

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

工行福建分行反馈在线更新补丁 KB5019181 报错，但是手动离线安装无任何报错，需要协助分析问题原因。

问题总结：

最终用户确认通过 bat 脚本重置 BITS 下载任务和 WUA 缓存文件后，当前故障机已不再复现问题，但还需要验证此脚本是否可以解决其他设备的相同问题。

可以使用管理员权限运行命令 **bitsadmin /list /allusers /verbose** 查看具体的 BITS 服务的详细 Job 任务情况。

最终用户还未反馈其他故障机运行脚本的结果，暂时归档案例，如有问题再联系 CMIT 进一步处理。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 9 月 8 日 13:01
收件人: 'xuxiang221@qq.com' <xuxiang221@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您与最终用户确认, 通过 bat 脚本重置 BITS 下载任务和 WUA 缓存文件后, 当前故障机已不再复现问题, 但还需要验证此脚本是否可以解决其他设备的相同问题。

请您与最终用户沟通针对其他相同问题设备的测试情况。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 9 月 6 日 18:04
收件人: 'xuxiang221@qq.com' <xuxiang221@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您按照上一封邮件的说明收集对应的信息提供给我们进一步排查。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 9 月 4 日 14:41
收件人: 'xuxiang221@qq.com' <xuxiang221@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 通过上次的脚本清除更新缓存和 bits 任务后依旧下载 KB5019181 补丁失败。

请您按照以下操作重新收集日志:

- 1) 在“**更新和安全**”界面复现更新出错的问题。
- 2) 使用 CMGELogCollectorV2 日志收集工具勾选所有选项, 收集相关系统日志。
- 3) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行, 运行命令 **bitsadmin /list /allusers /verbose** 查看具体的 BITS 下载任务, 提供详细的 Job 任务情况。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 31 日 17:16
收件人: 'xuxiang221@qq.com' <xuxiang221@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

查看福建分行最新的更新日志 WindowsUpdateLog 显示 WSUS 服务器为

<http://111.0.14.162:8530>。

```
2023/08/30 12:10:48.4521092 3848 3980 Agent WSUS server: http://111.0.14.162:8530 (Unchanged)
2023/08/30 12:10:48.4521102 3848 3980 Agent WSUS status server: http://111.0.14.162:8530 (Unchanged)
```

但是显示下载 KB5019181 补丁的地址为 <http://111.0.14.176:8530>。

```
2023/08/30 14:22:22.4810290 3848 9444 DownloadManager DO job initialized: JobId = {4326DD12-FEC0-4110-A7E8-37E40AED8FBA}
2023/08/30 14:22:22.4827353 3848 9444 DownloadManager Downloading from
http://111.0.14.176:8530/Content/37/32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab to C:\WINDOWS\SoftwareDistribution\Download
\23d0b09755c48f974cb9d1bf94bc3239\windows10.0-kb5019181-x64.cab (full file).
2023/08/30 14:22:22.4829591 3848 9444 Handler Loaded state: cCompleteIterations: 0, pt: SelfContainedNoExpressPayload, nNextRequestID: 1.
2023/08/30 14:22:22.4829685 3848 9444 DownloadManager Created download job 4326DD12-FEC0-4110-A7E8-37E40AED8FBA; streaming data: No.
2023/08/30 14:22:22.4838549 3848 9444 DownloadManager New download job {4326DD12-FEC0-4110-A7E8-37E40AED8FBA} for UpdateId E77424DD-15CB-488C-B3CB-FB0144D7D627.201
```

不确定这是否是您这边 WSUS 服务器的相关配置。

但是在日志中是一直显示访问地址

<http://111.0.14.176:8530/Content/37/32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab> 出

现 404 错误。

```
2023/08/30 05:04:26.9647185 3848 8884 DownloadManager *FAILED* [80004001] Method failed
[CAgentDownloadManager::CanRetryWithDifferentCDNForError:24353]
2023/08/30 05:04:26.9648199 3848 8884 DownloadManager DO job {66FFCA05-90F0-4CFC-9373-F24A01D6B5D8} failed, updateId = E77424DD-15CB-488C-B3CB-FB0144D7D627.201, hr = 0x80D02002. File URL = http://111.0.14.176:8530/Content/37/32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab, local path = C:\WINDOWS\SoftwareDistribution\Download\23d0b09755c48f974cb9d1bf94bc3239\windows10.0-kb5019181-x64.cab, The response headers = HTTP/1.1 404 Not Found
Date: Tue, 29 Aug 2023 21:04:05 GMT Content-Length: 0 Server: Microsoft-IIS/10.0 X-Powered-By: ASP.NET
2023/08/30 05:04:26.9786070 3848 8884 DownloadManager Progress failure bytes total = 3933938, bytes transferred = 0
2023/08/30 05:04:27.0644492 3848 8884 DownloadManager *FAILED* [80D02002] Error occurred while downloading update E77424DD-15CB-488C-B3CB-FB0144D7D627.201; notifying dependent calls.
```

建议执行以下操作重置客户端的 BITS 下载队列和 WU agent 缓存文件，具体操作如下：

下载附件中的 resetwu.txt 文件，修改文件名为 **resetwu.bat** 脚本，以**管理员权限**运行此脚本，
运行完毕后，**重启设备**再次检查系统更新情况。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 30 日 16:33
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'xuxiang221@qq.com' <xuxiang221@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如上一封邮件所说，当前新的报错信息与以前的错误日志不一致，需要重新收集新的相关系统日志。

先复现获取更新补丁出错的问题后，及时使用 CMGELogCollectorV2 工具收集所有的系统日志，将日志通过 CDUC 上传。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 28 日 16:29
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; 'xuxiang221@qq.com' <xuxiang221@qq.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您最新的报错截图, 提示错误: 0x80240034, 其表示无法下载更新。

```
# for hex 0x80240034 / decimal -2145124300
WU_E_DOWNLOAD_FAILED                                wuerror.h
# Update failed to download.
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WINDOWSUPDATE (0x24), Code 0x34
# for hex 0x34 / decimal 52
ERROR_DUP_NAME                                       winerror.h
# You were not connected because a duplicate name exists on
# the network. If joining a domain, go to System in Control
# Panel to change the computer name and try again. If joining
# a workgroup, choose another workgroup name.
# 2 matches found for "0x80240034"
```

与上次日志中的报错 0x80240022 不一样, 需要重新收集日志再次分析。

```
2023/08/14 10:03:01.6761723 3792 5844 DownloadManager DO job {ABD4CDCA-B9A7-4774-A8A7-F21D753FA6E9} failed, updateId = E77424DD-15CB-488C-
B3CB-FB0144D7D627.201, hr = 0x80D02002. File URL = http://111.0.14.176:8530/Content/37/32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab, local path =
C:\WINDOWS\SoftwareDistribution\Download\23d0b09755c48f974cb9d1bf94bc3239\windows10.0-kb5019181-x64.cab The response headers = HTTP/1.1 404 Not
Found. Date: Mon, 14 Aug 2023 02:02:03 GMT Content-Length: 0 Server: Microsoft-IIS/10.0 X-Powered-By: ASP.NET
2023/08/14 10:03:01.6947108 3792 5844 DownloadManager *FAILED* [80D02002] Error occurred while downloading update E77424DD-15CB-488C-B3CB-
FB0144D7D627.201; notifying dependent calls.
2023/08/14 10:03:01.7025091 3792 1660 Handler Loaded state: c:CompleteIterations: 0, pt: Unknown, nNextRequestID: 0.
2023/08/14 10:03:01.7078459 3792 1660 DownloadManager *END* Download Call Complete. Call 11 for caller UpdateOrchestrator has completed; signaling
completion.
2023/08/14 10:03:01.7087554 3792 1660 Agent Effective power state: AC; IsOnAC: Yes.
2023/08/14 10:03:01.7087655 3792 1660 IdleTimer WU operation (DL.UpdateOrchestrator, operation # 123) stopped; does use network; is at background
priority
2023/08/14 10:03:01.7087674 3792 1660 Agent Released network PDC reference for callId {544DCD67-46AD-406B-B89C-C3E20FE947F7}; ActivationID: 123
2023/08/14 10:03:01.7090209 3164 7672 ComApi *RESUMED* Download ClientId = UpdateOrchestrator
2023/08/14 10:03:01.7090228 3164 7672 ComApi Download call complete (succeeded = 0, succeeded with errors = 0, failed = 1, cancelled = 0, unaccounted
= 0)
2023/08/14 10:03:01.7090296 3164 7672 ComApi ClientId = UpdateOrchestrator; Exit code = 0x00000000; Call error code = 0x80240022
```

您这边测试, 通过浏览器下载的 KB5019181 补丁 cab 文件校验正常。

```
Path[2]:
PS C:\Users\fjtz-guot\Downloads> Get-FileHash .\32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab -Algorithm sha256

Algorithm      Hash
-----
SHA256         2003B797BF7FE9FBC741392CBD94B646B97498A9ADB7D32941BEBEA612208D5E
Path
C:\Users\fjtz-guot\Downloads\
```

请您使用 **CMGELogCollectorV2 日志收集工具**重新收集这台故障机的所有的系统日志信息再次排查问题，将收集的日志通过 CDUC 上传。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 25 日 14:51
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

刚刚给您的电话没有接通。

来信是想了解福建分行用户通过 WSUS 无法下载 KB5019181 补丁下载的问题，在 WSUS 服务端经过相关配置后是否可以正常下载 KB5019181 补丁。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 22 日 16:28
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与福建分行用户确认在维护 WSUS 服务器后再次测试 KB5019181 补丁下载问题, 也可以测试直接通过浏览器访问下载 KB5019181 补丁。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 18 日 17:59
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与福建分行用户确认通过浏览器是否可以下载 KB5019181 补丁，也可以在维护 WSUS 服务器后再次测试 KB5019181 补丁下载问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 8 月 16 日 14:35
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2|ICBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许先生 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:

工行福建分行反馈在线更新补丁 KB5019181 报错，但是手动离线安装无任何报错，需要协助分析问题原因。

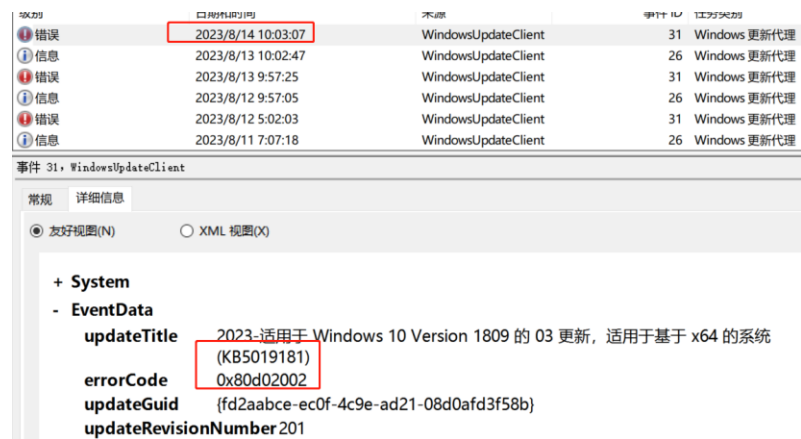
问题范围:

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。

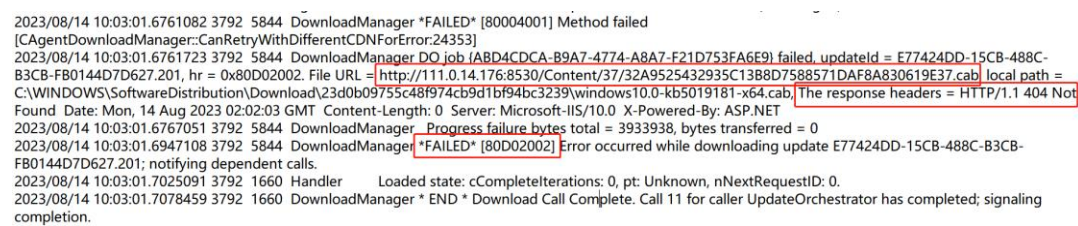
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

查看您提供的日志，可以看到最新的下载 KB5019181 报错，错误代码为 0x80d02002。



查看 WindowsUpdateLog，在对应的时间点显示的错误代码和相关错误日志如下：



从错误日志中显示，下载 KB5019181 补丁时，返回 HTTP 404 错误，表示对应的链接无法找到相关文件。

排查建议：

在故障机上通过浏览器访问以下链接，确认是否可以从 WSUS 服务器下载对应的 cab 文件。

<http://111.0.14.176:8530/Content/37/32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab>

cab 文件下载后，使用 powershell 命令 **Get-FileHash** 校验文件 hash，

32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab 文件的 sha256 hash 值如下图所示。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> Get-FileHash .\32A9525432935C13B8D7588571DAF8A830619E37.cab
Algorithm      Hash
-----
SHA256         2003B797BF7FE9FBC741392CBD94B646B97498A9ADB7D32941BEBEA612208D5E
Path
C:\Us
```

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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 8 月 16 日 10:03
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09636-G3W1N2] % |P2||CBC|工行福建分行无法更新 KB5019181 补丁
问题 % 初次响应 CMIT:0001781

许翔 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-09636-G3W1N2 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”。