

许先生 您好:

感谢您的回复, 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, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

工行广东分行有设备升级 V2020-L 失败。

问题总结:

最终用户确认问题已经解决, 可以关闭案例。

问题分析过程:

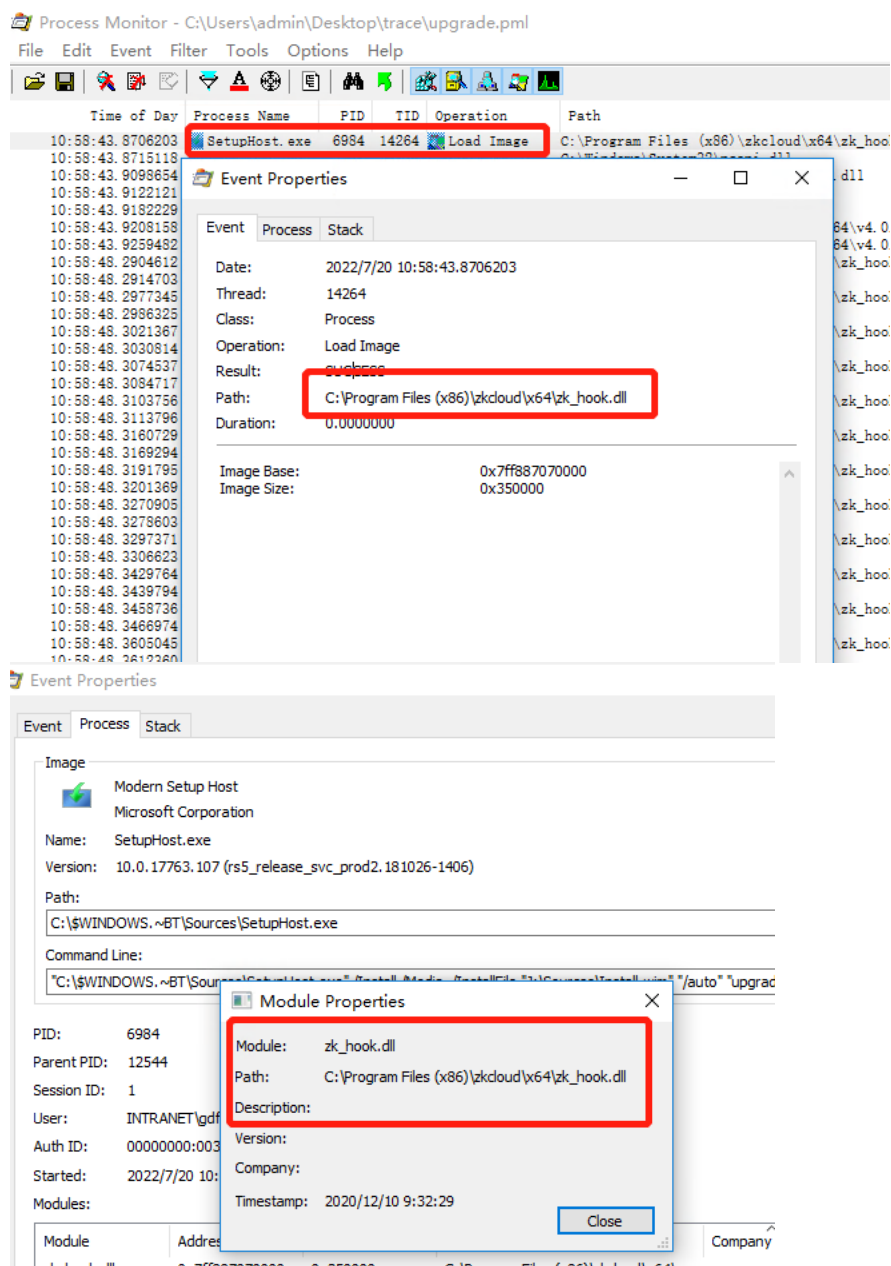
通过与正常离线升级日志对比, 发现升级失败的设备在执行 FOD Validator 过一段时间后报错, 未能初始化 DISM 操作。

```
2022-07-20 10:58:51, Info SP VERBOSE: processing validator index 4
2022-07-20 10:58:51, Info SP VERBOSE: POSTVALIDATION: Executing validator FOD Validator
2022-07-20 10:58:51, Info SP FOD Validator: Execution of OC gather operation completed
2022-07-20 10:58:51, Info MOUPG Action progress: [5%]
2022-07-20 10:58:51, Info MOUPG Task progress: [31%]
2022-07-20 11:08:51, Error SP FOD Validator: Failed to initialize DISM. Error: 80004001
2022-07-20 11:08:51, Error SP FOD Validator: Failed to build FoD list, will remove val
```

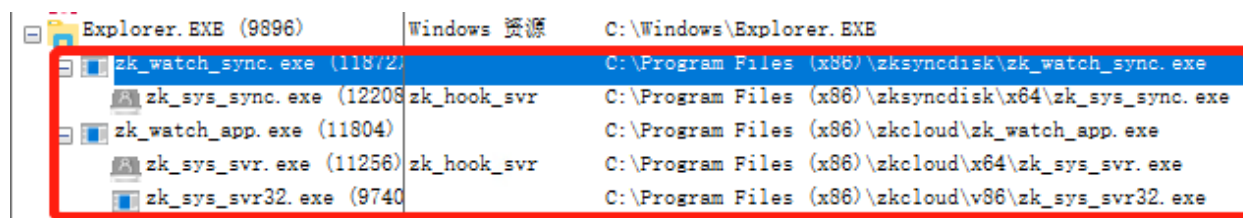
而测试正常离线升级的日志显示此时加载 dismapi.dll 初始化 DISM。

```
2022-07-25 16:16:56, Info SP VERBOSE: processing validator index 4
2022-07-25 16:16:56, Info SP VERBOSE: POSTVALIDATION: Executing validator FOD Validator ({AFE86631-9937-473
2022-07-25 16:16:56, Info SP FOD Validator: Execution of OC gather operation completed.
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll:
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: <----- Starting DismApi.dll session ----->
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll:
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: Host machine information: OS Version=10.0.
processors=4 - DismInitializeInternal
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: API Version 10.0.17763.1 - DismInitializeI
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: Parent process command line: "C:\$WINDOWS.
/InstallFile "E:\Sources\Install.wim" "/auto" "upgrade" "/noreboot" /MediaPath "E:" - DismInitializeInternal
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 Enter DismInitializeInternal - DismInitializeInternal
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 Input parameters: LogLevel: 2, LogFilePath: C:\$WINDOWS
ScratchDirectory: (null) - DismInitializeInternal
```

查看升级失败的 procmon 日志, 可以看到升级程序 setuphost.exe 加载了 zk\_hook.dll 文件, 这是一个第三方应用的组件, 它属于 zkcloud 应用。



查看与 zkcloud 应用相关的进程，有 zk\_watch\_sync.exe、zk\_sys\_sync.exe、zk\_watch\_app.exe、zk\_sys\_svr.exe 和 zk\_sys\_svr32.exe，



请进行以下升级测试：

- 1) 禁用 zkcloud 相关应用和服务，即任务管理器中不再有 zk\_开头的进程。

2) 使用升级镜像验证离线升级。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Windows Server 技术支持 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2022 年 8 月 15 日 10:16  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: Windows Server 技术支持 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; win10 升级支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

问题已解决，请关单。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

发件人: "Wei Liang" <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2022-08-11 16:44:05

收件人: "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>  
抄送: "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>  
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] %  
|P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。请您与最终用户沟通升级测试情况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 8 月 9 日 11:04  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdic.icbc.com.cn' <[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。请您与最终用户沟通升级测试情况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 8 月 5 日 17:05  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdic.icbc.com.cn' <[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。请您与最终用户沟通升级测试情况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 8 月 3 日 17:03  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdic.icbc.com.cn' <[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。请您与最终用户沟通升级测试情况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 8 月 1 日 17:13  
**收件人:** '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。最终用户测试升级情况如何?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 7 月 28 日 17:25

收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。最终用户测试升级情况如何?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 7 月 26 日 14:42

收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

通过与正常离线升级日志对比，发现升级失败的设备在执行 FOD Validator 过一段时间后报错，未能初始化 DISM 操作。

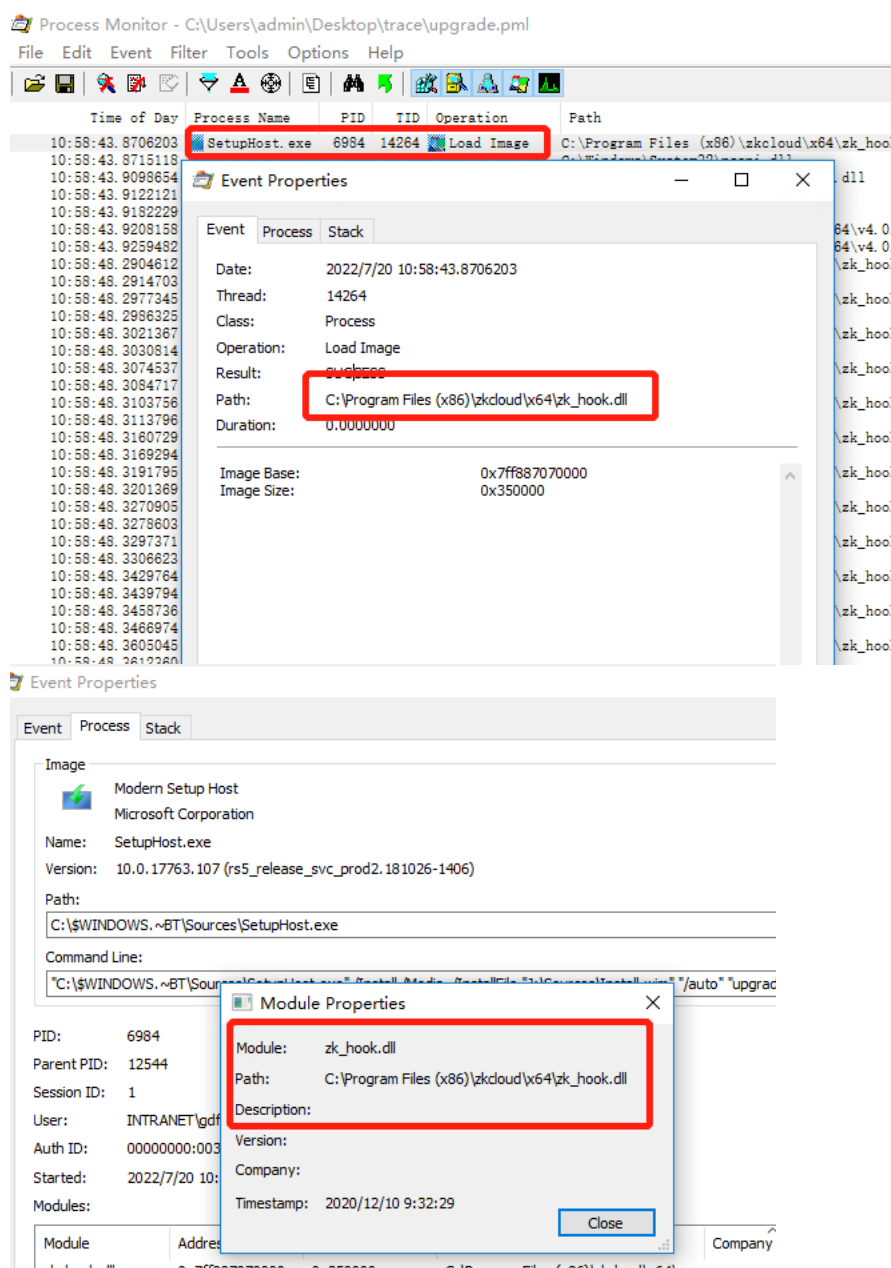
```
2022-07-20 10:58:51, Info SP VERBOSE: processing validator index 4
2022-07-20 10:58:51, Info SP VERBOSE: POSTVALIDATION: Executing validator FOD Validator
2022-07-20 10:58:51, Info SP FOD Validator: Execution of OC gather operation completed
2022-07-20 10:58:51, Info MOUPG Action progress: [5%]
2022-07-20 10:58:51, Info MOUPG Task progress: [31%]
2022-07-20 11:08:51, Error SP FOD Validator: Failed to initialize DISM. Error: 80004001
2022-07-20 11:08:51, Error SP FOD Validator: Failed to build FoD list, will remove val
```

而测试正常离线升级的日志显示此时加载 `dismapi.dll` 初始化 DISM。

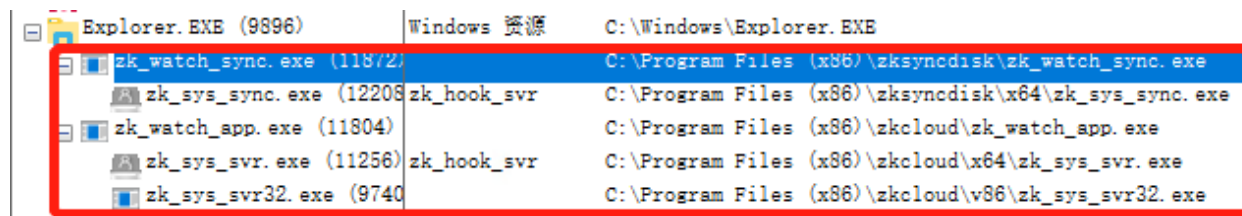
```
2022-07-25 16:16:56, Info SP VERBOSE: processing validator index 4
2022-07-25 16:16:56, Info SP VERBOSE: POSTVALIDATION: Executing validator FOD Validator ({AFE86631-9937-4770-8000-000000000000})
2022-07-25 16:16:56, Info SP FOD Validator: Execution of OC gather operation completed.
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll:
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: <----- Starting DismApi.dll session ----->
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll:
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: Host machine information: OS Version=10.0.17763.1
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: API Version 10.0.17763.1 - DismInitializeInternal
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 DismApi.dll: Parent process command line: "C:\$WINDOWS\
/InstallFile "E:\Sources\Install.wim" "/auto" "upgrade" "/noreboot" /MediaPath "E:" - DismInitializeInternal
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 Enter DismInitializeInternal - DismInitializeInternal
2022-07-25 16:16:56, Info DISM API: PID=3540 TID=1764 Input parameters: LogLevel: 2, LogFilePath: C:\$WINDOWS\
ScratchDirectory: (null) - DismInitializeInternal
```

查看升级失败的 `procmon` 日志，可以看到升级程序 `setuphost.exe` 加载了 `zk_hook.dll` 文件，这是一个第三方应用的组件，它属于 `zkcloud` 应用。





查看与 zkcloud 应用相关的进程，有 zk\_watch\_sync.exe、zk\_sys\_sync.exe、zk\_watch\_app.exe、zk\_sys\_svr.exe 和 zk\_sys\_svr32.exe，



请进行以下升级测试：

- 1) 禁用 zkcloud 相关应用和服务，即任务管理器中不再有 zk\_开头的进程。
- 2) 使用升级镜像验证离线升级。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 7 月 22 日 17:47  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2||ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好：

广东分行离线升级失败的两次日志都是在第一次重启之前的 DownLevel 阶段就失败了，是在应用 NewOS 的时候出现不同的错误，初步怀疑离线升级镜像有问题。

请使用 powershell 命令 Get-FileHash 校验升级镜像文件的 Hash 值，是否与下图的 Hash 值一致。具体操作如下：

- 1) 打开 powershell 命令行窗口，切换到升级镜像所在目录。（假定升级镜像名为 V2020-L(xxxxxx).iso）
- 2) 执行 powershell 命令 **Get-FileHash V2020-L(xxxxxx).iso** 获取对应的 Hash 值与下图对比是否一致。

sha256:

C6989F6BB1DDB66023776F00EBB120B2258DD5F7FB891C18C9D172BB9C8CFAB7

```
PS C:\Users\weiliang\Desktop> Get-FileHash ".\CMGE_V2020-L_17763.2183_20210924(V2020-L.1207.000).iso"

Algorithm Hash Path
-----
SHA256 C6989F6BB1DDB66023776F00EBB120B2258DD5F7FB891C18C9D172BB9C8CFAB7 C:\Users\weiliang\Desktop\CMGE_V2020-L_17763.2183_20210924(V2020-L.1207.000).iso
```

我也会继续分析当前的日志，有任何进展会及时与您沟通。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 7 月 20 日 14:40  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

您上传的日志已经收到，有任何进展会及时与您沟通。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 7 月 18 日 17:07  
**收件人:** '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

最终用户如果暂时无法进行升级操作验证, 可以使用 CMGELogCollector.exe 工具收集其他几台升级失败的设备日志进一步分析。不同的设备升级失败的问题有可能是不同的原因导致的。

针对当前案例还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 7 月 15 日 17:03  
**收件人:** '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想了解最终用户测试升级情况如何？如果升级失败，可以再次收集相关日志提供给我们进一步分析。

如果针对当前案例还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 7 月 13 日 16:31  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好：

来信是想了解最终用户尝试暂时禁用或卸载第三方安全软件后升级是否成功？如果升级失败，可以按照 2022 年 7 月 6 日 16:28 的邮件操作收集相关日志提供给我们进一步分析。

在问题处理过程中如有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 7 月 11 日 17:11  
**收件人:** '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-06616-G5Z4X1 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001374

许先生 您好:

来信是想了解最终用户升级测试情况如何? 如果升级失败, 请您再次收集系统日志提供给我们进一步分析。

在问题处理过程中如有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 7 月 7 日 17:35  
**收件人:** '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-06521-H6F5C2 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001182

许先生 您好:

请您与最终用户沟通，测试升级是否成功，如果还是升级失败，请您根据上一封邮件操作收集最新的日志进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 7 月 6 日 16:28  
收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06521-H6F5C2 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001182

许先生 您好:

由于上一封邮件您没有收到，现重新发送广东分行升级失败的日志分析情况和测试建议。

查看升级失败日志，在 setupact.log 中显示错误 0x8007045a，此错误代码表示

ERROR\_DLL\_INIT\_FAILED，初始化 dll 失败。

具体的错误日志提示如下：

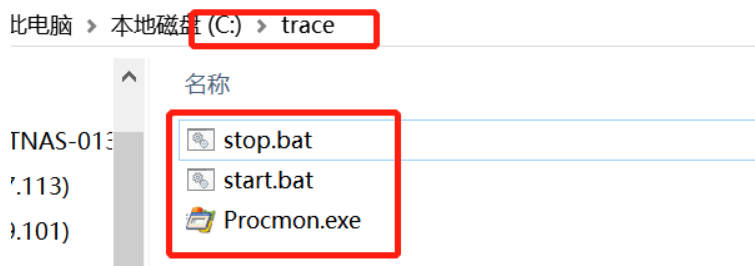
```
2022-06-28 15:28:58, Info      MOUPG  PreFinalize: Entering Execute Method
2022-06-28 15:28:59, Error    [0x0a400e] CONX  Failed to create instance of MSXML2::CLSID_DOMDocument. HRESULT = 0x8007045a.[gle=0x000004
2022-06-28 15:28:59, Error    MOUPG  CDlpActionPreFinalize::ExecuteRoutine(407): Result = 0x8007045A
2022-06-28 15:28:59, Error    MOUPG  CDlpActionImpl<class CDlpErrorImpl<class CDlpObjectInternallImpl<class CUnknownImpl<class IMoSetu
> > >::Execute(441): Result = 0x8007045A
2022-06-28 15:28:59, Info      MOUPG  PreFinalize: Leaving Execute Method
2022-06-28 15:28:59, Error    MOUPG  CDlpTask::ExecuteAction(3259): Result = 0x8007045A
2022-06-28 15:28:59, Warning   MOUPG  CSetupDiagnostics::ReportData - Not reporting WINDLP data point [0x2004]
2022-06-28 15:28:59, Warning   MOUPG  CSetupDiagnostics::ReportData - Not reporting WINDLP data point [0x2003]
2022-06-28 15:28:59, Error    MOUPG  CDlpTask::ExecuteActions(3413): Result = 0x8007045A
```

查看 diagerr.xml 文件，提示此错误信息与 compatctrl.dll 有关，其 err=1114，代表初始化 dll 失败。

```
<z:row DT="2022-06-28T15:28:59" MD="" Err="1114" Mod="CompatCtrl.dll" Exe="C:\$WINDOWS.~BT\Sources  
PID="5452" Msg="Failed to create instance of MSXML2::CLSID_DOMDocument. HRESULT = 0x8007045a." U  
Fun="ConX::Compatibility::CCompatibilityController::LoadScanResultFromFile" Fil="" LN="2386" Min="Def" M
```

从当前日志中无法确认升级失败的具体原因，请您尝试以下操作并收集更详细的日志。

- 1、尝试暂时禁用或卸载第三方安全软件后测试升级是否成功。
- 2、按照以下操作步骤收集进一步的日志。
  - 1) 在 C 盘创建 trace 文件夹，即 C:\trace 文件夹。
  - 2) 将附件中的压缩包 trace.zip 下载，解压到 C:\trace 文件夹，将 txt 后缀改为 bat，如图示。



- 3) 在 start.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行，出现 cmd 窗口时不关闭



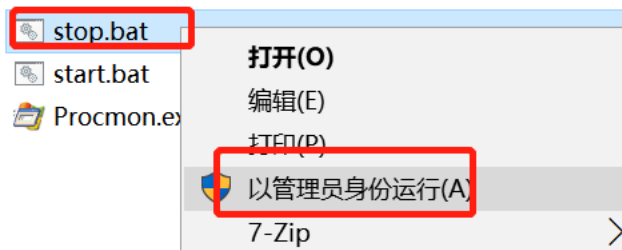
- 4) 装载升级镜像 ISO 文件，以管理员权限打开 cmd 命令行，切换到装载的 ISO 根目录，如 E: 盘，再执行以下命令：setup.exe /auto upgrade /noreboot

管理员: 命令提示符

```
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.3046]  
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。  
  
C:\WINDOWS\system32>E:  
  
E:>setup.exe /auto upgrade /noreboot
```



5) 复现升级出错退出的问题后，在 stop.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行。



6) 运行结束后会在 C:\trace 文件夹生成 upgrade.pml 等文件，将 C:\trace 文件夹压缩打包，通过 CDUC 上传。

3、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，将日志上传到 CDUC。



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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 7 月 5 日 17:13

收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-06521-H6F5C2 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响  
应 CMIT:0001182

许先生 您好:

查看升级失败日志, 在 setupact.log 中显示错误 0x8007045a, 此错误代码表示

ERROR\_DLL\_INIT\_FAILED, 初始化 dll 失败。

具体的错误日志提示如下:

```
2022-06-28 15:28:58, Info          MOUPG  PreFinalize: Entering Execute Method
2022-06-28 15:28:59, Error        [0x0a400e] CONX  Failed to create instance of MSXML2::CLSID_DOMDocument. HRESULT = 0x8007045a.[gle=0x000004]
2022-06-28 15:28:59, Error        MOUPG  CDlpActionPreFinalize::ExecuteRoutine(407): Result = 0x8007045A
2022-06-28 15:28:59, Error        MOUPG  CDlpActionImpl<class CDlpErrorImpl<class CDlpObjectInternalImpl<class CUnknownImpl<class IMoSetu
> > >::Execute(441): Result = 0x8007045A
2022-06-28 15:28:59, Info          MOUPG  PreFinalize: Leaving Execute Method
2022-06-28 15:28:59, Error        MOUPG  CDlpTask::ExecuteAction(3259): Result = 0x8007045A
2022-06-28 15:28:59, Warning      MOUPG  CSetupDiagnostics::ReportData - Not reporting WINDLP data point [0x2004]
2022-06-28 15:28:59, Warning      MOUPG  CSetupDiagnostics::ReportData - Not reporting WINDLP data point [0x2003]
2022-06-28 15:28:59, Error        MOUPG  CDlpTask::ExecuteActions(3413): Result = 0x8007045A
```

查看 diagerr.xml 文件, 提示此错误信息与 compatctrl.dll 有关, 其 err=1114, 代表初始化 dll  
失败。

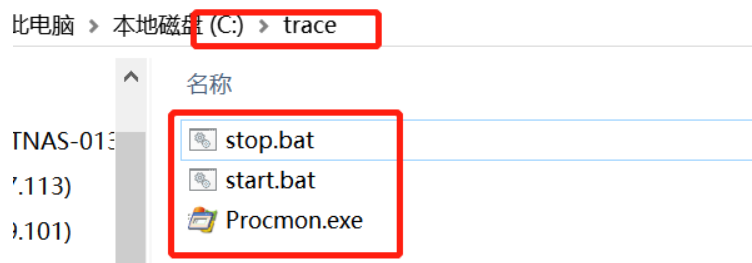
```
<z:row DT="2022-06-28T15:28:59" MD="" Err="1114" Mod="CompatCtrl.dll" Exe="C:\$WINDOWS.~BT\Sources
PID="5452" Msg="Failed to create instance of MSXML2::CLSID_DOMDocument. HRESULT = 0x8007045a." U
Fun="ConX::Compatibility::CCompatibilityController::LoadScanResultFromFile" Fil="" LN="2386" Min="Def" M
```

从当前日志中无法确认升级失败的具体原因, 请您尝试以下操作并收集更详细的日志。

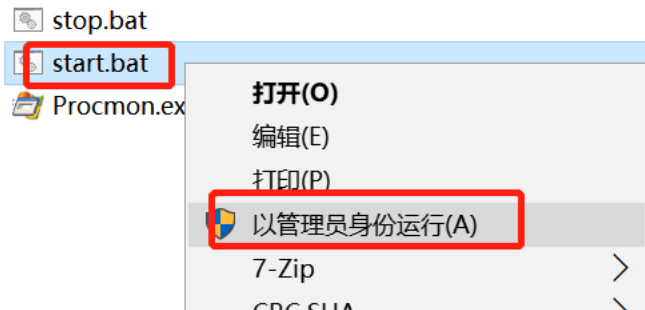
1、尝试暂时禁用或卸载第三方安全软件后测试升级是否成功。

2、按照以下操作步骤收集进一步的日志。

- 1) 在 C 盘创建 trace 文件夹, 即 C:\trace 文件夹。
- 2) 将附件中的压缩包 trace.zip 下载, 解压到 C:\trace 文件夹, 如图所示。



3) 在 start.bat 上点击右键, 选择以管理员身份运行, 出现 cmd 窗口时不关闭



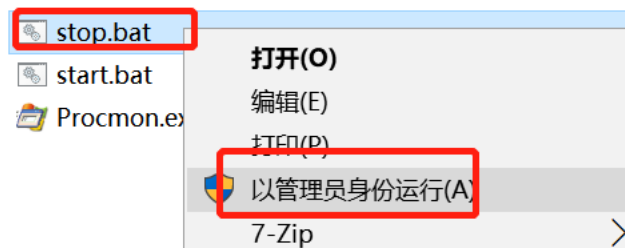
4) 装载升级镜像 ISO 文件，以管理员权限打开 cmd 命令行，切换到装载的 ISO 根目录，如 E: 盘，再执行以下命令： `setup.exe /auto upgrade /noreboot`

管理员: 命令提示符

```
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.3046]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>E:
E:\>setup.exe /auto upgrade /noreboot
```

5) 复现升级出错退出的问题后，在 stop.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行。



6) 运行结束后会在 C:\trace 文件夹生成 upgrade.pml 等文件，将 C:\trace 文件夹压缩打包，通过 CDUC 上传。

3、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，将日志上传到 CDUC。



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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 7 月 4 日 11:23

收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06521-H6F5C2 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001182

许先生 您好:

日志已经收到, 有任何进展会及时与您沟通。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 6 月 30 日 15:54

收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06521-H6F5C2 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001182

许先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。最终用户那边是否已经收集了系统的相关日志, 我们需要通过详细日志查找升级失败的原因。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 6 月 28 日 16:46

收件人: 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: [win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn); ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06521-H6F5C2 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应 CMIT:0001182

许先生 您好：

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：

工行广东分行有设备升级 V2020-L 失败。

#### 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。

请您下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollector.zip，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，将日志通过 CDUC 上传。



#### 日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：icbcsupport

密码：icbcsupport

**注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。**

=====

**在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。**

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
**发送时间:** 2022 年 6 月 28 日 16:40  
**收件人:** 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto>windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
**主题:** [案例号: CAS-06521-H6F5C2 ] % |P2|ICBC|工行广东分行升级失败 % 初次响应  
CMIT:0001182

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-06521-H6F5C2 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”。



---

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.