

Hi, Gaomeng:

如刚才沟通，目前针对重置失败的问题，导致问题的直接原因为：在调用 NTUSER.DAT 时被其他进程占用，导致出现 SHARING\_VIOLATION 进而造成进程意外终止。具体分析结果如下：

```
2021-08-26 15:27:10, Info SP Executing operation: OOB boot apply from ICB
2021-08-26 15:27:10, Info SP SetupPlatform: Global progress: 64, Phase progress: 0
2021-08-26 15:27:10, Info SP SETUPPLATFORMEXE: Sending progress message: Phase: OOB Boot, Operation: Migrate data, Percentage: 0%
2021-08-26 15:27:10, Info SP SETUPPLATFORMCOMM: Progress message received: Phase: OOB Boot, Operation: Migrate data, Percentage: 0%
2021-08-26 15:27:10, Info SP SPEXecuteOOBBootApplyFromICB: Begin run. Package path: C:\Recovery\Customizations\usmt.ppkg

2021-08-26 15:27:26, Info CSI 00000223 Loading user account SID S-1-5-21-3629272582-2973943114-1909345590-1001
2021-08-26 15:27:26, Info CSI 00000224 Loading default user from path: \\?\C:\Users\Default\NTUSER.DAT
2021-08-26 15:27:30, Error CSI 00000225@2021/8/26:07:27:30.954 (F) internal\oncorebase\inc\auto_hive.h[235]: Error STATUS_SHARING_VIOLATION originated in function Windows:
[gle=0x80004005]
2021-08-26 15:27:31, Error CSI 00000226 (F) STATUS_SHARING_VIOLATION #73688# from Windows::COM::CQueueExecutor::ExecutePhase(Flags = 00000000, Progress = NULL, Phase = 3
[gle=0xd0000043]
2021-08-26 15:27:31, Error CSI 00000227 (F) HRESULT_FROM_WIN32(ERROR_SHARING_VIOLATION) #30561# from Windows::COM::CComponentStore_IAdvancedInstallerAwareStore::R
= 0, Disposition = (unknown enumerator 0) | '0'[gle=0x80070020]
2021-08-26 15:27:31, Error CBS Startup: Failed to process advanced operation queue, startupPhase: 0. [HRESULT = 0x80070020 - ERROR_SHARING_VIOLATION]

2021-08-26 15:27:34, Info SP SPEXecuteOOBBootApplyFromICB: End run. Result: 0x0000002C
2021-08-26 15:27:34, Error SP Apply: Migration phase failed. Result: 44
2021-08-26 15:27:34, Info SP SetupPlatform: Global progress: 68, Phase progress: 12
2021-08-26 15:27:34, Error SP Operation failed: OOB boot apply from ICB. Error: 0x8007042B[gle=0x000000b7]
```

下一步将针对 NTUSER.DAT 可能被占用的进程作进一步定位，其大概率与 C:\Recovery\Customizations\usmt.ppkg 的操作过程有关。

目前有如下几个问题可以和 OEM 做进一步了解：

- 1, usmt.ppkg 在产线上的执行逻辑是什么？包括什么内容？这可能牵涉到对 ntuser.dat 的调用内容
- 2, 如选择“清空所有内容”进行“重置此电脑”，是否与“保留我的文件”一样，需要调用 usmt.ppkg?
- 3, 再次确认是否在 17763.1397 的版本无此问题。
- 4, 在不同机型上的 usmt.ppkg 文件的内容及执行逻辑是否相同？

以上问题，如在方便时间与 OEM 团队进行沟通，可联系我一起，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: 2021 年 8 月 25 日 16:00

收件人: Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.com)>; Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.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-03865-H7P3F1 ] % |P3|Acer|系统重置失败问题 % 初次响应  
CMIT:0001804

Hi, Gaomeng:

收到, 我一会儿过去找您拿机器, 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: Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.com)>  
发送时间: 2021 年 8 月 25 日 15:01  
收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>; Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.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-03865-H7P3F1 ] % |P3|Acer|系统重置失败问题 % 初次响应  
CMIT:0001804

Hi Li Qi,

OEM Acer 希望重启此问题的调查, 测试机已寄到, 如有需要请联系我。

Best Regards,

Monica Gao Meng (高曠)

---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2021 年 3 月 26 日 13:59  
收件人: Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>; Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.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-03865-H7P3F1 ] % |P3|Acer|系统重置失败问题 % 初次响应  
CMIT:0001804

Hi, Gaomeng:

如刚才沟通，由于暂未收到 OEM 的更新意见，经确认，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请知悉：

Case No: CAS-03865-H7P3F1

问题描述：

-----

用户反馈 Acer 定制的 V2020-L OS，更新至 17763.1757 后点击恢复 保留我的文件 进行重置出现如下错误弹窗，点击关闭后无进一步影响，重置失败。如不更新至 17763.1757，可以重置成功

案例总结：

-----

经测试分析，与用户定制镜像有关，由于 OEM 暂未提供镜像文件，无法展开下一步分析，经确认。

以上，case 暂时归档。如后续有任何更新及下一步支持，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: 2021 年 3 月 15 日 11:40

收件人: Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>; Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.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-03865-H7P3F1 ] % |P3|Acer|系统重置失败问题 % 初次响应  
CMIT:0001804

Hi, Gaomeng:

如刚才沟通，我有两个疑问，请帮忙与 Acer 确认，如下：

- 1, 在现有的测试机上, 我尝试使用 WinPE 抓取镜像 wim 文件, 但无法识别到一体机的两块硬盘, 调试 bios 也无效。Acer 是否有硬件限制, 无法在 WinPE 下识别到硬盘。可否提供方法能够抓取镜像 wim 文件。
- 2, 操作系统的排查仅限于操作系统层面, 因此如果 Acer 提供的镜像, 可以使用标准安装方式安装成功即 ISO 安装方法, 且未复现重置失败的问题, 是否可以理解就是 preload 流程中存在问题或与硬件有关呢?

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: 2021 年 3 月 5 日 17:05

收件人: Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>; Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.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-03865-H7P3F1 ] % |P3|Acer|系统重置失败问题 % 初次响应  
CMIT:0001804

Hi, Xuda & Gaomeng:

根据您的需求, 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:**

Acer 定制系统联网更新后, 系统重置失败。

**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。

**请提供系统重置失败问题的发生时间，便于日志查询。另使用附件工具进行日志收集，并上传至如下地址空间：**

文件上传方法：

您可以登陆 <https://cd uc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：acerchanxian01

密码：P@ssw0rd!



以下为隐私声明，请知悉：

## 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)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 3 月 5 日 16:52

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>; Gao Meng <[gaomeng@cmgos.com](mailto:gaomeng@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-03865-H7P3F1 ] % |P3|Acer|系统重置失败问题 % 初次响应  
CMIT:0001804

Loop Gaomeng

Hi Liqi,

这个 Case 由 Gaomeng 和我这边一同处理，如有问题随时联系。

Best Regards

Xu Da 徐达

C&M Information Technology Co., Ltd. 神州网信技术有限公司

北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座北楼 11 层 100190

Mobile: +86 18310801326 Email: [xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)



北京市海淀区科学院南路2号融科资讯中心C座北楼11层

11<sup>th</sup> floor, Block C North Building, Raycom Info Tech Park, Haidian District,  
Beijing  
[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 3 月 5 日 16:49

收件人: Xu Da <[xuda@cmgos.com](mailto:xuda@cmgos.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-03865-H7P3F1 ] % |P3|Acer|系统重置失败问题 % 初次响应 CMIT:0001804

徐达 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 李琦 。 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-03865-H7P3F1 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”。