

许先生 您好:

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

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:

上海分行反馈通过 wsus 推送安装更新补丁 KB5015811 或者 KB5016623 均失败报错 0x800703f1, 需要协助排查。

问题总结:

最终用户重新安装操作系统, 暂时归档案例。

日志分析及建议:

在 CBS.log 中显示在更新补丁重启过程中更新驱动 oposdrv.inf 出错, 出现更新回滚, 报错: 0x800703f1。

2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Perf: Doqe: Staging started.
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Doqe: [Forward] Staging driver updates, Count 86
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 0
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS STAGE index: 7, phase: 1, result 1009, inf: oposdrv.inf
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Doqe: Recording result: 0x800703f1, for Inf: oposdrv.inf
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS DriverUpdateStageUpdates failed [HRESULT = 0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-10-10 15:33:51, Error	CBS Doqe: Failed staging driver updates [HRESULT = 0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Perf: Doqe: Staging ended.
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateFailed
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS SetProgressMessage: progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteStateFailed, SubSt
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Rollback.
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Setting original failure status: 0x800703f1, last forward execute state: CbsExecuteStateStageD

查看 setupapi.dev.log 的日志显示 oposdrv.inf 驱动更新失败:

```
!!! idb: Failed to create driver package object 'oposdrv.inf amd64 313106b94d0b5742' in DRIVERS database node. Error = 0x000003f1
!!! idb: Failed to register driver package 'C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\oposdrv.inf_amd64_313106b94d0b5742\oposdrv.inf'. Error = 0x000003f1
idb: {Register Driver Package: exit(0x000003f1)} 15:33:51.638
sto: {DRIVERSTORE IMPORT END: 15:33:51.638
sto: {DRIVERSTORE IMPORT END: exit(0x00000000)} 15:33:51.638
sto: Rolled back driver package import.
!!! sto: Failed to import driver package into Driver Store. Error = 0x000003f1
sto: {Stage Driver Package: exit(0x000003f1)} 15:33:51.638
!!! sto: Failed to stage all driver updates. Error = 0x000003f1
!!! sto: Failed to determine status of driver update 'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_oposdrv.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.348_none_361ac2b69ffff30d\oposdrv.inf'. Error = 0x000003f1
! sto: Could not unstage all driver updates. Error = 0x000003f1
<<< Section end 2022/10/10 15:33:51.654
<<< [Exit status: FAILURE(0x000003f1)]
```

日志中未查看到为什么会驱动更新失败的原因，其他分行有类似的案例，验证卸载 TMS

后更新成功。

如果无法进行此类测试，可以通过配置 procmon 的 Boot Logging 以及 wpr 工具，抓取设备重启过程中更新补丁回滚的更详细的日志排查问题。

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: 2022 年 10 月 24 日 16:38
收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

许先生 您好:

请您与用户沟通收集更新补丁安装失败的详细日志，提供给我们进一步分析问题。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 10 月 21 日 11:30
收件人: '许翔' <win10sup@cdc.icbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@cdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况, 还未收到更新补丁安装失败的详细日志, 您可以将用户收集的相关日志通过 CDUC 上传, 提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 10 月 19 日 16:52
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况, 请您与最终用户沟通获取最新的应用更新补丁失败的具体过程日志, 提供给我们进一步排查问题。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 10 月 17 日 17:44
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通，按照 10 月 13 日 13:54 发送的邮件说明收集故障机在安装补丁后重启过程中发生回滚的详细的 procmon 日志以及 wpr trace，将这些日志提供给我们排查问题。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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 10 月 13 日 13:58
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

通过 WSUS 安装补丁时，在“设置”-“更新与安全”界面应该可以查看到更新补丁安装完成后，提示是否立即重启启动，如下图所示：



先不重启，按照上一封邮件操作，收集重启过程中更新补丁回滚的详细日志。

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 10 月 13 日 13:54
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看上传的日志, 在 CBS.log 中显示在更新补丁重启过程中更新驱动 oposdrv.inf 出错, 出现更新回滚, 报错: 0x800703f1。

2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Perf: Doqe: Staging started.
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Doqe: [Forward] Staging driver updates, Count 86
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 0.
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS STAGE index: 7 phase: 1 result 1009 inf: oposdrv.inf
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Doqe: Recording result: 0x800703f1, for Inf: oposdrv.inf
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS DriverUpdateStageUpdates failed [HRESULT = 0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-10-10 15:33:51, Error	CBS Doqe: Failed staging driver updates [HRESULT = 0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Perf: Doqe: Staging ended.
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateFailed
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS SetProgressMessage: progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteStateFailed, SubStage: 0
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Rollback.
2022-10-10 15:33:51, Info	CBS Setting original failure status: 0x800703f1, last forward execute state: CbsExecuteStateStageDrivers

查看 setupapi.dev.log 的日志显示 oposdrv.inf 驱动更新失败:

```

!!! idb: {Register Driver Package: exit(0x000003f1)} 15:33:51.638
!!! idb: {Failed to create driver package object 'oposdrv.inf_amd64_313106b94d0b5742' in DRIVERS database node. Error = 0x000003f1}
!!! idb: {Failed to register driver package 'C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\oposdrv.inf_amd64_313106b94d0b5742\oposdrv.inf'. Error = 0x000003f1}
idb: {Register Driver Package: exit(0x000003f1)} 15:33:51.638
sto: {DRIVERSTORE IMPORT END} 15:33:51.638
sto: {DRIVERSTORE IMPORT END: exit(0x00000000)} 15:33:51.638
sto: {Rolled back driver package import.}
!!! sto: {Failed to import driver package into Driver Store. Error = 0x000003f1}
sto: {Stage Driver Package: exit(0x000003f1)} 15:33:51.638
!!! sto: {Failed to stage all driver updates. Error = 0x000003f1}
!!! sto: {Failed to determine status of driver update 'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_oposdrv.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.348_none_361ac2b69ffff30d\oposdrv.inf'. Error = 0x000003f1}
! sto: {Could not unstage all driver updates. Error = 0x000003f1}
<<< Section end 2022/10/10 15:33:51.654
<<< [Exit status: FAILURE(0x000003f1)]

```

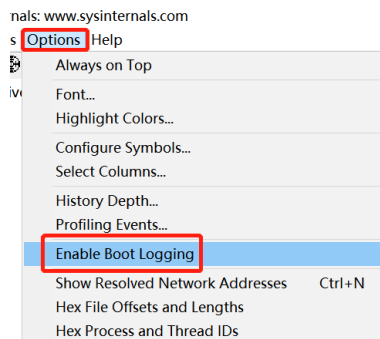
日志中未查看到为什么会驱动更新失败的原因，其他分行有类似的案例，验证卸载 TMS

后更新成功。如果无法进行此类测试，请按照以下操作，抓取设备重启过程中更新补丁回滚的更详细的日志排查问题。

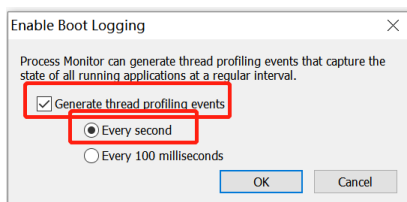
测试建议以及抓取日志操作：

- 1) 安装更新补丁 KB5015811 或者 KB5016623，在提示重启的时候先不重启。
- 2) 移除故障机上连接的除 USB 鼠标外的所有 USB 外设。
- 3) 将附件中的 procmon.zip 解压后在故障机上运行 procmon.exe，选中 options->Enable Boot Logging

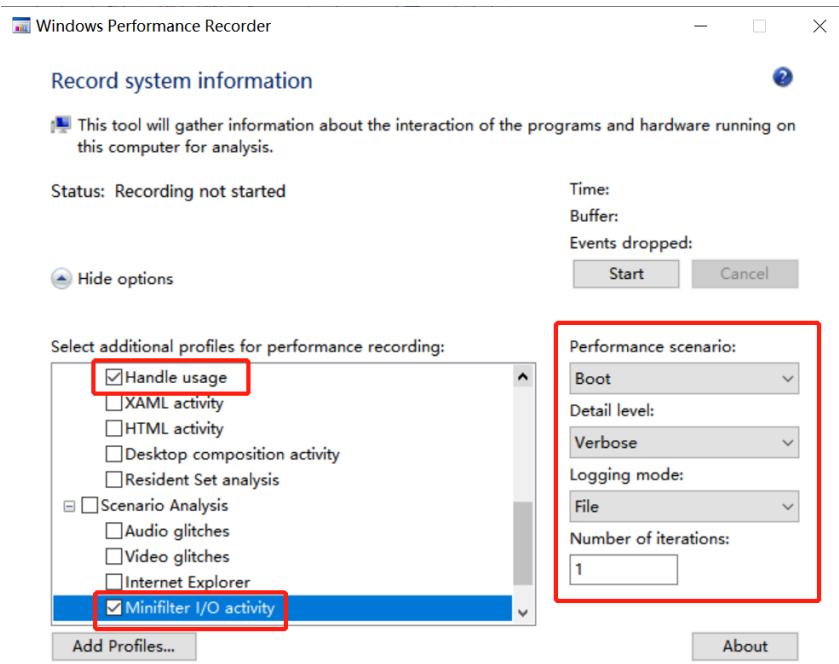
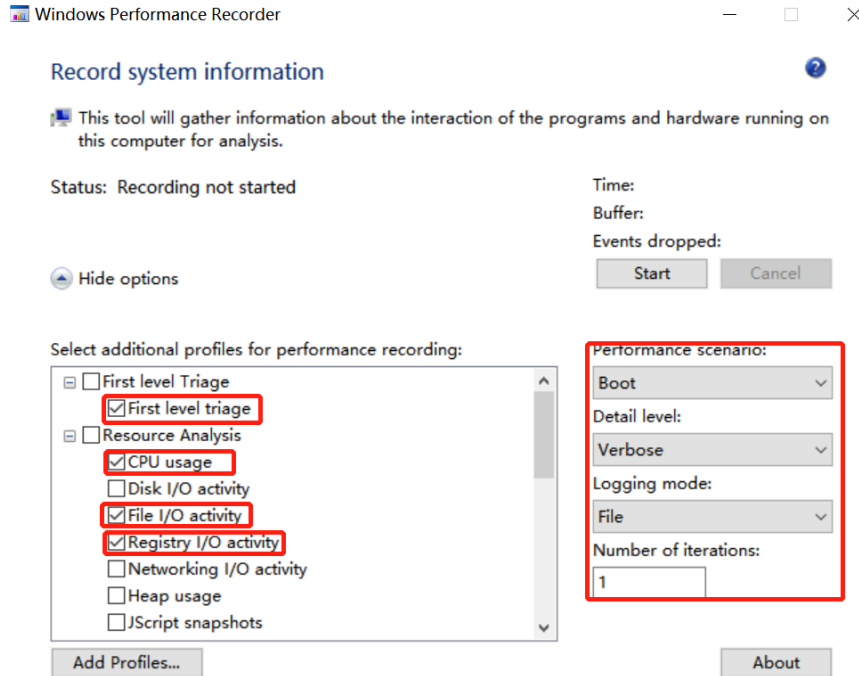
Logging：



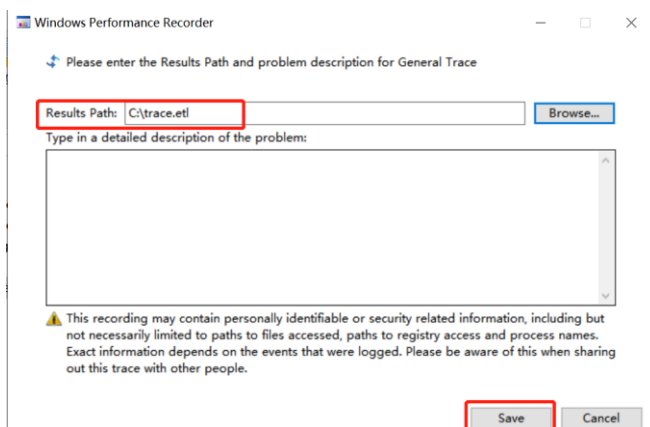
- 4) 配置 Boot Logging 选项：



- 5) 下载附件中的 wpr.zip，解压后运行 wprui.exe，按照下图所示配置，即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“File I/O activity”、“Registry I/O activity”、“Handle usage”、“Minifilter I/O activity”后，配置 Performance scenario 为 Boot，Number of iterations 为 1



6) 点击“Start”后，选择保存路径，然后点击“Save”，会提示重启设备。



7) 重启设备复现更新补丁回滚问题，设备启动后，及时运行 **procmon.exe**，会弹出窗口提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到为 **boot_log.pml**，将此日志压缩后上传。

8) 将保存的 **wpr ETL 日志 C:\trace.etl** 压缩后上传。

9) 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，将此日志上传。



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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 11 日 15:39

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持'
<windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报
0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与用户沟通, 按照上一封邮件说明, 先复现补丁安装失败的问题, 再使用

CMGElogCollector.exe 收集相关日志, 将日志通过 CDUC 上传。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 10 日 10:55

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'Windows Server 技术支持'
<windowsserversupport@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % |P2|ICBC|上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

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:

上海分行反馈通过 wsus 推送安装更新补丁 KB5015811 或者 KB5016623 均失败报错 0x800703f1, 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。

为防止收集的更新补丁失败的日志记录被覆盖, 请您按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

- 1) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 2) 安装更新补丁 KB5015811 或者 KB5016623, 复现安装失败的问题。
- 3) 在安装更新补丁失败的故障机上运行 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。



结合工行其他的更新补丁安装失败的类似案例，也可以先尝试暂时卸载 TMS 后验证更新补丁是否可以正常安装。

日志上传方法：

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

用户名：icbcsupport

密码：icbcsupport

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 10 月 10 日 10:19
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-07295-W4F8M5] % [P2][ICBC]上海分行关于 wsus 补丁报 0x800703f1 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001375

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-07295-W4F8M5 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”。