

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

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：

工行反馈用户杨金妹的设备离线安装 edge 浏览器失败，需要协助排查。

#### 问题总结：

edge 浏览器安装包会检查操作系统版本，如果不符合安装要求，会提示先安装操作系统更新补丁。而用户设备由于系统组件损坏，安装系统更新补丁失败，最终通过添加注册表键值 Allowsxs，跳过系统版本更新检查，成功安装 edge 浏览器。

#### 建议操作：

**edge 浏览器安装包**会检查操作系统版本，如果不符合安装要求，会提示先安装操作系统更新补丁。可以按照以下操作添加注册表，尝试跳过系统版本检查，安装 edge 浏览器。

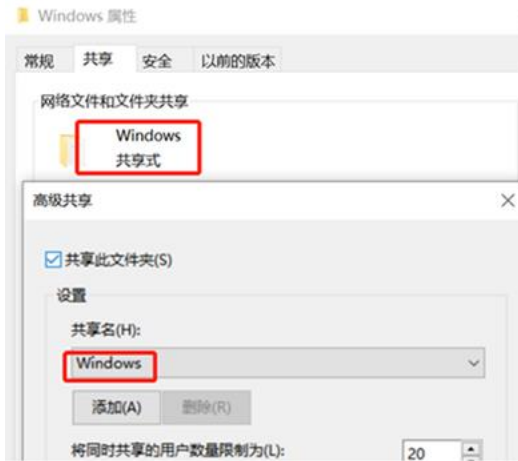
1) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，通过以下命令添加 Allowsxs 注册表键值。

```
reg add HKLM\SOFTWARE\Policies\Microsoft\EdgeUpdate /v Allowsxs /t REG_DWORD  
/d 1 /f
```

2) 再次测试是否可以正常离线安装 edge 浏览器。

针对**系统组件存储库损坏**导致更新补丁 **KB5032196** 安装失败的问题，请尝试以下操作修复系统组件。

1) 找一台成功安装了 **KB5032196** 的设备，将 C:\Windows 共享。



2) 确保可以通过 [\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows](#) 的方式访问到 [Windows](#) 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\windows  
/LimitAccess (\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows 指共享访问地址)
```

**提示：**

运行 dism 命令修复过程中出现 0x800f081f 属于正常报错。

3) 尝试再次安装 KB5032196 补丁，如果还是安装失败，建议重新安装对应的操作系统或者升级当前的操作系统到 V2022-L 版本。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2023 年 12 月 22 日 16:28

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10487-P6B5V7 ] % |P2|ICBC|工行用户杨金妹反馈安装 edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001872

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

麻烦您与最终用户沟通、确认是否可以正常离线安装 edge 浏览器?

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang

**发送时间:** 2023 年 12 月 20 日 14:02

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10487-P6B5V7 ] % |P2|ICBC|工行用户杨金妹反馈安装 edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001872

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

麻烦您与最终用户沟通, 确认是否可以正常安装 edge 浏览器?

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 12 月 18 日 14:51

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10487-P6B5V7 ] % |P2|ICBC|工行用户杨金妹反馈安装 edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001872

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

麻烦您与最终用户沟通, 按照上一封邮件的说明操作后, 是否可以正常安装 edge 浏览器?

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 12 月 14 日 16:16

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-10487-P6B5V7 ] % |P2|ICBC|工行用户杨金妹反馈安装 edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001872

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：**

工行反馈用户杨金妹的设备离线安装 edge 浏览器失败，需要协助排查。

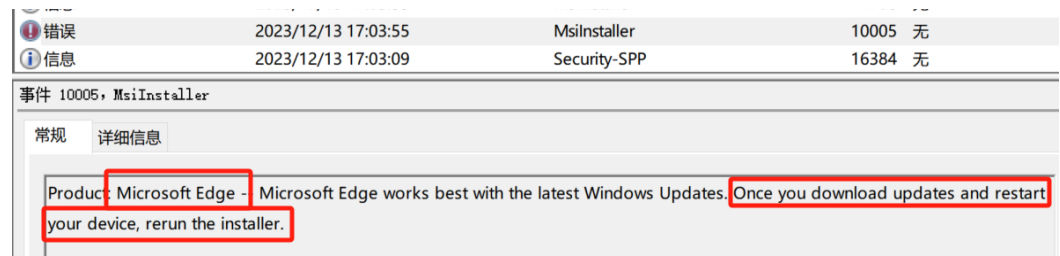
**问题范围：**

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。

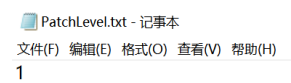
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

当前收集的系统日志，可以看到安装 edge 浏览器失败，提示需要更新系统补丁并重启后，再次安装 edge 浏览器。



查看系统的 PatchLevel 版本，显示为 1，表明此设备未安装过系统更新补丁。



查看系统补丁安装日志，发现安装 2023 年 11 月更新补丁 KB5032196 失败，报错代码为 0x80070490。

级别	日期和时间	来源
信息	2023/12/13 16:48:07	Servicing
信息	2023/12/13 16:48:07	Servicing
信息	2023/12/13 16:47:17	Servicing
信息	2023/12/13 16:47:17	Servicing

事件 3, Servicing
常规 详细信息
将程序包 KB5032196 更改为 已安装 状态失败。状态为: 0x80070490。

发现有提示系统组件存储损坏的警告。

警告	2023/12/13 12:23:29	Servicing	10'
信息	2023/12/13 12:23:29	Servicing	10'

事件 1015, Servicing
常规 详细信息
已修复 26 个系统存储损坏实例中的 0 个。未修复的损坏可能会导致未来的系统服务出现故障。

查看对应的 cbs 日志，提示存储损坏，manifest 文件丢失。

```

2023-12-13 16:47:56, Info, -, -, CBS, Plan: Package: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.11, Update: 5032196-19657_neutral_PACKAGE, current: Absent, pending: Default, start: Absent, applicable: Installed, targeted: Installed, limit: Installed, manifest: Package_manifest_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.11, [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:47:56, Info, -, -, CBS, Store corruption, manifest missing for package: Package_2055_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.11 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:47:56, Info, -, -, CBS, Mark store corruption flag because of package: Package_2055_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.11 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:47:56, Info, -, -, CBS, Appl:Forcing GE on revision on parent:Microsoft-Windows-Client-Desktop-Required-WOW64-Package~31bf3856ad364e35~amd64~de-DE~10.0.17763.1 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:47:56, Info, -, -, CBS, Appl:Forcing GE on revision on parent:Microsoft-Windows-Client-Desktop-Required-WOW64-Package0014~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.17763.1 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]

```

最终报 80070490-ERROR\_NOT\_FOUND 错误。

```

2023-12-13 16:48:06, Error, -, -, CBS, Failed to resolve package 'Package_1_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11' [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:48:06, Error, -, -, CBS, Failed to resolve child of Package: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.11 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:48:06, Info, -, -, CBS, Failed to add package: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.11 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:48:06, Info, -, -, CBS, Failed to plan execution. [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2023-12-13 16:48:06, Error, -, -, CBS, Failed to process single phase execution. [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]

```

下一步建议：

edge 浏览器安装包会检查操作系统版本，如果不符合安装要求，会提示先安装操作系统更新补丁。可以按照以下操作添加注册表，尝试跳过系统版本检查，安装 edge 浏览器。

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，通过以下命令添加 Allowsxs 注册表键值。

```

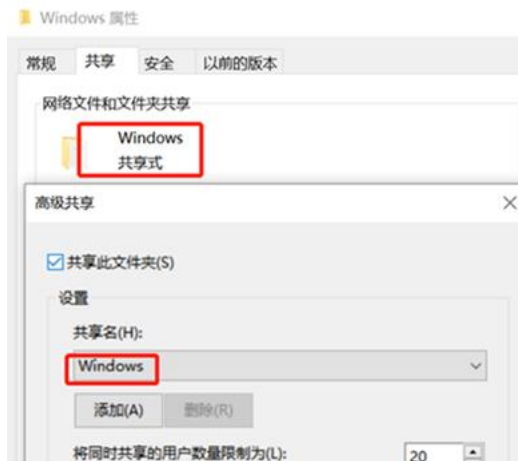
reg add HKLM\SOFTWARE\Policies\Microsoft\EdgeUpdate /v Allowsxs /t REG_DWORD /d 1 /f

```

2) 再次测试是否可以正常离线安装 edge 浏览器。

针对系统组件存储库损坏导致更新补丁 KB5032196 安装失败的问题，请尝试以下操作修复系统组件。

1) 找一台成功安装了 KB5032196 的设备，将 C:\Windows 共享。



2) 确保可以通过 [\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows](#) 的方式访问到 Windows 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\windows  
/LimitAccess (\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows 指共享访问地址)
```

提示：

运行 dism 命令修复过程中出现 0x800f081f 属于正常报错。

3) 尝试再次安装 KB5032196 补丁，如果还是安装失败，建议重新安装对应的操作系统或者升级当前的操作系统到 V2022-L 版本。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 12 月 14 日 14:55

收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-10487-P6B5V7 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈安装 edge 浏览器失败问题  
% 初次响应 CMIT:0001872

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-10487-P6B5V7 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”。