

高先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，此问题已解决，case 将暂做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-06949-D5Y2S0

问题描述：

=====

用户反馈 windows 更新失败，提示报错为：“安装 更新时出现一些问题，但我们稍后会重试”错误代码 0x80070422。

问题分析：

=====

经排查为 windows update 服务未启用导致，开启该服务后可以正常下载更新补丁。

问题总结：

=====

用户已知悉并解决，经用户同意，此 case 做关闭处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 8 月 25 日 13:46

收件人: 高先生 <gaos@peony.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06949-D5Y2S0] % VDI 用户-北京牡丹电子集团有限责任公司用户反馈使 V2020-L 更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001646

高先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此封邮件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 windows 更新失败, 提示报错为: "安装 更新时出现一些问题, 但我们稍后会重试"错误代码 0x80070422。

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。

下一步动作:

根据报错信息 0x80070422, 意为: 更新相关服务被禁用。

```

C:\Users\liqi>err 0x80070422
# No results found for hex 0x80070422 / decimal -2147023838
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x422
# for hex 0x422 / decimal 1058
ERROR_SERVICE_DISABLED                                winerror.h
# The service cannot be started, either because it is
# disabled or because it has no enabled devices associated
# with it.
# 1 matches found for "0x80070422"

```

通过刚才的简单排查，发现问题电脑上的与 windows 更新相关的“windows update”服务状态异常禁用，手动开启后可正常更新。

除“windows update”服务外，与 windows 在线更新直接相关的服务还包括“update Orchestrator Service”和“CMIT 更新客户端”（用于接收 CMIT 下发的在线补丁），为保证 windows 更新正常运行，请保证上述三个服务为“正在运行”状态

Update Orchestrator Service		名称	描述	状态
停止此服务 重启此服务	<div>描述:</div> <div>管理 Windows 更新。停止后你的设备将不能下载和安装最新的更新。</div>	System Guard 运行时监视器代理	监视...	正在运行
		Task Scheduler	使用...	正在运行
		TCP/IP NetBIOS Helper	提供 ...	正在运行
		Themes	为用...	正在运行
		Time Broker	协调...	正在运行
		Touch Keyboard and Handwriting Panel Ser...	启用...	正在运行
		Update Orchestrator Service	管理 ...	正在运行
		User Manager	用户	正在运行

待您更新补丁完成后，请重启电脑，并再次查看上述补丁是否运行正常。我将于晚些时候与您联系确认，谢谢。

李琦 Li Qi
 神州网信技术有限公司
 C&M Information Technologies Co.,Ltd.
 服务支持电话： 4008180055
 电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

