

许先生，您好：

今日现场支持工作已完成，目前客户现场的问题电脑已正常安装补丁，补丁安装问题已经解决，该案例将做关闭处理，以下为此次现场支持的工作总结，请您知悉：

Case No: CAS-08879-F0F7X2

问题描述：

=====

用户反馈分行一台电脑在安装 KB5022286 补丁时出现报错 0x8000402，需要现场提供支持，以判断是否为系统原因或硬件问题导致出现该问题。

问题分析：

=====

首先，用户反馈的问题针对当前采购的一批机型，即联想 730 一体机，主要有如下几项：

- 1，用户现场一台问题电脑在安装 KB5022286 补丁时出现报错 0x8000402（故障在现场得以复现，并最终解决）
- 2，用户反映该机型发生不固定蓝屏问题（现场并未复现）
- 3，用户反映该机型发生“自动修复”的问题（现场并未复现）
- 4，用户反映该机型存在一种场景：用户在点击“关机”键时，显示器输入信号终止，即显示器电源灯由绿色变为黄色后，但实际主机的关机过程并未结束，经现场测试真正的主机关机完成可能要进而持续几分钟时间。该场景会导致终端用户误以为关机已完成，而关闭电闸，即强制关机；导致出现多次的非正常关机情况，进而加剧硬盘盘道损坏的可能。（该场景在现场得以复现）

有关问题 1：

从现场收集的日志内容来看，通过 WSUS 在线安装方式安装失败，具体失败发生在将补丁下载至本地后，执行 CBS 解压时出现意外，经多次重试仍未成功，因此安装过程退出进而导

致，但 CBS 日志并未具体记录执行补丁解压的 TiWorker 为何创建工作进程失败的原因，从实际情况判断，怀疑为磁盘坏道导致，以下为部分 CBS 日志内容：

```
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Starting the TrustedInstaller main loop.
2023-05-09 13:25:55, Info CBS TrustedInstaller service starts successfully.
2023-05-09 13:25:55, Info CBS No startup processing required, TrustedInstaller service was not set as autostart
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Startup processing thread terminated normally
2023-05-09 13:25:55, Info CBS TI: Startup Processing completes, release startup processing lock.
2023-05-09 13:25:55, Info CBS WU creates the package, AppID:wusa, UpdateID:{08792770-17AE-4870-9486-B57533C8EDB5}, revision
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Starting TiWorker initialization.
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Lock: New lock added: TiWorkerClassFactory, level: 30, total lock:2
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Ending TiWorker initialization.
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Starting the TiWorker main loop.
2023-05-09 13:25:55, Info CBS TiWorker starts successfully.
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Lock: New lock added: CCbsWorker, level: 5, total lock:3
2023-05-09 13:25:55, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:25:57, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:25:58, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:25:59, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:00, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:01, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:02, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:03, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:04, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:05, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:06, Info CBS Failed to create CBS worker, crashed? [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:06, Info CBS Failed to get worker process. [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:06, Info CBS Failed to create worker session. [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:06, Info CBS Failed to get worker session. [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:06, Info CBS Failed to create internal CBS Package [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:06, Info CBS WU creates the package, AppID:wusa, UpdateID:{08792770-17AE-4870-9486-B57533C8EDB5}, revision
2023-05-09 13:26:06, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
2023-05-09 13:26:07, Info CBS Failed to create CBS worker - waiting for a second and trying again [HRESULT = 0x80004002]
```

```
C:\Users\liqi>err 0x80004002
# for hex 0x80004002 / decimal -2147467262
COR_E_INVALIDCAST                                corerror.h
# Indicates a bad cast condition
DIERR_NOINTERFACE                                dinput.h
DSERR_NOINTERFACE                                dsound.h
STIERR_NOINTERFACE                                stierr.h
E_NOINTERFACE                                    winerror.h
# No such interface supported
# 5 matches found for "0x80004002"
```

继而尝试使用离线方式安装补丁，但仍然失败，提示该补丁版本不适用，考虑到之前已尝试过多次该补丁的在线安装，应已完成部分内容的安装导致操作系统在重新安装该补丁时的校验阶段无法通过。因此建议还原系统再做尝试。

在还原系统后，该补丁的安装正常完成。

有关问题 4：

经与用户现场沟通，用户所反馈的场景变化变化主要对比前一批机型即联想 720S，此场景在联想 720S（同样是神州网信的 V2020-L 操作系统）上并未出现显示器先于主机关闭的问题。

显示器的输入信号由显卡提供，而其中断先于主机关闭这一点是否与主板或显卡等硬件的电源管理方式的变化有关，需要硬件厂商进一步判断，这一点从操作系统层面很难回答。以下为现场用户所关心的一些操作系统层面的排查方法：

以下操作均需要在本地管理员身份登录下进行；

- 关闭“快速启动”：

进入控制面板-电源选项-选择电源按钮的功能，点击“更改当前不可用的设置”后，取消“启用快速启动(推荐)”的勾选



- 拷贝系统事件日志：

日志路径为：C:\Windows\System32\winevt\Logs，其中 system.evtx 为系统日志；双击打开后点击“筛选当前日志”，查看 ntfs 错误（事件来源为 ntfs，事件 ID 为 55）和非正常关机的错误日志（事件 ID 为 6008），以下截图为现场问题电脑的错误日志记录情况

ntfs 错误：

System_49 事件数: 238,026

已筛选 日志: file:///C:/Users/liqi/Desktop/工行现场支持/Logs/System evt; 源: Microsoft-Windows-Ntfs, Ntfs 事件数: 385

级别

信息

信息

信息

信息

信息

信息

事件 98, Ntfs (Microsoft-Win

常规

详细信息

卷 \\?\Volume{4a078228-

日志名称(M): 系统

来源(S): Ntfs (M

事件 ID(E): 98

级别(L): 信息

用户(U): SYSTEM

计算机(R): v10bjfhy0133090.Intranet.ICBC.COM.CN

筛选当前日志

筛选器 XML

记录时间(G): 任何时间

事件级别: ☐ 关键(K) ☐ 警告(W) ☒ 错误(E) ☐ 信息(I)

☒ 按日志(L) 事件日志(E): file:///C:/Users/liqi/Desktop/工行现场支持/Logs/

☐ 按源(S) 事件来源(O): Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs), Ntfs (Ntfs)

包括/排除事件 ID: 输入 ID 号和/或 ID 范围, 使用逗号分隔。若要排除条件, 请先键入减号。例如 1,3,5-99,-76(N)

<所有事件 ID>

任务类别(C):

关键字(K):

用户(U): <所有用户>

计算机(P): <所有计算机>

清除(A)

确定 取消

操作

System_49

打开保存的日志...

创建自定义视图...

导入自定义视图...

筛选当前日志...

清除筛选器

属性

查找...

将已筛选的日志文件另存为...

将筛选器保存为自定义视图...

查看

删除

重命名

刷新

帮助

事件 98, Ntfs (Microsoft-Windows-Ntfs)

事件属性

复制

保存选择的事件...

刷新

帮助

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2023/5/9 10:06:00	Ntfs (Microsoft-Window...	98	无
错误	2023/5/9 9:25:36	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/5/9 9:22:18	Ntfs (Microsoft-Window...	98	无
错误	2023/5/9 9:00:26	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/5/9 9:00:23	Ntfs (Ntfs)	55	无
错误	2023/5/9 8:41:46	Ntfs (Microsoft-Window...	98	无

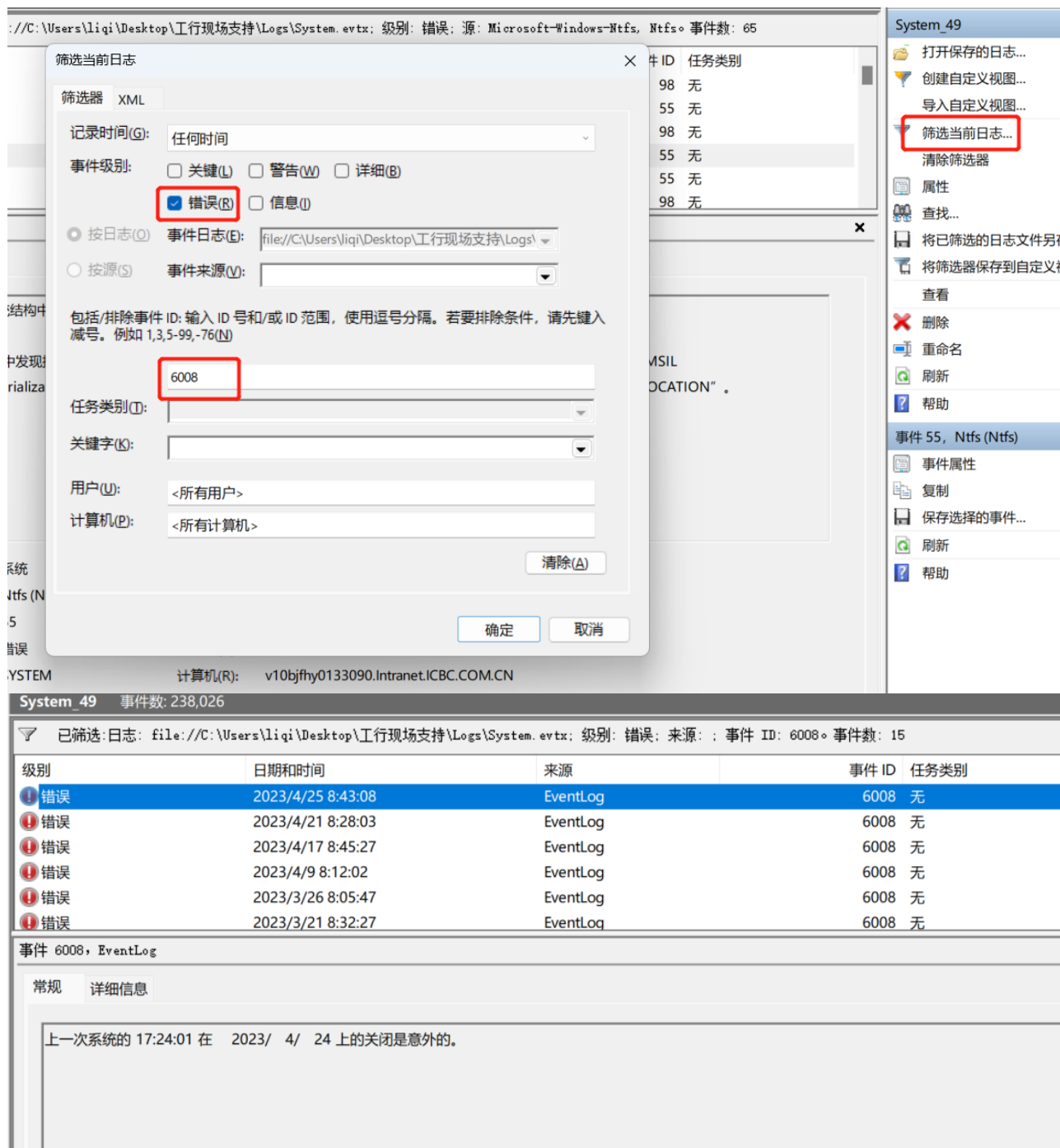
事件 55, Ntfs (Ntfs)

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 0x100000000128e。文件名为 “\Windows\Microsoft.NET\assembly\GAC_MSIL\System.Runtime.Serialization.Formatters.Soap\v4.0.0.0_b03f5f7f11d50a3a”。损坏的索引属性为 “:\$I30:\$INDEX_ALLOCATION”。

非正常关机错误：



- 拷贝补丁更新的 CBS 日志和 windowsupdate 日志，用于分析补丁更新失败问题；其中 CBS 日志记录了补丁安装的过程，windowsupdate 日志记录了补丁下载至本地的过程：

CBS 日志路径为：C:\Windows\Logs\CBS 文件夹

Windowsupdate 日志路径为：C:\Windows\windowsupdate.log 文件

DISM 日志（如以离线补丁安装方式安装失败需收集）路径为：

C:\Windows\Logs\DISM 文件夹

上述日志的收集均可通过神州网信提供的 CMGELogCollector 工具收集（见附件），具体方法如下：

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。
- 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。



有关问题 2 和问题 3：

由于在现场并未复现该问题，因此并无法提供具体的排查方法，并且操作系统的蓝屏和 no boot 问题需要逐一案例进行单独分析，对应日志的收集与分析方法可结合实际案例由我们提供，届时，您可以经由总行科技部或 OEM 厂商来联系神州网信售后服务团队来对问题进行处理。

就目前现场用户所提到的这两类问题，结合之前处理经验，仍然与终端的磁盘坏道有关，而磁盘出现的坏道仍然与终端的多次非正常关机有关。因此，从操作系统层面来看，应优先排除硬件可能存在的问题再进行问题本身的处理。虽然操作系统可以通过系统日志及系统级别的软件修复来发现并解决一部分硬件出现的问题，但日志记录并不一定完整也无法完全规避可能存在的硬件问题，作为操作系统厂商，只能提供一些系统记录的终端操作行为，以及当问题出现时来针对该问题进行分析解决。这一点请您理解并知悉，谢谢。

问题总结：

=====

经现场用户确认，问题电脑在系统还原后，可以正常安装系统补丁，该案例做关闭处理。

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: 2023 年 5 月 8 日 22:03
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08879-F0F7X2] % |P2|ICBC|分行用户反馈部分 win10 操作系统异常蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001091

许先生，您好：

刚才已与现场联系人陈先生做过沟通，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：

用户反馈分行一台电脑在安装 KB5022286 补丁时出现报错 0x8000402，需要现场提供支持，以判断是否为系统原因或硬件问题导致出现该问题。

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：

经与现场联系人(陈亮:13601366257)沟通，我将于明天 5.9 上午九点前往分行现场(北京市西城区灵境胡同 42 号)进行支持，对问题机器进行日志的收取及初步分析，视具体情况尽力解决用户当前问题，请您知悉。谢谢

如下为此次现场支持的计划具体动作：

- 1, 尝试安装 KB5022286(包括离线与在线的方式),进行问题复现
- 2, 收集并初步分析 WINDOWS 的 CBS 日志
- 3, 如有系统组件损坏，尝试修复
- 4, 检查是否存在磁盘 ntfs 问题，并尝试修复
- 5, 如无法修复成功，判断是否为硬件问题或其他用户，与现场联系人进行沟通及后续可能的动作

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: 2023 年 5 月 8 日 17:59
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-08879-F0F7X2] % |P2|ICBC|分行用户反馈部分 win10 操作系统异常蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001091

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 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-08879-F0F7X2 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”。