许先生，您好

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：

工行反馈用户计算机多次尝试安装更新, 都出现了 0x80071160 Unknown Error 报错。

同时出现蓝屏问题

案例进展：

分析日志并对问题文件的解决方案，用户操作后可以正常安装补丁，问题不再复现，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 2 月 22 日 17:22
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10868-Y8L5G1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5032196 蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001682

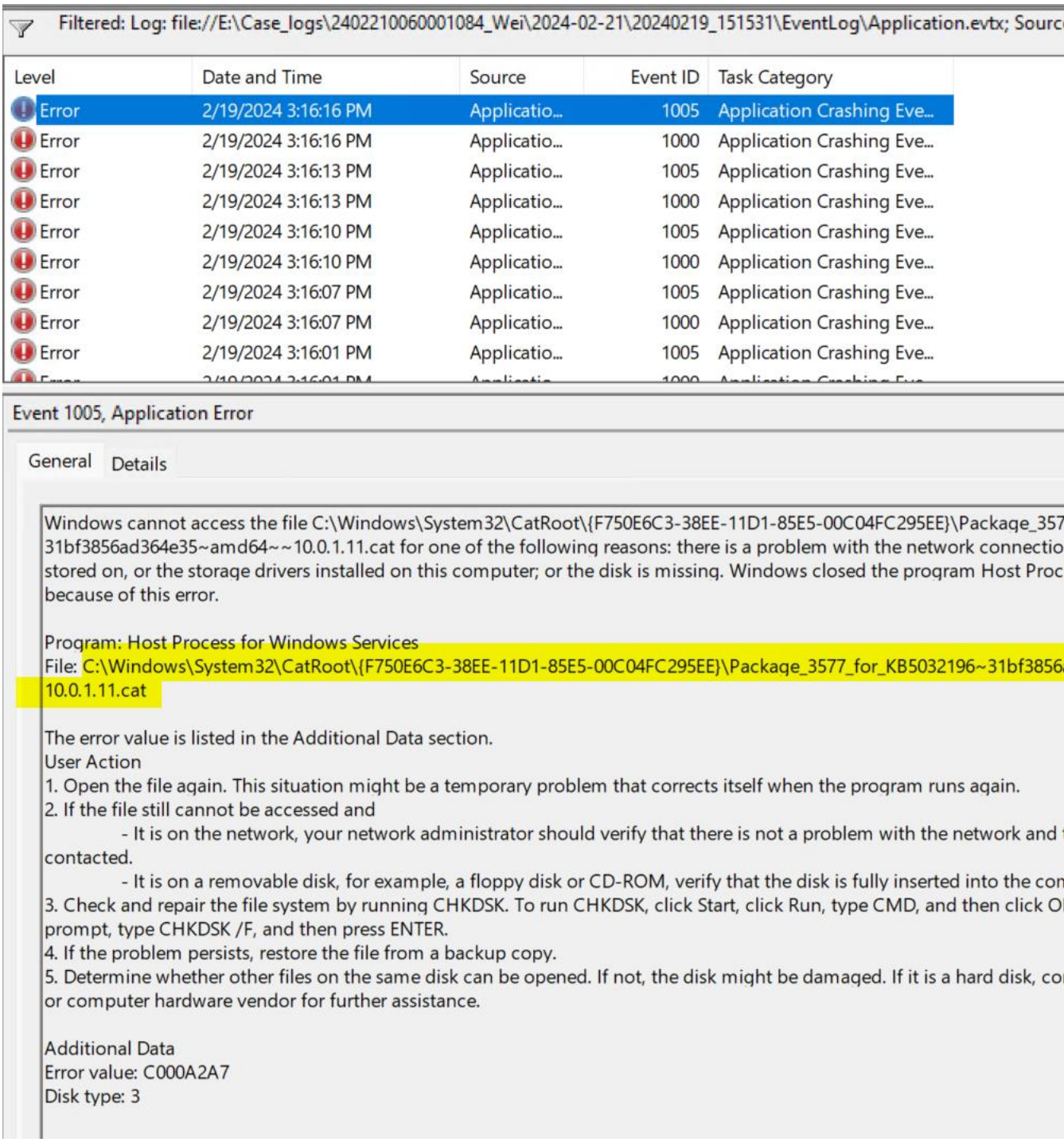
许先生，您好

蓝屏问题：

- 针对蓝屏问题，看到 bugcheck 为 0X7e SYSTEM_THREAD_EXCEPTION_NOT_HANDLED, 这个错误一般表示系统线程生成了一个异常，但错误处理程序没有捕获到它，大部分情况下和 3 方驱动有关。
- 从收集的日志看, 是 ftdibus.sys 组件在调用 IofCallDriver 接口后出现异常导致的系统蓝屏。
- 检查并升级一下 ftdibus 相关驱动,这个驱动时间戳非常老（2013 年 1 月 Jan 22 22:25:49 2013）。

补丁安装失败问题：

- 从日志看, 每次出现问题都是访问同一个数字签名文件。建议从有问题设备上手动剪切该文件, 然后再次尝试安装补丁看是否还有问题



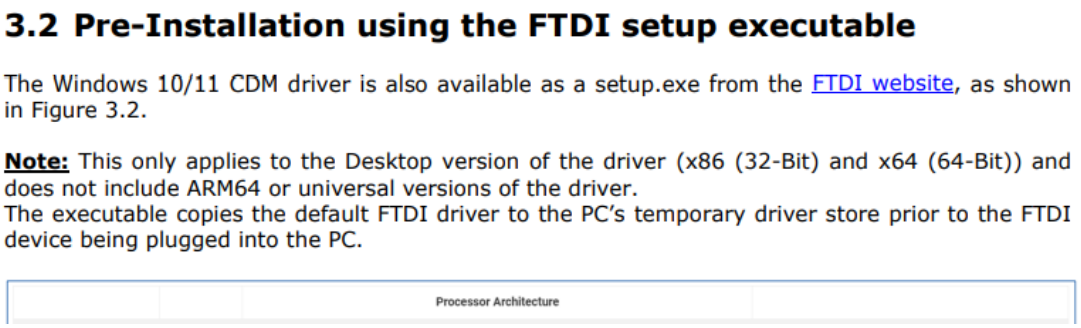
建议操作：

一、针对蓝屏问题

1） 下载解压附件 FTDI.zip

https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1259&token=MfmI9RsIIDmg1eMvSFaz0sWffELjFoTM

2） 按照《**AN_396_FTDI_Drivers_Installation_Guide_for_Windows_10_11.pdf**》手册中 **3.2 Pre-Installation using the FTDI setup executable** 的步骤，在连接 USB 设备的情况下，安装另一个 zip 包中的 exe 文件升级驱动



3.2 Pre-Installation using the FTDI setup executable

The Windows 10/11 CDM driver is also available as a setup.exe from the FTDI website, as shown in Figure 3.2.

Note: This only applies to the Desktop version of the driver (x86 (32-Bit) and x64 (64-Bit)) and does not include ARM64 or universal versions of the driver.
The executable copies the default FTDI driver to the PC's temporary driver store prior to the FTDI device being plugged into the PC.

Processor Architecture

二、针对补丁安装失败问题

1) 登录至有问题设备，访问至 C:\Windows\System32\CatRoot\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE} 目录
2) 找到 Package_3577_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11.cat，将其剪切后保存至其他路径
3) 然后请再次尝试安装 KB5032196 看是否还有问题

日志信息：

2: kd> !mex.tc ffff94090a698440
Process Thread CID UserTime KernelTime ContextSwitches Wait Reason Time State
System (ffff94090a67c300) ffff94090a698440 4.cc 0s 813ms 1162 Executive 0s Running on CPU 2

Priority:
Current Base UB FB IO Page
12 12 0 0 2 5

Call Site Info
0 nt!KeBugCheckEx+0x0

 1 nt!PspUnhandledExceptionInSystemThread+0x27
 2 nt!PspSystemThreadStartup$filt$0+0x44
 3 nt!__C_specific_handler+0x9f
 4 nt!RtlpExecuteHandlerForException+0xf
 5 nt!RtlDispatchException+0x430
 6 nt!KiDispatchException+0x144
 7 nt!KiExceptionDispatch+0xc2
 8 nt!KiPageFault+0x428 TrapFrame @ fffffe01fcbdaed0
 9 nt!IofCallDriver+0x15
 a ftdibus+0xa886
 b ftdibus+0xa476
 c ftdibus+0xa00c
 d ftdibus+0x1e27
 e ftdibus+0x177d
 f ftdibus+0x139b
10 nt!IopfCallDriver+0x44
11 nt!IofCallDriver+0x59
12 nt!PnpAsynchronousCall+0xea
13 nt!PnpSendIrp+0x95
14 nt!PnpStartDevice+0x88
15 nt!PnpStartDeviceNode+0xdb
16 nt!PipProcessStartPhase1+0x6f
17 nt!PipProcessDevNodeTree+0x3dc
18 nt!PiProcessReenumeration+0x82
19 nt!PnpDeviceActionWorker+0x1dd
1a nt!ExpWorkerThread+0x16a
1b nt!PspSystemThreadStartup+0x55
1c nt!KiStartSystemThread+0x1c

This thread is crashing

Exception Record: fffffe01fcbdae28

ExceptionAddress: fffff8023a043ef5 (nt!IopfCallDriver)
   ExceptionCode: c0000005 (Access violation)
  ExceptionFlags: 00000000
NumberParameters: 2
   Parameter[0]: 0000000000000001
   Parameter[1]: 0000000000000043
Attempt to write to address 0000000000000043

Context Record: fffffe01fcbda670

rax=0000000000000000 rbx=ffff9409140561a0 rcx=ffff9409129614a0
rdx=0000000000000000 rsi=0000000000000009 rdi=ffff940914400000
rip=fffff8023a043ef5 rsp=fffffe01fcbdb060 rbp=ffff94090a110ca0
 r8=ffff940914089010 r9=ffff9409129614a0 r10=ffff94090a6f9a20
r11=ffff9409141bcab0 r12=00000000fffffe01 r13=0000000000000016
r14=ffff9409129614a0 r15=0000000000000000
iopl=0   nv up ei pl zr na po nc
cs=0010 ss=0018 ds=002b es=002b fs=0053 gs=002b   efl=00010246
nt!IopfCallDriver [inlined in nt!IofCallDriver+0x15]:
fffff802`3a043ef5 fe4a43          dec     byte ptr [rdx+43h] ds:002b:00000000`00000043=??

2: kd> lmvm ftdibus
Browse full module list
start   end   module name
fffff802`57400000 fffff802`57411400   ftdibus   (no symbols)
    Loaded symbol image file: ftdibus.sys
    Image path: \SystemRoot\system32\drivers\ftdibus.sys
    Image name: ftdibus.sys
    Browse all global symbols functions data
    Timestamp: Tue Jan 22 22:25:49 2013 (50FEA16D)
    CheckSum: 0001FDE7
    ImageSize: 00011400
    Translations: 0000.04b0 0000.04e4 0409.04b0 0409.04e4
    Information from resource tables:

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 2 月 21 日 17:47
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10868-Y8L5G1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5032196 蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001682

许先生，您好

针对此案例蓝屏、更新失败 2 个问题，其中更新失败问题分析如下:

案例分析：

- Setup 日志显示这台计算机多次尝试安装更新, 都出现了 **0x80071160 Unknown Error 报错:**
- 查看 CBS log, 看到问题发生是, CBS 在调用 **CryptCATAdminAddCatalog** 时遇到了问题, 看起来和 **CryptSvc** 相关服务有关:

```
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed call to CryptCATAdminAddCatalog. [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed to install catalog file \\?\C:\WINDOWS\CbsTemp\31089174_2561557039\Package_3577_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11.cat for package [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed to install catalog for package: Package_3577_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11 [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed to stage package manifest. [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed to add package. [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed to persist package: Package_3577_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11 [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed to update states and store all resolved packages. [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Info                  CSI    00000008@2024/2/18:03:10:33.679 CSI Transaction @0x236299a9f00 destroyed
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Perf: Resolve chain complete.
2024-02-18 11:10:33, Info                  CBS    Failed to resolve execution chain. [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
2024-02-18 11:10:33, Error                 CBS    Failed to process single phase execution. [HRESULT = 0x80071160 - Unknown Error]
```

- 进一步检查系统日志, 看到问题发生时记录如下事件日志, 指出 **Cryptographic Services** 进程存在异常退出问题:

```
Log Name:      System
Source:        Service Control Manager
Date:          2/18/2024 11:10:41 AM
Event ID:      7034
Task Category: None
```

Level: Error
Keywords: Classic
User: N/A
Computer: v10sxjc002491h.Intranet.ICBC.COM.CN
Description:
The Cryptographic Services service terminated unexpectedly. It has done this 8 time(s).

- 检查系统日志, 看到如下 app crashing 日志, 且看起来 **CryptSvc** 进程异常退出和 Windows 无法访问 cat 文件有关, 可能是 disk 问题导致该问题:

Log Name: Application
Source: Application Error
Date: 2/18/2024 11:10:39 AM
Event ID: **1005**
Task Category: Application Crashing Events
Level: Error
Keywords: Classic
User: N/A
Computer: v10sxjc002491h.Intranet.ICBC.COM.CN
Description:
Windows cannot access the file C:\Windows\System32\CatRoot\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE}\Package_3577_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11.cat for one of the following reasons: there is a problem with the network connection, the disk that the file is stored on, or the storage drivers installed on this computer; or the disk is missing. Windows closed the program Host Process for Windows Services because of this error.

Program: Host Process for Windows Services
File: C:\Windows\System32\CatRoot\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE}\Package_3577_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11.cat

...

Log Name: Application
Source: Application Error
Date: 2/18/2024 11:10:39 AM
Event ID: 1000
Task Category: Application Crashing Events
Level: Error
Keywords: Classic
User: N/A
Computer: v10sxjc002491h.Intranet.ICBC.COM.CN
Description:

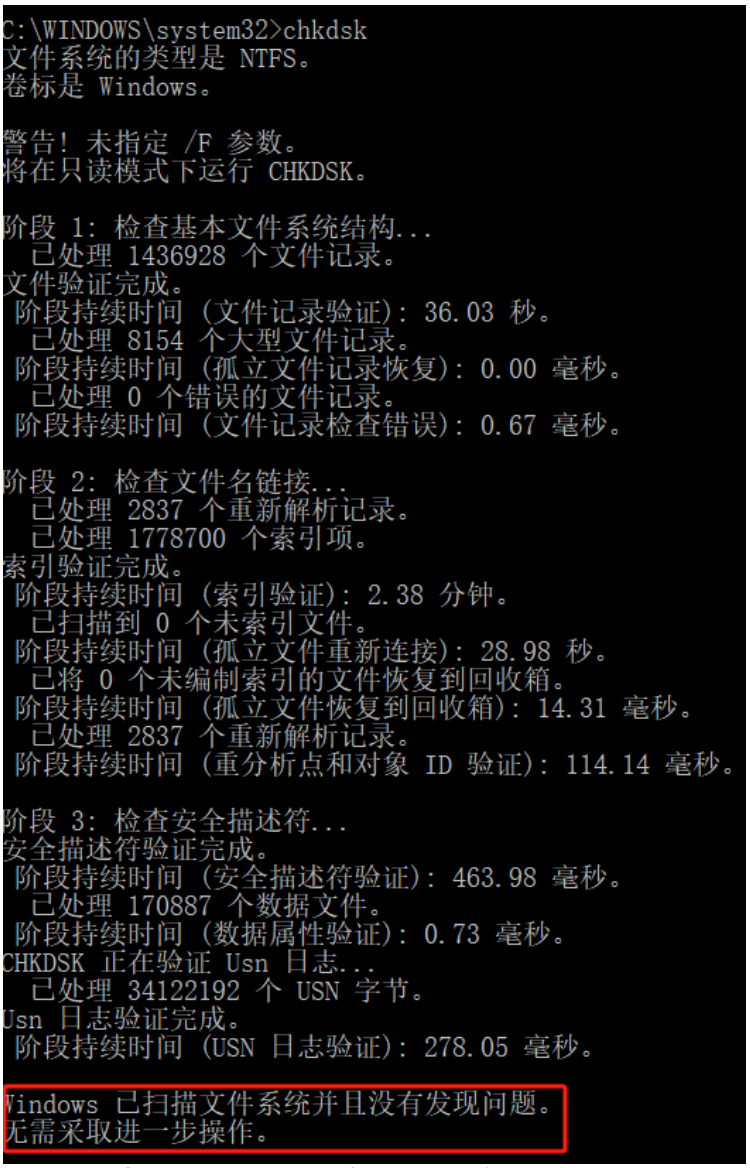
Faulting application name: svchost.exe_CryptSvc, version: 10.0.17763.3346, time stamp: 0xb6a0daab
Faulting module name: bcryptPrimitives.dll, version: 10.0.17763.3887, time stamp: 0xc310ed30
Exception code: 0xc0000006
Fault offset: 0x000000000000418c
Faulting process id: 0x2d50
Faulting application start time: 0x01da6218092b0f5f
Faulting application path: C:\WINDOWS\system32\svchost.exe
Faulting module path: C:\WINDOWS\System32\bcryptPrimitives.dll
Report Id: 31cb01fb-4c13-47c5-ac76-fd13fa96e101
Faulting package full name:
Faulting package-relative application ID:

建议操作：

1） 以管理员身份运行 cmd

2） 运行如下命令先对磁盘进行检测，确认磁盘是否有问题：

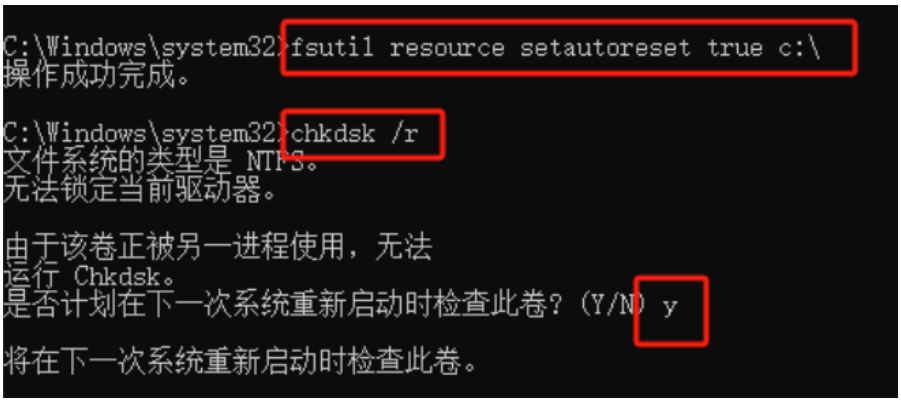
chkdsk



3） 如果检测有问题，使用如下命令进行修复（需要重启）

chkdsk /r

重启修复磁盘。（时间较长）



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 2 月 20 日 10:18
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10868-Y8L5G1] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5032196 蓝屏问题 % 初次响应 CMIT:0001682

许先生，您好

刚刚电话未能联系到您。

根据日志查看，此机器从 2024-01-23 开始就已经有安装 11 月更新失败的记录，目前蓝屏问题是 2-6 发生

所以目前看安装补丁失败和蓝屏是 2 个问题

一、针对补丁安装失败，需要进行如下操作反馈最新日志

进行 Checking System Update Readiness.

1）以管理员身份运行命令提示符 **cmd**

2）运行如下命令

Dism /online /cleanup-image /scanhealth

3）运行后不论成功或失败，将 **C:\Windows\Logs\CBS\cbs.log 反**馈

二、针对蓝屏问题

目前看到 dump 信息，怀疑可能和 FTDI 驱动关，FTDI 驱动器通常用于与 USB 设备通信，特别是用于与各种外部设备（如传感器、控制器、模块等）进行连接和通信。

1）以管理员身份运行 cmd，运行如下命令并将 **C:\oeminf.txt** 反馈

pnputil /enum-drivers > C:\oeminf.txt

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 2 月 19 日 15:14
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10868-Y8L5G1]％ |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5032196 蓝屏问题 ％初次响应 CMIT:0001682

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-10868-Y8L5G1 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”。