

许先生，您好

很高兴与您沟通，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。**

案例总结：

案例描述：

分行 win10 终端 1809 无法正常获取补丁，已查验网络和端口都是正常的，wsus 指向也是正常的，请协助分析问题原因。

案例进展：

按照建议操作，对 WSUS 服务器进行清理操作，删除 WSUS 计算机列表后问题不再复现。
归档案例

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: 2023 年 8 月 17 日 14:15
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: '许娇阳' <xujy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % IP2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

从 NM 日志看，服务器端一直在 reset 客户端发送的请求，原因是等待超时。根据以往经验问题大概率是服务器端回传给客户端的数据比较大，超时导致连接被重置了。

客户端与服务器端交互过程中，服务器端会传输包含配置的 xml 文件至客户端，客户端检索此文件下载符合版本的 patch。

但如果服务器端 patch 或配置过多就会导致此文件变大，从而引发此问题。

Frame Summary - tcp.port==8530

Find

Frame Number	Time Date Local Adjusted	Time Offset	Process Name	Source	Destination	Protocol Name	Description
3984	5:52:41 PM 8/15/2023	50.1325193	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
3985	5:52:41 PM 8/15/2023	50.1325193	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
3986	5:52:41 PM 8/15/2023	50.1329055	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
3987	5:52:41 PM 8/15/2023	50.1329055	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
3988	5:52:41 PM 8/15/2023	50.1333686	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
3989	5:52:41 PM 8/15/2023	50.1337483	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
3990	5:52:41 PM 8/15/2023	50.1337483	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
5545	5:53:41 PM 8/15/2023	110.141...	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	HTTP	HTTP:Response
5546	5:53:41 PM 8/15/2023	110.141...	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	HTTP	HTTP:HTTP Paylo
5547	5:53:41 PM 8/15/2023	110.141...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:Flags=...A....
5548	5:53:41 PM 8/15/2023	110.141...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:Flags=...A.R...
5603	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:Flags=.....S...
5604	5:53:43 PM 8/15/2023	112.146...	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
5605	5:53:43 PM 8/15/2023	112.146...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:Flags=...A....
5606	5:53:43 PM 8/15/2023	112.146...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	HTTP	HTTP:Request, PO
5607	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	WUSP	WUSP:SyncUpdate
5608	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5609	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5610	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5611	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5612	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5613	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5614	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5615	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation
5616	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	109.224.115.83	ZJHZYUYQP	TCP	TCP:Flags=...A....
5618	5:53:43 PM 8/15/2023	112.147...	svchost.exe	ZJHZYUYQP	109.224.115.83	TCP	TCP:[Continuation

Frame Details

Frame: Number = 5545, Captured Frame Length = 231, MediaType = ETHERNET

Ethernet: Etype = Internet IP (IPv4),DestinationAddress:[38-F3-AB-FC-10-46],SourceAd

Ipv4: Src = 109.224.115.83, Dest = 109.16.15.6, Next Protocol = TCP, Packet ID = 6301

Tcp: Flags=...AP..., SrcPort=8530, DstPort=63386, PayloadLen=177, Seq=98156522 - 9815

Http: Response, HTTP/1.1, Status: Gateway timeout, URL: /ClientWebService/client.aspx

ProtocolVersion: HTTP/1.1

StatusCode: 504, Gateway timeout

Reason: Gateway Time-out

Server: nginx

Date: Tue, 15 Aug 2023 09:53:41 GMT

ContentType: text/html

ContentLength: 494

Connection: keep-alive

ETag: "6479a0da-lee"

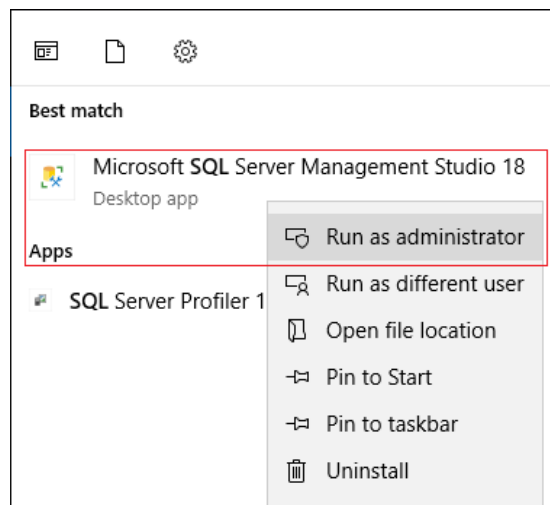
HeaderEnd: CRLF

建议操作：

针对此问题，还需要对 WSUS 及数据库进行维护操作

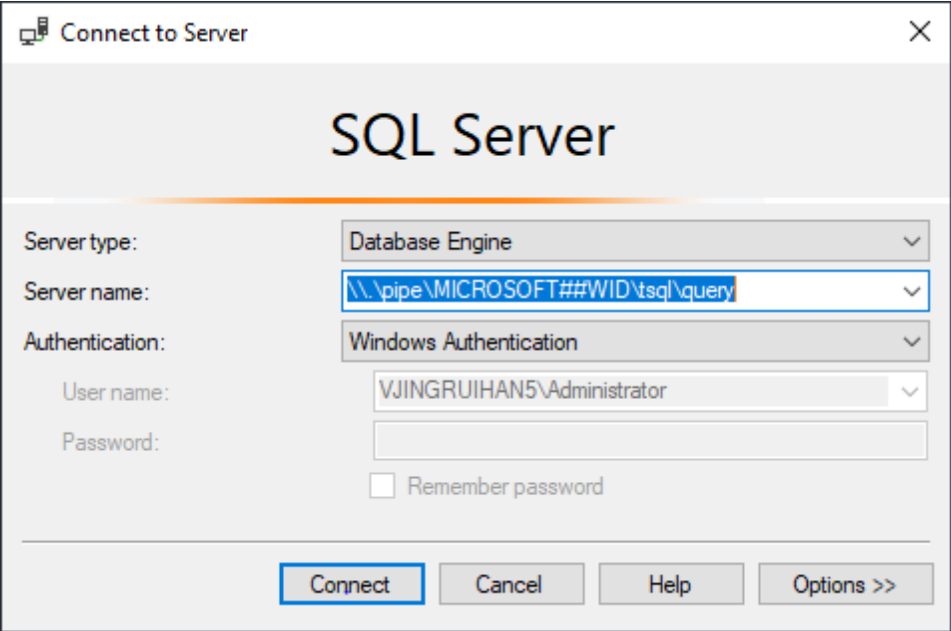
在开始 WSUS 维护之前：

- A. 下载并安装“[SQL Server Management Studio \(SSMS\)](https://aka.ms/ssmsfullsetup) (<https://aka.ms/ssmsfullsetup>) ”以后，连接到 WSUS 的数据库（SUSDB）。
 - 登录 SSMS 并选择数据库 SUSDB：示例中为如何登录 SSMS，在服务器运行 Windows 内部数据库 (WID)的情境下。
 - 右键单击 Microsoft SQL Server Management Studio 18 > 更多 > 以管理员身份运行 <图例 1>：



<图例 1>

- 输入服务器名称 <图例 2>： [\\.\pipe\MICROSOFT##WID\tsql\query](#)



<图例 2>

- 选择 Windows 身份验证并单击连接。

B. 在开始数据库清理之前，您可以考虑备份 WSUS 数据库。

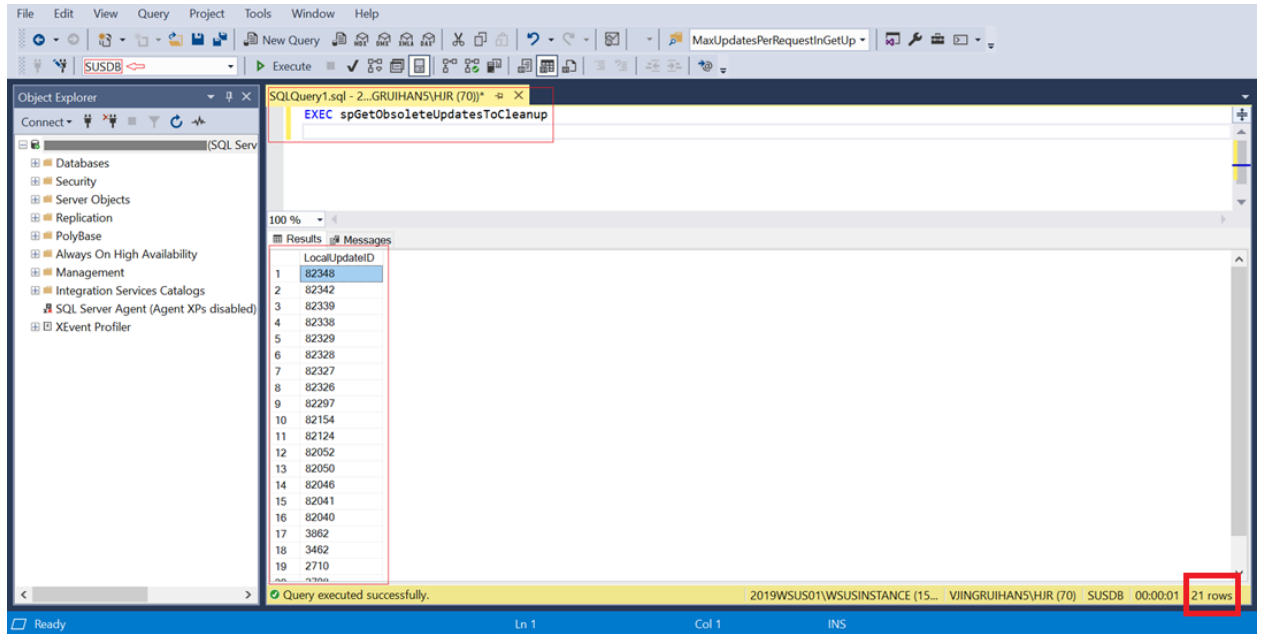
[完整数据库备份 - SQL Server | Microsoft Learn](#)

C. 清理 WSUS 数据库时最好停止 WSUS 服务，否则可能会导致数据库损坏。<图例 3>

Workstation	Creates and ...	Running	Automatic	Network Se...
World Wide Web Publishing...	Provides We...	Running	Automatic	Local System
WSUS Certificate Server	This service ...		Manual	Local System
WSUS Service	This service ...	Disabled		Network Se...

<图例 3>

D. 如果查询“EXEC spGetObsoleteUpdatesToCleanup”返回 1,000 行 <图例 4>，则数据库清理可能需要 4 小时以上才能完成，并且时间会根据数据库的性能而增加。请为您的停机时间做好准备。



<图例 4>

- E. 如果 WSUS 基础架构中存在上下游关系（非副本模式），请先从下游服务器开始清理。

开始正式 WSUS 维护：

- 1) 打开一个新建查询“New Query”并执行“Execute”以下语句来添加索引：

```
USE [SUSDB]
GO
CREATE NONCLUSTERED INDEX [idx_tbLocalizedPropertyForRevisionOA] ON [dbo].[tbLocalizedPropertyForRevision] ([LocalizedPropertyID])
CREATE NONCLUSTERED INDEX [idx_tbRevisionSupersedesUpdateOA] ON [dbo].[tbRevisionSupersedesUpdate] (SupersededUpdateID)
```

- 2) 继续打开一个新建查询“New Query”并执行“Execute”以下语句：

```
USE SUSDB
DECLARE @var1 INT
DECLARE @msg nvarchar(100)
CREATE TABLE #results (Col1 INT) INSERT INTO #results (Col1)
EXEC spGetObsoleteUpdatesToCleanup
DECLARE WC Cursor FOR SELECT Col1 FROM #results
OPEN WC
FETCH NEXT FROM WC INTO @var1 WHILE (@@FETCH_STATUS > -1)
BEGIN SET @msg = 'Deleting ' + CONVERT(varchar(10), @var1) RAISERROR(@msg, 0, 1) WITH NOWAIT
EXEC spDeleteUpdate @localUpdateID=@var1
FETCH NEXT FROM WC INTO @var1
```

```

END
CLOSE WC
DEALLOCATE WC
DROP TABLE #results

```

- 3) 新建查询“**New Query**”并执行“**Execute**”以下语句，重新索引 WSUS 数据库（如果 WSUS 数据库维护不当，大型 WSUS 部署的性能将随着时间的推移而降低）：

```

USE SUSDB;
GO
SET NOCOUNT ON;

-- Rebuild or reorganize indexes based on their fragmentation levels
DECLARE @work_to_do TABLE (
    objectid int
    , indexid int
    , pagedensity float
    , fragmentation float
    , numrows int
)

DECLARE @objectid int;
DECLARE @indexid int;
DECLARE @schemaname nvarchar(130);
DECLARE @objectname nvarchar(130);
DECLARE @indexname nvarchar(130);
DECLARE @numrows int;
DECLARE @density float;
DECLARE @fragmentation float;
DECLARE @command nvarchar(4000);
DECLARE @fillfactorset bit;
DECLARE @numpages int;

-- Select indexes that need to be defragmented based on the following
-- * Page density is low
-- * External fragmentation is high in relation to index size
PRINT 'Estimating fragmentation: Begin.' + convert(nvarchar, getdate(), 121)
INSERT @work_to_do
SELECT
    f.object_id
    , index_id
    , avg_page_space_used_in_percent
    , avg_fragmentation_in_percent
    , record_count
FROM
    sys.dm_db_index_physical_stats (DB_ID(), NULL, NULL , NULL, 'SAMPLED') AS f
WHERE

```

```

(f.avg_page_space_used_in_percent < 85.0 and f.avg_page_space_used_in_percent/100.0 *
page_count < page_count - 1)
or (f.page_count > 50 and f.avg_fragmentation_in_percent > 15.0)
or (f.page_count > 10 and f.avg_fragmentation_in_percent > 80.0)

PRINT 'Number of indexes to rebuild: ' + cast(@@ROWCOUNT as nvarchar(20))

PRINT 'Estimating fragmentation: End. ' + convert(nvarchar, getdate(), 121)

SELECT @numpages = sum(ps.used_page_count)
FROM
    @work_to_do AS fi
    INNER JOIN sys.indexes AS i ON fi.objectid = i.object_id and fi.indexid = i.index_id
    INNER JOIN sys.dm_db_partition_stats AS ps on i.object_id = ps.object_id and i.index_id =
ps.index_id

-- Declare the cursor for the list of indexes to be processed.
DECLARE curIndexes CURSOR FOR SELECT * FROM @work_to_do

-- Open the cursor.
OPEN curIndexes

-- Loop through the indexes
WHILE (1=1)
BEGIN
    FETCH NEXT FROM curIndexes
    INTO @objectid, @indexid, @density, @fragmentation, @numrows;
    IF @@FETCH_STATUS < 0 BREAK;

    SELECT
        @objectname = QUOTENAME(o.name)
        , @schemaname = QUOTENAME(s.name)
    FROM
        sys.objects AS o
        INNER JOIN sys.schemas as s ON s.schema_id = o.schema_id
    WHERE
        o.object_id = @objectid;

    SELECT
        @indexname = QUOTENAME(name)
        , @fillfactorset = CASE fill_factor WHEN 0 THEN 0 ELSE 1 END
    FROM
        sys.indexes
    WHERE
        object_id = @objectid AND index_id = @indexid;

    IF ((@density BETWEEN 75.0 AND 85.0) AND @fillfactorset = 1) OR (@fragmentation < 30.0)
        SET @command = N'ALTER INDEX ' + @indexname + N' ON ' + @schemaname + N'.' +
@objectname + N' REORGANIZE';
    ELSE IF @numrows >= 5000 AND @fillfactorset = 0

```

```

        SET @command = N'ALTER INDEX ' + @indexname + N' ON ' + @schemaname + N'.' +
@objectname + N' REBUILD WITH (FILLFACTOR = 90)';
    ELSE
        SET @command = N'ALTER INDEX ' + @indexname + N' ON ' + @schemaname + N'.' +
@objectname + N' REBUILD';
    PRINT convert(nvarchar, getdate(), 121) + N' Executing: ' + @command;
    EXEC (@command);
    PRINT convert(nvarchar, getdate(), 121) + N' Done.';
END

-- Close and deallocate the cursor.
CLOSE curIndexes;
DEALLOCATE curIndexes;

IF EXISTS (SELECT * FROM @work_to_do)
BEGIN
    PRINT 'Estimated number of pages in fragmented indexes: ' + cast(@numpages as
nvarchar(20))
    SELECT @numpages = @numpages - sum(ps.used_page_count)
    FROM
        @work_to_do AS fi
        INNER JOIN sys.indexes AS i ON fi.objectid = i.object_id and fi.indexid = i.index_id
        INNER JOIN sys.dm_db_partition_stats AS ps on i.object_id = ps.object_id and i.index_id =
ps.index_id

    PRINT 'Estimated number of pages freed: ' + cast(@numpages as nvarchar(20))
END
GO

--Update all statistics
PRINT 'Updating all statistics.' + convert(nvarchar, getdate(), 121)
EXEC sp_updatestats
PRINT 'Done updating statistics.' + convert(nvarchar, getdate(), 121)

GO

```

- 4) 在 Windows PowerShell 控制台（以管理员身份运行）中，运行“**Set-ExecutionPolicy unrestricted**”以允许 PS1 脚本在 PowerShell 中运行。<图例 5>



```
Administrator: Windows PowerShell
Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

PS C:\Windows\system32> Set-ExecutionPolicy unrestricted

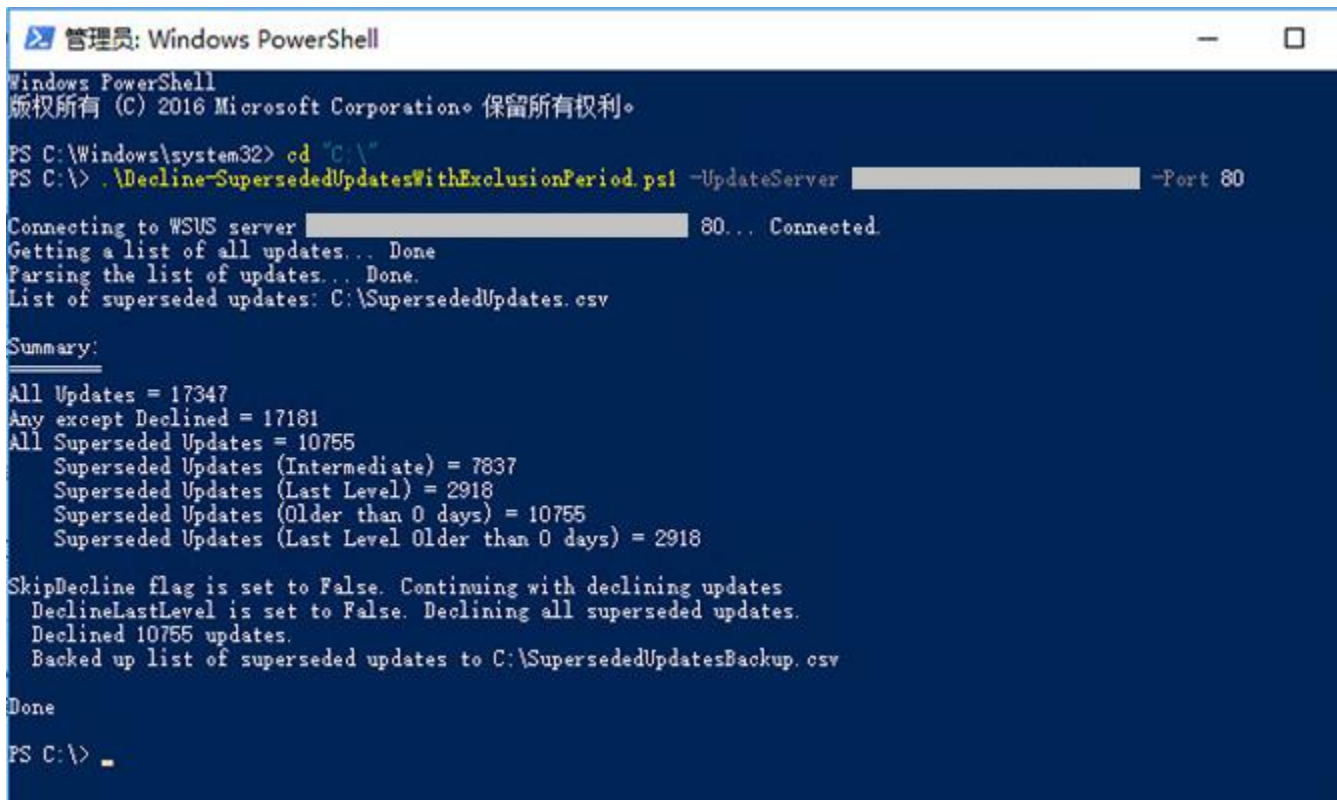
Execution Policy Change
The execution policy helps protect you from scripts that you do not trust. Changing the execution policy might expose
you to the security risks described in the about_Execution_Policies help topic at
https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=135170. Do you want to change the execution policy?
[Y] Yes [A] Yes to All [N] No [L] No to All [S] Suspend [?] Help (default is "N"): Y
```

<图例 5>

- 5) 完成后，需要在 PowerShell 中运行以下脚本（以管理员权限）（该脚本已经附加到此电子邮件附件中，请将文件后缀从 *.txt 更改为 *.ps1）以清理过时的更新： <图例 6>

```
.\Decline-SupersededUpdatesWithExclusionPeriod.ps1 -UpdateServer <FQDN of WSUS> -Port
<Port of WSUS>
```

例如 1： .\Decline-SupersededUpdatesWithExclusionPeriod.ps1 -UpdateServer
SUPSERVER.CONTOSO.COM -Port 80



```
管理员: Windows PowerShell
Windows PowerShell
版权所有 (C) 2016 Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\Windows\system32> cd "C:\\"
PS C:\> .\Decline-SupersededUpdatesWithExclusionPeriod.ps1 -UpdateServer [redacted] -Port 80

Connecting to WSUS server [redacted] 80... Connected.
Getting a list of all updates... Done
Parsing the list of updates... Done.
List of superseded updates: C:\SupersededUpdates.csv

Summary:
All Updates = 17347
Any except Declined = 17181
All Superseded Updates = 10755
  Superseded Updates (Intermediate) = 7837
  Superseded Updates (Last Level) = 2918
  Superseded Updates (Older than 0 days) = 10755
  Superseded Updates (Last Level Older than 0 days) = 2918

SkipDecline flag is set to False. Continuing with declining updates
DeclineLastLevel is set to False. Declining all superseded updates.
Declined 10755 updates.
Backed up list of superseded updates to C:\SupersededUpdatesBackup.csv

Done
PS C:\>
```

<图例 6>

如果您在运行 PowerShell 脚本时超时或报告错误，您还可以返回 SSMS 选择 SUSDB 数据库，在新建查询中执行以下语句进行清理：

```

-- Decline superseded updates in SUSDB; alternative to Decline-
SupersededUpdatesWithExclusionPeriod.ps1
DECLARE @thresholdDays INT = 90 -- Specify the number of days between today and the
release date for which the superseded updates must not be declined (i.e., updates older than 90
days). This should match configuration of supersedence rules in SUP component properties, if
ConfigMgr is being used with WSUS.
DECLARE @testRun BIT = 0 -- Set this to 1 to test without declining anything.
-- There shouldn't be any need to modify anything after this line.

DECLARE @uid UNIQUEIDENTIFIER
DECLARE @title NVARCHAR(500)
DECLARE @date DATETIME
DECLARE @userName NVARCHAR(100) = SYSTEM_USER

DECLARE @count INT = 0

DECLARE DU CURSOR FOR
    SELECT MU.UpdateID, U.DefaultTitle, U.CreationDate FROM vwMinimalUpdate MU
    JOIN PUBLIC_VIEWS.vUpdate U ON MU.UpdateID = U.UpdateID
WHERE MU.IsSuperseded = 1 AND MU.Declined = 0 AND MU.IsLatestRevision = 1
    AND MU.CreationDate < DATEADD(dd,-@thresholdDays,GETDATE())
ORDER BY MU.CreationDate

PRINT 'Declining superseded updates older than ' + CONVERT(NVARCHAR(5), @thresholdDays)
+ ' days.' + CHAR(10)

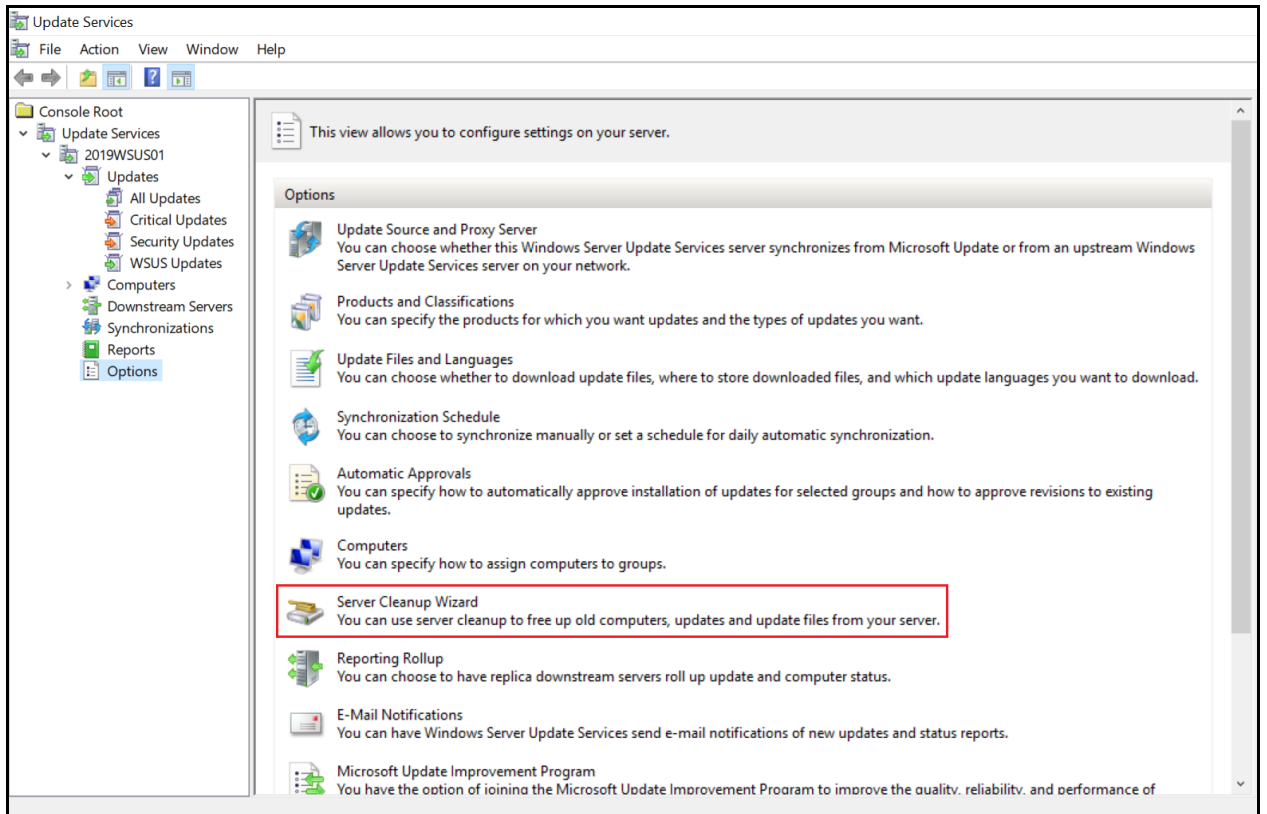
OPEN DU
FETCH NEXT FROM DU INTO @uid, @title, @date
WHILE (@@FETCH_STATUS > - 1)
BEGIN
    SET @count = @count + 1
    PRINT 'Declining update ' + CONVERT(NVARCHAR(50), @uid) + ' (Creation Date ' +
CONVERT(NVARCHAR(50), @date) + ') - ' + @title + ' ...'
    IF @testRun = 0
        EXEC spDeclineUpdate @updateID = @uid, @adminName = @userName, @failIfReplica = 1
    FETCH NEXT FROM DU INTO @uid, @title, @date
END

CLOSE DU
DEALLOCATE DU

PRINT CHAR(10) + 'Attempted to decline ' + CONVERT(NVARCHAR(10), @count) + ' updates.'

```

- 6) 最后，在 WSUS 控制台上运行“**WSUS 服务器清理向导**”以删除更新。 <图例 7>



<图例 7>

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: 2023 年 8 月 8 日 15:42
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: '许骄阳' <xujiy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
|P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生, 您好

根据之前沟通得知客户端操作命令后问题依旧, 您可以参考 2023 年 7 月 31 日 9:56 的邮件内容, 收集 NM 和服务端 IIS 日志, 以便进一步查看。

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: 2023 年 8 月 3 日 10:10
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: '许骄阳' <xujy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
|P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生, 您好

在日志收集前后, 您可以尝试如下操作, 重置客户端 WUA 相关组件:

以管理员身份运行 cmd, 逐一运行如下命令 (**黑色标粗命令重置缓存文件夹, 请确认命令成功运行**。其他命令如果报出“错误: 系统找不到指定的注册表项或值。”忽略即可):

```
net stop bits

net stop wuauerv

reg delete "HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\WindowsUpdate" /v
AccountDomainSid /f

reg delete "HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\WindowsUpdate" /v
PingID /f
```

```
reg delete "HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\WindowsUpdate" /v
SusClientId /f

reg delete "HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\WindowsUpdate" /v
SusClientIDValidation /f

ren "C:\Windows\SoftwareDistribution" SoftwareDistribution.old

net start bits

net start wuauserv

Wuauclt.exe /reportnow

Usoclient.exe startscan
```

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: 2023 年 7 月 31 日 9:56
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: '许娇阳' <xujy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
|P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生, 您好

根据当前日志, 没有看到 Network monitor 和 IIS 日志。所以案例目前只能基于现有内容分析, 详见**问题分析:**

详细分析还需按照上封邮件日志收集步骤操作, 我已经将重要步骤及附件再次列出, 供您参考。

	组织	创建	打开	选择
加卷 (D:) > Logs > ICBC获取更新失败 > 0728 > 俞一琪0728				
	名称	修改日期	类型	
★	20230727_173713	2023/7/28 8:39	文件夹	
★	Setup_Report_ZJHZYUYQP_20230727	2023/7/28 8:39	文件夹	
★				

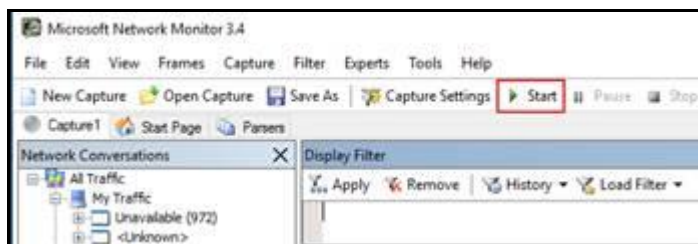
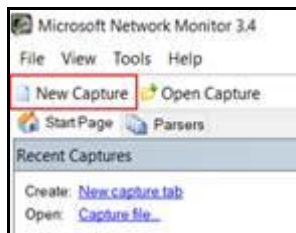
未收到的日志收集步骤

Network Monitor 日志

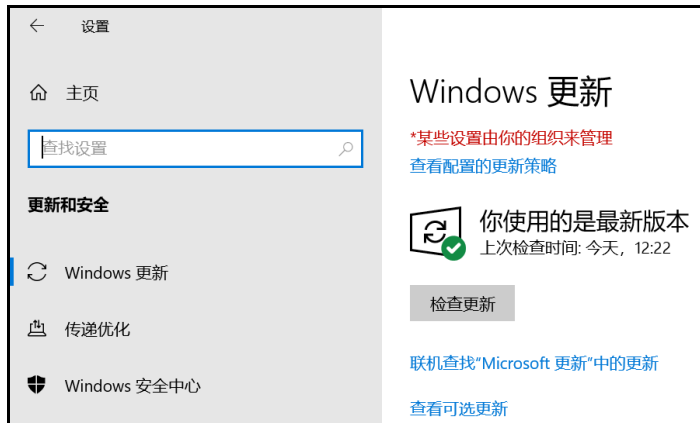
- 1) 下载附件 zip 解压后安装 NM34_x64.exe
- 2) 右键以管理员身份运行。



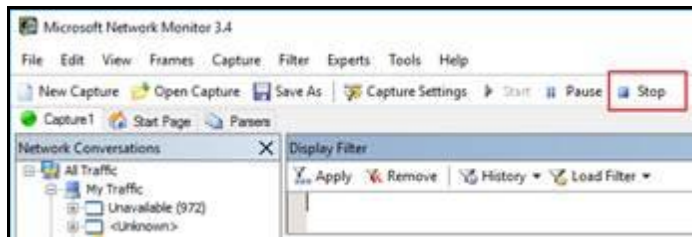
- 3) 点击 “New capture”，然后点击 “Start” 开始追踪。



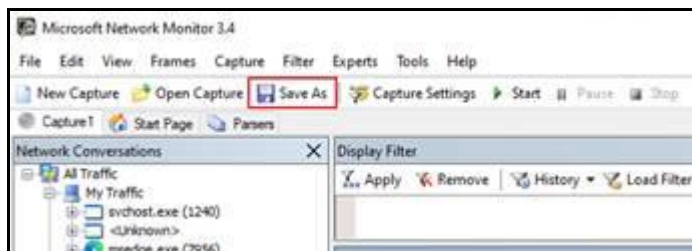
- 4) 重现问题：请在客户端设置中检查更新。



5) 问题重现后，点击“stop” 停止跟踪。



6) 然后点击 “Save as” 将所有捕获的帧保存为“.cap”文件。并反馈

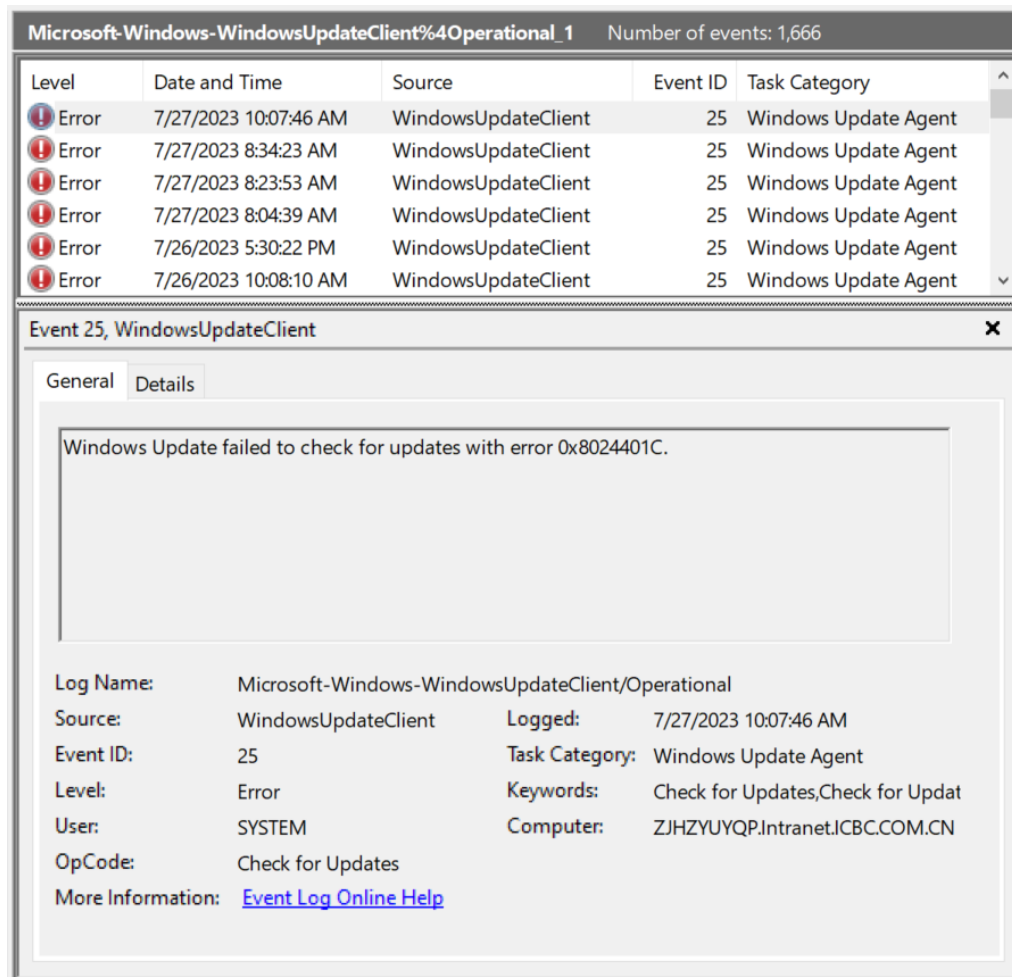


WSUS 端

一、IIS 日志

问题分析：

- 我们在这台计算机 < ZJHZYUYQP.Intranet.ICBC.COM.CN > 的 Microsoft-Windows-WindowsUpdateClient/Operational 日志里发现客户端检查更新时候报错: 0x8024401c



Error Code		Symbolic Name	Error Description	Header
Hex	Dec			
0x8024401c	-2145107940	WU_E_PT_HTTP_STATUS_REQUEST_TIMEOUT	Same as HTTP status 408 - the server timed out waiting for the request.	wuerror.h

- 在 ReportingEvents.log 里 Windows 更新客户端无法检测，错误为 0x8024401c。


```

{CAA479FD-C8CE-4645-B608-BD70EBAE0050}      2023-07-27
10:07:41:587+0800                               1                               148
[AGENT_DETECTION_FAILED]                        101                               {00
000000-0000-0000-0000-
000000000000}                                0                               8024401c
UpdateOrchestrator                               Failure Software
Synchronization Windows Update Client failed to detect with error
0x8024401c. ouW88crjQU+4IKki. 1. 1. 0. 0. 3. 0

```

- 在 WindowsUpdate.log 里也发现了 0x8024401c, 即请求超时。

```

2023/07/27 10:07:41.5699190 10752 15796 WebServices WS
error: ???http://109.224.115.83:8530/ClientWebService/client.asmx??????????
2023/07/27 10:07:41.5699248 10752 15796 WebServices WS
error: ???HTTP ???04 (0x1F8)????ateway Time-out??
2023/07/27 10:07:41.5699323 10752 15796 WebServices WS error: ??????????
2023/07/27 10:07:41.5699413 10752 15796 WebServices *FAILED* [8024401C] Web
service call
2023/07/27 10:07:41.5699447 10752 15796 WebServices Current service auth
scheme=0.
2023/07/27 10:07:41.5699471 10752 15796 WebServices Current Proxy auth
scheme=0.
2023/07/27 10:07:41.5699652 10752 15796 ProtocolTalker *FAILED* [8024401C]
SyncUpdates_WithRecovery failed
2023/07/27 10:07:41.5699789 10752 15796 IdleTimer WU operation
(CAgentProtocolTalker::SyncUpdates_WithRecover, operation # 7) stopped; does use
network; is at background priority
2023/07/27 10:07:41.5699830 10752 15796 IdleTimer Deactivate PDC state for
Network
2023/07/27 10:07:41.5700550 10752 15796 IdleTimer Decrement PDC RefCount
for Network to 1
2023/07/27 10:07:41.5700697 10752 15796 ProtocolTalker SyncUpdates round trips: 1
2023/07/27 10:07:41.5700736 10752 15796 ProtocolTalker *FAILED* [8024401C] Sync
of Updates
2023/07/27 10:07:41.5701121 10752 15796 ProtocolTalker *FAILED* [8024401C]
SyncServerUpdatesInternal failed
2023/07/27 10:07:41.5765019 10752 15796 Agent *FAILED* [8024401C]
Synchronize
2023/07/27 10:07:41.5875463 10752 15796 Agent * END * Finding updates
CallerId = UpdateOrchestrator, Id = 2, Exit code = 0x8024401C (cV =
ouW88crjQU+4IKki.1.1.0.0.2)

```

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: 2023 年 7 月 27 日 13:46
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: '许娇阳' <xujy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
IP2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

根据现有日志和以往类似案例情况，类似问题是 WSUS 配置导致下发配置文件过大导致，如果问题依旧，您可以按照如下内容操作：

日志收集：

客户端

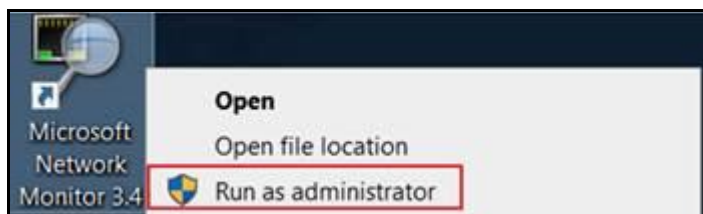
一、CMGE 日志收集工具

二、脚本收集

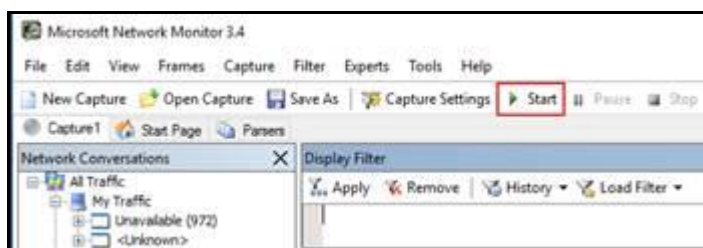
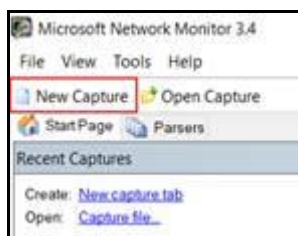
1. 请下载排障所需要的脚本（邮件附件）。
2. 从安全文件交换下载 setupreport.txt 文件以后，请将文件名后缀由 *.txt 更改为 *.cmd。
3. 在提升的命令提示符（CMD）上运行 setupreport.cmd 脚本（脚本提示后输入 Y 回车继续，大约会运行 10 - 20 分钟，请耐心等待直至提示运行结束）。
4. 请返回到 C 盘，将生成的 Setup_Report_xxx 文件夹压缩并上传：

三、Network Monitor 日志

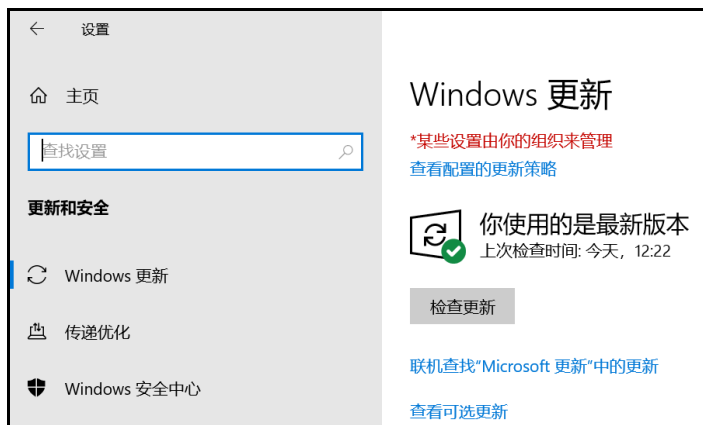
- 1) 下载附件 zip 解压后安装 NM34_x64.exe
- 2) 右键以管理员身份运行。



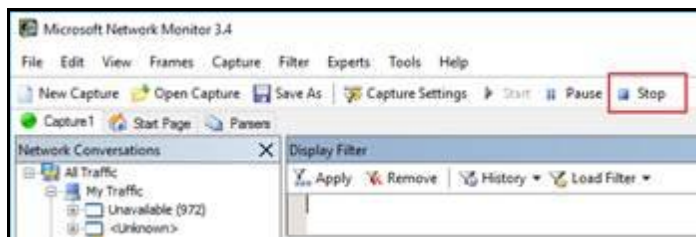
3) 点击“New capture”，然后点击“Start”开始追踪。



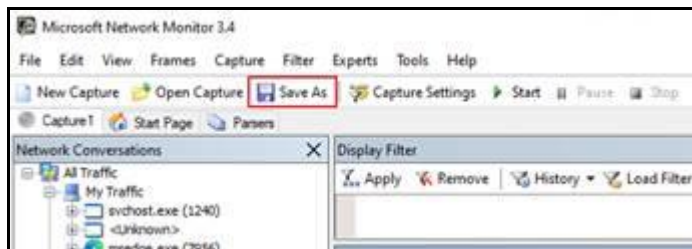
4) 重现问题：请在客户端设置中检查更新。



5) 问题重现后，点击“stop”停止跟踪。



6) 然后点击“Save as” 将所有捕获的帧保存为“.cap”文件。并反馈



WSUS 端

一、IIS 日志

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: 2023 年 7 月 27 日 10:43
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: '许骄阳' <xujy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
|P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

日志收集：

客户端

一、CMGE 日志收集工具

二、脚本收集

1. 请下载排障所需要的脚本（邮件附件）。
2. 从安全文件交换下载 setupreport.txt 文件以后，请将文件名后缀由 *.txt 更改为 *.cmd。
3. 在提升的命令提示符（CMD）上运行 setupreport.cmd 脚本（脚本提示后输入 Y 回车继续，大约会运行 10 - 20 分钟，请耐心等待直至提示运行结束）。
4. 请返回到 C 盘，将生成的 Setup_Report_xxx 文件夹压缩并上传：

WSUS 端

一、IIS 日志

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

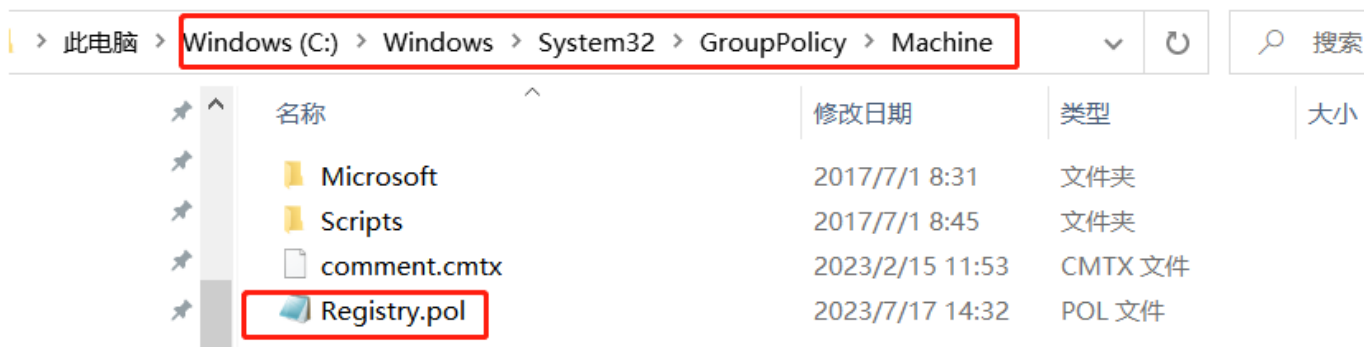
C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2023 年 7 月 25 日 14:15
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: '许娇阳' <xujy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % [P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

根据最新的日志《俞一琪》，发现如下路径的 Registry.pol 文件解析后为空。

C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\registry.pol

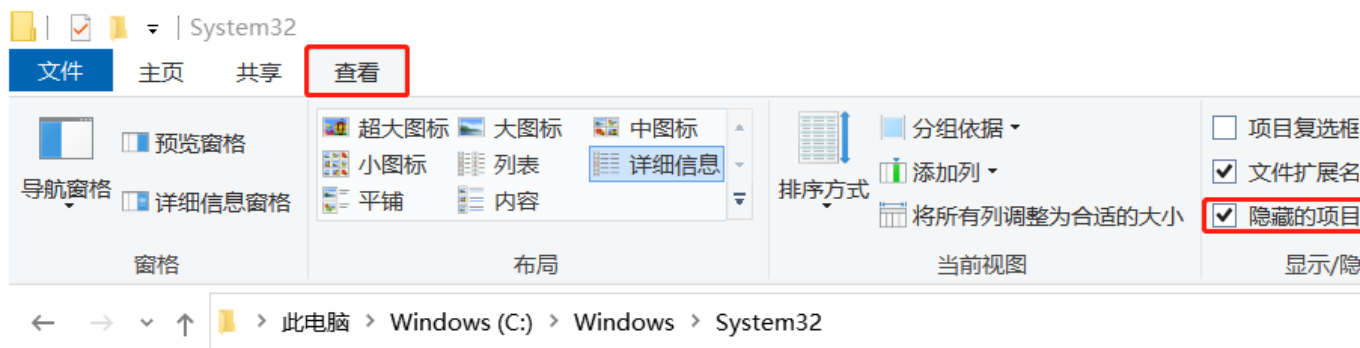


建议操作:

修复此问题，您可以在另一台正常获取更新的机器上，将此文件拷贝并替换您当前的文件。

注意：C:\Windows\System32\GroupPolicy 文件夹为隐藏属性，如果显示需要如下操作：

在文件资源管理器，点击“查看”标签页，并勾选“隐藏的项目”



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: 2023 年 7 月 19 日 12:57

收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>

抄送: '许骄阳' <xujiy2@sdc.icbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
|P2||ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

日志收集：

1. 请下载排障所需要的脚本（邮件附件）。
2. 从安全文件交换下载 setupreport.txt 文件以后，请将文件名后缀由 *.txt 更改为 *.cmd。
3. 在提升的命令提示符（CMD）上运行 setupreport.cmd 脚本（脚本提示后输入 Y 回车继续，大约会运行 10 - 20 分钟，请耐心等待直至提示运行结束）。
4. 请返回到 C 盘，将生成的 Setup_Report_xxx 文件夹压缩并上传：

另外，在此期间您可以尝试如下操作，确认是否可以解决问题。

建议操作：

- 首先，我们建议您在 IIS 管理器中禁用回收并为客户端 Web 服务配置内存限制，如下所示。
 - 建议增加默认“队列长度”，并通过将虚拟和专用内存限制设置为“0”来禁用它们。IIS 每 29 小时实施一次应用程序池的自动回收，还实施 Ping 和空闲超时，所有这些都应禁用。这些设置位于 **IIS 管理器 > 应用程序池 >** 中选择 **WsusPool**，然后单击 IIS 管理器右侧窗格中的“高级设置”链接。

下面是建议更改的摘要和相关屏幕截图。

设置名称	值
队列长度	2000（上调自默认值 1000）
空闲超时（分钟）	0（下调自默认值 20）
启用 Ping	False（默认为 True）
专用内存限制 (KB)	0（无限制，上调自默认值 1,843,200 KB）
固定时间间隔（分钟）	0（用以防止回收，自默认值 1740 修改而来）

?

x

Advanced Settings

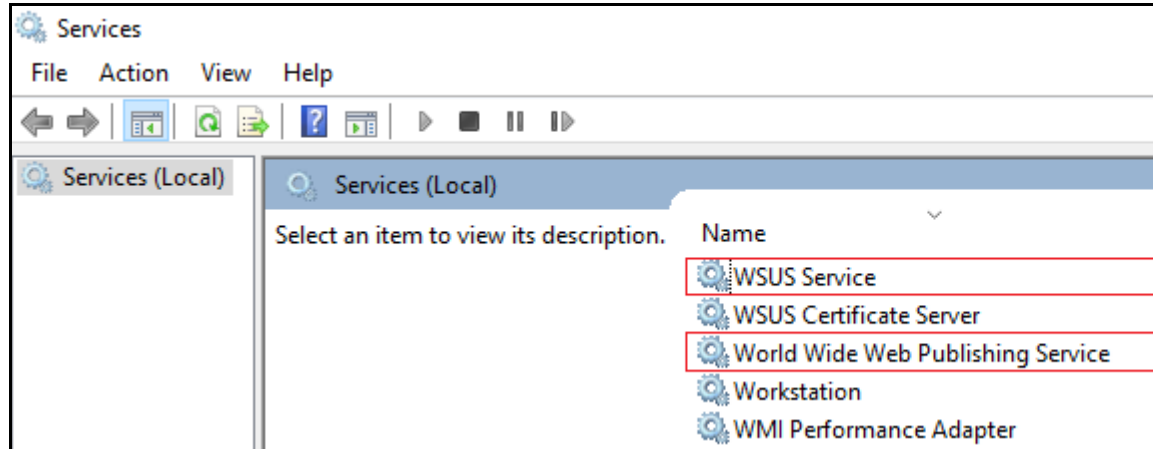
Queue Length	2000
Start Mode	OnDemand
<div> <div></div> <div>CPU</div> </div>	
Limit (percent)	0
Limit Action	NoAction
Limit Interval (minutes)	5
Processor Affinity Enabled	False
Processor Affinity Mask	4294967295
Processor Affinity Mask (64-bit option)	4294967295
<div> <div></div> <div>Process Model</div> </div>	
<div> <div></div> <div>Generate Process Model Event Log Entry</div> </div>	
Identity	NetworkService
Idle Time-out (minutes)	0
Idle Time-out Action	Terminate
Load User Profile	False
Maximum Worker Processes	1
Ping Enabled	False
Ping Maximum Response Time (seconds)	90
Ping Period (seconds)	30
Shutdown Time Limit (seconds)	90
Startup Time Limit (seconds)	90
<div> <div></div> <div>Process Orphaning</div> </div>	
Enabled	False
Executable	
Executable Parameters	
<div> <div></div> <div>Rapid-Fail Protection</div> </div>	
"Service Unavailable" Response Type	HttpLevel
Enabled	True
Failure Interval (minutes)	5
Maximum Failures	5
Shutdown Executable	
Shutdown Executable Parameters	
<div> <div></div> <div>Recycling</div> </div>	
Disable Overlapped Recycle	False
Disable Recycling for Configuration Changes	False
<div> <div></div> <div>Generate Recycle Event Log Entry</div> </div>	
Private Memory Limit (KB)	0
Regular Time Interval (minutes)	0
Request Limit	0
<div> <div></div> <div>Specific Times</div> </div>	
Virtual Memory Limit (KB)	0

- 然后重置 IIS

- 选择 Windows 开始图标。
- 在搜索框中，键入 cmd。
- 右键单击 cmd.exe 并选择以管理员身份运行。命令提示符窗口将打开。
- 在命令提示符下，键入

IISReset

- 确保 WSUS 服务和 World Wide Web 发布服务正在运行。



然后，返回到**客户端**计算机，将附件的 reset.txt 后缀命名 bat，右键以管理员身份运行，充值客户端 WUA 相关组件

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: win10 技术支持 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
发送时间: 2023 年 7 月 14 日 14:29
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: 许娇阳 <xuiy2@sdc.icbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
|P2||CIBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

贾工, 按照如下方式访问, 结果如下。

Client 服务

不安全 | 109.224.115.83:8530/ClientWebService/client.asmx

Client 服务

已创建服务。

若要测试此服务，需要创建一个客户端，并将其用于调用该服务。可以使用下列语法，从命令行中使用 `svcutil.exe` 工具来进行此操作。

```
svcutil.exe http://109.224.115.83:8530/ClientWebService/Client.asmx?wsdl
```

您还可以访问作为单个文件的服务说明：

```
http://109.224.115.83:8530/ClientWebService/Client.asmx?singleWsdl
```

这将生成一个配置文件和一个包含客户端类的代码文件。请将这两个文件添加到客户端应用程序，并使用生成的客户端类来调用服务。

C#

```
class Test
{
    static void Main()
    {
        ClientWebServiceClient client = new ClientWebServiceClient();

        // 使用 "client" 变量在服务上调用操作。

        // 始终关闭客户端。
        client.Close();
    }
}
```

Visual Basic

```
Class Test
    Shared Sub Main()
        Dim client As ClientWebServiceClient = New ClientWebServiceClient()
        ' 使用 "client" 变量在服务上调用操作。

        ' 始终关闭客户端。
        client.Close()
    End Sub
End Class
```

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

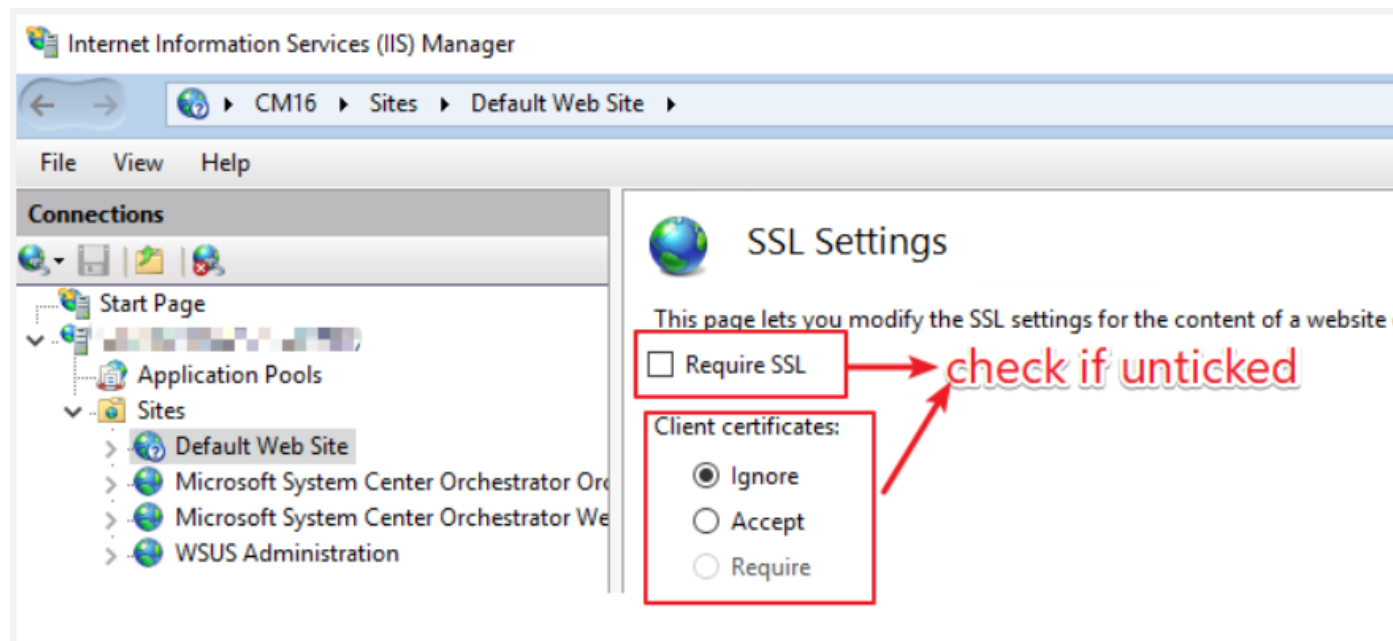
-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023-07-11 17:14:15
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>
抄送: "许骄阳" <许骄阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % | P2 | ICBC | 工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

错误 URL: <http://109.224.115.83:8530/ClientWebService/client.asmx> 是一个 Web 服务的地址。建议直接在客户端浏览器运行此地址，确认是否可以访问

此外，可以在 Web 服务器查看 HTTPS/SSL 配置，可以从尝试 Disable SSL



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 技术支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2023 年 7 月 10 日 15:36
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: 许娇阳 <xuyj2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5
] % |P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

已重启 iis, 问题依旧, 端口情况如下, 请协助分析问题原因。

```
PS C:\Users\zjhz-yuyq> test-netconnection -computername pzjfhnetws1028

ComputerName      : pzjfhnetws1028
RemoteAddress     : 109.224.115.83
InterfaceAlias    : 以太网
SourceAddress     : 109.16.15.6
PingSucceeded     : True
PingReplyDetails (RTT) : 1 ms

PS C:\Users\zjhz-yuyq> test-netconnection -computername pzjfhnetws1028 -port 443
警告: TCP connect to (109.224.115.83 : 443) failed

ComputerName      : pzjfhnetws1028
RemoteAddress     : 109.224.115.83
RemotePort        : 443
InterfaceAlias    : 以太网
SourceAddress     : 109.16.15.6
PingSucceeded     : True
PingReplyDetails (RTT) : 1 ms
TcpTestSucceeded  : False

PS C:\Users\zjhz-yuyq>
```

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023-07-10 10:17:26

收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

抄送: "许骄阳" <许骄阳.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % | P2 | ICBC | 工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，如果 443 端口不通，可以在正常连接此 WSUS 服务器的客户端上，尝试 test-netconnection 命令确认端口连通情况。

端口 443 是用于 HTTPS（HTTP over SSL/TLS）通信的默认端口，用于安全的 Web 通信。

如果您的 WSUS 部署使用了 SSL/TLS 证书进行加密通信，那么可能需要开启 443 端口，以便客户端能够与 WSUS 服务器建立加密连接。

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 技术支持 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>

发送时间: 2023 年 7 月 7 日 15:11

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: 许骄阳 <xujy2@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
|P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

443 端口不通, 其他的都是通的。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心 (珠海)

许 翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023-07-03 17:49:12

收件人: "win10 技术支持" <win10_技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc>

抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % |P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生, 您好

可以按照 5) 6) 步骤, 先确认客户端是否运行或设置了代理, 再排查与 WSUS 的端口的连通情况。

可以使用 Powershell 命令:

例如:

Test-netconnection 109.224.115.83 -port 8530

需要测试的端口如下:

- 80
- 443

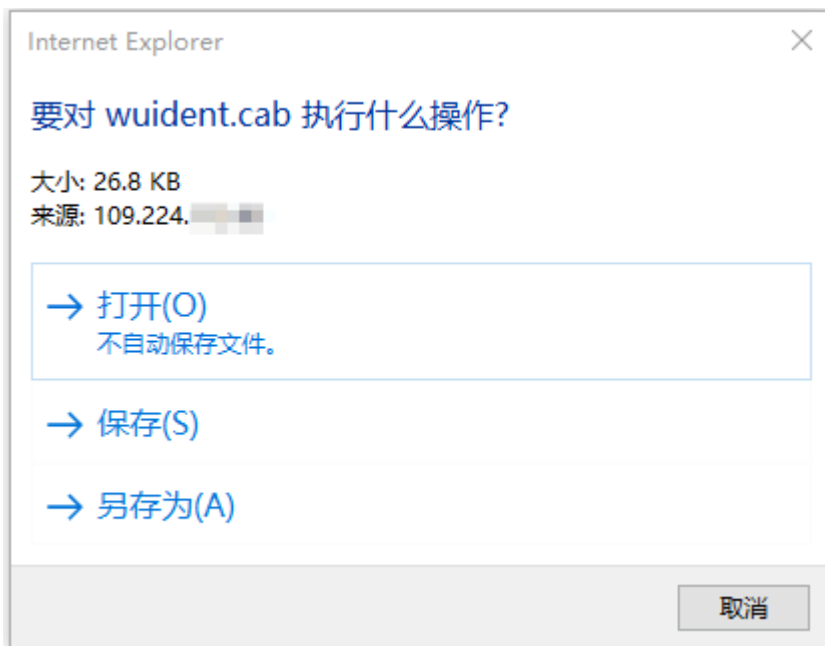
- 8530
- 8531

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 技术支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2023 年 7 月 3 日 17:33
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] %
IP2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

贾工，目前测试都是正常，iis 日志还未获取到，其他日志还需要提供什么呢？





```
<?xml version="1.0"?>
- <SusServerVersionInfo>
  - <Version>
    <Major>3</Major>
    <Minor>1</Minor>
    <Build>10011</Build>
    <QFE>16384</QFE>
  </Version>
  <Description>Software Update Services Server</Description>
</SusServerVersionInfo>
```

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023-06-30 10:49:21

收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-

J5G1D5] % |P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生，您好

根据 WindowsUpdateLog.log 查看，目前发现

- 错误代码为 0x8024401C，表示 Windows 更新无法检测更新。
- WS error: HTTP 错误 504 (0x1F8)，表示网关超时错误。
- 网络接口状态由之前的 1 变为 0，Network connected 变为 No
-

目前怀疑还是网络连接问题导致更新同步失败

```
2023/06/29 07:51:06.5193122 3960 12708 Shared      UpdateNetworkState lpv4,
cNetworkInterfaces = 0.
```

```
2023/06/29 07:51:06.5193758 3960 12708
```

```
IdleTimer      IdleTimer::NetworkStateChanged. Network connected? No
```

建议操作：

验证与 WSUS 计算机的连接。在扫描期间，Windows Update Agent 必须与 WSUS 计算机上的 ClientWebService 和 SimpleAuthWebService 虚拟目录通信才能运行扫描。如果客户端无法与 WSUS 计算机通信，则扫描失败。出现此问题的原因有多种，包括：

- 端口配置
- 代理配置
- 防火墙问题
- 网络连接

可以看到 WSUS 的地址是 <http://109.224.115.83:8530>

1) 尝试访问 URL 以验证客户端与 WSUS 计算机之间的连接：

<http://109.224.115.83:8530/Selfupdate/wuident.cab>

2) 然后检查客户端是否可以访问 ClientWebService 虚拟目录：

<http://109.224.115.83:8530/ClientWebService/wusserverversion.xml>

3) 最后，检查客户端是否可以访问 SimpleAuthWebService 虚拟目录：

<http://109.224.115.83:8530/SimpleAuthWebService/SimpleAuth.asmx>

4) 如果这些测试成功，请查看 **WSUS** 计算机上的 **Internet Information Services (IIS)**

日志，确认正在从 WSUS 返回 HTTP 错误。

如果 WSUS 计算机未返回错误，则问题可能出在中间**防火墙或代理**上。

如果这些测试中的任何一个失败，请检查客户端上的名称解析问题。验证是否可以解析 WSUS 计算机的 FQDN。

5) 此外，请验证客户端上的代理设置，以确保它们已正确配置。

6) 最后，验证是否可以访问 WSUS 端口。可以将 WSUS 配置为使用以下任何端口：

- 80
- 443
- 8530
- 8531

若要使客户端与 WSUS 计算机通信，必须在客户端与 WSUS 计算机之间的任何防火墙上启用相应的端口。

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 技术支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2023 年 6 月 29 日 14:14
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复:【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % |P2|ICBC|
工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

日志已上传

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
中国工商银行软件开发中心（珠海）
许 翔
系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023-06-29 13:49:28
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>
抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % |P2|ICBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

许先生, 您好

问题定义:

分行 win10 终端 1809 无法正常获取补丁, 已查验网络和端口都是正常的, wsus 指向也是正常的, 请协助分析问题原因。

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。

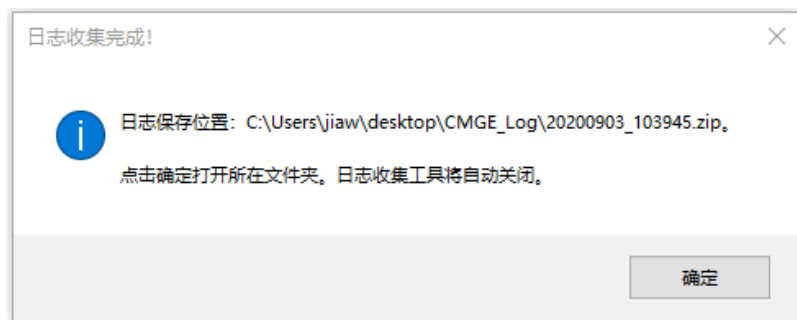
如果能及时解决问题, 或问题属于产品设计的行为, 或问题涉及到三方, 我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题, 则我们考虑拆分案例进行分析。

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:

工具收集

1) 在出现问题的计算机上，下载附件zip文件并解压到本地磁盘。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、更新日志，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) 将压缩文件上传。

日志上传:

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）

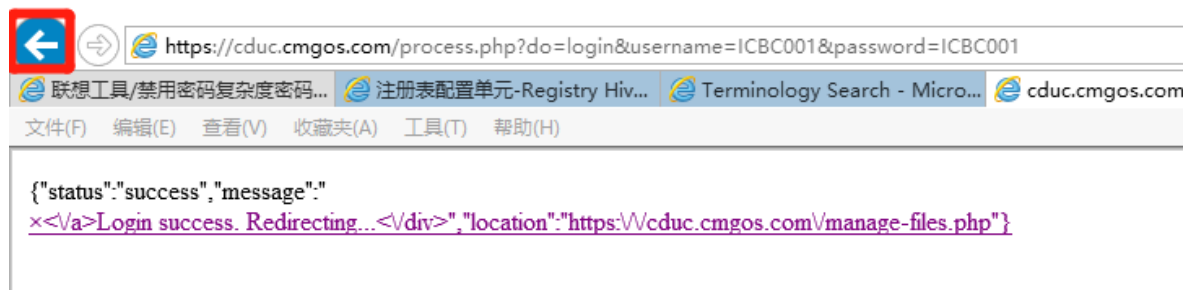
用户名: ICBC001

密码：ICBC001

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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](mailto:jiawei@cmgos.com) | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 6 月 29 日 11:26
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09263-J5G1D5] % |P2|CBC|工行 win10 无法更新补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001881

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 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-09263-J5G1D5 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.