

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决, 我将归档这个案例。

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:

工行用户反馈袁老师设备 V2022-L 版本系统安装所有补丁都失败, 需要协助排查。

问题总结:

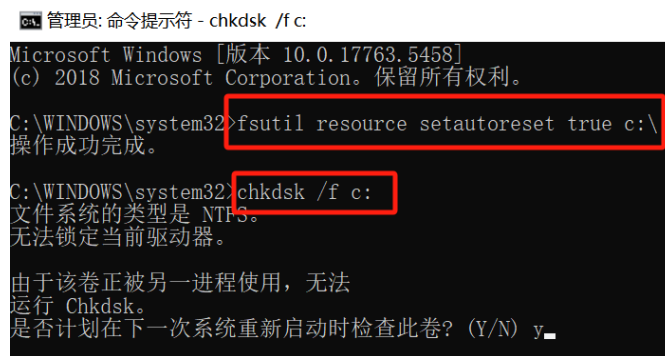
与工行联系人确认问题解决, 归档案例。

分析设备日志, 其主要是由于 **ntfs 文件系统的事务日志错误** 导致更新补丁失败, 按照以下操作修复错误, 再次安装最新更新补丁成功。

- 1) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行, 运行如下命令:

fsutil resource setautoreset true c:

chkdsk /f c:



```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.5458]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>fsutil resource setautoreset true c:\
操作成功完成。

C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用, 无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷? (Y/N) y_
```

- 2) 重启计算机完成磁盘修复操作。

- 3) 再次验证安装最新更新补丁。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 11 月 22 日 17:30
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-12526-D9P6Y9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装补丁失败问题 - 袁旺柳 % 初次响应 CMIT:0001183

许先生 您好:

查看您提供的袁老师设备的日志, 其主要是由于 ntfs 文件系统的事务日志错误导致更新补丁失败, 建议按照以下操作修复错误, 再次验证安装最新更新补丁是否成功。

1) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行, 运行如下命令:

fsutil resource setautoreset true c:

chkdsk /f c:

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.5458]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>fsutil resource setautoreset true c:\
操作成功完成。

C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用, 无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下一系统重新启动时检查此卷? (Y/N) y_
```

2) 重启计算机完成磁盘修复操作。

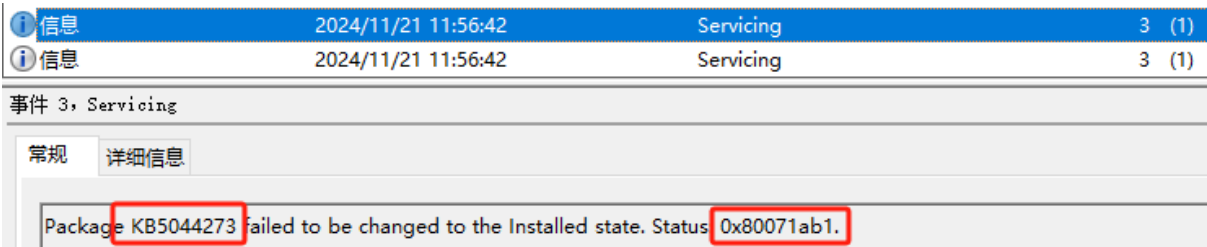
3) 再次验证安装最新更新补丁。

如果修复后还是出现安装更新补丁失败的情况，可以再次使用 CMGE 日志收集工具收集最新的日志，提供给我们进一步分析。

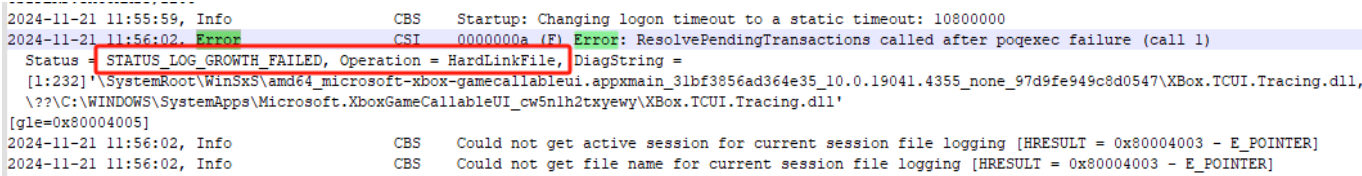
另外两台设备的日志初步查看与袁老师设备的问题不一致，那两台设备的问题是发生在安装补丁阶段，而不是重启应用补丁阶段，我会拆分案例进一步分析。

袁老师设备日志具体分析如下：

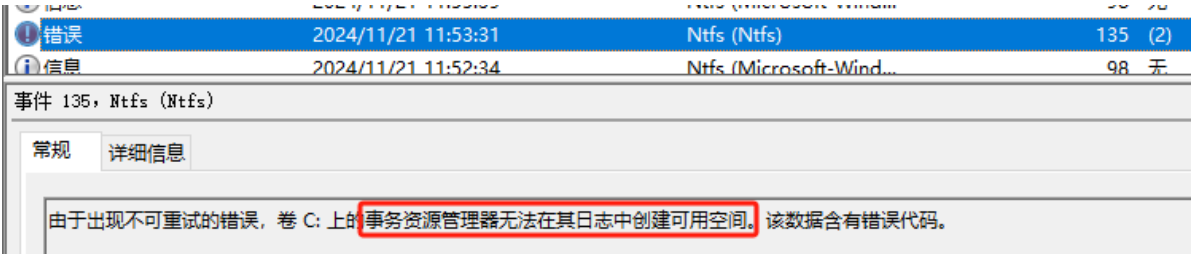
查看系统的 setup.evtx 日志，显示安装更新重启后，提示 0x80071ab1 错误。



查看具体的 cbs 日志，显示与创建 hardlink 文件时候出错有关。



涉及到 hardlink 操作，和 ntfs 文件系统有关，查看 ntfs 文件系统日志记录，有 error 135 错误。



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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 11 月 22 日 10:18

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-12526-D9P6Y9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装补丁失败问题 - 袁旺柳 % 初次响应 CMIT:0001183

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:

工行用户反馈袁老师设备 V2022-L 版本系统安装所有补丁都失败，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。

我们已经下载了问题设备的日志正在排查，有任何进展会及时与您联系沟通，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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 11 月 22 日 10:01

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-12526-D9P6Y9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装补丁失败问题 - 袁旺柳 % 初次响应 CMIT:0001183

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-12526-D9P6Y9 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”。