许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的确认, 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:

工行用户反馈有 1-2 台设备 V2020-L 版本安装补丁 KB5034768 重启后显示需要重新安装,需要协助排查。

### 问题总结:

cbs 日志显示由于存在 pended sessions 导致更新补丁更改安装状态失败,未标记补丁安装成功,出现了重复安装的问题。

用户测试运行清除 pended sessions 脚本未解决问题,后重新安装操作系统,经接口人确认,归档案例。

#### 排查建议:

出现 ntfs 文件系统问题,建议执行 chkdsk 修复文件系统。

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行, 执行 ntfs 文件系统修复操作。

### chkdsk /f c:

```
C:\WINDOWS\system32\chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。
由于该卷正被另一进程使用,无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下一次系统重新启动时检查此卷?(Y/N)y_
```

2) 重启设备, 在启动过程中提示磁盘检查, 注意不要跳过。

并建议先对 pended sessions 做一下清理,再验证补丁更新。

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: 2024年3月28日13:54

**收件人:** ICBC 案例通知 < win10sup@sdc.icbc.com.cn > **抄送:** ICBC\_Notification < ICBC\_Notification@cmgos.com >

主题: 回复: [案例号: CAS-11120-D7X7C4 ] % |P2||CBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补

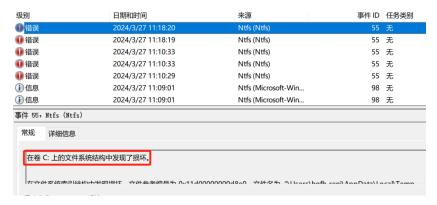
丁重复安装问题 % 初次响应 CMIT:0001232

许先生 您好:

# 查看具体的 CBS 日志,应该是存在异常残留的 session,导致重启时并没有配置补丁:



查看系统日志,有显示 ntfs 文件系统错误。



### 测试建议:

出现 ntfs 文件系统问题, 建议执行 chkdsk 修复文件系统。

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行, 执行 ntfs 文件系统修复操作。

### chkdsk /f c:



2) 重启设备,在启动过程中提示磁盘检查,注意不要跳过。

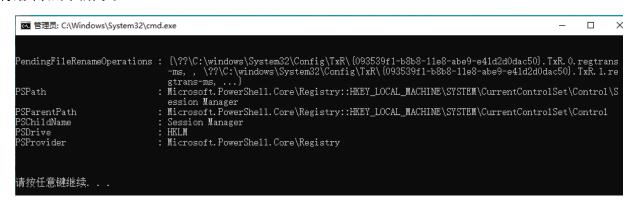
计划先对 pending sessions 做一下清理,再验证补丁更新。具体操作如下:

1) 从以下链接下载 clean.zip 文件,其中包含 start.bat 和 clean\_modified.ps1 两个文件。

https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1330&token=28LJPNjZCpS5L9reWbAwVMJl0w

nGE8UH

2) 将这两个文件复制到故障机上同一个目录下,**右键以管理员权限运行 start.bat 脚本**,运行结果如下图所示。



3) **脚本运行完成后,重启计算机。**再次验证是否可以正常安装补丁完成,并不再提示相关补丁的问题。

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: 2024年3月28日10:38

收件人: ICBC 案例通知 < win10sup@sdc.icbc.com.cn > 抄送: ICBC\_Notification < ICBC\_Notification@cmgos.com >

**主题:** 回复: [案例号: CAS-11120-D7X7C4 ] % |P2||CBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁重

复安装问题 % 初次响应 CMIT:0001232

许先生 您好:

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:

工行用户反馈有 1-2 台设备 V2020-L 版本安装补丁 KB5034768 重启后显示需要重新安装,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。

此设备的日志已经收到,正在排查问题,如果有任何进展会及时与您沟通,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 <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 3 月 28 日 10:13

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11120-D7X7C4] % |P2||CBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁重复安

装问题 % 初次响应 CMIT:0001232

许翔 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-11120-D7X7C4 与我联系。

此致,	
敬礼	
以上内容是一	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"。

如果您有任何其他疑问, 请随时与我联系。