

李先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

安装 KB5012647 失败

案例进展：

通过 dismlog 看到报错 0x800f0986，此报错信息很可能是由于组件库受损或不完整导致。

CBSlog 没有记录到之前的信息，还需重新收集。建议重新安装系统，暂时归档案例。

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: 2022 年 6 月 30 日 11:36
收件人: '啊 Q' <309251283@qq.com>
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06415-Q0W5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应 CMIT:0001984

李先生，您好

收到您的邮件反馈。请问是否已经尝试附件重置操作？

此外仅从 Dism.log 看到的有用信息为报错 0x800f0986，以以往经验来看此报错信息很可能是由于组件库受损或不完整导致。如果需要进一步查看，建议：**重新安装 KB5012647，失败后立即运行 2022 年 6 月 17 日 9:45 邮件附件的工具进行收集。**

如果是系统组件库受损，最实际的解决方式只能是重新安装系统，再制作模板机等定制内容。

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: 啊 Q <309251283@qq.com>
发送时间: 2022 年 6 月 28 日 13:47
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06415-Q0W5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应 CMIT:0001984

kb5014692

kb5013941

安装都不成功

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 6 月 27 日(星期一) 下午 5:00
收件人: "啊 Q" <309251283@qq.com>;

抄送: "Case_Notification"<Case_Notification@cmgos.com>; "Liu Jian"<liujian@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-06415-QOW5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应

CMIT:0001984

李先生, 您好

已经收到您反馈的日志。日志中记录了最近安装 KB5012647 失败的时间是 2022-06-13, 但由于日志记录量较大, 导致 CBS.log 目前没有记录到之前问题发生时的日志信息。

仅从 Dism.log 看到的有用信息为报错 0x800f0986, 以以往经验来看此报错信息很可能是由于组件库受损或不完整导致。

0x800f0986 PSFX_E_APPLY_FORWARD_DELTA_FAILED Applying forward delta failed

如果需要进一步查看, 建议: 重新安装 KB5012647, 失败后立即运行 2022 年 6 月 17 日 9:45 邮件附件的工具进行收集。

此外, 为了尽量缩减问题排查的时间, 您可以尝试如下步骤:

建议操作:

- 1) 下载、解压附件<UpdateReset.zip>, 并在有问题计算机上解压;
- 2) 右键点击<UpdateReset.bat>, 选择以管理员身份运行
- 3) 运行完毕后提示 Windows Update services reset finished, 按任意键退出。
- 4) 按照如下链接, 下载 5 月累计更新 KB5013941, 尝试能否安装成功

https://support-download.cmgos.com/download/windows10.0-kb5013941-x64_8df2c89490d6cd19f5086728dbc3c991decefad7.msu

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: 2022 年 6 月 21 日 9:43

收件人: '309251283@qq.com' <309251283@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06415-Q0W5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应 CMIT:0001984

李先生，您好

还未收到您的邮件反馈。如果还需我们协助解决 KB 安装失败问题，可以按照上封邮件内容进行操作。

此外，不建议使用 Ghost 或三方软件等方式对模板系统进行定制、封装、分发。可能会导致系统组件/功能方面的问题。

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: 2022 年 6 月 17 日 9:45

收件人: '309251283@qq.com' <309251283@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06415-Q0W5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应 CMIT:0001984

李先生，您好

很高兴与您电话沟通，基于沟通的结果，目前通过连接外网使用 360 安装 Edge 成功。但是尝试上封邮件内容安装 KB5012647 失败。

基于此现象，建议您按照日志收集内容操作，收集日志并反馈。

日志收集：

一、工具收集

- 在出现问题的计算机上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后**复现问题现象（本案例为使用安装 KB5012647 失败）**。问题复现后再双击运行 exe 文件，同意隐私

声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

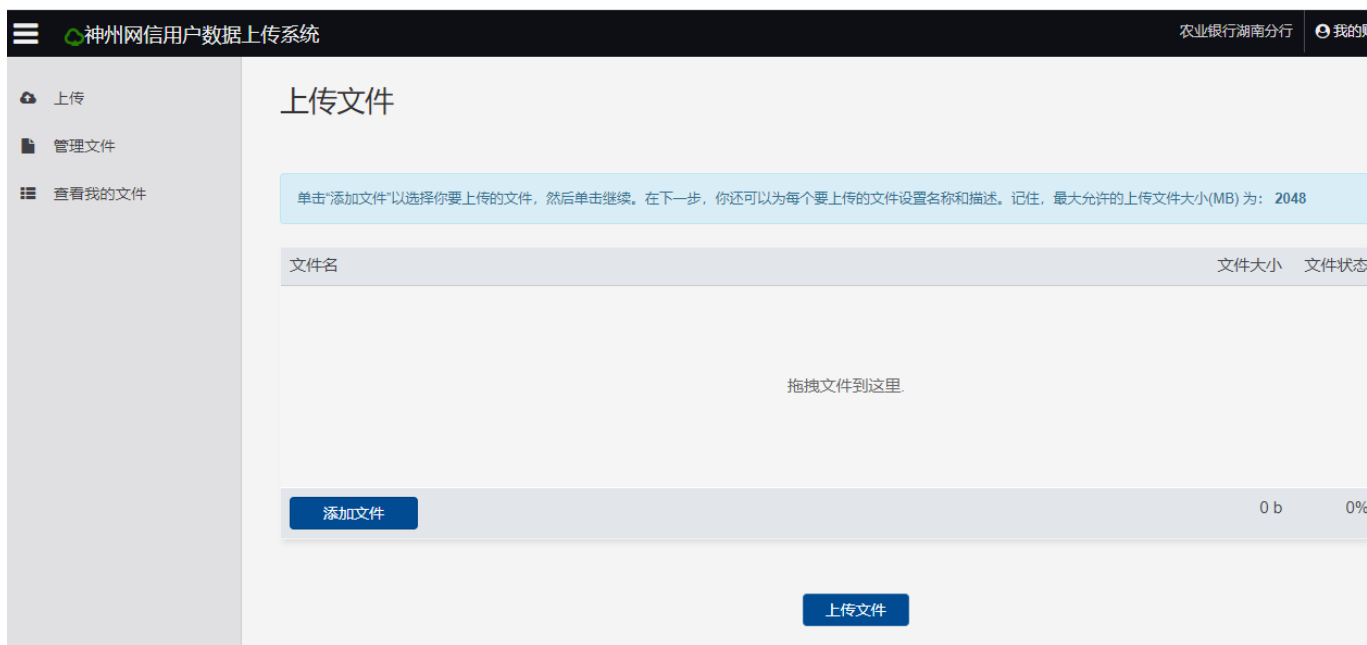
日志上传：

您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

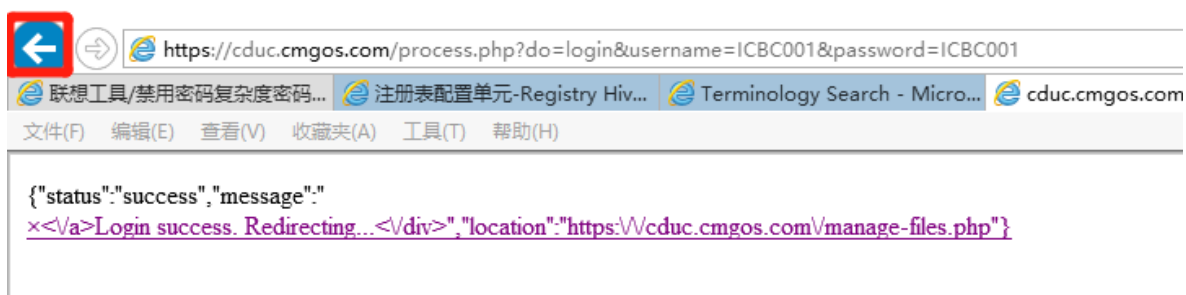
用户名：NYYHHNFH

密码：NYYHHNFH

添加文件后点击**上传文件**，上传完毕后点击**保存**



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

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。

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: 2022 年 6 月 16 日 11:09

收件人: '309251283@qq.com' <309251283@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06415-Q0W5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应 CMIT:0001984

李先生, 您好

根据您提供的指导文档, 我在纯净版 Windows 10 神州网信政府版 V2020-L 系统上成功安装您提供的 Microsoft Edge 浏览器。附件为录屏视频。

系统初始版本与您当前系统版本一致。为: 17763.774

建议操作:

一, 请参考《附件 3-C3_Edge 浏览器 IE 策略安装说明操作指南【详细版】-V6.7.wps》中 7.2 部分, 点击 <https://www.catalog.update.microsoft.com/home.aspx>, 分别输入 KB5005112、KB5012647 并下载 (注意请下载基于 x64 的系统对应的版本)。下载后请先安装 KB5005112, 再安装 KB5012647, 重启。

我已经截取出来:

=====

=====

(1) 查阅表格可知，1809 需要先安装堆栈更新 KB5005112，分行的科技支持人员或者 OA 请到此网站 <https://www.catalog.update.microsoft.com/home.aspx>（需要在能够访问互联网的电脑）下载这个补丁。



(2) 其次，1809 还需要安装 KB5012647，分行的科技支持人员或者 OA 请到此网站 <https://www.catalog.update.microsoft.com/home.aspx>（需要在能够访问互联网的电脑）下载这个补丁。



然后分行的科技支持人员或者 OA 下载好的补丁分发到需要安装更新的电脑。如果上步骤还不行，请提前备份好自己的资料，联系分行科技支持人员或者 OA 重装系统，装 win10 最新版系统。

=====

=====

二，重启后，安装您提供的 Microsoft Edge 浏览器安装包《MicrosoftEdgeEnterpriseX64.msi》文件即可。

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: 2022 年 6 月 16 日 9:25

收件人: '309251283@qq.com' <309251283@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06415-Q0W5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应 CMIT:0001984

李先生，您好

很高兴与您电话沟通。

我已经阅读您提供的安装 Edge 浏览器的 wps 文件。但是由于下载地址为您内网地址，我无法访问。

目前需要您将下载好的 Microsoft Edge 浏览器（64 位）安装程序上传。上传方法如下方日志上传所示。

请根据自己的**操作系统位数**下载安装对应的 Edge 版本。下载地址如 <http://wps.abc/oasw/others.htm>



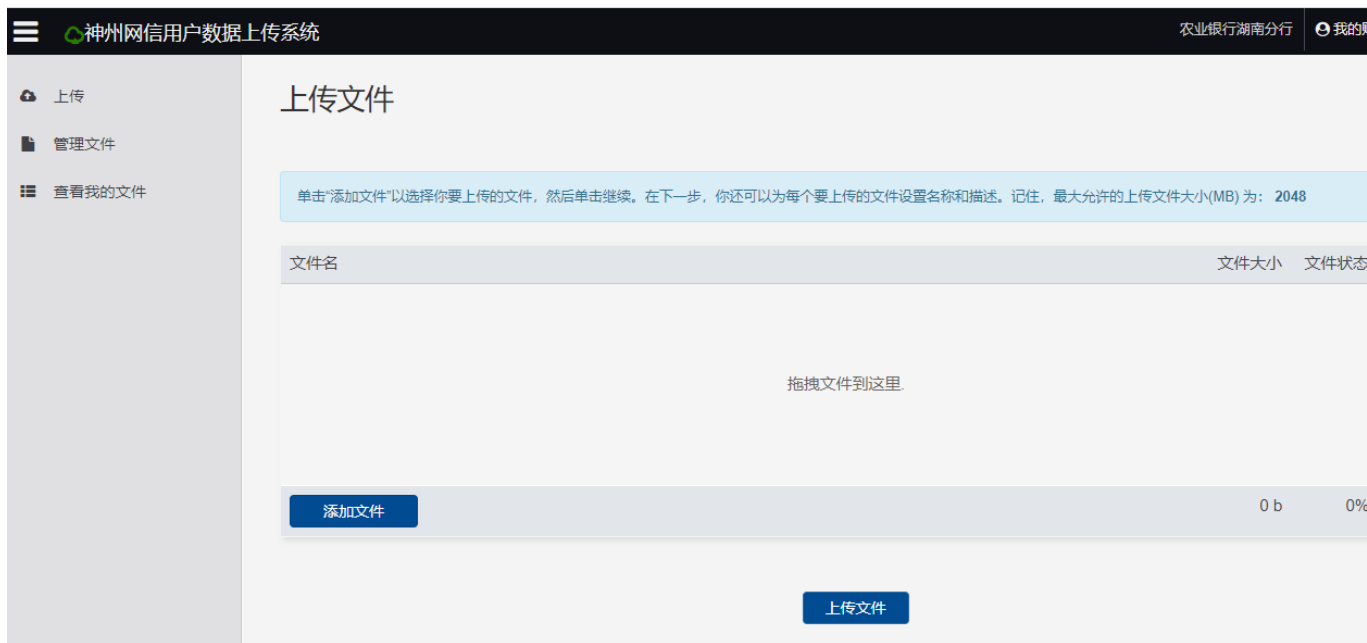
日志上传：

您可以登陆 <https://cdue.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息

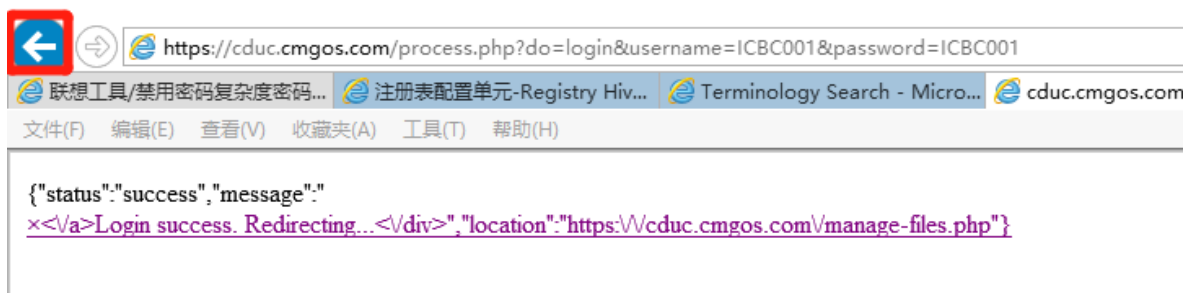
用户名：NYYHHNFH

密码：NYYHHNFH

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

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。

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: 2022 年 6 月 15 日 16:49

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06415-Q0W5L6] % TAM 反馈农行用户需要打开防火墙 % 初次响应
CMIT:0001984

刘健 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-06415-Q0W5L6 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”。

从 QQ 邮箱发来的超大附件



20220628_134149.zip (37.22M, 无限期)

进入下载页面: http://mail.qq.com/cgi-bin/ftnExs_download?k=7839643821b6c89ce3f50a2a1436564e025c5d0b505700561d08520f511b5003525d495a0050024c5458550f05505c560900575932256453000b560804045c3e010a5009060f4a1b59496405&t=exs_ftn_download&code=09d826da