

许先生 您好:

感谢您的回复, 确认您的问题已经解决, 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:**

KB5015811 安装成功, 但是重启更新失败, 需要协助排查分析。

**问题总结:**

用户卸载 TMS 后更新成功, 可以关闭案例。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Windows Server 技术支持 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

**发送时间:** 2022 年 9 月 19 日 8:23

**收件人:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**抄送:** win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】 回复: [案例号:CAS-07076-V5L1Q4] %|P2||ICBC|  
反馈 KB5015811 安装成功, 但是重启更新失败% CMIT:0001890

卸载 TMS 后问题得到解决，请关闭此 case。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

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](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**发送时间:** 2022-09-16 18:16:16

**收件人:** "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

**抄送:** "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)>,"ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复:【外来邮件，注意核实】回复:[案例号:CAS-07076-V5L1Q4] %|P2||ICBC|反馈 KB5015811 安装成功，但是重启更新失败% CMIT:0001890

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

如电话中所说，怀疑更新失败和故障机上的一些驱动信息出错有关，请进行以下操作收集对应的日志并通过 CDUC 上传。

- 1) 以**管理员权限**打开 **cmd 命令行**，执行以下命令，查看是否报错，并上传 **C:\drivers.txt** 文件。

```
dism /online /get-drivers /format:table > C:\drivers.txt
```

- 2) 使用 CMGElogcollector 日志收集工具，勾选全部，将收集的日志上传。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 14 日 18:36  
收件人: 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10 技术支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】 回复: [案例号:CAS-07076-V5L1Q4] %P2||ICBC|反馈  
KB5015811 安装成功，但是重启更新失败% CMIT:0001890

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

新的更新日志显示问题和上次一样，还是安装更新补丁过程中更新某些驱动文件失败，只是这次提示出错的驱动为 miradisp.inf。

```
2022-09-09 11:56:55, Info          CBS          STAGE index: 51, phase: 1, result 1009, inf:
miradisp.inf
2022-09-09 11:56:55, Info          CBS          Doqe: Recording result: 0x800703f1, for Inf: miradisp.inf
2022-09-09 11:56:55, Info          CBS          DriverUpdateStageUpdates failed [HRESULT =
0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-09-09 11:56:55, Error         CBS          Doqe: Failed staging driver updates [HRESULT =
0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-09-09 11:56:55, Info          CBS          Perf: Doqe: Staging ended.
2022-09-09 11:56:55, Error         CBS          Failed staging drivers, rebooting and trying again
[HRESULT = 0x800703f1 - ERROR_BADDB]
```

```
!!! idb: Failed to create driver package object 'miradisp.inf_amd64_0126a10dea231570' in DRIVERS database node. Error: 0x000003f1
!!! idb: Failed to register driver package 'C:\WINDOWS\System32\DriverStore\FileRepository\miradisp.inf_amd64_0126a10dea231570'
idb: {Register Driver Package: exit(0x000003f1)} 11:57:33.235
sto: {DRIVERSTORE IMPORT END} 11:57:33.235
cto: {DRIVERSTORE IMPORT END: exit(0x00000000)} 11:57:33.235
```

怀疑更新失败和故障机上的一些驱动信息出错有关，请进行以下操作收集对应的日志并通过 CDUC 上传。

- 1) 以**管理员权限**打开 **cmd 命令行**，执行以下命令，查看是否报错，并上传 C:\drivers.txt 文件。  
  
dism /online /get-drivers /format:table > C:\drivers.txt
- 2) 使用 CMGElogcollector 日志收集工具，勾选全部，将收集的日志上传。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 9 日 14:14  
收件人: 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号:CAS-07076-V5L1Q4] %P2||ICBC|反馈 KB5015811 安装成功，但是重启更新失败% CMIT:0001890

许先生 您好：

日志已经收到，有任何进展会及时与您联系沟通。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Windows Server 技术支持 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 9 月 9 日 13:38  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号:CAS-07076-V5L1Q4] %|P2||ICBC|反馈  
KB5015811 安装成功, 但是重启更新失败% CMIT:0001890

按照此方法尝试后, 问题依然存在, 新日志已上传至 cduc, 请注意查收。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆  
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](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2022-09-09 10:55:21  
收件人: "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
抄送: "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)>; "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>

**主题: 【外来邮件, 注意核实】** 回复: [案例号:CAS-07076-V5L1Q4] %|P2| |ICBC| 反馈 KB5015811 安装成功, 但是重启更新失败% CMIT:0001890

许先生 您好:

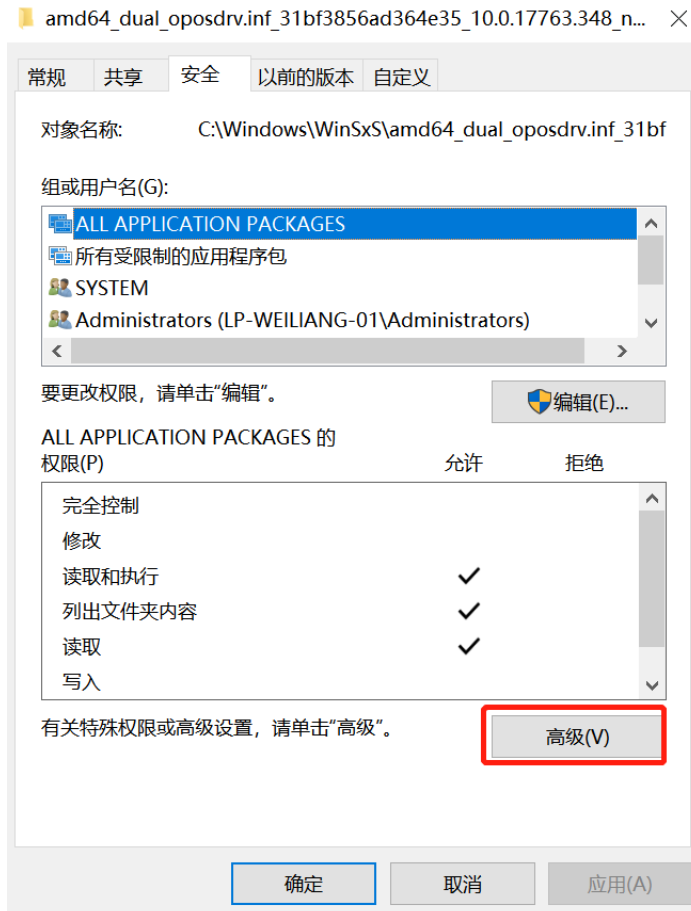
感谢您的电话接听。

请您与用户沟通按照以下操作测试是否能够正常升级成功。

- 1 ) 先 备 份  
C:\WINDOWS\WinSxS\amd64\_dual\_oposdrv.inf\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.348\_none\_361ac2b69fff30d\目录。
- 2 ) 删 除  
C:\WINDOWS\WinSxS\amd64\_dual\_oposdrv.inf\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.348\_none\_361ac2b69fff30d\目录  
和  
C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\oposdrv.inf\_amd64\_313106b94d0b5742\目录, 如果删除过程中提示权限问题, 请修改对应的文件夹“完全控制”权限后删除。
- 3) 再次测试安装 **KB5015811 更新补丁**, 如果还是安装失败, 请再次使用工具收集日志。

在删除文件夹过程中提示权限问题, 可以按照以下操作修改文件夹权限后再次尝试删除。

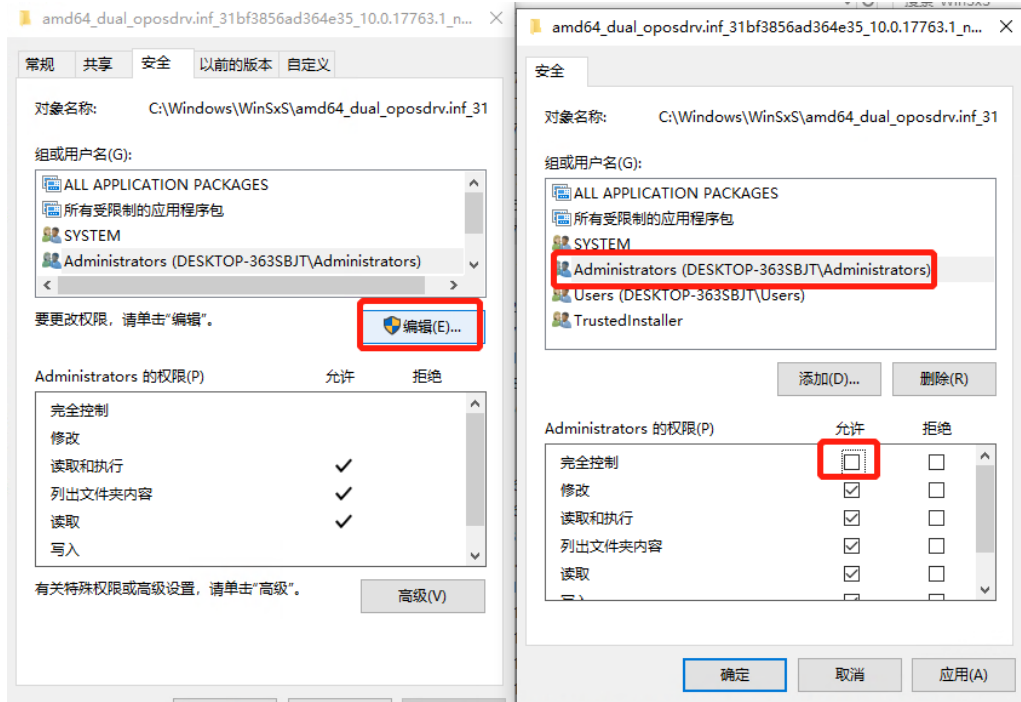
- 1) 右键点击文件夹, 打开 **【属性】** 对话框, 选择 **【安全】** 选项卡, 单击 **【高级】** 按钮;



2) 在高级安全设置界面，更改所有者为您当前所在的用户或用户组；



3) 确定后, 回到文件夹的【安全】选项卡界面, 单击【编辑】按钮, 在弹出的窗口中选择当前的组或用户名, 勾选【完全控制】; (如果没有第 2 步添加的用户名, 可以手动添加对应的用户名)



4) 点击确定后, 关闭文件夹的【属性】对话框,, 再次测试删除对应的文件夹。

如果文件夹内的文件或目录未继承设置的权限, 可以打开此文件夹, 对列出的文件夹重复前面的步骤操作进行文件夹权限修改并删除对应的文件夹。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 8 日 18:02  
收件人: 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: [win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn); ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>



主题: 回复: [案例号:CAS-07076-V5L1Q4] %|P2||CBC|反馈 KB5015811 安装成功，但是重启更新失败% CMIT:0001890

许先生 您好：

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:

KB5015811 安装成功，但是重启更新失败，需要协助排查分析。

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。

查看您提供的日志，在安装 KB5015811 过程中，更新驱动文件 oposdrv.inf 失败。具体报错如下：

```
2022-09-07 08:16:41, Info      CBS  Doqe: q-stage: Inf: RDCameraDriver.inf, Ranking: 2, Device-Install: 0, Key: 175, I
Culture=neutral, Type=dualModeDriver, Version=10.0.17763.1697, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitec
2022-09-07 08:16:41, Info      CBS  Perf: Doqe: Staging started.
2022-09-07 08:16:41, Info      CBS  Doqe: [Forward] Staging driver updates, Count 86
2022-09-07 08:16:41, Info      CBS  STAGE index: 7, phase: 1, result 1009, inf: oposdrv.inf
2022-09-07 08:16:41, Info      CBS  Doqe: Recording result: 0x800703f1, for Inf: oposdrv.inf
2022-09-07 08:16:41, Info      CBS  DriverUpdateStageUpdates failed [HRESULT = 0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-09-07 08:16:41, Error     CBS  Doqe: Failed staging driver updates [HRESULT = 0x800703f1 - ERROR_BADDB]
2022-09-07 08:16:41, Info     CBS  Perf: Doqe: Staging ended.
2022-09-07 08:16:41, Info     CBS  Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateFailed
2022-09-07 08:16:41, Info     CBS  SetProgressMessage: progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteState
2022-09-07 08:16:41, Info     CBS  Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Rollba
```

setupapi.dev.log 中的错误日志提示：

```

idb: {Register Driver Package: C:\WINDOWS\System32\DriverStore\FileRepository\oposdrv.inf_amd64_313106b94d0b5742
!!! idb: Failed to create driver package object 'oposdrv.inf_amd64_313106b94d0b5742' in DRIVERS database node. Error =
!!! idb: Failed to register driver package 'C:\WINDOWS\System32\DriverStore\FileRepository\oposdrv.inf_amd64_313106b9
0x000003f1
idb: {Register Driver Package: exit(0x000003f1)} 08:16:41.568
sto: {DRIVERSTORE IMPORT END} 08:16:41.568
sto: {DRIVERSTORE IMPORT END: exit(0x00000000)} 08:16:41.568
sto: Rolled back driver package import.
!!! sto: Failed to import driver package into Driver Store. Error = 0x000003f1
sto: {Stage Driver Package: exit(0x000003f1)} 08:16:41.568
!!! 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
oposdrv.inf'. Error = 0x000003f1
sto: Could not unstage all driver updates. Error = 0x000003f1
<<< Section end 2022/09/07 08:16:41.584
<<< [Exit status: FAILURE(0x000003f1)]

```

请您按照以下操作测试是否能够正常升级成功。

- 1 ) 先 备 份  
C:\WINDOWS\WinSxS\amd64\_dual\_oposdrv.inf\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.348  
\_none\_361ac2b69fff30d\目录。
- 2 ) 删 除  
C:\WINDOWS\WinSxS\amd64\_dual\_oposdrv.inf\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.348  
\_none\_361ac2b69fff30d\目录  
和  
C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\oposdrv.inf\_amd64\_313106b9  
4d0b5742\目录，如果删除过程中提示权限问题，请修改对应的文件夹“完全控制”权  
限后删除。
- 3) 再次测试安装 **KB5015811 更新补丁**，如果还是安装失败，请再次使用工具收集日志。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

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.

-----  
-

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.