

Hi Mingyuan:

确认您的问题已经解决，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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

安装 3.2.7.1025 版本激活客户端报错：“Windows Installer 程序包有问题。此安装需要的脚本不能运行。请与你的支持人员或程序包开发商联系。”

问题总结：

分析确认此问题与本机的 WMI 组件无法查询相关信息有关，重建 WMI 数据库，WMI 组件正常运行后，可以正常安装新版激活客户端。

处理方法：

新版激活客户端的自定义脚本需要通过 WMI 查询相关信息，由于本机 WMI 组件出现问题导致脚本运行出错，激活客户端安装失败。

可以采用重建 WMI 数据库的方法修复 WMI 组件相关问题，具体操作如下：

- 1、运行 services.msc 打开服务管理界面，停止 Windows Management Instrumentation 服务（Winmgmt）并设置为禁用。
- 2、需要**管理员权限重命名** C:\Windows\System32\wbem\Repository 文件夹和 C:\Windows\SysWOW64\wbem\Repository 文件夹。
- 3、设置 Windows Management Instrumentation 服务（Winmgmt）为自动，并启动此服务。
- 4、确认 Windows Management Instrumentation 正常运行后，运行 wbemtest.exe 验证 WMI 组件正常运行。

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: 2021 年 12 月 8 日 15:53
收件人: Zhou Mingyuan <zhoumy@cmgos.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05277-R8L0N2] % CMGE3.2 激活客户端安装报错 % 初次响应
CMIT:0001504

Hi Mingyuan:

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：

安装 3.2.7.1025 版本激活客户端报错：“Windows Installer 程序包有问题。此安装需要的脚本不能运行。请与你的支持人员或程序包开发商联系。”

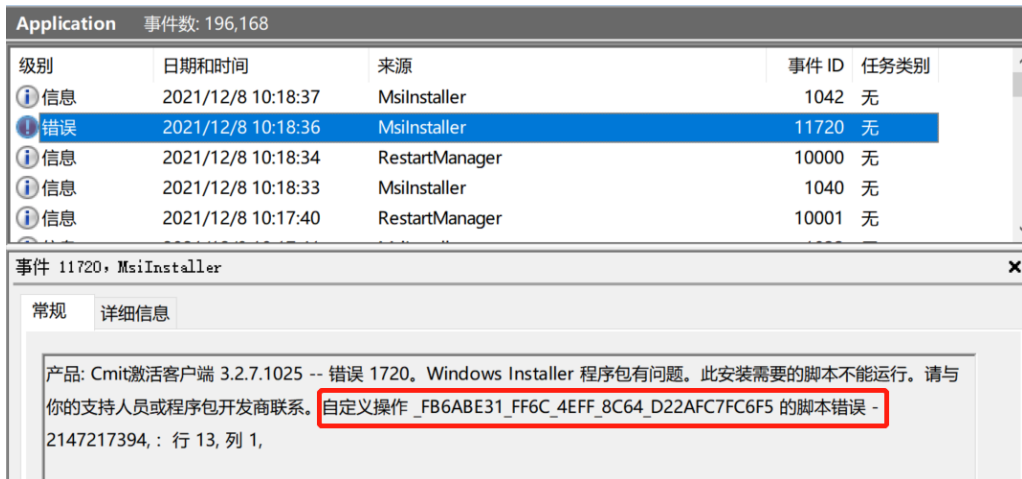
问题范围：

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。

1、查看系统应用日志，提示 MsiInstaller 错误：



2、查看 procmon 日志中关于激活客户端可能的脚本信息，激活客户端在安装过程中会释放 upgradetask.vbs 脚本。

msiexec.exe	724	7828	7804 SUCCESS	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Users\zhoumy\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Templat
msiexec.exe	724	7828	7804 SUCCESS	IRP_MJ_CLOSE	C:\Users\zhoumy\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Templat
msiexec.exe	724	7828	7804 SUCCESS	IRP_MJ_CREATE	C:\Users\zhoumy\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Templat
msiexec.exe	724	7828	7804 SUCCESS	IRP_MJ_QUERY_INFOR...	C:\Users\zhoumy\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Templat
msiexec.exe	724	7828	7804 SUCCESS	IRP_MJ_SET_INFORMA...	C:\Users\zhoumy\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Templat
msiexec.exe	724	7828	7804 SUCCESS	IRP_MJ_CLEANUP	C:\Users\zhoumy\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Templat
msiexec.exe	724	7828	7804 SUCCESS	IRP_MJ_CLOSE	C:\Users\zhoumy\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Templat

3、查看此脚本的行 13，列 1 的具体内容：

```
1 dim pfPath
2 dim oldPath
3 dim newPath
4 dim cmdstring
5 dim oldServicePath
6 dim newServicePath
7 dim cmdUninstallServerString
8 dim cmdInstallServerString
9
10 dim qobj,pipe,good
11
12 good=""
13 set qobj=getobject("winmgmts:\\.\&good%\root\cimv2")
14 set pipe=qobj.execquery("select * from win32_process where name='CmitClient.exe'")
15 for each i in pipe
```

4、这一行在定义获取 WMI 相关对象，而且日志收集工具中也有很多命令通过查询 WMI 数据获取的信息为空。

20211208_101921.zip				
名称	类型	压缩大小	密码保护	
EventLog	文件夹			
cmd.txt	文本文档	1 KB	否	
CMITClientVersion	文件	0 KB	否	
CUAVersion	文件	0 KB	否	
hotfix.txt	文本文档	0 KB	否	
InstalledSoftwareList.txt	文本文档	1 KB	否	
NetFramework	文件	1 KB	否	
Netframework.reg	注册表项	2 KB	否	
Networkinfo	文件	2 KB	否	
ProcessSvcinfo	文件	0 KB	否	

基于这些信息，判断激活客户端安装失败与计算机的 WMI 问题相关。

请您运行一个简单的 wmic 命令去访问 WMI 数据库，查看其能否正常运行。如以下 wmic 命令查询本机 UUID。

wmic csproduct get uuid

如报错，请记录其具体报错信息截图。

您可以按照以下文章尝试验证并修复 WMI 数据库，如验证 WMI 数据库一致，那我们将进一步排查此问题。

<http://10.0.37.115:8090/pages/viewpage.action?pageId=38774966>

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
C M I T

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 12 月 8 日 10:17

收件人: Zhou Mingyuan <zhoumy@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05277-R8L0N2] % CMGE3.2 激活客户端安装报错 % 初次响应
CMIT:0001504

周明远 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-05277-R8LON2 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”。