

第25章 更新与配置管理故障排除

当使用更新与配置管理时，用户可能遇到需要进行故障排除的一些问题。可能遇到组策略问题，全部或部分期望的组策略设置没有应用或没有预期的效果。可能遇到用户数据管理问题，如与离线文件或文件夹重定向到网络位置有关的问题。可能有软件安装和维护的问题，如与分配、发布或应用升级有关的问题。或者可能有用户配置管理问题，如漫游用户配置文件遇到困难等。还可能遇到远程 OS 安装问题，如不能通过网络把 Windows 2000 安装到远程计算机。在本章中，我们将讨论所有这些不同类型的问题，以及可能的起因和解决这些问题所需要遵从的步骤。我们建议用户熟悉使用 Windows 2000 Resource kit 中所提供的诊断工具。一些推荐的用于更新与配置管理问题的故障排除工具包括 Gpoutil.exe、Gpresult.exe、Netdiag.exe、Replmon.exe 等。

资源大全中的相关信息：

- 关于活动目录故障排除的信息，请参考本书第 10 章。

25.1 最佳实践

这里有一些用户需要用来避免查错需要的最佳实践。

检查活动目录和组策略 为了预测 Windows 2000 更新与配置管理特性如何影响它们所管理的桌面，用户需要检查其组织的活动目录结构，回顾组策略如何工作，并理解起作用的组策略对象中的优先级。关于更多的信息，请参考本书第 22 章和第 1 章部分。关于活动目录故障排除的信息，请参考本书第 10 章。

检查网络的配置 在使用更新与配置管理特性之前，管理员必须正确地配置并适当地操作域控制器、分布式主机配置协议（Distributed Host Configuration Protocol，DHCP）、域名系统（DNS）服务器及其服务。首先解决这些问题。

使用测试实验室 如果用户工作在一个大单位中，则请使用测试实验室，以确定启用或禁止各种更新与配置管理特性的效果。用户可以使用工具来快速改变它们的整个范围——可能是用户的整个组织，这样，用户就需要确保所计划的动作在测试实验中到达预期的效果。

每次只改变一项 当这样做时，将保证系统行为的改变是因为用户的一个已知动作所引起的。

不要忽略错误消息 如果用户怀疑当系统故障时错误消息会消失，请把它们写下来。注意它们是否有轻微的改变。

检查事件日志 某些 Windows 组件依赖于其他组件，这将反映在记录事件日志中的失败事件的时间顺序上。这是很有用的信息。关于如何开启特定事件的详细日志指南，请参考本章稍后的“详细日志”一节。

漫游用户配置文件 因为漫游用户配置文件能够将配置文件的一个副本保持在本地，并且仅当退出系统时才重新同步此配置文件，所以必须谨慎操作以防止难以对付的行为。

当用户启用其漫游用户配置文件后，应当首先从其主工作站登录，然后退出，以便保存一份正确的漫游用户配置文件。如果每天使用多台计算机，用户应当总是先登录到其主计算机上，然后再登录到要使用的其他计算机上。

当退出系统时，以相反的顺序退出计算机——也就是说，首先从最后登录到的计算机退出并依次回退。例如，若用户首先登录到计算机 1，然后登录到计算机 2，那么，他应该首先退出计算机 2，然后再退出计算机 1。

25.1.1 故障排除工具

有许多工具可以用来对更新与配置管理问题进行故障排除。在本章后面的故障排除部分中，我们推荐了其中的一些工具。在使用这些工具之前，最好先阅读 Windows 2000 Server Resource kit的配套光盘或 Windows 2000 光盘上的帮助文件，以熟悉使用每个工具的过程。本章推荐使用下列工具。

1. Windows 2000 Server Resource kit 光盘中的工具：

- Gpoutil.exe。
- Gpresult.exe。
- Replmon.exe。
- Adddiag.exe。

关于这些工具的更多信息，请参考 Windows 2000 Server Resource kit 光盘上的 Tool Help。

2. Windows 2000操作系统光盘中的工具：

- Netdiag.exe。
- Replmon.exe。

关于这些工具的更多信息，请参考 Windows 2000 Support Tools Help。关于安装和使用 Windows 2000 Support Tools 和 Support Tools Help 的信息，请参考 Windows 2000操作系统光盘的 Support\Tools文件夹中的 readme.doc。

25.1.2 详细日志

详细日志通过使用组策略及其扩展跟踪所有的变化和设置，这些变化和设置可以被应用到本地计算机上，或者被应用到登录到计算机上的用户上。日志文件位于 SystemDrive\Debug，该文件夹是一个隐藏文件夹。启用详细日志涉及到为详细日志添加注册表键的操作。通过执行下面的步骤，可以将详细日志用于组策略及其扩展。

要启用详细日志（Userenv.log），执行以下步骤。

- 1) 以本地管理员登录。
- 2) 单击start，然后单击Run。
- 3) 在Open文本框中，输入regedit，然后单击OK。

4) 打开HKEY_LOCAL_MACHINE/Software/Microsoft/Windows NT/Current Version /Winlogon键，然后单击工具条上的Edit。

- 5) 单击Add Value，然后输入值名字UserenvDebugLevel。

6) 设置Data Type为REG_DWORD，单击OK，然后在Value下面，输入数字30002。设置选项按钮为Hex。

7) 注销 (log off)，然后重新登录。

注意 30002用于详细日志，30001仅用于错误和警告，30000不对任何东西做日志。日志可以在%windir%\debug下找到。

要使用另一种方法启用详细日志，执行以下步骤。

1) 以本地管理员登录。

2) 复制文件Envdebug.ini到系统驱动器的根目录 (C:\Temp)。

3) 单击Run，输入Regini C:\envdebug.ini，然后单击OK。

必须在路径中指向Regini.exe。

可以通过下面的步骤为详细日志删除注册表键。

要禁止详细日志，执行以下步骤。

1) 以本地管理员登录。

2) 单击start，单击Run，在Open文本框中，输入regedit.exe，然后单击OK。

3) 浏览下面的注册表键：

HKEY_LOCAL_MACHINE/Software/Microsoft/Windows NT/Current Version/Winlogon

4) 在Regedit窗口的右窗格中单击值UserenvDebugLevel。

5) 在Regedit工具条上，单击Edit。

6) 在Edit下拉菜单上，单击Delete。

7) 单击Yes。

1. 软件安装和维护日志

按前面所提到的步骤使用Regedit添加下列键：

HKEY_LOCAL_MACHINE\ Software \Microsoft\Windows NT\Current
Version\Diagnostics\Appmgmtdebuglevel

REG_DWORD = F

2. Windows Installer 日志

按前面列出的步骤使用Regedit添加下列键：

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows\Installer\Logging
REG_SZ = vicewarmup

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows\Installer\Debug

REG_DWORD = 3

警告 不要使用注册表编辑器直接编辑注册表，除非别无选择。注册表编辑器绕过了管理工具所提供的标准保护。这些保护防止用户输入冲突的设置或者是可能降低性能或破坏系统的设置。直接编辑注册表可能产生严重的、不可预料的后果，可能导致系统不能启动并需要用户重装Windows 2000。要配置或定制Windows 2000，尽可能地使用控制面板或Microsoft管理控制器 (Microsoft Management Console, MMC) 中的程序。

25.2 组策略问题

在这些疑难解答案例中，全部或部分预期的组策略设置没有被应用，或没有达到所期望的效果。

25.2.1 脚本未运行

用户在组策略对象中配置了脚本（登录、退出、启动和关闭），并且该组策略对象所管理的用户登录，然后又退出，或启动，然后又关闭计算机。已配置为运行的一个或多个脚本却没有运行。

可能的起因：

- 组策略没有被应用。
- 在所使用的域控制器上，活动目录复制还没有完成。
- 在所使用的域控制器上，文件复制服务（File Replication Service, FRS）复制还没有完成。

诊断测试：

确保组策略脚本扩展已用于用户的计算机上。按冗余模式运行 Gpresult.exe，并检查位于标题：

User received “ scripts ” settings from these GPOs 下面的输出。

检查用户是否可以成功地连接到域控制器。

运行Gptools.exe并确保用户可以成功地连接到网络上的域控制器。如果此项测试的结果没有显示出域控制器，就应该中断组策略疑难解答，并检查到用户域控制器的网络连通性。用户可以使用Netdiag.exe进一步检查网络连通性。如果能够连接到域控制器，检查相同组织单元内的其他计算机是否能够成功地接收组策略脚本扩展中的组策略设置。如果其他计算机能够成功接收这些组策略设置，则可能是复制问题。

以冗余模式运行 Gpoutil.exe，以便验证那些没有被使用的组策略对象已经被成功地复制到了所有的域控制器中。

也可能是应用了组策略脚本扩展的组策略设置，但实际的脚本并没有运行。用户可能成功地接收了组策略，但由于所使用的域控制器上的 Sysvol 的同步问题而没有接收到实际的脚本。

以冗余模式运行 Gpoutil.exe，以便找出哪个域控制器存在未同步的 Sysvol。在识别出这些域控制器后，复制一个文本文件到有问题的域控制器的 Sysvol 中。请确认此文本文件被成功地复制到了其他域控制器中。如果它被复制了，就应该增加组策略的版本号。这样，在下次登录时，组策略会被重新应用并且用户能够接收到脚本。若文本文件没有被复制，请检查服务器之间的网络连通性。

25.2.2 使用管理模板的注册表设置未被应用

用户配置了管理模板，并将其应用到一个组策略对象中基于注册表的组策略设置上。组策略对象所管理的用户能够登录到系统，但管理模板却没有被应用。

可能的起因：

- 组策略没有被应用。
- 在所使用的域控制器上，活动目录的复制操作还没有完成。因此 .pol文件还不存在，从而也不能被应用。

诊断测试：

为了确认管理模板组策略设置没有被应用到用户的计算机上，在客户端以冗余模式运行 Gpresult.exe。在输出中寻找下面的文本：

The user received "Registry" settings from these GPOs:

如果上述文本没有出现，则系统没有使用管理模板组策略设置。

如果某些管理模板组策略设置被应用了，请确认所感兴趣的那些设置被应用到了客户计算机和用户中。查看所应用的组策略对象的列表，以及这些组策略对象所包含的注册表设置。在输出中寻找下面的文本：

The user received "Registry" settings from these Group P

Local Group Policy

Revision Number: 40
 Unique Name: Local Group Policy
 Domain Name:
 Source: Local computer

EU-AppDeploymentPolicy

Revision Number: 528
 Unique Name: {ESD6ECF2-A8C9-11D2-B575-0008C7457B4E}
 Domain Name: ntdev.microsoft.com
 Source: Domain

EU-AppDeploymentTest

Revision Number: 11
 Unique Name: {DFSDAC2B-FA94-11D2-9332-00C04FA3787A}
 Domain Name: ntdev.microsoft.com
 Source: Domain

The following registry settings were applied:

KeyName:

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Comd1g32
 ValueName: NoBackButton
 ValueType: REG_DWORD
 Value: 0x00000001

KeyName:

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\Comd1g32
 ValueName: NoFileMru
 ValueType: REG_DWORD
 Value: 0x00000001

如果用户认为应该应用的组策略对象没有被应用，则应该检查其他可能导致组策略对象不能成功应用的原因。确认在活动目录中组策略对象的配置。

使用 Netdiag.exe 检查网络配置，以及 DNS 被配置了并且在工作。

请检查用户可以成功地连接到域控制器。如果不使用 Windows 2000域控制器，组策略就不能被应用。

在客户端以冗余模式运行 Gpoutil.exe，以便检查是否有可用的域控制器。请确认在所有域控制器之间的域控制器复制操作（活动目录和 Sysvol）已成功地完成。用户可以使用 Gpoutil.exe 检查复制状态。如果域控制器复制可以工作，检查在域控制器上用户的日志上的 Sysvol文件的共享，以确认 .pol文件存在。

如果可以连接到域控制器：

- 检查在相同组织单元内的其他计算机是否可以成功地接收管理模板的组策略设置。然后验证用户或计算机的组成员身份并检查过滤情况。
- 如果没有别的计算机接收这些组策略设置，则可能有配置问题。请确认组策略对象的配置和设计。
- 检查是否启用了回送（loopback）处理。

关于更多的诊断细节，用户可以启用组策略详细日志来获得。

25.2.3 组策略对象不能打开

用户试图打开或编辑一个组策略对象，但接收到错误指示说该组策略对象不能被访问或打开。

可能的起因：

- 没有对该组策略对象的写访问权。
- 所要使用的域控制器崩溃了。
- 用户试图编辑一个其他域上的组策略对象，但信任关系被打破。
- 网络连通性或丢失的报文引起暂时的故障。

诊断测试：

要检查对组策略对象拥有读和写访问权，执行以下步骤。

- 1) 在站点、域或组织单元的组策略属性页上，选择要打开或编辑的组策略对象。
- 2) 右击该组策略对象，然后单击 Properties。
- 3) 单击 Security 标签。
- 4) 验证拥有读和写访问权。用户必须同时拥有这两种权限；并且用户不能以只读模式打开一个组策略对象。

要确认可以成功地连接到所要使用的域控制器，执行以下步骤。

- 1) 运行 Netdiag.exe，以检查网络连通性并确认 DNS 已配置并且在工作。
- 2) 定位所用的域控制器的名字。在命令提示符下，键入 SET。在输入中查找变量 Logonsrvr，并记下它所指向的域控制器的名字。（LOGONSERVER=\\NTDSDCB）
- 3) 以冗余模式运行 Gpoutil.exe，并确认所要使用的域控制器可用并且是联机的。

如果用户在编辑一个其他域中的组策略对象，请确认信任关系没有被打破。

请检查给予用户编辑远程域上组策略许可权的组成员身份。

请检查介质侦听问题，即，有关 Windows 没有检测到外设或网络的问题。如果用户本地登录

到包含想要编辑的组策略对象的域控制器，即使域控制器没有被复制，也要确认下列条件能够得到满足。

- 有一条网络线缆插到了域控制器的网络适配器上。
- 这条网络线缆连接到了一个加电的网络集线器上。

25.2.4 活动目录和Sysvol没有被同步

用户在一个组策略对象上配置了管理脚本。在多域控制器环境中，这种改变要求活动目录的Sysvol把这种改变复制到所有的域控制器中。在活动目录和 Sysvol被完全复制之前，用户登录到系统中，并被一个未完全复制的域控制器所认证，用户将遇到预料不到的问题。

可能的起因：

- 在多域控制器环境中，活动目录的改变还没有完成复制。
- 在多域控制器环境中，Sysvol的改变还没有完成复制。

诊断测试：

运行Netdiag.exe，以检查客户端网络配置以及 DNS被配置并且工作正常。

如果用户有漫游用户配置文件，请验证该用户在登录时正确地接收了漫游用户配置文件。

运行Gpresult.exe以检查是否有组策略设置被应用了。如果组策略设置没有被应用，请参见本章稍后的“没有组策略对象被应用”一节。

要检查每台服务器上的活动目录和 Sysvol复制的状态，执行以下步骤。

1) 运行Gpotool.exe，以检查网络上可用的唯一组策略对象的数目，并检查每个域控制器上这些组策略对象各自的状态。Gpotool.exe的状态输出将指示出所有必需的信息，以诊断活动目录和Sysvol对用户所能连接到的每一个域控制器是否是同步的。

2) 如果发现在两个域控制器之间的 Sysvol未同步，则在两域控制器之一的 Sysvol上放置一个文本文件。请确认它被复制到另一个域控制器。如果失败，请检查域控制器之间的网络连通性。

3) 如果在域控制器之间活动目录未同步，请运行活动目录复制监视器 (Replmon.exe)，它能提供有关活动目录复制状态的额外信息，并为解决问题提供帮助。

25.2.5 有多于1000个的组策略对象并且组策略失效

多于1000个的组策略对象保存在一个域中，并且组策略出现了故障。这种失效会影响组策略的任何扩展。

可能的起因：

收集可读组策略对象列表的 API每次只能返回1000个组策略对象。如果一个用户或计算机对多于1000个的组策略对象拥有读访问权，组策略将失效。这种失效的发生与每个可读组策略对象上的应用组策略是否被开启无关。在几十或上百个组策略对象上，如果其读权限和应用组策略权限都被打开，则组策略处理的速度将会很慢。

注意 如果能确保没有用户和计算机对那么多组策略对象拥有读访问权，则该问题不会出现。推荐当应用组策略被关掉时，用户关闭读访问权（有时显式禁止，但大多数情况

时是不允许的)。

诊断测试：

这种失效将禁止组策略应用到所希望的接收者，直到失效被解决。

事件日志中应当包含与下面类似的项：

```
Event Type:      Error
Event Source:    Userenv
Event Category:  None
Event ID:       1000
Date:           10/13/1999
Time:           2:17:33 PM
User:           JEFFSMITH
Computer:       RESKIT1
Description:
Windows cannot search for Group Policy objects with (3).
```

```
Event Type: Error
Event Source: Userenv
Event Category: None
Event ID: 1000
Date: 10/13/1999
Time: 2:19:37 PM
User: JEFFSMITH
Computer: RESKIT1
Description:
Windows cannot search for Group Policy objects with (4).
```

当观察%systemroot%\debug\usermode\userenv.log时，应当找到与下面类似的项：

```
USERENV(ac.2d0) 14:17:33:272 EvaluateDeferredGPOs: Failed to search with
error 0x3
USERENV(ac.2d0) 14:17:33:602 GetGPOInfo: EvaluateDeferredGPOs failed.
Exiting
USERENV(ac.2d0) 14:17:33:632 ProcessGPOs: GetGPOInfo failed.
USERENV(ac.13c) 14:19:37:143 EvaluateDeferredGPOs: Failed to search with
error 0x4
USERENV(ac.13c) 14:19:37:313 GetGPOInfo: EvaluateDeferredGPOs failed.
Exiting
USERENV(ac.13c) 14:19:37:343 ProcessGPOs: GetGPOInfo failed.
```

25.2.6 没有组策略对象被应用

组策略所管理的用户已经登录了，但没有接收到组策略。其他计算机和用户却成功地接收了组策略。

可能的起因：

- 用户在使用非Windows 2000系统。
- 由于用户登录到一个Windows NT 4.0域上而发生了迁移问题。
- 网络崩溃了。
- DNS未工作或没有配置。

- 没有可用的域控制器。
- 可用的域控制器存在复制问题。
- 安全组成员身份导致组策略对象被忽略。这是由于对组策略范围过滤器机制使用的粗心而引起的。
- 回送在起作用，所以用户组策略被计算机组策略所取代。
- 某用户实行了磁盘限额，并且没有足够的磁盘空间分配给该用户，用以执行组策略或某些扩展的应用。特别是，软件安装不仅把应用程序放在用户的磁盘配额上，它还会创建一些需要用户配额的暂时文件；所以配额必须要足够大以允许用户执行组策略的应用。

诊断测试：

请确认客户端在运行 Windows 2000。组策略不会被应用到 Windows NT 4.0 或 Windows 95 或 Windows 98 计算机上，即使它们是活动目录客户端。

请验证用户和计算机账号被 Windows 2000 域控制器或 Windows NT 4.0 域控制器所管理。

对于所用的用户配置节点下面的组策略对象，计算机与账号对象必须位于活动目录中。也就是说，它必须由一个 Windows 2000 域控制器来处理，而不是 Windows NT 4.0 域控制器。

如果用户和计算机账号都由 Windows 2000 域控制器来处理，则 Windows 2000 客户端计算机在启动时会接收组策略计算机的设置，用户在登录时接收组策略设置。

在用户从 Windows NT 4.0 到 Windows 2000 的迁移过程中，Windows 2000 域控制器和 Windows NT 4.0 域控制器可以共存。关于这种混合环境中组策略行为的细节，请参考本书第 22 章。

请检查客户端网络连通性并确认 DNS 在工作并且被配置。Netdiag.exe 将有助于进行检查。

请运行 Gpresult.exe 以确认没有组策略对象被应用到客户端计算机上。

请检查用户是否被约束到严格限定的磁盘配额内。

要使用 Gpoutil.exe 检查客户端计算机拥有对一个可用域控制器的访问权，执行下列步骤。

- 1) 请确认（通过运行 Gpoutil.exe）所用的组策略对象确实存在于用户的域控制器上。
- 2) 如果运行在多重策略对象环境中，请确认在域控制器上所有的活动目录和 Sysvol 信息能够成功地被复制。

要确认组成员关系不会导致组策略对象因为过滤器而不能被应用，执行下列步骤。

- 1) 运行 Gpresult.exe，以找到那些需要答疑的用户的安全组成员身份。
- 2) 检查未应用的组策略对象的属性框，以确认配置了正确的安全组使得组策略可应用。用户必须在拥有 Windows 2000 安全组成员身份的基础上对组策略对象拥有应用组策略权限和读权限。

- 3) 请验证回送被使能。

请使能冗余的 userenv.log 日志以检查其他日志。

25.2.7 关于组策略的继承问题导致未预料的结果

组策略所管理的用户已经登录，但所应用的组策略与所期望的不同。

可能的起因：

- 组策略对象不是以所期望的顺序应用。后来所应用的策略通常较优先。
- 组策略对象存在 No Override 问题。
- 存在 Block Inheritance 问题。
- 整个组策略对象被禁止。
- 组策略的用户或计算机部分被禁止。

诊断测试：

请记下打算应用到客户端用户和计算机的组策略设置的列表。通过使用 Gpresult.exe，产生实际应用到客户端用户和计算机的组策略设置列表。比较两个表以找到未被应用的组策略设置。

从目录树顶端开始，向下搜索以定位客户端用户对象。在向下搜索目录树时，记下所有组织单元和应用到每个组织单元的相关组策略对象。对客户端计算机重复这个过程。

以下列顺序应用组策略对象：本地、站点、域、组织单元。如果有多个组策略对象，并且这些对象与一个特定站点、域、或组织单元相关联，它们将以用户设置的特定顺序而被应用。

要检查多组策略对象被应用的顺序，请右击相应的站点，域或组织单元，然后选择 Properties，并单击 Group Policy 标签。

寻找具有特殊设置应用到自己的组策略对象。右击包含正在调查的组策略对象的站点，域，或组织单元。然后单击 Group Policy 标签。

对于每个组策略对象，检查 No Override 或 Block Inheritance 选项是否被使能。如果在某个组策略对象上这些选项被使能，则应当从树的顶端开始向下来定位 No Override 问题。然后从树的底端开始向上来定位 Block Inheritance 配置问题。

注意 应当少用 No Override 和 Block Inheritance 特性，因为它们使得组策略的疑难解答更困难。

为了确认想要应用的组策略对象没有被禁止，查看 Group Policy 标签，并单击 Options。

为了确认组策略对象的计算机配置或用户配置部分没有被禁止，单击 Group Policy 页上的 Properties 按钮，并检查 General 标签。

25.2.8 只有某些 IP 安全和用户权限策略设置被应用

用户在各种组策略对象中配置了 IP 安全和用户权限分配组策略设置，当一个由部分或全部这些组策略对象所管理的用户进行登录时，只有某些期望的 IP 安全和用户权限分配组策略设置被应用。

可能的起因：

有些组策略扩展具有不同的应用规则。这些扩展不会将各种组策略对象中组策略设置合并，而总是使用最后所写的设置。

诊断测试：

在大多数情况下，如果为用户或计算机在多个组策略对象中配置了组策略扩展，则系统会将组策略对象中的配置设置合并，这些对象中包含了有关该项组策略扩展的设置。

例如，如果对一个用户应用了两个组策略对象，并且第一个组策略对象使能了软件安装并

分配了一个应用程序，第二个组策略对象分配了另一个应用程序，则该用户将接收到两个应用程序。

IP安全和用户权限分配是不同于这条规则的组策略扩展。它们总是使用最后所写的设置。因此，当对组策略的结果进行疑难解答时，请识别出包含这两项扩展的设置的组策略对象。可以通过以冗余模式运行Gpresult.exe来检查这些扩展是否被使能或在客户端被配置。

25.2.9 组策略对象上的安全设置导致不可预料的结果

用户通过调整组成员身份和改变组策略对象上的安全描述符（访问控制表，ACL）而在活动目录中的各种组策略对象上配置了安全特性。当被这些组策略对象所管理的某个用户登录时，应用到此用户的组策略与所期望的不同。

可能的起因：

- 有关安全组的问题，其中安全组用于过滤组策略对象能够应用到哪些用户上。
- 组策略对象上所设置的ACL的问题。

诊断测试：

记下所期望应用到客户端用户和计算机的组策略设置的一个列表。使用Gpresult.exe生成实际应用到客户端用户和计算机的组策略设置的列表。比较两个列表以确定哪些组策略对象未被应用。

要为有问题的组策略对象检查安全过滤和ACL，执行以下步骤。

- 1) 右击组策略被引用的一个站点，域或组织单元。
- 2) 在快捷菜单上单击Properties。
- 3) 单击Group Policy标签并选择想要检查的组策略对象。
- 4) 单击Properties按钮，然后单击Security标签。

为了使这个组策略对象能够成功应用，必须至少有一个用户所属的安全组被列出，并且读或应用组策略权限被设置为Allow，如果这两个权限都未被选择，组策略对象将不会被应用。

注意 组策略对象上的访问控制表（ACL）仅应当使用前面所解释的用户界面配置和诊断。不要试图手工配置位于Sysvol中的组策略对象上的ACL。那将导致组策略对象不能应用，或其他不可预料的行为。

25.3 用户数据管理问题

当用户使用离线文件，或重定向文件夹到网络位置时，可能遇到用户数据管理问题。

25.3.1 文件不同步

用户不能同步某些文件或文件夹。

可能的起因：

- 具有扩展名.mdb, .ldb, .mdw, .mde, .db的文件缺省时不被同步。
- 在访问要被同步的文件时，存在网络连接问题。

- 客户端计算机上没有足够的空间用以同步文件。
- 没有足够的用户权限用以读或写要同步的文件。
- 配置了一个组策略设置，指定了另外的不能被同步的文件扩展名。

诊断测试：

检查未被同步的文件的扩展名以确认它们不在被排除的文件列表中。

检查未同步文件上的用户权限。

要验证用户能够连接到文件共享中，其中文件共享包含想要同步的文件，应执行下列步骤。

- 1) 使用计算机的IP地址ping计算机，以测试基本的IP连通性。
- 2) 使用服务器的名字来ping计算机，以测试域名系统（DNS）的名字解析。
- 3) 使用服务器名字并使用net view命令查看计算机，以观察可用的共享资源。这也可以验证

用户有访问共享资源的权限。

检查客户端的空闲磁盘空间数量，以确保有足够的磁盘空间同步丢失的文件。

检查是否应用了限制其他扩展名被同步的组策略设置。

应当确保使能了下面的组策略设置：

Computer Configuration\Administrative Templates\Network\Offline Files\Files not cached.

使用此组策略设置，可以指定另外的不能被同步的文件扩展名。

用户还可以通过运行Gpresult.exe工具并在输出中寻找下列内容来在客户端检查此项：

```
KeyName:      Software\Policies\Microsoft\Windows\NetCache
ValueName:    ExcludeExtensions
ValueType:    REG_SZ
Value:        *.xls
```

在上面列出的示例输出中，value一行所列出的任何文件扩展名都不会被同步。在此示例输出中，具有扩展名.xls的任何文件都将不会被同步。用户不能覆盖此组策略设置。

25.3.2 用户不能使文件和文件夹离线可用

用户想使某些文件或文件夹离线使用。用户右击一个文件或文件夹，但 Make Available Offline并没有出现在快捷菜单上。

可能的起因：

- 终端服务被使能。离线文件和终端服务是互斥的。
- 所选择的文件或文件夹实际上是一个本地文件或文件夹而非网络文件共享。
- 离线文件没有被使能。
- 应用了一个组策略设置而禁止了离线文件。
- 用户试图使重定向的My Documents文件夹离线时可用，但是不具有文件共享的访问权。

诊断测试：

运行Gpresult.exe以检查是否终端服务被使能。

请确认文件或文件夹是在网络文件共享上而非本地共享。

要验证离线文件被使能，执行以下步骤。

- 1) 单击My Computer。

- 2) 单击Tools，然后选择Folder Options。
- 3) 单击Offline Files标签。
- 4) 选择Enable Offline Files旁边的复选框。

如果这个过程没有使能离线文件，则可能有阻止离线文件使能的组策略设置。控制此功能的组策略设置是：

Computer Configuration\Administrative Templates\Network\Offline Files\Enable。

要检查此组策略设置是否被应用，在客户端的计算机上以冗余模式运行 Gpresult.exe。查看此工具的输出并把其输出与下面的示例相比较：

```
KeyName:    Software\Policies\Microsoft\Windows\NetCache
ValueName:  **del.Enabled
ValueType:  REG_SZ
Value:
```

如果客户端上Gpresult.exe的输出包含此文本，则此组策略设置被应用并且离线文件会被禁止。在这种情况下，不可能启用离线文件，直到此项组策略设置被改变为止。

如果文件和文件夹有Make Available Offline快捷菜单选项，但重定向的My Documents文件夹没有该选项，则应当检查My Documents文件夹确实被成功地重定向了，并且不在本地。然后验证用户有合适的文件安全权限，以读和写My Documents文件夹所定向到的位置。

注意 当用Disable设置配置了组策略Enable Offline Files时，离线文件特性被禁止。尽管用户可以打开或关闭Enable Offline Files复选框，如前面所解释的，组策略设置会有更高的优先权。

25.3.3 在线时可用的文件离线时不可用

在连接到网络时，可访问的文档和程序没有与本地缓存同步来供离线使用。

可能的起因：

- 文件位于一台没有运行Windows 2000 Professional的计算机上。运行Windows以前版本的计算机不支持自动缓存文件和文件夹。
- 在客户端计算机上离线文件未被使能。
- 在访问文档的文件共享上Allow caching of file in this shared folder没有被使能。
- Allow caching of files in this shared folder被使能了，但是没有设置成自动缓存。

诊断测试：

检查包含文件共享的服务器是否运行在Windows 2000 Server上。用户需要Windows 2000 Server和Windows 2000 Professional以使用此特性。

要检查客户端计算机上离线文件是否被使能，执行以下步骤。

浏览到一个网络文件共享，右击一个文件或文件夹以检查是否有Make Available Offline快捷菜单。

要检查文件共享的配置，执行以下步骤。

- 1) 在包含文件共享的文件服务器上，单击My Computer。

- 2) 浏览到共享的文件夹，右击该文件夹，然后选择 Properties。
- 3) 单击Sharing标签，然后单击Caching。
- 4) 确保Allow caching of files in this shared folder复选框被选择。
- 5) 在下拉框中，选择下列之一：
 - Automatic Caching for Documents，如果此共享包含文档。
 - Automatic caching for Programs，如果此共享包含应用程序文件。

25.3.4 My Document图标丢失

用户试图使用My Documents文件夹，但是My Documents文件夹在桌面上或Windows资源管理器中不可用。

可能的起因：

- My Documents图标被删除了。
- 有禁止My Documents图标的组策略设置。

诊断测试：

如果My Documents图标被用户删除或禁止，使用下面的过程可以恢复。

要恢复My Documents图标，执行以下步骤。

- 1) 打开My Computer。
- 2) 单击Tools，单击Folder Options，然后单击View页。
- 3) 单击Show My Documents on the Desktop复选框以选择它。
- 4) 注销，然后再登录。

可以应用一项限制访问My Documents文件夹的组策略设置。控制此功能的组策略设置的名字是：

User Settings\Administrative Templates\Start Menu and Taskbar\Hide My Documents icon on Desktop

要查看此组策略设置是否被应用了，在客户端计算机上以冗余模式运行 Gpresult.exe。查看此工具的输出以看看下面的注册表设置是否被应用：

```
KeyName: Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\NonEnum
ValueName: {450D8FBA-AD25-11D0-98A8-0800361B1103}
ValueType: REG_DWORD
Value: 0x00000001
```

如果已应用，则Hide My Documents folder on the Desktop组策略设置已被启用了。

注意 当应用Hide My Documents icon on the Desktop组策略设置到一用户时，用户不可能覆盖它。尽管用户可以使用上述方式打开或关闭 My Documents图标，但组策略设置具有更高的优先权。

25.3.5 文件夹未重定向

配置了组策略对象所管理的一个用户，并将该用户的 My Documents文件夹重定向到服务器

共享目录\\ServerName\My Docs\Username。当用户登录到网络上时，其 My Documents 文件夹并未重定向到此服务器上。

使用组策略可以把 My Documents、Application Data、Desktop 和 Start menu 文件夹从用户的设置文件重定向到基于服务器的统一命名约定（ Universal Naming Conversion, UNC ）位置。

可能的起因：

- 客户端计算机运行在 Windows NT 4.0、Windows 95 或 Windows 98 上。
- 组策略没有被应用。
- 网络共享不可用，并且离线文件未被使能。
- 用户没有对于想把文件夹重定向到的共享的合适访问权。
- 在目标文件夹上有磁盘限额。
- 为目标路径使用了映射驱动器而不是 UNC 路径。

诊断测试：

请确认客户端计算机运行在 Windows 2000 Professional 上。组策略不能工作于 Windows 操作系统的以前版本上。

检查是否应用了包含文件夹重定向配置信息的组策略设置。以冗余模式运行 Gpresult.exe，应当在输出中看到下面内容打头的部分：

```
The user received "Folder Redirection" settings from these Group Policy objects:
```

若此文本未出现，请检查为什么文件夹重定向组策略没有被应用。

检查正确的包含文件夹重定向配置信息的组策略对象被应用，并且所期望的文件夹被重定向了。

以冗余模式运行 Gpresult.exe。请参考 Gpresult.exe 文档，以分析哪些组策略对象包含文件夹重定向信息及其位置。

下面是包含这种类型信息的示例输出：

```
The user received "Folder Redirection" settings from these Group Policy objects:
```

```
EU-RedirectedDesktop-Marketing
```

```
Revision Number: 16
Unique Name: {C19SADC-A8E8-11D2-9BEB-00A024070A22}
Domain Name: ntdev.microsoft.com
Source: Domain
```

```
EU-FolderRedirection-Building26
```

```
Revision Number: 11
Unique Name: {FBEE2508-BCAA-11D2-B3EE-00C04FA3787A}
Domain Name: ntdev.microsoft.com
Source: Domain
```

```
Desktop is redirected to \\policy1\desktop\%username%
My Documents is redirected to \\policy1\mydocs1\%username%
My Pictures is redirected to \\policy1\mydocs1\%username%\My
Pictures
```


要检查与包含重定向的文件夹的计算机的网络连通性，应执行以下步骤。

- 1) 使用计算机的IP地址Ping计算机以测试基础IP连通性。
- 2) 使用服务器名字Ping计算机以测试域名系统（DNS）名字解析。

如果包含重定向的文件夹的服务器是离线的，并且离线文件被禁止，则用户不能访问其数据。要使能离线文件，请参见本章前面的“用户不能使文件和文件夹离线可用”部分。

如果包含重定向的文件夹的服务器是离线的，并且离线文件被使能，则用户应当能够访问其数据，只要那些文件在用户原先在线的时候被访问过。如果这些文件和文件夹不可用，请参见本章前面的“文件不同步”部分。

请验证用户有足够的文件安全权限来访问该用户的数据被重定向到其中的文件夹。如果用户要把数据重定向到该共享根上，管理员就应当在共享根访问控制表（ACL）上赋予用户完全控制的安全访问权限。

请检查包含重定向的文件夹的计算机的卷上是否使能了磁盘限额。如果有限额被使能，请确保没有超出这个限额。如果超出了，请增加限额或让用户删掉一些文件。

25.3.6 重定向成功但文件和文件夹不可用

配置了组策略对象所管理的一个用户，并且将该用户的 My Documents 文件夹重定向到服务器共享目录 \\ServerName\My Docs\Username。当用户登录时，文件夹成功地重定向。但此重定向的共享对此用户不可用。

可能的起因：

- 网络连通性问题。
- 共享不可用并且在本地缓存中的项不可用。
- 当使用应用程序时，打开和保存操作使用硬编码位置而不使用重定向的路径。

诊断测试：

Ping保存重定向文件夹的服务器，以测试网络连通性。

Ping \\ServerName\Fileshare

检查重定向的文件夹上用户的权限，以查看用户是否有正确的 NTFS安全文件访问许可。如果用户需要保存和获取文档，则用户应当拥有读和写访问权。

检查用户正在使用的应用程序列表。一些老的应用程序可能不能识别重定向的文件夹。

25.4 软件安装和维护问题

分配、发布或升级软件的操作不能正常进行。

25.4.1 发布的应用程序未出现

在组策略对象中开发者发布了应用程序，并且该组策略对象所管理的用户能够登录。该用户在控制面板中单击 Add/Remove Programs，但在 Add New Programs 列表框中没有应用程序出现。

可能的起因：

- 用户正在桌面上运行终端服务。
- 该组策略对象不能应用到此用户。比如，用户可能被一个安全组滤出了组策略对象。
- 在该组策略对象被创建后用户没有登录过。
- 组策略未运行。
- Appmgmt扩展未运行。
- 用户不能访问活动目录。
- 用户不能访问软件分布点。

诊断测试：

使用Adddiag.exe，以查看终端服务是否在运行。

使用Group Policy插件打开该组策略对象，并确保该组策略对象管理该用户。

让用户退出再登录回来。请验证用户不是使用缓存的证书进行登录，——也就是说，用户是被某域控制器认证过的。

运行Gpresult.exe，以验证组策略在运行。

运行Adddiag.exe，以验证Appmgmt扩展在运行。

检查用户可以访问活动目录。如果他们被一个 Windows 2000域控制器所认证，则他们可以访问活动目录。

要测试基本连通性和许可，应执行以下步骤。

- 1) 用IP地址Ping域控制器，以测试基础连通性。
- 2) 用服务器名字Ping域控制器，以测试DNS服务器。
- 3) 用Net View命令查看\\ServerName\Sysvol，以判断用户是否有权读Sysvol。
- 4) 检查用户是否可以访问软件分布点。
- 5) 用IP地址Ping软件分布点，以测试基础连通性。
- 6) 用服务器名字Ping软件分布点，以测试DNS服务器。
- 7) 用Net View命令查看\\ServerName\AppShares，以判断用户是否有权读软件分布点。

25.4.2 发布的应用程序未自动安装

使用组策略对象发布了一个应用程序，并且该组策略对象所管理的一个用户已经登录了。用户从未安装过发布的应用程序，并且当该用户双击一个与发布的应用程序相关联的文档时，显示了Open With对话框。

可能的起因：

- 未在软件安装插件中设置该包为 Auto-Install。
- 用户在桌面上运行终端服务。
- 组策略对象不应用到此用户。比如，此用户被一个安全组过滤出了组策略对象。
- 用户在组策略对象创建后从未登录过。
- 组策略或Appmgmt扩展未运行。
- 用户不能访问活动目录。

- 用户不能访问软件分布点。

诊断测试：

如果应用程序出现在控制面板的 Add/Remove Programs 的 Add New Programs 列表框中，则通常原因是在软件安装插件中未选择 Auto-Install 复选框。

为组策略对象打开软件安装插件，并检查 Auto-Install 复选框被选择。

运行 Adddiag.exe，以查看终端服务是否在运行。

使用组策略插件打开组策略对象，并确保用户没有因为不具备读或应用组策略许可而被过滤出。

指导用户退出再登录回来。请验证用户没有用缓存的证明登录，——也就是，用户被一个域控制器所认证。

运行 Gpresult.exe，并验证 Appmgmt 扩展在运行。

25.4.3 非预期的应用程序自动安装

用一个组策略对象发布了一个应用程序，并且该组策略对象所管理的用户已经登录了。用户从未安装过发布的应用程序，而当该用户双击一个与应用程序相关联的文档时，一个非预期的应用程序安装了。例如，用户双击一个具有 .htm 文件扩展名的文档，期望 Word 打开它，然而，Windows Installer 安装了 Microsoft FrontPage 并打开文档。

可能的起因：

装配了多个想拥有该文件扩展名的应用程序，但是没有在软件安装插件里调整文件扩展名优先级。

诊断测试：

用软件安装插件检查组策略对象的文件扩展名优先级，以检查其是否被设置成了组策略对象所管理的用户期望的打开方式。

注意 检查应用程序日志的事件查看器并不为这个问题提供任何有用信息，因为非预期的应用程序能够成功地安装。它并不是一种安装错误，而是一种正确地安装了一个非预期的应用程序的情况。

25.4.4 安装错误信息

用一个组策略对象分配或发布了一个应用程序，并且用户从未安装过某个被管理的应用程序。用户选择安装该应用程序。安装开始后出现了错误。错误的发生与用户如何选择安装应用程序无关。可能是从控制面板中的 Add/Remove Programs，从桌面的一个快捷方式或 Start 菜单中的一个快捷方式，或是自动安装。

可能的起因：

- Windows Installer 包有问题。
- 用户没有合适的权限从软件分布点读取 Windows Installer 包，也没有合适的权限把应用程序安装到 Windows Installer 包中所定义的安装目录文件夹。

诊断测试：

把文件复制到计算机，并查看当 Windows Installer从命令行启动时该包是否安装。测试该包以查看它是否在相似配置的计算机上安装。

验证用户拥有对软件分布点的读权限，以及对 Windows Installer包中所定义的安装目标目录具有写权限。

验证Windows Installer服务在运行。

注意 如果被管理的应用程序被广告到计算机上，或在控制面板的 Add/Remove Programs中可见，则组策略和 Appmgmt扩展运行正确。因此，错误消息来自 Windows Installer。

25.4.5 特性未找到

使用某组策略对象分配或发布了一个应用程序，用户试图安装该应用程序，但收到下面的出错信息：

The feature you are trying to install cannot be found in the source directory.

可能的起因：

- 因为网络问题而使用户不能访问软件分布点。
- 因为不正确的访问权限而使用户不能访问软件分布点。

诊断测试：

检查用户拥有对软件分布点的读访问权限。

验证软件分布点上包含有被管理的应用程序的文件夹是共享的。

验证软件分布点上包含被管理的应用程序的文件夹允许相应组策略对象所管理的用户读取文件夹的内容。

要测试到软件分布点的网络连通性，执行以下步骤。

- 1) 用IP地址Ping软件分布点，以测试基本的IP连通性。
- 2) 用服务器名字Ping软件分布点，以测试域名系统（DNS）名字解析。
- 3) 使用服务器名字并通过 net view 命令查看软件分布点，以查看可用的共享。这也确认了用户是否拥有访问共享的权限。

25.4.6 分配给计算机的应用程序不能安装

分配了一个应用程序到一台某组策略对象所管理的计算机，然后某个用户重新启动了该计算机。当该用户登录到计算机时，所分配给计算机的应用程序没有安装。

可能的起因：

- 计算机（机器）组策略未被应用——即，在应用程序被分配到该计算机后，计算机还没有被重新启动。
- 该组策略对象不应用到此计算机。例如，此计算机在一个不同的组织单元中，或此计算机被一个安全组过滤出了此组策略对象。

- 组策略未运行。
- Appmgmt扩展未运行。
- 计算机不能访问活动目录。
- 计算机不能访问软件分布点。

诊断测试：

重新启动计算机，并用组策略插件打开该组策略对象，以确保该组策略对象能够管理此计算机。

运行Gpresult.exe，以查看组策略是否生效。

通过运行Adddiag.exe工具，检查Appmgmt扩展是否在运行。

要检查计算机可以访问活动目录，执行以下步骤。

- 1) 用IP地址Ping域控制器，以测试基础连通性。
- 2) 用服务器名字Ping域控制器，以测试DNS。
- 3) 使用net view命令查看\\ServerName\Sysvol共享，以测试计算机可以读取Sysvol。

要检查计算机可以访问软件分布点，执行以下步骤。

- 1) 用IP地址Ping软件分布点，以测试基础连通性。
- 2) 用服务器名字Ping软件分布点，以测试DNS。
- 3) 使用net view命令查看\\ServerName\AppShare共享，以测试计算机可以读软件分布点。

注意 可能会出现安装分配的应用程序导致计算机在重启过程中停止响应的情况。如果应用程序包需要用户介入并且Windows Installer不能显示必需的用户界面，则Windows Installer事实上被阻塞。如果一台具有分配的应用程序的计算机总是在启动时莫名其妙地停机，请删除所分配的应用程序。然后，或者重新分配该应用程序，允许用户访问界面，或者以不需用户输入的方式装配应用程序。建议在装配之前在另一台计算机上测试安装。

25.4.7 安装的应用程序被意外地删除

管理员使用组策略分配了一个应用程序，并且用户安装了所分配的应用程序。当用户登录（这种情况下，应用程序分配给用户）或用户重启计算机（这种情况下，应用程序分配给计算机）时，应用程序被删除了。

可能的起因：

- 选择了Remove when policy does not apply复选框，并且管理的范围发生了变化——即，包含相应设置的组策略对象不再有效。
- 站点管理该软件，而计算机移到了一个新站点。

诊断测试：

检查具有所管理的应用程序的组策略对象是否仍然应用到计算机或用户。

检查计算机是否位于新站点，并且该站点的组策略对象没有使用该应用程序。

注意 如果用户或计算机从一个组织单元移动到另一个组织单元，或从一个站点移动到

另一个站点，并且所管理的应用程序的所有方面没有全部匹配（比如，包、传送以及软件分布点），则可以删除并重新安装该应用程序。即使该应用程序同时由两个组策略对象来管理，也可以这样做。

25.4.8 打开应用程序时安装新的应用程序

使用组策略分配或发布了一个应用程序，并且用户安装了所管理的应用程序。当用户打开该应用程序时，一个新应用程序安装了。例如，打开 Microsoft Word却开始了 Microsoft FrontPage安装。

可能的起因：

- 在软件安装插件中配置应用程序时设置了 Auto-Install。
- 在现存的（基本）应用程序和新的（升级）应用程序之间创建了一个升级关系。
- 启用了 Download missing CLSID from Active Directory 组策略。
- 启动安装的应用程序与发布的应用程序共享一个类标识符（CLSID）。

诊断测试：

为组策略对象检查文件扩展名优先级。

为基本应用程序检查升级关系。

启动组策略插件，并检查 Download missing CLSID from Active Directory 组策略。

检查两个应用程序的 CLSID，以查看有没有重复的 CLSID。

注意 使用事件查看器来检查应用程序日志不能为这个问题提供任何有用信息，因为新应用程序正确地安装了。它不是一个安装错误，而是一个正确地安装了错误的应用程序的情况。

25.4.9 被删除应用程序的快捷方式仍然出现

使用组策略对象分配或发布了一个应用程序，并且用户安装了该应用程序。然后用户删除了该应用程序，或者软件安装与维护删除了该应用程序。在软件被删除后，其快捷方式仍然出现在桌面或 start 菜单上。

可能的起因：

- 用户为应用程序创建了应用程序的 Windows Installer 包不知道的快捷方式，从而不能删除。
- 应用程序的自动升级为基本应用程序留下了快捷方式——即，该应用程序被升级了。
- 另一个组策略对象在使用该应用程序。

诊断测试：

如果单击快捷方式，并且它们不再指向一个应用程序——即，它们既不启动应用程序也不启动应用程序的安装——则它们是被破坏的链接。删除快捷方式并看它们是重新出现还是已经被删除。

检查是否有应用程序的新版本，比如，被破坏的链接可能指向 Word 97，而有一个可以工作的快捷方式指向 Word 2000。删除快捷方式并看它们是重新出现还是已经被删除。

如果删除了被破坏的快捷方式而它们重新出现，则表明存在组策略对象还在使用该链接。

如果它们不安装该应用程序，请参见本章前面的“分配给计算机的应用程序不能安装”部分。

25.4.10 未预料的应用程序出现在 Add/Remove Programs 中

使用组策略对象发布应用程序，并且组策略对象所管理的一个用户已经登录了。用户在控制面板中打开了 Add/Remove Programs，然后单击 Add New Programs 列表框。用户想要见到的应用程序没有出现在可安装的应用程序列表中。

可能的起因：

- 用户在使用分类过滤显示，而正在寻找的应用程序不在当前视图中。
- 用户正在寻找的应用程序是一个升级关系中的基本程序——也就是说，只想让用户安装升级应用程序，因此基本应用程序就不再出现。
- 管理用户的组策略对象（具有发布的应用程序的组策略对象）被修改了或被另一个组策略对象覆盖。

诊断测试：

改变分类并查看该应用程序是否可见。

安装在列表框中出现的升级应用程序。

确保应用到用户的组策略结果集仍发布此应用程序。

25.4.11 升级基本应用程序未完成

在一个基本（现存的）的被管理的应用程序和一个新（升级）应用程序之间创建了一个升级关系，并且一个组策略对象所管理的用户已经登录了。用户打开基本应用程序，触发了升级，并且基本应用程序被删除了。然后升级应用程序的安装没有完成。

可能的起因：

- 升级应用程序的 Windows Installer 包有问题。
- 用户没有合适的权限以从软件分布点读取升级应用程序的 Windows Installer 包，也没有合适的权限把应用程序安装到 Windows Installer 包中所定义的目标文件夹。

诊断测试：

把升级应用程序 Windows Installer 包复制到计算机，查看当 Windows Installer 从命令行启动时该包是否安装。测试该包并看它是否在相似配置的计算机上安装。

验证用户拥有对软件分布点的读访问权，以及对在 Windows Installer 包中定义的安装目标目录的写访问权。

注意 如果基本应用程序被删除了，这说明组策略和 Appmgmt 扩展正确运行。可能升级应用程序是问题所在。在 Event Viewer 应用程序日志中，可能存在有关 Windows Installer 试图安装升级应用程序的有用项。

25.4.12 “Another Install in Progress” 错误消息

用组策略对象分配或发布应用程序，并且一个用户试图安装该应用程序，但收到下面的错

误消息：

Another install in progress...

可能的起因：

- Windows Installer已经运行了另一个安装。

诊断测试：

等待安装完成，然后再试。

25.4.13 打开应用程序启动Windows Installer

用组策略对象分配或发布了一个管理的应用程序，用户安装了该应用程序。当用户打开该应用程序时，Windows Installer启动了。

可能的起因：

- 应用程序正在被修复。
- 应用程序被分配到计算机中，而此用户没有用过该应用程序，所以存在需要完成的用户配置。
- 某个特性正被添加到安装中。
- 该应用程序是某升级关系的基本应用程序，所以它正在被升级。

诊断测试：

在所有情况下，都应允许Windows Installer完成。

使用Event Viewer来检查应用程序日志，以弄清Windows Installer为何启动。

25.4.14 不能为装配准备包

打开了一个组策略对象，以便使用软件安装插件管理软件。浏览到软件分布点并选择了想要管理的包。当单击Open按钮时，接收到如下错误消息：

Cannot prepare the package for deployment. Please check the package for possible corruption.

可能的起因：

- 软件安装插件正在与Sysvol共享进行通信。
- 包被损坏。

诊断测试：

要检查是否可以连接到Sysvol，执行以下步骤。

- 1) 用计算机的IP地址Ping具有Sysvol的计算机，以测试基本的IP连通性。
- 2) 用服务器名字Ping具有Sysvol的计算机，以测试域名系统（DNS）名字解析。
- 3) 用服务器名字和net view命令查看具有Sysvol的计算机，以查看可用的共享。这也确认了用户有访问共享的权限。

要检查包，执行以下步骤。

- 1) 在另一台计算机上安装该包并确认该包可以被打开。
- 2) 通过从命令行启动Windows Installer安装该包：C:>msiexec /i PackageName。
- 3) 测试该包，看它是否在一台具有相似配置的计算机上安装。

25.4.15 活动目录不允许装配包

打开了一个组策略对象以用软件安装插件管理软件，浏览到软件分布点，选择了要管理的包，并打开该包。当单击OK以管理（装配）该包时，接收到如下错误消息：

Active Directory will not allow the Package to be deployed.

可能的起因：

- 软件安装插件正在与活动目录进行通信。
- 包被损坏。

诊断测试：

要检查是否可以连接到活动目录，执行以下步骤。

- 1) 用计算机的IP地址Ping具有活动目录的计算机，以测试基础IP连通性。
- 2) 用服务器名字Ping具有活动目录的计算机，以测试域名系统（DNS）名字解析。
- 3) 使用服务器名字和net view命令查看具有活动目录的计算机，以查看可用的共享。这也确认了用户对共享拥有访问权限。

要在另一台计算机上检查该包并确保包可以被打开，执行以下步骤。

- 1) 从命令行启动Windows Installer来安装该包。

C:>msiexec /I *PackageName*

- 2) 测试该包，看看它是否在一台具有相似配置的计算机上安装。

注意 关于Msiexec.exe命令行参数的完整信息，请参考下面网址中的Web资源页，该页包含Microsoft平台SDK链接上的Windows Installer信息。 <http://windows.microsoft.com/windows/2000/reskit/webresources>.

25.5 用户设置管理问题

可能遇到漫游用户配置文件的困难，它应当允许登录到不同计算机上的用户有统一的经历。

25.5.1 漫游用户配置文件使用多台计算机时不能正确漫游

配置了一个用户使用漫游用户配置文件，用户以各种顺序登录到几台计算机并以随机顺序从这些计算机退出。用户的漫游用户配置文件不像用户期望的那样在多台计算机之间漫游。

可能的起因：

用户同时登录到了多台计算机。当从这些计算机退出时，如果用户以不同的顺序退出，则可能导致与漫游用户配置文件有关的奇怪行为。用户不能在一台或多台计算机上收到其漫游用户配置文件。

诊断测试：

检查用户是否收到其漫游用户配置文件。

在用户登录的每台机器上执行下列步骤：

- 1) 在桌面上右击My Computer。

2) 在快捷菜单上单击 Properties。

3) 单击 User Profiles 标签。

在此标签上可能有不同数目的用户列出，这取决于已经登录到每台特定计算机上的用户数。

4) 在此列表上定位 Profiles Stored on this computer 下面的用户项。

5) 若在所有计算机上都是漫游，则用户成功地接收其漫游用户配置文件。

6) 若类型是 Local，则用户没有接收其漫游用户配置文件。

要找出为什么漫游用户配置文件不可用，执行以下步骤。

1) Ping 包含漫游用户配置文件的文件服务器，以确认网络连通性。

2) 检查用户有足够的文件安全权限，以将其配置文件写到此网络位置。

3) 检查注册表泄漏。注册表泄漏是当注册表被访问后未被正确关闭引起的故障。当发生注册表泄漏时，用户配置文件不能漫游。查找类似下面的 Event Viewer 项：

```
Windows cannot unload your registry class file. If you have a roaming profile, your settings are not replicated. Contact your administrator.
```

4) 在用户的计算机上打开 Event Viewer 插件 (Eventvwr.msc)。

5) 在应用程序日志中查找下面的事件：

```
Event ID: 1000
```

```
Category: None
```

```
Windows cannot unload your registry file. If you have a roaming profile, your settings are not replicated. Contact your administrator.
```

25.5.2 漫游用户配置文件丢失而留给用户临时配置文件

用户登录了，但其来自漫游用户配置文件的配置和设置不存在。相反，留给用户的是一个临时的配置文件。

可能的起因：

- 用户注册表被损坏。
- 用户第一次登录到其计算机，而漫游用户配置文件不可用。

诊断测试：

检查用户的注册表是否被损坏。如果被损坏，则用户的本地配置文件文件夹被重命名为 Username.bak。当用户的注册表被损坏时，在 Event Viewer 中写有事件。打开用户计算机上的 Event Viewer 插件 (Eventvwr.msc)，并在系统日志中查找下面的事件：

```
Event ID: 1000
```

```
Category: None
```

```
Text: Windows failed to load your profile because it may be corrupted. Contact your Administrator.
```

```
Event ID: 1000
```

```
Category: None
```

```
Text: Windows cannot find the profile and is logging you on with a
```

temporary profile. Changes you make to this profile will be lost when you log off.

要查看用户可以连接到包含适当漫游用户配置文件共享目录的服务器，执行以下步骤。

1) 使用服务器的IP地址Ping该计算机，以测试基础IP连通性。

2) 使用服务器的名字Ping该计算机，以测试域名系统（DNS）名字解析。

3) 使用net view命令查看计算机，以查看可用的共享（这也确认用户是否有权访问）。应当可以看到保存漫游用户配置文件的共享名字。

25.5.3 并非所有设置都漫游

管理员可以配置用户使用漫游用户配置文件。用户从不同计算机登录并注意到大多数设置和配置都跟随该用户，但某些应用程序设置，比如 Office 95的个人词典，却不漫游。

可能的起因：

- 应用程序没有保存用户设置和配置信息到漫游用户配置文件。
- 应用程序保存设置和配置到注册表中的 HKEY_LOCAL_MACHINE，而不是正确地保存此信息到HKEY_CURRENT_USER。

诊断测试：

识别出不随用户从计算机到计算机漫游的用户设置和配置。

识别出这些信息存放在哪里——在注册表中，在文件夹中，在漫游用户配置文件中，还是在其他位置。

如果应用程序的确把用户设置和配置信息保存到不是漫游用户配置文件或 HKEY_CURRENT_USER的地方，请与应用程序开发商联系以改正之。

25.5.4 用户配置文件不漫游

具有漫游用户配置文件能力的用户通常使用几台计算机。当用户从一台计算机移动到另一台计算机时，一般其设置和配置都正确地跟随用户。但有时当用户登录时，某些配置信息或设置丢失，因为漫游用户配置文件没有漫游。

可能的起因：

- 网络连通性问题使得保存漫游用户配置文件的服务器不可用。
- 在漫游用户配置文件下载时失去网络连通性。
- 文件访问权限不足以访问漫游用户配置文件共享和文件夹。
- 漫游用户配置文件不支持漫游加密文件。
- 存在注册表泄漏问题。
- 漫游用户配置文件用户超出了其磁盘限额。
- 漫游用户配置文件的大小被一个管理模板组策略设置所限制。

诊断测试：

要查看用户可以连接到包含漫游用户配置文件共享的服务器，执行以下步骤。

1) 以服务器的IP地址Ping该计算机，以测试基础IP连通性。

2) 以服务器名字Ping该计算机，以测试域名系统（DNS）名字解析。

3) 用net view命令查看该计算机，以查看可用的共享（这也确认了用户是否有权限访问）。应当能看到保存漫游用户配置文件的共享名字。

如果在登录时包含漫游用户配置文件的服务器不可用，在事件日志中可能产生如下消息：

Event ID: 1000
Category: None
Source: userenv

Text: Windows cannot load your profile. Contact your network administrator.

当复制漫游用户配置文件时，检查网络是否连通。可以通过使用 Eventvwr.msc查找下面两条Event Viewer消息以找到此信息：

Event ID: 1000
Category: None
Source: userenv

Text: Windows cannot copy file <> to the location <>. Contact your network administrator.

Event ID: 1000
Category: None
Source: userenv

Text: Windows cannot load the profile and is logging you on with a temporary profile. Changes you make to this profile will be lost when you log off.

检查用户是否对其漫游用户配置文件有足够的安全文件访问权限。如果用户的文件安全权限不够，Event Viewer中将产生下面的消息：

Event ID: 1000
Category: None
Source: userenv

Text: You do not have permission to access your central profile located at <>. Contact your network Administrator.

检查用户在其漫游用户配置文件中是否有足够的权力使用 Windows 2000 加密文件系统（EFS）的加密文件。漫游用户配置文件不支持漫游加密文件。如果用户配置文件包含加密文件，将在事件日志中产生下面的消息：

Event ID: 1000
Category: None
Source: userenv

Text: Windows cannot copy your profile because it contains encrypted files or directories. The keys to decrypt the files or directories are also stored in the profile and are not available now. Please decrypt the files and try again.

在用户计算机上检查注册表泄漏。可以通过查看 Event Viewer发现此问题：

Event ID: 1000
Category: None
Source: userenv

Text: Windows cannot unload your registry file. If you have a roaming profile, your settings are not replicated. Contact your administrator.

要查看是否超出磁盘限额，执行以下步骤。

- 1) 记下漫游用户配置文件的大小。
- 2) 检查在保存漫游用户配置文件的服务器上是否有磁盘限额。
- 3) 检查是否使用了组策略配置来限制漫游用户配置文件的大小。可以限制漫游用户配置文件大小的组策略设置是：Administrative Templates\UserSettings\System\LogonLogoff\Limit Profile Size。

要查看此组策略设置是否被应用，执行以下步骤。

- 1) 以冗余模式运行 Gpresult.exe。
- 2) 检查其输出，看是否有这两个注册表键出现：

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows NT\Disk Quotas\Limit

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows NT\Disk Quotas\Threshold

若磁盘限额被超出，如前面所示，在事件日志中将产生下面的事件：

Event ID: 1000
Category: None
Source: userenv

Text: Windows cannot update your roaming profile. Contact your network administrator.

25.6 远程OS安装问题

使用Windows 2000时，可能遇到远程OS安装的问题。如果不能通过网络把 Windows 2000安装到一台远程计算机，其疑难解答大部分取决于用户对引导信息协商层（Boot Information Negotiation Layer，BINL）错误消息的理解。

25.6.1 OSChooser跳过用户

用户试图使用远程OS安装来将Windows 2000安装到其计算机上，而OSChooser屏幕不允许用户使用任何选项。相反，它在用户可以作出任何选择之前就快速地跳过去了。

可能的起因：

- 只有一个操作系统映像，它被自动地选择，而OSChooser屏幕则一闪而过。

- 用户按了两次或多次 ENTER，而 OSChooser 接收了缓冲区的按键，从而认为用户想要使用 OSChooser 屏幕上的缺省值。

诊断测试：

要检查只有一个可安装的映像，执行以下步骤。

- 1) 以管理员身份登录服务器。
- 2) 单击 Start，单击 Programs，然后单击 Administrative Tools。
- 3) 单击 Active Directory Users and Computers，并浏览到有 RIS 服务器的容器。通常，它是一台计算机，但也可能是域控制器。
- 4) 右击 RIS 服务器，然后单击 Properties。
- 5) 单击 Remote Install 标签，然后单击 Advanced Settings。
- 6) 单击 Images 标签。将看到一个所有映射的列表。若只有一个映像，则不出现 OSChooser 屏幕。

25.6.2 Welcome.osc 之前的文件未找到

用户试图使用远程 OS 安装，以便把 Windows 2000 安装到其计算机上，但在用户接收到 Welcome.osc 屏幕之前，就会收到下面的错误消息：

File Not Found...

可能的起因：

- 文件 \\ServerName\Reminst\OSChooser\ Welcome.osc 不存在。
- 服务器正在运行的场所 (Locale) 不同于所安装的客户端操作系统的场所。

诊断测试：

如果 Welcome.osc 不存在，请从 \\ServerName\Reminst\OSChooser\Lang\Welcome.osc 复制 Welcome.osc 文件，或从命令行带 /check 参数运行 Risetup 程序。

按远程 OS 安装多语言指南操作。

25.6.3 Welcome.osc 后的文件未找到

用户试图用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机，但当用户接收到 Welcome.osc 屏幕后，他或她收到下面的错误信息：

File Not Found...

可能的原因：

- 有定制的 OSChooser 屏幕，而其中某个屏幕丢失了。
- 没有定制的 OSChooser 屏幕，但所提供的某个屏幕丢失了。
- 服务器正在运行的场所不同于所安装的客户端操作系统的场所。

诊断测试：

请确保所有定制的屏幕都存在并且位于适当的目录中。

重新安装客户端操作系统映像，然后选择 Overwrite the existing client OSChooser screens。

按远程 OS 安装多语言指南操作。

25.6.4 重复的计算机账号警告消息

用户试图用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机，并且活动目录中已经有了该计算机的一个计算机对象。用户选择了 Custom install 并输入了相同的计算机名字，却收到一条关于重复的计算机对象的警告消息。

可能的起因：

- 现存的计算机对象所拥有的全局唯一标识符（GUID）与用户试图安装的客户端的 GUID 不匹配。
- 现存的账号位于一个活动目录位置，而该位置与引导信息协商层（BINL）正在的创建新计算机对象的位置不同。

诊断测试：

从活动目录删除计算机对象，客户端安装向导创建新计算机对象。在删除计算机对象后以及再次尝试客户端安装向导之前，应该允许活动目录复制完成。

在 Custom.osc 中为现存的计算机对象输入目录服务路径，或使用 Automatic 设置，现存的账号将自动被重用。

25.6.5 Risetup 因权限不够而失败

试图运行 Risetup.exe，但由于没有足够权限而失败。

可能的起因：

- 不是一个域用户。
- 不是本地计算机上的管理员。

诊断测试：

需要取得对特定计算机对象完全控制权，以便创建和修改保存在活动目录中的远程安装服务（RIS）设置的域用户登录。

以在本地计算机上拥有完全控制以启动和停止服务的本地管理员身份登录。

25.6.6 RPC 服务器不可用错误

管理员可以运行 Risetup.exe；还通过使用 Active Directory Users and Computer 插件在远程安装服务器（RIS）上执行管理任务，或执行任何需要与活动目录通信的管理任务。此时，出现了错误信息指出 RPC 服务器不可用。

可能的起因：

域名系统（DNS）服务器有问题。

诊断测试：

运行 Netdiag.exe 以确定 DNS 问题，并采取适当的步骤修复 DNS 服务。

25.6.7 BINL 服务器不响应并且出现无范围问题错误消息

用户试图用远程 OS 安装程序将 Windows 2000 安装到其计算机上，但没有引导信息协商层

(BINL) 服务器响应其请求。从而出现一条错误信息指明范围问题阻止了 BINL 服务器的响应。

可能的起因：

如果 DHCP 和 BINL 服务器在相同的服务器上运行，DHCP 服务器总是先看到客户端请求。因此，DHCP 服务器必须具有一个定义于客户端子网的范围，否则报文将被丢弃，BINL 服务器不会有机会响应。

诊断测试：

在 DHCP 中创建一个范围，或者如果在此服务器上不需在 DHCP 服务的话，删除 DHCP 服务。

25.6.8 BINL 服务器不响应并出现调试错误信息

用户试图使用远程 OS 安装程序把 Windows 2000 安装到其计算机，但没有引导信息协商层 (BINL) 服务器来响应其请求。出现一条错误消息指出 BINL 服务器需要调试。

可能的起因：

如果 DHCP 服务器或 BINL 服务器在调试器下运行，则两个服务必须都在调试器下运行。在这种情况下，BINL 服务器仅响应与 BINL 服务器在同一子网的客户端。

诊断测试：

在 DHCP 和 BINL 上都运行调试器，或者在两者上都不运行调试器。

25.6.9 BINL 服务器不响应并出现服务器未授权错误消息

用户试图使用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机上，但是没有引导信息协商层 (BINL) 服务器来响应其请求。此时会出现一条错误消息指出服务器未授权。

可能的起因：

DHCP 服务器已安装了，但是未授权。

诊断测试：

授权 DHCP 服务器。

注意 Event Viewer 系统日志来源于 DHCP 服务器，并报告服务未授权。这条消息可以出现在提供远程安装服务的服务器上，即使 DHCP 服务器不在该服务器上。它仍然将 DHCP 服务器列为消息的来源。

25.6.10 BINL 服务器不响应并出现不能读活动目录设置错误消息

用户试图使用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机上，但没有引导信息协商层 (BINL) 服务器来响应其请求。此时会出现一条错误消息指出计算机不能读取活动目录设置。

可能的起因：

- 服务器不能访问活动目录。
- 分配给活动目录中服务器的计算机对象的权限有问题。

诊断测试：

运行 Netdiag.exe，并修正任何通信错误。

在域管理员的安全上下文中，启动 BINL 服务器。如果问题解决，则有服务器权限问题。

25.6.11 BINL服务器不响应并出现服务器未设置成响应状态的错误消息

用户试图使用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机上，但没有引导信息协商层 (BINL) 服务器来响应其请求。此时会出现一条错误消息指出服务器未设置成响应状态。

可能的起因：

RIS 服务器未被设置成响应客户端的请求。

诊断测试：

要检查 RIS 服务器被设置成响应客户端，执行以下步骤。

1) 单击 Start，指向 Programs，然后单击 Administrative Tools。

2) 单击 Active Directory Users and Computers，并浏览到拥有 RIS 服务器的计算机对象的容器。

通常这是域控制器或计算机。

3) 右击 RIS 服务器对象，然后单击 Properties。

4) 单击 Remote Install 标签。

5) 确保 Respond to all clients requesting Services 复选框或 Do not respond to unknown Clients 复选框被选择。

25.6.12 BINL服务器不响应并出现客户端未知错误消息

用户试图使用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机，但是没有引导信息协商层 (BINL) 服务器来响应其请求。此时会出现一条错误消息指出客户未知。

可能的起因：

- 服务器被设置成只响应已知客户——也就是，活动目录中预先声明的客户。

- 客户端的全局唯一标识符 (GUID) 与活动目录中的 GUID 不符。

诊断测试：

客户端必须在活动目录中拥有正确 GUID 的账号——即，相关联的 GUID。如果客户不带有内置的 GUID，可以使用客户端网络适配器的介质访问控制地址，并将其填充以 0，从而形成 32 字符的 GUID，以此来添加一个计算机对象。请确保 GUID 中的每个数字和字母匹配。

25.6.13 BINL服务器不响应并出现预先声明客户端的服务器崩溃错误消息

用户试图使用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机上，但是没有引导信息协商层 (BINL) 服务器来响应其请求。此时会出现一条错误消息指出预先声明的服务器崩溃了。

可能的起因：

客户端被设置成由一个特定的服务器响应，而服务器崩溃了。

诊断测试：

启动 RIS 服务器，编辑活动目录中客户端的计算机对象，删除所有到崩溃服务器的引用。输入指向一个工作 RIS 服务器的路径，并通过保留 Server 文本框为空来设置客户端可以被任何 RIS 服务器响应。

25.6.14 BINL服务器不响应并出现 DHCP的报文未转发错误消息

用户试图使用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机上，但是没有引导信息协商层

(BINL) 服务器来响应其请求。此时会出现一条错误消息指出 DHCP 报文没有被转发。

可能的起因：

在 RIS 服务器和客户端之间有一个路由器，而路由器没有被设置成转发 DHCP 到客户端。

诊断测试：

按路由器的指南建立一个 DHCP 中继代理，以发送报文到 DHCP 服务器。若 RIS 服务器也在路由器的另一边，可能需要按相同的步骤转发报文到 RIS 服务器。

25.6.15 BINL 服务器不启动并出现未知的用户错误消息

试图启动引导信息协商层 (BINL) 服务，却出现一条错误消息指出用户未知。

可能的起因：

有服务权限问题。

诊断测试：

在域管理员的上下文中，启动 BINL 服务 (Binlsvc.exe)。如果错误得到解决，则需要配置服务器的计算机对象权限，以使得本地系统可以读计算机的计算机对象及任何所需的子对象。

25.6.16 远程 OS 安装不能加入域

用户试图使用远程 OS 安装把 Windows 2000 安装到其计算机上，在安装的图形用户界面 (GUI) 部分，用户不能加入域。

可能的起因：

- 客户端没有正确地被 DNS 注册，或是 DNS 未被复制。
- 有其他活动目录问题。

诊断测试：

在两种情况下，都要避免此时加入域，而是在安装后加入。可能需要修复活动目录问题。

25.7 获得更多的故障排除信息

这里列出了一些注册表键，它们的值在对更新与配置管理进行疑难解答时可能有用。关于这些注册表键的更多信息，请参见 Resource kit 光盘上注册表的 Technical Reference。

用户可能会发现，在获取更多的疑难解答信息时，使用命令行和指定的开关会很有用处。

25.7.1 用户数据管理

为对文件夹重定向和离线文件问题进行疑难解答，检查下面的事件查看器 (Event Viewer) 错误和注册表键可能会有所帮助：

Event Viewer 文件夹重定向错误：

```
Elogdmp %computername% application [ | findstr /i userenv ]  
[ | findstr "ERROR" ]
```

```
Elogdmp %computername% application [ | findstr /i /c:"Folder Redirection"]  
[ | findstr "ERROR INFO" ]
```

文件夹重定向注册表键。

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\User Shell Folders

离线文件注册表键

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\NetCache

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\NetCache

25.7.2 软件安装和维护

为对软件安装和维护问题进行疑难解答，查看下面的 Event Viewer 错误和注册表键可能会有所帮助。

Event Viewer 软件安装错误：

Elogdmp %computername% application [| findstr /i userenv] [| findstr "Application Management"]

软件安装和维护注册表键。

应用程序管理客户端扩展：

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Group Policy\AppMgmt

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Group Policy\AppMgmt

Windows 安装：

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Installer

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Installer

警告 请不要使用注册表编辑器直接编辑注册表，除非别无选择。这些注册表编辑器绕过了管理工具所提供的安全保护。这些安全保护防止输入冲突的设置，或者可能降低性能或损害系统的设置。直接编辑注册表可能会有严重的、未预料的后果，导致系统不能启动并需要重新安装 Windows 2000。为了配置或定制 Windows 2000，请尽可能使用 Control Panel 或 Microsoft Management Console (MMC) 中的程序。

25.7.3 软件安装与维护事件日志条目

下面是一些总会被记录到事件日志中的事件，以及一个简单的描述，该描述用于说明在什么时候和由于什么原因而进行记录。这些事件会被写入应用程序事件日志中，写入的内容是 Application Management 的源名字和该事件适用的相应用户名。

MessageId=101 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_ASSIGN_FAILED
The assignment of application %1 from policy %2 failed. The error was %%%3.

当应用程序分配失败时，此内容被记录。

MessageId=102 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_INSTALL_FAILED
The install of application %1 from policy %2 failed. The error was %%%3.

当应用程序安装失败时（或者通过计算机进行分配，或者通过 Control Panel 中的 Add/Remove Programs 进行分配），此内容将被记录。

MessageId=103 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_UNASSIGN_FAILED
The removal of the assignment of application %1 from policy %2 failed. The error was %%%3.

当应用程序的分配的删除失败时，此内容被记录。

MessageId=104 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_UNINSTALL_FAILED
The removal of application %1 from policy %2 failed. The error was %%%3.

当由组策略初始化的应用程序的删除失败时，此内容被记录。当通过 Control Panel 中的 Add/Remove Programs 删除时，此内容不被记录。

MessageId=105 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_REINSTALL_FAILED
The reinstall of application %1 from policy %2 failed. The error was %%%3.

当作为一个应用程序重新装配结果的、由组策略初始化的重新安装失败时，此内容被记录。对于 Control Panel 中的任何 Add/Remove Programs 的动作，此内容不被记录。

MessageId=106 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_UPGRADE_ABORT
Application %1 from policy %2 was configured to upgrade application %3 from policy %4. The removal of application %3 from policy %4 failed with error %%%5. The upgrade will be aborted.

当一次升级由于原先的应用程序没有被成功删除而流产时，此内容被记录。它对于由组策略初始化的升级和 Control Panel 中的 Add/Remove Programs 都被记录。

MessageId=107 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_ZAP_FAILED
The execution of the setup program for application %1 from policy %2 failed. The setup path was %3 and the error was %%%4.

当管理员在一个 .zap 文件装配中指定的 Setup 命令启动失败时，该内容被记录。此时只有原始 Setup 命令的创建被验证，并不验证该 Setup 在成功启动后是否成功完成。

MessageId=108 SymbolicName=EVENT_APPMGMT_POLICY_FAILED
Failed to apply changes to software installation settings. %1 The error was %%%2.

当 Appmgmt 扩展的组策略处理失败时，此内容被记录。它仅当处理对组策略的改变时才被记录。在应用设置而组策略没有改变时遇到的错误不被记录。%1 字符串是下面 4 条消息之一，可以更好地识别问题的来源。

The Active Directory path could not be updated at the client.

这指出保存在 System Root\System 32\Appmgmt\Usersid 下的 Appmgmt.ini 文件不能被更新。在实际生活中，这种情况永远不会发生。

The list of applications in the AD could not be retrieved.

这指出查询活动目录时有问题。这是最普通的问题。

Local software installation state could not be retrieved.

这第三种情况指出关于当前被应用的应用程序的本地状态信息不能被装载。一般来讲，这种情况仅在计算机内存不足或用户配置文件被损坏，特别是在 HKEY_CURRENT_USER 注册表中的 Ntuser.dat 被损坏时，才会发生：

Software changes could not be applied. A previous log entry with details should exist.

这指出前面的一个问题，通常在前三个条件未满足时遇到，可引起组策略终止——比如失败的应用程序分配或删除。

**MessageId=150 SymbolicName=EVENT_CS_NETWORK_ERROR
A network error occurred accessing software installation data in the AD.
The error was %%%1.**

当执行所有活动目录服务接口（ADSI）操作的 Appmgmt 层遇到错误时，这被记录。

25.7.4 用户设置管理

为对用户设置管理进行疑难解答，检查下面的事件查看器（Event Viewer）错误和注册表项可能有所帮助。

- Event Viewer 漫游用户配置文件错误。

Elogdmp %computername% application [| findstr /i userenv]

- 漫游用户配置文件注册表键。

所有用户配置文件信息：

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\User Shell Folders

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\Shell Folders

当前用户配置文件信息：

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\User Shell Folders

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Explorer\Shell Folders

排除列表：

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Winlogon ExcludeProfileDirs

HKEY_CURRENT_USER\Environment