

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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。

案例总结：

案例描述：

工行用户反馈 V2020-L 系统安装 5 月补丁失败 - 陆民超

案例进展：

发现组件库损坏并提供可 5 个替换文件后，问题解决。归档案例

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: 2024 年 7 月 18 日 9:21
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11769-T4P9G0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 系统安装 5 月补丁失败 - 陆民超% 初次响应 CMIT:0001600

许先生，您好

陆民超 5 月补丁安装失败问题。

主机名: QDFHKJLUMC1

USERNAME=qdfh-lumc

问题定义:

工行用户反馈 V2020-L 系统安装 5 月补丁失败 - 陆民超

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。

案例分析:

报错 1：用户系统是 V2020-L，尝试安装 V2022-L 版本补丁失败

2024-07-11 15:33:17, Error CBS Package
"Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~19041.4412.1.15" requires Servicing
Stack v10.0.19041.980 but current Servicing Stack is v10.0.17763.5920. [HRESULT =
0x800f0823 - CBS_E_NEW_SERVICING_STACK_REQUIRED]

无法安装 Windows 更新，因为发生错误: 2149842967""(命令行:
""C:\WINDOWS\system32\wusa.exe" "C:\Users\qdfh-lumc\Documents\新建文件夹\2024-
05win10 政府版\win10 政府版\2024-05 适用◆-Windows 10 神州网信政府版 V2022-L 基于
x64 系统◆-NET Framework 3.5 ◆-4.8 累积更新 (KB5037592).msu" ")

报错 2：系统组件损坏

2024-07-12 13:41:44,
Info CBS =====
2024-07-12 13:41:44, Info CBS Checking System Update Readiness.
2024-07-12 13:41:44, Info CBS

2024-07-12 13:41:44, Info CBS (p) CSI Payload
Corrupt (n) **amd64_microsoft-windows-lsa-minwin_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_2e318b82ea77d31b\lsass.exe**
2024-07-12 13:41:44, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.
2024-07-12 13:41:44, Info CBS (p) CSI Payload
Corrupt (n) **amd64_microsoft-windows-lsa-minwin_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_2e318b82ea77d31b\ksecdd.sys**
2024-07-12 13:41:44, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.
2024-07-12 13:41:44, Info CBS (p) CSI Payload
Corrupt (n) **amd64_microsoft-windows-lsa-minwin_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1490_none_8af6d7d8641e46c6\lsass.exe**
2024-07-12 13:41:44, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.
2024-07-12 13:41:44, Info CBS (p) CSI Payload
Corrupt (n) **amd64_microsoft-windows-lsa-minwin_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1490_none_8af6d7d8641e46c6\ksecdd.sys**
2024-07-12 13:41:44, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.
2024-07-12 13:41:44, Info CBS (p) CSI Payload
Corrupt (n) **wow64_curl_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5933_none_d60f42842389af0b\r\curl.exe**
2024-07-12 13:41:44, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.

建议操作:

下载附件的 zip 并解压，替换问题计算机的文件对应的文件

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1495&token=lkvZoruzF4A8WB8DT5W4i41gUH2RPxhw>

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: 2024 年 7 月 17 日 14:42

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11769-T4P9G0] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 系统安装 5 月补丁失败 % 初次响应 CMIT:0001600

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-11769-T4P9G0 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”。