

秦先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

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：

用户反馈 CMGE V2020-L 升级至 V2022-L 后，通过 WSUS 推送补丁 KB5034763 安装后重启，出现回滚问题，补丁安装失败，需要协助排查。

问题总结：

通过排查每一台问题设备的 cbs 日志，确认对应问题设备安装更新补丁失败的原因，并给出相应的解决方法，经用户验证后解决问题，案例关闭。

排查详情：

wcc0021z675842 设备：

事件日志中提示 0x800f0922 错误。

| 级别   | 日期和时间             | 来源        | 事件 ID | 任务类别 |
|--|-------------------|-----------|-------|------|
| 信息   | 2024/7/8 11:17:35 | Servicing | 3     | (1)  |
| 信息   | 2024/7/8 11:17:35 | Servicing | 3     | (1)  |
| 事件 3, Servicing  |                   |           |       |      |
| 常规 详细信息  |                   |           |       |      |
| Package KB5034763 failed to be changed to the Installed state. Status: 0x800f0922. |                   |           |       |      |

查看对应的 cbs 日志，提示 1058 错误，这表示相关的服务无法启动，其中涉及的 mof 文件是 WMI 服务所需的。

```

2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ec@2024/7/8:03:14:21.944 (F) Logged @2024/7/8:03:14:21.839 : [l:64 ml:65]'M
$(runtime.wbem)\PrintManagementProvider.mof'
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ed@2024/7/8:03:14:21.944 (F) CMIADAPTER: Inner Error Message from AI HRESUL
[
'\u65e0\u6cd5\u542f\u52a8\u670d\u52a1\u539f\u56e0\u53ef\u80fd\u662f\u5df2\u88ab\u7981\u7528\u6216\u4e0e\u5176\u76f8\u5173\u80
2
\u6253\u5f00\u5bf9\u8c61 1 (\u5728\u884c 5 - 12 \u4e0a\u5b9a\u4e49)\u7684\u547d\u540d\u7a7a\u95f4\u65f6\u51fa\u9519:
'
]
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ee@2024/7/8:03:14:21.944 (F) CMIADAPTER: AI failed. HRESULT = HRESULT_FROM_
Element:
'<mof xmlns="urn:schemas-microsoft-com:asm.v3" name="$(runtime.wbem)\PrintManagementProvider.mof" uninstallmof="$(runtime.wbem)
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ef@2024/7/8:03:14:21.944 (F) CMIADAPTER: Exiting with HRESULT code = HRESUL
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error [0x0180201 CSI 000026f0 (F) Failed execution of queue item Installer: Mof ({9f4ec79f-3a97-4772-b
HRESULT_FROM_WIN32(1058). Failure will not be ignored: A rollback will be initiated after all the operations in the installer queu
reliable[gle=0x80004005]

```

查看 WMI 服务（Windows Management Instrumentation）状态，发现此服务处于禁用状态。

```

Name          : Winmgmt
RequiredServices : {RPCSS}
CanPauseAndContinue : False
CanShutdown    : False
CanStop        : False
DisplayName    : Windows Management Instrumentation
DependentServices : {NcaSvc, jhi_service, iphlpsvc}
MachineName    : .
ServiceName    : Winmgmt
ServicesDependedOn : {RPCSS}
ServiceHandle   : SafeServiceHandle
Status         : Stopped
ServiceType    : Win32ShareProcess
StartType      : Disabled
Site           :
Container      :

```

WMI 服务提供共同的界面和对象模式以便访问有关操作系统、设备、应用程序和服务的管理信息。请将 WMI 服务（Windows Management Instrumentation）设置为自动并确认正常启动运行。

WCC0021Z673965 设备:

日志提示 0x80071ab1 错误。

| 级别   | 日期和时间             | 来源        | 事件 ID | 任务类 |
|--|-------------------|-----------|-------|-----|
| 信息   | 2024/7/10 9:03:58 | Servicing | 3 (1) |     |
| 信息   | 2024/7/10 9:03:58 | Servicing | 3 (1) |     |
| 信息   | 2024/7/10 8:54:17 | Servicing | 4 (1) |     |
| 事件 3, Servicing  |                   |           |       |     |
| 常规 详细信息  |                   |           |       |     |
| Package KB5034763 failed to be changed to the Installed state. Status: 0x80071ab1. |                   |           |       |     |

查看具体的 cbs 日志情况

|                            |     |  |  |
|----------------------------|-----|--|--|
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Configured <del>sequence to not pend to SetupExecute.</del>                                  |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Error | CBS | Startup: Failed while processing critical primitive operations queue. [HRESULT = 0x80071ab1] |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Startup: Successfully flushed NtfsLog.ec1  |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Transaction UoW: {13FA759B-3E58-11EF-B4CA-2CF05D4D4B32} for CbsTransactionClose              |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateResolvePending   CbsExecuteStateFlagRollback     |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | SetProgressMessage: progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteStateResolvePending    |  |
| SubStage: 0                |     |  |  |

查看 ntfs 文件系统有相关报错，有可能是 ntfs 文件系统 transaction log 损坏。

| 级别   | 日期和时间             | 来源                       | 事件 ID   | 任务类 |
|--|-------------------|--------------------------|---------|-----|
| 信息   | 2024/7/10 9:03:33 | Ntfs (Microsoft-Windo... | 98      | 无   |
| 错误   | 2024/7/10 9:03:05 | Ntfs (Ntfs)              | 135 (2) |     |
| 信息   | 2024/7/10 9:02:33 | Ntfs (Microsoft-Windo... | 98      | 无   |
| 信息   | 2024/7/10 9:02:33 | Ntfs (Microsoft-Windo... | 98      | 无   |
| 事件 135, Ntfs (Ntfs)                                |                   |                          |         |     |
| 常规 详细信息  |                   |                          |         |     |
| 由于出现不可重试的错误，卷 C: 上的事务资源管理器无法在其日志中创建可用空间。该数据含有错误代码。 |                   |                          |         |     |

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行如下命令：

**fsutil resource setautoreset true c:\**

**chkdsk /f c:**

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.5458]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>fsutil resource setautoreset true c:\
操作成功完成。

C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) y_
```

2) 重启计算机，提示磁盘检查时不要跳过，完成磁盘修复操作。

3) 再次验证安装更新补丁。

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 7 月 11 日 13:13  
收件人: 'qinzhanfei8866@cmbchina.com' <[qinzhanfei8866@cmbchina.com](mailto:qinzhanfei8866@cmbchina.com)>  
抄送: Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11694-G2W9Y6 ] % 售前-招行用户反馈 V2022-L 补丁更新问题  
% 初次响应 CMIT:0001440

秦先生 您好:

上一台问题设备是由于 WMI 服务被禁用导致的更新回滚，经过您的确认，开启此服务后，安装更新补丁 KB5034763 成功。

您昨天上传的另一台问题设备更新报错的日志具体分析如下:

问题设备主机名 WCC0021Z673965:

安装更新补丁出现回滚报错 0x80071ab1 错误。

| 级别   | 日期和时间             | 来源        | 事件 ID | 任务数 |
|--|-------------------|-----------|-------|-----|
| 信息   | 2024/7/10 9:03:58 | Servicing | 3     | (1) |
| 信息   | 2024/7/10 9:03:58 | Servicing | 3     | (1) |
| 信息   | 2024/7/10 8:54:17 | Servicing | 4     | (1) |
| 事件 3, Servicing  |                   |           |       |     |
| 常规 详细信息  |                   |           |       |     |
| Package KB5034763 failed to be changed to the Installed state. Status: 0x80071ab1. |                   |           |       |     |

查看具体的 cbs 日志情况

|                            |     |  |  |
|----------------------------|-----|--|--|
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Configured sequence to not pend to SetupExecute.   |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Error | CBS | Startup: Failed while processing critical primitive operations queue. [HRESULT = 0x80000000] |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Startup: Successfully flushed NtfsLog.ec1  |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Transaction UoW: {13FA759B-3E58-11EF-B4CA-2CF05D4D4B32} for CbsTransactionClose              |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateResolvePending   CbsExecuteStateFlagRollback     |  |
| 2024-07-10 09:03:10, Info  | CBS | SetProgressMessage: progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteStateResolvePending    |  |
| SubStage: 0                |     |  |  |

查看 ntfs 文件系统有相关报错，有可能是 ntfs 文件系统 transaction log 损坏。

| 级别 | 日期和时间             | 来源                       | 事件 ID   | 任务类 |
|----|-------------------|--------------------------|---------|-----|
| 信息 | 2024/7/10 9:03:33 | Ntfs (Microsoft-Windo... | 98      | 无   |
| 错误 | 2024/7/10 9:03:05 | Ntfs (Ntfs)              | 135 (2) |     |
| 信息 | 2024/7/10 9:02:33 | Ntfs (Microsoft-Windo... | 98      | 无   |
| 信息 | 2024/7/10 9:02:33 | Ntfs (Microsoft-Windo... | 98      | 无   |

事件 135, Ntfs (Ntfs)

常规 详细信息

由于出现不可重试的错误，卷 C: 上的事务资源管理器无法在其日志中创建可用空间。该数据含有错误代码。

修复建议：

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行如下命令：

**fsutil resource setautoreset true c:\**

**chkdsk /f c:**

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.5458]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>fsutil resource setautoreset true c:\
操作成功完成。

C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) y_
```

2) 重启计算机，提示磁盘检查时不要跳过，完成磁盘修复操作。

3) 再次验证安装更新补丁。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.

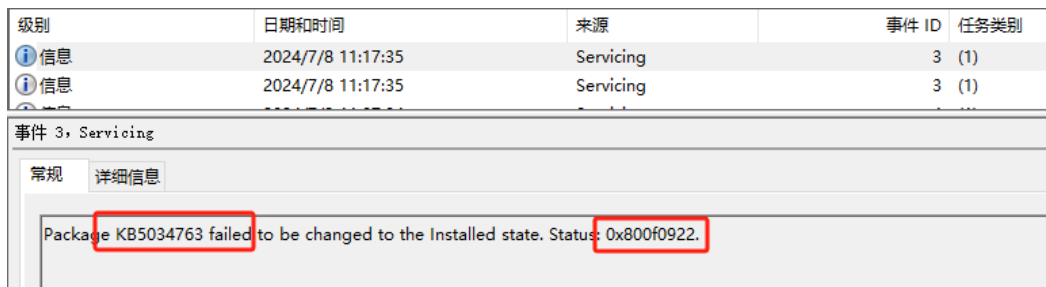
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 7 月 9 日 11:37  
收件人: 'qinzhanei8866@cmbchina.com' <[qinzhanei8866@cmbchina.com](mailto:qinzhanei8866@cmbchina.com)>  
抄送: Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-11694-G2W9Y6 ] % 售前-招行用户反馈 V2022-L 补丁更新问题  
% 初次响应 CMIT:0001440

秦先生 您好:

查看您提供的相关日志, 安装补丁 KB5034763 出现回滚, 事件日志中提示 0x800f0922 错误。



查看对应的 cbs 日志, 提示 1058 错误, 这表示相关的服务无法启动, 其中涉及的 mof 文件是 WMI 服务所需的。

```
2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ec@2024/7/8:03:14:21.944 (F) Logged @2024/7/8:03:14:21.839 : [1:64 ml:65]*M
$(runtime.wbem)\PrintManagementProvider.mof'
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ed@2024/7/8:03:14:21.944 (F) CMIADAPTER: Inner Error Message from AI HRESUL
[
'\\u65e0\\u6cd5\\u542f\\u52a8\\u670d\\u52a1\\uff0c\\u539f\\u56e0\\u53ef\\u80fd\\u662f\\u5df2\\u88ab\\u7981\\u7528\\u6216\\u4e0e\\u5176\\u76f8\\u5173\\u80
2
\\u6253\\u5f00\\u5bf9\\u8c61 1 (\\u5728\\u884c 5 - 12 \\u4e0a\\u5b9a\\u4e49)\\u7684\\u547d\\u540d\\u7a7a\\u95f4\\u65f6\\u51fa\\u9519:
'
]
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ee@2024/7/8:03:14:21.944 (F) CMIADAPTER: AI failed. HRESULT = HRESULT_FROM_
Element:
'<mof xmlns="urn:schemas-microsoft-com:asm.v3" name="$ (runtime.wbem)\PrintManagementProvider.mof" uninstallmof="$ (runtime.wbem)
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error CSI 000026ef@2024/7/8:03:14:21.944 (F) CMIADAPTER: Exiting with HRESULT code = HRESUL
[gle=0x80004005]
2024-07-08 11:14:21, Error [0x0180201 CSI 000026f0 (F) Failed execution of queue item Installer: Mof ({9f4ec79f-3a97-4772-b
HRESULT_FROM_WIN32(1058). Failure will not be ignored: A rollback will be initiated after all the operations in the installer queu
reliable[gle=0x80004005]
```

查看 WMI 服务（Windows Management Instrumentation）状态，发现此服务处于**禁用状态**。

Name : Winmgmt  
RequiredServices : {RPCSS}  
CanPauseAndContinue : False  
CanShutdown : False  
CanStop : False  
DisplayName : **Windows Management Instrumentation**  
DependentServices : {NcaSvc, jhi\_service, iphlpsvc}  
MachineName : .  
ServiceName : Winmgmt  
ServicesDependedOn : {RPCSS}  
ServiceHandle : SafeServiceHandle  
Status : Stopped  
ServiceType : Win32ShareProcess  
**StartType : Disabled**  
Site :  
Container :

#### 测试建议：

- 1、WMI 服务提供共同的界面和对象模式以便访问有关操作系统、设备、应用程序和服务的管理信息。请将 **WMI 服务（Windows Management Instrumentation）** 设置为自动并确认正常启动运行。
- 2、再次测试验证补丁 KB5034763 安装结果。如果还是出现安装更新重启后回滚的问题，请使用 CMGE 日志收集工具收集日志后通过 CDUC 上传。

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 7 月 8 日 16:28  
收件人: 'qinzhanchenfei8866@cmbchina.com' <[qinzhanchenfei8866@cmbchina.com](mailto:qinzhanchenfei8866@cmbchina.com)>  
抄送: Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Case\_Notification <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-11694-G2W9Y6 ] % 售前-招行用户反馈 V2022-L 补丁更新问题  
% 初次响应 CMIT:0001440

秦先生 您好:

刚刚给您的电话没有接通。

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:**

用户反馈 CMGE V2020-L 升级至 V2022-L 后, 通过 WSUS 推送补丁 KB5034763 安装后重启, 出现回滚问题, 补丁安装失败, 需要协助排查。

**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。

请您从以下链接下载 CMGELogCollector 工具:

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbwlqLJdc>

在**最近的（防止更新失败的日志被覆盖）**出现安装更新补丁失败的问题设备上, 解压后双击运行 **CMGELogCollectorV2.exe**, 勾选**所有选项**, 点击收集获取对应的系统日志, 将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。





### 日志上传方法:

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

密码区分大小写)

用户名: zhaohang

密码: zhaohang

**注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。**

=====

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。

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 7 月 8 日 16:20

收件人: Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-11694-G2W9Y6 ] % 售前-招行用户反馈 V2022-L 补丁更新问题 % 初次响应 CMIT:0001440

刘伟 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-11694-G2W9Y6 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”。