

潘先生，您好：

如刚才电话沟通，目前蓝屏电脑已可以正常进入系统，因此 case 即将关闭，以下是 case 的案例总结邮件，请您知悉，谢谢

Case No: CAS-04310-Y2Z5F9

问题描述：

=====

用户反馈安装系统累积更新后蓝屏无法进入系统，需要卸载补丁恢复。

问题总结：

=====

目前问题电脑经手动卸载补丁后已可以正常进入系统，其中一台问题电脑由于 bcd 引导项缺失，手动修复失败，经还原此电脑也已正常进入系统。考虑信息安全，用户无法提供蓝屏日志用于后续分析，因此暂无法确认此次蓝屏原因。用户表示理解问题已经得到解决，并同意关闭此 case

以上，经您的确认，此 case 即将关闭，如您有其他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



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 6 月 10 日 13:03

收件人: 'panchenbin@qq.com' <panchenbin@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-04310-Y2Z5F9] % 国网-中国电力财务有限公司浙江分公司用户反馈安装补丁后蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001988

潘先生，您好：

那您不勾选这两个就可以了。

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



发件人: panchenbin@qq.com <panchenbin@qq.com>
发送时间: 2021 年 6 月 10 日 12:00
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-04310-Y2Z5F9] % 国网-中国电力财务有限公司浙江分公司用户反馈安装补丁后蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001988

网络信息、软件信息, 这两个可能比较敏感

panchenbin@qq.com

发件人: Li Qi
发送时间: 2021-06-10 11:50
收件人: [潘先生](#)
抄送: [PR Case Notification](#)
主题: 回复: [案例号: CAS-04310-Y2Z5F9] % 国网-中国电力财务有限公司浙江分公司用户反馈安装补丁后蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001988

潘先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请将 c:\windows\memory.dmp 文件及系统日志上传, 以供分析, 谢谢
以下为日志收集方法:

系统日志收集:

- 1) 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollector.zip。
- 2) 解压后运行“CMGELogCollector.exe”, 勾选以下信息。



3) 运行“CMGELogCollector.exe”工具后，会在桌面生成一个压缩的日志文件，您可以通过 CDUC 账户上传日志。

日志上传方法：

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。如果出现类似错误提示，点击后退即可

用户名：zgdlcw

密码：1234.asd



注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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



发件人: Li Qi
发送时间: 2021 年 6 月 10 日 10:48
收件人: '潘先生' <panchenbin@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04310-Y2Z5F9] % 国网-中国电力财务有限公司浙江分公司
用户反馈安装补丁后蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001988

潘先生，您好：
请使用如下命令尝试修复：
Diskpart
List disk
Sel disk 0
List part
Sel part 1
assign letter="S"
c:\Windows\System32\bcdboot c:\Windows /s S:

管理员: 命令提示符 - diskpart

磁盘 0 现在是所选磁盘。

DISKPART> list vol

卷 ###	LTR	标签	FS	类型	大小	状态	信息
卷 0		C	NTFS	磁盘分区	237 GB	正常	启动
卷 1			FAT32	磁盘分区	100 MB	正常	系统
卷 2			NTFS	磁盘分区	567 MB	正常	已隐藏
卷 3		D	exFAT	可移动	230 GB	正常	

DISKPART> list part

分区 ###	类型	大小	偏移量
分区 1	系统	100 MB	1024 KB
分区 2	保留	16 MB	101 MB
分区 3	主要	237 GB	117 MB
分区 4	恢复	567 MB	237 GB

DISKPART> sel part 4

分区 4 现在是所选分区。

DISKPART> sel part 1

分区 1 现在是所选分区。

DISKPART> assign letter="s"

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



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 6 月 10 日 10:17

收件人: 潘先生 <panchenbin@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04310-Y2Z5F9] % 国网-中国电力财务有限公司浙江分公司
用户反馈安装补丁后蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001988

潘先生, 您好:

如刚才电话沟通, 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:

用户反馈安装系统累积更新后蓝屏无法进入系统, 需要卸载补丁恢复。

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。

请按如下文档操作：

WinPE 制作：

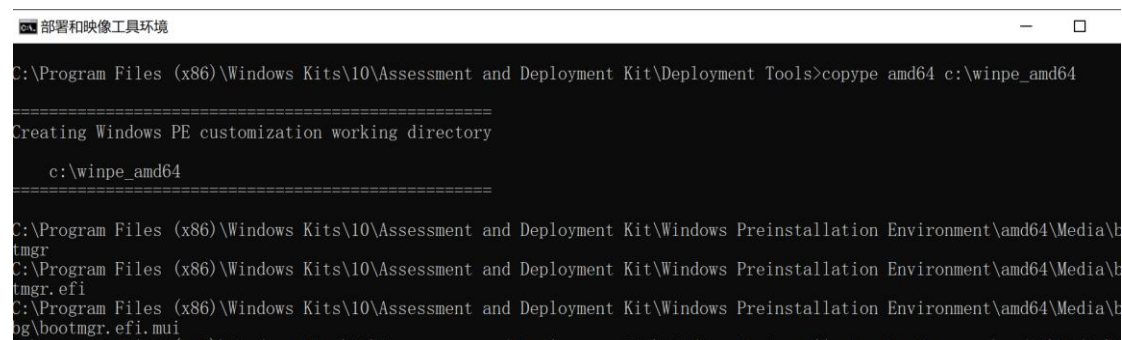
下载并安装 ADK（只需要安装“Windows 评估和部署工具包”这个组件即可）

<https://docs.microsoft.com/zh-cn/windows-hardware/get-started/adk-install#winADK>

安装 Windows PE

- 1.以管理员运行“部署和映像工具环境”
- 2.创建 Widows PE 文件的工作副本。

copype amd64 C:\WinPE_amd64



```
C:\Program Files (x86)\Windows Kits\10\Assessment and Deployment Kit\Deployment Tools>copype amd64 c:\winpe_amd64

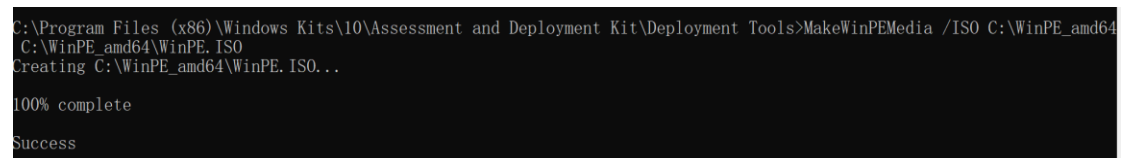
=====
Creating Windows PE customization working directory

    c:\winpe_amd64
=====

C:\Program Files (x86)\Windows Kits\10\Assessment and Deployment Kit\Windows Preinstallation Environment\amd64\Media\bootmgr
C:\Program Files (x86)\Windows Kits\10\Assessment and Deployment Kit\Windows Preinstallation Environment\amd64\Media\bootmgr.efi
C:\Program Files (x86)\Windows Kits\10\Assessment and Deployment Kit\Windows Preinstallation Environment\amd64\Media\bootmgr.efi.mui
```

3.制作 WinPE.ISO

MakeWinPEMedia /ISO C:\WinPE_amd64 C:\WinPE_amd64\WinPE.ISO



```
C:\Program Files (x86)\Windows Kits\10\Assessment and Deployment Kit\Deployment Tools>MakeWinPEMedia /ISO C:\WinPE_amd64 C:\WinPE_amd64\WinPE.ISO
Creating C:\WinPE_amd64\WinPE.ISO...

100% complete

Success
```

U > 本地磁盘 (C:) >

	<input type="checkbox"/> 名称	修改日期
	\$Recycle.Bin	2020/11/17 15:47
	\$WinREAgent	2020/11/17 13:50
	CloudMusic	2020/12/16 15:10
	Config.Msi	2021/5/25 16:09
	Documents and Settings	2020/11/17 10:22
	Intel	2020/11/17 11:32
	Program Files	2021/2/22 15:03
	Program Files (x86)	2021/3/1 17:33
	ProgramData	2021/4/15 9:21
	Recovery	2020/11/17 10:22
	Symbols	2020/11/26 14:01
	SymCache	2020/11/18 16:56
	System Volume Information	2021/3/29 10:15
	Windows	2021/5/14 4:52
	WinPE	2021/3/1 16:55
.S-013F71))	<input checked="" type="checkbox"/> winpe_amd64	2021/5/26 15:56

以下为 WinPE 制作好之后的使用方法：

双击 C:\WinPE_amd64\WinPE.ISO

将展开后的所有文件及附件解压后的文件拷贝至 U 盘中即可

U 盘启动后，请在命令行窗口使用如下命令进行系统已安装补丁查询及卸载：

1. 使用 U 盘启动方式开机（各机型启动方式不同，请根据实际情况查询本机 U 盘启动方式），进入“命令提示符”窗口。
2. 请确认您的系统盘符，通常系统盘符为 C:\。您可以参照以下方法确认系统盘符：
 - 输入需要确认的盘符，如 C:或者 D:，然后回车。
 - 使用 dir 命令查看盘符内容，如果存在“Perflogs”、“Windows”、“Program Files”等文件夹，即可确认为系统盘符。

```
Administrator: C:\Windows\System32\cmd.exe

X:\Windows\System32>c:

C:\>dir
Volume in drive C has no label.
Volume Serial Number is 2C87-E48F

Directory of C:\

08/14/2018  11:33 PM    <DIR>          PerfLogs
01/12/2020  07:03 PM    <DIR>          Program Files
12/02/2019  01:49 AM    <DIR>          Program Files (x86)
01/15/2020  10:06 PM    <DIR>          Users
01/15/2020  00:28 PM    <DIR>          Windows
               0 File(s)              0 bytes
               5 Dir(s)  32,473,796,608 bytes free

C:\>_
```

4. 输入命令 **dism /image:C:\ /get-packages**（请将命令中的盘符更换成您设备的系统盘盘符），查看已安装的系统更新补丁列表。
5. 在列表中查看 KB4524244 的“程序包标识符”<Package Identity>。

如图为 V2020-L 版本设备的“程序包标识符”<Package Identity>：

- **Package_for_KB4524244~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.4**

```
程序包标识符 : Package_for_KB4524244~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.4
状态 : 已安装
发行类型 : Security Update
安装时间 : 2020/2/12 15:29
```

6. 使用命令 **dism /image:C:\ /remove-package /packagename:<Package Identity>**，进行补丁卸载。请从上一步结果中复制<Package Identity>。

整个卸载过程大概 5-10 分钟左右。

```
X:\Windows\System32>dism /image:C:\ /remove-package /packagename:Package_for_KB4524244~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.4

Deployment Image Servicing and Management tool
Version: 10.0.15063.0

Image Version: 10.0.17134.1

The scratch directory size might be insufficient to perform this operation. This can cause unexpected behavior.
Use the /scratchdir option to point to a folder with sufficient scratch space. The recommended size is at least 1810 MB.

Processing 1 of 1 - Removing package Package_for_KB4524244~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.4
[.....]
The operation completed successfully.
```


7. 卸载成功后重新启动设备，进入系统即可。

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 6 月 10 日 9:28
收件人: 潘先生 <panchenbin@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-04310-Y2Z5F9] % 国网-中国电力财务有限公司浙江分公司用户反
馈安装补丁后蓝屏 % 初次响应 CMIT:0001988

潘先生 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-04310-Y2Z5F9 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”。