

谢先生，您好：

如刚才电话沟通，由于近期不再复现此问题，用户暂无后续需求，经用户同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07149-S9J2X3

问题描述：

=====

用户反馈 360 天擎软件部署 KB5013941 补丁安装不上。

问题分析：

=====

根据日志分析，可尝试备份并删除问题文件夹后并清除缓存再次尝试补丁更新操作。

问题总结：

=====

经用户确认，近期末再复现此问题，用户暂无后续需求，此 case 做归档处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，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: 2022 年 10 月 9 日 15:02

收件人: '307779777@qq.com' <307779777@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

谢先生, 您好:

来信循例问下此案例是否有任何进展, 如有任何需要我提供帮助的您可以随时与我联系,
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: 2022 年 9 月 27 日 10:52

收件人: '307779777@qq.com' <307779777@qq.com>

抄送: Jiao Guanghui <jiaogh@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

谢先生, 您好:

如刚才电话沟通, 从日志中查看有如下文件夹在执行删除操作时出现类似权限不足的问题, 请确认是否存在该文件夹, 并手动备份后删除, 之后请清空

C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容后, 再次执行离线安装

KB5013941, 如有任何问题请随时与我联系, 谢谢。

问题文件夹为: c:\windows\

WinSxS\Temp\InFlight\3024b0428bd1d801104b0000a0298427\09f9c7428bd1d801044c000a0298427_csvlk-pack-vol..ore-rtm.xrm-ms

日志如下:

2022-09-26 17:35:13, Error CSI 00000018 (F) STATUS_DELETE_PENDING
#5179061# from

Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysCreateFile(flags =
(AllowSharingViolation), handle = {provider=NULL, handle=0, name= ("null")}, da =
(DELETE|SYNCHRONIZE|FILE_READ_ATTRIBUTES|FILE_WRITE_ATTRIBUTES), oa =
@0xa8920fe9e8->OBJECT_ATTRIBUTES {s:48; rd=NULL;

on:[129]\"SystemRoot\\WinSxS\\Temp\\InFlight\\3024b0428bd1d801104b0000a0298427\\09f9c7428bd1d801044c0000a0298427_csvlk-pack-vol..ore-rtm.xrm-ms'; a:(OBJ_CASE_INSENSITIVE)},
iosb = @[gle=0xd0000056]

2022-09-26 17:35:13, Error CSI 0xa8920fea50, as = (null), fa =
(FILE_ATTRIBUTE_NORMAL), sa = (FILE_SHARE_READ|FILE_SHARE_WRITE|FILE_SHARE_DELETE),
cd = FILE_OPEN, co =
(FILE_NON_DIRECTORY_FILE|FILE_SYNCHRONOUS_IO_NONALERT|0x00004000), eab = NULL,
eal = 0, disp = Invalid)
[gle=0xd0000056]

2022-09-26 17:35:13, Error CSI [00000019@2022/9/26:09:35:13.394](#) (F)
oncore\base\wcp\sil\ntsystem.cpp(2987): Error STATUS_DELETE_PENDING originated in
function Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysCreateFile
expression: (null)
[gle=0x80004005]

2022-09-26 17:35:13, Error CSI 0000001a (F) STATUS_DELETE_PENDING
#5179057# from

Windows::Rtl::SystemImplementation::CDirectory::DeleteRecursively(...)[gle=0xd0000056]

2022-09-26 17:35:13, Error CSI 0000001b (F) 800f0983
[Error, Facility=(000f), Code=2435 (0x0983)] #5061857# from
Windows::COM::CComponentStore::InternalTransact(...)[gle=0x800f0983]
2022-09-26 17:35:13, Error CSI 0000001c (F) 800f0983
[Error, Facility=(000f), Code=2435 (0x0983)] #5039776# from
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::ICSITransaction2_AddFiles(Flags = 1, a =
@0x22136bea030, fn = @0x22136bea830, fp = @0x22136beb030, disp = 0, op =
0)[gle=0x800f0983]
2022-09-26 17:35:13, Info CBS Failed to add to transaction package:
Package_8300_for_KB5013941~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.6 [HRESULT = 0x800f0983
- PSFX_E_MATCHING_COMPONENT_DIRECTORY_MISSING]
2022-09-26 17:35:13, Error CBS Failed to stage execution package:
Package_8300_for_KB5013941~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.6 [HRESULT = 0x800f0983
- PSFX_E_MATCHING_COMPONENT_DIRECTORY_MISSING]
2022-09-26 17:35:13, Info CBS CommitPackagesState: Started persisting state of
packages
2022-09-26 17:35:13, Info CBS CommitPackagesState: Completed persisting state
of packages
2022-09-26 17:35:13, Info CSI [0000001d@2022/9/26:09:35:13.815](#) CSI Transaction
@0x22146333330 destroyed

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: 2022 年 9 月 26 日 16:00

收件人: '307779777@qq.com' <307779777@qq.com>

抄送: Jiao Guanghui <jiaogh@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

谢先生, 您好:

从您上传的截图来看, 请下载正确的神州网信 V2020-L 所需安装的 KB5013941, 请至以下
页面下载后执行安装。谢谢

<https://support.cmgos.com/kb/5013941>

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: 2022 年 9 月 26 日 15:30

收件人: '307779777@qq.com' <307779777@qq.com>

抄送: Jiao Guanghui <jiaogh@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

谢先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请执行 powershell 命令“**Get-FileHash "KB5013941 文件路径" -
Algorithm sha256**”, 获取 KB5013941 的 msu 安装文件的哈希值。

```
PS C:\Users\liqi> Get-FileHash "C:\Users\liqi\Downloads\CAS-06804-R3Z5V3\现场支持\替换屏  
fi文件.docx" -Algorithm sha256
```

Algorithm	Hash
SHA256	9D4DFDA9B7B41510636C5CDA56F407D3A34D29E19270DC91E39F410F26B9D9B4

正确的哈希值为：

E109BF528DA78E99E3346047305C75DBB75BC4F345B16C64736F67A248B845CD

如与上述值一致，请帮忙收集当前补丁安装失败的错误日志并上传，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: 2022 年 9 月 26 日 14:49
收件人: '307779777@qq.com' <307779777@qq.com>
抄送: Jiao Guanghui <jiaogh@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

谢先生，您好：

由于电话未联系到您，循例问下，当前问题是否解决，案例进度如何？如有需要协助处理的，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: 2022 年 9 月 23 日 12:02

收件人: '307779777@qq.com' <307779777@qq.com>

抄送: Jiao Guanghui <jiaogh@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

谢先生, 您好:

您上传的日志已收到, 由于未拨通您提供的另一手机号码, 特发送此邮件, 烦请您转发
相关人员进行尝试解决。

分析过程:

从日志来看, 您当前在安装 KB5013941 时, 遇到的问题为: 0x800F0984

❗ 错误	2022/9/20 16:29:43	Windo...	20	Windo...
ℹ 信息	2022/9/20 16:19:48	Windo...	43	Windo...
❗ 错误	2022/9/20 15:56:51	Windo...	20	Windo...
ℹ 信息	2022/9/20 15:50:20	Windo...	43	Windo...
❗ 错误	2022/9/16 10:39:54	Windo...	20	Windo...
ℹ 信息	2022/9/16 10:34:04	Windo...	43	Windo...
❗ 错误	2022/9/16 10:21:44	Windo...	20	Windo...
ℹ 信息	2022/9/16 10:13:17	Windo...	43	Windo...



查看补丁安装日志, 补丁在 CSI 解压时出现相应错误, 意为:

PSFX_E_MATCHING_BINARY_MISSING

```
error CSI 00000012@2022/9/22:01:14:58.387 (F) Attempting to mark sto
error CSI 00000013 (F) STATUS_DELETE_PENDING #4392640# from Windows:
error CSI = (null), fa = (FILE_ATTRIBUTE_NORMAL), sa = (FILE_SHARE_

error CSI 00000014@2022/9/22:01:15:00.153 (F) onecore\base\wcp\sil\r

error CSI 00000015 (F) STATUS_DELETE_PENDING #4392636# from Windows:
error CSI 00000016 (F) 800f0984 [Error, Facility=(000f), Code=2436 (0x
error CSI 00000017 (F) 800f0984 [Error, Facility=(000f), Code=2436 (0x
info CBS Failed to add to transaction package: Package_8300_for_KB5
```

通常该问题发生在已自动清理以删除过时资源记录的 PC 上，会导致无法安装之后的 LCU 累积更新补丁。

解决方案：

请将附件 fix_updateerror.txt 保存至本地，重命名为 fix_updateerror.bat，并以管理员身份运行后尝试重新安装补丁，看是否可以解决该问题。

如有任何更新可随时与我联系，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: 2022 年 9 月 19 日 17:37
收件人: '307779777@qq.com' <307779777@qq.com>
抄送: Jiao Guanghui <jiaogh@cmgos.com>; PR_Case_Notification
<PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

谢先生，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 360 天擎软件部署 KB5013941 补丁安装不上。

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:

请收取 CMGELogCollector 日志，步骤如下：

系统日志:

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，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

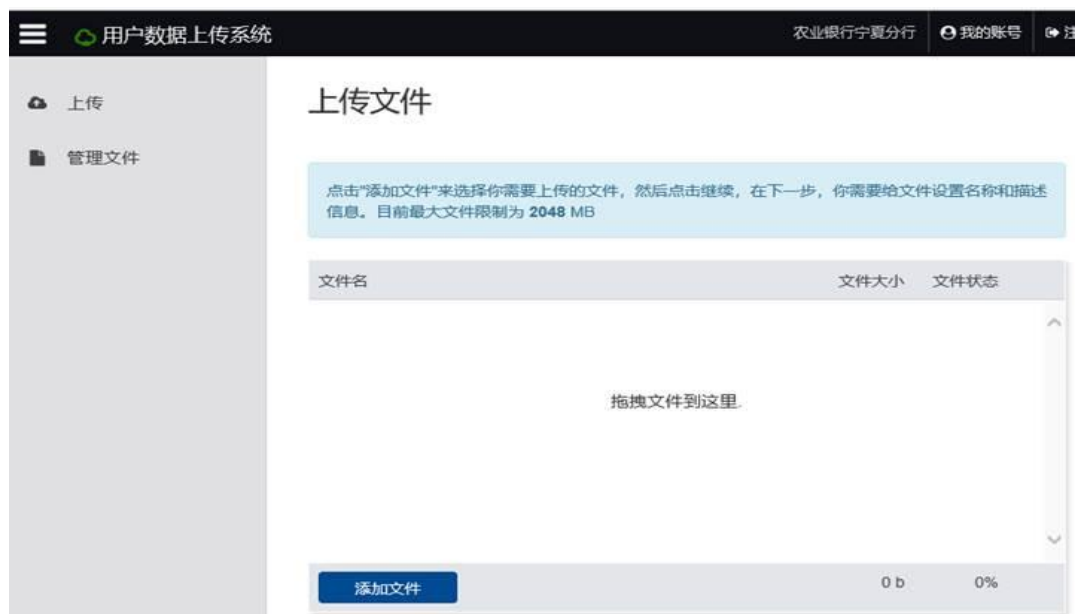
日志上传：

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

用户名：abcxie01

密码：abcxie01

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 9 月 19 日 17:30
收件人: Jiao Guanghui <jiaogh@cmgos.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-07149-S9J2X3] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001066

焦广辉 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 李琦 。 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-07149-S9J2X3 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”。