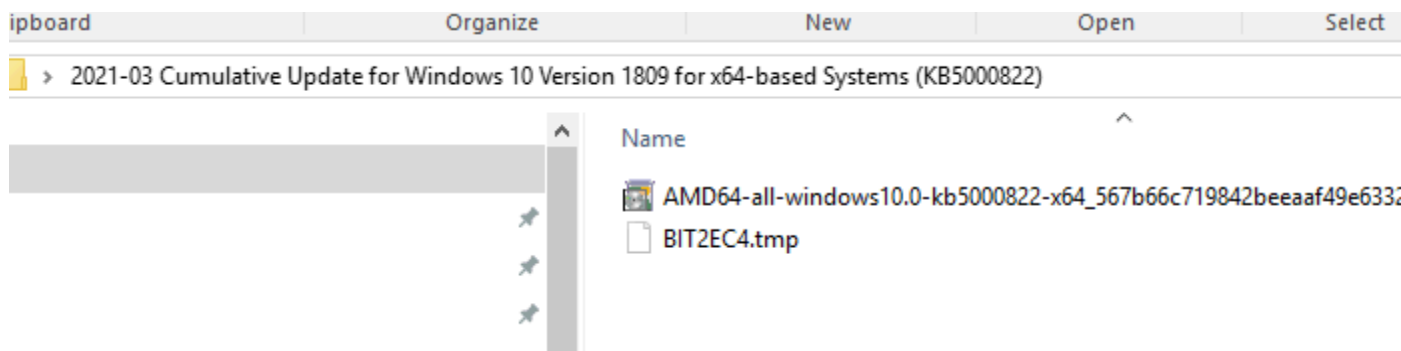
发送时间: 2021 年 4 月 14 日 11:23

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 答复: 回复: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % [P3|CBC]补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

语言包正在上传预计 1 小时左右。刚才测试一下, 干净模式下安装依旧失败。微软官网下载补丁 5000822 安装依旧失败。尝试替换该目录以及文件, 提示没有权限。使用文件赋权也无法直接替换。



发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "win10 升级支持" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>

日期: 04/14/2021 10:58 AM

主题: 回复: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % [P3|CBC]补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

吴先生, 您好,

收到您的回复。这个 EN 语言包的安装包, 或下载链接您能否提供一下, 以便我们本地进行问题复现。

日志上传：

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

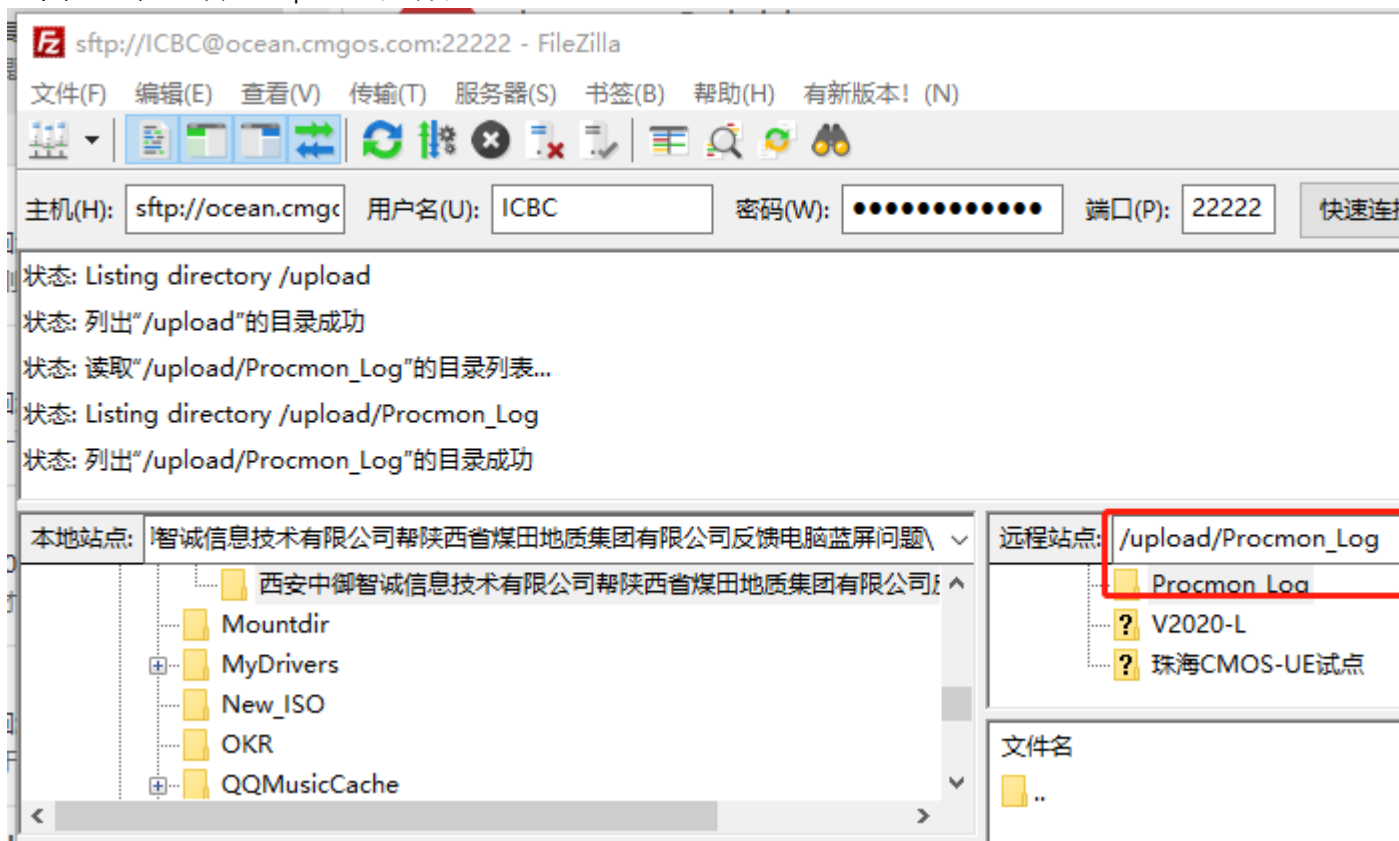
登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: ICBC (区分大小写)

密码: 2qfs52ninbFB

端口: 22222

登陆之后，上传至/upload 文件夹



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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: win10 升级支持 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 4 月 14 日 10:55

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup <tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 答复: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

之前测试语言包, 对客户端安装了 EN 语言包。是否与此有关?

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "win10 升级支持" <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>

日期: 04/13/2021 11:37 AM

主题: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

吴先生, 您好,

正如刚刚电话沟通, 请您在其它机器上, 确认是否有如下路径, 我的环境中即使安装了 Updates, 对应高亮信息仍为 10.0.17763.1, 未出现如下路径信息。

C:\Windows\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a\netmsg.dll.mui

另外, 可以在另一台计算机上测试安装补丁信息。有结果可以回复此邮件。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 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: 2021 年 4 月 12 日 9:45

收件人: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup
<tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】回
复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应
CMIT:0001213

吴先生 您好,

收到您的回复。我们正在尝试从日志文件中寻找问题原因;
目前由于无法从纯净版 CMGE V2020-L 复现您的问题现象, 我需要搭建环境抓取
Procmon 等日志与您环境下的日志文件进行对比, 这可能需要一定的时间。
如果在您的环境方便测试, 可以在纯净 CMGE V2020-L 系统安装补丁, 如果成功则
逐一安装三方软件进行测试, 以便定位问题原因。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 4 月 9 日 17:13

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup
<tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 答复: 回复: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注
意核实】回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 %
初次响应 CMIT:0001213

netmsg.dll.mui 属性



常规 安全 详细信息 以前的版本

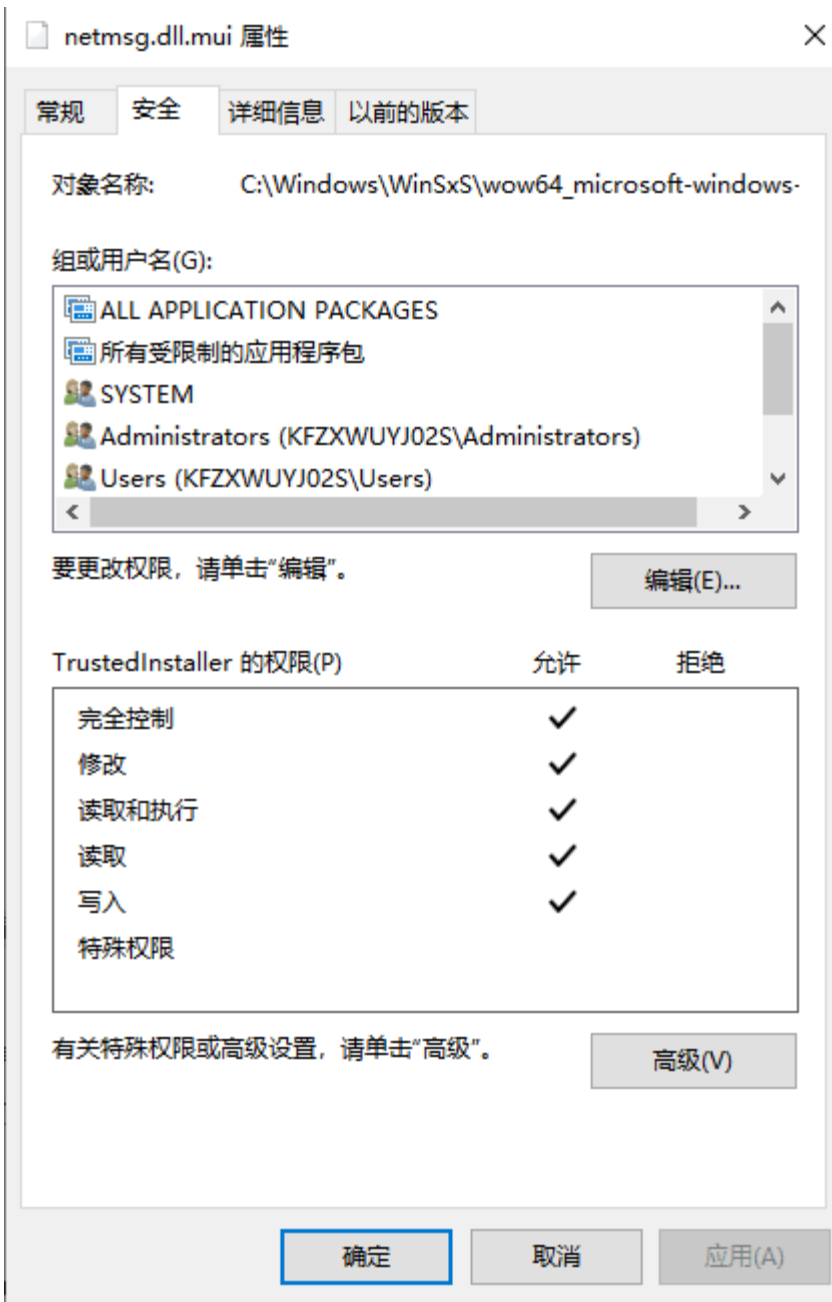
| 属性 | 值 |
|-------|--|
| 文件 | |
| 名称 | netmsg.dll.mui |
| 类型 | MUI 文件 |
| 文件夹路径 | C:\Windows\WinSxS\wow64_microsoft-windo... |
| 大小 | 204 KB |
| 创建日期 | 2020/9/14 8:28 |
| 修改日期 | 2020/9/14 8:28 |
| 属性 | A |
| 所有者 | TrustedInstaller |
| 计算机 | KFZXWUYJ02S (这台电脑) |

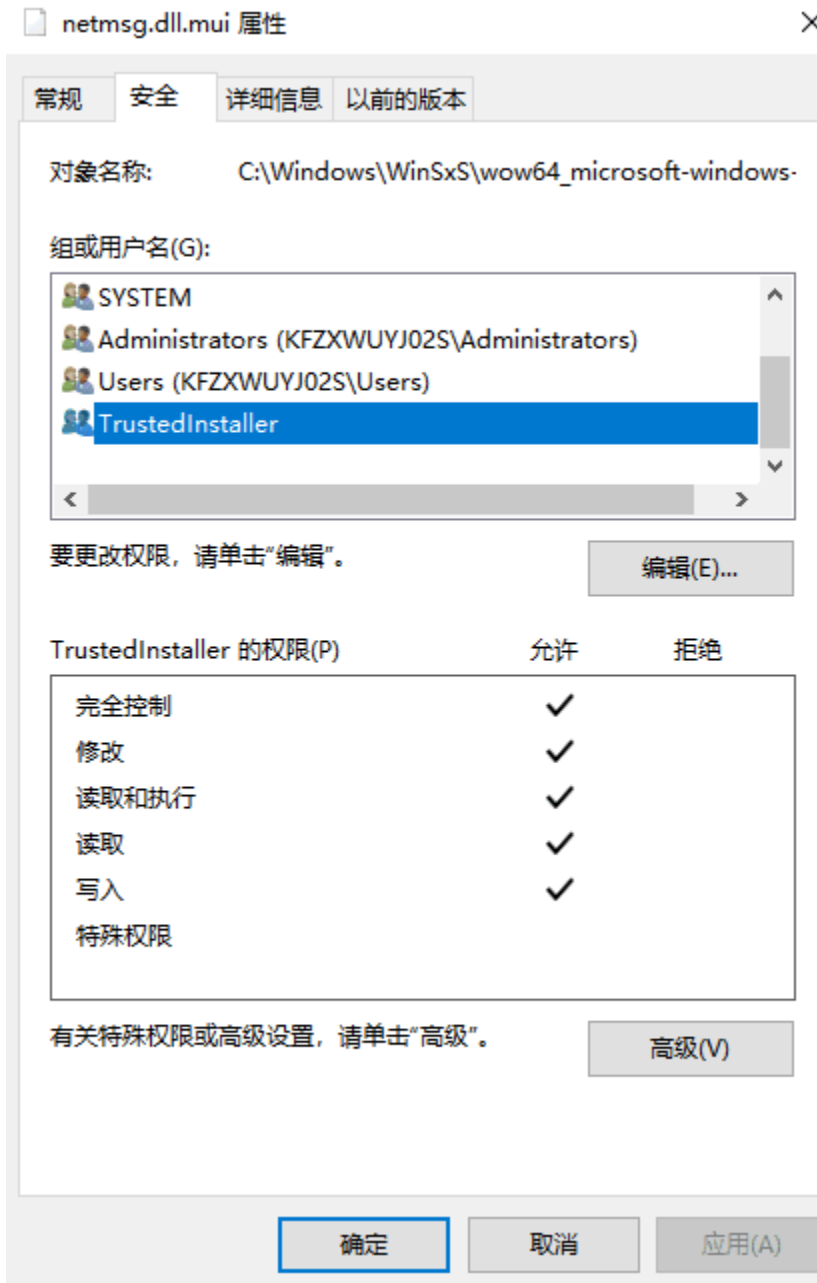
[删除属性和个人信息](#)

确定

取消

应用(A)

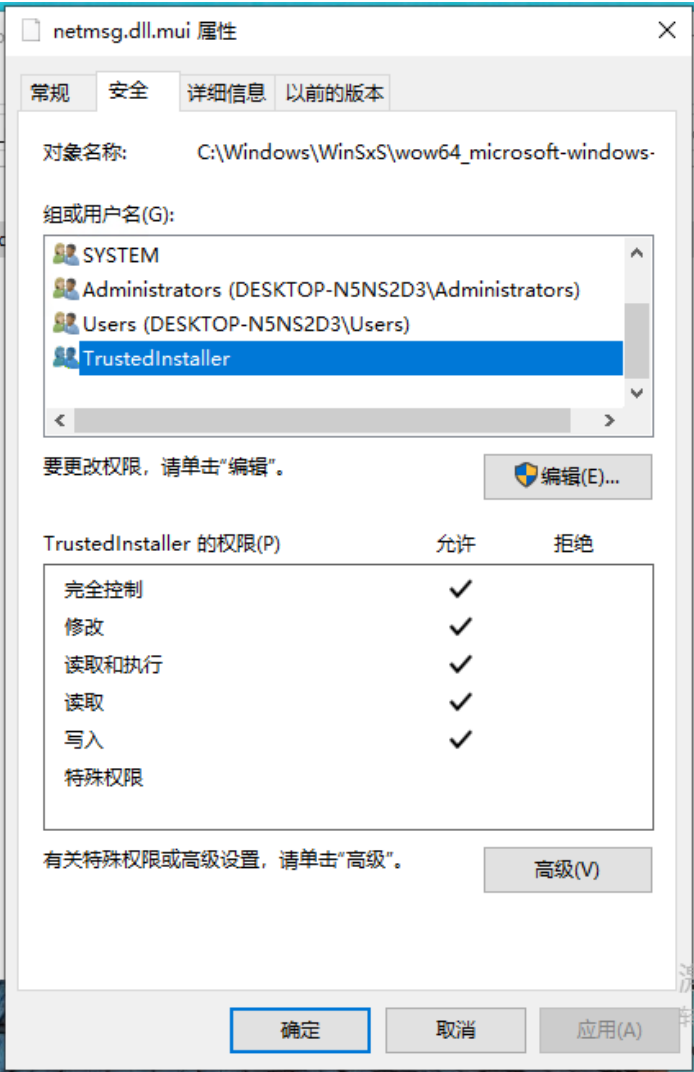


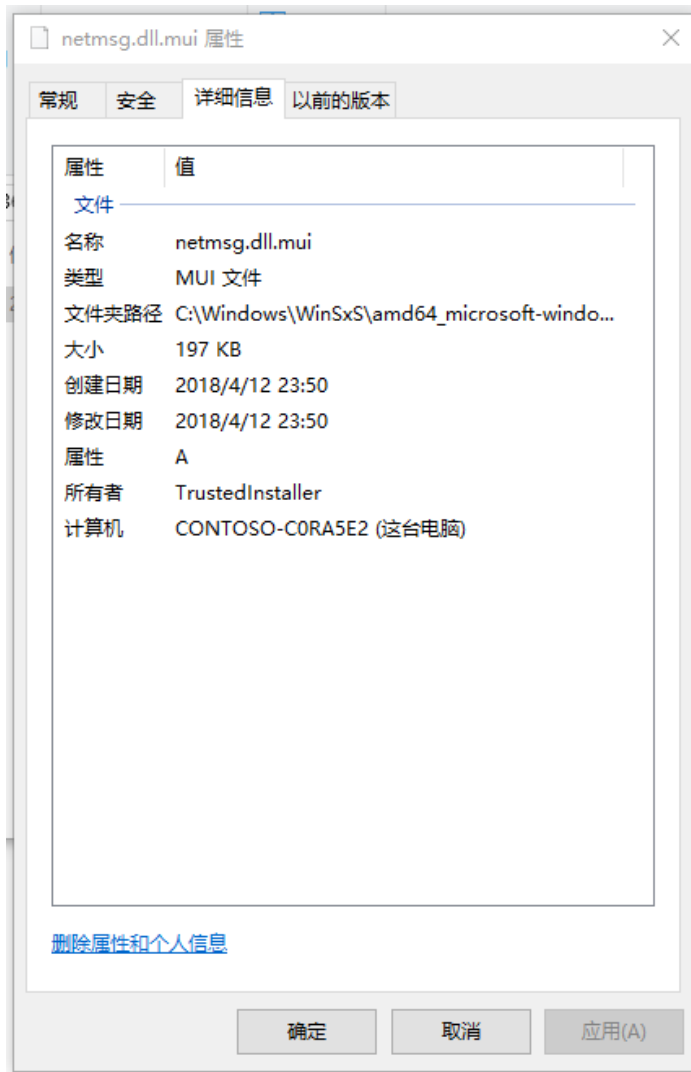


发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "win10 升级支持" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>
日期: 2021/04/09 17:07
主题: 回复: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩]【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % [P3|ICBC]补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

吴先生 您好,

收到您的反馈。另外请帮忙反馈 “C:\Windows\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a\NetMessage.dll.mui” 文件对应安全标签页，对应TrustedInstaller 用户的权限以及详细信息标签页的截图。例如：





贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: win10 升级支持 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 4 月 9 日 16:33

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup

<tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 答复: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

贾工, 客户端卸载 TMS 后。安装依旧失败, 请继续分析。

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "win10 升级支持" <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>

日期: 2021/04/09 14:19

主题: 回复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

吴先生 您好,

案例分析:

一、我在纯净版 CMGE V2020-L 版本安装 KB5000822 成功, 未复现问题现象。

二、日志分析:

- 根据您提供的日志, 显示 04-08 16:45:53 开始 KB5000822 安装, 16:53:43 安装结束。
- 根据日志显示, 在 16:52:19 出现报错信息, STATUS_CANNOT_DELETE, 从字面理解为无法删除, 是在执行操作 HardLinkFile 时报出的。而无法删除的位置分别是 \SystemRoot\WinSxS\amd64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_30dc3e1df300406f\netmsg.dll.mui 以及 \SystemRoot\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a\netmsg.dll.mui
- 随后, 出现 Error 错误信息代码 0x80004005, 与您截图所示报错代码一致。

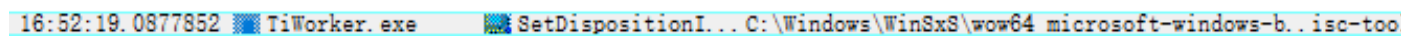
```
2021-04-08 16:52:19, Info CSI 00000011
Error STATUS_CANNOT_DELETE while executing operation HardLinkFile on
[1:274]' \SystemRoot\WinSxS\amd64_microsoft-windows-b..isc-
```

```
tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_30dc3e1df300406f\netmsg.dll.mui, \SystemRoot\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a\netmsg.dll.mui'
```

2021-04-08 16:52:19,

Error CSI [00000016@2021/4/8:08:52:19.508](#)
(F) onecore\base\wcp\servicingapi\cmitransaction.cpp(2537): Error E_FAIL originated in function
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::CommonAddFiles expression:
((HRESULT) 0x80004005L)
[gle=0x80004005]

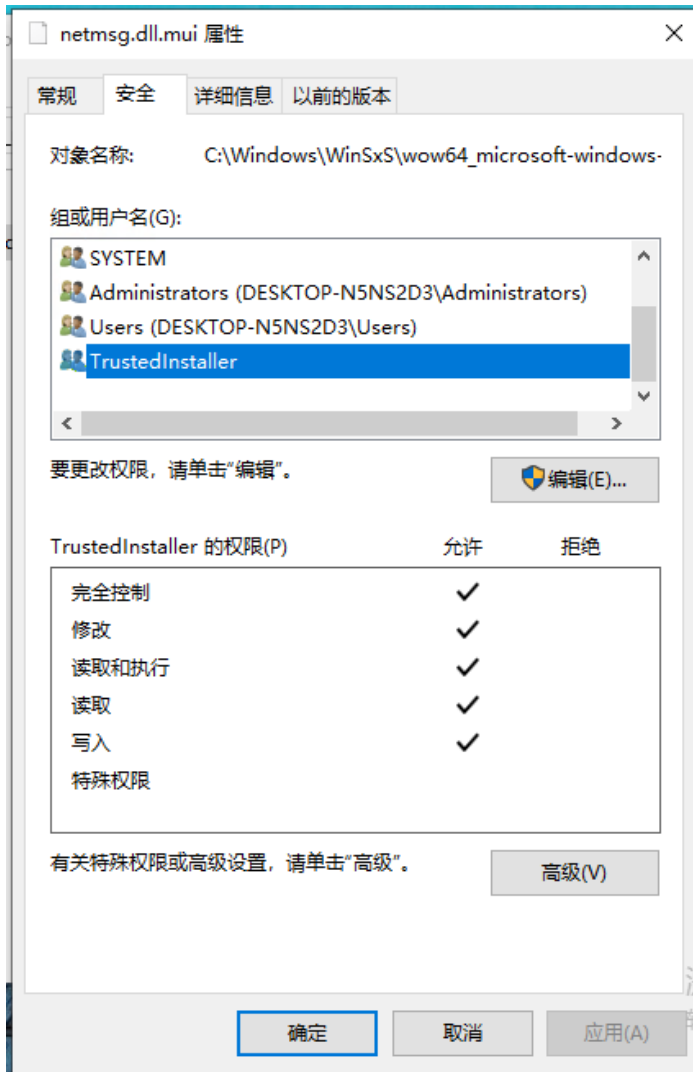
- 而从 Procmon 日志查看，确实在对应时间点出现一个 CANNOT DELETE 条目，所属进程是 TiWorker.exe，路径是上面提到的 netmsg.dll.mui 对应的路径。



- 而 TiWorker.exe 对应服务的解释为：启用 Windows 更新和可选组件的安装、修改和移除。如果此服务被禁用，则此计算机的 Windows 更新的安装或卸载可能会失败。但从 Procmon 日志中没有找到造成此问题的根本原因。

建议操作：

- 1) 尝试在没有安装三方软件的 ICBC 定制系统上安装此补丁，确认能否安装成功。
- 2) 查看管控软件对于 TiWorker.exe 是否有限制策略。
- 3) 确认是否有三方软件对于 “\SystemRoot\WinSxS\amd64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_30dc3e1df300406f\netmsg.dll.mui” ,
“\SystemRoot\WinSxS\wow64_microsoft-windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1397_en-us_3b30e8702761026a\netmsg.dll.mui” 文件/文件夹权限做过修改，TrustedInstaller 是否有完全控制权限，删除时是否会受到三方软件的干扰。



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 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: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2021 年 4 月 8 日 17:35

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; tam_sup

<tam_sup@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>

主题: 答复: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

贾工, 日志已经上传。请注意查收。/update/Procmon_log/

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

收件人: "吴毓杰" <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>, "Liu Wei" <liuwei@cmgos.com>, "tam_sup" <tam_sup@cmgos.com>, "Wang Dan" <wangdan@cmgos.com>

日期: 2021/04/08 16:34

主题: [警告:该邮件附件可能存在风险, 请核实真实性后再解压缩] 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败 % 初次响应 CMIT:0001213

吴先生 您好,

根据之前的讨论, 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:

补丁 KB5000822 在线, 离线安装失败, 报错 0x80004005。

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。

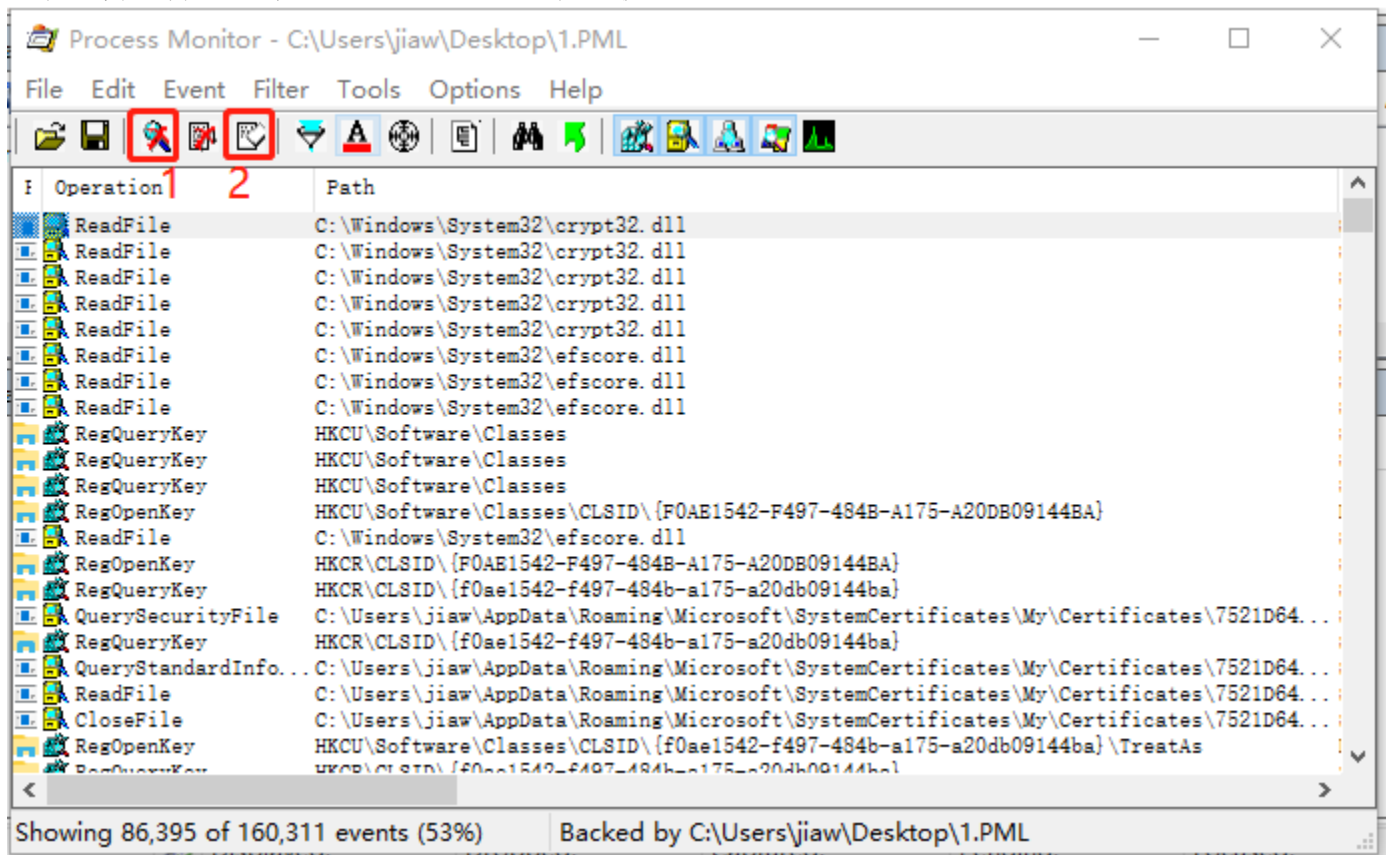
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

日志收集:

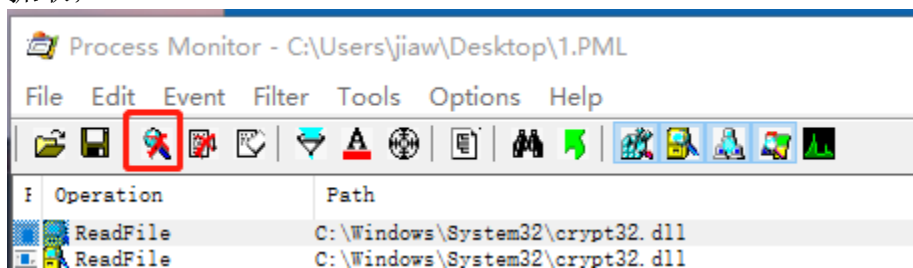
一、抓取 Procmon 日志；

在安装 KB 失败的计算机上收取 procmon 日志：

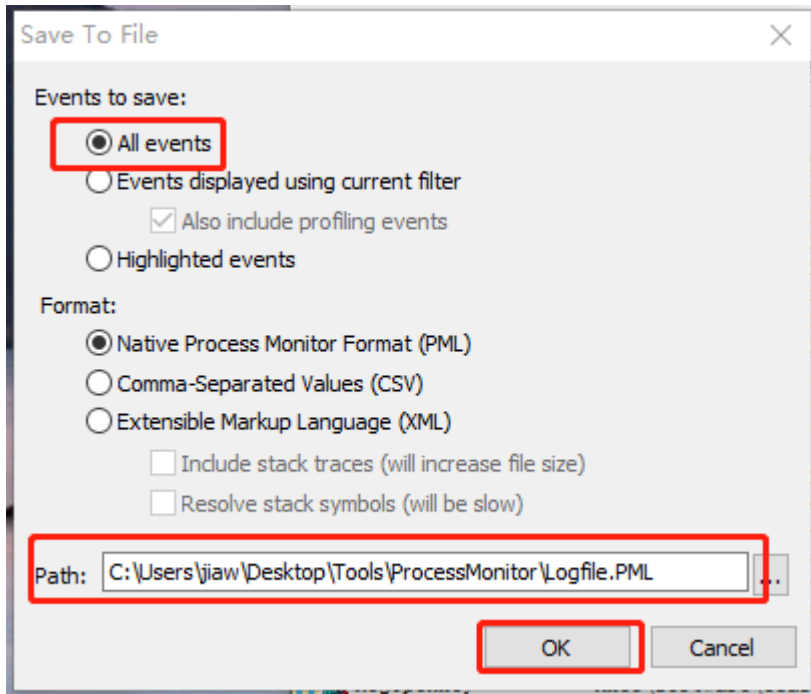
- 1) 请下载并解压附件<ProcessMonitor.zip>；
- 2) 双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，先后点击 1，2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态；



- 3) 准备好复现条件，点击下图的图标开始抓取。复现问题（此案例为安装 KB 离线安装包直至失败），记录时间点（对于案例分析极为重要。例如出现弹框报错的时间点），出现问题现象后。回到 Process Monitor 窗口，单击 Capture，停止抓取；



4) 点击 File, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK。记录文件保存位置:

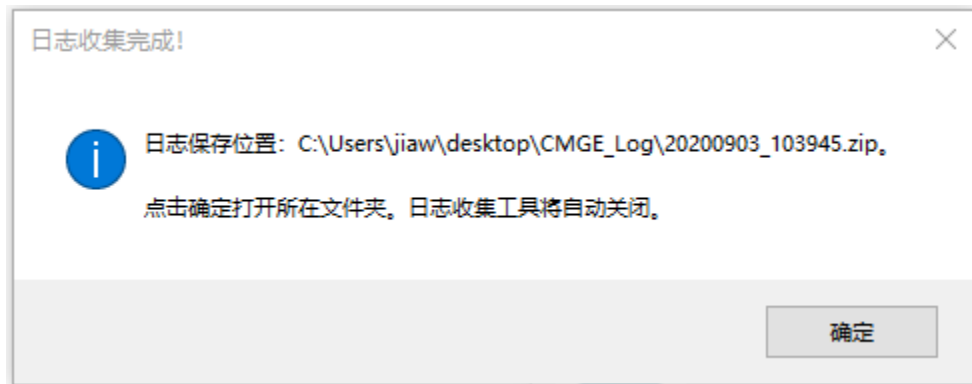


5) 将 PML 文件重命名、**打包压缩**, 并邮件反馈问题出现的时间点。

二、工具收集

1) 在有问题的计算机上, 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。复现问题现象 (步骤一做完后直接收集即可), 之后双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选系统日志, 组策略信息、网络信息、软件信息, 系统进程、已安装补丁, 点击收集。

2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定, 将直接打开文件夹并定为压缩文件。



3) 将日志压缩文件上传。

数据上传:

为了更安全、快速地传输数据，您可以在 Filezilla 上使用以下账户信息登入神州网信网站。

l Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

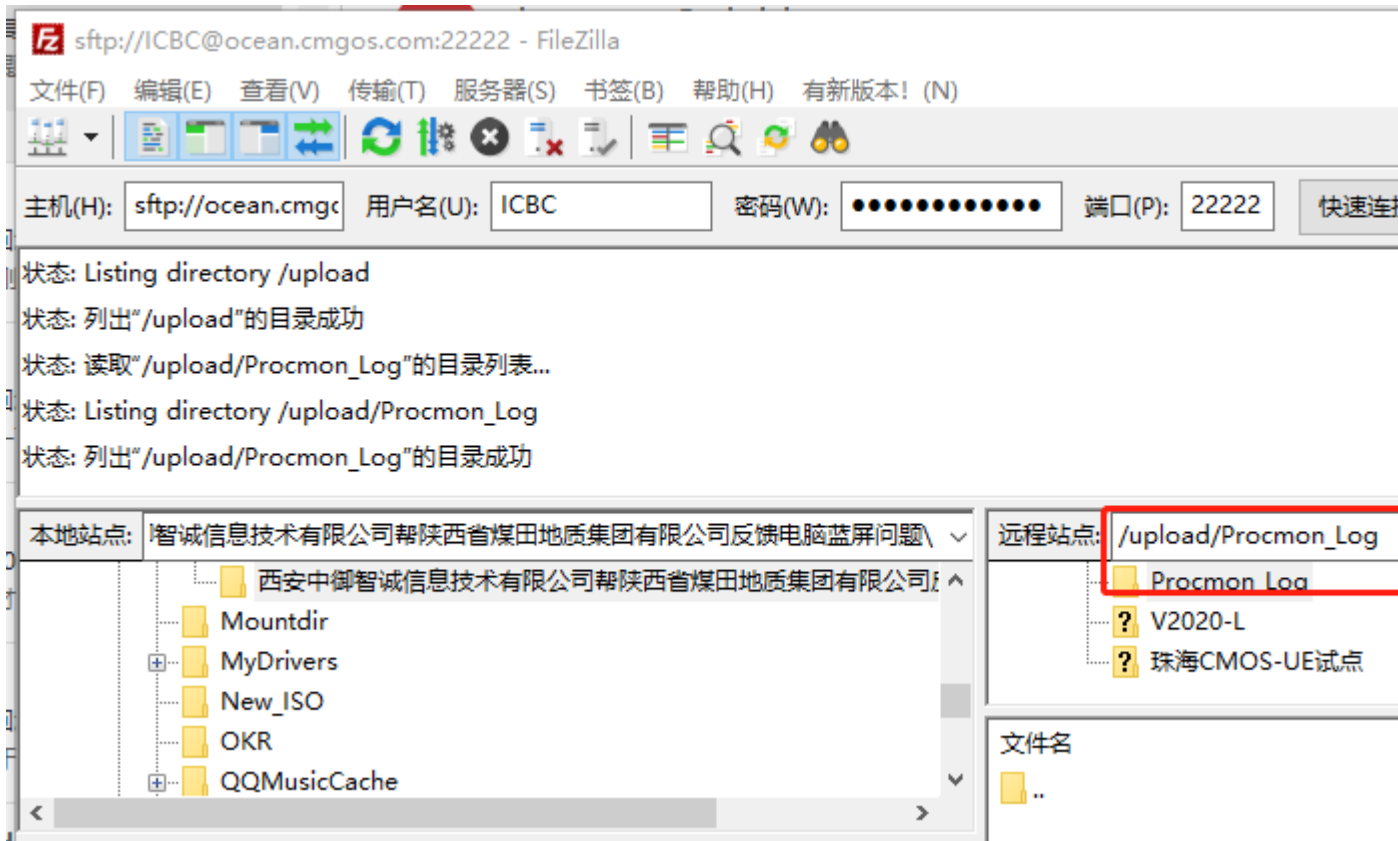
l 登陆地址: sftp://ocean.cmgos.com

l 用户名为: ICBC (区分大小写)

l 密码: 2qfs52ninbFB

l 端口: 22222

登陆之后，上传至/upload 文件夹



=====

=====

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 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: 2021 年 4 月 8 日 14:10

收件人: 吴毓杰 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04014-G3Q5C4] % |P3|ICBC|补丁 KB5000822 在线，离线安装失败 % 初次响应
CMIT:0001213

吴毓杰 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 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-04014-G3Q5C4 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”。

[附件 “ProcessMonitor.zip” 被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除][附件 “CMGELogCollector.zip” 被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除]

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此

邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

[附件“建议操作.docx”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除]
[附件“测试记录.docx”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除]

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本

邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.