

孙先生，您好：

刚刚电话未联系到您，由于近期未收到您针对此案例的更新反馈，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-05749-V5Q7B6

**问题描述：**

=====

用户反馈在 V2020-L 系统中更新补丁提示更新失败，CKB2022010401 显示此更新为 CMGE 功能更新- 错误 0x80240fff

**问题分析：**

=====

该问题为操作系统的更新客户端未及时升级，导致旧版本在联网后错误获取更新补丁的前置条件项所致，通过删除系统内临时文件可解决此问题，相关脚本工具已发送至用户。

**问题总结：**

=====

用户未对此问题做进一步反馈，该问题将暂做归档处理。

以上，如您后续有任何问题，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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** Li Qi

**发送时间:** 2022 年 3 月 3 日 14:25

**收件人:** '234239060@qq.com' <[234239060@qq.com](mailto:234239060@qq.com)>

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

**主题:** 回复: [第二封提醒邮件][案例号: CAS-05749-V5Q7B6 ] % 建行湖南株洲分行用户反馈 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001559

孙先生, 您好:

刚刚电话未联系到您, 发送此邮件是确认是否知悉此案例解决方案, 或有无其他需要支持的地方, 如无其他问题或未收到您的进一步反馈, 该 case 将做关闭处理, 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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** Li Qi

**发送时间:** 2022 年 3 月 2 日 10:15

**收件人:** '234239060@qq.com' <[234239060@qq.com](mailto:234239060@qq.com)>

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

**主题:** [第一封提醒邮件][案例号: CAS-05749-V5Q7B6 ] % 建行湖南株洲分行用户反馈 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001559

孙先生, 您好:

刚刚电话未联系到您, 发送此邮件是确认是否知悉此案例解决方案, 或有无其他需要支持的地方, 如无其他问题或未收到您的进一步反馈, 该 case 将做关闭处理, 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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 3 月 1 日 17:12

收件人: '234239060@qq.com' <[234239060@qq.com](mailto:234239060@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-05749-V5Q7B6 ] % 建行湖南株洲分行用户反馈 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001559

孙先生, 您好:

由于电话未联系到您, 特发送此邮件说明此案例进展, 我将于明天再次致电, 与您详细说明, 或您可在知悉后回复此邮件告知是否需要其他支持内容。谢谢。

当前问题的原因是由于操作系统的更新客户端未及时升级, 导致旧版本在联网后错误获取更新补丁的前置条件项。鉴于当前操作系统已成功安装至 OEM 设备, 并已内置旧版本更新客户端, 因此只能进入操作系统后进行修复, 请您理解。

该问题的解决方案我已制作作为附件的脚本文件, 您可以将其拷贝至问题电脑, 待问题出现时, **以管理员身份运行此脚本即可**。如您不方便进行沟通或处理, 可联系 OEM 厂商, 询问是否可以现场支持, 待支持人员到场后可与我们联系, 我们再告知相关人员具体解决方法。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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** Li Qi

**发送时间:** 2022 年 2 月 28 日 10:43

**收件人:** '234239060@qq.com' <[234239060@qq.com](mailto:234239060@qq.com)>

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

**主题:** [案例号: CAS-05749-V5Q7B6 ] % 建行湖南株洲分行用户反馈 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001559

孙先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此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:**

用户反馈在 V2020-L 系统中更新补丁提示更新失败, CKB2022010401 显示此更新为 CMGE 功能更新- 错误 0x80240fff

**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, 收集系统日志:**

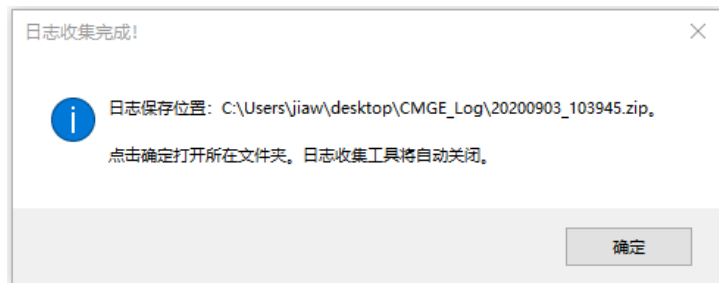
**CMGE 系统日志:**

请下载附件 CMGELogCollector.zip, 解压并运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下

图勾选, 点击收集。



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保存为压缩文件。



请将保存的压缩文件上传至日志上传系统，谢谢。

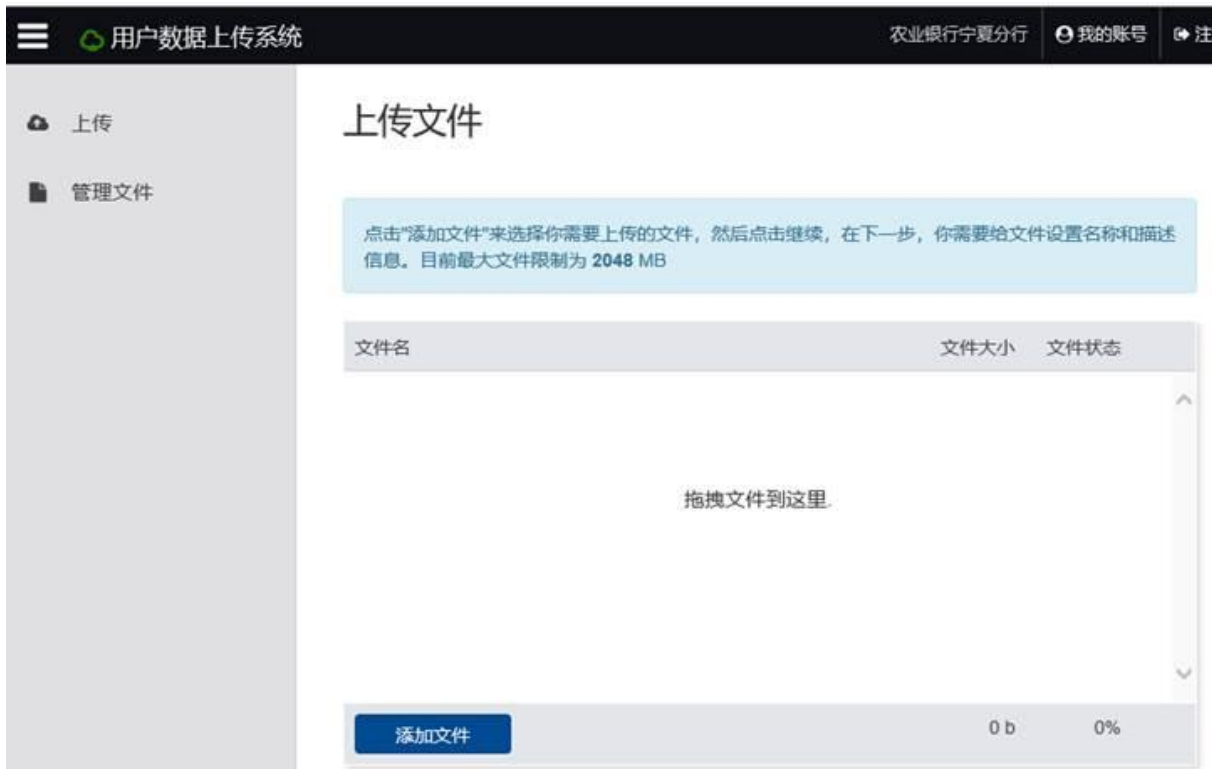
#### 日志上传:

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

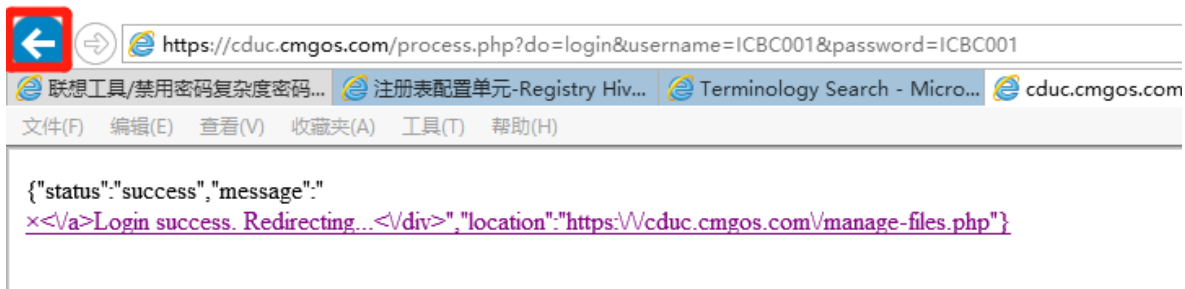
用户名: jianhang001

密码: jianhang001

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

-----  
-----

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](mailto:liqi@cmgos.com)

