

李先生 您好：

感谢您的电话接听，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：**

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败，需要协助排查。

**问题总结：**

用户通过升级到 V2022-L 系统跳过更新失败问题，并升级打印机驱动后可以正常打印，同意关闭案例。

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: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 10 月 10 日 15:09  
收件人: '723432220@qq.com' <[723432220@qq.com](mailto:723432220@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复:[案例号: CAS-07263-H8Z4Y5 ]% 联想 OEM 用户-农业银行浙江衢州分行用户  
反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001313

李先生 您好：

您可以通过以下链接下载 V2022-L 系统的最新更新补丁：

<https://support.cmgos.com/kb/5017308>

下载并安装最新更新补丁后，再验证打印机是否可以正常打印。

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 10 月 8 日 17:20  
收件人: '723432220@qq.com' <[723432220@qq.com](mailto:723432220@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复:[案例号: CAS-07263-H8Z4Y5 ]% 联想 OEM 用户-农业银行浙江衢州分行用户  
反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001313

李先生 您好：

刚刚给您的电话没有接通。

您可以按照上一封邮件操作复现更新补丁失败的问题，并收集相关的日志提供给我们。

在排查问题过程中可能要多次收集日志并进行相关测试操作，如禁用第三方安全软件等操作后再安装更新补丁等。

如果您这边允许，您也可以下载 V2022-L 系统镜像升级当前操作系统到 V2022-L 版本，跳过当前系统的更新补丁安装失败问题。升级操作系统操作可以保留用户应用和数据。

### V2022-L 镜像下载:

您可以访问以下链接，输入设备上的激活标签上的 SN 序列号，验证通过后，从 CMIT 官网下载 V2022-L 镜像。

如果 SN 序列号前两位不是 AA 开头，从以下链接 **OEM 用户下载**：

<https://download.cmgos.com/oem/login>



如果 SN 序列号前两位是 AA 开头，从以下链接**订单授权下载**：

<https://download.cmgos.com/pcbOrder/login>



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 9 月 29 日 17:25

收件人: '723432220@qq.com' <[723432220@qq.com](mailto:723432220@qq.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复:[案例号: CAS-07263-H8Z4Y5 ]% 联想 OEM 用户-农业银行浙江衢州分行用户  
反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001313

李先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败, 需要协助排查。

#### 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。

请您按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

1) 确认当前故障机的**操作系统内部版本**, 如图所示(设置-系统-关于)。

## 关于

### Windows 规格

版本	Windows 10 企业版 G 神州网信政府版
版本号	1809
安装日期	2020/5/20
操作系统内部版本	17763.3287
产品制造者	神州网信技术有限公司
生成器版本	V2020-L.1207.000

2) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，执行以下命令列出已经安装的更新补丁列表输出到 C:\kb.txt，将 C:\kb.txt 文件提供给我们。

```
wmic qfe list > c:\kb.txt
```



- 3) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 4) 安装离线更新补丁 KB5013941，复现安装失败的问题。
- 5) 将故障机上的 C:\kb.txt 文件、C:\Windows\Logs 目录和 C:\Windows\System32\Winevt\Logs 目录，压缩后通过 CDUC 上传。

如果可以运行日志收集工具，请下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollector.zip，在安装更新补丁失败的故障机上解压后运行 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。



#### 日志上传方法：

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

用户名：nyyhqzfh

密码: nyyhqzfh

**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 9 月 29 日 16:43

收件人: Jiao Guanghui <[jiaogh@cmgos.com](mailto:jiaogh@cmgos.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-07263-H8Z4Y5 ]% 联想 OEM 用户-农业银行浙江衢州分行用户反馈  
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001313

焦广辉 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-07263-H8Z4Y5 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”。