

李先生，您好

很高兴与您沟通，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。

案例总结：

案例描述：

用户反馈广发银行部分机器补丁更新失败

案例进展：

经分析 Uninstall Driver 时出现 Access Deny 导致补丁回滚，0x80070005 - E_ACCESSDENIED。

建议修改问题文件的权限，并提供脚本，和用户沟通问题解决，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: 2024 年 11 月 8 日 10:19
收件人: '157871899' <157871899@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

李先生，您好

来信是跟踪当前案例进展，如果问题有进展或仍有疑问，您可以回复此邮件。

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: 2024 年 11 月 6 日 14:20
收件人: '157871899' <157871899@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM- 反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

李先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 根据目前的进展, 已经可以手动修改文件的所有者和权限。

您可以参考如下步骤修改脚本, 尝试使用脚本自动修改文件权限。

如何测试可以, 您可以回复此邮件, 我将会归档案例。

建议操作:

- 1) 下载附件“ACLrun.txt”, 将下图的路径替换为实际需要修改文件的所在路径

```
set "targetPath=C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.4355_non  
takeown /F "%targetPath%" /A  
  
icacls "%targetPath%" /remove Administrators  
icacls "%targetPath%" /remove SYSTEM  
icacls "%targetPath%" /remove "NT SERVICE\TrustedInstaller"  
  
icacls "%targetPath%" /grant Administrators:(F)  
icacls "%targetPath%" /grant SYSTEM:(F)  
icacls "%targetPath%" /grant "NT SERVICE\TrustedInstaller":(F)  
pause
```

- 2) 将此文件的拓展名改为 **bat**，即文件名：**ACLrun.bat**
- 3) 邮件单击此 bat 文件，选择“以管理员身份运行”
- 4) 运行完毕后如下图所示，按任意键退出即可

```
C:\Windows\System32\cmd.exe
已处理的文件: C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.4355_none_b584
f
已成功处理 1 个文件; 处理 0 个文件时失败

C:\Windows\system32>icacls "C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.
ffd\usbstor.inf" /remove "NT SERVICE\TrustedInstaller"
已处理的文件: C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.4355_none_b584
f
已成功处理 1 个文件; 处理 0 个文件时失败

C:\Windows\system32>icacls "C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.
ffd\usbstor.inf" /grant Administrators:(F)
已处理的文件: C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.4355_none_b584
f
已成功处理 1 个文件; 处理 0 个文件时失败

C:\Windows\system32>icacls "C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.
ffd\usbstor.inf" /grant "NT SERVICE\TrustedInstaller":(F)
已处理的文件: C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.4355_none_b584
f
已成功处理 1 个文件; 处理 0 个文件时失败

C:\Windows\system32>pause
请按任意键继续. . .
```

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: 2024 年 10 月 28 日 16:39
收件人: '157871899' <157871899@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

李先生，您好

根据最新的日志，仍然是文件拒绝访问问题，指向组件
C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_non
e_8e64ef457e7839af\usbstor.inf

怀疑是组件的访问权限受到了修改。建议首先排查无法修改该文件的所有者问题，之后手动修改该组件的控制权限。

CBS:

```
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Perf: Doqe: Uninstall started.
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Doqe: [Forward] Uninstalling driver
updates, Count 22
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    DriverUpdateUninstallUpdates failed
[HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Doqe: Failed uninstalling driver updates
[HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Perf: Doqe: Uninstall ended.
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Failed uninstalling driver updates [HRESULT
= 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-24 08:23:42, Error     CBS    Startup: Failed while processing non-
critical driver operations queue. [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Startup: Rolling back KTM, because drivers
failed.
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Setting ExecuteState key to:
CbsExecuteStateStageDrivers | CbsExecuteStateFlagRollback |
CbsExecuteStateFlagDriversFailed
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    SetProgressMessage:
progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteStateStageDrivers |
CbsExecuteStateFlagRollback | CbsExecuteStateFlagDriversFailed, SubStage: 0
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Progress: UI message updated. Operation
type: Update. Stage: 1 out of 1. Rollback.
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    Setting original failure status: 0x80070005,
last forward execute state: CbsExecuteStatePrimitives
2024-10-24 08:23:42, Info      CBS    SetProgressMessage:
progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteStateStageDrivers |
CbsExecuteStateFlagRollback | CbsExecuteStateFlagDriversFailed, SubStage: 1
```

2024-10-24 08:23:42, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Rollback.

Setupapi.dev:

```
>>> [Uninstall Driver Updates]
>>> Section start 2024/10/24 08:23:42.207
      cmd: C:\Windows\winsxs\amd64_microsoft-windows-
servicingstack_31bf3856ad364e35_10.0.17763.6174_none_5708b51199042bd1\TiWorke
r.exe -Embedding
      sto: Image State      = Specialized
      sto: Image Architecture = amd64
      sto: Transaction      = CbsDriversAndPrimitives
      sto: Driver Updates   = 22
!   inf: Unable to load INF:
'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_non
e_8e64ef457e7839af\usbstor.inf'(00000005)
!   inf: Error 5: Access is denied.
!!!  inf: Invalid INF
'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_non
e_8e64ef457e7839af\usbstor.inf', parsing error on line 0. Code = 1002
!!!  sto: Failed to find driver update
'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_non
e_8e64ef457e7839af\usbstor.inf' in Driver Store. Error = 0x00000005
<<< Section end 2024/10/24 08:23:42.223
<<< [Exit status: FAILURE(0x00000005)]
```


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: 2024 年 10 月 18 日 10:47
收件人: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; '157871899' <157871899@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

李先生，您好

很高兴与您电话沟通。

- 根据目前的现象，我在计算机的组策略信息中发现关于 2 个文件的权限设置，其中包括 C:\WINDOWS\INF\USBSTOR.INF
- 建议联系域管理员，移除对于这两个文件的权限控制，再尝试安装更新

文件系统	
C:\WINDOWS\INF\USBSTOR.INF	
入选的 GPO	
配置这个文件或文件夹，然后: 向所有子文件夹和文件传播继承权限	
所有者	
权限	
类型	名称
拒绝	BUILTIN\Administrators
允许可继承的权限从父对象传播到此对象以及所有子对象	
正在审核 未指定审核	
C:\WINDOWS\INF\USBSTOR.PNF	
入选的 GPO	
配置这个文件或文件夹，然后: 向所有子文件夹和文件传播继承权限	
所有者	
权限	
类型	名称
拒绝	BUILTIN\Administrators
允许可继承的权限从父对象传播到此对象以及所有子对象	
正在审核 未指定审核	

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: CRM Case Email
发送时间: 2024 年 10 月 17 日 15:55
收件人: 157871899 <157871899@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>; Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

李先生，您好

我将继续为您处理当前案例，感谢您的耐心等待

日志分析:

1、CBS 里记录的是在 Uninstall Driver 时出现 Access Deny 导致补丁回滚：

2024-10-16 08:43:18, Info	CBS Perf: Doqe: Uninstall started.
2024-10-16 08:43:18, Info	CBS Doqe: [Forward] Uninstalling driver updates, Count 22
2024-10-16 08:43:18, Info	CBS DriverUpdateUninstallUpdates failed [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-16 08:43:18, Info	CBS Doqe: Failed uninstalling driver updates [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-16 08:43:18, Info	CBS Perf: Doqe: Uninstall ended.
2024-10-16 08:43:18, Info	CBS Failed uninstalling driver updates [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-16 08:43:18, Error	CBS Startup: Failed while processing non-critical driver operations queue. [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-10-16 08:43:18, Info	CBS Startup: Rolling back KTM, because drivers failed.
2024-10-16 08:43:18, Info	CBS Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateStageDrivers CbsExecuteStateFlagRollback CbsExecuteStateFlagDriversFailed

2024-10-16 08:43:18, Info CBS SetProgressMessage: progressMessageStage: -1,
ExecuteState: CbsExecuteStateStageDrivers | CbsExecuteStateFlagRollback |
CbsExecuteStateFlagDriversFailed, SubStage: 0
2024-10-16 08:43:18, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type:
Update. Stage: 1 out of 1. Rollback.
2024-10-16 08:43:18, Info CBS Setting original failure status: 0x80070005, last
forward execute state: CbsExecuteStatePrimitives

2、setupapi.dev 中可以看到对应指向驱动 `usbstor.inf`

>>> [Uninstall Driver Updates]

>>> Section start 2024/10/16 08:43:18.236

cmd: C:\Windows\winsxs\amd64_microsoft-windows-
servicingstack_31bf3856ad364e35_10.0.17763.6174_none_5708b51199042bd1\TiWorker.exe -
Embedding

sto: Image State = Specialized

sto: Image Architecture = amd64

sto: Transaction = CbsDriversAndPrimitives

sto: Driver Updates = 22

! inf: **Unable to load INF:**

'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_none_8e64e
f457e7839af\usbstor.inf'(00000005)

! inf: Error 5: Access is denied.

!!! inf: Invalid INF

'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_none_8e64e
f457e7839af\usbstor.inf', parsing error on line 0. Code = 1002

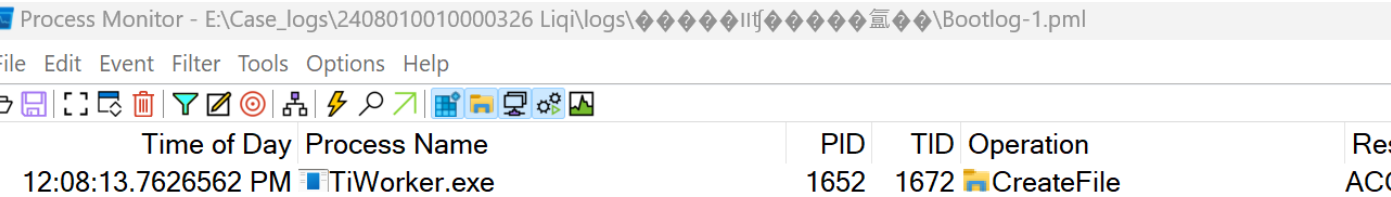
!!! sto: Failed to find driver update

'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_none_8e64e
f457e7839af\usbstor.inf' in Driver Store. Error = 0x00000005

<<< Section end 2024/10/16 08:43:18.252

<<< [Exit status: FAILURE(0x00000005)]

对比之前案例中指出的组件，确认是同一个问题组件。之前的 procmon 的中可以看到是在创建文件时访问被拒绝：



建议操作：


一、如果您已经对

'C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_none_8e64ef457e7839af\usbstor.inf'组件的权限进行了修改，但是问题仍然存在。请提供此文件的高级安全全设置截图，请确保任何主体对于此组件的权限不存在 deny 限制。

截图示例：

usbstor的高级安全设置







名称: C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.6054_none_8e7cdba17e6

所有者: TrustedInstaller  更改(C)

权限 审核 有效访问

如需其他信息, 请双击权限项目。若要修改权限项目, 请选择该项目并单击“编辑”(如果可用)。

权限条目:

	类型	主体	访问	继承于
	允许	TrustedInstaller	完全控制	无
	允许	Administrators (WIN-2E08IJT2KS1\Administrat...	读取和执行	无
	允许	SYSTEM	完全控制	无
	允许	Users (WIN-2E08IJT2KS1\Users)	读取和执行	无
	允许	ALL APPLICATION PACKAGES	读取和执行	无
	允许	所有受限制的应用程序包	读取和执行	无

二、从基础日志中暂时无法进一步判断此次权限失败是否是和之前一样在 create file 时失败, 因此烦请再次收集 **bootlog** 日志以及 **steupreport** 日志, 谢谢!

1、配置 bootlog:

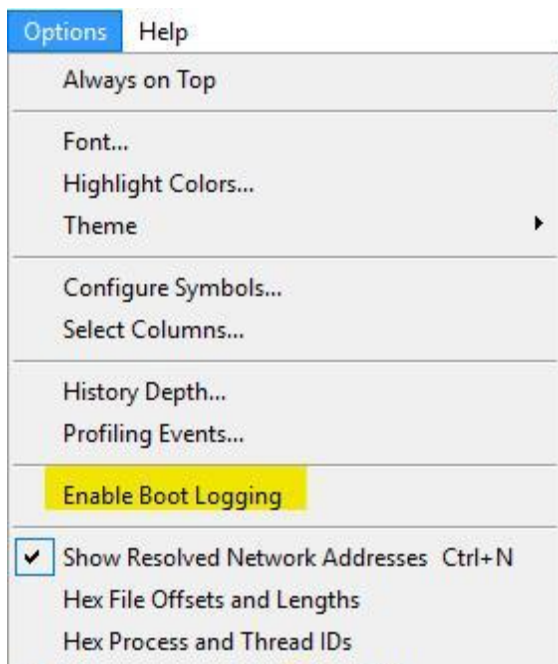
a. 创建目录"C:\mstrace"

b. 下载 Process Monitor , 链接

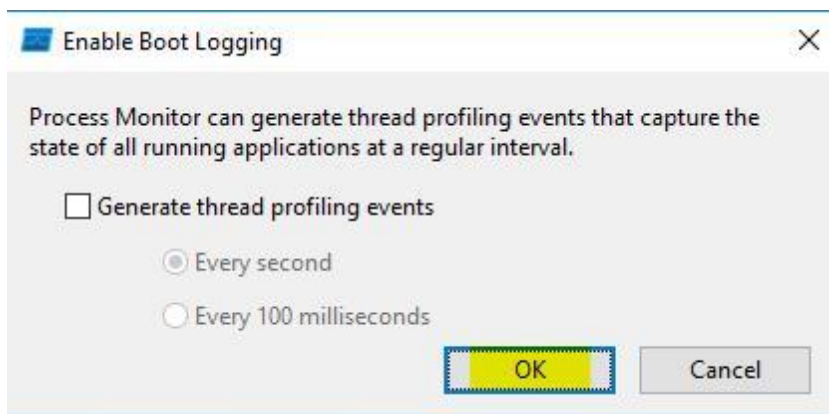
<https://cd.ucm.com/download.php?id=1148&token=SOpiUWzWQV2jiRu0jOeKp8ZP7QJ>

[TMJBw](#), 并且解压缩到"C:\mstrace"

c. 运行 procmon.exe; 选中 Options->"Enable Boot Logging".



d. 配置 boot logging 选项，请不选中 "Generate Profiling events", 点击 OK.



e. 待重启问题复现后，系统会自动收集日志。

f. 启动完毕后，等问题复现后，再次运行 procmon.exe. 出现窗口弹出提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到 C:\mstrace\boot_log.pml. 而后压缩 C:\mstrace，上传日志。

2、收集 setupreport 日志：

a. 下载如下链接中的 Windows 日志收集脚本，下载后将 setupreport.txt 重命名为 setupreport.cmd

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1616&token=5oeKsxloem1cDv3LaCiplpkE3R>
[NmBVav](#)

- b. 以管理员身份运行 setupreport.cmd 脚本（该脚本将运行 10-20 分钟，运行完后会有相关提示请耐心等待。如果出现报错请不用担心，是正常现象）。
- c. 在 C 盘下会创建一个 Setup_Report_xxx 文件夹，打包并上传这个文件夹。

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: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 10 月 15 日 9:39
收件人: 157871899 <157871899@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

李先生，您好

日志收集：

一、TSS 日志：

1. 从如下网址下载 TSS 工具.

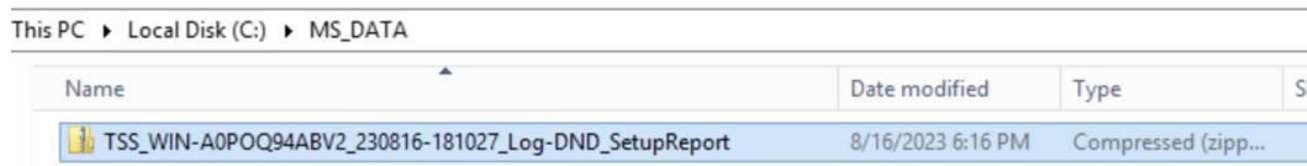
<https://aka.ms/getTSS>

2. 将 TSS.zip 解压.

3. 然后以管理员身份打开 PowerShell, 然后执行如下指令收集日志. 如果有 PowerShell policy 相关报错, 可以执行 Set-ExecutionPolicy Bypass 来允许 **PowerShell** 脚本执行.

```
.\TSS.ps1 -CollectLog DND_SetupReport
```

4. 脚本执行完成后, 日志会生成在 c:\MS_DATA 文件夹下.

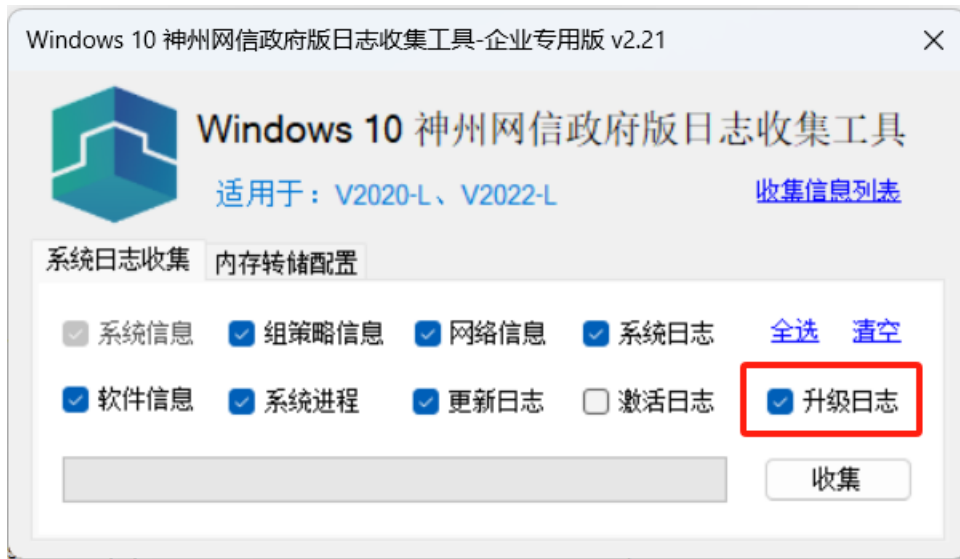


二、CMGELogCollector 日志:

下载链接:

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAlJvWUpJHeffUIC0Gg>

运行 CMGELogCollector.exe, 额外勾选“升级日志”, 点击“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包, 将日志上传到 CDUC。



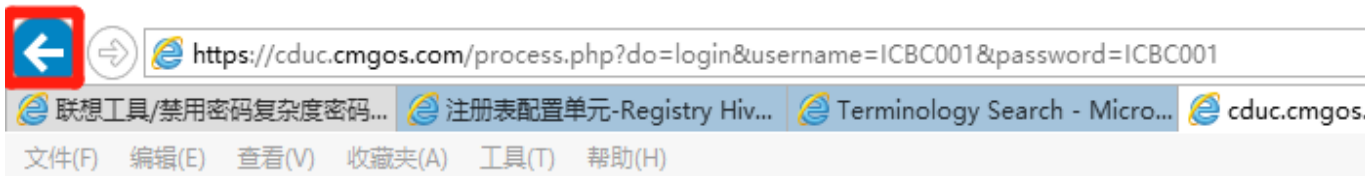
收集完毕后将在当前用户桌面生成 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并指定为压缩文件

日志上传:

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息
用户名: gfyhli01
密码: gfyhli01
添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



```
{"status":"success","message":
<a href='\"https://cduc.cmgos.com/manage-files.php\"'>Login success. Redirecting...</a>,"location":"https://cduc.cmgos.com/manage-files.php"}
```

=====

=====

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 | visit: www.cmgos.com

发件人: 李新智 <157871899@163.com>

发送时间: 2024 年 10 月 12 日 9:49

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: wxaiys <wxaiys@126.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 重启这个案例: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

--

发自我的网易邮箱手机智能版

在 2024-08-19 10:20:14, "Li Qi" <liqi@cmgos.com> 写道:

李先生, 您好:

如刚才电话沟通, 由于当前内部环境 USB 限制, 因此无法正常收取日志, 待可以收集供下一步分析后您可以再联系我们重新开启此案例。经您的同意, 此 case 将暂做归档处理, 以下为案例总结:

Case No: CAS-11736-G5R3P6

问题描述:

=====

用户反馈部分机器补丁更新失败, 需要协助分析处理。

问题分析:

=====

从之前的日志分析来看，更新失败的原因因为系统组件在替换更新时权限不足导致，但更改权限后仍然存在问题，因此需要进一步收集日志来看，目前无法进一步收集

案例总结:

=====

经用户同意，由于暂时无法进一步收取日志分析，此 case 暂做归档处理，待可以收集并处理后再次联系。如后续有其他问题需求，可随时与我联系，谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 8 月 6 日 11:25

收件人: 'wxaiys' <13842022885@126.com>

抄送: 'wxaiys' <wxaiys@126.com>; '157871899' <157871899@163.com>;

PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败%
案例重新分配 CMIT:0001521

王先生，您好：

如更改权限后仍然更新失败，请按如下方法收集日志：

TSS 日志：

1. 从如下网址下载 TSS 工具.

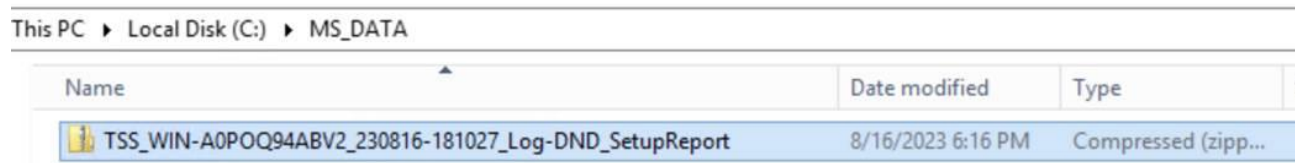
<https://aka.ms/getTSS>


2. 将 TSS.zip 解压.

3. 然后以管理员身份打开 PowerShell, 然后执行如下指令收集日志. 如果有 PowerShell policy 相关报错, 可以执行 Set-ExecutionPolicy Bypass 来允许 **PowerShell** 脚本执行.

.\TSS.ps1 -CollectLog DND_SetupReport

4. 脚本执行完成后, 日志会生成在 c:\MS_DATA 文件夹下.



This PC > Local Disk (C:) > MS_DATA		
Name	Date modified	Type
 TSS_WIN-A0POQ94ABV2_230816-181027_Log-DND_SetupReport	8/16/2023 6:16 PM	Compressed (zipp...

CMGELogCollector 日志：

下载链接：

<https://cduec.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAIJvWUpJHeffUIC0Gg>

运行 CMGELogCollector.exe, 额外勾选“升级日志”, 点击“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包, 将日志上传到 CDUC。



收集完毕后将在当前用户桌面生成 **CMGE_Log**。点击确定, 将直接打开文件夹并指定为压缩文件

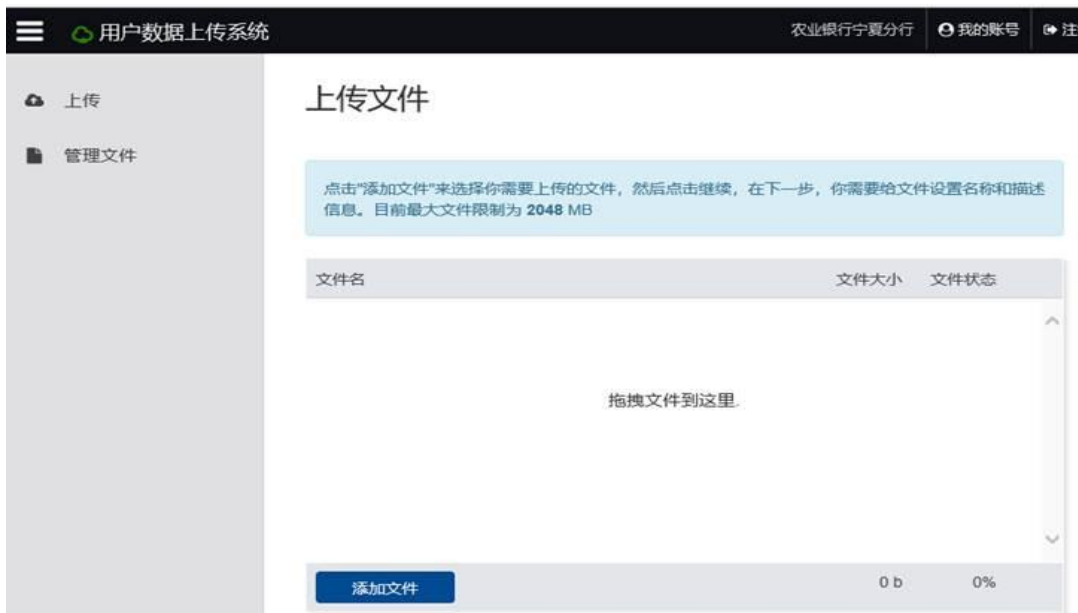
日志上传:

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

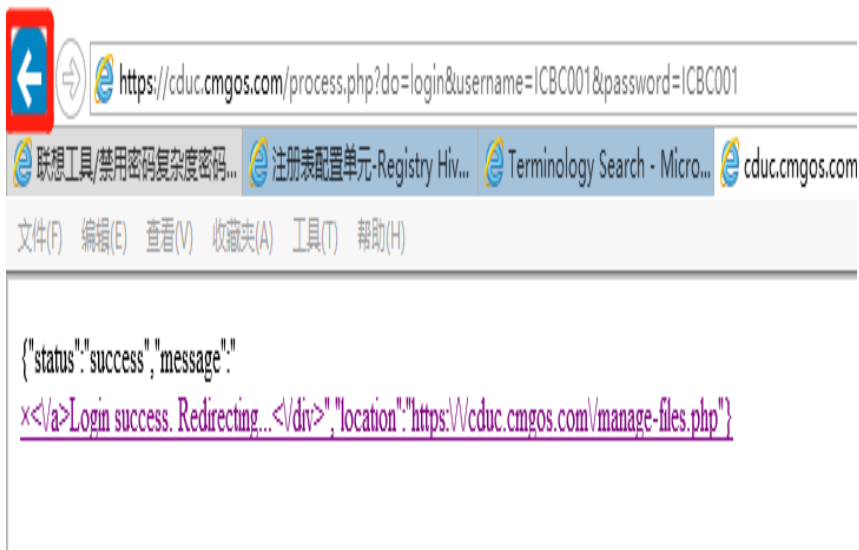
用户名: gfyhli01

密码: gfyhli01

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055


电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2024 年 8 月 5 日 10:53
收件人: 'wxaiys' <13842022885@126.com>
抄送: wxaiys <wxaiys@126.com>; 157871899 <157871899@163.com>;
PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

您好，王先生：

如刚才电话沟通，请您将 system 权限设置为如下 Full control 的权限。

Owner: TrustedInstaller 







Permissions

Auditing

Effective Access

For additional information, double-click a permission entry. To modify a permission entry, select the entry and click Edit (if available).

Permission entries:

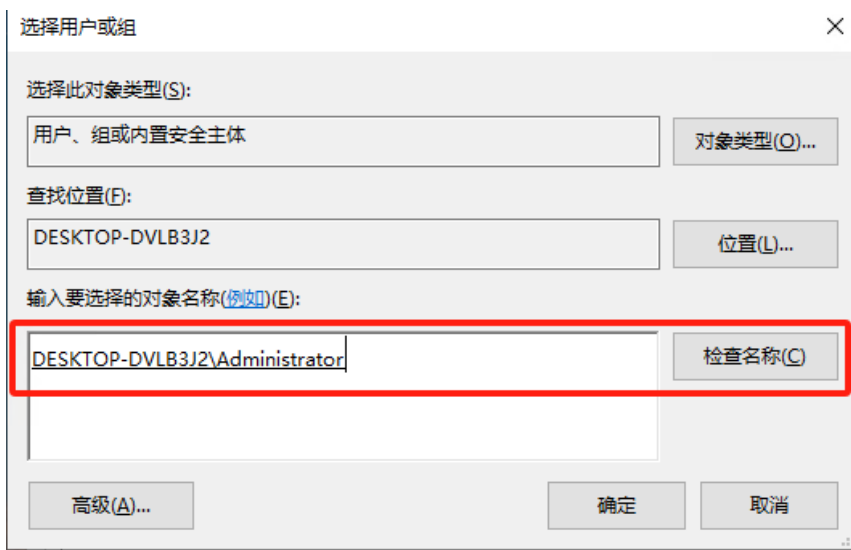
Principal	Type	Access	Inherited from
 TrustedInstaller	Allow	Full control	None
 Administrators (WX-BRYU-DESK02\Administrators)	Allow	Read & execute	None
 SYSTEM	Allow	Full control	None
 Users (WX-BRYU-DESK02\Users)	Allow	Read & execute	None
 ALL APPLICATION PACKAGES	Allow	Read & execute	None
 ALL RESTRICTED APPLICATION PACKAGES	Allow	Read & execute	None

修改权限的具体方法如下：

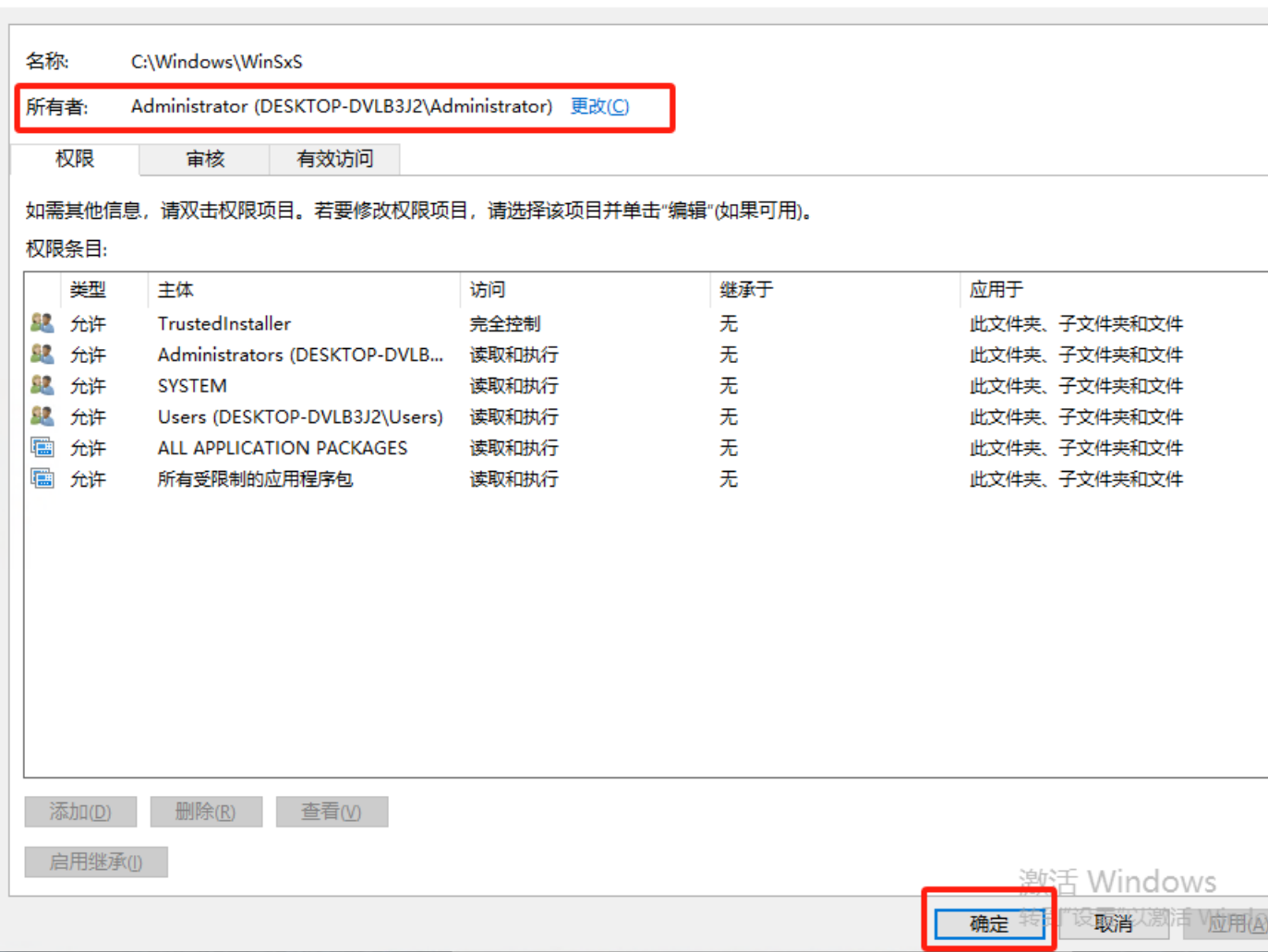
由于该文件夹属于系统文件夹，无法直接修改，请先将所有者更改为本地管理员用户(如 administrator)，点击“更改”



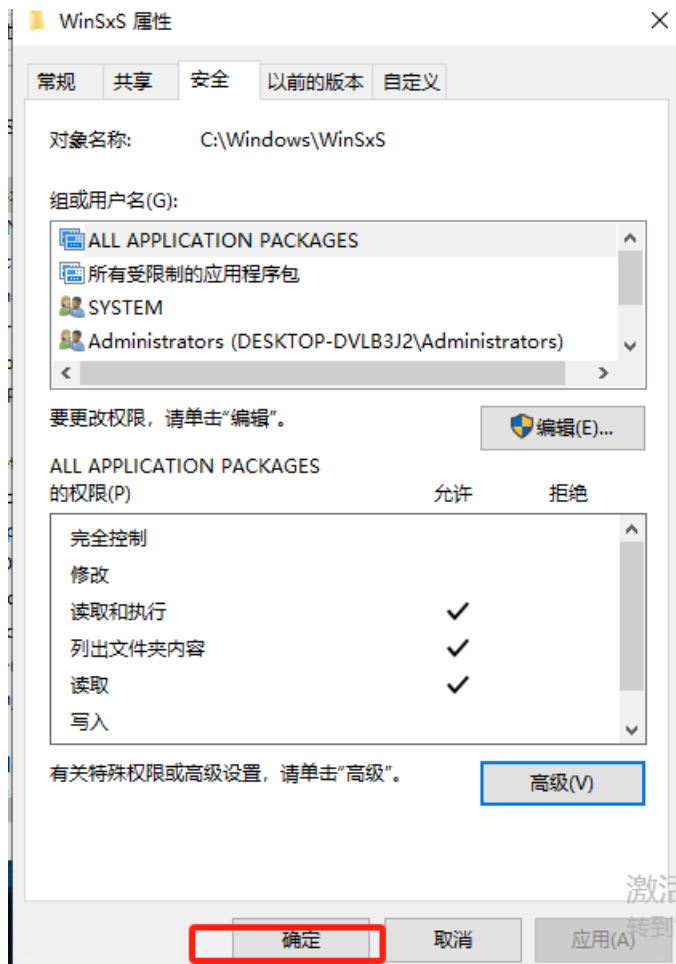
输入 administrator, 点击“检查名称”, 如下图样式, 点击“确定”:



再点击“确定”, 如下图:



再确定:



此时重复前面几步再选择 system 用户, 可以点击“编辑”

所有者: cmit (DESKTOP-1MGL9L3\cmit) 更改(C)

权限 审核 有效访问

如需其他信息, 请双击权限项目。若要修改权限项目, 请选择该项目并单击“编辑”(如果可用)。

权限条目:

类型	主体	访问	继承于
允许	TrustedInstaller	完全控制	无
允许	Administrators (DESKTOP-1MGL9L3\Administra...	读取和执行	无
允许	SYSTEM	完全控制	无
允许	Users (DESKTOP-1MGL9L3\Users)	读取和执行	无
允许	ALL APPLICATION PACKAGES	读取和执行	无
允许	所有受限制的应用程序包	读取和执行	无

添加(D)

删除(R)

编辑(E)

启用继承(I)

确定

取消

应用(A)

勾选“完全控制”, 并点击确定, 查看最终是否更改成功。

usbser.inf 的权限项目

主体: SYSTEM [选择主体](#)

类型: 允许

基本权限

- ☒ 完全控制
- ☒ 修改
- ☒ 读取和执行
- ☒ 读取
- ☒ 写入
- ☐ 特殊权限

激活 Windows
转到“设置”以激

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: wxaiys <13842022885@126.com>

发送时间: 2024 年 8 月 2 日 13:58

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: wxaiys <wxaiys@126.com>; 157871899 <157871899@163.com>;

PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败%
案例重新分配 CMIT:0001521

你好，我以到达现场

----- 回复的原邮件 -----

发件人 Li Qi<liqi@cmgos.com>

日期 2024 年 08 月 02 日 10:14

收件人 wxaiys@126.com、李新智<157871899@163.com>

抄送至 PR_Case_Notification<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败%
案例重新分配 CMIT:0001521


王先生，您好：

如刚才电话沟通，请帮忙确认如下文件的权限是否正常。

C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_usbstor.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2237_none_8e64ef457e7839af\usbstor.inf

方法：







右键点击文件属性-安全-高级，查看 system 的权限是否为完全控制，并且是否有任何 deny 权限，可截图发给我。

Owner: TrustedInstaller  [Change](#)

Permissions Auditing Effective Access

For additional information, double-click a permission entry. To modify a permission entry, select the entry and click Edit (if available).

Permission entries:

Principal	Type	Access	Inherited from
 TrustedInstaller	Allow	Full control	None
 Administrators (WX-BRYU-DESK02\Administrators)	Allow	Read & execute	None
 SYSTEM	Allow	Full control	None
 Users (WX-BRYU-DESK02\Users)	Allow	Read & execute	None
 ALL APPLICATION PACKAGES	Allow	Read & execute	None
 ALL RESTRICTED APPLICATION PACKAGES	Allow	Read & execute	None

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 8 月 1 日 9:30

收件人: 'wxaiys@126.com' <wxaiys@126.com>; '李新智' <157871899@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-11736-G5R3P6] %TAM-反馈广发银行部分机器补丁更新失败% 案例重新分配 CMIT:0001521

您好:

如刚才电话沟通,我们这边再考虑一下日志的收集步骤,您这边核实下如何在用户现场收日志,接下来鉴于用户的问题现象,恐怕还是要继续收集日志来看,您确定下一次现场支持的时间后告知我下,谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: wxaiys@126.com <wxaiys@126.com>

发送时间: 2024 年 7 月 31 日 14:21

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 广发银行

现场人员电话 13842022885