

汪先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

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:

农行天津分部用户反馈在很多 V2020-L 系统设备上安装补丁 KB5031361 失败, 手动安装或者天擎推送安装都失败, 需要协助排查。

问题总结:

排查问题设备上的 cbs 日志显示补丁安装失败的问题与系统组件文件损坏或找不到有关。尝试替换对应组件文件, 有一些组件文件未替换成功, 再次测试安装更新补丁失败。
用户计划在问题设备上升级操作系统, 不测试更新补丁, 暂时归档案例。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 3 月 14 日 14:51
收件人: 'wangqiweitj@abchina.com' <wangqiweitj@abchina.com>;
'13485880706@163.com' <13485880706@163.com>

抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10958-D3R6G8] % 售前-农行天津分部用户 V2020-L 补丁
KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001859

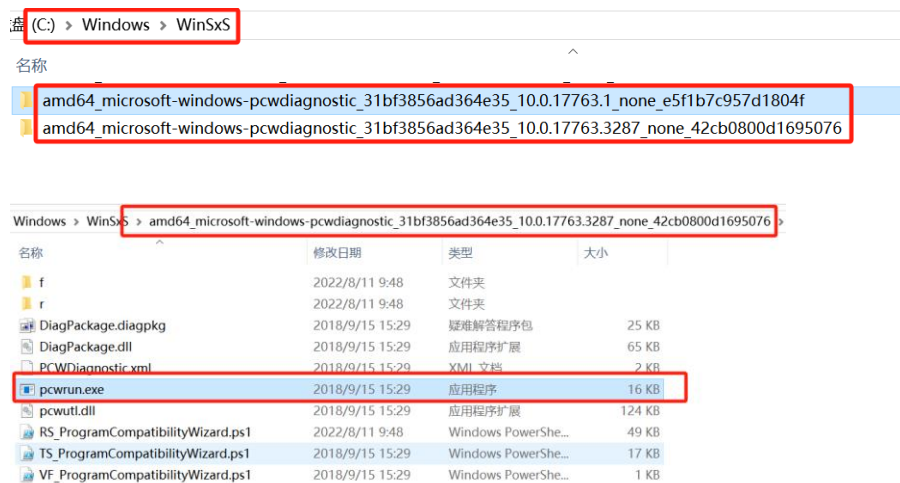
汪先生 您好:

如电话中所说, 请您找一台问题设备, 按照以下操作安装更新补丁并复现问题后, 及时使用日志收集工具收集日志, 并通过 CDUC 上传。

- 1) 从以下链接下载 cbs 日志中提示报错的组件文件, 解压后以管理员权限运行 替换组件.bat 脚本。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1299&token=aKErSexbVMsYuxBYzKv5k10gYVmb9goO>

- 2) 定位到 C:\Windows\WinSxS\ 目录, 确认以下文件夹存在, 且对应的文件夹目录中的文件 pcwrun.exe 以及其文件大小情况。



- 3) 再次离线安装 KB5031361 补丁, 验证是否能够正常安装。如果还是安装失败, 请及时使用 CMGE 日志收集工具收集日志并反馈, 防止 cbs 日志被覆盖。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 3 月 11 日 14:49

收件人: 'wangqiweitj@abchina.com' <wangqiweitj@abchina.com>;

'13485880706@163.com' <13485880706@163.com>

抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification

<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10958-D3R6G8] % 售前-农行天津分部用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001859

汪先生 您好:

查看您最新提供的日志, 3 月 8 日手动安装 KB5031361 补丁的 cbs 日志被覆盖, 无法查看到具体的报错信息。

但是查看每天天擎推送的补丁安装失败的 cbs 日志, 还是提示无法找到相关组件

(amd64_microsoft-windows-

pcwdiagnostic_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_e5f1b7c957d1804f) 的错误。

```
2024-03-11 03:00:37, Info CSI 00001715@2024/3/10:19:00:37.012 CSI perf trace:
CSIPERF:TXCOMMIT;488723
2024-03-11 03:00:37, Info CSI 00001716 Unable to prestage file [1:10] 'pcwrun.exe' for component [1:92
ml:140]'amd64_microsoft-windows-pcwdiagnostic_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3287_none_42cb0000d695070' .
2024-03-11 03:00:37, Info CSI 00001717 The payload directory for the candidate component ([1:92
ml:140]'amd64_microsoft-windows-pcwdiagnostic_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_e5f1b7c957d1804f') does not exist
2024-03-11 03:00:37, Error CSI 00001718@2024/3/10:19:00:37.082 (F) onecore\base\wcp\componentstore\csd_transact.cpp(1801): Error
STATUS_OBJECT_PATH_NOT_FOUND originated in function CCSDirectTransaction::PreStageUnchangedFiles expression: (null)
[gle=0x80004005]
```

有可能是手动修复系统组件文件的操作未成功, 请再次按照以下操作尝试修复并确认替换的文件成功后, 再次验证补丁按照情况。

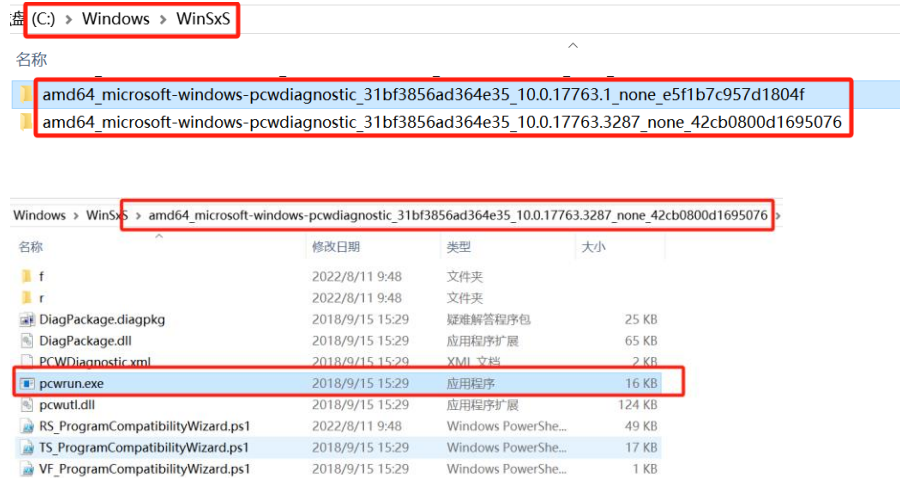
1) 以管理员身份运行 cmd 命令提示符, 运行如下命令:

sfc /scannow

2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示报错的组件文件, 解压后以**管理员权限**运行 **替换组件.bat** 脚本。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1299&token=aKErSexbVMsYuxBYzKv5k10gYVmb9goO>

3) 定位到 **C:\Windows\WinSxS** 目录，确认以下文件夹存在，且对应的文件夹目录中的文件 **pcwrun.exe** 以及其文件大小情况。



4) 再次离线或者天擎推送安装 KB5031361 补丁，验证是否能够正常安装。如果还是安装失败，请及时使用 **CMGE 日志收集工具** 收集日志并反馈，防止 cbs 日志被覆盖。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 3 月 11 日 10:56
收件人: 'wangqiweitj@abchina.com' <wangqiweitj@abchina.com>;
'13485880706@163.com' <13485880706@163.com>
抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10958-D3R6G8] % 售前-农行天津分部用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001859

汪先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您的反馈, 安装上一封邮件操作, 尝试修复系统组件文件后, 再次安装更新补丁还是失败。

您可以在安装更新补丁失败后, 再次使用日志收集工具收集问题设备的日志, 提供给我们进一步排查。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 3 月 7 日 10:33

收件人: 'wangqiweitj@abchina.com' <wangqiweitj@abchina.com>;
'13485880706@163.com' <13485880706@163.com>

抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10958-D3R6G8] % 售前-农行天津分部用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001859

汪先生 您好:

从 cbs 日志查看更新补丁 KB5031361 安装失败是在安装过程中无法找到某些系统组件的文件, 而且从 cbs 日志中可以发现多个系统组件修复失败。

其他的设备是否也是多个组件文件损坏导致的，需要收取对应的设备的日志进一步排查。

如果这些设备是通过同一个经过二次定制封装的镜像安装部署的，您可以尝试使用以下方法在其他设备上修复后，验证是否可以正常安装补丁 KB5031361。

请您尝试按照以下操作修复系统组件后，再次验证安装 KB5031361 补丁是否成功。

- 1) 以管理员身份运行 cmd 命令提示符，运行如下命令：
sfc /scannow
- 2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示报错的组件文件，解压后以管理员权限运行 **替换组件.bat** 脚本。
<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1299&token=aKErSexbVMsYuxBYzKv5k10gYVmb9goO>
- 3) 再次离线或者天擎推送安装 KB5031361 补丁，验证是否能够正常安装。如果还是安装失败，请使用 CMGE 日志收集工具收集日志并反馈。

相关日志具体分析如下：

手动安装更新补丁 KB5034768 失败，报错 0x800f081f

信息	2024/3/4 14:32:41	Servicing	3	(1)
信息	2024/3/4 14:32:41	Servicing	3	(1)
信息	2024/3/4 14:18:59	Servicing	1	(1)
事件 3, Servicing				
常规 详细信息				
将程序包 KB5034768 更改为 已安装 状态失败。状态为: 0x800f081f。				

但是对应时间点的 cbs 日志已经被覆盖。

查看 3 月 6 日 2:44:37 的日志，这是天擎推送的 KB5031361 补丁开始安装。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类
信息	2024/3/6 2:44:37	Servicing	1	(1)
信息	2024/3/6 2:44:37	Servicing	1	(1)
警告	2024/3/5 15:24:04	Servicing	1015	无
信息	2024/3/5 15:24:04	Servicing	1014	无
事件 1, Servicing				
常规 详细信息				
启动程序包 KB5031361 的更改。当前状态为 不存在。目标状态为 已安装。客户端 ID: Dism++ Core。				

查看对应的 cbs 日志，在安装 KB5031361 过程中，提示无法找到相关组件（amd64_microsoft-windows-pcwdiagnostic_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_e5f1b7c957d1804f）的文件目录。

```
man: #0x1e7ba766900
2024-03-06 02:59:32, Info CSI 000016a7 Unable to prestage file [1:10] pcwin.exe for component [1:92
ml:140]'amd64_microsoft-windows-pcwdiagnostic_31bf3856ad364e35_10.0.17763.3287_none_42cb0800d1695076'.
2024-03-06 02:59:32, Info CSI 000016a8 The payload directory for the candidate component ([1:89
ml:140]'amd64_microsoft-windows-pcwdiagnostic_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_none_e5f1b7c957d1804f') does not exist
2024-03-06 02:59:32, Error CSI 000016a9 [2024/3/5:18:59:32.814 (F) OneCore\base\wcp\componentstore\csd_transact.cpp(1801): Error
STATUS_OBJECT_PATH_NOT_FOUND originated in function CCSDirectTransaction::PreStageUnchangedFiles expression: (null)
[gle=0x80004005]
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log to WER report.
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20240305184424.log to WER report.
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20240305072836.log to WER report.
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20240305015333.log to WER report.
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20240304184424.log to WER report.
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20240304070427.log to WER report.
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Not able to add pending.xml to Windows Error Report. [HRESULT = 0x80070002 - ERROR_FILE_NOT_FOUND]
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Not able to add pending.xml.bad to Windows Error Report. [HRESULT = 0x80070002 - ERROR_FILE_NOT_FOUND]
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Not able to add pqexec.log to Windows Error Report. [HRESULT = 0x80070002 - ERROR_FILE_NOT_FOUND]
2024-03-06 02:59:32, Error CSI 000016aa (F) STATUS_OBJECT_PATH_NOT_FOUND #6732520# from CCSDirectTransaction::OperateEnding at index 71 of
256 operations, disposition 0[gle=0xd000003a]
2024-03-06 02:59:32, Error CSI 000016ab (F) HRESULT_FROM_WIN32(ERROR_PATH_NOT_FOUND) #6686861# from
Windows::ServicingAPI::CSITransaction::ICSITransaction2_AddComponents(Flags = 0, a = @0x1e7a96fd060, mp = @0x1e7a96fd060, disp = 0)[gle=0x80070003]
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Failed to add one or more component [HRESULT = 0x800f081f - CBS_E_SOURCE_MISSING]
2024-03-06 02:59:32, Error CBS Failed to complete component closure [HRESULT = 0x800f081f - CBS_E_SOURCE_MISSING]
2024-03-06 02:59:32, Info CBS CommitPackageState: Started persisting state of packages
2024-03-06 02:59:32, Info CBS CommitPackageState: Completed persisting state of packages
2024-03-06 02:59:32, Info CSI 000016ac [2024/3/5:18:59:33.778 CSI Transaction @0x1e79d89a8d0 destroyed
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Perf: Resolve chain complete.
2024-03-06 02:59:32, Info CBS Failed to resolve execution chain. [HRESULT = 0x800f081f - CBS_E_SOURCE_MISSING]
```

查看操作系统尝试修复系统组件操作时统计的损坏组件记录，提示有 85 个组件文件有问题。

```
2024-03-05 15:24:04, Info CBS (p) CSI Payload Corrupt (n)
amd64_microsoft-windows-pooling-spooler-client_31bf3856ad364e35_10.0.17763.592_none_07d7c533e0f5b7\winspool.drv
2024-03-05 15:24:04, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.
2024-03-05 15:24:04, Info CBS
2024-03-05 15:24:04, Info CBS Summary:
2024-03-05 15:24:04, Info CBS Operation: Detect and Repair
2024-03-05 15:24:04, Info CBS Operation result: 0x80240440
2024-03-05 15:24:04, Info CBS Last Successful Step: Entire operation completes.
2024-03-05 15:24:04, Info CBS Total Detected Corruption: 85
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CBS Manifest Corruption: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CBS Metadata Corruption: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CSI Manifest Corruption: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CSI Metadata Corruption: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CSI Payload Corruption: 85
2024-03-05 15:24:04, Info CBS Total Repaired Corruption: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CBS Manifest Repaired: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CSI Manifest Repaired: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CSI Payload Repaired: 0
2024-03-05 15:24:04, Info CBS CSI Store Metadata refreshed: True
```

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 3 月 5 日 9:58
收件人: 'wangqiweitj@abchina.com' <wangqiweitj@abchina.com>;
'13485880706@163.com' <13485880706@163.com>

抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification
<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10958-D3R6G8] % 售前-农行天津分部用户 V2020-L 补丁
KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001859

汪先生 您好:

我重新给您发送了新的链接, 您再试试能否下载:

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1290&token=MikAhDPjhbAegtvKEMOYIO0IBPsD>

[MJB0](#)

或者您尝试是否可以登录 CDUC 上传系统:

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。 (用户名
密码区分大小写)

用户名: abctianjin

密码: abctianjin

注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

点击左侧的“查看我的文件”, 在右侧列表中是否可以下载相应的日志收集工具。



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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 3 月 4 日 14:07

收件人: 'wangqiweitj@abchina.com' <wangqiweitj@abchina.com>

抄送: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>; Case_Notification

<Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10958-D3R6G8] % 售前-农行天津分部用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001859

汪先生 您好:

刚刚给您的电话没有接通。

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:

农行天津分部用户反馈在很多 V2020-L 系统设备上安装补丁 KB5031361 失败, 手动安装或者天擎推送安装都失败, 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。

请按照以下操作收集相关的日志信息。

从以下链接下载日志收集工具，解压后双击运行 CMGELogCollectorV2.exe，勾选所有选项，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1279&token=vpyehvsFZe9Yaultpo9mFw1rrzfhDVru>



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

用户名：abctianjin

密码：abctianjin

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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。

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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 3 月 4 日 13:57
收件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-10958-D3R6G8] % 售前-农行天津分部用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001859

张彦东 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-10958-D3R6G8 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”。