

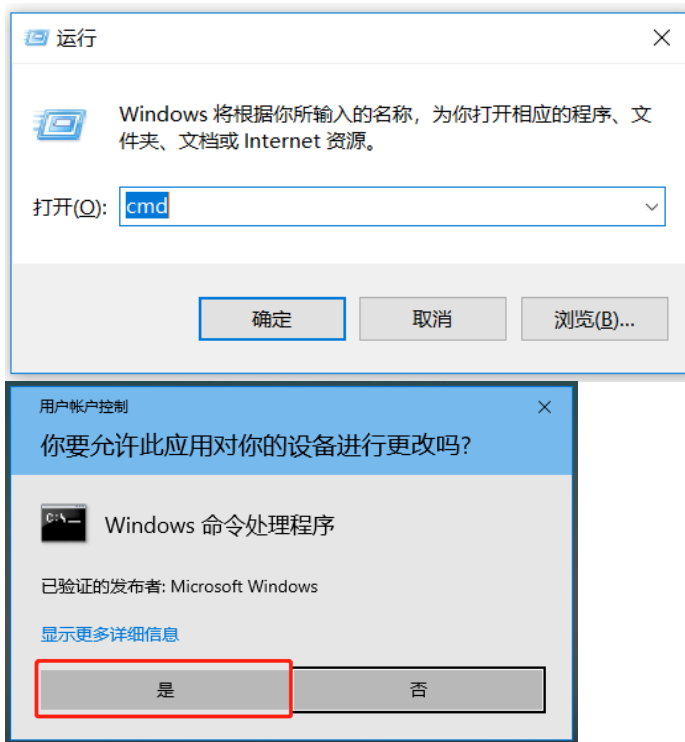
吴先生，您好，

Windows Update 设计到相关的组件比较多，而具体问题需要查看日志文件进行问题定位，目前暂无法总结完整的检测、修复步骤。

针对此问题的修复方法如上封邮件所示，而对于 Cataroot2 的 catalog database 完整性检测的方法如下：

建议操作：

1) 同时按下 **Windows+R**，输入 **cmd**，再同时按下 **Ctrl+Shift+Enter**，弹出对话框选择是，以管理员身份运行命令提示符；



2) 按照顺序依次运行如下命令：

net stop cryptsvc

```
C:\WINDOWS\system32>net stop cryptsvc
Cryptographic Services 服务正在停止..
Cryptographic Services 服务已成功停止。
```

```
esentutl /g %systemroot%\System32\catroot2\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE}\catdb
```

```
C:\WINDOWS\system32>esentutl /g %systemroot%\System32\catroot2\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE}\catdb

Extensible Storage Engine Utilities for Microsoft(R) Windows(R)
Version 10.0
Copyright (C) Microsoft Corporation. All Rights Reserved.

Initiating INTEGRITY mode...
    Database: C:\WINDOWS\System32\catroot2\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE}\catdb
    Temp. Database: .\TEMPINTEG20460.EDB

Checking database integrity.

          Scanning Status (% complete)

0   10  20  30  40  50  60  70  80  90 100
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
.....

Integrity check successful.

Operation completed successfully in 2.32 seconds.
```

net start cryptsvc

```
C:\WINDOWS\system32>net start cryptsvc
Cryptographic Services 服务正在启动。
Cryptographic Services 服务已经启动成功。
```

3) 确认完整性检查结果并**反馈截图** (Integrity check, 步骤 2 第二个命令行的输出结果)。

此外，我查到的 Windows Update 相关组件、服务如下，供您参考。

涉及到的服务：

- bits
- wuauerv
- appidsvc
- cryptsvc

涉及到的文件系统：

- %systemroot%\SoftwareDistribution
- %systemroot%\system32\catroot2

涉及到的 dll 文件

- atl.dll
- urlmon.dll
- mshtml.dll
- shdocvw.dll

- browseui.dll
- jscript.dll
- vbscript.dll
- scrrun.dll
- msxml.dll
- msxml3.dll
- msxml6.dll
- actxprxy.dll
- softpub.dll
- wintrust.dll
- dssenh.dll
- rsaenh.dll
- gpkcsp.dll
- sccbase.dll
- slbcsp.dll
- cryptdlg.dll
- oleaut32.dll
- ole32.dll
- shell32.dll
- initpki.dll
- wuapi.dll
- wuaueng.dll
- wuaueng1.dll
- wuctui.dll
- wups.dll
- wups2.dll
- wuweb.dll
- qmgr.dll
- qmgrprxy.dll

- wuctux.dll
- muweb.dll
- wuwebv.dll

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 11 月 23 日 15:03
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: fenfang97 <fenfang97@163.com>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 答复: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] % |P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001131

贾工, 这个能具体分析一下补丁安装失败的原因? 以及如何分析该案例?

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "fenfang97" <fenfang97@163.com>
抄送: "win10sup" <win10sup@sdicbc.com.cn>, "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>
日期: 2021/11/23 13:53
主题: 回复: 回复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] % |P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001131

蒋女士, 您好!

很高兴收到您的邮件反馈，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：

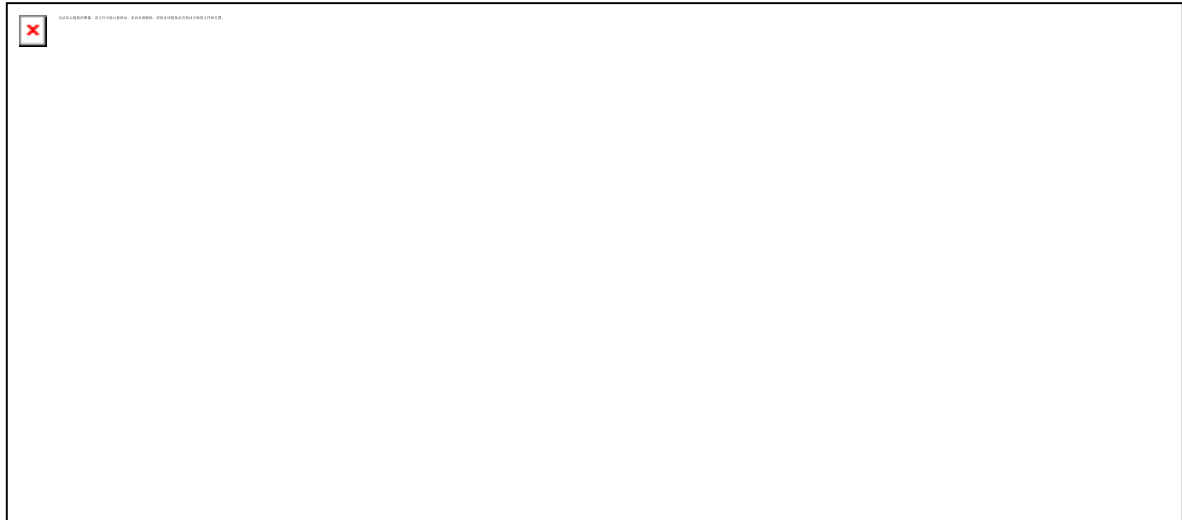
用户反馈 V2020-L 安装 KB5005030 失败，报错 0x8e5e03fa。

案例进展：

按照建议操作后问题解决。

案例分析：

根据您反馈的截图，目前看到了 **JET_errDatabaseCorrupted** 提示，和 CBS 中 **JET_errReadVerifyFailure** 对应。

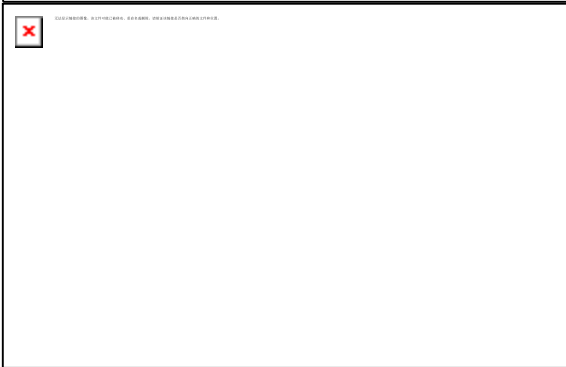
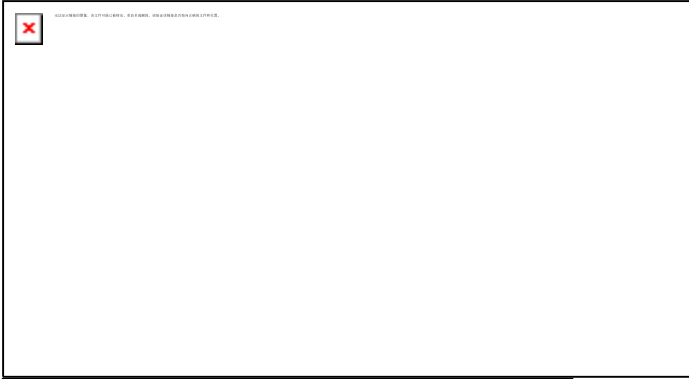


针对此问题，可以尝试如下操作：

建议操作：

一、使用 Esentutl 修复 cagalog database。

1) 同时按下 **Windows+R**，输入 **cmd**，再同时按下 **Ctrl+Shift+Enter**，弹出对话框选择是，以管理员身份运行命令提示符；



2) 按照顺序依次运行如下命令:

net stop cryptsvc



esentutl /p %systemroot%\System32\catroot2\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE}\catdb

运行后会提示如下 Warning 对话框提示, 点击**确定**



net start cryptsvc



二、清空 catroot2 文件夹，使其可以自动重建

1) 在刚刚的 cmd 窗口中，依次运行如下命令：

net stop cryptsvc



md %systemroot%\system32\catroot2.old

xcopy %systemroot%\system32\catroot2 %systemroot%\system32\catroot2.old /s

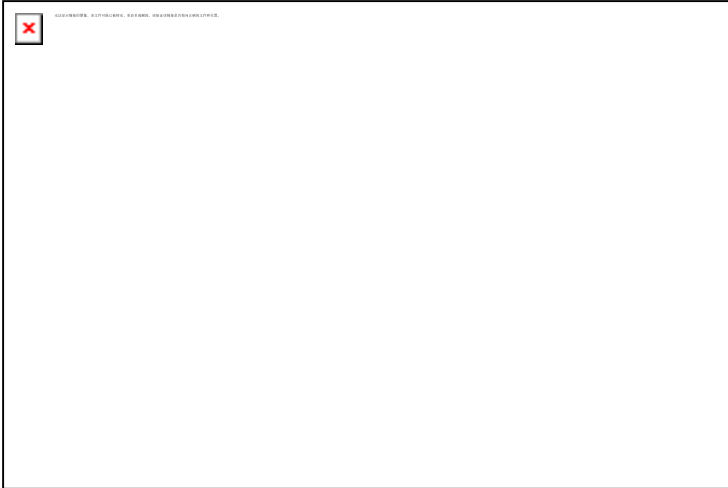


2) 同时按下 **Windows+R**，运行**%systemroot%\system32\catroot2**，确定。**删除** catroot2 目录中所有文件和文件夹，但保留 catroot2 文件夹。



注意：由于操作过程中 **cryptsvc** 服务会自动重启，如果遇到文件正在使用中报错，建议再次运行如下命令停止服务，再删除。

net stop cryptsvc



3) 操作完毕，运行如下命令重启 cryptsvc 服务。

net start cryptsvc



4) 重新安装 KB 确认是否安装成功。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: fenfang97 <fenfang97@163.com>

发送时间: 2021 年 11 月 23 日 11:25

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

抄送: win10sup <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: Re: 回复: 回复: 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] %
|P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001131

已成功更新，谢谢支持

发自 WPS 邮箱客户端

在 2021 年 11 月 22 日 17:24, Jia Wei <jiawei@cmgos.com>写道:

蒋女士，您好

案例分析：

根据您反馈的截图，目前看到了 **JET_errDatabaseCorrupted** 提示，和 CBS 中 **JET_errReadVerifyFailure** 对应。

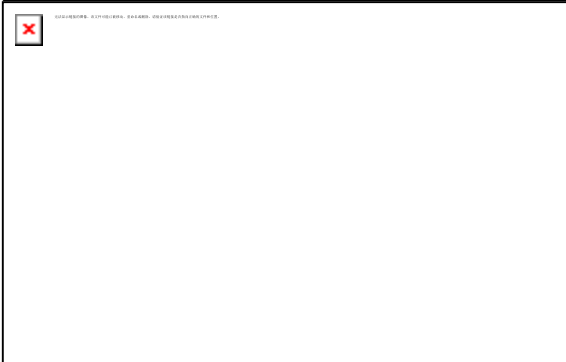
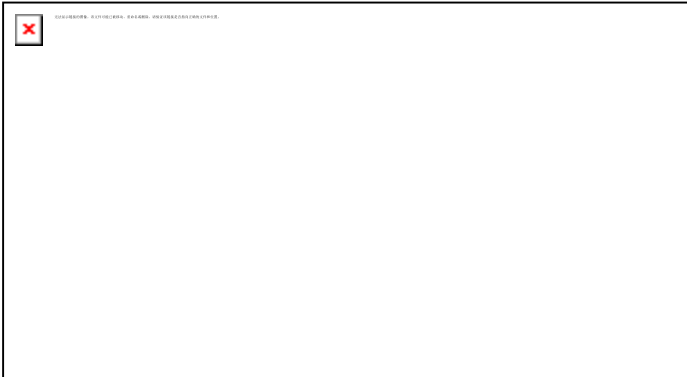


针对此问题，可以尝试如下操作：

建议操作：

一、使用 Esentutl 修复 cagalog database。

1) 同时按下 **Windows+R**，输入 **cmd**，再同时按下 **Ctrl+Shift+Enter**，弹出对话框选择是，以管理员身份运行命令提示符；



2) 按照顺序依次运行如下命令：

net stop cryptsvc



esentutl /p %systemroot%\System32\catroot2\{F750E6C3-38EE-11D1-85E5-00C04FC295EE}\catdb

运行后会提示如下 Warning 对话框提示，点击**确定**



net start cryptsvc



二、清空 catroot2 文件夹，使其可以自动重建

1) 在刚刚的 cmd 窗口中，依次运行如下命令：

net stop cryptsvc

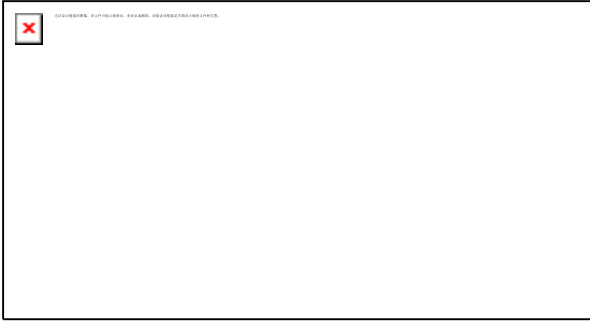


md %systemroot%\system32\catroot2.old

xcopy %systemroot%\system32\catroot2 %systemroot%\system32\catroot2.old /s

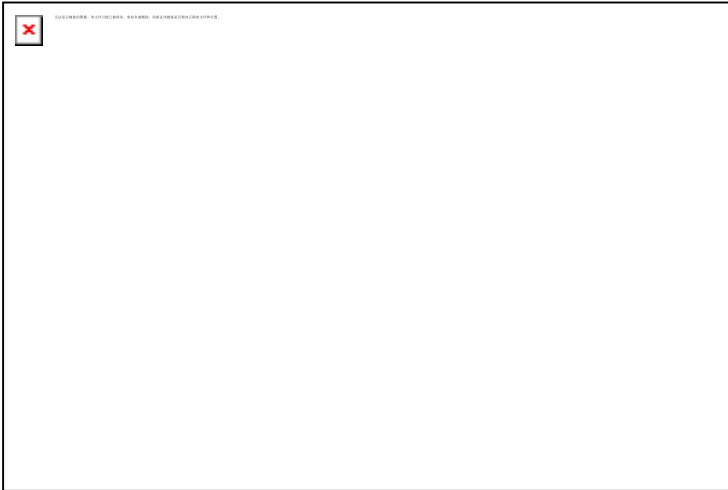


2) 同时按下 **Windows+R**, 运行`%systemroot%\system32\catroot2`, 确定。**删除** catroot2 目录中所有文件和文件夹, 但保留 catroot2 文件夹。



注意: 由于操作过程中 **cryptsvc** 服务会自动重启, 如果遇到文件正在使用中报错, 建议再次运行如下命令停止服务, 再删除。

net stop cryptsvc



3) 操作完毕, 运行如下命令重启 cryptsvc 服务。

net start cryptsvc



4) 重新安装 KB 确认是否安装成功。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 11 月 22 日 16:35
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: 蒋桂芳 <fengfang97@163.com>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 答复: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] %
|P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001131

结果如下

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "win10 升级支持" <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: "蒋桂芳" <fengfang97@163.com>, "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>
日期: 2021/11/22 11:22
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] % |P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001131

吴先生, 您好

收到您的你, 我正在下载日志压缩文件。如果有问题或进展我将和客户联系。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: win10 升级支持 <win10sup@sdicbc.com.cn>
发送时间: 2021 年 11 月 22 日 11:14
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: 蒋桂芳 <fengfang97@163.com>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 答复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] %
|P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001131

日志已经上传 FTPWin10 补丁更新报错文件夹

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
收件人: "蒋桂芳" <fengfang97@163.com>
抄送: "ICBC_Notification" <ICBC_Notification@cmgos.com>, "win10 升级支持" <win10sup@sdicbc.com.cn>
日期: 2021/11/19 15:18
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] % |P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001131

蒋女士,您好

刚刚电话和您沟通过, 目前您需要收集信息, 以便我们进一步定位问题。

日志收集:

一、收集 Procmon 日志

- 1) 请下载并解压附件<ProcessMonitor.zip>;
- 2) 双击 Procmon.exe 运行, 到达此页面, 会有有大量条目出现, 先后点击 1, 2 暂停抓取并清除当前条目。当前已经是可抓取状态;
- 3) 准备好复现条件, 点击下图的图标开始抓取。复现问题 (此案例为安装 KB 5005030 直至报错弹出), 记录时间点 (对于案例分析极为重要。例如出现弹框报错的时间点)。出现问题现象后, 回到 Process Monitor 窗口, 单击 Capture, 停止抓取;
- 4) 点击 File, 点击 Save. 选择"**All events**" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK。记住文件保存位置;
- 5) 将 PML 文件重命名、打包压缩, 并邮件反馈问题出现的时间点。

二、工具收集

- 1) 在问题的计算机上下载附件 CMGELogCollector.zip 文件并解压到本地磁盘, 然后双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选, 点击收集。
- 2) 收集完毕后将当前用户桌面生产 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。

日志上传:

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: ICBC004

密码: ICBC004

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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 11 月 19 日 14:43
收件人: 蒋桂芳 <fenfang97@163.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05136-M2Y4W3] % |P2|ICBC|win10 补丁安装失败问题 % 初次响应
CMIT:0001131

蒋桂芳 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-05136-M2Y4W3 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”。
[附件“ProcessMonitor.zip”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除][附件“CMGELogCollector.zip”被 win10 升级支持/系统一部/软件开发中心/ICBC 删除]

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and

delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.

-

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.