

许先生 您好:

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:

陕西分行用户反馈有一部份设备安装 12 月补丁 (KB5021237) 完成, 提示重启后出现黑屏问题, 只能强制重启设备, 又再次提示安装 12 月补丁, 需要协助分析。

问题总结:

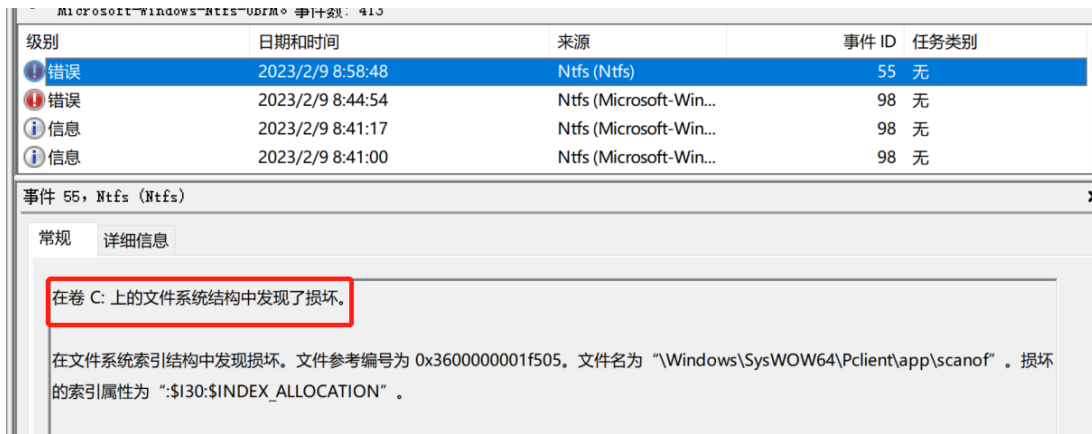
用户按照提示进行文件系统修复, 并调整 netsetupsvc 服务配置, 使其运行在单独的服务进程中, 再次安装更新补丁成功。

问题分析:

CBS 日志显示是和网络驱动更新相关, 可能是某个网络服务或者三方软件相关, 但系统中禁用了许多服务, 不好直接判断是什么导致的。

```
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 00000208 Begin executing advanced installer phase 31 index 0 (sequence 0)
Old component: [1:0]''
New component: [1:0]''
Install mode: delta
Smart installer: true
Installer ID: {a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901}
Installer name: 'Network Drivers'
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 00000209 Begin NetSetup servicing operation
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 0000020a Begin loading the binding engine
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 0000020b@2023/2/8:11:24:11.060 CSI Advanced installer perf trace:
CSIPERF:AIDONE:{a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901};(null);32318us
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 0000020c End executing advanced installer (sequence 0)
Completion status: 800106d9 [Error, Facility=(0001), Code=1753 (0x06d9)]
2023-02-08 19:24:11, Error [0x01805b] CSI 0000020d (F) Failed execution of queue item Installer: Network Drivers ({a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901}).
800106d9 [Error, Facility=(0001), Code=1753 (0x06d9)]. Failure will not be ignored: A rollback will be initiated after all the operations in the installer queue are
installer is reliable[gle=0x80004005]
2023-02-08 19:24:12, Info CSI 00000246@2023/2/8:11:24:12.513 Finished running all AIs.
2023-02-08 19:24:12, Info CSI 00000247 The queue has completed running, and AI failures have occurred.
2023-02-08 19:24:12, Info CSI 00000248 ==Error Summary Start==
2023-02-08 19:24:12, Error CSI 00000249 (F) Installer: Network Drivers Binary Name: NetSetupAI.dll Error Code: 800106d9 Phase: 31 Mode: D
NONE[gle=0x80004005]
2023-02-08 19:24:12, Info CSI 0000024a ==Error Summary End==
2023-02-08 19:24:12, Error CBS Startup: Failed to process advanced operation queue, startupPhase: 0. A rollback transaction will be created
0x800f0922 - CBS_E_INSTALLERS_FAILED]
```

另外, 系统日志中有大量 NTFS 报错, 建议先进行文件系统修复操作:



修复建议：

磁盘修复操作：

- 1) 建议先备份数据；
- 2) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，运行 **chkdsk /r /f C:** 尝试进行修复，**按照提示重启**，在重新启动过程中会尝试文件系统修复操作；

```
管理员: C:\WINDOWS\system32\cmd.exe - chkdsk /r /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.3887]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>chkdsk /r /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。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) Y_
```

- 3) 文件系统修复完成后，以**管理员权限**打开 **cmd** 命令行，运行命令：**sc config netsetupsvc type= own**
- 4) 然后安装补丁并重启，看是否可以完成配置；
- 5) 假如补丁更新完成，再运行命令还原配置：**sc config netsetupsvc type= share**，如果还是无法更新补丁，需要尝试抓取重启应用补丁的过程日志。

组件修复操作：

- 1) 找一台差不多补丁级别，但是成功安装了 **KB5021237** 的设备，将 **C:\Windows** 共享；

2) 确保可以通过[\\IP 地址](#)的方式访问到这个源，以管理员权限打开 `cmd` 命令行，运行如下命令尝试修复：

```
Dism /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth  
/Source:\\xxx.xxx.xxx.xxx\c$\windows /LimitAccess (xxx.xxx.xxx.xxx 指共享的  
设备的 IP 地址)
```

3) 如果能顺利执行完成，请再安装补丁，看是否能完成补丁更新。

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: 2023 年 2 月 13 日 17:58
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>
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-08159-C0F8X4] % |P2|ICBC|陕西分行用户反馈安装 12 月补丁黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001353

许先生 您好：

关于系统日志中出现 NTFS 文件系统出现损坏，为什么会出现这种问题，根据经验，遇到最多的情况就是不正常关机导致的。

在问题发生前某些软件等做了一些更改等导致 NTFS 文件系统损坏了，直到重启/关机/crash 时问题发生。由于系统和软硬件的状态都在随时变化，系统也无法随时检查文件系统状态。

NTFS 文件损坏告警

event ID 55, 98

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2023/2/9 8:56:37	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/2/9 8:53:37	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无
错误	2023/2/9 8:52:11	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/2/9 8:52:11	Ntfs (Ntfs)	55	无

事件 55, Ntfs (Ntfs)

常规

详细信息

在卷 C: 上的文件系统结构中发现了损坏。

主文件表(MFT)包含损坏的文件记录。文件参考编号为 0x100000001dfb6。文件名为 "\Windows\SysWOW64\Pclient\app\scclient.exe.cfglog"。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2023/2/9 8:52:11	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/2/9 8:49:21	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无
错误	2023/2/9 5:24:29	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/2/9 5:03:30	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无

事件 98, Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs)

常规

详细信息

卷 C: (\Device\HarddiskVolume3) 需要脱机一段时间以执行完整的 Chkdsk。请在本机通过命令行运行 "CHKDSK /F", 或者在本机或远程通过 PowerShell 运行 "REPAIR-VOLUME <驱动器:>"。

- 1. 当 NTFS 从磁盘读任何 metadata(e.g. MFT records, directory index blocks, etc.)的时候会执行基本的健全性检查，以确保它结构良好，如果这些检查失败，则该文件被视为已损坏，然后在系统日志里面报 NTFS 55，没有读取到这块问题的 metadata 数据的时候不会报错。
- 2. 将 metadata 元数据写入磁盘时，NTFS 不会执行这些健全性检查，因为很影响性能。所以 metadata 元数据文件损坏在系统日志 NTFS 55 之前已经发生了，可能发生在几分钟之前，也有可能是几个小时之前。

可能原因：

//NTFS 55 一般有以下可能原因：

- 多台服务器或存储同时对磁盘进行写操作
- 服务器意外重启/强制重启，OS 发出的一些涉及元数据的 IO 被中断
- 对磁盘进行变更，特别是扩展或者迁移磁盘/卷
- 硬件方面的原因，导致 OS 发出的数据通过 SCSI/iSCSI/HBA 这样的硬件设备时 IO 没有写到正确的位置
- 文件系统过滤驱动比如杀毒软件，加密软件等 阻止了 OS 层面的一些 IO 或者异常扫描导致文件层面的损坏

备份软件没有正常关闭文件 handle

磁盘碎片过多

修复文件系统建议：

1. 保存所有未保存的数据并关闭所有打开的程序单击开始，以管理员模式运行 CMD 命令行

```
chkdsk X: /f
```

2. 如果 NTFS 55 消息定期出现，例如每天或每周，请使用 /R 命令行选项运行 chkdsk。此选项允许 chkdsk 定位硬盘上的坏扇区。请在此操作前备份磁盘，此修复不可逆，防止因修复命令导致数据丢失。

```
chkdsk X: /f /R
```

3. 请确认当前磁盘状态，如果需要修复磁盘状态，都需要将磁盘进行备份，且修复磁盘状态并不是数据恢复。

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: win10 技术支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>

发送时间: 2023 年 2 月 13 日 16:35

收件人: Wei Liang <weiliang@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-08159-C0F8X4] % |P2|ICBC|陕西分行用户反馈安装 12 月补丁黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001353

根据如下方式可恢复补丁安装，请协助分析出现磁盘损坏的具体原因。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023-02-10 13:58:52

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-08159-C0F8X4] % |P2|ICBC|陕西分行用户反馈安装 12 月补丁黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001353

许先生 您好：

下表更新了当前收集了日志的设备的机型，请您帮忙了解这些设备的使用场景与其他设备的区别，具体的修复建议见上一封邮件。

分行	计算机名	机型	问题分析小结
黑龙江分行	LJFHRENHF1	OptiPlex 7480 AIO	组件损坏
福建宁德分行	FJNDHUANGDQ1	ThinkCentre M920t	文件系统损坏、“Network Drivers”失败
福建漳州分行	FJZZLINMC1	ThinkCentre M920t	文件系统损坏、“Network Drivers”失败

河南三门峡分行	HNSMRENSP1	ThinkCentre M920t	文件系统损坏、“Network Drivers”失败
河南三门峡灵宝支行	HNSMHET1	ThinkCentre M920t	文件系统损坏、组件损坏
河南三门峡分行	HNSMZHANGWF2	ThinkCentre M920t	文件系统损坏、“Network Drivers”失败
陕西宝鸡分行	XXBJZHOUW02	OptiPlex 7070	文件系统损坏、“Network Drivers”失败
陕西宝鸡分行	XXBJLIUWY03	OptiPlex 7070	文件系统损坏、“Network Drivers”失败

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: 2023 年 2 月 10 日 12:00
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08159-C0F8X4] % |P2|ICBC|陕西分行用户反馈安装 12 月补丁黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001353

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

昨天和今天上传的日志总计为 8 台设备的日志, 对应的分行的计算机名、问题情况、修复建议如下:

分行	计算机名	问题分析小结	修复建议（具体操作见下方说明）
黑龙江分行	LJFHREHF1	组件损坏	组件修复
福建宁德分行	FJNDHUANGDQ1	文件系统损坏、“Network Drivers”失败	磁盘修复
福建漳州分行	FJZZLINMC1	文件系统损坏、“Network Drivers”失败	磁盘修复
河南三门峡分行	HNSMRENSP1	文件系统损坏、“Network Drivers”失败	磁盘修复
河南三门峡灵宝支行	HNSMHET1	文件系统损坏、组件损坏	磁盘修复、组件修复
河南三门峡分行	HNSMZHANGWF2	文件系统损坏、“Network Drivers”失败	磁盘修复
陕西宝鸡分行	XXBJZHOUW02	文件系统损坏、“Network Drivers”失败	磁盘修复
陕西宝鸡分行	XXBJLIUWY03	文件系统损坏、“Network Drivers”失败	磁盘修复

磁盘修复操作：

- 1) 建议先备份数据；
- 2) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，运行 **chkdsk /r /f C:** 尝试进行修复，**按照提示重启**，在重新启动过程中会尝试文件系统修复操作；

```

管理员: C:\WINDOWS\system32\cmd.exe - chkdsk /r /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.3887]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>chkdsk /r /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。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) Y_

```


- 3) 文件系统修复完成后，以**管理员权限**打开 **cmd 命令行**，运行命令：sc config netsetupsvc type= own
- 4) 然后安装补丁并重启，看是否可以完成配置；
- 5) 假如补丁更新完成，再运行命令还原配置：sc config netsetupsvc type= share，如果还是无法更新补丁，需要尝试抓取重启应用补丁的过程日志。

组件修复操作：

- 1) 找一台差不多补丁级别，但是成功安装了 KB5021237 的设备，将 C:\Windows 共享；
- 2) 确保可以通过 [\\IP 地址的方式访问到这个源](#)，以**管理员权限**打开 **cmd** 命令行，运行如下命令尝试修复：

Dism /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth

/Source:\\xxx.xxx.xxx.xxx\c\$\windows /LimitAccess （xxx.xxx.xxx.xxx 指共享的设备的 IP 地址）

- 3) 如果能顺利执行完成，请再安装补丁，看是否能完成补丁更新。

详细日志分析（以 FJNDHUANGDQ1 为例）：

安装补丁报错是 0x800f0922：

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2023/2/9 8:51:56	WindowsUpdateCli...	20	Windows 更新代理
信息	2023/2/8 12:40:35	WindowsUpdateCli...	43	Windows 更新代理
错误	2023/2/8 10:26:11	WindowsUpdateCli...	20	Windows 更新代理
信息	2023/2/7 20:27:17	WindowsUpdateCli...	43	Windows 更新代理

事件 20，WindowsUpdateClient	
常规	详细信息
安装失败: Windows 安装下列更新失败，错误为 0x800F0922: 2022-适用于 Windows 10 Version 1809 的 12 累积更新，适合基于 x64 的系统 (KB5021237)。	

CBS 日志显示是和网络驱动更新相关，可能是某个网络服务或者三方软件相关，但系统中禁用了许多服务，不好直接判断是什么导致的：

```

2023-02-08 19:24:11, Info CSI 00000208 Begin executing advanced installer phase 31 index 0 (sequence 0)
Old component: [1:0]''
New component: [1:0]''
Install mode: delta
Smart installer: true
Installer ID: {a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901}
Installer name: 'Network Drivers'
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 00000209 Begin NetSetup servicing operation
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 0000020a Begin loading the binding engine
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 0000020b@2023/2/8:11:24:11.060 CSI Advanced installer perf trace:
CSIPERF:AIDONE,{a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901},{null},32318us
2023-02-08 19:24:11, Info CSI 0000020c End executing advanced installer (sequence 0)
Completion status: 800106d9 [Error, Facility=(0001), Code=1753 (0x06d9)]
2023-02-08 19:24:11, Error [0x01805b] CSI 0000020d (F) Failed execution of queue item Installer: Network Drivers ({a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901}).
800106d9 [Error, Facility=(0001), Code=1753 (0x06d9)]. Failure will not be ignored: A rollback will be initiated after all the operations in the installer queue
installer is reliable[gle=0x80004005]

2023-02-08 19:24:12, Info CSI 00000246@2023/2/8:11:24:12.513 Finished running all AIs.
2023-02-08 19:24:12, Info CSI 00000247 The queue has completed running, and AI failures have occurred.
2023-02-08 19:24:12, Info CSI 00000248 ==Error Summary Start==
2023-02-08 19:24:12, Error CSI 00000249 (F) Installer: Network Drivers Binary Name: NetSetupAI.dll ErrorCode: 800106d9 Phase: 31 Mode:
NONE[gle=0x80004005]
2023-02-08 19:24:12, Info CSI 0000024a ==Error Summary End==
2023-02-08 19:24:12, Error CBS Startup: Failed to process advanced operation queue, startupPhase: 0. A rollback transaction will be created.
0x800f0922 - CBS_E_INSTALLERS_FAILED]

```

另外，系统日志中有大量 NTFS 报错，建议先进行文件系统修复操作：

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2023/2/9 8:58:48	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/2/9 8:44:54	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无
信息	2023/2/9 8:41:17	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无
信息	2023/2/9 8:41:00	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无

事件 55, Ntfs (Ntfs)				
常规 详细信息				
在卷 C: 上的文件系统结构中发现了损坏。				
在文件系统索引结构中发现损坏。文件参考编号为 0x3600000001f505。文件名为 “\Windows\SysWOW64\Pclient\app\scanof”。损坏的索引属性为 “:\$I30:\$INDEX_ALLOCATION”。				

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: 2023 年 2 月 9 日 18:06
收件人: '许翔' <win10sup@sdicb.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08159-C0F8X4] % |P2|ICBC|陕西分行用户反馈安装 12 月补丁黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001353

许先生 您好：

分析了您上传的设备日志，其中黑龙江和河南、福建漳州分行的几台设备的日志均显示，补丁在重启配置过程中“**Network Drivers**”出现错误，更新失败出现回滚。

错误日志提示如下：

```
2023-02-09 05:11:51, Info CSI 0000020e Begin executing advanced installer phase 31 index 0 (sequence 0)
Old component: [1:0]''
New component: [1:0]''
Install mode: delta
Smart installer: true
Installer ID: {a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901}
Installer name: 'Network Drivers'
2023-02-09 05:11:51, Info CSI 0000020f Begin NetSetup servicing operation
2023-02-09 05:11:51, Info CSI 00000210 Begin loading the binding engine
2023-02-09 05:11:51, Info CSI 00000211@2023/2/8:21:11:51.986 CSI Advanced installer perf trace:
CSI PERF:AIDONE;{a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901};(null);18384ius
2023-02-09 05:11:52, Info CSI 00000212 End executing advanced installer (sequence 0)
Completion status: 800106d9 [Error, Facility=(0001), Code=1753 (0x06d9)]
2023-02-09 05:11:52, Error [0x01805b] CSI 00000213 (F) Failed execution of remove item Installer: Network Drivers (/a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901). Failure will not be ignored. A rollback will be initiated after all the operations in the installer is reliable[gle=0x80004005]
```

具体的原因和进一步的解决方法有可能需要抓取更详细的日志进行排查分析，其他的日志还在对比查看。

而且在系统日志中发现这些设备有大量的 NTFS 报错：

Level	Date and Time	Source	Event ID	Task Category
Error	2/9/2023 8:58:48 AM	Ntfs (Ntfs)	55	None
Error	2/9/2023 8:44:54 AM	Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs)	98	None
Error	2/9/2023 8:40:46 AM	Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs)	98	None
Error	2/9/2023 8:29:10 AM	Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs)	98	None
Error	2/8/2023 7:36:50 PM	Ntfs (Ntfs)	55	None
Error	2/8/2023 7:14:49 PM	Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs)	98	None
Error	2/8/2023 4:47:43 PM	Ntfs (Ntfs)	131	None
Error	2/8/2023 10:45:34 AM	Ntfs (Ntfs)	55	None
Error	2/8/2023 10:34:00 AM	Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs)	98	None

Event 55, Ntfs (Ntfs)

General Details

A corruption was discovered in the file system structure on volume C:.

在文件系统索引结构中发现损坏。文件参考编号为 0x36000000001f505。文件名为 “\Windows\SysWOW64\Polient\app\scanof”。损坏的索引属性为 “:\$I30:\$INDEX_ALLOCATION”。

建议先备份数据，然后运行 `chkdsk /r /f C:` 尝试进行修复开机时磁盘检查的提示，但这个有数据丢失的风险的，也需要重启。

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: 2023 年 2 月 8 日 17:58

收件人: '许翔' <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08159-C0F8X4] % |P2|ICBC|陕西分行用户反馈安装 12 月补丁黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001353

许先生 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:

陕西分行用户反馈有一部份设备安装 12 月补丁 (KB5021237) 完成,提示重启后出现黑屏问题,只能强制重启设备,又再次提示安装 12 月补丁,需要协助分析。

问题范围:

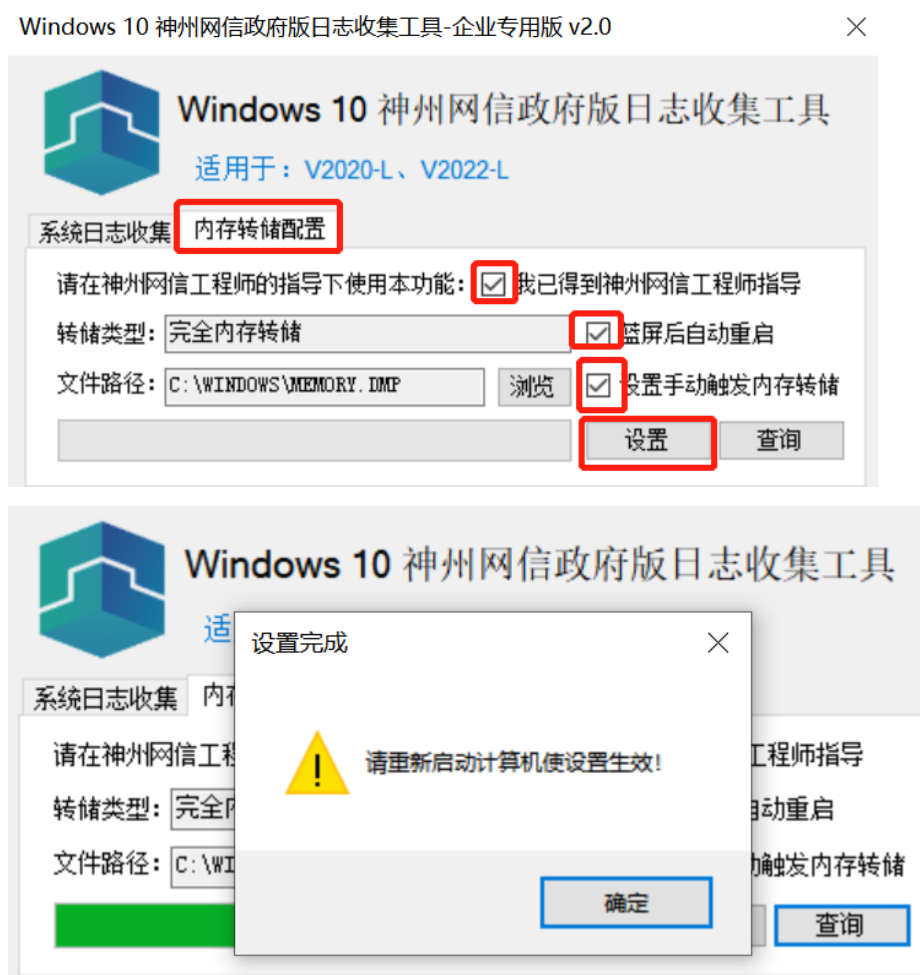
我们将协助您分析处理上述问题,并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

请按照以下操作先配置手动触发蓝屏操作,再次复现黑屏问题后,手动触发蓝屏并收集相关的日志。

1) 运行 CMGELogCollectorV2.exe, 选择内存转储配置, 勾选“我已得到神州网信工程师指导”, 再勾选“蓝屏后自动重启”和“设置手动触发内存转储”, 可以根据 C 盘实际可用空间情况配置转储文件的路径 (确保 C 盘可用空间大于当前设备的物理内存容量), 点击“设置”后, 按照提示重启计算机生效。



2) 重启计算机使配置生效后, 再次安装 12 月补丁, 并按照提示重启, 在重启出现黑屏时, 通过键盘组合键左 shift + 右 shift 按住不放, 连接两次波浪号键“~” (Esc 下方), 手动触发蓝屏自动重启, 生成 memory.dmp 文件。

3) 触发蓝屏自动重启后, 查看是否生成 C:\Windows\memory.dmp 文件, 将 memory.dmp 文件压缩后通过 sftp 上传。

4) 再次运行 CMGELogCollectorV2.exe, 在系统日志收集界面, 勾选所有选项, 点击收集获取对应的系统日志, 将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



=====

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: 2023 年 2 月 8 日 17:14
收件人: 许翔 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-08159-C0F8X4] % |P2||CIBC|陕西分行用户反馈安装 12 月补丁黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001353

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-08159-C0F8X4 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.