

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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：

ICBC V2020-L 系统在线更新补丁报错 0x80240438

案例进展：

根据日志报错 0x80240438，对应的解析为：WU_E_PT_ENDPOINT_UNREACHABLE # **There is no route or network connectivity to the endpoint.**

为网络连接问题导致，后续关闭 vpn 后问题不再复现，归档案例。另一台关闭 vpn 仍复现的问题已拆分案例跟踪处理。

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: 2024 年 10 月 25 日 15:03

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

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12372-K6Z0D5] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法在线获取 9 月补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001829

许先生，您好

问题定义:

ICBC V2020-L 系统在线更新补丁报错 0x80240438

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。

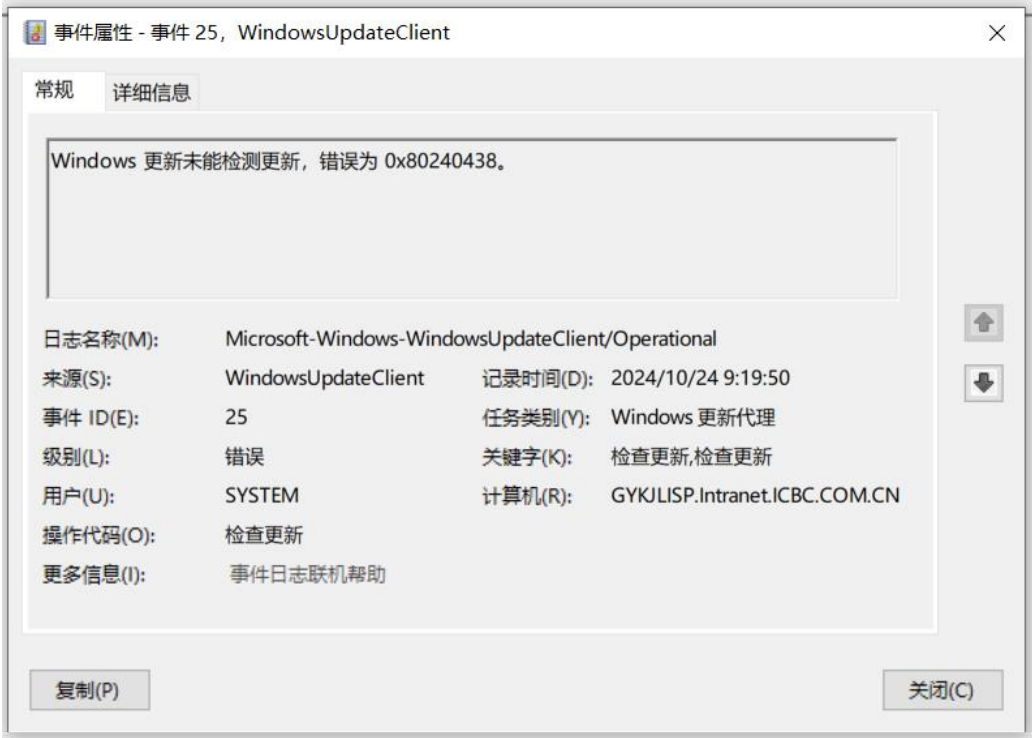
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

日志分析:

根据日志报错 0x80240438，对应的解析为：WU_E_PT_ENDPOINT_UNREACHABLE # **There is no route or network connectivity to the endpoint.**

目前怀疑是网络问题连接 WSUS 服务器失败导致。



```

Agent      *FAILED* [8024043D] GetIsInventoryRequired
Misc       Got WSUS Client/Server URL: http://80.232.14.40:8530/ClientWebService/cli
WebServices Proxy Behavior set to 1 for service url http://80.232.14.40:8530/ClientWe
Driver     Skipping printer driver 4 due to incomplete info or mismatched environmen
ows NT x86] LocalPrintServerEnv[Windows x64]
Driver     Skipping device with 0 HWIDs
ProtocolTalker ServiceId = {3DA21691-E39D-4DA6-8A4B-B43877BCB1B7}, Server URL = http://8
ProtocolTalker PT: Calling GetConfig on server
IdleTimer  WU operation (CAgentProtocolTalker::GetConfig_WithRecovery) started; oper
IdleTimer  Activate PDC state for Network
IdleTimer  Incremented PDC RefCount for Network to 2
WebServices Auto proxy settings for this web service call.
WebServices WS error: ???http://80.232.14.40:8530/ClientWebService/client.asmx???????
WebServices WS error: ????????
WebServices *FAILED* [80240438] Web service call
WebServices Current service auth scheme=0.
WebServices Current Proxy auth scheme=0.
WebServices Auto proxy settings for this web service call.
WebServices WS error: ???http://80.232.14.40:8530/ClientWebService/client.asmx???????
WebServices WS error: ????????
WebServices *FAILED* [80240438] Web service call
WebServices Current service auth scheme=0.
WebServices Current Proxy auth scheme=0.
WebServices Auto proxy settings for this web service call.
WebServices WS error: ???http://80.232.14.40:8530/ClientWebService/client.asmx???????
WebServices WS error: ????????
WebServices *FAILED* [80240438] Web service call
WebServices Current service auth scheme=0.
WebServices Current Proxy auth scheme=0.
IdleTimer  WU operation (CAgentProtocolTalker::GetConfig_WithRecovery, operation # 7
IdleTimer  Deactivate PDC state for Network
IdleTimer  Decrement PDC RefCount for Network to 1
ProtocolTalker *FAILED* [80240438] GetConfig_WithRecovery failed
ProtocolTalker *FAILED* [80240438] RefreshConfig failed
ProtocolTalker *FAILED* [80240438] RefreshPTState failed
ProtocolTalker SyncUpdates round trips: 0
ProtocolTalker *FAILED* [80240438] Sync of Updates
ProtocolTalker *FAILED* [80240438] SyncServerUpdatesInternal failed
Agent      *FAILED* [80240438] Synchronize
Agent      * END * Finding updates CallerId = UpdateOrchestrator, Id = 2, Exit code
IdleTimer  WU operation (CSearchCall::Init ID 2, operation # 6) stopped; does use ne
IdleTimer  Deactivate PDC state for Network
IdleTimer  Decrement PDC RefCount for Network to 0
ComApi     *RESUMED* Search ClientId = UpdateOrchestrator, ServiceId = 3DA21691-E3
ComApi     Exit code = 0x00000000, Result code = 0x80240438 (cV = gj4MVauzrkaFuF08.1

```

建议操作：

一、浏览器直接访问如下网址，如果无法打开，建议优先查看网络链接问题。如果可以访问，可以按照日志收集部分。

<http://80.232.14.40:8530/ClientWebService/client.asmx>

二、同时按下 Windows+X 键，再按 A 键，以管理员身份运行 Powershell，运行如下命令确认是否设置了代理

```
Get-ItemProperty -Path 'HKCU:\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet  
Settings' | Select-Object ProxyEnable, ProxyServer
```

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（如下链接下载 tools.zip 解压）。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1627&token=B5Dj5X3dpmqCMmkfCd8LBho7pDC484zt>

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。

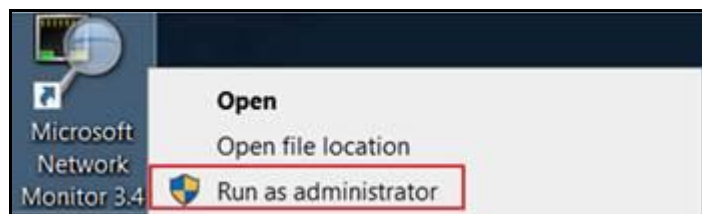
3. 在提升的命令提示符（CMD）上运行 setupreport.cmd 脚本（脚本提示后输入 Y 回车继续，大约会运行 10 - 20 分钟，请耐心等待直至提示运行结束）。

4. 请返回到 C 盘，将生成的 Setup_Report_xxx 文件夹压缩并上传：

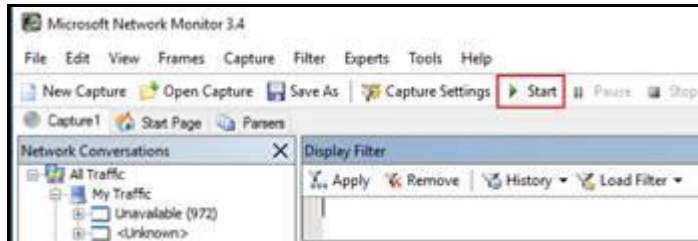
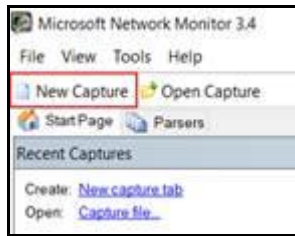
三、Network Monitor 日志

1) 下载 **tools.zip** 解压后安装 NM34_x64.exe

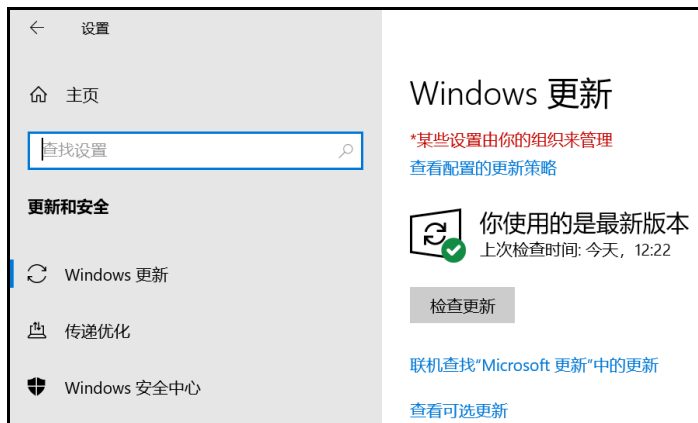
2) 右键以管理员身份运行。



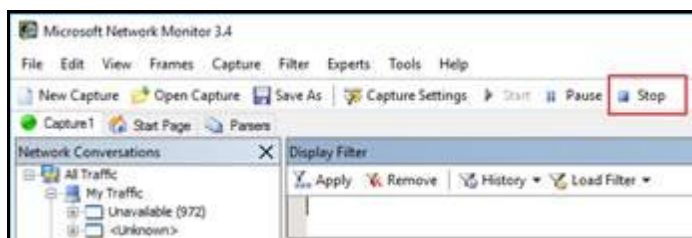
3) 点击 “New capture”，然后点击 “Start” 开始追踪。



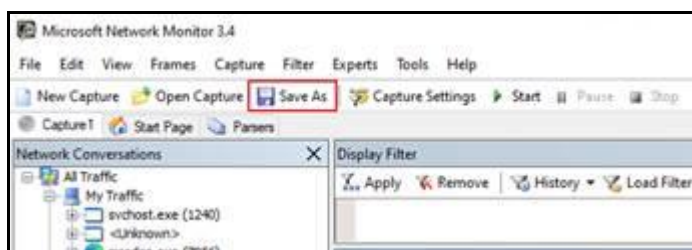
- 4) 重现问题：请在客户端设置中检查更新。



- 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 <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 10 月 25 日 9:43
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-12372-K6Z0D5] % |P2|ICBC|工行用户反馈无法在线获取 9 月补丁问题
% 初次响应 CMIT:0001829

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-12372-K6Z0D5 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”。