

Hi, 王先生 and YanDong:

已收到回复，很高兴问题已经解决，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结：

Case No: CAS-10959-D5S3V6

问题描述：

=====

用户反馈多台机器安装 KB5031361 补丁失败

。

问题分析：

=====

经日志分析，怀疑缺少必要的补丁组件，建议用户安装特定补丁。

案例总结：

=====

经用户确认，问题已得到解决。经用户同意，该 case 将做归档处理，如有其他问题，可随时联系我们，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 3 月 25 日 15:06

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>; 731682981@qq.com; wangmingzhihan@abchina.com

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 【第一次邮件提醒】回复: [案例号: CAS-10959-D5S3V6] % 售前-农行海南新疆用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001861

Hi Li Qi,

我刚刚在微信群里问了客户（海南分行），他说他遇到的问题已经解决了，其他分行还没有给反馈。这个 Case 先关掉吧，有问题，我们再请售后帮忙，多谢支持。

张彦东

2024.3.25

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 3 月 25 日 14:24

收件人: 731682981@qq.com; wangmingzhihan@abchina.com; Zhang Yandong
<zhangyd@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 【第一次邮件提醒】回复: [案例号: CAS-10959-D5S3V6] % 售前-农行海南新疆用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001861

王先生, 您好:

由于电话未联系到您, 循例问下案例进展, 当前问题是否尝试过建议操作, 或有任何更新? 如遇到任何问题可随时与我联系, 谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2024 年 3 月 21 日 10:10

收件人: '731682981@qq.com' <731682981@qq.com>; 'wangmingzhihan@abchina.com' <wangmingzhihan@abchina.com>; Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-10959-D5S3V6] % 售前-农行海南新疆用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001861

王先生, 您好:

由于电话未联系到您, 循例问下案例进展, 当前问题是否尝试过建议操作, 或有任何更新? 如遇到任何问题可随时与我联系, 谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

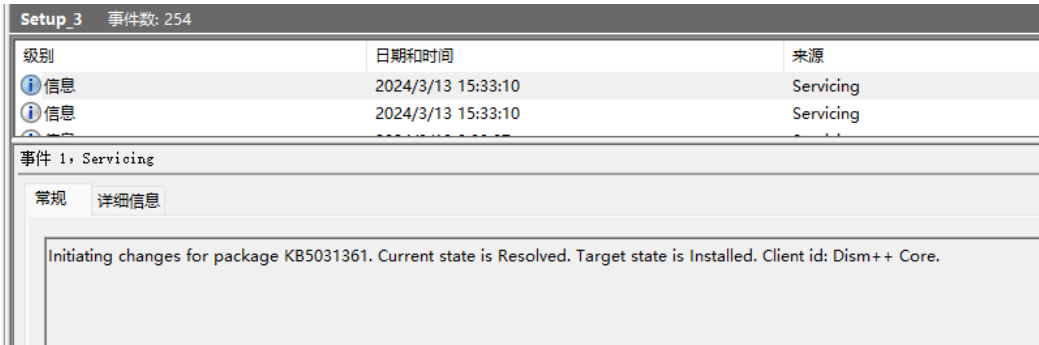
服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2024 年 3 月 14 日 10:57
收件人: '731682981@qq.com' <731682981@qq.com>; 'wangmingzhihan@abchina.com' <wangmingzhihan@abchina.com>; Zhang Yandong <zhangyd@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10959-D5S3V6]% 售前-农行海南新疆用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001861

王先生, 您好:
已收到您上传的日志, 感谢您的配合。根据您的日志分析, 结果如下:
用户最近一次安装 KB5031361 的时间为 3/13 15:33



按上述安装时间点附近进行日志查看, 安装结果为: HRESULT = 0x80004005 - E_FAIL, 对应的报错为文件对象未找到。

```
2024-03-13 15:44:38, Error CSI 00000017@2024/3/13:07:44:38.861 (F) onecore\base\wcp\sil\n
[gle=0x80004005]
2024-03-13 15:44:38, Error CSI 00000018 (F) STATUS_OBJECT_NAME_NOT_FOUND #5972930# from W
2024-03-13 15:44:38, Error CSI 00000019 (F) STATUS_OBJECT_NAME_NOT_FOUND #5972929# from W
2024-03-13 15:44:38, Error CSI 0000001a (F) STATUS_OBJECT_NAME_NOT_FOUND #5972928# from W
[gle=0xd0000034]
```

具体来看, 有文件在移动过程中未被找到, 怀疑为缺少必要的补丁组件版本。

```
2024-03-13 15:44:38, Info CSI 0000001b Error
STATUS_OBJECT_NAME_NOT_FOUND while executing operation MoveFile on
[l:\234]\SystemRoot\WinSxS\Temp\InFlight\c7bf61441a75da013e4f0000d07198ad\3881c3441a7
5da01714f0000d07198ad_userinit.exe, \SystemRoot\WinSxS\amd64_microsoft-windows-
userinit_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2989_none_297c1548a3aa2de0\userinit.exe'
2024-03-13 15:44:38, Error CSI 00000016 (F) STATUS_OBJECT_NAME_NOT_FOUND
#5972932# from
Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysCreateFile(flags = 0, handle
= {provider=NULL, handle=0, name= ("null")}, da =
(SYNCHRONIZE|FILE_READ_ATTRIBUTES|FILE_WRITE_ATTRIBUTES), oa =
@0x42769fb898->OBJECT_ATTRIBUTES {s:48; rd=NULL;
```

on:[121]'\SystemRoot\WinSxS\amd64_microsoft-windows-
userinit_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2989_none_297c1548a3aa2de0\userinit.exe';
a:(OBJ_CASE_INSENSITIVE)}, iosb = @0x42769fb7b0, as = (null), fa [gle=0xd0000034]
2024-03-13 15:44:38, Error CSI = 0, sa =
(FILE_SHARE_READ|FILE_SHARE_WRITE|FILE_SHARE_DELETE), cd = FILE_OPEN, co =
(FILE_SYNCHRONOUS_IO_NONALERT|0x00004000), eab = NULL, eal = 0, disp = (null))
查看当前系统版本为 10.17763.1457, 为初始版本, 之前并未安装过累积更新补丁。
综上, 建议您尝试先安装 22 年 6 月累积更新 KB5014692, 看是否可以安装成功。
补丁下载地址: https://support-download.cmgos.com/download/windows10.0-kb5014692-x64_14bce6a6e97c5f43c7cc361d639702ed84ef302a.msu

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgit.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2024 年 3 月 8 日 10:56
收件人: '731682981@qq.com' <731682981@qq.com>; 'wangmingzhihan@abchina.com' <wangmingzhihan@abchina.com>; Zhang Yandong <zhangyd@cmgit.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgit.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-10959-D5S3V6] % 售前-农行海南新疆用户 V2020-L 补丁 KB5031361 安装不上问题 % 初次响应 CMIT:0001861

王先生, 您好:

根据您的需求, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈多台机器安装 KB5031361 补丁失败。

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。

下一步动作：

请回复安装失败的截图。另收取如下日志：

CMGELogCollector 日志：

下载链接：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1302&token=egJdZhZ5fx8mOdfFCnJHJ9MglTqmlhsE>

解压后运行 CMGELogCollector.exe，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包，将日志上传到 CDUC。



收集完毕后将在当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并指定为压缩文件

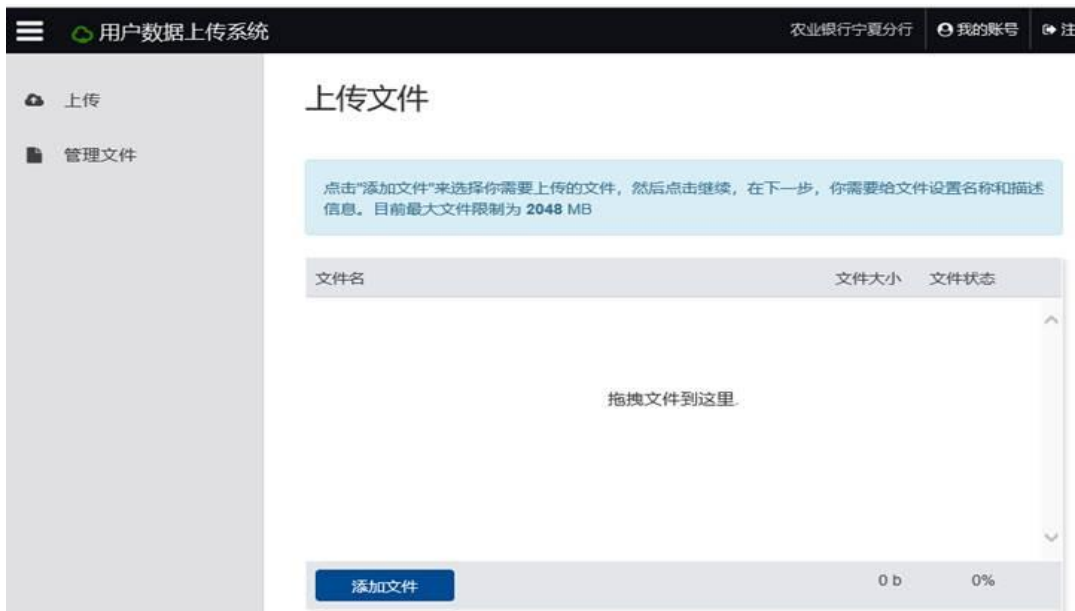
日志上传：

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：nhwang01

密码：nhwang01

添加文件后点击上传文件



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。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

