

非常感谢。辛苦了！

祝好

赵岩 Peter Zhao
中国科学院计算机网络信息中心
业务发展处 成果推广办公室

地址：北京市海淀区东升南路 2 号院 中科院信息化大厦 14 层 J-1 位
邮编：100083
Tel：+86-10-58812806
Fax：+86-10-58812888
Email：zhaoyan@cstnet.cn

-----原始邮件-----

发件人：“Li Qi” <liqi@cmgos.com>
发送时间：2023-02-23 10:52:05（星期四）
收件人：“赵岩” <zhaoyan@cstnet.cn>
抄送：PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题：回复：[案例号：CAS-08268-Z0X4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

赵先生，您好：

感谢您的反馈，我这边已经记录您提到的这一点为日后处理类似问题提供帮助。关于您这边遇到的问题，日志记录确实发生在 winsxs 文件夹中的硬链接删除操作上，这通常是由于权限问题导致，而权限问题背后的原因很多，您提到的服务也是其中一种。因此删除对应的文件以阻止报错才能进一步排查。

至于 winsxs 内文件的删除，因为是系统文件，通常确实不建议。但您遇到的这个问题经本地测试也确实只能靠删除后才能实现，而考虑到可能出现的问题，我这边也准备了标准镜像下的相同系统文件准备可以让您替换，因此您可以放心，这只是问题排查过程中的必要步骤。不会出现问题，再次感谢您对我工作的支持以及快速响应并找到解决方案。

由于目前案例已解决，以下为该案例的案例总结，接下来我将关闭此 case，请您知悉：

Case No: CAS-08268-Z0X4W9

问题描述：

=====

用户反馈补丁安装失败问题。安装 KB5022286、KB5022840 通过在线或离线方式均无法正常安装。提示无法安装此更新。

问题分析：

=====

补丁安装问题的发生是在执行删除系统文件的硬链接操作时失败导致，而删除失败是由于安装过程中的权限问题导致，经用户发现，由于未开启相关服务导致未获取正常权限。

问题总结：

=====

经用户确认，已成功安装相应补丁，可关闭该案例。

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: 赵岩 <zhaoyan@cstnet.cn>

发送时间: 2023 年 2 月 23 日 10:34

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

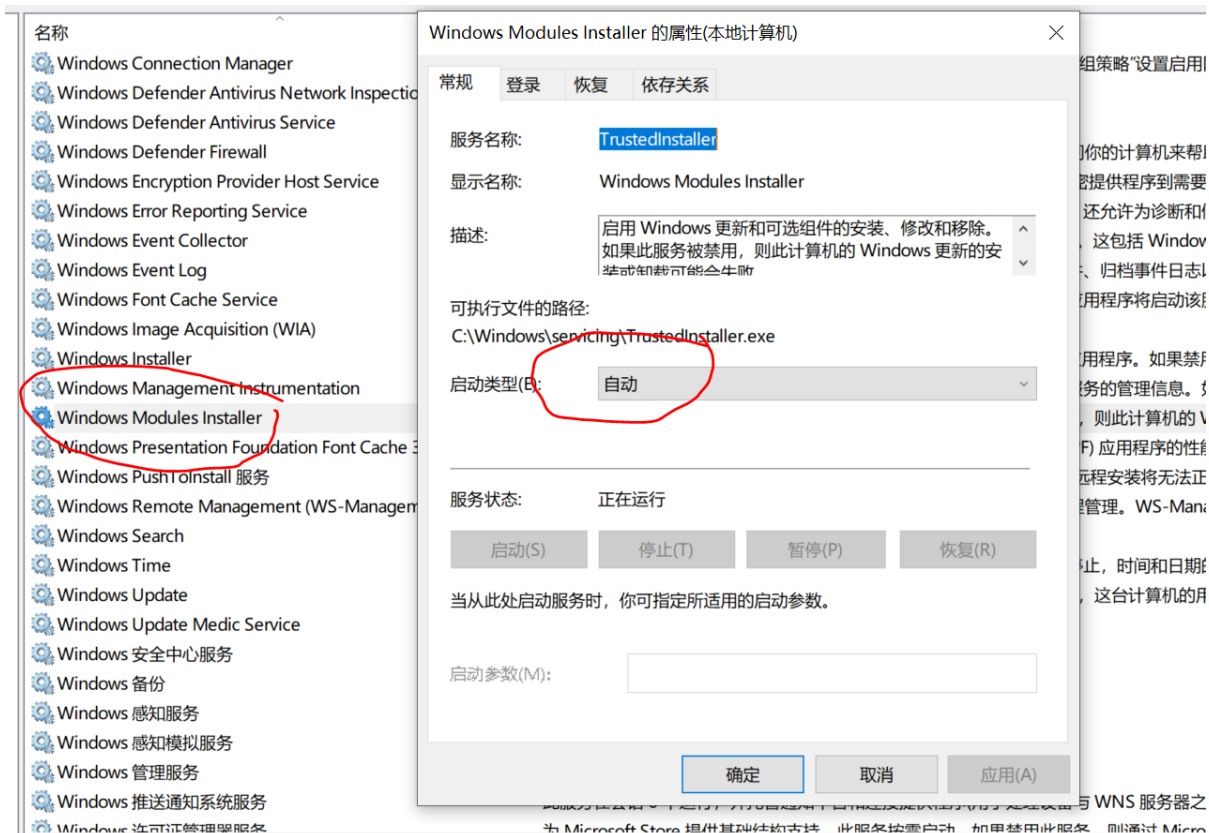
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: Re: Re: 回复: [案例号:CAS-08268-Z0X4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

李老师, 您好

问题解决了。更新已安装成功。非常感谢!

btw, 千万别再删除 winsxs 里面的目录了。把 TrustedInstaller 这个服务打开, 这个服务在 services 里的 Windows Modules Installer(WMI)。



赵岩 Peter Zhao
中国科学院计算机网络信息中心
业务发展处 成果推广办公室

地址：北京市海淀区东升南路 2 号院 中科院信息化大厦 14 层 J-1 位
邮编：100083
Tel: +86-10-58812806
Fax: +86-10-58812888
Email: zhaoyan@cstnet.cn

-----原始邮件-----

发件人: "赵岩" <zhaoyan@cstnet.cn>
发送时间: 2023-02-23 09:12:30 (星期四)
收件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: Re: 回复: [案例号: CAS-08268-ZOX4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

李老师，您好

按您邮件中的步骤完成操作后，情况依旧。log 信息以上转，同时上传了我在 winsxs 目录中删除的目录文件（我删除了 6 个）。感觉应该不是这个问题。更新删除不了的原因应该不是对 trustedinstaller 所有者目录无法写入。winsxs 目录下的每个长名目录在 Manifest 目录下都有一个同名的.manifest 文件，这个是不是才是关键。

祝好

赵岩 Peter Zhao
中国科学院计算机网络信息中心
业务发展处 成果推广办公室

地址：北京市海淀区东升南路 2 号院 中科院信息化大厦 14 层 J-1 位
邮编：100083
Tel: +86-10-58812806
Fax: +86-10-58812888
Email: zhaoyan@cstnet.cn

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023-02-22 17:14:08 (星期三)

收件人: "赵岩" <zhaoyan@cstnet.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08268-ZOX4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

赵先生，您好：

看了您新上传的日志，和第一次的报错内容一样，所以我查看了一下 KB5022840 的补丁内容，需要您把相关文件删除，再尝试一下。具体分析及步骤如下：

日志内容：

2023-02-22 15:21:21, Error CSI 00000026 (F) STATUS_CANNOT_DELETE
#5665019# from
Windows::Rtl::SystemImplementation::CDirectory::DeleteExistingFile(...)[gle=0xd0000121]

2023-02-22 15:21:21, Error CSI 00000027 (F) STATUS_CANNOT_DELETE
#5665018# from
Windows::Rtl::SystemImplementation::CDirectory_IRtlDirectoryTearoff::DeleteExistingFile(flags
= (MissingFilesOk|MarkDeletePending|OpenForBackup|DeleteIfReadOnly), oa =
@0xafe2e7c0e0->SIL_OBJECT_ATTRIBUTES {s:40; on:"netmsg.dll.mui";
a:(OBJ_CASE_INSENSITIVE)}, disp = Invalid)

[gle=0xd0000121]

2023-02-22 15:21:21, Info CSI 00000028 Error STATUS_CANNOT_DELETE while
executing operation HardLinkFile on [!:(274)]'\SystemRoot\WinSxS\amd64_microsoft-
windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3650_en-
us_30b87075f31b75cd\netmsg.dll.mui, \SystemRoot\WinSxS\wow64_microsoft-
windows-b..isc-tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3650_en-
us_3b0d1ac8277c37c8\netmsg.dll.mui'

2023-02-22 15:21:21, Info CSI 00000029 Creating NT transaction (seq 1)

2023-02-22 15:21:21, Info CSI 0000002a Created NT transaction (seq 1) result
0x00000000, handle @0x678

2023-02-22 15:21:21, Info CSI [0000002b@2023/2/22:07:21:21.340](#) Beginning NT
transaction commit...

2023-02-22 15:21:21, Info CSI [0000002c@2023/2/22:07:21:21.340](#) CSI perf
trace:

CSIPERF:TXCOMMIT;23

2023-02-22 15:21:21, Error CSI 0000002d@2023/2/22:07:21:21.366 (F)
oncore\base\wcp\servicingapi\cmitransaction.cpp(2537): Error E_FAIL originated in function
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::CommonAddFiles expression:
((HRESULT)0x80004005L)

[gle=0x80004005]

2023-02-22 15:21:21, Error CSI 0000002e (F) E_FAIL #5583959# from
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::ICSITransaction2_AddFiles(Flags = 1, a =
@0x28e76d7d040, fn = @0x28e76d7d840, fp = @0x28e76d7e040, disp = 0, op =
0)[gle=0x80004005]

2023-02-22 15:21:21, Info CBS Failed to add to transaction package:
Package_8885_for_KB5022840~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.9 [HRESULT =
0x80004005 - E_FAIL]

2023-02-22 15:21:21, Error CBS Failed to stage execution package:
Package_8885_for_KB5022840~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.9 [HRESULT =
0x80004005 - E_FAIL]

上面为日志的部分内容。我们在客户端上看到的补丁安装最终报错为 0x80004005 - E_FAIL，意为未知错误，从日志中可以看到之所以出现这个未知错误是因为在做
\\SystemRoot\\WinSxS\\amd64_microsoft-windows-b..isc-
tools.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3650_en-
us_30b87075f31b75cd\\netmsg.dll 这个文件的 HardLinkFile 删除时，出现了失败，由于无法删除硬链接导致。

如刚才电话所述，系统补丁安装实际就是系统文件的替换过程，而 winsxs 文件夹即为系统文件存储目录。因此我们需要手动删除关于此文件的所有硬链接。需要注意以下几点：

该文件位置：winsxs 下包含有 64 位和 32 位文件，其中 amd64 开头的代表 64 位文件；

1. wow64 开头的为 32 位文件。

该文件版本：从刚才沟通中得知，目前您的电脑上有 17763.1 和 17763.3650 两个版本。

2. 由于根本操作为硬链接的删除，所以需要手动操作，经本地测试，该文件的硬链接实际为 17763.1 和 17763.3650 互为硬链接。而剪切操作并无法破坏硬链接关系，只能删除操作可以。

```
C:\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3650_none_64ce50779111
hardlink list netmsg.dll
\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_0822a1561794fb
\Windows\System32\netmsg.dll
\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3650_none_64ce50779111

C:\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3650_none_64ce50779111
C:\Windows\WinSxS>cd amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_0822a1561794fb
C:\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_0822a1561794fb
rdlink list netmsg.dll
\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_0822a1561794fb
\Windows\System32\netmsg.dll
\Windows\WinSxS\amd64_microsoft-windows-basic-misc-tools_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3650_none_64ce50779111
11
```

从以上两点，接下来需要把所有的文件删除，应该有 4 个相关文件（两个 32 位的，两个 64 位的，分别对应 17763.1 的版本和 17763.3650 的版本），请逐一将其删除。

之所以加入 17763.1 的文件版本，还有一点原因，是因为从日志中看到，此次安装的错误发生在 CBS 阶段操作 Package_8885_for_KB5022840 的过程中。

2023-02-22 15:21:21, Info CBS Failed to add to transaction package:
Package_8885_for_KB5022840~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.9 [HRESULT =
0x80004005 - E_FAIL]

2023-02-22 15:21:21, Error CBS Failed to stage execution package:
Package_8885_for_KB5022840~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.9 [HRESULT =
0x80004005 - E_FAIL]

通过解压 KB5022840，查看 Package_8885 的清单文件，发现其操作均为 17763.1 的版本，
故加入该版本。

```
<package identifier="KB5022840" releaseType="Security Update" restart="possible">  
  <parent buildCompare="EQ" integrate="separate" disposition="detect">  
    <parent buildCompare="EQ" integrate="separate" disposition="detect">  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseGEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEvalEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEvalEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEvalEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEvalEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
      <assemblyIdentity name="Microsoft-Windows-EnterpriseSEvalEdition" language="neutral" version="10.0.17763.1" processorArchitecture="amd64" publicKeyToken="31bf3856ad364e35" buildType="release" />  
    </parent>  
  </parent>  
</package>
```

综上所述，接下来的操作为：

找到 c:\windows\winsxs 路径下的 amd64 和 wow64 开头的 netmgr.dll 文件，将该文件夹删除，注意如更改用户权限后仍然无法删除，需要进入 PE 环境操作。

另外，硬链接操作无法删除的原因除权限原因外还有一个可能是第三方应用的占用导致或磁盘问题。为排除此方面的影响，请以管理员身份执行 cmd 命令：SFC /SCANNOW 检查磁盘情况。

如有任何问题或更新，可随时与我联系，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
CMIT

发件人: 赵岩 <zhaoyan@cstnet.cn>

发送时间: 2023 年 2 月 22 日 15:49

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: Re: 回复: Re: 回复: 回复: [案例号:CAS-08268-Z0X4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

好的。辛苦了！

祝好

赵岩 Peter Zhao
中国科学院计算机网络信息中心
业务发展处 成果推广办公室

地址: 北京市海淀区东升南路 2 号院 中科院信息化大厦 14 层 J-1 位
邮编: 100083
Tel: +86-10-58812806
Fax: +86-10-58812888
Email: zhaoyan@cstnet.cn

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023-02-22 15:42:49 (星期三)
收件人: "赵岩" <zhaoyan@cstnet.cn>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: Re: 回复: 回复: [案例号: CAS-08268-ZOX4W9] %戴尔 OEM 用户-
中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配
CMIT:0001568

赵先生, 您好:

好的, 我这边再看一下, 有消息和您联系。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
CMIT

发件人: 赵岩 <zhaoyan@cstnet.cn>
发送时间: 2023 年 2 月 22 日 15:27
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: Re: Re: 回复: 回复: [案例号: CAS-08268-Z0X4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

第二次上传完毕。

管理文件

☒ 所选的文件操作:

共有: 6 个文件

<input type="checkbox"/>	上传时间 ▲	标题 ▼	描述 ▼	大小	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	2023-02-22 15:18:07	20230222_152259.zip		43.51 MB	<input checked="" type="button" value="编辑"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2023-02-22 14:42:22	dism.log		2.67 MB	<input checked="" type="button" value="编辑"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2023-02-22 14:41:30	CmitUpdateAgent.rar		4.16 KB	<input checked="" type="button" value="编辑"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2023-02-22 14:39:57	csui-2023-02-22.log		10.04 KB	<input checked="" type="button" value="编辑"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2023-02-22 14:30:15	CBS.log		122.87 KB	<input checked="" type="button" value="编辑"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2023-02-22 14:30:14	20230222_143358.zip		40.94 MB	<input checked="" type="button" value="编辑"/>

赵岩 Peter Zhao
中国科学院计算机网络信息中心
业务发展处 成果推广办公室

地址: 北京市海淀区东升南路 2 号院 中科院信息化大厦 14 层 J-1 位
邮编: 100083
Tel: +86-10-58812806
Fax: +86-10-58812888
Email: zhaoyan@cstnet.cn

-----原始邮件-----

发件人: "赵岩" <zhaoyan@cstnet.cn>

发送时间: 2023-02-22 14:42:52 (星期三)

收件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: Re: 回复: 回复: [案例号: CAS-08268-ZOX4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院
计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

非常感谢!

祝好

赵岩 Peter Zhao
中国科学院计算机网络信息中心
业务发展处 成果推广办公室

地址: 北京市海淀区东升南路 2 号院 中科院信息化大厦 14 层 J-1 位

邮编: 100083

Tel: +86-10-58812806

Fax: +86-10-58812888

Email: zhaoyan@cstnet.cn

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023-02-22 14:42:28 (星期三)

收件人: "赵岩" <zhaoyan@cstnet.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-08268-ZOX4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算
机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

赵先生, 您好:

已收到您上传的日志, 有任何分析结果会第一时间与您同步, 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



发件人: 赵岩 <zhaoyan@cstnet.cn>

发送时间: 2023 年 2 月 22 日 14:40

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: Re: 回复: [案例号:CAS-08268-Z0X4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

李老师, 您好

删除 SoftwareDistribution 重启后又进行了升级, 还是同样的错误, 不再赘述。

已按照邮件说明的步骤上传压缩包。请您跟进。谢谢!

祝好

赵岩 Peter Zhao
中国科学院计算机网络信息中心
业务发展处 成果推广办公室

地址: 北京市海淀区东升南路 2 号院 中科院信息化大厦 14 层 J-1 位
邮编: 100083
Tel: +86-10-58812806
Fax: +86-10-58812888
Email: zhaoyan@cstnet.cn

-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023-02-22 14:22:50 (星期三)

收件人: "zhaoyan@cstnet.cn" <zhaoyan@cstnet.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08268-Z0X4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

赵先生, 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:

用户反馈补丁安装失败问题。安装 KB5022286、KB5022840 通过在线或离线方式均无法正常安装。提示无法安装此更新

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:

1, 请您使用附件 CMGELogCollectorV2.zip, 收集用户问题电脑的系统日志, 方法如下:

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。

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

用户名: zkyzhaoyan

密码: zkyzhaoyan

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

为向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



神州网信
C M I T

发件人: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 2 月 22 日 14:00

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-08268-Z0X4W9] %戴尔 OEM 用户-中科院计算机网络信息中心用户反馈无法安装补丁% 案例重新分配 CMIT:0001568

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您, 请及时处理。

案例号码: [CAS-08268-Z0X4W9](#)

案例等级: 免费

案例描述: 用户反馈补丁安装失败问题

用户安装 KB5022286、KB5022840 通过在线或离线方式均无法正常安装。提示无法安装此更新

用户表示电脑没有安装任何安全终端或杀毒软件, 三方应用只有 office2019。

指导用户清除临时文件和 Internet 缓存、重置 SoftwareDistribution 文件夹、清除 BITS 队列、重置 Catroot 文件夹均无效

用户只有一台设备无法正常更新

电脑小版本号为 17763.3770

用户表示需要协助分析问题原因并安装补丁

用户提供了 windows update.log 文件, 文件见注释, 请协助处理。

用户信息如下:

姓名: 赵先生

单位: 中科院计算机网络信息中心

电话: 13241862451

邮箱: zhaoyan@cstnet.cn

序列号: 0302210012530

创建人: 杨泉凌

创建时间: 2023/2/22 11:52

