

蒋先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，系统已经升级成功，此案例将做关闭处理。以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-06608-D5L8G7

问题描述：

用户反馈院内一半电脑无法通过 2022-L 镜像升级，错误类型为同一种类型“安装报错：0X8007001F -0X2000A，在 PREPARE-FIRST-BOOT 操作过程中 SAFE_OS 阶段，安装失败，出现错误”

问题分析：

经日志分析，怀疑导致系统升级失败并回退的原因因为在 safeOS 阶段构建新系统目录结构时出现错误，导致无法写入配置文件。因此可尝试重新构建 Documents and Settings 的 junction 链接尝试再次进行升级。

解决方案：

请下载附件 txt 文档，更改为.bat 文件，并以管理员身份运行即可。

问题总结：

用户反馈问题已解决，无其他需求。经用户同意，此 case 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: Odin <594758482@qq.com>
发送时间: 2022 年 7 月 8 日 17:06
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06608-D5L8G7] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001341

李工，成功了

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 7 月 8 日(周五) 下午 4:37
收件人: "Odin" <594758482@qq.com>;
抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06608-D5L8G7] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001341

蒋先生，您好：

经检测，iso 文件 Hash 一致

```
PS C:\Users\liqi> Get-FileHash C:\CMGE_V2022-L.1345.iso -Algorithm sha256
```

Algorithm	Hash	Path
SHA256	DF5D880EFB41E80612A56555509310E1515856C5FA937813253E45692E0FDD1	C:\CMGE_V2022-L.1345.iso

```
PS C:\Users\liqi>
```

```
PS C:\Windows\system32> Get-FileHash "C:\Users\liqi\Desktop\CMGE_V2022-L.1345 (2).iso" -Algorithm sha256
```

Algorithm	Hash	Path
SHA256	DF5D880EFB41E80612A56555509310E1515856C5FA937813253E45692E0FDD1	C:\Users\liqi\Desktop\CMGE_V2022-L.1345 (2).iso

```
PS C:\Windows\system32>
PS C:\Windows\system32>
PS C:\Windows\system32>
```

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: Odin <594758482@qq.com>

发送时间: 2022 年 7 月 8 日 16:04

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06608-D5L8G7] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001341

现在开始远程

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 7 月 8 日(周五) 下午 2:11

收件人: "Odin" <594758482@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06608-D5L8G7] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001341

蒋先生，您好：

好的，这边先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：

用户反馈院内一半电脑无法通过 2022-L 镜像升级，错误类型为同一种类型
“安装报错：0X8007001F -0X2000A，在 PREPARE-FIRST-BOOT 操作过程中 SAFE_OS
阶段，安装失败，出现错误”。

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。

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: Odin <594758482@qq.com>
发送时间: 2022 年 7 月 8 日 12:44
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06608-D5L8G7] % 西安中御智诚信息技术有限公司
反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001341

李工, 这边三点上班, 到时候联系您

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 7 月 8 日(周五) 上午 10:53

收件人: "蒋奇" <594758482@qq.com>;

抄送: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

主题: [案例号: CAS-06608-D5L8G7] % 西安中御智诚信息技术有限公司反馈离线升级 V2022-L 系统失败问题 % 初次响应 CMIT:0001341

蒋奇 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-06608-D5L8G7 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”。