

安全管控软件无法卸载，是否别的方法可以规避此问题。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023-05-16 09:23:17

收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>

主题: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-08891-CON7V0] % |P2|ICBC|补丁重复提示安装重启 % 初次响应 CMIT:0001125

许先生，您好

Windows 7 提示重复安装重启问题，跟踪案例进展

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2023 年 5 月 11 日 16:29

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08891-C0N7V0] % |P2|ICBC|补丁重复提示安装重启 % 初次响应 CMIT:0001125

许先生, 您好

- 根据日志, 目前看到 2019-05 适用于基于 x64 的系统的 Windows 7 仅安全性质量更新 (KB4499175) 安装报错 0x80070005
- 查看 CBS.log 发现, 安装过程进行到安装 10 个 driver updates 时报错, 具体的 Inf 信息为: INSTALL index: 0, phase: 3, result 5, inf: machine.inf, **也就是在安装 machine.inf 的第 3 阶段时出现 0x80070005 (访问被拒绝)**
- 2019-11 适用于基于 x64 的系统的 Windows 7 月度安全质量汇总 (KB4525235) 安装报错 0x800F0826

建议操作:

- 禁用或卸载安全应用, 再次尝试安装;
- 1) 禁用或卸载安全应用后, 下载链接的 txt 文件并将后缀改为.bat。右键以管理员身份运行
 - 2) ResetUpdate.bat。确认问题是否解决。

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=962&token=Za46MSOpsuLD7ykJ7MGFBQzNtSQzRlCa>

日志信息:

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: machine.inf, Ranking: 2, Device-Install: 0, Key: 1, Identity: machine.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate, Version=6.1.7601.24441, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64, versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: cpu.inf, Ranking: 2, Device-Install: 0, Key: 2, Identity: cpu.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate, Version=6.1.7601.24441, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64, versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: usb.inf, Ranking: 2, Device-Install: 0, Key: 3, Identity: usb.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate, Version=6.1.7601.24138, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64, versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: usbport.inf, Ranking: 2,
Device-Install: 0, Key: 4, Identity: usbport.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate,
Version=6.1.7601.24138, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64,
versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: cpu.inf, Ranking: 2, Device-
Install: 0, Key: 5, Identity: cpu.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate, Version=6.1.7601.24535,
PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64, versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: acpi.inf, Ranking: 2, Device-
Install: 0, Key: 6, Identity: acpi.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate,
Version=6.1.7601.24056, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64,
versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: tsprint.inf, Ranking: 2, Device-
Install: 0, Key: 7, Identity: tsprint.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate,
Version=6.1.7601.24514, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64,
versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: monitor.inf, Ranking: 2,
Device-Install: 0, Key: 8, Identity: monitor.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate,
Version=6.1.7601.24521, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64,
versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: hdaudio.inf, Ranking: 2,
Device-Install: 0, Key: 9, Identity: hdaudio.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate,
Version=6.1.7601.24519, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64,
versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Doqe: q-install: Inf: bth.inf, Ranking: 2, Device-
Install: 0, Key: 10, Identity: bth.inf, Culture=neutral, Type=driverUpdate,
Version=6.1.7601.24511, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35, ProcessorArchitecture=amd64,
versionScope=NonSxS

2023-05-08 08:45:00, Info CBS Perf: Doqe: Install started.

2023-05-08 08:45:00, Info	CBS	Doqe: [Forward] Installing driver updates, Count 10
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 7.
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	INSTALL index: 0, phase: 1, result 0, inf: machine.inf
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	INSTALL index: 1, phase: 1, result 0, inf: cpu.inf
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	INSTALL index: 2, phase: 1, result 0, inf: usb.inf
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	INSTALL index: 3, phase: 1, result 0, inf: usbport.inf
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	INSTALL index: 4, phase: 1, result 0, inf: cpu.inf
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	INSTALL index: 5, phase: 1, result 0, inf: acpi.inf
2023-05-08 08:45:01, Info	CBS	INSTALL index: 6, phase: 1, result 0, inf: tsprint.inf
2023-05-08 08:45:02, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 9.
2023-05-08 08:45:02, Info	CBS	INSTALL index: 7, phase: 1, result 0, inf: monitor.inf
2023-05-08 08:45:02, Info	CBS	INSTALL index: 8, phase: 1, result 0, inf: hdaudio.inf
2023-05-08 08:45:02, Info	CBS	INSTALL index: 9, phase: 1, result 0, inf: bth.inf

2023-05-08 08:45:05, Info	CBS	INSTALL index: 0, phase: 2, result 0, inf: machine.inf
2023-05-08 08:45:05, Info	CBS	INSTALL index: 1, phase: 2, result 0, inf: cpu.inf
2023-05-08 08:45:05, Info	CBS	INSTALL index: 2, phase: 2, result 0, inf: usb.inf
2023-05-08 08:45:06, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 10.
2023-05-08 08:45:06, Info	CBS	INSTALL index: 3, phase: 2, result 0, inf: usbport.inf
2023-05-08 08:45:06, Info	CBS	INSTALL index: 4, phase: 2, result 0, inf: cpu.inf
2023-05-08 08:45:07, Info	CBS	INSTALL index: 5, phase: 2, result 0, inf: acpi.inf
2023-05-08 08:45:07, Info	CBS	INSTALL index: 6, phase: 2, result 0, inf: tsprint.inf
2023-05-08 08:45:07, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 11.
2023-05-08 08:45:08, Info	CBS	INSTALL index: 7, phase: 2, result 0, inf: monitor.inf
2023-05-08 08:45:08, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. Percent progress: 12.
2023-05-08 08:45:10, Info	CBS	INSTALL index: 8, phase: 2, result 0, inf: hdaudio.inf
2023-05-08 08:45:10, Info	CBS	INSTALL index: 9, phase: 2, result 0, inf: bth.inf
2023-05-08 08:45:11, Info	CBS	INSTALL index: 0, phase: 3, result 5, inf: machine.inf

2023-05-08 08:45:12, Info

CBS DriverUpdateInstallUpdates failed [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]

Startup: Package: Package_for_KB4499175~31bf3856ad364e35~amd64~~6.1.1.9 completed startup processing, new state: Staged, original: Staged, targeted: Installed. hr = 0x80070005

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2023 年 5 月 10 日 14:14
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08891-C0N7V0] % |P2|ICBC|补丁重复提示安装重启 % 初次响应 CMIT:0001125

许先生, 您好

问题定义:

Win 7系统补丁安装并重启后, 会重复提示此补丁还需安装, 再次提示安装

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。

案例分析：

根据日志发现有 2 个 KB 重复安装失败，但是 CBS log 没有覆盖到具体安装过程，还需要按照日志收集步骤收集日志并反馈。

- 2019-11 适用于基于 x64 的系统的 Windows 7 月度安全质量汇总 (KB4525235) .
- 2019-05 适用于基于 x64 的系统的 Windows 7 仅安全性质量更新 (KB4499175) .

```
2023-05-09 08:46:38:626 1216 1860 Report REPORT EVENT:{882E4B6B-0F43-479F-AE27-5F63A5BE01B5} 2023-05-09
08:45:04:398+0800 1 195 101 {9B99BB72-BD79-4C43-8056-6C4B97C1C079} 200 800f0826 AutomaticUpdates Failure Content
Install Installation Failure: Windows failed to install the following update with error
0x800f0826: 2019-11 适用于基于 x64 的系统的 Windows 7 月度安全质量汇总
(KB4525235) .
2023-05-09 08:46:38:626 1216 1860 Report REPORT EVENT:{F6267088-51E2-42B1-91E5-83B14DD89E94} 2023-05-09
08:45:04:430+0800 1 195 101 {C723D22F-C1F5-4E53-973C-5991B24DDD48} 203 80070005 AutomaticUpdates Failure Content
Install Installation Failure: Windows failed to install the following update with error
0x80070005: 2019-05 适用于基于 x64 的系统的 Windows 7 仅安全性质量更新
(KB4499175) .
```

日志收集：

- 将 C:\Windows\Logs\CBS 整个文件夹拷贝，并压缩反馈。
- 1) 重新收集 WindowsUpdate.log
 - 2) 将 C:\Windows\System32\winevt\Logs 整个文件夹拷贝，并压缩反馈。
 - 3)

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 5 月 10 日 10:44
收件人: 许翔 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-08891-CON7V0] % |P2|ICBC|补丁重复提示安装重启 % 初次响应
CMIT:0001125

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 贾伟 。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-08891-CON7V0** 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”。

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.