

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，我将暂时归档此问题。案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。

案例总结：

案例描述：

V2020-L 版本系统补丁安装失败问题，涉及 1 台设备，目前没有具体补丁号

案例进展：

根据提供的日志报错 HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED

怀疑由于管控软件引起注册表拒绝访问 建议卸载，后续没有反馈 Processmonitor，确认问题已经解决 归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2024 年 9 月 13 日 10:15

收件人: ICBC 许翔 <303642690@qq.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12144-J2S7V0] 张超: % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001338

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，还需您进行如下日志收集。

工具下载链接：

Procmon:

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1148&token=SOpiUWzWQV2jiRu0jOeKp8ZP7QJ>

[TMJBw](#)

CMGELogCollector :

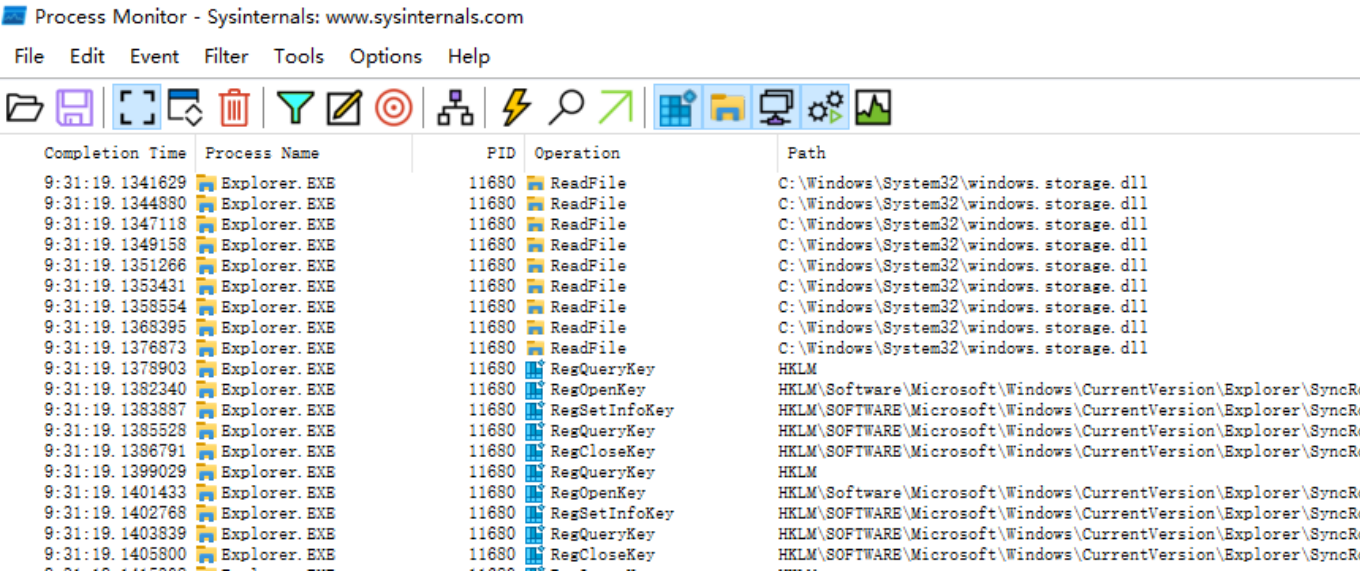
<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAIJvWUpJHeffUI>

[C0Gg](#)

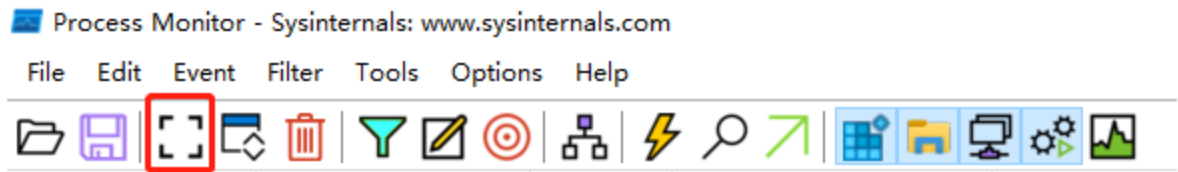
日志收集:

一、Procmon 日志。

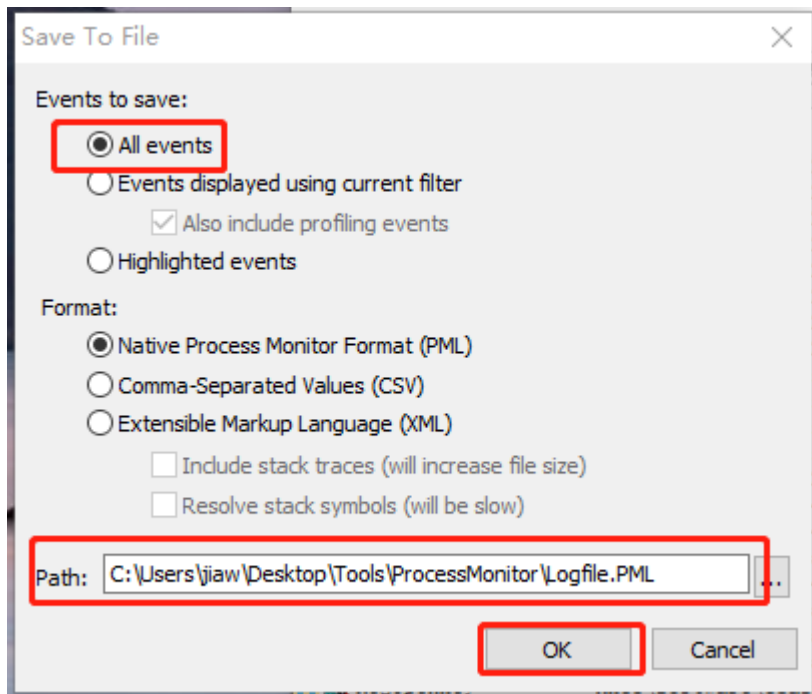
- 1) 下载 ProcessMonitor 工具
- 2) 在问题计算机上，卸载 TMS 之后下载解压附件 ProcessMonitor.zip。双击 Procmon.exe 运行，到达此页面，会有有大量条目出现，当前已经开始抓取；



- 3) 复现问题（进入应用点击按钮，安装补丁 复现问题报错，记录时间点）。返回 Process Monitor 窗口，单击 Capture（如下图所示），停止抓取



4) 点击 File, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK。

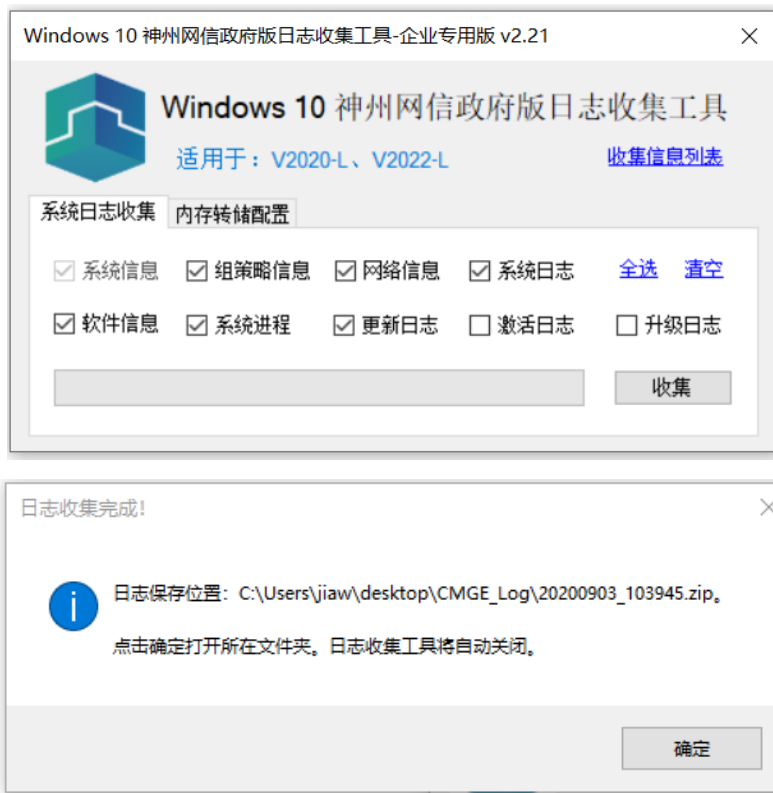


压缩并将问题日志、以及问题时间点反馈。

二、工具收集

1) 在出现问题的计算机上，下载附件《CMGELogCollector.zip》文件并解压到本地磁盘。

双击运行exe文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。

3) 将压缩文件上传。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2024 年 9 月 12 日 9:36
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-12144-J2S7V0] 张超: %|P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001338

许先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 您可以参考问题分析、建议操作内容。

问题定义:

V2020-L 版本系统补丁安装失败问题, 涉及 1 台设备, 目前没有具体补丁号

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。

问题分析:

当前计算机为 V2020-L 版本, 安装 7 月补丁时出现报错。

尝试更新驱动程序时, 报错: "访问被拒绝", 此问题与蓝牙驱动 bth.inf 相关。

2024-09-09 18:34:09, Info	CBS	STAGE index: 147, phase: 1, result 0, inf:
hidbth.inf		
2024-09-09 18:34:09, Info	CBS	STAGE index: 148, phase: 1, result 0, inf:
BthLEEnum.inf		

2024-09-09 18:34:09, Info CBS STAGE index: 149, phase: 1, result 5, inf:
bth.inf

2024-09-09 18:34:09, Info CBS Doqe: Recording result: 0x80070005, for Inf:
bth.inf

2024-09-09 18:34:09, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type:
Update. Stage: 0 out of 0. Percent progress: 4.

2024-09-09 18:34:12, Info CBS DriverUpdateStageUpdates failed [HRESULT =
0x80070005 - E_ACCESSDENIED]

2024-09-09 18:34:12, Error CBS Doqe: Failed staging driver updates [HRESULT =
0x80070005 - E_ACCESSDENIED]

2024-09-09 18:34:12, Info CBS Perf: Doqe: Staging ended.

2024-09-09 18:34:12, Error CBS Failed staging drivers, rebooting and trying
again [HRESULT = 0x80070005 - E_ACCESSDENIED]

2024-09-09 18:34:12, Info CBS Shtd: progress thread terminating. [HRESULT =
0x00000000 - S_OK]

建议操作:

某些管控、安全软件可能阻止了驱动程序的安装，根据之前类似案例的处理经验，建议暂时
卸载 TMS 后重启计算机，再尝试安装更新。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 9 月 10 日 13:14

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

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-12144-J2S7V0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001338

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 贾伟。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-12144-J2S7V0 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”。