

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，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：

0x80071ab1 - ERROR_LOG_GROWTH_FAILED 导致安装失败。

案例进展：

和用户沟通，确认此问题已经解决，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 3 月 12 日 17:59
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-10918-T2F7R7] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5032306 安装失败, 报错 0x800f0985 (许泽鹏) % 初次响应 CMIT:0001788

许先生，您好

根据当前的案例日志，怀疑此问题为 0x80071ab1 - ERROR_LOG_GROWTH_FAILED 导致安装失败。

可以参考如下建议操作修复。

建议操作：

- 1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行如下命令：

fsutil resource setautoreset true c:

chkdsk /f c:

```
管理员: 命令提示符 - chkdsk /f c:
Microsoft Windows [版本 10.0.17763.5458]
(c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>fsutil resource setautoreset true c:\
操作成功完成。

C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) y_
```

- 2) 重启计算机完成磁盘修复操作。

日志分析：

2024-03-11 10:55:55, Info	CBS	Failure in poqexec.exe while processing updates. [HRESULT = 0x80071ab1 - ERROR_LOG_GROWTH_FAILED]
2024-03-11 10:56:15, Info	CBS	Attempting to remove poqexec from SetupExecute
2024-03-11 10:56:15, Info	CBS	Removed poqexec from SetupExecute.
2024-03-11 10:56:15, Info	CBS	Configured poqexec to not pend to SetupExecute.
2024-03-11 10:56:15, Error	CBS	Startup: Failed while processing critical primitive operations queue. [HRESULT = 0x80071ab1 - ERROR_LOG_GROWTH_FAILED]
2024-03-11 10:56:15, Info	CBS	Startup: Succesfully flushed NtfsLog.etl
2024-03-11 10:56:15, Info	CBS	Transaction UoW: {BA8B5593-DF52-11EE-9409- E86A640EB867} for CbsTransactionClose
2024-03-11 10:56:15, Info	CBS	Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateResolvePending CbsExecuteStateFlagRollback

2024-03-11 10:56:15, Info CBS SetProgressMessage: progressMessageStage: -1,
ExecuteState: CbsExecuteStateResolvePending | CbsExecuteStateFlagRollback, SubStage: 0
2024-03-11 10:56:15, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type:
Update. Stage: 1 out of 1. Rollback.
2024-03-11 10:56:15, Info CBS Setting original failure status: 0x80071ab1, last
forward execute state: CbsExecuteStatePrimitives [2]

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 2 月 29 日 14:36
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-10918-T2F7R7] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5032306 安装失败, 报错 0x800f0985 (许泽鹏) % 初次响应 CMIT:0001788

许先生, 您好

问题定义:

工行 V2020-L 补丁 KB5032306 安装失败, 报错 0x800f0985 (许泽鹏)

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。

许泽鹏机器：

系统组件损坏，当前 3 个系统组件未能找到特定的替换文件，建议重新安装系统。

日志分析：

安装失败: Windows 安装下列更新失败，错误为 0x800F0985: 2023-适用于 Windows 10 Version 1809 的 12 累积更新，适合基于 x64 的系统 (KB5033371)。

```
2024-02-21 14:09:15,
Info          CBS  =====
2024-02-21 14:09:15, Info          CBS  Checking System Update Readiness.
2024-02-21 14:09:15, Info          CBS
2024-02-21 14:09:15, Info          CBS  (p) CSI Payload
Corrupt  (n)      amd64_dual_bth.inf_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1935_none_a78c57
fa5154d7b5\BTHUSB.SYS
2024-02-21 14:09:15, Info          CBS  Repair failed: Missing replacement payload.
2024-02-21 14:09:15, Info          CBS  (p) CSI Payload
Corrupt  (n)      amd64_mscorlib_b77a5c561934e089_10.0.17763.1_none_3c2a91d545c
8a54f\mscorlib.dll
2024-02-21 14:09:15, Info          CBS  Repair failed: Missing replacement payload.
```

2024-02-21 14:09:15, Info CBS (p) CSI Payload

Corrupt (n) amd64_netfx4-

mscorlib_ni_b03f5f7f11d50a3a_4.0.15713.0_none_d4d60dbcbd7a8e32\mscorlib.ni.dll

2024-02-21 14:09:15, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.

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 2 月 27 日 10:06
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-10918-T2F7R7] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5032306 安装失败, 报错 0x800f0985 (许泽鹏) % 初次响应 CMIT:0001788

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-10918-T2F7R7 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”。