

许先生，您好

根据之前沟通的结果，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：

接到工行接口人员许翔来电反馈 V2020-L 系统更新安装问题，报错“80071ab1”

案例进展：

已经在微信支持群提供解决方案，解决多个同样报错案例，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 11 月 17 日 16:12
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-10291-Z7X5H4] % |P2|ICBC|工行反馈更新安装失败报错
“80071ab1” % 初次响应 CMIT:0001375

许先生，您好

问题定义：

接到工行接口人员许翔来电反馈 V2020-L 系统更新安装问题，报错“80071ab1”

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：

根据现有日志分析，对应 0x80071ab1 报错出现的时间点，有 ntfs 的事件日志报错。建议按照操作修复磁盘。

2023-11-16 00:41:52, Info CBS Failure in poqexec.exe while processing updates. [HRESULT = 0x80071ab1 - ERROR_LOG_GROWTH_FAILED]

2023-11-16 00:41:59, Info CBS Attempting to remove poqexec from SetupExecute

2023-11-16 00:41:59, Info CBS Removed poqexec from SetupExecute.

2023-11-16 00:41:59, Info CBS Configured poqexec to not pend to SetupExecute.

2023-11-16 00:41:59, Error CBS Startup: Failed while processing critical primitive operations queue. [HRESULT = 0x80071ab1 - ERROR_LOG_GROWTH_FAILED]



建议操作：

已经提供最终用户

以管理员身份运行 cmd，运行如下命令：

```
fsutil resource setautoreset true c:\
```

```
chkdsk /r
```

重启修复磁盘。（时间较长）

```
C:\Windows\system32>fsutil resource setautoreset true c:\
操作成功完成。

C:\Windows\system32>chkdsk /r
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
将在下次系统重新启动时检查此卷。
```

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: 2023 年 11 月 16 日 10:51
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-10291-Z7X5H4] % |P2|ICBC|工行反馈更新安装失败报错“80071ab1” %
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 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-10291-Z7X5H4 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”。