

陈先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，问题已解决，此案例将关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07215-R3S0L6

问题描述：

=====

用户反馈北京分行用户多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败，请协助分析。

问题总结：

=====

经用户确认，待用户收集问题电脑后进行具体排查，此 case 做归档处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，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: 2022 年 10 月 24 日 13:49

收件人: 'kurt828@hotmail.com' <kurt828@hotmail.com>; '陈宇' <chenyu@bj.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 许翔 <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-07215-R3S0L6] % |P2|ICBC|工行北京分行用户反馈多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败，请协助分析 % 初次响应 CMIT:0001216

陈先生，您好：

如上午电话沟通，收到您上传的日志后，查询系统日志，现有如下分析：

V10BJFH2915079：

已于 9/13 安装 7 月累积更新：KB5015811

信息	2022/9/13 8:13:43	Windo...	19	Windo...
信息	2022/9/9 12:00:08	Windo...	43	Windo...

事件 19, WindowsUpdateClient

常规 详细信息

安装成功: Windows 成功安装了下列更新: 2022-适用于 Windows 10 Version 1809 的 07 累积更新, 适合基于 x64 的系统 (KB5015811)

10/6 和 10/13 出现卷结构损坏的报错, 并且系统执行过修复工作。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2022/10/6 14:21:23	Ntfs (...)	55	无
警告	2022/10/6 14:21:01	Ntfs (...)	132	无
警告	2022/10/6 14:21:01	Ntfs (...)	130	无
警告	2022/10/6 14:21:01	Ntfs (...)	130	无
警告	2022/10/6 14:21:01	Ntfs (...)	130	无
警告	2022/10/6 14:21:01	Ntfs (...)	130	无
警告	2022/10/6 14:21:01	Ntfs (...)	130	无
警告	2022/10/6 14:21:01	Ntfs (...)	130	无

事件 130, Ntfs (Ntfs)

常规 详细信息

卷 C: 上的文件系统结构现在已经修复。

信息	2022/10/13 14:58:20	Kernel...	16	无
错误	2022/10/13 14:58:14	Ntfs (...)	55	无
信息	2022/10/13 14:57:53	Kernel...	16	无
错误	2022/10/13 14:57:51	Ntfs (...)	55	无
信息	2022/10/13 14:57:51	Servic...	7040	无

事件 55, Ntfs (Ntfs)

常规 详细信息

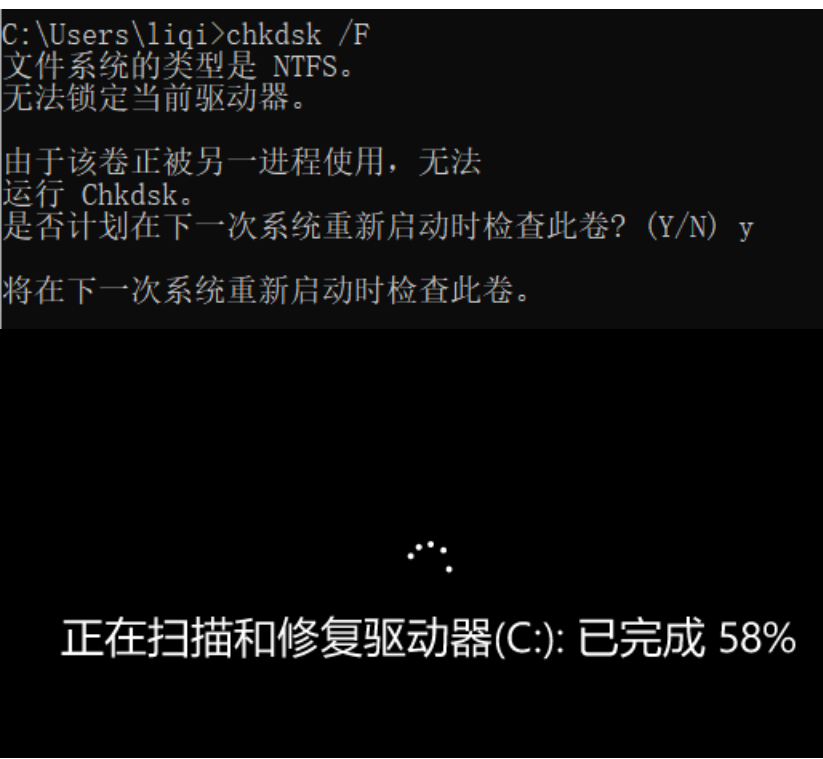
在卷 C: 上的文件系统结构中发现了损坏。

在文件系统索引结构中发现损坏。文件参考编号为 0x1000000007653。文件名为 “\Windows\servicing\Sessions”。损坏的索引属性为 “:\$I30:\$INDEX_ALLOCATION”。

10-13 14:57:51, Info	CBS	Maint: processing started. Client: CbsTask, Session: 309
10-13 14:57:51, Info	CBS	Maint: launch type: ScheduledTask
10-13 14:57:51, Info	CBS	Reboot mark set
10-13 14:57:51, Info	CBS	Winlogon: Registering for CreateSession notifications
10-13 14:57:51, Info	CBS	Winlogon: Loading SysNotify DLL
10-13 14:57:51, Info	CBS	Winlogon: Starting notify server
10-13 14:57:51, Info	CBS	System volume has 62G free disk space, disable delta comp
10-13 14:57:51, Info	CBS	Session: 30990033_480342019 initialized by client CbsTask
10-13 14:57:51, Info	CBS	Exec: Failed to read AutoRepairNeeded. [HRESULT = 0x80070
10-13 14:57:51, Info	CBS	Failed getting attributes for file: \\?\C:\Windows\Service
10-13 14:57:51, Info	CBS	Failed compressing file \\?\C:\Windows\Service\Sessions
10-13 14:57:51, Info	CBS	Failed compressing: \\?\C:\Windows\Service\Sessions\Ses
10-13 14:57:51, Info	CBS	Failed compressing session files [HRESULT = 0x80070570 -
10-13 14:57:51, Info	CBS	Maint: begin scavenge
10-13 14:57:51, Info	CBS	Scavenge: Start CST

下一步动作：

从上述日志可以看到，该客户端已成功安装补丁更新，但磁盘结构损坏，可能存在磁盘坏道，请以管理员身份运行 cmd 命令“chkdsk /F /v”，如当前系统下卷被占用，请选择“是”，等待重启时执行或进入 WinPE 执行 chkdsk 命令，检查是否存在磁盘坏道，如系统未能修复，请联系 OEM 排查硬件问题。



关于您提到的蓝屏和驱动丢失问题，请帮忙再次确认问题背景后，可随时与我联系更新，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: kurt828@hotmail.com <kurt828@hotmail.com>

发送时间: 2022 年 10 月 9 日 14:00

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: Re: 回复: [案例号: CAS-07215-R3S0L6] % |P2|ICBC|工行北京分行用户反馈多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败, 请协助分析 % 初次响应 CMIT:0001216

你好:

由于近期二十大召开, 全行进入重保阶段, 所以故障设备我们都优先恢复系统以保障一线使用了, 等到二十大结束后, 我们再保存故障设备进行分析吧。这个 case 麻烦先挂着, 我们也和总行沟通过了。

以上

谢谢

kurt828@hotmail.com

发件人: Li Qi

发送时间: 2022-09-28 11:13

收件人: 陈宇; kurt828@hotmail.com

抄送: [ICBC Notification](#); [许翔](#); [win10 技术支持](#)

主题: 回复: [案例号: CAS-07215-R3S0L6] % |P2|ICBC|工行北京分行用户反馈多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败, 请协助分析 % 初次响应 CMIT:0001216

陈先生, 您好:

刚才 另一个 case 处理上, 打电话未联系到您, 目前我们的标准流程是远程处理此问题, 昨天发的收集步骤如有任何问题, 可由现场工程师随时与我联系, 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: 2022 年 9 月 27 日 15:31
收件人: '陈宇' <chenyu@bj.icbc.com.cn>; 'kurt828@Hotmail.com' <kurt828@Hotmail.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: [案例号: CAS-07215-R3S0L6] % |P2|ICBC|工行北京分行用户反馈多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败, 请协助分析 % 初次响应 CMIT:0001216

陈先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请您按如下步骤根据不同问题收集相应日志:

补丁安装失败问题:

收取 CMGELogCollector 日志, 步骤如下:

系统日志:

下载附件中的 CMGELogCollector.zip, 解压后运行 CMGELogCollector.exe, 勾选全部选项, 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。



Windows 10 神州网信政府版日志收集工具

适用于: V2020-L、V2022-L

系统日志收集

- ☒ 系统信息 ☒ 组策略信息 ☒ 网络信息 ☒ 系统日志 [收集什么信息?](#)
- ☒ 软件信息 ☒ 系统进程 ☐ 更新日志 ☒ 激活日志 ☒ 升级日志

收集

日志收集完成!



日志保存位置: C:\Users\jiaaw\desktop\CMGE_Log\20200903_103945.zip。

点击确定打开所在文件夹。日志收集工具将自动关闭。

确定

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

自动修复问题:

请按附件文档执行操作。

日志上传:

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

用户名: icbcchen01

密码: icbcchen01

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: 2022 年 9 月 26 日 17:41
收件人: 陈宇 <chenyu@bj.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07215-R3S0L6] % |P2||ICBC|工行北京分行用户反馈多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败, 请协助分析 % 初次响应 CMIT:0001216

陈先生，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：

用户反馈北京分行用户多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败，请协助分析。

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：

了解到目前可以复现问题的机器共有两台，1 台为自动修复问题，1 台为补丁安装失败问题。由于您不便协助收集相关日志，请提供具体接口人后，我会将分析需要的日志收集步骤发出以进行下一步分析处理。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 <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 9 月 26 日 16:31
收件人: 陈宇 <chenyu@bj.icbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-07215-R3SOL6] % |P2|ICBC|工行北京分行用户反馈多台客户端频发蓝屏以及补丁安装失败，请协助分析 % 初次响应 CMIT:0001216

陈宇 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 李琦 。 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-07215-R3SOL6 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”。