

许先生，您好

附件为《工商银行北京业务研发中心现场服务报告》

请审阅

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: 2023 年 11 月 17 日 10:32
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>;
'zheng.zhang@wjcy.icbc.com.cn' <zheng.zhang@wjcy.icbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-10258-H0P6S4] % |P2|ICBC|V2020-L 无法获取最新补丁问题 %
初次响应 CMIT:0001277

许先生，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：

目前报告有 100 台左右 V2020-L 版本系统无法在线获取到最新 V2020-L 累计更新补丁问题，目前只能获取检测到 KB5004244（2021/7/14）补丁。且该补丁安装失败，报错代码 0x800f0986，需要协助分析处理。

案例进展：

现场提供技术支持，排查后发现用户定制镜像的系统文件崩溃，建议升级或重装系统。

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: 2023 年 11 月 14 日 19:32
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>;
'zheng.zhang@wjcy.icbc.com.cn' <zheng.zhang@wjcy.icbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-10258-H0P6S4] % |P2|ICBC|V2020-L 无法获取最新补丁问题 %
初次响应 CMIT:0001277

许先生，您好

今日有如下进展：

- 1) 测试发现：在全新安装的 17763.1911 版本镜像的计算机上，就存在崩溃文件。确认是**原始安装镜像存在问题**。
- 2) 尝试操作：以文件替换方式修复了一台机器。将修复后的计算机作为源计算机，用于修复另一台问题计算机。问题计算机修复完成后安装 9 月累计更新补丁仍报错（hash for Classpnp.sys do not match）。

基于上述问题排查和测试的结果，确认当前问题计算机所安装的**镜像存在系统文件崩溃问题**，即使通过文件系统修复后，仍不排除存在潜在风险。因此不建议基于现有镜像进行修复。

建议操作：

一、就地升级 V2022-L 系统

要求：V2022-L 安装镜像组件完整，升级前系统盘至少需要 20GB 可用磁盘空间

优点：就地升级可以保留用户数据、用户配置文件。升级后操作系统后，系统组件完整。

缺点：有小概率升级失败，个别软件对于 V2022-L 版本的兼容性问题。

二、重新安装 V2020-L 系统

要求：V2020-L 安装镜像组件完整。

优点：全新安装后，系统组件完整。

缺点：需要格式化磁盘分区。因此需要用户自行备份数据、重新安装、配置应用程序和个性化设置。

根据 ICBC 现有情况，建议考虑上述 2 种方案。

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: 2023 年 11 月 13 日 21:07
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>;
'zheng.zhang@wjcy.icbc.com.cn' <zheng.zhang@wjcy.icbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-10258-H0P6S4] % |P2|ICBC|V2020-L 无法获取最新补丁问题 %
初次响应 CMIT:0001277

许先生，您好

今天下午 4 点到达客户现场后，进行了如下工作。

问题描述:

点击检查更新后，只扫描安装 KB5004244 (2021/7/14) 补丁，且安装失败。报错：0x800f0986

案例分析:

- 1) 目前集中查看 3 台问题机器，均为安装补丁所需的系统文件崩溃导致安装补丁失败。
- 2) 经查看 3 台机器分别有 94 个、109 个、110 个系统组件崩溃。

现场操作:

- 1) **定位问题原因。**现场复现问题现象，查看系统日志，确认具体报错内容。
- 2) **尝试进行修复。**找到可正常安装补丁的机器作为源，通过命令行方式连接此源计算机，尝试使用命令行修复，其中部分组件修复成功，但大部分仍修复失败。（例如 110 个修复了其中 30 个）
未能修复的原因：源计算机没有所需文件（日志显示：Repair failed: Missing replacement payload)

下一步计划:

- 1) 重新安装一台计算机，确认安装补丁是否正常，如果正常则作为源计算机，尝试修复问题机器。如果安装补丁仍报错，则确认原因，并对镜像本身问题进行查看。
- 2) 针对只扫描到 2021-07 补丁问题，建议引入 ICBC WSUS 组一同进行排查。

相关日志:

2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	Summary:
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	Operation: Detect and Repair
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	Operation result: 0x800f0954
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	Last Successful Step: Entire operation completes.
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	Total Detected Corruption: 94
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CBS Manifest Corruption: 0
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CBS Metadata Corruption: 0
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CSI Manifest Corruption: 0
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CSI Metadata Corruption: 0
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CSI Payload Corruption: 94
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	Total Repaired Corruption: 0
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CBS Manifest Repaired: 0
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CSI Manifest Repaired: 0
2023-11-13 11:39:54, Info	CBS	CSI Payload Repaired: 0

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

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: 2023 年 11 月 13 日 10:58
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-10258-H0P6S4] % |P2|ICBC|V2020-L 无法获取最新补丁问题 %
初次响应 CMIT:0001277

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，目前还需要收集日志并反馈以便进一步定位问题原因。

问题定义:

目前报告有 100 台左右 V2020-L 版本系统无法在线获取到最新 V2020-L 累计更新补丁问题，目前只能获取检测到 KB5004244（2021/7/14）补丁。且该补丁安装失败，报错代码 0x800f0986，需要协助分析处理。

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。

日志收集:

一、工具收集

- 在问题机器上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 收集完毕后将当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。

- 将压缩文件上传。

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 <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 11 月 13 日 9:41
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10258-H0P6S4] % |P2||CBC|V2020-L 无法获取最新补丁问题 % 初次
响应 CMIT:0001277

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-10258-H0P6S4 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”。