

李先生 您好：

感谢您的回复。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

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：

用户反馈有 10 几台设备的 CmitUpdateAgent 服务无法启动，运行时报错：1067 进程意外终止，需要协助分析。

#### 问题总结：

本地组策略文件 Machine\Registry.pol 损坏导致 CUA 服务无法启动，替换损坏的文件解决问题。

#### 问题分析：

分析 CUA 客户端运行日志以及 Procmon 日志，确认 Registry.pol 文件损坏导致 CUA 服务无法启动。

建议进行以下操作修复此问题：

- 1) 从可以正常启动 **CMIT 更新客户端服务**的设备上复制其中的  
C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol 文件，**替换故障机上的**  
C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\中的 Registry.pol 文件（GroupPolicy 是隐藏文件夹，**替换此文件会提示需要管理员权限**）。
- 2) 重新启动故障机。
- 3) 再次启动 CUA 服务，验证 CUA 服务是否能正常运行。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

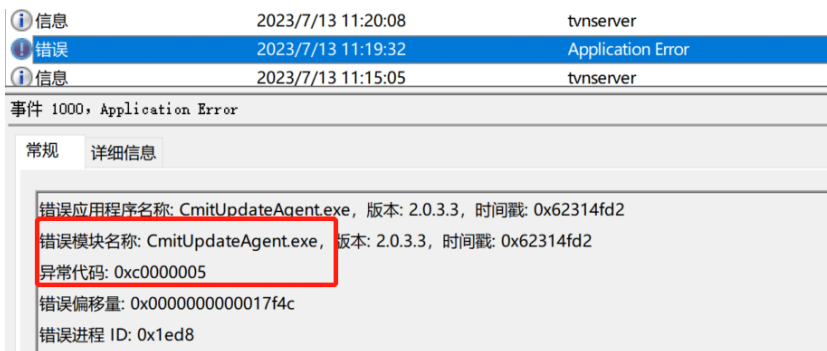
危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



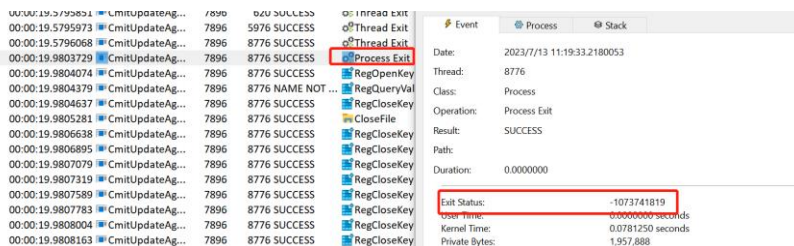
发件人: Wei Liang  
发送时间: 2023 年 7 月 13 日 15:56  
收件人: 'lg@citics.com' <[lg@citics.com](mailto:lg@citics.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-09366-B8X7G5 ] % 联想开天 OEM 用户-中信证券用户反馈 cmit  
更新客户端服务无法启用无法更新 % 初次响应 CMIT:0001130

李先生 您好:

查看系统的应用日志, 提示 CmitClientAgent.exe 异常退出代码为 0xc0000005。



Procmon 日志显示应用退出状态为-1073741819。



查询其错误代码信息, 也显示为 0xc0000005, 其表示数据冲突或拒绝访问错误。

```
# for decimal -1073741819 / hex 0xc0000005
ISCSI_ERR_SETUP_NETWORK_NODE iscsilog.h
# Failed to setup initiator portal. Error status is given in
# the dump data.
STATUS_ACCESS_VIOLATION ntstatus.h
# The instruction at 0x%p referenced memory at 0x%p. The
# memory could not be %s.
USB_STATUS_DEV_NOT_RESPONDING usb.h
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_NONE (0x0), Code 0x5
# for decimal 5 / hex 0x5
WINBIO_FP_TOO_FAST winbio_err.h
# Move your finger more slowly on the fingerprint reader.
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_NULL (0x0), Code 0x5
ERROR_ACCESS_DENIED winerror.h
# access is denied.
# 5 matches found for "-1073741819"
```

查看 CmitClientAgent 的日志，提示 OpenLocalMachineGPO failed!

```
2023-07-13 11:19:32 [7876] [INFO] [CmitUpdateAgent::CmitUpdateAgentService::CreateConversionFile] get current executable s
2023-07-13 11:19:32 [7876] [FAILED] [CmitUpdateAgent::common::LocalGroupPolicyFactory::GetInstance] OpenLocalMachineGPO fai
```

查询器错误代码 0x800703ee，其表示无效的文件。

```
# No results found for hex 0x800703ee / decimal -2147023890
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x3ee
# for hex 0x3ee / decimal 1006
ERROR_FILE_INVALID winerror.h
# The volume for a file has been externally altered so that
# the opened file is no longer valid.
# 1 matches found for "0x800703ee"
```

CmitClientAgent 需要访问本地的组策略文件，在 procmon 日志中可以查询到其访问组策略文件 C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol。

11:19:32.373...	00:00:19.135502	CmitUpdateAg...	7896	7876 SUCCESS	QueryStandard... C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol
11:19:32.373...	00:00:19.1355715	CmitUpdateAg...	7896	7876 FILE LOCKED...	CreateFileMap... C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol
11:19:32.373...	00:00:19.1355865	CmitUpdateAg...	7896	7876 SUCCESS	QueryStandard... C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol
11:19:32.373...	00:00:19.1356463	CmitUpdateAg...	7896	7876 SUCCESS	CloseFile C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol

查看日志中收集的 GroupPolicy\Machine\Registry.pol 文件，此文件大小为 0，与操作系统默认的文件大小不一致。

名称	大小	压缩后大小	修改时间	创建时间
Microsoft	5 530	994	2023-07-13 11:21	
Scripts	0	0	2023-07-13 11:21	
comment.cmtx	549	298	2023-03-18 22:54	
Registry.pol	0	0	2023-06-09 18:07	

建议进行以下操作修复此问题：

- 1) 从可以正常启动 CMIT 更新客户端服务的设备上复制其中的 C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\Registry.pol 文件，替换故障机上的 C:\Windows\System32\GroupPolicy\Machine\中的 Registry.pol 文件（GroupPolicy 是隐藏文件夹，替换此文件会提示需要管理员权限）。

- 2) 重新启动故障机。
- 3) 再次启动 CUA 服务，验证 CUA 服务是否能正常运行。

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: 2023 年 7 月 13 日 11:42  
收件人: 'lg@citics.com' <[lg@citics.com](mailto:lg@citics.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-09366-B8X7G5 ] % 联想开天 OEM 用户-中信证券用户反馈 cmit  
更新客户端服务无法启用无法更新 % 初次响应 CMIT:0001130

李先生 您好:

日志已经收到正在分析, 有任何进展会及时与您沟通, 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: Wei Liang  
发送时间: 2023 年 7 月 13 日 11:07  
收件人: 'lg@citics.com' <[lg@citics.com](mailto:lg@citics.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-09366-B8X7G5 ]% 联想开天 OEM 用户-中信证券用户反馈 cmit 更新客户端服务无法启用无法更新 % 初次响应 CMIT:0001130

李先生 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:

用户反馈有 10 几台设备的 CmitUpdateAgent 服务无法启动, 运行时报错: 1067 进程意外终止, 需要协助分析。

#### 问题范围:

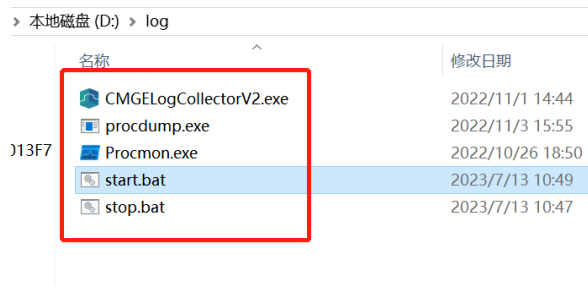
我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

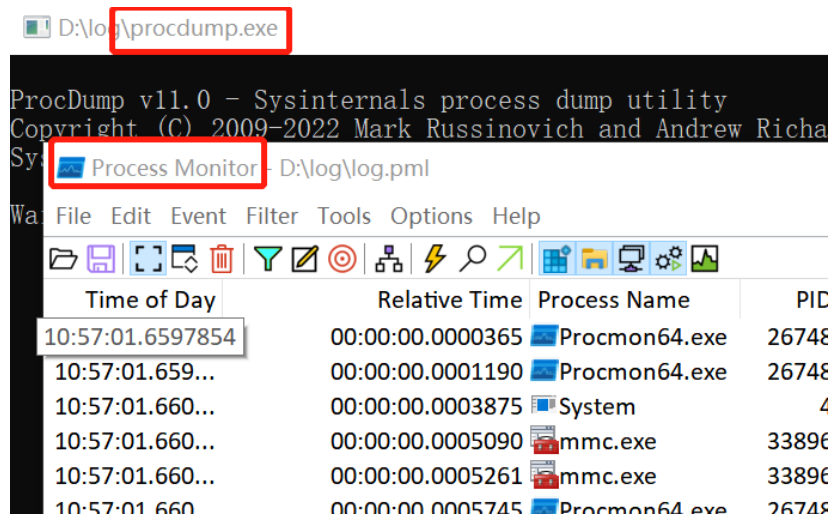
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

麻烦您下载附件中的日志收集工具, 选择二、三台出现问题的设备, 并按照以下操作收取日志, 协助我们进一步排查这个问题。

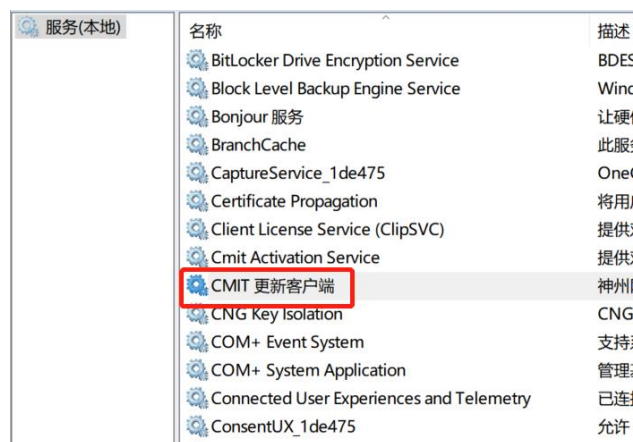
- 1) 将附件中的工具解压, 将其中的 start.txt 和 stop.txt 改名为 start.bat 和 stop.bat。



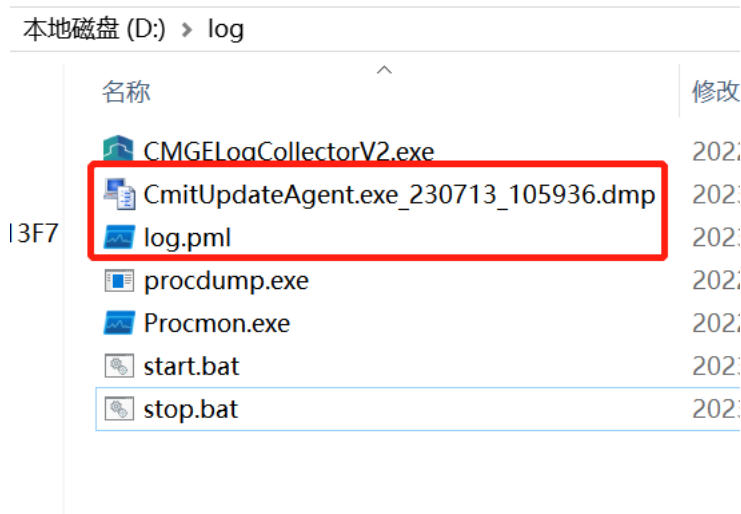
2) 以管理员权限运行 **start.bat**，会自动启动 **procdump.exe** 和 **procmon.exe**。



3) 运行 **services.msc** 打开**服务管理**界面，启动 **CMIT 更新客户端服务**，复现 **1067 进程意外终止**问题。



4) 以管理员权限运行 **stop.bat**，会在 bat 脚本所在目录生成类似 **cmitupdateagent.exe\_xxxx.dmp** 文件以及 **log.pml** 文件，将生成的 dmp 文件和 pml 文件压缩后通过 **CDUC** 上传。



5) 双击运行 CMGELoaCollectorV2.exe，勾选**所有选项**，点击**收集**获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 **CDUC** 上传。



#### 日志上传方法：

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。

**密码区分大小写)**

用户名: zhongxin

密码: zhongxin

**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

=====

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。

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 <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 7 月 13 日 9:47

收件人: Liu Xu <[liuxu@cmgos.com](mailto:liuxu@cmgos.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-09366-B8X7G5 ] % 联想开天 OEM 用户-中信证券用户反馈 cmit 更新  
客户端服务无法启用无法更新 % 初次响应 CMIT:0001130

刘旭 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-09366-B8X7G5 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”。