

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

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，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

工行用户反馈在 V2020-L 系统上安装 12 月补丁 KB5033371 后关机，第二天开机出现黑屏，反复强制重启几次后才进入系统，需要协助排查。

问题总结：

建议用户执行磁盘检测、修复操作，**修复 NTFS 文件系统问题**。

与接口人确认，最终用户未进一步反馈，同意暂时归档案例。

问题排查：

从系统日志查看，当前补丁 KB5033371 安装并应用成功。

系统日志显示 DcomLaunch、RpcSs 等基础服务挂起，导致后续多个服务无法正常启动，设备出现黑屏现象。

系统日志中并未记录基础服务挂起的更详细的信息，无法排查其具体原因。不过借鉴以往的案例情况，可能与这些服务相关的组件出现问题有关。

在系统日志中发现有 NTFS 文件系统错误，这可能会破坏操作系统的文件完整性。

处理建议：

以**管理员权限**打开 cmd 命令行，执行以下命令，按照提示操作，系统会在下一次启动时执行磁盘检测、修复操作，**修复 NTFS 文件系统问题**。

chkdsk /f c:

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.19044.3930]
(c) Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Windows\system32>chkdsk /f c:
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_
```

鉴于设备当前可以正常启动，并未再次出现黑屏问题，可以先修复 NTFS 文件系统问题，在下次安装更新补丁时观察是否还会出现黑屏问题。

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: 2024 年 1 月 16 日 17:08
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-10726-H1Q4Q7] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统
安装 12 月补丁 KB5033371 后黑屏 % 初次响应 CMIT:0001384

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：

工行用户反馈在 V2020-L 系统上安装 12 月补丁 KB5033371 后关机，第二天开机出现黑屏，反复强制重启几次后才进入系统，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。

排查您提供的日志，显示 2024/1/12 17:06:33 更新补丁 KB5033371 安装完成，需要重启计算机，才能更改补丁状态。

信息	2024/1/12 17:06:33	Servicing	4 (1)
信息	2024/1/12 17:06:33	Servicing	4 (1)
信息	2024/1/12 16:39:36	Servicing	1 (1)

事件 4, Servicing

常规 详细信息

必须先重新启动计算机，然后才能将程序包 KB5033371 更改为 已安装 状态。

在 2024/1/15 11:02:58，日志显示更新补丁 KB5033371 状态为已安装。

信息	2024/1/15 11:02:58	Servicing
信息	2024/1/15 11:02:58	Servicing
信息	2024/1/12 17:06:33	Servicing

事件 2, Servicing

常规 详细信息

已将程序包 KB5033371 成功更改为 已安装 状态。

操作系统小版本号也更改为 KB5033371 的 5206 版本，KB5033371 补丁正常安装并成功更新。



在 1 月 15 日上午，有多次意外关机的记录，这应该是反复强制重启的操作记录。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2024/1/15 11:01:31	EventLog	6008	无
错误	2024/1/15 9:56:14	EventLog	6008	无
错误	2024/1/15 9:41:44	EventLog	6008	无
错误	2024/1/15 9:14:34	EventLog	6008	无
错误	2024/1/15 8:53:00	EventLog	6008	无
错误	2024/1/15 8:40:36	EventLog	6008	无
错误	2024/1/15 8:14:14	EventLog	6008	无
错误	2024/1/15 7:50:57	EventLog	6008	无

事件 6008, EventLog

常规

详细信息

上一次系统的 9:41:44 在 2024/ 1/ 15 上的关闭是意外的。

从系统日志来看，是因为 DcomLaunch、RpcSs 等基础服务挂起，导致后续多个服务无法正常启动，设备出现黑屏现象。

错误	2024/1/15 9:54:03	Service Control M...
错误	2024/1/15 9:52:40	Service Control M...
警告	2024/1/15 9:51:55	Wininit

事件 7022, Service Control Manager

常规

详细信息

DcomLaunch 服务在启动时挂起。

错误	2024/1/15 9:54:06	Service Control M...
错误	2024/1/15 9:54:06	Service Control M...

事件 7001, Service Control Manager

常规

详细信息

与 RpcSs 服务相依的 DcomLaunch 服务因下列错误而无法启动:
启动后, 服务停留在启动暂停状态。

错误	2024/1/15 9:54:06	Service Control M...
错误	2024/1/15 9:54:06	Service Control M...
错误	2024/1/15 9:54:06	Service Control M...
错误	2024/1/15 9:54:06	Service Control M...

事件 7001, Service Control Manager

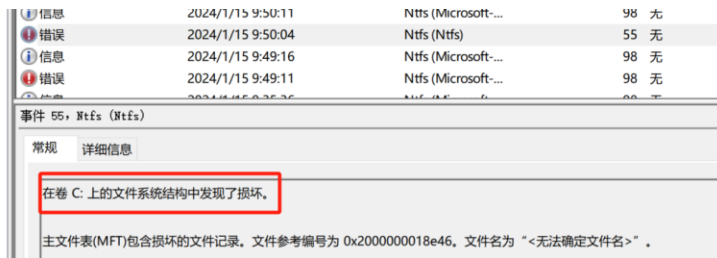
常规

详细信息

与 LSM 服务相依的 RpcSs 服务因下列错误而无法启动:
依赖服务或组无法启动。

系统日志中并未记录基础服务挂起的更详细的信息，无法排查其具体原因。不过借鉴以往的案例情况，可能与这些服务相关的组件出现问题有关。

查看系统日志，发现有 NTFS 文件系统错误，这可能会破坏操作系统的文件完整性。



处理建议：

以管理员权限打开 cmd 命令行，执行以下命令，按照提示操作，系统会在下一次启动时执行磁盘检测、修复操作，**修复 NTFS 文件系统问题**。

chkdsk /f c:

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.19044.3930]
(c) Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\Windows\system32>chkdsk /f c:
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
```

鉴于设备当前可以正常启动，并未出现黑屏问题，可以先修复 NTFS 文件系统问题，在下次安装更新补丁时观察是否还会出现黑屏问题。

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: 2024 年 1 月 15 日 15:57
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10726-H1Q4Q7] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 12 月补丁 KB5033371 后黑屏 % 初次响应 CMIT:0001384

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-10726-H1Q4Q7 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”。