

许先生 您好:

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 V2020-L 补丁 KB5032196 安装失败 (杨家琛), 需要协助排查。

**问题总结:**

运行脚本清除更新补丁缓存, 并运行 sfc /scannow 命令, 再次验证安装 KB5032196 补丁成功, 案例关闭。

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: 2024 年 3 月 4 日 14:47

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

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

主题: 回复: [案例号: CAS-10947-C0Y0D7 ] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5032196 安装失败 (杨家琛) % 初次响应 CMIT:0001836

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通，**清除更新补丁缓存**后，是否可以下载对应的更新补丁并安装，或者直接使用离线补丁更新成功。

如果还是出现安装更新补丁失败的情况，请使用 **CMGE 日志收集工具**再次收集日志提供给 CMIT 并反馈。

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: 2024 年 3 月 1 日 16:59  
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-10947-C0Y0D7 ] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5032196 安装失败 (杨家琛) % 初次响应 CMIT:0001836

许先生 您好:

查看 cbs 日志显示无法解析更新包，怀疑是下载的 KB5032196 更新补丁有问题，建议**清除更新补丁缓存**，再次重新下载更新补丁安装，或者直接离线安装 KB5032196 补丁验证是否可以正常安装。

**具体操作如下:**

1) 从以下链接下载重置 bits 和更新缓存的脚本 resetbits.zip

<https://cdic.cmgos.com/download.php?id=1287&token=cOarHBmQljXhhDclmUOQjzXWtKBJsK2>

- 2) 解压后，以管理员权限运行 resetbits.bat 脚本。
- 3) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 sfc /scannow 操作尝试修复系统文件。

sfc /scannow

- 4) 在线或者离线安装 KB5032196 补丁验证是否可以正常安装。

具体分析如下：

安装更新补丁 KB5032196 失败，报错 0x80070490

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2024/2/23 9:18:33	Servicing	3	(1)
信息	2024/2/23 9:18:33	Servicing	3	(1)
信息	2024/2/23 9:17:56	Servicing	1	(1)
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。				

查看具体的 cbs 日志，提示未能解析或添加更新包。

2024-02-23 09:18:32, Info	CBS	Plan: Package: Package_1_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11, Update: 5032196-1_neu
current: Resolved, pending: Default, start: Resolved, applicable: Staged, targeted: Staged, limit: Installed, selected: Default		
2024-02-23 09:18:32, Error	CBS	Failed to resolve package 'Package_2_for_KB5032196~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.11' [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2024-02-23 09:18:32, Error	CBS	Failed to resolve child of Package: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.1 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2024-02-23 09:18:32, Info	CBS	Failed to add package: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5122.1.1 [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2024-02-23 09:18:32, Info	CBS	Failed to plan execution. [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2024-02-23 09:18:32, Error	CBS	Failed to process single phase execution. [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2024-02-23 09:18:32, Info	CBS	WER: Generating failure report for package: Package_for_ServicingStack_5084~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.5084.1.2, status: 0x80070490, failure source: CBS Other, start state: Installed, ta
Installed, client id: WindowsUpdateAgent		

而从 windowsupdate.log 日志中查看更新补丁情况，认为此更新包已经下载完成，不再重新下载。建议先删除更新缓存文件，重新下载对应的更新补丁。

2024/02/23 09:17:52.2488317 3268	10636 Handler	Saved state: cCompleteIterations: 1, pt: Express, nNextRequestID: 1.
2024/02/23 09:17:52.2488494 3268	10636 Handler	Request generation for CBS update complete with hr=0x0 and pfResetSandbox=0
2024/02/23 09:17:52.3904796 3268	9996 DownloadManager	Avoiding download as update is already marked complete.
2024/02/23 09:17:52.3910298 3268	9996 DownloadManager	All files for update 8441D904-DF90-4CCB-98A8-2D40E74DFEE5.200 were already downloaded and are valid.
2024/02/23 09:17:52.3910375 3268	9996 DownloadManager	Update 0 in call 5 was already downloaded (totalBytes=0). Notifying call.
2024/02/23 09:17:52.3914055 3268	9996 DownloadManager	* END * Download Call Complete. Call 5 for caller UpdateOrchestrator has completed; signaling completi
2024/02/23 09:17:52.3926201 3268	9996 Agent	Effective power state: AC; IsOnAC: Yes.
2024/02/23 09:17:52.3926248 3268	9996 IdleTimer	WU operation (DL.UpdateOrchestrator, operation # 46) stopped; does use network; is not at background
2024/02/23 09:17:52.3926269 3268	9996 Agent	Released network PDC reference for callId {336970C7-6EF8-4628-B47B-DA50D5DB6409}; ActivationID: 46

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)



神州网信  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 2 月 29 日 17:37

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-10947-C0Y0D7 ] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5032196 安装失败 (杨家琛) % 初次响应 CMIT:0001836

许先生 您好:

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 V2020-L 补丁 KB5032196 安装失败 (杨家琛), 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。

此设备的日志已经收到, 正在排查问题, 如果有任何进展会及时与您沟通, 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)



神州网信  
CMIT

---

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

发送时间: 2024 年 2 月 29 日 16:58

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-10947-C0Y0D7 ] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5032196 安装失败  
(杨家琛) % 初次响应 CMIT:0001836

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-10947-C0Y0D7 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”。