

许先生 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：

用户反馈有一台 V2020-L 系统的设备安装 KB5030214 并重启后，反复提示需要重启操作系统，需要协助排查。

问题总结：

使用 powershell 脚本清除异常的 sessions 后，可以正常安装对应的补丁，问题解决。

问题分析：

查看具体的 CBS 日志，应该是存在异常残留的 session，导致重启时并没有配置补丁。

```
2023-11-10 15:35:33, Info      CSI  00000008@2023/11/10:07:35:33.928 CSI Transaction @0x1918ac40880 destroyed
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Perf: Resolve chain complete.
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Perf: Stage chain started.
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   FLOW: Entering stage: Staging
2023-11-10 15:35:33, Info      CSI  00000009@2023/11/10:07:35:33.947 CSI Transaction @0x1918ac41d20 initialized for deployment engine {d16d444c-
56d8-11d5-882d-0080c847b195} with flags 00000000 and client id
'T13.31069096_1927039017:3/Package_for_ServicingStack_4840~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4840.1.0'

2023-11-10 15:35:33, Info      CSI  0000000a@2023/11/10:07:35:33.948 CSI Transaction @0x1918ac41d20 destroyed
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Perf: Stage chain complete.
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Exec: Some sessions are pending with exclusive flag set, forcing execution to be postponed on
session:31069096_1927039017

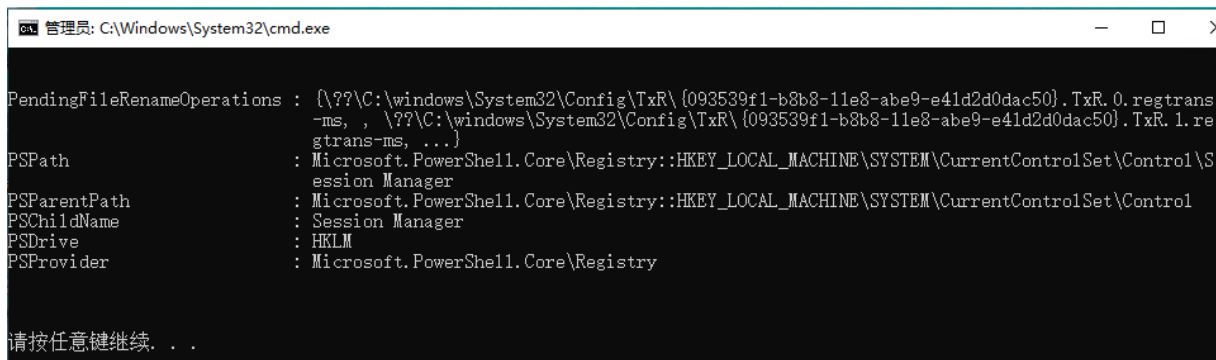
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Exec: Package successfully staged for FOD Reservicing
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Reboot mark cleared
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Winlogon: Simplifying Winlogon CreateSession notifications
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Winlogon: Deregistering for CreateSession notifications
```

计划先对 pending sessions 做一下清理，再验证补丁更新。具体操作如下：

- 1) 从以下链接下载 clean.zip 文件，其中包含 start.bat 和 clean_modified.ps1 两个文件。

<https://cd uc.cmgos.com/download.php?id=1158&token=KY o5E5W0vhVGZHpG1zRjGY1uHeRgxAjj>

2) 将这两个文件复制到故障机上同一个目录下, 右键以管理员权限运行 start.bat 脚本, 运行结果如下图所示。



```
管理员: C:\Windows\System32\cmd.exe

PendingFileRenameOperations : {\??\C:\windows\System32\Config\TxR\{093539f1-b8b8-11e8-abe9-e41d2d0dac50}.TxR.0.regtrans-ms, , \??\C:\windows\System32\Config\TxR\{093539f1-b8b8-11e8-abe9-e41d2d0dac50}.TxR.1.regtrans-ms, ...}
PSParentPath                : Microsoft.PowerShell.Core\Registry::HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager
PSChildName                 : Session Manager
PSDrive                     : HKLM
PSProvider                  : Microsoft.PowerShell.Core\Registry

请按任意键继续...
```

3) 脚本运行完成后, 重启计算机。再次验证是否可以正常安装补丁完成, 重启后不再提示相关补丁的问题。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 11 月 13 日 13:37
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-10254-P4Z4Q8] % |P2|ICBC|工行反馈 KB5030214 更新安装反复提示重启问题 % 初次响应 CMIT:0001266

许先生 您好:

您提供的胡丹荔的设备安装 KB5030214 反复提示重启的日志已经收到。

查看具体的 CBS 日志，应该是存在异常残留的 session，导致重启时并没有配置补丁：

```
2023-11-10 15:35:33, Info      CSI  00000008@2023/11/10:07:35:33.928 CSI Transaction @0x1918ac40880 destroyed
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Perf: Resolve chain complete.
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Perf: Stage chain started.
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   FLOW: Entering stage: Staging
2023-11-10 15:35:33, Info      CSI  00000009@2023/11/10:07:35:33.947 CSI Transaction @0x1918ac41d20 initialized for deployment engine {d16d444c-56d8-11d5-882d-0080c847b195} with flags 00000000 and client id 'T13.31069096_1927039017:3/Package_for_ServicingStack_4840~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4840.1.0'

2023-11-10 15:35:33, Info      CSI  0000000a@2023/11/10:07:35:33.948 CSI Transaction @0x1918ac41d20 destroyed
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Perf: Stage chain complete.
2023-11-10 15:35:33, Info      CBS   Exec: Some sessions are pending with exclusive flag set, forcing execution to be postponed on session:31069096_1927039017
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Exec: Package successfully staged for FOD Reservicing
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Reboot mark cleared
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Winlogon: Simplifying Winlogon CreateSession notifications
2023-11-10 15:35:34, Info      CBS   Winlogon: Deregistering for CreateSession notifications
```



测试建议：

计划先对 pending sessions 做一下清理，再验证补丁更新。具体操作如下：

- 1) 从以下链接下载 clean.zip 文件，其中包含 start.bat 和 clean_modified.ps1 两个文件。
<https://cd.ucm.gos.com/download.php?id=1158&token=KY05E5W0vhVGZHpG1zRjGY1uHeRgxAjj>
- 2) 将这两个文件复制到故障机上同一个目录下，右键以管理员权限运行 start.bat 脚本，运行结果如下图所示。

```
管理员: C:\Windows\System32\cmd.exe

PendingFileRenameOperations : {\??\C:\windows\System32\Config\TxR\{093539f1-b8b8-11e8-abe9-e41d2d0dac50}.TxR.0.regtrans-ms, , \??\C:\windows\System32\Config\TxR\{093539f1-b8b8-11e8-abe9-e41d2d0dac50}.TxR.1.regtrans-ms, ...}
PSPath : Microsoft.PowerShell.Core\Registry::HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager
PSParentPath : Microsoft.PowerShell.Core\Registry::HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager
PSChildName : Session Manager
PSDrive : HKLM
PSProvider : Microsoft.PowerShell.Core\Registry

请按任意键继续. . .
```

- 3) 脚本运行完成后，重启计算机。再次验证是否可以正常安装补丁完成，重启后不再提示相关补丁的问题。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 11 月 10 日 17:33
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-10254-P4Z4Q8] % |P2|ICBC|工行反馈 KB5030214 更新安装反复提示重启问题 % 初次响应 CMIT:0001266

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：

用户反馈有一台 V2020-L 系统的设备安装 KB5030214 并重启后，反复提示需要重启操作系统，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。

请您在出现问题的设备上使用 CMGELogCollectorV2.exe 日志收集工具抓取当前设备的相关系统和补丁更新日志，通过 CDUC 上传提供给我们进一步排查。

也请提供提示需要重启的问题截图。

在排查日志过程中，如果有任何进展，会及时与您联系。

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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 11 月 10 日 17:15

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

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10254-P4Z4Q8] % |P2|ICBC|工行反馈 KB5030214 更新安装反复提示重启问题 % 初次响应 CMIT:0001266

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-10254-P4Z4Q8 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”。