

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的确认, 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 win7 系统安装补丁失败, 涉及的补丁为 KB4474419、KB4530692 和 KB452523, 不同的设备和云桌面虚拟机出现的问题有: 补丁安装失败、重启 应用补丁卡在 32%、有些云桌面虚拟机进入修复选项等, 涉及多台 win7 的设备, 需要协助排查。

#### 问题总结:

根据现有的问题设备的日志分析, 问题设备卡在 32%进度, 这是在执行 Doqe 过程, 即处理和跟踪驱动程序的安装过程, 问题设备由于未知原因, 直接 timeout 超时, 应用更新补丁失败, 最后自动重启了三次后回滚。

更具体的问题排查建议在重启应用补丁前配置 procmon bootlogging, 抓取问题设备在启动过程中应用补丁的 procmon 日志进一步分析。也可以将问题设备在 WinPE 环境中将问题设备系统转换为 vhd 镜像, 提供给 CMIT 在测试环境中进一步测试排查。

当前的问题设备已经回滚处理, 无问题复现环境, 案例暂时归档, 后续能复现问题后再重新分析排查。

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)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 9 月 2 日 16:12

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] % |P1||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您确认有可以复现实际生产环境中安装补丁失败问题的设备后, 我们再基于此设备进一步排查补丁安装失败的问题。

如果针对当前案件需要我们协助, 可以通过邮件联系我们, 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)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 8 月 15 日 15:50

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] % |P1||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

如电话中所说，请您准备好能复现实际生产环境中安装补丁失败问题的设备后，我们再基于此设备进一步排查补丁安装失败的问题。

如果针对当前案件需要我们协助，可以通过邮件或者 400 热线联系我们，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: 2024 年 8 月 13 日 10:40  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] %|P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说，请您在问题设备上测试，可以复现实际生产环境中的问题后，再按照上一封的邮件说明，配置收取 Procmon bootlogging 日志，提供给我们进一步排查，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: 2024 年 8 月 7 日 11:47  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

如电话中所说, 根据现有的问题设备的日志分析, 问题设备卡在 32%进度, 这是在执行 Doqe 过程, 即处理和跟踪驱动程序的安装过程, 问题设备由于未知原因, 直接 timeout 超时, 应用更新补丁失败, 最后自动重启了三次后回滚。

在三次自动重启的过程中, 有出现 tiomeout 和 accessdenied 错误记录。

2024-07-30 08:17:03, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 32.
2024-07-30 08:17:03, Info	CBS	Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Startup: Timed out waiting for startup processing to complete
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Current global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Previous global progress. Current: 3, Limit: 3, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Clearing HangDetect value
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Saved last global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Setting HangDetect value to 1
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Startup: restarting the computer to attempt to continue or recover.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Startup: A system shutdown was initiated while waiting for startup to complete
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Startup: Attempting to terminate the startup thread.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Failed a critical portion of startup processing. [HRESULT = 0x800705b4 - ERROR_TIMEOUT]
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Ending the TrustedInstaller main loop.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Starting TrustedInstaller finalization.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Failed to unload the COMPONENTS hive. [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-30 08:34:36, Info	CBS	Starting TrustedInstaller initialization.

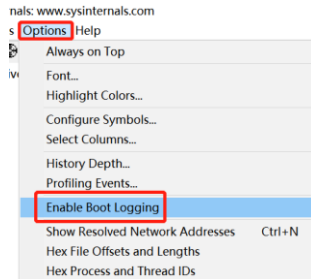
从更新补丁安装过程排查问题, 这个问题出现在补丁更新过程中的 Doqe 过程, 涉及驱动安装过程的操作, 建议排查三方安全软件的管控策略和操作对驱动安装的影响。

更具体的问题排查建议在重启应用补丁前配置 procmon bootlogging, 抓取问题设备在启动过程中应用补丁的 procmon 日志分析。

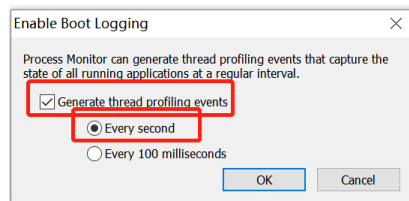
您也可以将问题设备在 WinPE 环境中将问题设备系统转换为 vhd 镜像, 提供给 CMIT 在测试环境中进一步测试排查。

### Procmon bootlogging 日志抓取配置:

1. 正常安装完成 KB4530692, 暂时不重启。
2. 运行 procmon.exe, 选中 options->Enable Boot Logging:



3. 配置 Boot Logging 选项:



4. 重启问题设备, 在第一次出现 32%卡了 15 分钟 timeout 自动重启时, 使用 WinPE 工具进入 PE 系统, 复制 C:\Windows\procmon.pmb 文件, 压缩后通过 CDUC 上传提供给 CMIT 进一步排查。

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: 2024 年 8 月 6 日 11:41  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] %|P1|CBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 堆栈更新 (ssu) KB4490628 是为了确保系统补丁更新过程的稳定性, 如果设备已经安装了新版本的 ssu 补丁, 就不会再安装被取代的 KB4490628 补丁。

而问题设备卡在 32%进度, 这是在执行 Doqe 过程, 即处理和跟踪驱动程序的安装过程, 问题设备由于未知原因, 直接 timeout 超时, 应用更新补丁失败, 最后自动重启了三次后回滚。在三次自动重启的过程中, 有出现 tiomeout 和 accessdenied 错误记录。

2024-07-30 08:17:03, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 32.
2024-07-30 08:17:03, Info	CBS	Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Startup: Timed out waiting for startup processing to complete
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Current global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Previous global progress. Current: 3, Limit: 3, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Clearing HangDetect value
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Saved last global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Setting HangDetect value to 1
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Startup: restarting the computer to attempt to continue or recover.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Startup: A system shutdown was initiated while waiting for startup to complete
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Startup: Attempting to terminate the startup thread.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Failed a critical portion of startup processing. [HRESULT = 0x800705b4 - ERROR_TIMEOUT]
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Ending the TrustedInstaller main loop.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Starting TrustedInstaller finalization.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Failed to unload the COMPONENTS hive. [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-30 08:34:36, Info	CBS	Starting TrustedInstaller initialization.

从更新补丁安装过程排查问题, 这个问题出现在补丁更新过程中的 Doqe 过程, 涉及驱动安装过程的操作, 建议排查三方安全软件的管控策略和操作对驱动安装的影响。

更具体的问题排查建议在重启应用补丁前配置 procmon bootlogging, 抓取启动过程中应用补丁的 procmon 日志分析。

由于问题设备在生产环境中无法进一步测试, 您可以在测试环境中, 安装与生产环境一致版本的安全软件, 并应用相同的安全策略后, 先安装 KB4474419 重启系统, 再安装 KB4490628 和 KB4530692, 测试是否能复现生产环境中的问题。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 8 月 5 日 14:43  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] % |P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

进一步查看问题设备的日志, 发现其 ssu 版本分别为 6.1.7601.24537 (李霞 V10NXFH00004B1 设备) 和 6.1.7601.24554 (V10BJFHA2436072 设备)。

在官网查询详细信息, 确认 KB4490628 的具体版本号为 6.1.7601.24383, 而问题设备的版本号都比 KB4490628 的版本号高, 是已经安装了高版本的 ssu 补丁, **不再需要安装 KB4490628 补丁。**

```
2024-08-05 10:54:33, Info CBS Loaded Servicing Stack v6.1.7601.24383 with Co
C:\Windows\winsxs\amd64_microsoft-windows-servicingstack_31bf3856ad364e35_6.1.7601.24383_none_670

-----
2024-07-30 13:00:11, Info CBS Loaded Servicing Stack v6.1.7601.24537 with Co
C:\Windows\winsxs\x86_microsoft-windows-servicingstack_31bf3856ad364e35_6.1.7601.24537_none_0bdd

-----
2024-07-30 13:35:53, Info CBS Loaded Servicing Stack v6.1.7601.24554 with Core: C:\Windows\
windows-servicingstack_31bf3856ad364e35_6.1.7601.24554_none_0bc4e2113ecaf2b9\cbsscore.dll
```

对比查看测试环境中成功安装 KB4530692 补丁的 cbs 记录, 在 32%进度期间, 是执行 Doqe 过程, 即处理和跟踪驱动程序的安装过程。

```
2024-08-05 11:03:43, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Per
2024-08-05 11:03:43, Info CBS Startup: Changing login timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-08-05 11:03:43, Info CBS Doqe: Device installs complete.
2024-08-05 11:03:43, Info CBS Perf: Doqe: Device installs ended.
2024-08-05 11:03:43, Info CBS Setting ExecuteState key to: CBSExecuteStateResolvePending
2024-08-05 11:03:43, Info CBS Startup: Processing advanced operation queue, startupPhase: 0
2024-08-05 11:03:43, Info CSI 00000005 IAdvancedInstallerAwareStore_ResolvePendingTransactions (call 1) (f
pdwDisposition = @0xb9fb00
2024-08-05 11:03:44, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Per
```

这是补丁更新过程中的驱动安装情况，涉及驱动安装过程的操作，**建议排查三方安全软件的管控策略和操作对驱动安装的影响。**

更具体的问题排查建议在重启应用补丁前配置 procmon bootlogging，抓取启动过程中应用补丁的 procmon 日志分析。

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: 2024 年 8 月 2 日 16:30  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] % |P1||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您这边的统计，初步发现卡 32%进度的问题设备未能安装 KB4490628，需要我们排查未能获取这个补丁的原因。

我们会根据您的要求再次排查问题设备的日志，查找 KB4490628 的下载和安装情况，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:** 2024 年 7 月 31 日 16:51

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] %|P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

查看您新上传的李霞设备 V10NXFH00004B1 的日志, 和上一台问题设备的问题是一样的, 也是在应用更新补丁处理驱动程序时, 操作注册表出现了 access denied 错误导致补丁安装失败, 出现回滚。

建议进行以下测试:

- 1) 执行 sfc /scannow 扫描和修复系统文件。
- 2) 先更新堆栈更新 (SSU) KB4490628, 确保系统补丁更新过程的稳定性。
- 3) 更新补丁过程中, 建议先暂停或卸载三方安全软件 (TMS 安全应用软件), 排除安全软件的影响。
- 4) cbs 日志中未显示 32%进度时等待超时的具体日志记录, 建议在重启应用补丁前抓取 procmon bootlogging 日志进一步排查。

**详细分析:**

查看您提供新的问设备 V10NXFH00004B1 的日志, 其安装 KB4530692 失败。

信息	2024/7/31 9:42:30	Servicing	1	无
信息	2024/7/31 9:21:48	Servicing	3	无
信息	2024/7/30 13:01:00	Servicing	4	无
信息	2024/7/30 13:00:18	Servicing	1	无

事件 3, Servicing

常规

详细信息

Package KB4530692 failed to be changed to the Installed state. Status: 0x80070643.

查看详细的 cbs 日志，显示在重启应用补丁过程中卡在 32%进度，一直等待超时，没有更详细的日志记录。

2024-07-30 15:38:44, Info	CBS	Doge: Waiting for device installs to complete.
2024-07-30 15:38:45, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 32.
2024-07-30 15:38:45, Info	CBS	Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-07-30 15:53:46, Info	CBS	Startup: Timed out waiting for startup processing to complete
2024-07-30 15:53:46, Info	CBS	Current global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 15:53:46, Info	CBS	Previous global progress. Current: 3, Limit: 3, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 15:53:46, Info	CBS	Clearing HangDetect value
2024-07-30 15:53:46, Info	CBS	Saved last global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 15:53:46, Info	CBS	Setting HangDetect value to 1
2024-07-30 15:53:46, Info	CBS	Startup: restarting the computer to attempt to continue or recover.
2024-07-30 15:54:19, Info	CBS	Startup: A system shutdown was initiated while waiting for startup to complete
2024-07-30 15:54:19, Info	CBS	Startup: Attempting to reinitiate the startup thread

查看补丁安装重启前后时间点的 cbs 日志，有显示处理 cpu.inf 驱动时出现 access denied 错误。

2024-07-30 15:25:35, Info	CBS	Doge: [Forward] Staging driver updates, Count 1
2024-07-30 15:25:35, Info	CBS	Shtd: Changing shutdown timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-07-30 15:25:35, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 0.
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	STAGE index: 0, phase: 1, result 0, inf: cpu.inf
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	Perf: Doge: Staging ended.
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStatePrimitives
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	Shtd: Processing non-critical driver operations queue, Count 1.
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	Doge: q-install: Inf: cpu.inf, Ranking: 2, Device-Install: 0, Key: 1, Identity: cpu.inf, Culture=6.1.7601.24540, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=x86, versionScope=NonSxS
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	Perf: Doge: Install started.
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	Doge: [Forward] Installing driver updates, Count 1
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	INSTALL index: 0, phase: 1, result 0, inf: cpu.inf
2024-07-30 15:25:36, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 9.
2024-07-30 15:25:40, Info	CBS	INSTALL index: 0, phase: 2, result 5, inf: cpu.inf
2024-07-30 15:25:40, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 12.
2024-07-30 15:25:40, Info	CBS	DriverUpdateInstallUpdates failed [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-30 15:25:40, Error	CBS	Doge: Failed installing driver updates [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-30 15:25:40, Info	CBS	Perf: Doge: Install ended.
2024-07-30 15:25:40, Info	CBS	Failed installing driver updates [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-30 15:25:40, Error	CBS	Shtd: Failed while processing non-critical driver operations queue. [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-30 15:25:40, Info	CBS	Shtd: Rolling back KTM, because drivers failed.
2024-07-30 15:25:41, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Temporary Rollback.
2024-07-30 15:25:41, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Temporary Rollback.
2024-07-30 15:25:41, Info	CBS	SQM: Waiting up to 60000 ticks for pending uploads to complete.

查看对应的 setupapidevlog，也显示 0x5 的错误记录，日志显示是设置驱动的注册表键值时出现 access denied 的错误。

```
!!! sto: Failed to set Start Type. Error = 0x00000005
sto: {Add Service: exit(0x00000005)}
sto: {Reflect Driver: exit(0x00000005)}
!!! sto: Failed to reflect driver package. Time = 1592 ms, Error = 0x00000005
sto: {Reflect Driver Package: exit(0x00000005)}
!!! sto: Failed to reflect all driver updates. Error = 0x00000005
<<< Section end 2024/07/30 15:25:40.987
<<< [Exit status: FAILURE(0x00000005)]
```

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: 2024 年 7 月 31 日 9:37  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] %|P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

日志分析显示问题设备在应用更新补丁处理驱动程序时, 操作注册表出现了 access denied 错误导致补丁安装失败, 出现回滚。

根据实际的案例处理经验, 建议进行以下测试:

- 1) 执行 **sfc /scannow** 扫描和修复系统文件
- 2) 先更新堆栈更新 (SSU) **KB4490628**, 确保系统补丁更新过程的稳定性。
- 3) 更新补丁过程中, 建议先暂停或卸载三方安全软件 (TMS 安全应用软件), 排除安全软件的影响。

4) cbs 日志中未显示 32%进度时等待超时的具体日志记录，建议在重启应用补丁前抓取 procmon bootlogging 日志进一步排查。

详细分析：

查看您提供的设备 V10BJFHA2436072 的日志，其安装 KB4530692 失败。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务
信息	2024/7/30 11:30:00	Servicing	1	无
信息	2024/7/30 10:19:36	Servicing	3	无
信息	2024/7/29 12:01:33	Servicing	4	无
信息	2024/7/29 12:00:14	Servicing	1	无

事件 3, Servicing

常规

详细信息

将程序包 KB4530692 更改为 已安装 状态失败。状态为: 0x80070643。

查看详细的 cbs 日志，显示在重启应用补丁过程中卡在 32%进度，一直等待超时，没有更详细的日志记录。

2024-07-30 08:17:02, Info	CBS	Perf: Doge: Device installs started.
2024-07-30 08:17:02, Info	CBS	Doge: Enabling Device installs
2024-07-30 08:17:02, Info	CBS	Doge: Waiting for device installs to complete.
2024-07-30 08:17:03, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out
2024-07-30 08:17:03, Info	CBS	Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Startup: Timed out waiting for startup processing to complete
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Current global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExe
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Previous global progress. Current: 3, Limit: 3, ExecuteState: CbsEx
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Clearing HangDetect value
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Saved last global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: Cbs
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Setting HangDetect value to 1
2024-07-30 08:32:05, Info	CBS	Startup: restarting the computer to attempt to continue or recover.
2024-07-30 08:32:39, Info	CBS	Startup: A system shutdown was initiated while waiting for startup

Doge 是负责处理和跟踪驱动程序的安装过程，后续系统尝试重新启动以继续安装过程，还是出现类似错误，有 timeout 和 accessdenied 提示，最终导致回滚操作。

```

2024-07-30 08:17:03, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 32.
2024-07-30 08:17:03, Info CBS Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-07-30 08:32:05, Info CBS Startup: Timed out waiting for startup processing to complete
2024-07-30 08:32:05, Info CBS Current global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info CBS Previous global progress. Current: 3, Limit: 3, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info CBS Clearing HangDetect value
2024-07-30 08:32:05, Info CBS Saved last global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: CbsExecuteStateUnstageDrivers
2024-07-30 08:32:05, Info CBS Setting HangDetect value to 1
2024-07-30 08:32:05, Info CBS Startup: restarting the computer to attempt to continue or recover.
2024-07-30 08:32:39, Info CBS Startup: A system shutdown was initiated while waiting for startup to complete
2024-07-30 08:32:39, Info CBS Startup: Attempting to terminate the startup thread.
2024-07-30 08:32:39, Info CBS Failed a critical portion of startup processing. [HRESULT = 0x800705b4 - ERROR_TIMEOUT]
2024-07-30 08:32:39, Info CBS Ending the TrustedInstaller main loop.
2024-07-30 08:32:39, Info CBS Starting TrustedInstaller finalization.
2024-07-30 08:32:39, Info CBS Failed to unload the COMPONENTS hive. [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-30 08:34:36, Info CBS Starting TrustedInstaller initialization.

```

```

2024-07-30 09:07:36, Info CBS Session: 3112171_3491434336 initialized by client windowsupdateAgent.
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Startup: current ExecuteState is CbsExecuteStateDeviceInstalls
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Startup: Windows is in Safe Mode.
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Disabling LKG boot option
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Startup: Initializing driver operations queue.
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Startup: Initializing advanced operation queue.
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Startup: Waiting for SC autostart event
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Startup: BlockTime: 10800000ms, BlockTimeIncrement: 900000ms
2024-07-30 09:07:36, Info CBS Startup: Changing logon timeout to a static timeout: 10800000
2024-07-30 09:07:39, Info CBS Startup: SC autostart event signaled
2024-07-30 09:07:39, Error CBS Startup: SafeMode: Safemode entered while needing to process the advanced operation queue, ro
cancelling the transaction. [HRESULT = 0x80004005 - E_FAIL]
2024-07-30 09:07:39, Info CBS Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateInitiateRollback | CbsExecuteStateFlagAdvancedIns
2024-07-30 09:07:39, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Rollback.
2024-07-30 09:07:40, Info CSI 00000005 Rolling back transactions...

```

查看补丁安装重启前后时间点的 cbs 日志，有显示处理 cpu.inf 驱动时出现 access denied 错误。

```

2024-07-29 17:05:18, Info CBS Shtd: Changing shutdown timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-07-29 17:05:18, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 7.
2024-07-29 17:05:18, Info CBS INSTALL index: 0, phase: 1, result 0, inf: cpu.inf
2024-07-29 17:05:19, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 9.
2024-07-29 17:05:27, Info CBS INSTALL index: 0, phase: 2, result 5, inf: cpu.inf
2024-07-29 17:05:28, Info CBS DriverUpdateInstallUpdates failed [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-29 17:05:28, Error CBS Doqe: Failed installing driver updates [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-29 17:05:28, Info CBS Perf: Doqe: Install ended.
2024-07-29 17:05:28, Info CBS Failed installing driver updates [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]
2024-07-29 17:05:28, Error CBS Shtd: Failed while processing non-critical driver operations queue. [HRESULT = 0x80070005 - E_ACO
2024-07-29 17:05:28, Info CBS Shtd: Rolling back KTM, because drivers failed.
2024-07-29 17:05:28, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Temporary Rollback.
2024-07-29 17:05:28, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Temporary Rollback.
2024-07-29 17:05:28, Info CBS SQM: Waiting up to 60000 ticks for pending uploads to complete.

```

查看对应的 setupapi.devlog，也显示 0x5 的错误记录，日志显示是设置驱动的注册表键值时出现 access denied 的错误。

```
!!! sto: Failed to set Start Type. Error = 0x00000005
sto: {Add Service: exit(0x00000005)}
sto: {Reflect Driver: exit(0x00000005)}
!!! sto: Failed to reflect driver package. Time = 1107 ms, Error = 0x00000005
sto: {Reflect Driver Package: exit(0x00000005)}
!!! sto: Failed to reflect all driver updates. Error = 0x00000005
<<< Section end 2024/07/29 17:05:28.370
<<< [Exit status: FAILURE(0x00000005)]
```

去官网查询 KB4530692 的说明，其先决条件建议安装堆栈更新（SSU）KB4490628。

#### 先决条件：

在安装最新的汇总之前，必须安装下面列出的更新并**重新启动设备**。安装这些更新可提高更新过程的可靠性，并在安装汇总和应用 Microsoft 安全修补程序时缓解潜在问题。

1. 2019 年 3 月 12 日**服务堆栈更新 (SSU) (KB4490628)**。若要获取此 SSU 的独立程序包，请在 [Microsoft 更新目录](#) 中进行搜索。
2. 最新 SHA-2 更新 (KB4474419) 已于 2019 年 9 月 10 日发布。如果你使用的是 Windows 更新，则会自动为你提供最新 SHA-2 更新。有关 SHA-2 更新的更多信息，请参阅[针对 Windows 和 WSUS 的 2019 SHA-2 代码签名支持要求](#)。

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:** 2024 年 7 月 30 日 10:51

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-11869-N1L2C8] % |P1||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001762

许先生 您好:

感谢您的电话接听。经过 TAM 与您沟通, 此案例降为 P2.

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 win7 系统安装补丁失败, 涉及的补丁为 KB4474419、KB4530692 和 KB452523, 不同的设备和云桌面虚拟机出现的问题有: 补丁安装失败、重启 应用补丁卡在 32%、有些云桌面虚拟机进入修复选项等, 涉及多台 win7 的设备, 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。

对于进入修复选项的设备, 请您按照常规的修复系统引导项的操作, 尝试进入系统启动过程, 确认修复启动项后是否能正常进入系统。

卡在 32%进度的设备，尝试使用 winPE 系统，进入 PE 环境下，测试是否能将新安装的补丁卸载，或者强制关机再启动能否进入系统。

提示更新补丁安装失败的设备，及时收集系统日志和 CBS 日志，将对应的**日志目录压缩后通过 CDUC 上传**，提供给 CMIT 进一步排查，谢谢。

CBS 日志目录: **C:\Windows\Logs**

系统日志目录: **C:\Windows\System32\winevt**

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: 2024 年 7 月 30 日 10:25

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

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

主题: [案例号: CAS-11869-N1L2C8 ] %|P1|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 补丁安装失败问题 %  
初次响应 CMIT:0001762

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-11869-N1L2C8** 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”。