

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经与用户确认，用户重装系统以解决此问题，因此当前 case 暂做归档处理，以下为案例总结：

Case No: CAS-12113-Z7H0W7

问题描述：

=====

用户反馈 V2022-L 版本系统安装 8B 补丁报错问题，需要协助分析处理。

问题分析：

=====

从用户几次上传的日志来看，当前系统的补丁安装情况如下：

17763.2114 (KB5005030) 和 17763.774 (KB4516077) 已经被替代，
17763.5329 (24 年 1B KB5034127) 状态为 Absent，17763.6293 (24 年 9B
KB5043050) 状态为 pending install

用户几次补丁安装失败均是在最新补丁安装时出现，也就是 pending install 状态的补丁，之前一直尝试的操作是希望可以清除当前系统的补丁安装异常状态，但删除后问题依然复现，因此只能排查当前补丁安装过程中 pending 的原因，由于发生在系统重启阶段，常规日志中并未发现具体报错信息，因此需要尝试收集 procmon 的 boot logging 日志。

目前日志中仍然怀疑的一个可能点是：**AppX Deployment Service (AppXSVC)** 和 **App Readiness 服务** 是否能正常启动运行，确保补丁在安装时两个服务处于 running 状态。

案例总结：

=====

经用户确认，由于用户决定重装系统解决此问题，因此后续日志不再收集，此 case 做归档处理。如后续有其他问题需求，可随时与我联系，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: 2024 年 12 月 3 日 15:08

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-12113-Z7H0W7] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装 8B 补丁报错问题-王学睿% 案例重新分配 CMIT:0001275

许先生，您好：
请指导王先生执行如下操作，并将收集日志文件发送给我，谢谢。
请先下载如下补丁：<https://support.cmgos.com/kb/5046615>
执行命令行方式安装，以管理员身份执行如下命令：

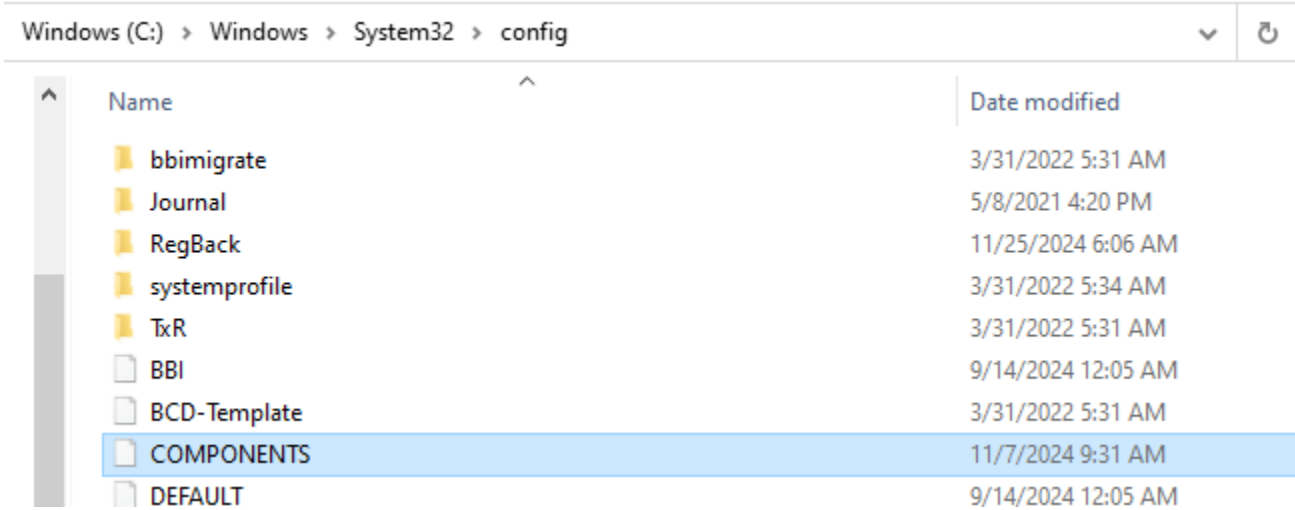
dism /Add-Package /PackagePath: “替换为 KB5046615 的本地存放路径”

并将安装结果告知，谢谢
之后收集如下内容：

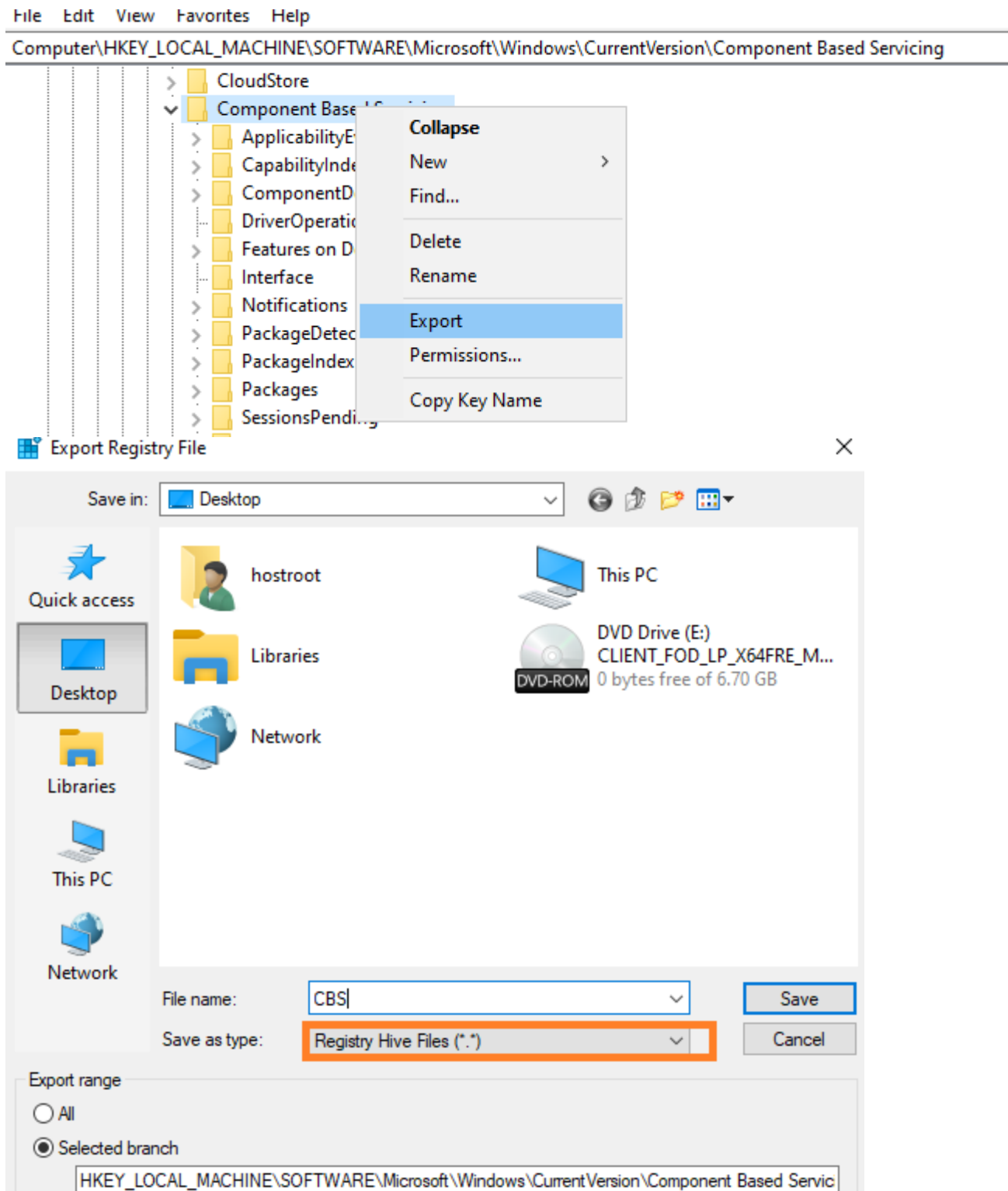
1、在故障机器上以管理员身份运行如下命令，并上传 txt 文件（如果机器上无法运行此命令，则请忽略这一步）：

dism /online /Get-Packages /Format:Table >C:\hotfix.txt

2、将问题机器上的 C:\windows\system32\config 下的 component.hive 文件上传：



3、打开注册表，导航到如下路径，并右键导出保存为 hive 文件：
Computer\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Component Based Servicing



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: 2024 年 11 月 20 日 16:54
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号:CAS-12113-Z7H0W7] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装 8B 补丁报错问题-王学睿% 案例重新分配 CMIT:0001275

许先生，您好：
有关王学睿先生补丁安装失败的日志分析，我整理了相关两次上传日志的分析结果，请参照如下内容：
问题背景：由于在 client 端存在多次不同补丁安装失败的异常状态，导致无法安装最新的累计更新。
问题现象：在安装最新累计更新时，client 端重启过程中出现错误导致 rollback 进而补丁安装失败。
问题分析：结合日志来看，错误发生在补丁安装的客户端重启阶段，这一阶段主要由 poqexec 来操作，也就是在系统运行状态时安装被 pending 的补丁相关内容。最终 poqexec 执行失败，导致补丁安装的失败。而造成 poqexec 执行失败的原因是多样的，两次日志也体现在了执行的不同过程中。

11-02 的日志中：

2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	Doge: Recording result: 0x80070005,
2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	DriverUpdateInstallUpdates failed [H
2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	Doge: Failed installing driver updat
2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	Perf: Doge: Install ended.
2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	Failed installing driver updates [HR
2024-11-02 08:45:24, Error	CBS	Shtd: Failed while processing non-cr
2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	Shtd: Rolling back KTM, because driv
2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	SetProgressMessage: progressMessageS
2024-11-02 08:45:24, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operat
2024-11-02 08:46:13, Info	CBS	Failure in poqexec.exe while processi
2024-11-02 08:46:13, Info	CBS	Attempting to remove poqexec from Set
2024-11-02 08:46:13, Info	CBS	Removed poqexec from SetupExecute.
2024-11-02 08:46:13, Info	CBS	Configured poqexec to not pend to Set
2024-11-02 08:46:13, Error	CBS	Startup: Failed while processing crit
2024-11-02 08:46:13, Info	CBS	Setting ExecuteState key to: CbsExecu
2024-11-02 08:46:13, Info	CBS	SetProgressMessage: progressMessageSt
SubStage: 0		
2024-11-02 08:46:13, Info	CBS	Progress: UI message updated. Operati

```

2024-11-02 08:46:54, Error CSI 00000008 (F) Error: ResolvePendingTra
    Status = STATUS_OBJECT_NAME_NOT_FOUND, Operation = SetFileInformation, DiagString = 
[gle=0x80004005]
2024-11-02 08:46:54, Info CBS Could not get active session for curri
2024-11-02 08:46:54, Info CBS Could not get file name for current s
2024-11-02 08:46:54, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log to

```

09-04 的日志中:

```

2024-09-04 16:20:36, Info CBS Doqe: Recording result: 0x80070005, 1
2024-09-04 16:20:36, Info CBS DriverUpdateInstallUpdates failed [HRE
2024-09-04 16:20:36, Info CBS Doqe: Failed installing driver updates
2024-09-04 16:20:36, Info CBS Perf: Doqe: Install ended.
2024-09-04 16:20:36, Info CBS Failed installing driver updates [HRE
2024-09-04 16:20:36, Error CBS Shtd: Failed while processing non-cri
2024-09-04 16:20:36, Info CBS Shtd: Rolling back KTM, because drive
2024-09-04 16:20:36, Info CBS SetProgressMessage: progressMessageSt
2024-09-04 16:24:15, Error CSI 00000bdc@2024/9/4:08:24:15.111 (F) or
2024-09-04 16:24:15, Error [0x018051] CSI 00000bde (F) Failed execution of queu
2024-09-04 16:24:16, Error [0x018051] CSI 00000cb7@2024/9/4:08:24:16.751 (F) or
2024-09-04 16:24:16, Error [0x018051] CSI 00000cb8 (F) Failed execution of queu
2024-09-04 16:24:17, Error [0x018051] CSI 00000cce@2024/9/4:08:24:17.860 (F) or
2024-09-04 16:24:17, Error [0x018051] CSI 00000ccf (F) Failed execution of queu
2024-09-04 16:26:29, Info CBS DriverUpdateUninstallUpdates failed
2024-09-04 16:26:29, Info CBS Doqe: Failed uninstalling driver upda
2024-09-04 16:26:29, Info CBS Perf: Doqe: Uninstall ended.
2024-09-04 16:26:29, Info CBS Failed uninstalling driver updates [I
2024-09-04 16:26:29, Error CBS Startup: Failed while processing non-
2024-09-04 16:26:29, Info CBS Startup: Rolling back KTM, because d
2024-09-04 16:26:29, Info CBS Failed in rollback, will retry from 1
2024-09-04 16:26:29, Info CBS Current global progress. Current: 35
CbsExecuteStateFlagAdvancedInstallersFailed
2024-09-04 16:26:29, Info CBS Previous global progress. Current: 4

```

从上述两个日志来看，导致 poqexec failure 的错误有 **0x80070005 - E_ACCESSDENIED**，也有 **0x80070002 - ERROR_FILE_NOT_FOUND**，而造成这些错误的背后原因也可能有多个，诸如：**相关服务被禁用，操作文件未找到，驱动文件异常且无法替换，组件缺失等等**，其中两个日志中均提到的 failure 共同点是 Driver'Update'Uninstall'Updates failed，指向的是 cpu.inf，我这里列了几个怀疑方向，供后续尝试：

- 1, 检查是否存在 c:\windows\logs\homegroup 文件夹，我查看了正常的系统中并不存在此文件夹，请您查看下您的电脑上是否存在，然后先备份一下。
- 2, 请下载以下链接的压缩包，解压至本地后，以管理员身份执行 start.bat 脚本，这将启动必要的服务，删除以往的安装缓存及补丁状态和 session 记录，同时删除 1 的 homegroup 文件夹
<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1682&token=j8qXE1mKOHE5kMegvr66Pp2k5NRwuzs6>
- 3, 以管理员身份执行 sfc /scannow，系统会自动检查补丁完整性

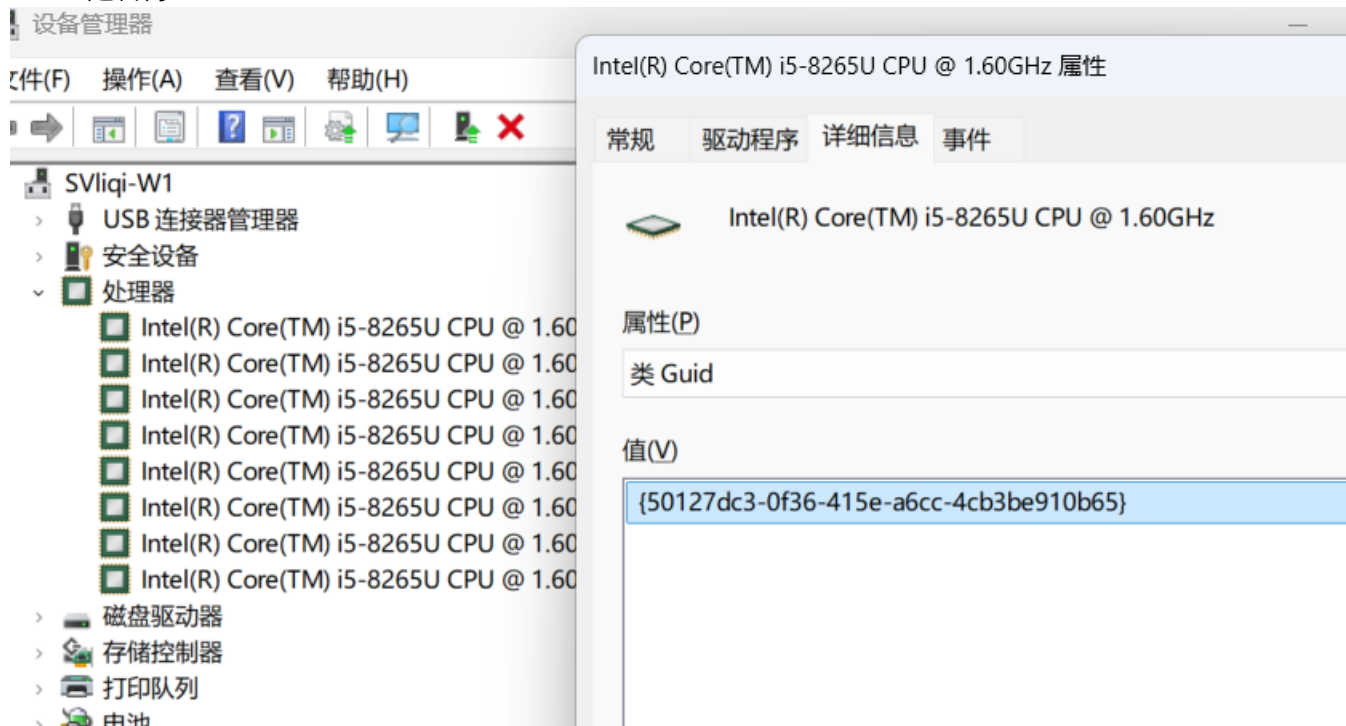
```
C:\Users\liqi>sfc /scannow
```

开始系统扫描。此过程将需要一些时间。

- 4, 重启电脑
- 5, 安装累计更新

如果上述仍然安装失败，则另外一个可能就是驱动需要更新，首先使用如下方法查看：

- 打开设备管理器 (devmgmt.msc)，找到处理器，切换到设备属性-详细信息，查看“设备类 GUID”是否为 f1aab1ba-6ee0-4d94-baeb-c9fd61f365cf



- 或者可以打开注册表编辑器 (regedit)，搜索“f1aab1ba-6ee0-4d94-baeb-c9fd61f365cf”，看是否可以定位是什么设备

如可以定位具体设备，可以更新该设备驱动程序，如无法定位请至官网下载对应机器型号的最新驱动进行更新，待更新驱动后，再次尝试安装累积更新补丁。

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: 2024 年 10 月 24 日 14:27

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12113-Z7H0W7] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装 8B 补丁报错问题-王学睿% 案例重新分配 CMIT:0001275

许先生, 您好:

我刚才和王先生取得了联系, 目前仍然没有安装成功 8 月补丁, 用户表示在卸载已安装补丁时仍然存在问题, 建议让用户提供卸载失败的截图, 同时请指导用户再次安装 8 月补丁, 并记录安装时间点, 收集 CMGECollector 日志, 务必额外勾选“升级日志”, 方法如下:

下载链接:

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAlJvWUpJHeffUIC0Gg>

运行 CMGELogCollector.exe, 额外勾选“升级日志”, 点击“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包, 将日志上传到 CDUC。



收集完毕后将当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定, 将直接打开文件夹并指定为压缩文件

日志上传：

您可以登陆 <https://cdue.cmgo.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名：ICBC001

密码：ICBC001

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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: 2024 年 9 月 6 日 9:50

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号:CAS-12113-Z7H0W7] %P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统安装 8B 补丁报错问题-王学睿% 案例重新分配 CMIT:0001275

许先生，您好：

如昨天电话沟通，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 V2022-L 版本系统安装 8B 补丁报错问题，涉及 1 台设备，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。

下一步动作：

用户当前的系统版本小版本号为 17763.2114,对应补丁为 21 年 8 月的 KB5005030,用户当前安装的补丁如下：

Caption	CSName	Description	FixComments	HotFixID	InstallDate	Installed
ServicePackInEffect Status						
http://support.microsoft.com/?kbid=5037932	HQHQ-WANGXR801	Update		KB5037932		NT AUTHO
9/4/2024						
http://support.microsoft.com/?kbid=4535680	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB4535680		INTRANET
7/5/2022						
http://support.microsoft.com/?kbid=4570332	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB4570332		NT AUTHO
6/5/2021						
https://support.microsoft.com/help/4577586	HQHQ-WANGXR801	Update		KB4577586		HQHQ-WAN
6/4/2021						
https://support.microsoft.com/help/5003243	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5003243		HQHQ-WAN
6/4/2021						
https://support.microsoft.com/help/5005112	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5005112		NT AUTHO
7/5/2022						
https://support.microsoft.com/help/5012170	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5012170		INTRANET
11/12/2023						
https://support.microsoft.com/help/5019181	HQHQ-WANGXR801	Update		KB5019181		NT AUTHO
12/25/2023						
https://support.microsoft.com/help/5005030	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5005030		INTRANET
9/4/2024						
	HQHQ-WANGXR801	Update		KB5014031		INTRANET
8/1/2022						
	HQHQ-WANGXR801	Update		KB5014797		INTRANET
8/18/2022						
	HQHQ-WANGXR801	Update		KB5015896		INTRANET
9/26/2022						
	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5028316		INTRANET
11/12/2023						
	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5032306		NT AUTHO
12/16/2023						
	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5034863		NT AUTHO
4/12/2024						
	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5035963		NT AUTHO
4/24/2024						
	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5037017		NT AUTHO
6/3/2024						
	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5040563		NT AUTHO
8/10/2024						
	HQHQ-WANGXR801	Security Update		KB5041577		NT AUTHO
8/27/2024						

8 月补丁安装所需的前置补丁 KB5005112 也已经正常安装。从当前问题来看，应有部分补丁未正常安装导致此次 8 月累计更新安装失败。因此建议将当前系统中已显示安装的其余补丁尝试卸载后，恢复至系统的干净状态后再尝试安装，具体方法如下：

1， 优先卸载安装日期在 2024 年的所有补丁， 包括

- KB5037932
- KB5034863
- KB5035963
- KB5037017
- KB5040563
- KB5041577

2， 以管理员身份打开 cmd 命令行， 执行 `Dism /Online /Get-Packages | find "KB 号"`， 获取程序包标识符

```
C:\WINDOWS\system32>Dism /Online /Get-Packages | findstr "4580325"  
程序包标识符 : Package_for_KB4580325~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0
```

- 3, 再执行 `Dism /Online /Remove-Package /PackageName:程序包标识符 /quiet /norestart`

```
C:\WINDOWS\system32>Dism /Online /Remove-Package /PackageName:Package_for_KB4580325~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0
```

- 4, 逐一卸载之后, 可以通过如下命令确认当前系统安装补丁状态: `Dism /Online /Get-Packages >c:\package\list\pkg.txt`

```
程序包标识符: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.1971.1.8  
状态: 被取代  
发行类型: Update  
安装时间: 2021/6/4 7:54  
  
程序包标识符: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.1999.1.9  
状态: 已安装  
发行类型: Security Update  
安装时间: 2021/6/10 2:02
```

- 5, 卸载之后再次尝试执行补丁安装, 建议使用离线安装 8 月补丁, 下载地址如下:
<https://support.cmgos.com/kb/5041578>

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