

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据目前的案例情况，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：**

工行 V2022-L 补丁 KB5033372 安装回滚，报错 0x80070005（王盼）

**案例进展：**

和用户沟通目前最终用户问题不再复现，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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2024 年 2 月 27 日 11:17  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-10922-K5M4Z8 ] % |P2|ICBC|工行 V2022-L 补丁 KB5033372 安装回滚，报错 0x80070005（王盼） % 初次响应 CMIT:0001783

许先生，您好

**问题定义：**

工行 V2022-L 补丁 KB5033372 安装回滚，报错 0x80070005（王盼）

**问题范围：**

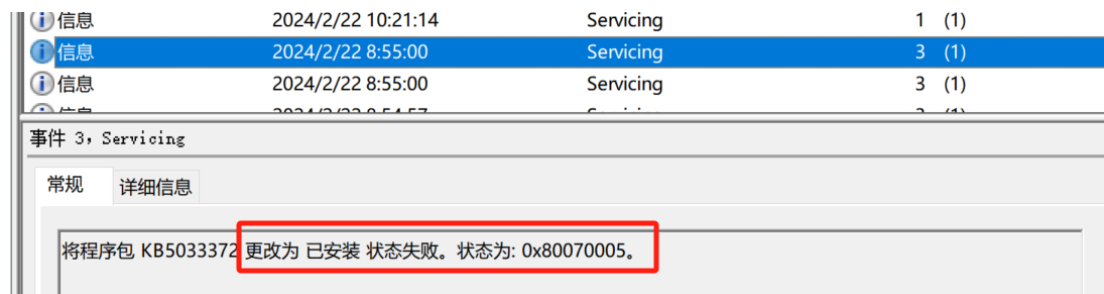
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

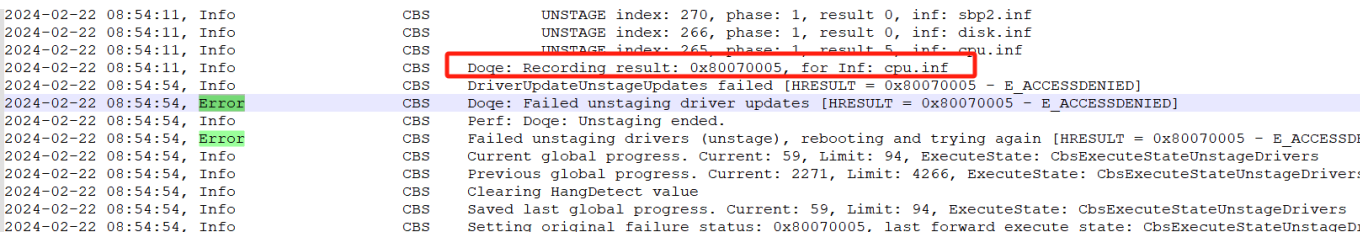
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

王盼设备：

是 V2022-L 系统，安装 KB5033372 完成，并重启设备应用补丁失败报错 0x80070005（拒绝访问），补丁回滚。

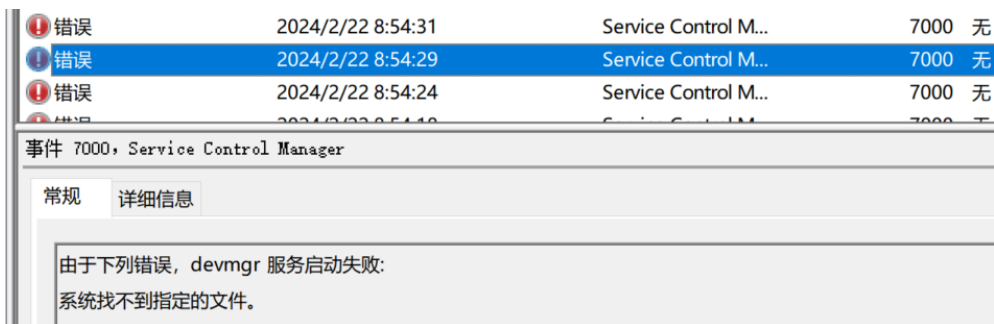


查看 cbs 日志显示是操作驱动 cpu.inf 导致 accessdenied，需要进一步收集日志排查出现 accessdenied 问题原因。



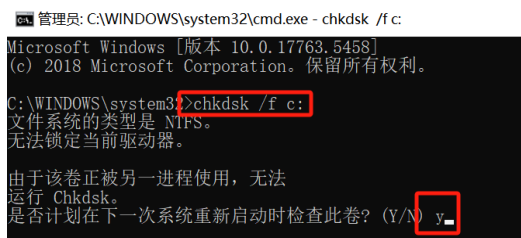
在系统日志中有 ntfs 系统问题警告和 devmgr 服务启动失败错误，devmgr 是 TMS 的服务。





### 建议操作:

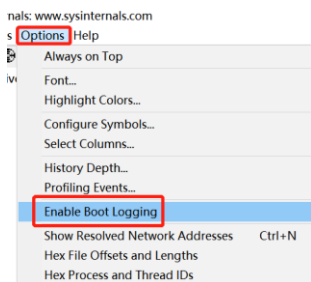
- 1) 以管理员权限运行命令 `chkdsk /f c:` 检查、修复 ntfs 文件系统问题。



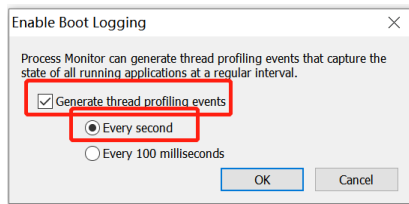
- 3) devmgr 是 TMS 的服务, 此时这个服务出现问题, 建议先暂时卸载 TMS 安全软件。

- 4) 在安装补丁后重启设备出现补丁回滚的情况, 需要按照以下操作收集 **procmon boot logging** 日志和 **wpr** 日志。

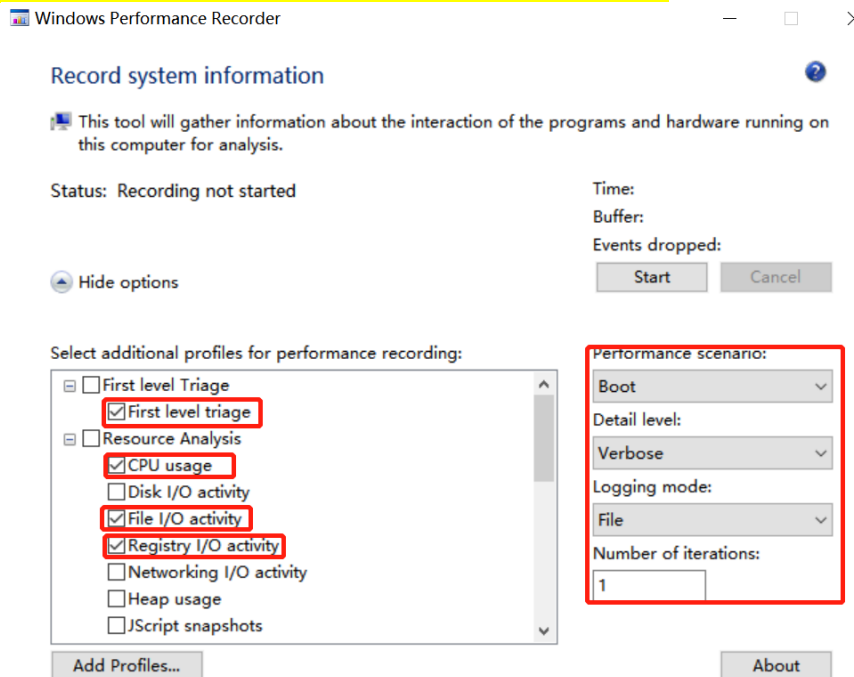
1. 正常安装完成 KB5033372, 暂时不重启。
2. 运行 `procmon.exe`, 选中 `options->Enable Boot Logging`:

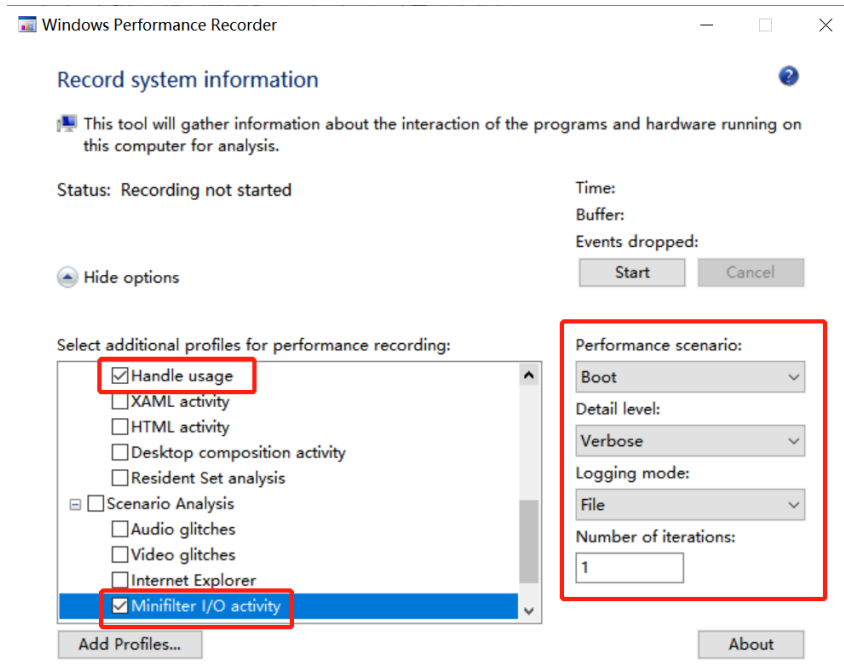


3. 配置 Boot Logging 选项:

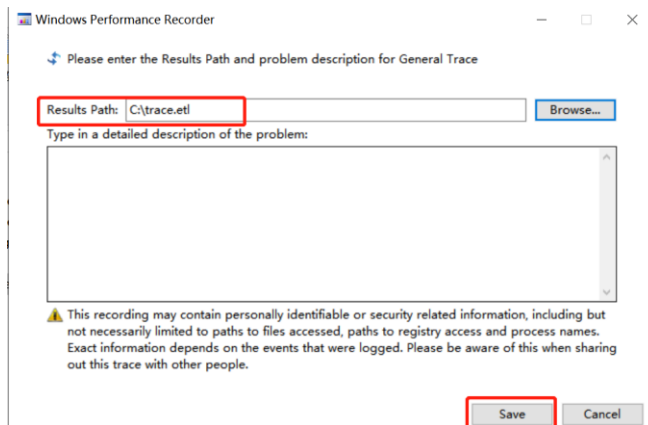


4. 运行 wprui.exe，按照下图所示配置，即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“File I/O activity”、“Registry I/O activity”、“Handle usage”、“Minifilter I/O activity”后，配置 Performance scenario 为 Boot，Number of iterations 为 1





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



6. 重启设备复现补丁回滚问题，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。

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

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 <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2024 年 2 月 27 日 10:06  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
**主题:** [案例号: CAS-10922-K5M4Z8 ] % |P2|ICBC|工行 V2022-L 补丁 KB5033372 安装回滚, 报错 0x80070005 (王盼) % 初次响应 CMIT:0001783

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-10922-K5M4Z8 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”。