

程先生 您好,

很高兴与您电话沟通, 根据沟通的结果, 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。您的新问题我会单独创建案例继续跟踪处理。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

### 案例总结:

### 案例描述:

V0-H 离线安装 KB4601354 失败, 一直卡在 50%进度上, 等了一天了, 也重启电脑但是不管用, 安装其它补丁都是成功的, 未发现问题, 需要 CMIT 协助自己尽快解决。电脑为内网环境, 不能连外网, 补丁是在 CMIT 官网下载的。

### 案例分析:

根据现有的日志, 经过初步分析怀疑此问题可能与“北信源”管控软件有关。安装补丁过程中, edpking64.dll 造成了 Tiworker.exe 应用异常, 而 edpking64.dll 所在路径应该是隶属于 VRV (北信源) 管控软件所有。

```
错误应用程序名称: TiWorker.exe 版本: 10.0.17134.1780, 时间戳: 0xfbfcad16
错误模块名称: edpking64.dll 版本: 8.1.2009.3016, 时间戳: 0x5f744407
异常代码: 0xc0000005
错误偏移量: 0x00000000000878db
错误进程 ID: 0x7e8
错误应用程序启动时间: 0x01d709b48777295b
错误应用程序路径: C:\Windows\winsxs\amd64_microsoft-windows-servicingstack_31bf3856ad364e35_10.0.17134.1
错误模块路径: c:\program files (x86)\vr\cems\edp\edpking64.dll
报告 ID: 7306ced1-2907-4033-b907-d333b0304947
错误程序包全名:
错误程序包相对应用程序 ID:
```

备注: TiWorker.exe 全称 - Windows Modules Installer Worker。用于安装、移除 Windows 更新或可选组件。

### 建议操作:

- 1) 临时将 VRV 管控软件脱离管控, 或临时关闭, 再安装 KB 确认问题是否复现。
- 2) 如果问题依旧, 建议完全卸载此管控软件, 或在另一台未安装此管控软件的计算机上安装 KB, 确认是否可以安装成功。

### 案例进展：

用户却在没有安装北信源管控软件的情况下，补丁安装正常。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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 2 月 24 日 9:31

收件人: '程先生' <[534696412@qq.com](mailto:534696412@qq.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-03806-Q4P3L4 ] % 国网-蒙东电力公司无法安装 KB4601354 补丁 % 初次响应 CMIT:0001667

程先生 您好,

### 案例分析：

根据现有的日志，经过初步分析怀疑此问题可能与“北信源”管控软件有关。安装补丁过程中，edpking64.dll 造成了 Tiworker.exe 应用异常，而 edpking64.dll 所在路径应该是隶属于 VRV（北信源）管控软件所有。

错误应用程序名称: TiWorker.exe 版本: 10.0.17134.1780, 时间戳: 0xfbfcad16  
错误模块名称: edpking64.dll 版本: 8.1.2009.3016, 时间戳: 0x5f744407  
异常代码: 0xc0000005  
错误偏移量: 0x00000000000878db  
错误进程 ID: 0x7e8  
错误应用程序启动时间: 0x01d709b48777295b  
错误应用程序路径: C:\Windows\winsxs\amd64\_microsoft-windows-servicingstack\_31bf3856ad364e35\_10.0.17134.1  
错误模块路径: c:\program files (x86)\vrv\cems\edp\edpking64.dll  
报告 ID: 7306ced1-2907-4033-b907-d333b0304947  
错误程序包全名:  
错误程序包相对应用程序 ID:

备注: TiWorker.exe 全称 - Windows Modules Installer Worker。用于安装、移除 Windows 更新或可选组件。

#### 建议操作:

- 1) 临时将 VRV 管控软件脱离管控, 或临时关闭, 再安装 KB 确认问题是否复现。
- 2) 如果问题依旧, 建议完全卸载此管控软件, 或在另一台未安装此管控软件的计算机上安装 KB, 确认是否可以安装成功。

-----  
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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2021 年 2 月 22 日 15:57  
收件人: 程先生 <[534696412@qq.com](mailto:534696412@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-03806-Q4P3L4 ] % 国网-蒙东电力公司无法安装 KB4601354 补丁 % 初次响应 CMIT:0001667

程先生 您好,

根据之前的讨论, 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:**

V0-H 离线安装 KB4601354 失败, 一直卡在 50%进度上, 等了一天了, 也重启电脑但是不管用, 安装其它补丁都是成功的, 未发现问题, 需要 CMIT 协助自己尽快解决。电脑为内网环境, 不能连外网, 补丁是在 CMIT 官网下载的。

### **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。

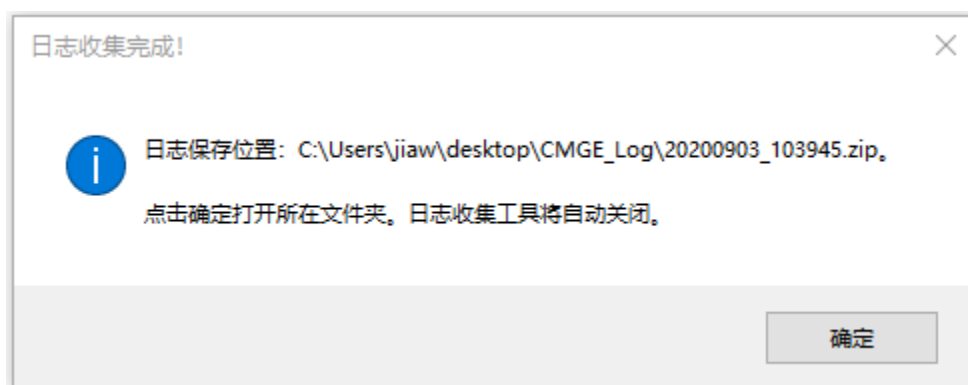
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

### **日志收集:**

#### **一、工具收集**

1) 首先, 在有问题的计算机上下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。**复现问题现象** (此案例为安装 50%卡死), 之后双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选系统日志, 组策略信息、网络信息、软件信息, 系统进程、已安装补丁、**升级日志**, 点击收集。

2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE\_Log。点击确定, 将直接打开文件夹并定为压缩文件。



### 3) 将压缩文件上传。

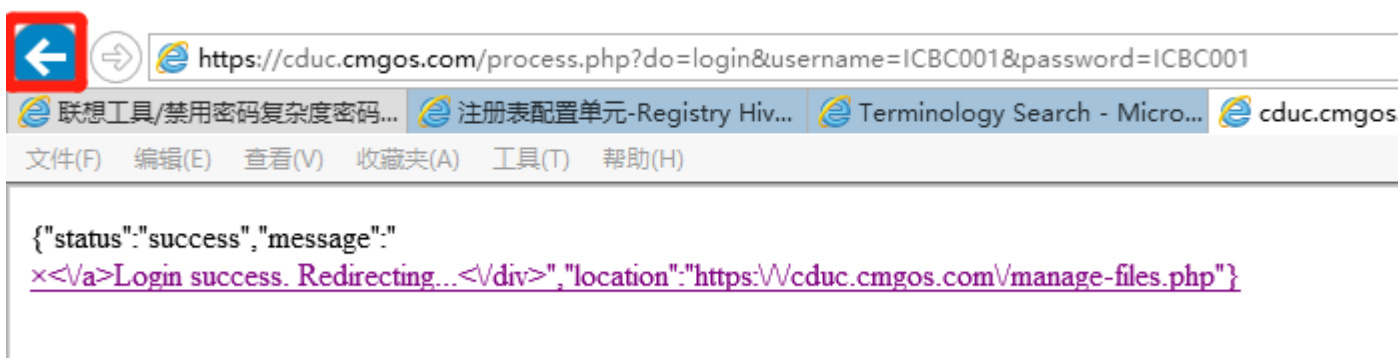
#### 日志上传:

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

如果登录不成功, 点击后退即可

用户名: mengdong

密码: mengdong






注意，添加文件后点击上传文件

### 建议操作：

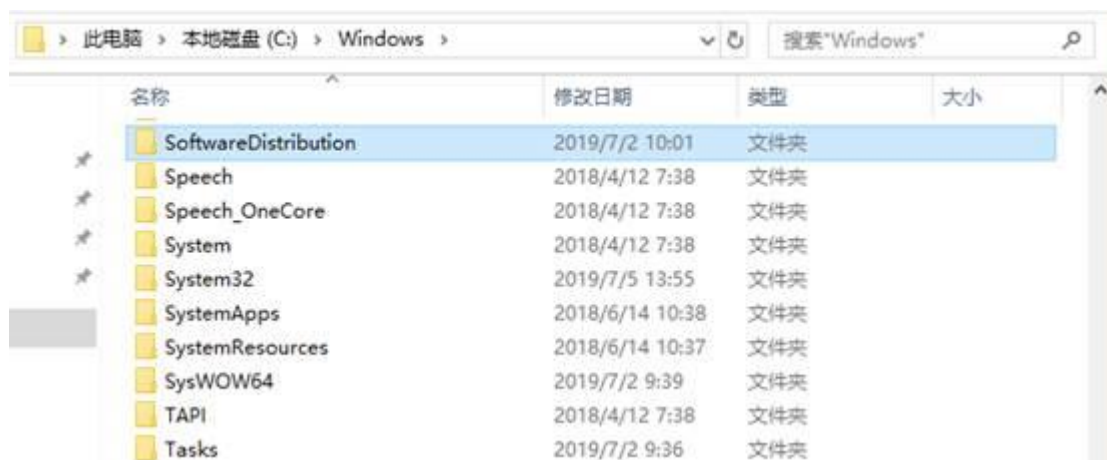
- 一、尝试在另一台测试机器上，离线安装 KB4601354，确认问题是否复现。
- 二、如果问题依旧，建议暂时完全卸载测试机的管控软件，再次尝试安装。
- 三、重置 SoftwareDistribution 文件夹

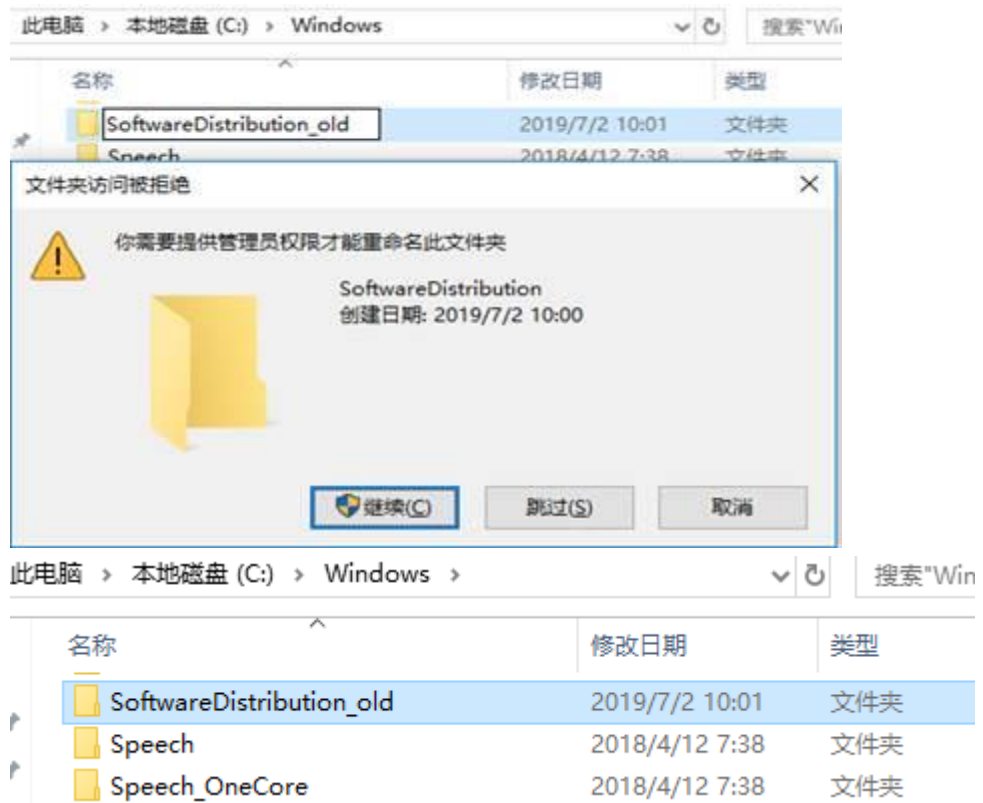
重置 C:\Windows\SoftwareDistribution 文件夹

- a) 同时按下“Windows 键+R 键”，调出运行栏，输入“services.msc “，调出服务界面，找到并停止” Windows update “ 服务。

	Windows Time	维护...	手动(触发...	本地服务
	Windows Update	启用...	正在	手动(触发... 本地系统
	Windows Update Medic ...	Ena...	正在	手动 本地系统

- b) 导航至 C:\Windows，找到 SoftwareDistribution 文件夹。将此文件夹重命名，如 SoftwareDistribution\_old。



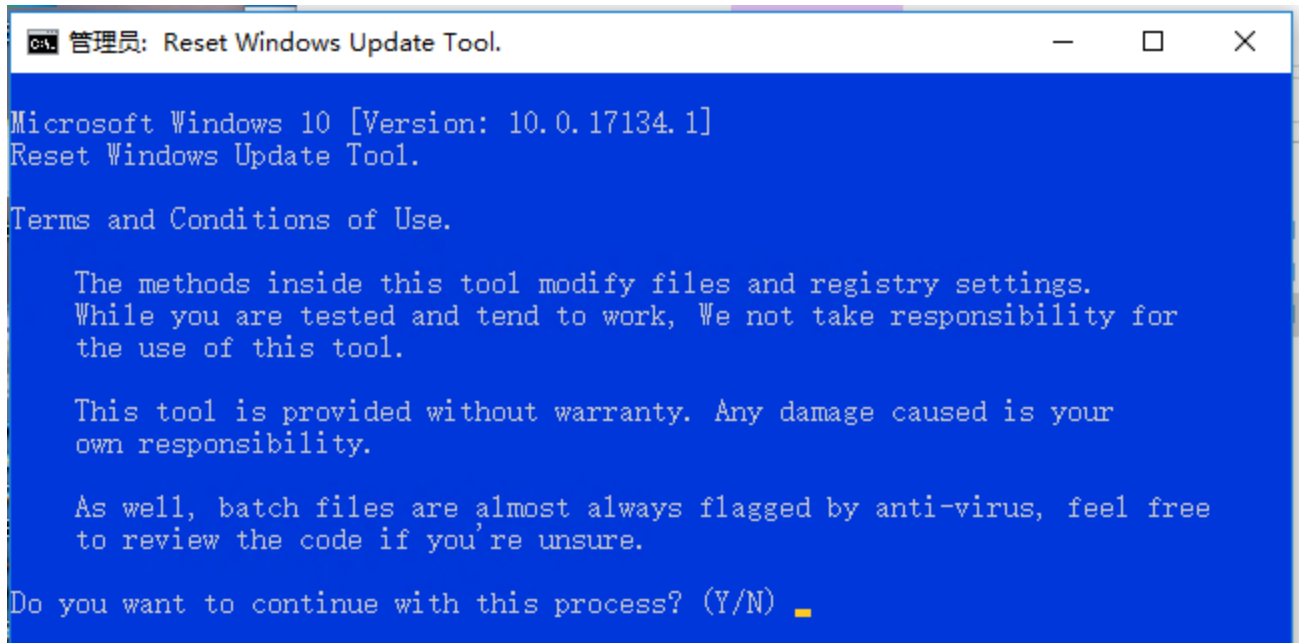


- c) 同时按下 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并启用 Windows update 服务。
- d) 重新手动安装有问题的更新。

四、在问题计算机上，您可以按照如下操作重置 Windows 更新组件。并测试问题是否缓解。

先**备份用户数据（关键）**，下载、解压附件的 Script-Reset-Windows..zip 文件，并以管理员身份运行 ResetWUeng.cmd 文件

- 在此页面按下 Y；



```
管理员: Reset Windows Update Tool.

Microsoft Windows 10 [Version: 10.0.17134.1]
Reset Windows Update Tool.

Terms and Conditions of Use.

The methods inside this tool modify files and registry settings.
While you are tested and tend to work, We not take responsibility for
the use of this tool.

This tool is provided without warranty. Any damage caused is your
own responsibility.

As well, batch files are almost always flagged by anti-virus, feel free
to review the code if you're unsure.

Do you want to continue with this process? (Y/N) _
```

- 选择 2，回车。重置 Windows 更新组件。



```
管理员: Reset Windows Update Tool.

Microsoft Windows 10 [Version: 10.0.17134.1]
Reset Windows Update Tool.

This tool reset the Windows Update Components.

1. Opens the system protection.
2. Resets the Windows Update Components.
3. Deletes the temporary files in Windows.
4. Opens the Internet Explorer options.
5. Runs Chkdsk on the Windows partition.
6. Runs the System File Checker tool.
7. Scans the image for component store corruption.
8. Checks whether the image has been flagged as corrupted.
9. Performs repair operations automatically.
10. Cleans up the superseded components.
11. Deletes any incorrect registry values.
12. Repairs/Resets Winsock settings.
13. Forces Group Policy Update.
14. Searches Windows updates.
15. Runs SetupDiag (Require .NET Framework 4.6).
16. Explores other local solutions.
17. Explores other online solutions.
18. Downloads the Diagnostic Tools.
19. Restarts your PC.

? . Help.      0 . Close.

Select an option: █
```

● 耐心等待操作完成

```
管理员: Reset Windows Update Tool.

Microsoft Windows 10 [Version: 10.0.17134.1]
Reset Windows Update Tool.

The operation completed successfully.

Press any key to continue . . .
```

=====

=====

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。

---

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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
发送时间: 2021 年 2 月 22 日 14:50  
收件人: 程先生 <[534696412@qq.com](mailto:534696412@qq.com)>  
抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-03806-Q4P3L4 ] % 国网-蒙东电力公司无法安装 KB4601354 补丁 %  
初次响应 CMIT:0001667

程先生 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-03806-Q4P3L4 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”。