

已经在按照第一个办法操作了，如果不成功，我再安装下面的其他方法进行尝试
发自我的手机

----- 原始邮件 -----

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

日期: 2023 年 3 月 14 日周二 09:19

收件人: fezn-006 <fezn-006@163.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>, win10 技术支持
<win10sup@sdicbc.com.cn>

主 题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08245-C9M1X6] %
|P2|ICBC|工行黑龙江分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

于先生, 您好

之前和您电话沟通过, 如果有任何进展或问题, 可以回复此邮件, 谢谢。

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

发送时间: 2023 年 3 月 8 日 10:12

收件人: 'fezn-006' <fezn-006@163.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 技术支持'
<win10sup@sdicbc.com.cn>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08245-C9M1X6
] % |P2|ICBC|工行黑龙江分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

于先生, 您好

还未收到您的反馈, 如果操作遇到问题或有任何进展, 可回复此邮件。

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

发送时间: 2023 年 3 月 6 日 11:34

收件人: 'fezn-006' <fezn-006@163.com>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 技术支持' <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08245-C9M1X6
] % |P2|ICBC|工行黑龙江分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

于先生, 您好
很高兴与您电话沟通。

问题机器 1:

如果只共享了 Windows 目录, 则建议先在问题机器上以
[\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows](#) 的方式访问目标计算机的 Windows 文件夹, 如果可以正常访问, 运行如下命令修复。

**Dism /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth
/Source:\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows /LimitAccess**

提示: 0x800f081f 属于正常报错。如果修复后可以尝试离线安装补丁。如果安装失败, 则使用日志收集工具收集日志并反馈。

问题机器 2:

另一台机器问题如下:

- 目前有大量的文件系统损坏记录;
- CBS 关于更新的报错[HRESULT = 0x8e5e03fa - JET_errReadVerifyFailure]目前怀疑有可能是某些与 Windows 更新相关的 catalog corrupted 导致的。所以建议您先参考如下步骤对 catalog 的完整性进行验证

一、磁盘修复操作:

- 1) 建议先备份数据;
 - 2) 以管理员权限打开 cmd 命令行, 运行 **chkdsk /r /f C:** 尝试进行修复, 按照提示重启, 在重新启动过程中会尝试文件系统修复操作;
- << OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

二、[HRESULT = 0x8e5e03fa - JET_errReadVerifyFailure]修复:

建议操作 1:

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;

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >> << OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

2) 按照顺序依次运行如下命令:

net stop cryptsvc

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

net start cryptsvc

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

3) 确认完整性检查结果。如果如下图所示, 出现

JET_errDatabaseCorrupted, 可以按照建议操作 2 部分修复。如果未出现, 反馈截图和日志信息。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

建议操作 2:

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;

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >> << OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

2) 按照顺序依次运行如下命令:

net stop cryptsvc

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

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**

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

net start cryptsvc

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

md %systemroot%\system32\catroot2.old

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

3) 操作完毕, 运行如下命令重启 cryptsvc 服务。

net start cryptsvc

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

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: Jia Wei
发送时间: 2023 年 2 月 28 日 17:17
收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08245-C9M1X6
] % |P2|ICBC|工行黑龙江分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

许先生, 您好
根据刚刚电话沟通的结果。此报错属于正常范畴。
命令运行后, 可以直接尝试离线安装补丁。如果失败可以回复日志收集工具收集的日志进一步查看。

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 技术支持 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>
发送时间: 2023 年 2 月 28 日 15:43
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08245-C9M1X6
] % |P2|ICBC|工行黑龙江分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

贾老师, 分行运行完成后报错, 请协助分析问题原因。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

附件: **dism.log**

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心 (珠海)

许 翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2023-02-23 13:59:09
收件人: "win10 技术支持" <[win10 技术支持. 软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>
抄送: "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08245-C9M1X6] % |P2|ICBC|工行黑龙江分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

许先生, 您好

关于黑龙江分行补丁安装失败问题，还未收到反馈。修复组件操作步骤中，如果无法访问源计算机的 c\$\\windows，可以直接访问 c\\windows

组件修复操作：

- 1) 找一台差不多补丁级别，但是成功安装了 KB5021237 的设备，将 C:\\Windows 共享；
- 2) 确保可以通过 \\IP 地址的方式访问到这个源，以管理员权限打开 cmd 命令行，运行如下命令尝试修复：

Dism /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth

/Source:\\xxx.xxx.xxx.xxx\\c\\windows /LimitAccess (xxx.xxx.xxx.xxx 指共享的设备的 IP 地址)

- 3) 如果能顺利执行完成，请再尝试安装补丁，看是否能完成补丁更新。
 - 4) 如果在线更新失败，再尝试离线安装 KB5021237，确认是否成功。
- 如果修复后安装补丁仍有问题，可使用日志收集工具并反馈日志。

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
发送时间: 2023 年 2 月 20 日 10:08
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-08245-C9M1X6] % |P2||ICBC|工行黑龙江分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

许先生，您好

日志分析：

1. 根据事件日志，发现在 2-9 09:21 发生 Windows 安装 12 月累计更新失败的报错，错误为 0x800F0986。
2. 同时查看 CBS 日志，发现报错
NTSTATUS_FROM_WIN32(ERROR_INVALID_DATA), IntegrityState Valid: false，具体指向的文件是：WinSxS\\amd64_microsoft-windows-

ui-shellcommon-
desktop_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_c530f7220af6b167\PeopleCommonControls.dll。

- 该文件与 Windows shell 使用的 UI 控件有关。
- CBS 日志中的很多错误消息都与 Windows 中的基于组件的服务(CBS)功能有关，该功能管理 Windows 组件的更新和修复。具体在解压缩增量库过程中发生了失败，增量库用于将更新应用到 Windows 组件。具体来说，错误消息表明解压失败，原始错误代码为“ERROR_INVALID_DATA”，这表明正在解压缩的数据无效。
- 同时，如下日志中，对于哈希值的匹配失败，也验证了上述观点。

2023-02-09 09:18:52, Info CSI 00001818 Hashes for file member [!:(24)]'PeopleCommonControls.dll' do not match.

Expected: {!:(32 ml):4096

b:5d987cda4f8a24fd16a5a5297effbfceffcb602aba923c5d74664049eedc4c0}.

Actual: {!:(32

b:23068626161a3d144363e3747b61e6a3a049a07e5bb48022176ea6b3c554c770}.

建议操作:

组件修复操作:

1) 找一台差不多补丁级别，但是成功安装了 KB5021237 的设备，将

C:\Windows 共享；

2) 确保可以通过 [\\IP 地址](#) 的方式访问到这个源，以管理员权限打开 cmd 命令行，运行如下命令尝试修复：

Dism /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth

/Source:\\xxx.xxx.xxx.xxx\c\$\windows /LimitAccess (xxx.xxx.xxx.xxx 指共享的设备的 IP 地址)

3) 如果能顺利执行完成，请再尝试安装补丁，看是否能完成补丁更新。

4) 如果在线更新失败，再尝试离线安装 KB5021237，确认是否成功。

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: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 2 月 17 日 16:36

收件人: 许翔 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08245-C9M1X6] % |P2|ICBC|工行黑龙江分行补丁安装
失败问题 % 初次响应 CMIT:0001516

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 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-08245-C9M1X6 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”。

-

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.