

韩先生，您好：

感谢您的回复，经您的确认，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-02275-C4F2R3

问题描述：

=====

用户反馈电脑使用中无法正常安装系统补丁

问题分析：

=====

经内部 WSUS 上游服务端处理，问题得到解决

问题总结：

=====

经您的确认，case 将暂做归档处理。如您有其他问题，可随时与我们联系处理，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: [hanxu@brdc.icbc.com.cn](mailto:hanxu@brdc.icbc.com.cn) <[hanxu@brdc.icbc.com.cn](mailto:hanxu@brdc.icbc.com.cn)>

发送时间: 2020 年 5 月 19 日 14:37

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: 答复: 转发: [案例号: CAS-02275-C4F2R3 ] % |P1||ICBC|总行电脑无法正常安装系统补丁 % 初次响应 CMIT:0001557

联系了上端 WSUS 总控，目前补丁问题已暂时解决，谢谢！

发件人: "Li Qi" <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

收件人: "[Hanxu@brdc.icbc.com.cn](mailto:Hanxu@brdc.icbc.com.cn)" <[Hanxu@brdc.icbc.com.cn](mailto:Hanxu@brdc.icbc.com.cn)>  
日期: 2020/05/14 16:11  
主题: 转发: [案例号: CAS-02275-C4F2R3] % |P1|ICBC|总行电脑无法正常安装系统补丁 % 初次响应  
CMIT:0001557

---

韩先生, 您好:

有关补丁无法正常安装的问题, 有以下几个问题想先和您确认一下, 方便后续排查

1. 有没有补丁更新列表;
2. 安装某个补丁有没有报错信息, 是否尝试过手动安装
3. 有没有报错信息截图
4. 个别电脑问题还是多台电脑
5. WSUS 是否配置正常, 请将组策略截图配置项给我一下, 如下图位置:

## 隐私声明

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.  
服务电话：4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 5 月 14 日 10:57  
收件人: 梁特 <[te.liang@icbc.com.cn](mailto:te.liang@icbc.com.cn)>  
抄送: 'win10sup@sdicbc.com.cn' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02275-C4F2R3 ] % |P1|ICBC|总行电脑无法正常安装系统补丁 % 初次响应 CMIT:0001557

梁先生，您好：

根据您的需求，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题范围：用户反馈电脑使用中无法正常安装系统补丁

问题定义：协助用户分析此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 5 月 14 日 10:32

收件人: 梁特 <[te.liang@icbc.com.cn](mailto:te.liang@icbc.com.cn)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02275-C4F2R3 ] % |P1|ICBC|总行电脑无法正常安装系统补丁 % 初次  
响应 CMIT:0001557

梁特 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 李琦 。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-02275-C4F2R3 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 “CMGE-DataCollectionTool.zip” 被 韩旭/技术三部/业务研发中心/ICBC 删除][附件 “上传系统使用说明.docx” 被 韩旭/技术三部/业务研发中心/ICBC 删除]