

Lianbin.Que 先生，您好！

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

#### 案例总结：

#### 案例描述：

安装补丁 KB4556807，报错 0x80073712。目前只有 1 台机器出现此问题。




#### 案例进展

最终用户自行重新安装系统，目前补丁可以正常安装了

#### 建议操作：

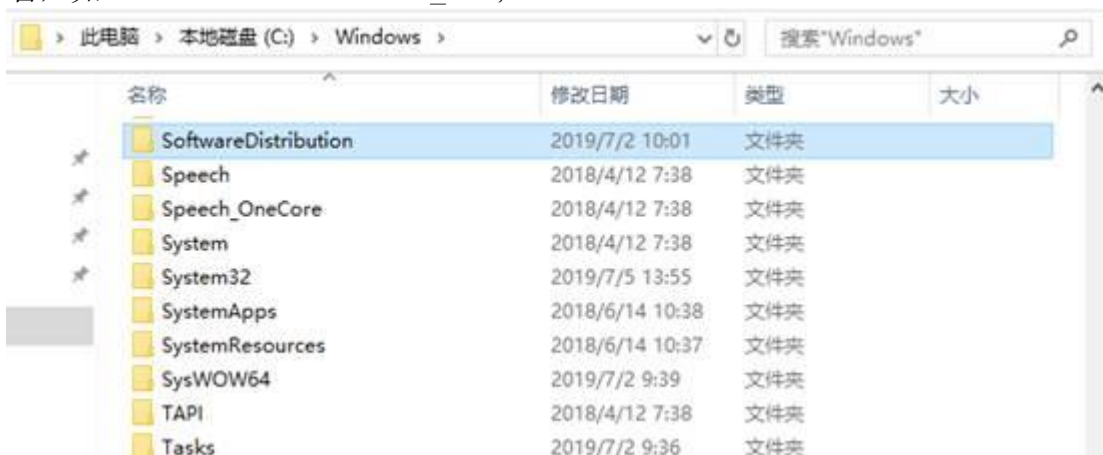
#### 重置 SoftwareDistribution 文件夹

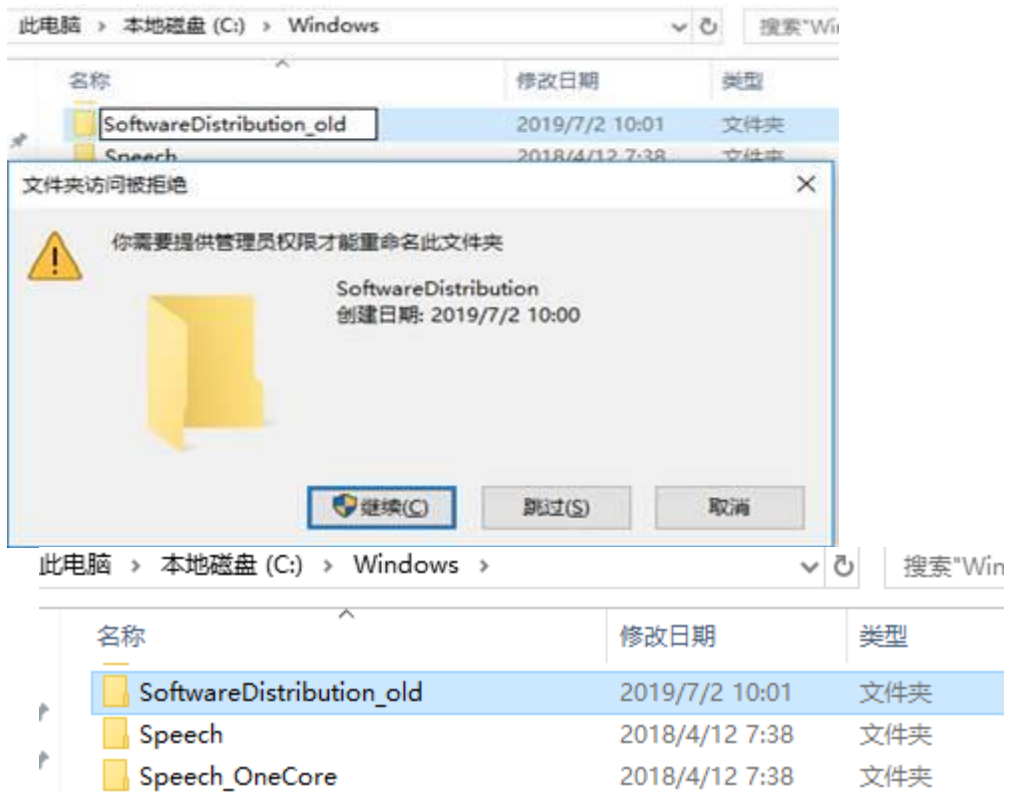
1. 键入 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并停止 Windows update 服务；

	Windows Time	维护...		手动(触发...	本地服务
	Windows Update	启用...	正在	手动(触发...	本地系统
	Windows Update Medic ...	Ena...	正在	手动	本地系统

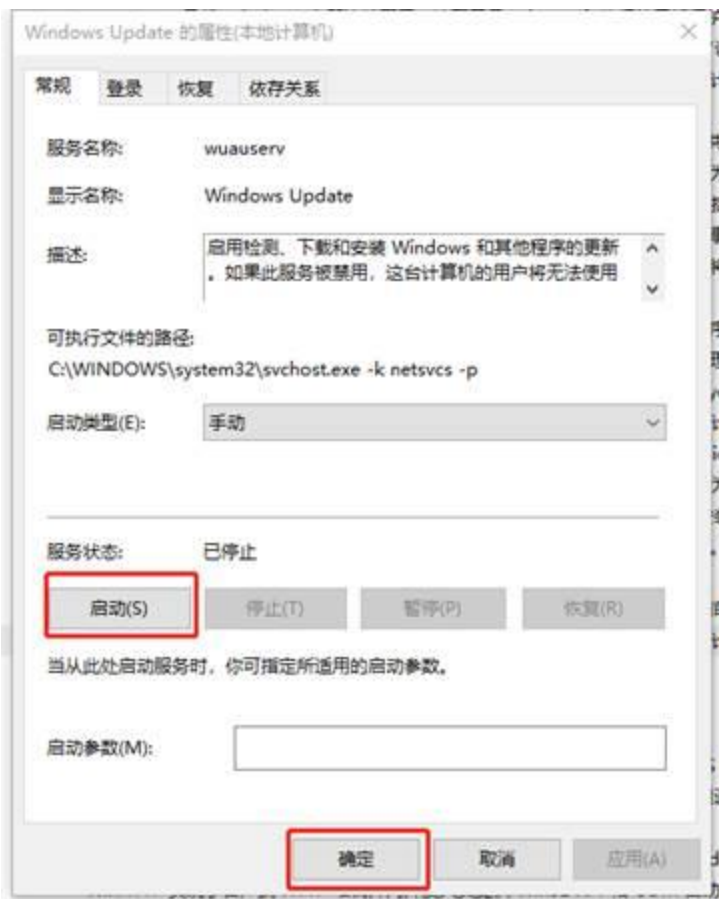


2. 导航至 C:\Windows, 找到 SoftwareDistribution 文件夹。将此文件夹重命名, 如 SoftwareDistribution\_old;





3. 同时按下 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并启用 Windows update 服务；



4. 再到设置 -> 更新和安全 -> 点击 Windows 更新-重试

## Windows 更新

\*某些设置由你的组织来管理

[查看配置的更新策略](#)



更新可用

上次检查时间: 今天, 14:00

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 累积更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4509478)

状态: 正在下载 - 37%

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4494451)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Adobe Flash Player for Windows 10 Version 1803 的 06 安全更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4503308)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 05 服务堆栈更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4497398)

状态: 正在等待安装

用于基于 x64 的系统的 Windows 10 Version 1803 的 Adobe Flash Player 更新 (KB4462930)

状态: 正在等待安装

2018-适用于 Windows 10 Version 1803 的 09 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4456655)

状态: 正在等待安装

\*我们将自动下载更新, 除非你使用的是按流量计费的网络(可能会收费)。在这种情况下, 我们只会自动下载确保 Windows 流畅运行所必需的更新。更新下载后, 我们将要求你进行安装。

## 日志收集

### 一、工具收集

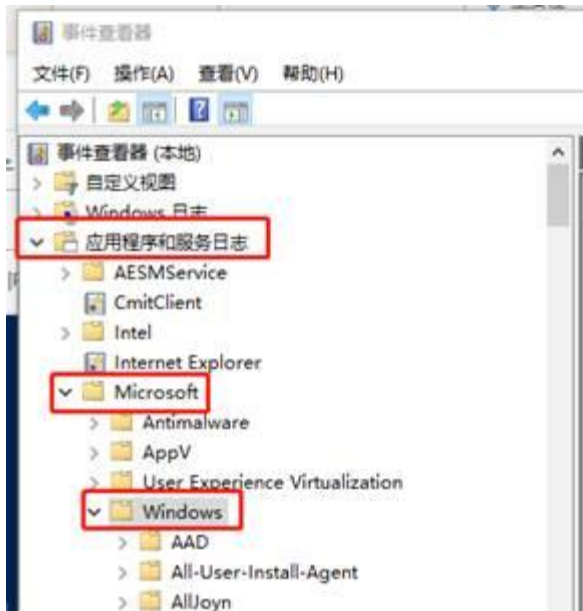
- 1) 首先, 离线或在线安装对应补丁, 复现问题现象(报错出现)
- 2) 下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘, 双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选系统日志, 软件信息, 已安装补丁, 点击收集。
- 3) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE\_Log。点击确定, 将直接打开文件夹并定为压缩文件。



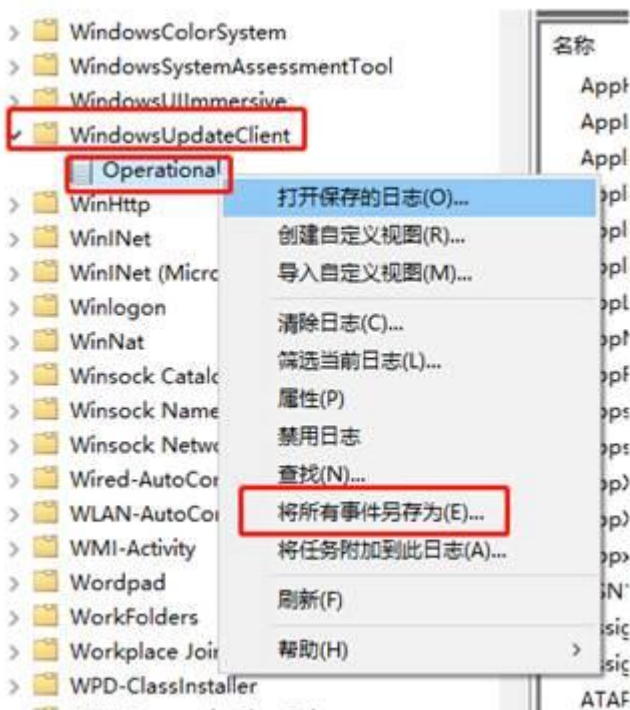
3) 将压缩文件上传。

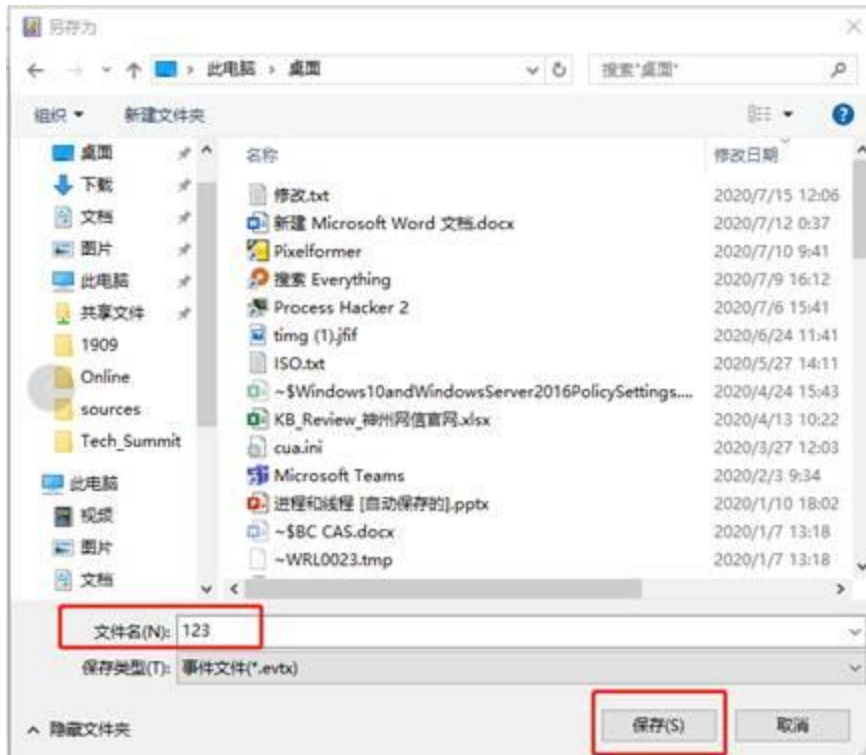
## 二、Windows 事件日志

1) 右键点击屏幕左下角的“开始”按钮 -> 事件查看器 -> 应用程序和服务日志 -> Microsoft -> Windows



2) WindowsUpdateClient -> Operational, 右键点击“Operational”，选择“将所有事件另存为”，选择保存位置，另存为命名即可, 例如 123. evtx。





3) 将上此 evtx 文件压缩后，上传文件上传系统

### 数据上传：

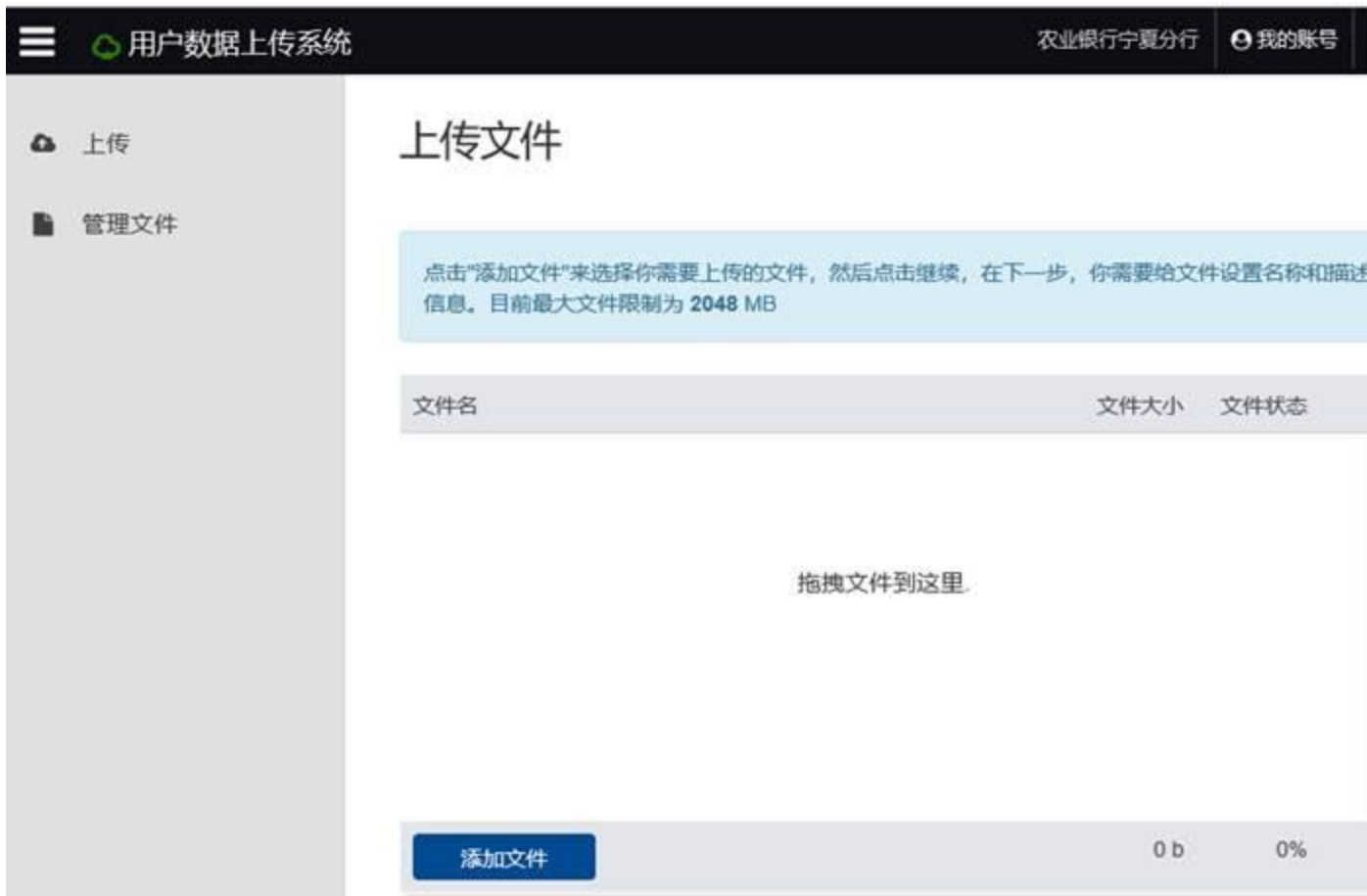
您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

用户名：del1001

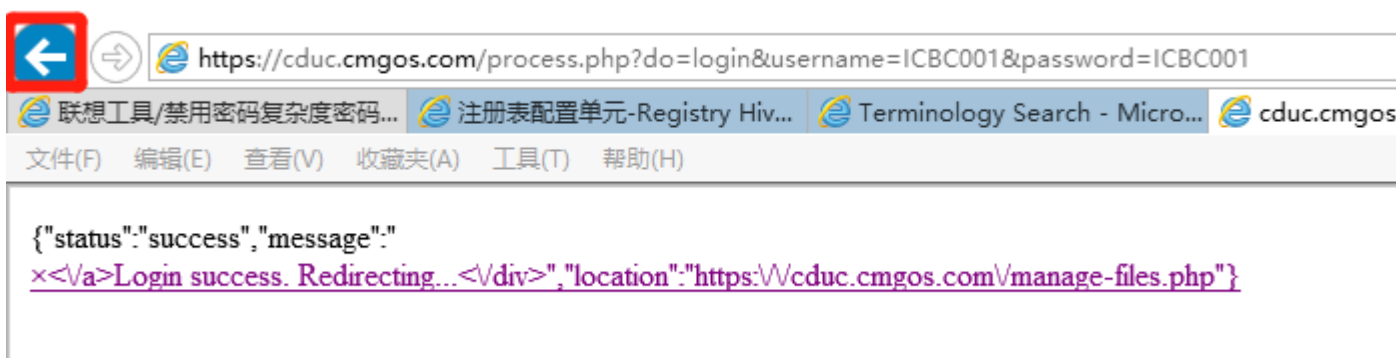
密码：del1001

添加文件后点击上传文件





注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



-----  
-----  
贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务电话： 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: [307654849@qq.com](mailto:307654849@qq.com) <[307654849@qq.com](mailto:307654849@qq.com)>

发送时间: 2020 年 9 月 23 日 12:40

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02967-G9L5T4 ] % |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 % 初次响应 CMIT:0001147

Hi wei

还在沟通确定, 有消息会进一步更新给你, 谢谢

在 2020 年 09 月 23 日 11:12, [Jia Wei](#) 写道:

Lianbin.Que 先生, 您好!

这个问题有任何进展, 或数据收集完毕可以回复此邮件。

-----  
-----  
贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: [307654849@qq.com](mailto:307654849@qq.com) <[307654849@qq.com](mailto:307654849@qq.com)>

发送时间: 2020 年 9 月 21 日 9:51

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02967-G9L5T4 ]% |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 % 初次响应 CMIT:0001147

邮件收到, 我们确定下, 谢谢



307654849

[邮箱 307654849@qq.com](mailto:307654849@qq.com)

签名由 网易邮箱大师 定制

在 2020 年 09 月 21 日 09:41, Jia Wei 写道:

Lianbin.Que 先生, 您好!

问题定义: 安装补丁 KB4556807, 报错 0x80073712。目前只有 1 台机器出现此问题

问题范围: 协助您分析并处理上述问题。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。

基于此问题现象, 建议先按照“建议操作”内容执行, 如果问题仍复现, 再进行“日志收集”工作并反馈。谢谢

### 建议操作:

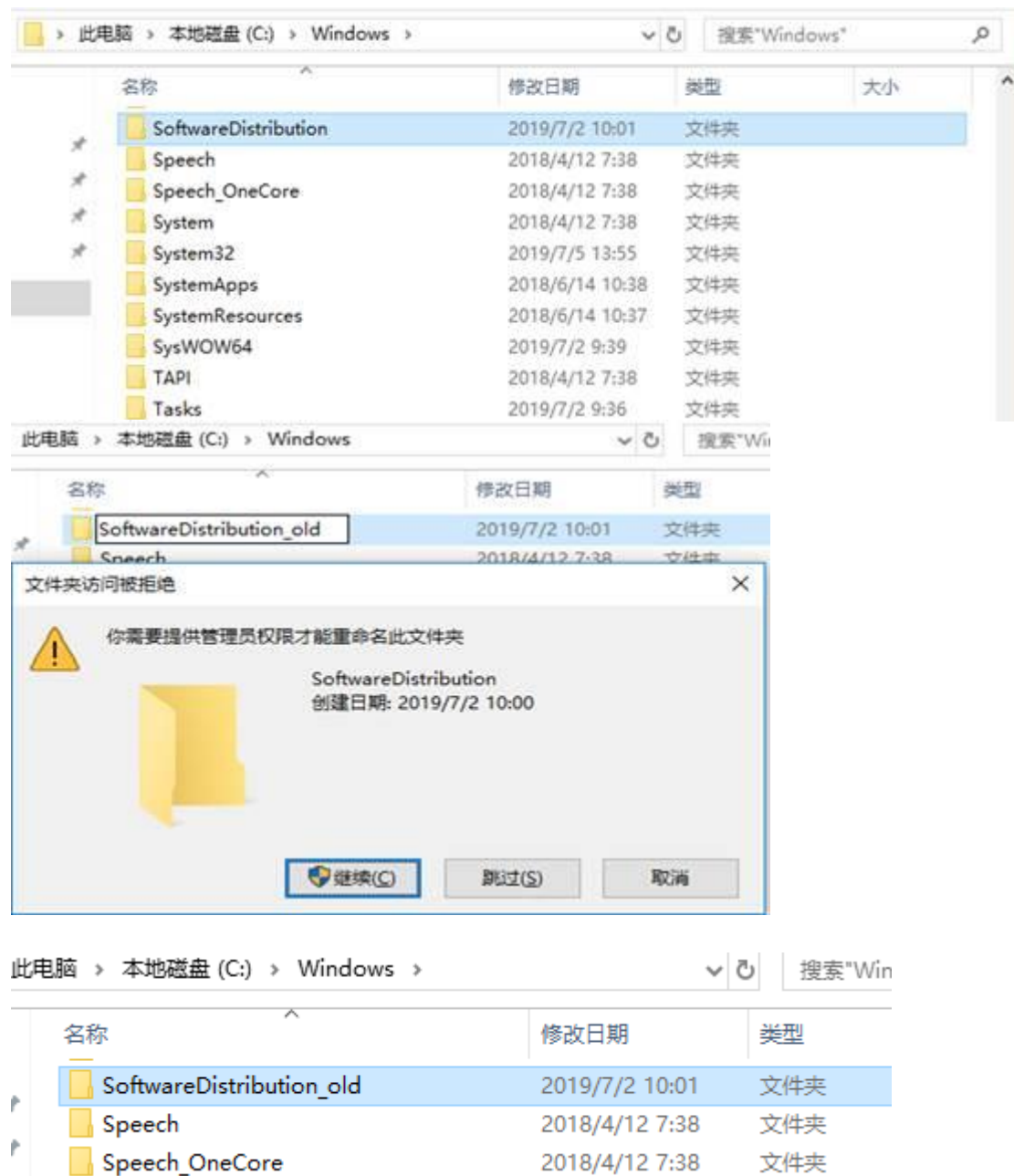
#### 重置 SoftwareDistribution 文件夹

1. 键入 Windows 键+R 键, 调出运行栏, 输入 services.msc, 调出服务框, 找到并停止 Windows update 服务;

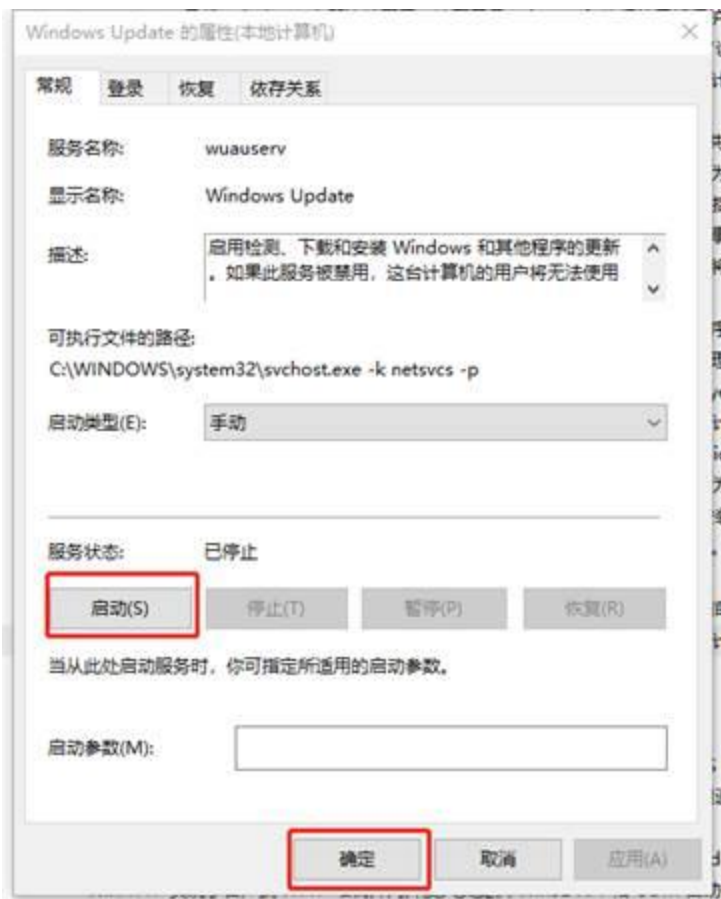
	Windows Time	维护...	手动(触发...	本地服务
	Windows Update	启用... 正在	手动(触发...	本地系统
	Windows Update Medic ...	Ena... 正在	手动	本地系统



2. 导航至 C:\Windows，找到 SoftwareDistribution 文件夹。将此文件夹重命名，如 SoftwareDistribution\_old;



3. 同时按下 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并启用 Windows update 服务；



4. 再到设置 -> 更新和安全 -> 点击  
Windows 更新-重试

## Windows 更新

\*某些设置由你的组织来管理

[查看配置的更新策略](#)



更新可用

上次检查时间: 今天, 14:00

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 累积更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4509478)

状态: 正在下载 - 37%

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4494451)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Adobe Flash Player for Windows 10 Version 1803 的 06 安全更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4503308)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 05 服务堆栈更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4497398)

状态: 正在等待安装

用于基于 x64 的系统的 Windows 10 Version 1803 的 Adobe Flash Player 更新 (KB4462930)

状态: 正在等待安装

2018-适用于 Windows 10 Version 1803 的 09 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4456655)

状态: 正在等待安装

\*我们将自动下载更新, 除非你使用的是按流量计费的连接(可能会收费)。在这种情况下, 我们只会自动下载确保 Windows 流畅运行所必需的更新。更新下载后, 我们将要求你进行安装。

## 日志收集

### 一、工具收集

- 1) 首先, 离线或在线安装对应补丁, 复现问题现象(报错出现)
- 2) 下载附件 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, 软件信息, 已安装补丁, 点击收集。
- 3) 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。

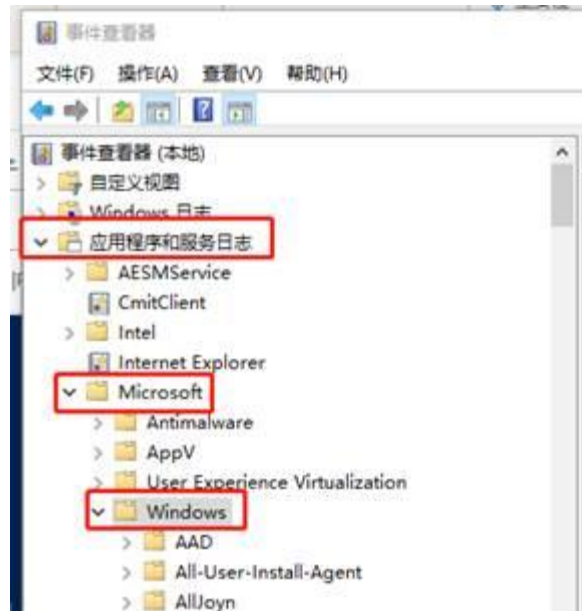


3) 将压缩文件上传。

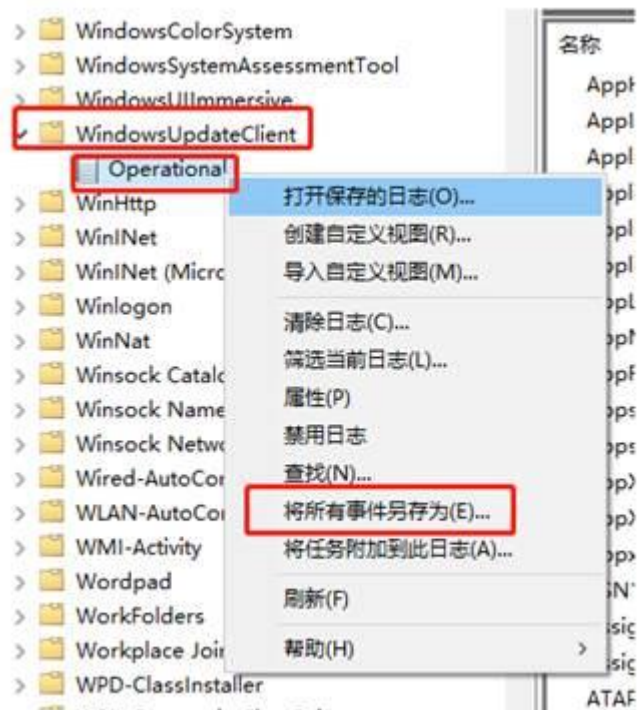
## 二、Windows 事件日志

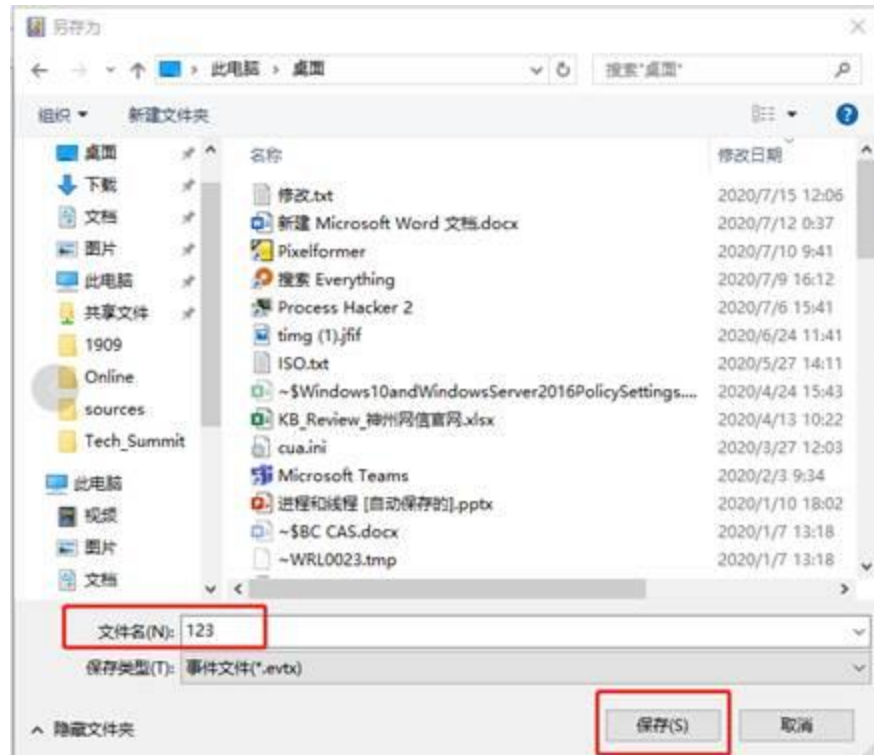
- 1) 右键点击屏幕左下角的“开始”按钮  
-> 事件查看器 -> 应用程序和服务日志  
-> Microsoft -> Windows





2) WindowsUpdateClient ->  
Operational, 右键点击  
“Operational”，选择“将所有事件另  
存为”，选择保存位置，另存为命名即  
可, 例如 123. evtx。





3) 将上此 evtx 文件压缩后，上传文件  
上传系统

### 数据上传:

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

用户名: dell1001

密码: dell1001

添加文件后点击上传文件



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



### 隐私声明

为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。

-----  
-----  
-----  
贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务电话： 400-818-0055  
电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom  
InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit:  
[www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 9 月 18 日 14:34  
收件人: Lianbin.Que  
<[Lianbin.Que@dell.com](mailto:Lianbin.Que@dell.com)>  
抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02967-G9L5T4 ] % |普通事件|Dell|工行更新补丁出现报错 % 初次响应  
CMIT:0001147

Lianbin.Que 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-02967-G9L5T4 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”。