

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经与您确认，当前问题暂不需要后续排查，此 case 将做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-11448-G3Q5C4

问题描述：

=====

用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 报错问题，未提供具体报错信息。用户称安装 KB5036896 出现问题的设备共涉及 100 台左右（涉及问题包括安装补丁报错、安装后黑屏、回退），需要协助分析处理。

问题分析：

=====

从日志来看，补丁安装失败的具体报错为：0x800f0922 - CBS_E_INSTALLERS_FAILED。具体来看为处理和网络驱动更新相关的事务时找不到 endpoint。具体原因可能是某个网络服务、特定设备或者三方软件相关，用户可尝试将网络安装服务分离后再次安装补丁尝试，此步骤按之前案例经验来看可以正常安装补丁，也可以进一步定位具体出现问题的组件服务。同时，由于日志显示此电脑有不少的 NTFS 错误，怀疑有磁盘结果性损坏，可执行 `chkdsk /r /f C:` 尝试进行修复

案例总结：

=====

对于上述分析，用户表示已知悉，后续将内部协调处理。经用户确认，该 case 将做归档处理，如有其他问题，可随时联系我们，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



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 5 月 30 日 10:17

收件人: '黎琦' <liqi_xxkj@bj.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11448-G3Q5C4] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 报错问题（北京分行-毕志刚）% 案例重新分配 CMIT:0001902

黎先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此封邮件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 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 报错问题，未提供具体报错信息。用户称安装 KB5036896 出现问题的设备共涉及 100 台左右（涉及问题包括安装补丁报错、安装后黑屏、回退），需要协助分析处理。

问题范围：

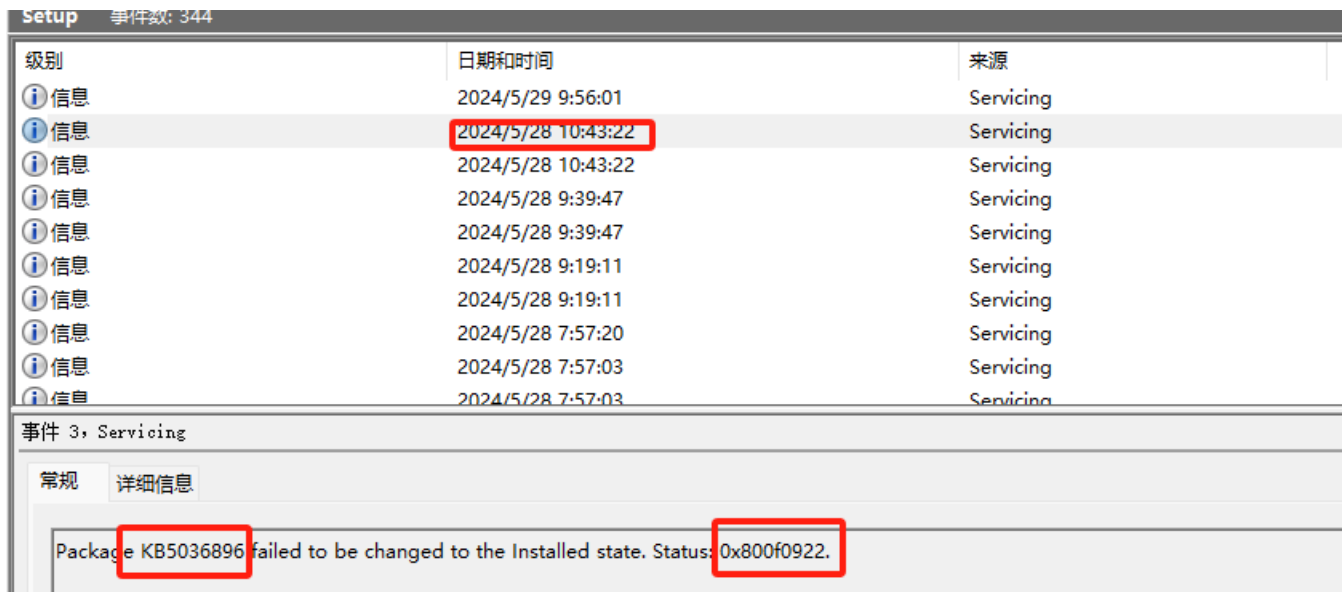
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

日志分析：

首先我们要先从事件日志中确认更新失败问题发生的时间点及错误代码。可以通过 setup.evtx 来查看。



从上传日志来看，补丁安装失败的具体报错为：0x800f0922 - CBS_E_INSTALLERS_FAILED。具体来看为处理和网络驱动更新相关的事务时找不到 endpoint。具体原因可能是某个网络服务、特定设备或者三方软件相关，根据更新失败发生的时间点来查看 cbs.log 日志（如记录日志内

容过多，会出现日志归档的情况，及对应时间点的日志内容在 CBS_Archive 文件夹中的某个 log 日志中）参看以下部分日志信息：

```
2024-05-28 10:38:13, Info CSI 000003fe The queue has completed running, and AI failed
2024-05-28 10:38:13, Info CSI 000003ff ==Error Summary Start==
2024-05-28 10:38:13, Error CSI 00000400 (F) Installer: Network Drivers Binary Name:
2024-05-28 10:38:13, Info CSI 00000401 ==Error Summary End==
2024-05-28 10:38:13, Error CBS Startup: Failed to process advanced operation queue, s
2024-05-28 10:38:13, Info CBS Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateInitiateR
2024-05-28 10:38:13, Info CBS SetProgressMessage: progressMessageStage: -1, Execute
2024-05-28 10:38:13, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update.
2024-05-28 10:38:13, Info CBS Setting original failure status: 0x800f0922, last forw
2024-05-28 10:38:13, Info CBS Attempting to remove poqexec from SetupExecute
2024-05-28 10:38:13, Info CBS Removed poqexec from SetupExecute.
2024-05-28 10:38:13, Info CBS Configured poqexec to not pend to SetupExecute.
2024-05-28 10:38:14, Error CSI 00000402 (F) Installer: Network Drivers Binary Name:
2024-05-28 10:38:14, Info CSI 00000403 Rolling back transactions...
```

查看 Network Drivers 的 install 结果，可以看到找不到相应的 endpoint

```
2024-05-28 10:38:09, Info CSI 00000380 Begin executing advanced installer phase 31
Old component: [l:0]''
New component: [l:0]''
Install mode: delta
Smart installer: true
Installer ID: {a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901}
Installer name: 'Network Drivers'
2024-05-28 10:38:09, Info CSI 00000381 Begin NetSetup servicing operation
2024-05-28 10:38:09, Info CSI 00000382 Begin loading the binding engine
2024-05-28 10:38:09, Info CSI 00000383@2024/5/28:02:38:09.904 CSI Advanced installer
CSIPERF:AIDONE:{a111f280-5923-47c0-9a68-d0bafb577901};(null);41852us
2024-05-28 10:38:09, Info CSI 00000384 End executing advanced installer (sequence 0
Completion status: 800106d9 [Error, Facility=(0001), Code=1753 (0x06d9)]
2024-05-28 10:38:09 [0x01805b] CSI 00000385 (F) Failed execution of queue item Installer: Netwo
Failure will not be ignored: A rollback will be initiated after all the operations in the installer que
2024-05-28 10:38:09, Info CBS Could not get active session for current session file
2024-05-28 10:38:09, Info CBS Could not get file name for current session file logg
```

另外，从事件日志中可以看到大量 NTFS 报错，表明文件系统或者磁盘结构性损坏。

级别	日期和时间	来源
❗ 错误	2024/5/29 8:03:23	Ntfs (Ntfs)
❗ 错误	2024/5/28 12:23:08	Ntfs (Ntfs)
❗ 错误	2024/3/25 10:25:48	Ntfs (Ntfs)
❗ 错误	2024/1/23 8:23:01	Ntfs (Ntfs)
❗ 错误	2024/1/16 12:26:11	Ntfs (Ntfs)
❗ 错误	2024/1/7 8:13:57	Ntfs (Ntfs)
❗ 错误	2024/1/5 11:04:48	Ntfs (Ntfs)

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。

损坏的确切性质未知。需要联机扫描文件系统结构。

下一步动作：

依据上述日志分析结果，我们无法直接判断是什么导致的。建议如下：

- 1、以管理员权限打开 cmd，运行命令：`sc config netsetupsvc type= own`
- 2、然后安装补丁并重启，看是否可以完成配置
- 3、如果不行的话，建议做一次 clean boot，再安装补丁更新
- 4、假如补丁配置完成，再运行命令还原配置：`sc config netsetupsvc type= share`

针对磁盘结构性损坏的情况，建议先备份数据，然后运行 `chkdsk /r /f C:` 尝试进行修复，但这个有数据丢失的风险的，也需要重启。

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



神州网信
C M I T