

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的确认，我将归档此案例。

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：

工行用户反馈有 1-2 台设备 V2020-L 版本安装补丁 KB5034768 重启后显示需要重新安装，需要协助排查。

问题总结：

cbs 日志显示由于存在 pending sessions 导致更新补丁更改安装状态失败，未标记补丁安装成功，出现了重复安装的问题。

用户测试运行清除 pending sessions 脚本未解决问题，后重新安装操作系统，经接口人确认，归档案例。

排查建议：

出现 ntfs 文件系统问题，建议执行 chkdsk 修复文件系统。

- 1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 ntfs 文件系统修复操作。

chkdsk /f c:



```
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) 重启设备，在启动过程中提示磁盘检查，注意不要跳过。

并建议先对 pending sessions 做一下清理，再验证补丁更新。

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 3 月 28 日 13:54
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-11120-D7X7C4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁重复安装问题 % 初次响应 CMIT:0001232

许先生 您好:

查看具体的 CBS 日志，应该是存在异常残留的 session，导致重启时并没有配置补丁：

```
2024-03-27 11:17:10, Info      CBS      Perf: Resolve chain complete.
2024-03-27 11:17:11, Info      CBS      Perf: Stage chain started.
2024-03-27 11:17:11, Info      CBS      FLOW: Entering stage: Staging
2024-03-27 11:17:11, Info      CSI      00000009@2024/3/27:03:17:11.010 CSI Transaction @0x21701dc1d60 initialized for deployment engine
[dl6444c-5648-11d5-8b2d-0080c847b195] with flags 00000000 and client id
'TI3.31096821_860607168:3/Package_for_ServicingStack_5441-31bf3856ad364e35-amd64~-17763.5441.1.1'
2024-03-27 11:17:11, Info      CSI      0000000a@2024/3/27:03:17:11.010 CSI Transaction @0x21701dc1d60 destroyed
2024-03-27 11:17:11, Info      CBS      Perf: Stage chain complete.
2024-03-27 11:17:11, Info      CBS      Exec: Some sessions are pending with exclusive flag set, forcing execution to be postponed on
session:31096821_860607168
2024-03-27 11:17:22, Info      CBS      Exec: Package successfully staged for FOD Resourcing
2024-03-27 11:17:22, Info      CBS      Reboot mark cleared
2024-03-27 11:17:22, Info      CBS      Winlogon: Simplifying Winlogon CreateSession notifications
2024-03-27 11:17:22, Info      CBS      Winlogon: Deregistering for CreateSession notifications
2024-03-27 11:17:22, Info      CBS      Exec: Processing complete. Session: 31096821_860607168, Package:
Package_for_ServicingStack_5441-31bf3856ad364e35-amd64~-17763.5441.1.1, Identifier: KB5034863 [HRESULT = 0x00000000 - S_OK]
2024-03-27 11:18:38, Info      CBS      Session: 31096821_1976544850 initialized by client WinMgmt, external staging directory: (null), external
registry directory: (null)
```

级别	日期和时间	来源
信息	2024/3/27 11:17:22	Servicing
信息	2024/3/27 11:17:22	Servicing
信息	2024/3/27 11:16:57	Servicing
信息	2024/3/27 11:16:57	Servicing
信息	2024/3/27 10:34:44	Servicing

事件 4, Servicing

常规 详细信息

必须先重新启动计算机, 然后才能将程序包 KB5034768 更改为 已安装 状态。

查看系统日志，有显示 ntfs 文件系统错误。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2024/3/27 11:18:20	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2024/3/27 11:18:19	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2024/3/27 11:10:33	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2024/3/27 11:10:33	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2024/3/27 11:10:29	Ntfs (Ntfs)	55	无
信息	2024/3/27 11:09:01	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无
信息	2024/3/27 11:09:01	Ntfs (Microsoft-Win...	98	无

事件 55, Ntfs (Ntfs)

常规 详细信息

在卷 C: 上的文件系统结构中发现了损坏。

测试建议：

出现 ntfs 文件系统问题，建议执行 chkdsk 修复文件系统。

- 1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 ntfs 文件系统修复操作。

chkdsk /f c:

```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe /c 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) 重启设备，在启动过程中提示磁盘检查，注意不要跳过。

计划先对 pending sessions 做一下清理，再验证补丁更新。具体操作如下：

- 1) 从以下链接下载 clean.zip 文件，其中包含 start.bat 和 clean_modified.ps1 两个文件。

<https://cd.ucm.com/download.php?id=1330&token=28LJPNjZCpS5L9reWbAwVMJI0wnGE8UH>

2) 将这两个文件复制到故障机上同一个目录下, 右键以管理员权限运行 start.bat 脚本, 运行结果如下图所示。

```
管理员: C:\Windows\System32\cmd.exe

PendingFileRenameOperations : {\??\C:\windows\System32\Config\TxR\{093539f1-b8b8-11e8-abe9-e41d2d0dac50}.TxR.0.regtrans-ms, , \??\C:\windows\System32\Config\TxR\{093539f1-b8b8-11e8-abe9-e41d2d0dac50}.TxR.1.regtrans-ms, ...}
PSPath                      : Microsoft.PowerShell.Core\Registry::HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager
PSParentPath                : Microsoft.PowerShell.Core\Registry::HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager
PSChildName                 : Session Manager
PSDrive                     : HKLM
PSProvider                  : Microsoft.PowerShell.Core\Registry

请按任意键继续. . .
```

3) 脚本运行完成后, 重启计算机。再次验证是否可以正常安装补丁完成, 并不再提示相关补丁的问题。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 3 月 28 日 10:38
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-11120-D7X7C4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁重复安装问题 % 初次响应 CMIT:0001232

许先生 您好:

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:

工行用户反馈有 1-2 台设备 V2020-L 版本安装补丁 KB5034768 重启后显示需要重新安装, 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。

此设备的日志已经收到, 正在排查问题, 如果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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 3 月 28 日 10:13
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-11120-D7X7C4] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁重复安装问题 % 初次响应 CMIT:0001232

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-11120-D7X7C4 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”。