

许先生 您好：

感谢您的回复，确认您的问题已经解决，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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

中国太平洋保险用户安装 V2022-L 在生产环境中无法获取系统更新，但是安装纯净 V2022-L 系统，只安装了客户的安全软件 DLP，亚信和联软，都可以成功获取系统更新，需要排查是什么应用或配置阻止了系统更新。

问题总结：

用户已经处理无法获取更新补丁问题，可以关闭案例。

问题分析：

查看系统日志，可以看到 2022/9/15 16:20 开始下载更新补丁，后续也安装成功。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理

事件 44, WindowsUpdateClient

常规 详细信息

Windows 更新已开始下载更新。

日志名称(M): 系统

来源(S): WindowsUpdateClient 记录时间(D): 2022/9/15 16:20:54

事件 ID(E): 44 任务类别(Y): Windows 更新代理

这期间是否有调整修改相关组策略或者安全配置。

查看系统显示的更新日志记录，较多的是以下两个报错提示：0x8024401C、0x80240438。

Microsoft-Windows-WindowsUpdateClient%4Operational 事件数: 29

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2022/9/15 15:19:30	WindowsUpdateClient	25	Windows 更新代理
错误	2022/9/15 15:11:14	WindowsUpdateClient	25	Windows 更新代理
错误	2022/9/15 14:50:51	WindowsUpdateClient	25	Windows 更新代理
错误	2022/9/15 14:16:06	WindowsUpdateClient	25	Windows 更新代理
错误	2022/9/15 14:14:12	WindowsUpdateClient	25	Windows 更新代理

事件 25, WindowsUpdateClient

常规 详细信息

Windows 更新未能检测更新，错误为 0x8024401C。

日志名称(M): Microsoft-Windows-WindowsUpdateClient/Operational

来源(S): WindowsUpdateClient 记录时间(D): 2022/9/15 14:50:51

Microsoft-Windows-WindowsUpdateClient%4Operational 事件数: 29				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务
错误	2022/9/15 15:11:14	WindowsUpdateClient	25	Win
错误	2022/9/15 14:50:51	WindowsUpdateClient	25	Win
错误	2022/9/15 14:16:06	WindowsUpdateClient	25	Win
错误	2022/9/15 14:14:12	WindowsUpdateClient	25	Win
错误	2022/9/15 13:51:45	WindowsUpdateClient	25	Win

事件 25, WindowsUpdateClient	
常规	详细信息
Windows 更新未能检测更新, 错误为 0x80240438.	

日志名称(M): Microsoft-Windows-WindowsUpdateClient/Operational

这些错误代码表示 WindowsUpdateClient 没有连接到更新服务器或者等待响应超时。
 怀疑是 WindowsUpdateClient 未访问到正确的更新服务器, 需要查看更详细的更新日志, 查看前几次是从哪里查找更新补丁列表。

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: 张磊(云服务事业群/太保科技) <zhanglei-321@cpic.com.cn>
 发送时间: 2022 年 9 月 16 日 17:10
 收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
 主题: 回复:回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

危老师, 你好:

更新问题已处理, 谢谢

张 磊
 太保科技有限公司
 云服务事业群
 Tel: 021-33968034
 Email: zhanglei-321@cpic.com.cn

-----邮件原文-----

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>, "zhanglei-321@cpic.com.cn" <zhanglei-321@cpic.com.cn>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>, Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
发送时间: 2022-09-16 17:04:59
主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

张先生 您好:

感谢您的电话接听。
如电话中所说, 要查找前几次未获取到更新补丁列表的原因, 请您将获取更新补丁失败的设备的 C:\Windows\Logs 目录压缩后通过 CDUC 上传, 通过本地解析详细更新日志查看前几次的更新补丁获取情况。

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: 2022 年 9 月 15 日 18:16
收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; 'zhanglei-321@cpic.com.cn' <zhanglei-321@cpic.com.cn>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

张先生 您好:

查看您提供的日志, 可以看到 2022/9/15 16:20 开始下载更新补丁, 后续也安装成功了。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理
信息	2022/9/15 16:20:54	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理

事件 44, WindowsUpdateClient

常规

详细信息

Windows 更新已开始下载更新。

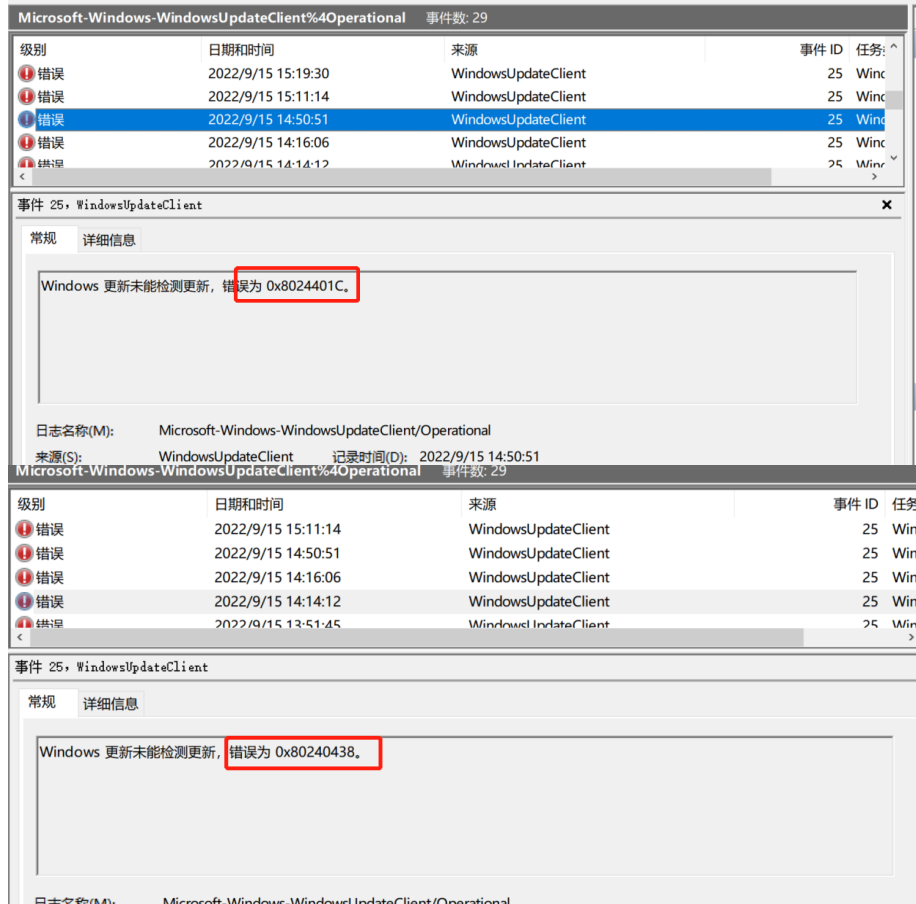
日志名称(N): 系统

来源(S): WindowsUpdateClient 记录时间(D): 2022/9/15 16:20:54

事件 ID(E): 44 任务类别(Y): Windows 更新代理

这期间您这边的相关组策略或者安全配置是否有做一些调整。

查看系统显示的更新日志记录, 较多的是以下两个报错提示: 0x8024401C、0x80240438。



这两个错误代码的详细说明见下图：

```
Ox8024401C
# for hex 0x8024401c / decimal -2145107940
WU_E_PT_HTTP_STATUS_REQUEST_TIMEOUT                                wuerror.h
# Same as HTTP status 408 - the server timed out waiting for
# the request.

Ox80240438
# for hex 0x80240438 / decimal -2145123272
WU_E_PT_ENDPOINT_UNREACHABLE                                       wuerror.h
# There is no route or network connectivity to the endpoint.
```

基本上是说明 WindowsUpdateClient 没有连接到更新服务器或者等待响应超时。
怀疑是 WindowsUpdateClient 未访问到正确的更新服务器，需要查看更详细的更新日志，查看前几次是从哪里查找更新补丁列表。

此次日志收集未获取到详细更新日志，是因为获取详细更新日志需要执行 powershell 命令 `get-windowsupdatelog` 解析对应的更新日志，但是太保的组策略禁用了 powershell，导致未能解析获取详细更新日志。

Windows 组件/Windows PowerShell		
策略	设置	入选的 GPO
启用脚本执行	已禁用	通用_禁用powershell

powershell.exe	
安全级别	不允许的
描述	
上次修改的日期	2019/7/27 17:57:55
入选的 GPO	通用_禁用powershell

PowerShell.exe	
安全级别	不允许的
描述	
上次修改的日期	2019/7/27 17:58:14
入选的 GPO	通用_禁用powershell

下一步建议：

如果想查找前几次获取更新补丁出错的原因, 请将获取更新补丁失败的设备的 **C:\Windows\Logs 目录** 压缩后通过 CDUC 上传, 通过本地解析详细更新日志查看前几次的更新补丁获取情况。

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: 2022 年 9 月 15 日 17:01
收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; zhanglei-321@cpic.com.cn
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

张先生 您好:

日志已经收到, 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: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 9 月 15 日 16:52
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; zhanglei-321@cpic.com.cn
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

Hi WeiLiang,

日志文件已经上传, 请查收, 谢谢~

张彦东

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 9 月 15 日 16:18
收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; zhanglei-321@cpic.com.cn
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

张先生 您好:

收到反馈您没有收到日志收集工具, 有可能是附件被拦截了, 您可以通过以下链接下载我们的日志收集工具:

<https://cdug.cmgos.com/download.php?id=644&token=TOGBo13NOJlb5eu6eioaKMT6khiA2tJA>

解压后运行 CMGELogCollector.exe, 勾选全部选项, 点击“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11

×



日志上传方法:

您可以登陆 <https://cdug.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名: taibao

密码: taibao

注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

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: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 9 月 15 日 16:12

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>; zhanglei-321@cpic.com.cn

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

Hi 危亮,

客户反馈我们的工具软件的邮件被拦截了, 他们没有收到。我们这边有没有共享盘, 把工具发到共享盘, 让客户来下载。谢谢!

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 9 月 15 日 14:50

收件人: zhanglei-321@cpic.com.cn

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

loop @zhangyd@cmgos.com

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: 2022 年 9 月 15 日 14:34
收件人: 'zhanglei-321@cpic.com.cn' <zhanglei-321@cpic.com.cn>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

张先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

中国太平洋保险用户安装 V2022-L 在生产环境中无法获取系统更新, 但是安装纯净 V2022-L 系统, 只安装了客户的安全软件 DLP, 安信和联软, 都可以成功获取系统更新, 需要排查是什么应用或配置阻止了系统更新。

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。

请您按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

1) 下载附件中的 CMGELogCollector.zip, 解压后运行 CMGELogCollector.exe, 勾选全部选项, 点击“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：taibao

密码：taibao

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

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。

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: 2022 年 9 月 15 日 14:11

收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-07123-T3L6B2] %售前-中国太平洋保险用户系统更新失败问题% 初次响应 CMIT:0001993

张彦东先生/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-07123-T3L6B2 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”。