

王先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，CKB2024041701 已正常安装，此问题已解决，该 case 将做关闭处理。以下为案例总结，请您知悉：

Case No：:CAS-11778-C8L1V5

### 问题描述：

=====

用户反馈安装 CKB2024041701 报错 0x80070643，需要协助分析处理。

### 问题分析：

=====

从日志来看，MSInstaller 安装出现：错误 1001。Error 1001. 在 CmitUpdateAgentInstallerCustomization.CUAInstaller 的 OnAfterInstall 事件处理程序中发生异常。 --> 系统找不到指定的路径。(异常来自 HRESULT:0x80070003)，查看 CKB 安装过程涉及的安装步骤，由于安装时找不到计划任务的路径或者没有权限访问或者有管控程序阻止写入导致发生错误，该路径通常在 C:\Windows\System32\Tasks\CMIT\CmitUpdateAgent\，建议用户可在正常电脑上拷贝相应文件夹的内容至问题电脑，需要注意系统版本的一致性。

### 案例总结：

=====

用户表示 CKB2024041701 已正常安装，问题已解决。经与用户沟通，该 case 将做关闭处理。后续如有其他任何问题，可随时与我们联系，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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 7 月 19 日 16:39

收件人: 'wpzhuang2017@163.com' <[wpzhuang2017@163.com](mailto:wpzhuang2017@163.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

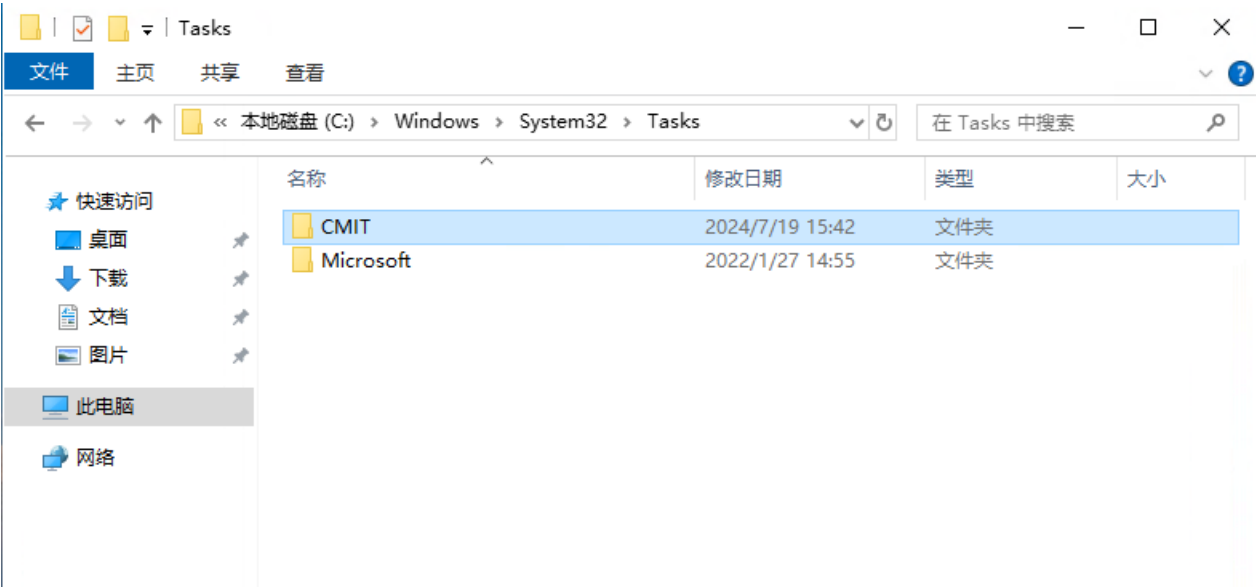
主题: 回复: [案例号:CAS-11778-C8L1V5] %联想 OEM 用户-交通运输部路网监测与应急处置中心用户反馈 V2022-L 系统 CKB2024041701 更新报错问题% 案例重新分配

CMIT:0001622

王先生，您好：

请点击以下链接下载 CMIT 文件夹：  
<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1503&token=liFNVEGQP1sTDxAj3gO44Rf7qtO1PaNL>

下载至本地后解压并复制到 C:\Windows\System32\Tasks\路径下



之后重新进行安装，如仍然不可以安装完成，请截图并再次上传  
c:\Users\Default\AppData\Local\Temp”中的 CUAInstallerLog\_XXXXX.log，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](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: Li Qi  
发送时间: 2024 年 7 月 19 日 9:57  
收件人: 'wpzhuang2017@163.com' <[wpzhuang2017@163.com](mailto:wpzhuang2017@163.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-11778-C8L1V5] %联想 OEM 用户-交通运输部路网监测与应急处

置中心用户反馈 V2022-L 系统 CKB2024041701 更新报错问题% 案例重新分配  
CMIT:0001622

王先生，您好：

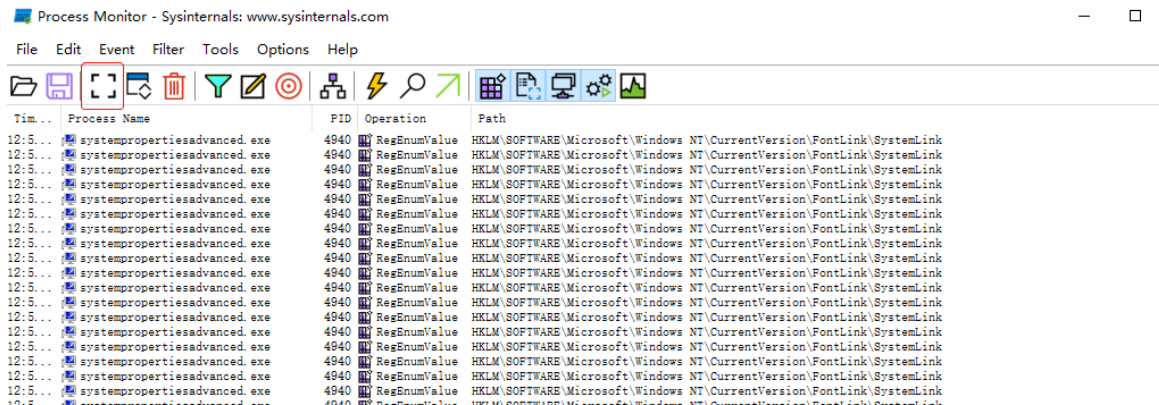
查看您的事件日志，发现该问题为 CUAInstaller 的 OnAfterInstall 事件处理程序中发生异常。 --> 系统找不到指定的路径。

接下来仍然需要收集安装过程中的日志信息，请按以下步骤执行：

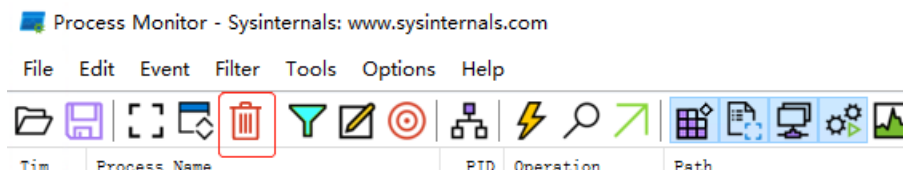
- 1， 请查找 c:\Users\Default\AppData\Local\Temp”，有的话，找到 CUAInstallerLog\_XXXXX.log 并上传
- 2， 请收集 procmon 日志，软件下载路径为：  
<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1500&token=DNY96LUwQ2LJTlpaoW3M2g3I9yyWmxBy>

收集方法如下：

- 下载附件工具并保存至本地
- 解压完成后，双击执行 procmon64.exe
- 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获



- 点击 clear 按钮，清空当前窗口，重新点击 capture 按钮，开始捕获



- 再次点击 capture 按钮，复现 WIFI 连接后断开的情况和正常连接 WIFI 的两种情况后点击停止捕获
- 点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2024 年 7 月 18 日 10:22  
收件人: 'wpzhuang2017@163.com' <[wpzhuang2017@163.com](mailto:wpzhuang2017@163.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-11778-C8L1V5] %联想 OEM 用户-交通运输部路网监测与应急处置中心用户反馈 V2022-L 系统 CKB2024041701 更新报错问题% 案例重新分配  
CMIT:0001622

下载链接:  
<https://cdud.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAIJvWUpJHeffUIC0Gg>

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2024 年 7 月 18 日 10:20  
收件人: 'wpzhuang2017@163.com' <[wpzhuang2017@163.com](mailto:wpzhuang2017@163.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-11778-C8L1V5] %联想 OEM 用户-交通运输部路网监测与应急处置中心用户反馈 V2022-L 系统 CKB2024041701 更新报错问题% 案例重新分配  
CMIT:0001622

FYI

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2024 年 7 月 18 日 10:18  
收件人: 'wpzhuang2017@163.com' <[wpzhuang2017@163.com](mailto:wpzhuang2017@163.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-11778-C8L1V5] %联想 OEM 用户-交通运输部路网监测与应急处置中心用户反馈 V2022-L 系统 CKB2024041701 更新报错问题% 案例重新分配  
CMIT:0001622

王先生, 您好:

如电话沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

**问题定义:**

用户反馈安装 CKB2024041701 报错 0x80070643, 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。

**下一步动作:**

请您按如下步骤收取日志:

**CMGELogCollector 日志:**

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，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

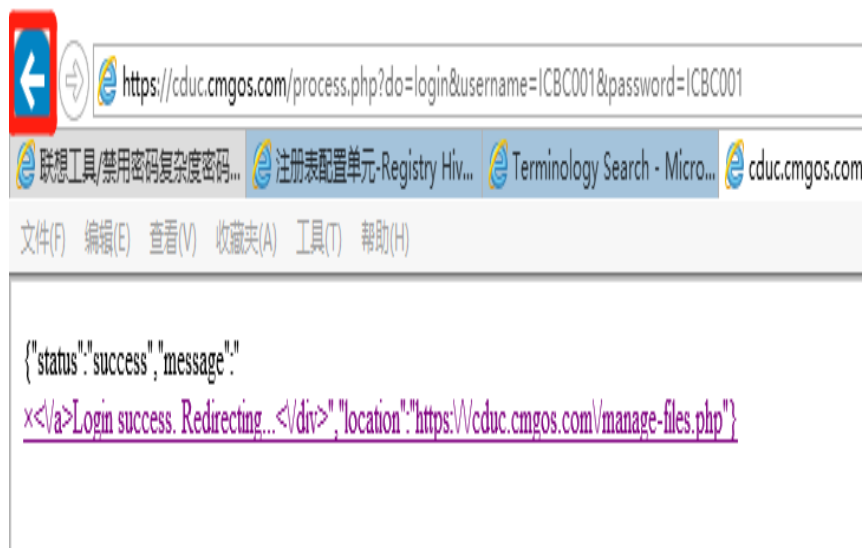
用户名: jtyswang01

密码: jtyswang01

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](mailto:liqi@cmgos.com)

