

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的确认，我将暂时归档这个案例。

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 win7 系统安装补丁 KB4474419 失败，在安装完成重启系统时进度显示 9%左右时重启回滚，但是卸载 TMS 后可以正常安装补丁，需要 CMIT 协助排查导致补丁安装失败的根本原因。

#### 问题总结：

最终用户近期末反馈这个补丁安装问题，同意暂时归档案例。

#### 案例进展：

1、查看 cbs 日志，是由于更新驱动 cpu.inf 失败，导致的系统回滚，补丁 KB4474419 安装失败。

查看 cpu.inf 驱动安装日志，可以看到是在安装 AMD K8 Processor 驱动过程中，在添加 AmdK8 服务时，设置对应的 Start Type 出现 0x00000005（拒绝访问）错误，最终导致整个 cpu.inf 驱动更新失败。

2、安装完 TMS 管控应用后，注册表路径

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\**下部分注册表键值无法修改，如 amdk8、amdppm 项和 devmgr、gscfmgr 等和 TMS 相关的项中的注册表键值，在修改时会提示更新失败，使用 **reg** 命令行修改时会提示“拒绝访问”错误。在安装应用更新补丁时，涉及到相关的驱动更新出现了 0x00000005（拒绝访问）错误，导致更新补丁安装失败。

3、测试中发现，通过在 WinPE 中删除 C:\windows\system32\drivers\krnlmgr.sys 驱动，使操作系统启动后不再加载 krnlmgr.sys 驱动后，可以正常修改对应的 HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\amdk8 等的注册表键值。

4、krnlmgr.sys 驱动是 TMS 应用的关键驱动，针对当前的案例问题，需要请应用厂商调整其安全策略，允许 C:\Windows\servicing\TrustedInstaller.exe 应用修改、更新相关注册表项中的内容。

在使用过程中，需要 TMS 应用根据不同的使用场景配置合适的安全策略。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 9 月 19 日 16:17  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-12143-P0Y2F1 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Win7 系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001339

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说，等您这边忙完近期的事情后，再和您沟通这个案例。

如果针对当前案件需要我们协助，可以通过邮件联系我们，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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 9 月 12 日 14:55  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-12143-P0Y2F1] %|P2|ICBC|工行用户反馈 Win7 系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001339

许先生 您好:

经过一系列的测试, 安装完 TMS 管控应用后, 注册表路径

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\下部分注册表键值无法修改, 如 amdsk8、amdppm 项和 devmgr、gscfmg 等和 TMS 相关的项中的注册表键值, 在修改时会提示更新失败, 使用 reg 命令行修改时会提示“拒绝访问”错误。在安装应用更新补丁时, 涉及到相关的驱动更新出现了 0x00000005 (拒绝访问) 错误, 导致更新补丁安装失败。

A screenshot of a Windows command prompt window titled "管理员: C:\Windows\System32\cmd.exe". The window shows the following text:

```
Microsoft Windows [版本 6.1.7601]  
版权所有 (c) 2009 Microsoft Corporation。保留所有权利。  
  
C:\Windows\system32>reg add hklm\system\currentcontrolset\services\amdsk8 /v star  
t /t reg_dword /d 4 /f  
错误: 拒绝访问。  
  
C:\Windows\system32>
```

The error message "错误: 拒绝访问。" (Error: Access Denied.) is highlighted with a red rectangle.

测试中发现, 通过在 WinPE 中删除 C:\windows\system32\drivers\krnlmgr.sys 驱动, 使操作系统启动后不再加载 krnlmgr.sys 驱动后, 可以正常修改对应的

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\amdsk8 等的注册表键值。



krnlmgr.sys 驱动是 TMS 应用的关键驱动，针对当前的案例问题，需要请应用厂商调整其安全策略，允许 C:\Windows\servicing\TrustedInstaller.exe 应用修改、更新以下注册表项中的内容。

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\AmdK8**

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\AmdPPM**

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\intelppm**

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Processor**

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\ViaC7**

并允许将驱动 amdK8.sys、amdppm.sys、intelppm.sys、processor.sys、viac7.sys 复制到 C:\Windows\system32\drivers\目录。

在使用过程中，需要 TMS 应用根据不同的使用场景配置合适的策略。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 9 月 10 日 17:14  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-12143-P0Y2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 Win7 系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001339

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您提供的问题设备的日志，可以看到安装 KB4474419 失败，报错为：0x80070005

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2024/9/10 10:44:48	Servicing	3	无
信息	2024/9/10 10:23:08	WUSA	2	无
警告	2024/9/10 10:23:07	WUSA	4	无
信息	2024/9/10 10:22:51	Servicing	4	无
信息	2024/9/10 10:21:19	Servicing	1	无
信息	2024/9/30 17:46:04	Servicing	2	无

事件 3, Servicing

常规

详细信息

Package KB4474419 failed to be changed to the Installed state. Status 0x80070005.

查看详细的 cbs 日志，是由于更新驱动 cpu.inf 失败，导致的系统回滚，补丁 KB4474419 安装失败。



```

sto:      {Add Service: AmdK8}
sto:      Updating existing service 'AmdK8'.
sto:      Start Type      = 0x3 (SERVICE_DEMAND_START)
sto:      Service Type    = 0x1 (SERVICE_KERNEL_DRIVER)
sto:      Error Control    = 0x1 (SERVICE_ERROR_NORMAL)
sto:      Image Path       = \SystemRoot\system32\drivers\amdks.sys
sto:      Display Name     = AMD K8 Processor Driver
sto:      Load Order Group = Extended Base
sto:      {Add Service Event Log: AmdK8}
sto:      Added 'AmdK8' entry to 'System' service event log.
sto:      {Add Service Event Log: exit(0x00000000)}
sto:      {Add Registry Key}
sto:      Key Path        = HKLM\System\CurrentControlSet\Services\EventLog\System\AmdK8
sto:      Value Name       = EventMessageFile
sto:      Flags            = 0x00020000
sto:      Value           = "%SystemRoot%\System32\IoLogMsg.dll;%SystemRoot%\System32\drivers\amdks.sys"
sto:      {Add Registry Key: exit(0x00000000)}
sto:      {Add Registry Key}
sto:      Key Path        = HKLM\System\CurrentControlSet\Services\EventLog\System\AmdK8
sto:      Value Name       = TypesSupported
sto:      Flags            = 0x00010001
sto:      Value           = 7
sto:      {Add Registry Key: exit(0x00000000)}
sto:      {Add Service: exit(0x00000000)}
sto:      {Copy File: amdks.sys}
flq:      {FILE_QUEUE_COPY}
flq:      CopyStyle      = 0x00000000

```

以及 AmdPPM 服务和 amdppm.sys 驱动。

```

sto:      {Add Service: AmdPPM}
sto:      Updating existing service 'AmdPPM'.
sto:      Start Type      = 0x3 (SERVICE_DEMAND_START)
sto:      Service Type    = 0x1 (SERVICE_KERNEL_DRIVER)
sto:      Error Control    = 0x1 (SERVICE_ERROR_NORMAL)
sto:      Image Path       = \SystemRoot\system32\drivers\amdppm.sys
sto:      Display Name     = AMD 处理器驱动程序
sto:      Load Order Group = Extended Base
sto:      {Add Service Event Log: AmdPPM}
sto:      Added 'AmdPPM' entry to 'System' service event log.
sto:      {Add Service Event Log: exit(0x00000000)}
sto:      {Add Registry Key}
sto:      Key Path        = HKLM\System\CurrentControlSet\Services\EventLog\System\AmdPPM
sto:      Value Name       = EventMessageFile
sto:      Flags            = 0x00020000
sto:      Value           = "%SystemRoot%\System32\IoLogMsg.dll;%SystemRoot%\System32\drivers\amdppm.sys"
sto:      {Add Registry Key: exit(0x00000000)}
sto:      {Add Registry Key}
sto:      Key Path        = HKLM\System\CurrentControlSet\Services\EventLog\System\AmdPPM
sto:      Value Name       = TypesSupported
sto:      Flags            = 0x00010001
sto:      Value           = 7
sto:      {Add Registry Key: exit(0x00000000)}
sto:      {Add Service: exit(0x00000000)}
sto:      {Copy File: amdppm.sys}
flq:      {FILE_QUEUE_COPY}
flq:      CopyStyle      = 0x09000000
flq:      SourceRootPath = 'C:\Windows\System32\DriverStore\FileRepository\cpu.inf_amd64_neutral_f7d27831flab9185\'
flq:      SourceFilename = 'amdppm.sys'
flq:      TargetDirectory = 'C:\Windows\system32\drivers'
flq:      TargetFilename = 'amdppm.sys'

```

下一步计划：

请调整 TMS 策略，允许 C:\Windows\servicing\TrustedInstaller.exe 应用修改、更新以下注册表项中的内容。

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\AmdK8**

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\AmdPPM

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\intelppm

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Processor

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\ViaC7

并允许将驱动 amd64.sys、amdppm.sys、intelppm.sys、processor.sys、viac7.sys 复制到  
C:\Windows\system32\drivers\目录。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 9 月 10 日 14:32

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-12143-P0Y2F1] %|P2|ICBC|工行用户反馈 Win7 系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001339

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

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 win7 系统安装补丁 KB4474419 失败, 在安装完成重启系统时进度显示 9%左右时  
重启回滚, 但是卸载 TMS 后可以正常安装补丁, 需要 CMIT 协助排查导致补丁安装失败的根  
本原因。



**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。

您提供的日志已经收到，正在排查问题，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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 9 月 10 日 13:14  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-12143-P0Y2F1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统 8 月补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001339

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-12143-P0Y2F1 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”。