

肖先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的确认, 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, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

V0-H 版系统离线安装 KB4535680 补丁失败, 需提供具体安装方法。

问题总结:

用户测试在联想机型上安装 KB4535680 补丁成功, 在 HP 机型上安装补丁失败。

用户暂时不在 HP 机型上安装 KB4535680 补丁, 可以关闭案例, 后续其他机器上安装如出现问题再联系沟通。

问题处理进展:

目前提供了 cbs.log 日志文件, 日志显示 0x800f0900 错误, 从日志中提示文件解析出错。

(Wrong XML DECL)

```
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Plan: Package: Package_for_KB4535680~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0, current: Partially Installed, pending:
Default, start: Partially Installed, applicable: Installed, targeted: Installed, limit: Installed
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Failed to peek next token (status=0xc0000161) [HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Failed to get next Token [HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Wrong XML DECL [HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Invalid xml format [HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Manifest parsing error at line: 1, context:
[HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Failed to parse the manifest from the buffer. [HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Error CBS Failed to parse package manifest: \\?\C:\windows\Servicing\Packages
\Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0.mum [HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Mark store corruption flag because of parsing failure on package:
Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0. [HRESULT = 0x800f0900 - CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
2022-03-01 14:51:01, Info CBS Failed to initialize package: Package for KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0, from path: \\?\C:\windows
\Servicing\Packages\Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0.mum, existing package: 1 [HRESULT = 0x800f0900 -
CBS_E_XML_PARSER_FAILURE]
```

请提供出错的设备上的文件

C:\windows\Servicing\Packages\Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0.mum

并使用 CMGELogCollector 日志收集工具收取相关系统日志进行分析。

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

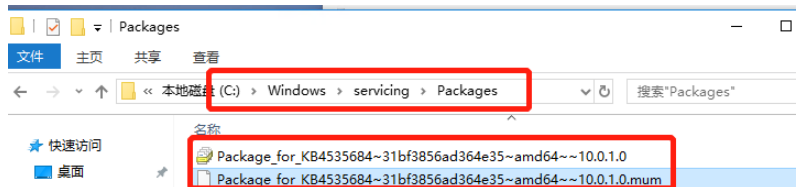


发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 3 月 4 日 15:45
收件人: '286945389' <286945389@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05762-J2B0J6] % 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

肖先生 您好:

感谢您的电话接听。

针对无法安装 KB4535680 补丁的设备，请您打开 C:\Windows\servicing\Packages\目录，查看是否存在 **Package_for_KB4535684** 开头的文件。

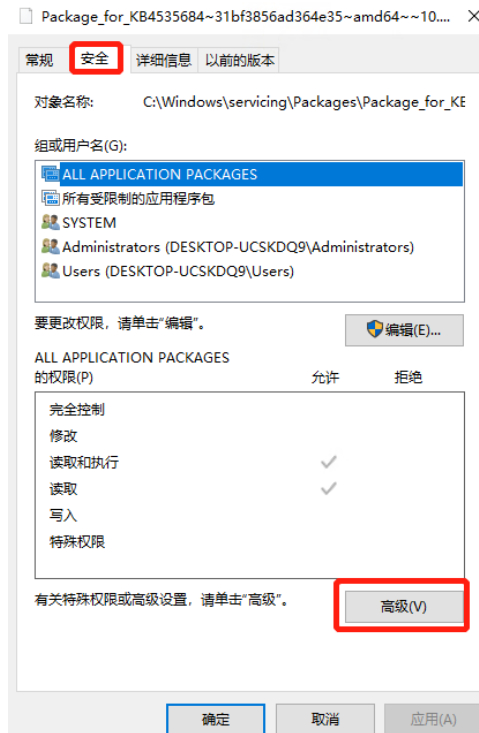


正常情况下未安装 KB4535680 补丁时，不应该存在这两个文件，如果有这两个文件，请删除这两个文件后，再次测试安装 KB4535680 补丁。

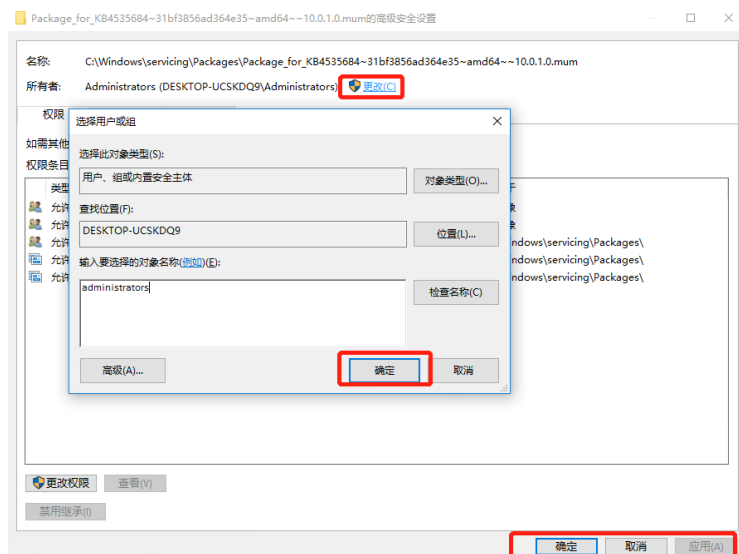
如果提示没有权限删除这些文件，请按照以下方式修改文件权限。

以 Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0.mum 文件为例：

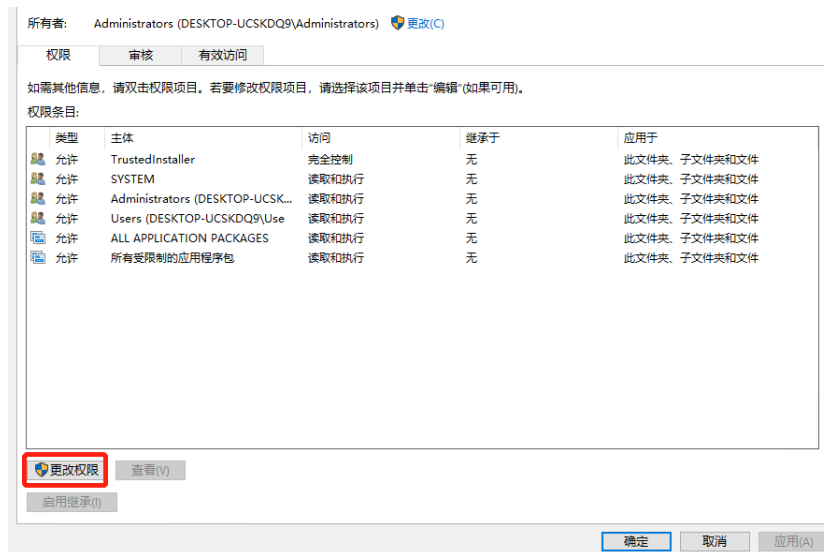
- 1) 请您使用管理员帐户登录后，打开 C:\Windows\servicing\Packages\ 目录。
- 2) 查看 Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0.mum 文件属性，转到“安全”选项卡，选择“高级”。



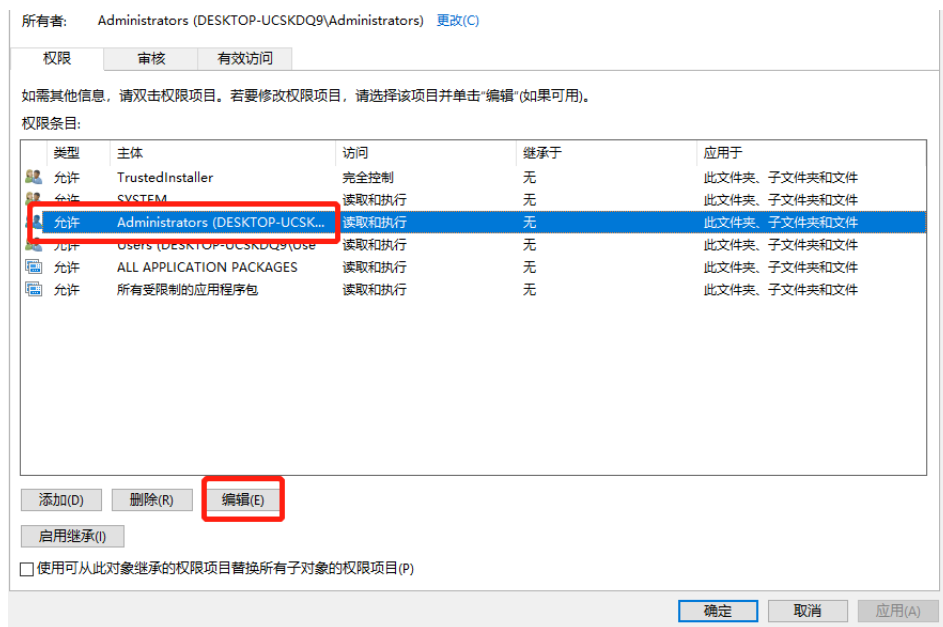
- 3) 在“高级”页面，选择更改所有者，将所有者更改为“administrators”组，更改完所有者后，点击“确定”保存设置。



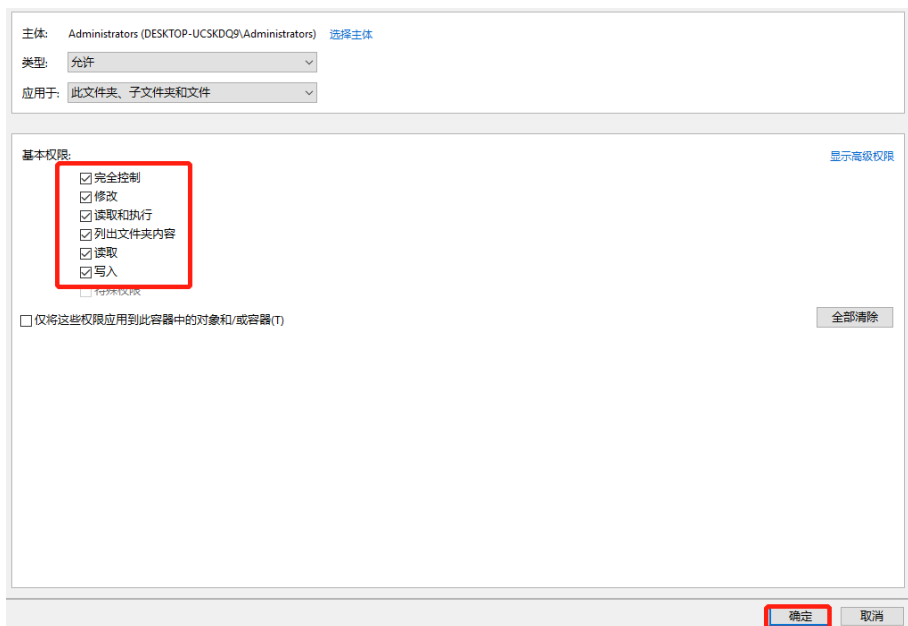
4) 回到文件的“安全”界面，再次选择“高级”，此时选择左下角的“更改权限”设置。



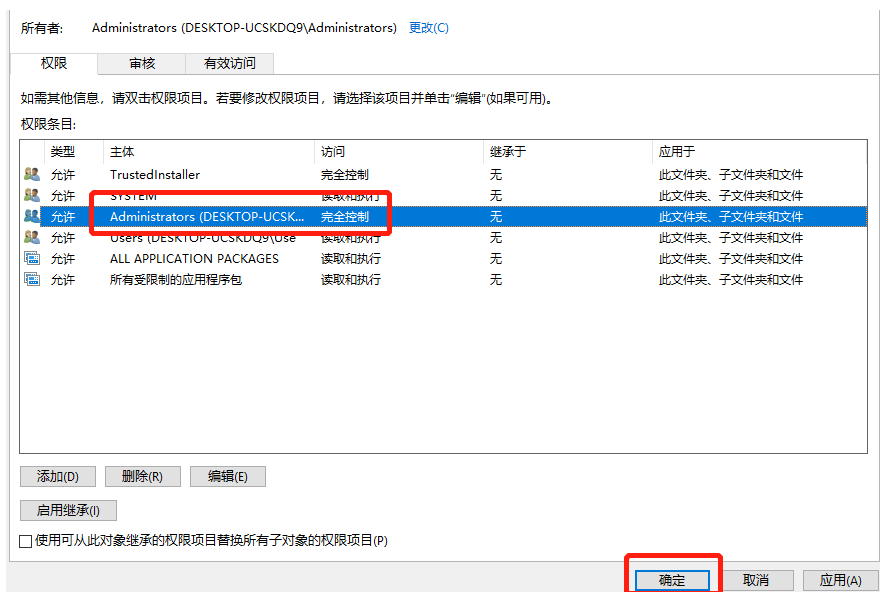
5) 在弹出的窗口中选择“Administrators”组，选择“编辑”。



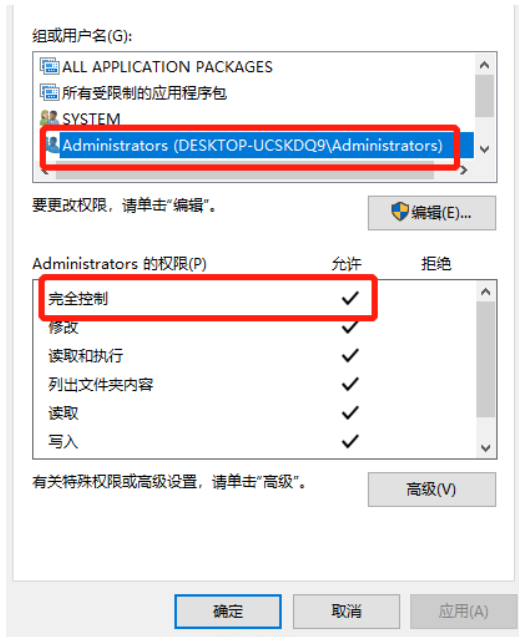
6) 在新的窗口中勾选“完全控制”，确定保存。



7) 此时 administrators 组的权限变为完全控制，点击确定保存，按照提示选择操作确认。



8) 再次重新打开文件属性，确认文件的“administrators”组权限为“完全控制”。



确认文件 Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.10.0.mum 删除后，再次测试安装 KB4535680 补丁。

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: 2022 年 3 月 3 日 11:38
收件人: '286945389' <286945389@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05762-J2B0J6] % 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

肖先生 您好:

您上传的最新的 cbs.log 日志还是提示同样的错误，您在**安装 KB4535680 补丁之前**，先去目录

C:\windows\Servicing\Packages\

查看文件

Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0.mum

是否存在。

如果存在此文件，测试先**删除文件**

Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.0.mum，再测试是否可以安装补丁。

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
C M I T

发件人: 286945389 <286945389@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 3 日 11:17

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05762-J2B0J6] % 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

----- 原始邮件 -----

发件人: "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 2 日(星期三) 下午 3:16

收件人: "286945389" <286945389@qq.com>;

抄送: "PR Case Notification" <PR Case Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05762-J2B0J6] % 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

肖先生 您好:

感谢您的电话接听。

您上传的 cbs.log 日志显示 0x800f0900 错误，从日志中提示文件解析出错。
(Wrong XML DECL)

麻烦您在把当前出错的设备上的文件

C:\windows\Servicing\Packages\Package_for_KB4535684~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.0.mum 和您安装的 KB4535680 补丁包压缩后一块上传。

然后您重新下载 KB4535680 补丁，再次测试安装。或者您可以利用 DISM 测试安装 KB4535680 更新，具体操作如下：

1、下载 KB4535680.msu 离线安装包以及 KB4535680.cab 更新。下载链接如下：

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=343&token=1yQP02QTxuqaGRhSfZsAE5n0S9qeKX0e>

2、解压后，直接双击 KB4535680.msu，测试安装情况。

3、如果 KB4535680.msu 安装失败，您可以按照以下方式测试使用 DISM 命令安装 KB4535680.cab

a) 复制 KB4535680.cab 到 C:\

b) 使用管理员权限打开 cmd 命令行，运行以下命令

dism /online /add-package /packagepath:c:\KB4535680.cab 红色文字是补丁包的详细位置及文件名。

请您记录详细安装情况及提示截图，并再次提供 C:\Windows\Logs\CBS\cbs.log 文件。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示，点击后退即可。

用户名：shijingshan

密码：shijingshan

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：286945389 <286945389@qq.com>

发送时间：2022 年 3 月 1 日 18:48

收件人：Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送：PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题：回复：回复：[案例号：CAS-05762-J2B0J6]% 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

----- 原始邮件 -----

发件人：“Wei Liang” <weiliang@cmgos.com>;

发送时间:2022 年 3 月 1 日(星期二) 下午 2:52

收件人:“286945389”<286945389@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-05762-J2B0J6]% 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

肖先生 您好:

麻烦您下载附件中的 CMGELogCollector.zip, 解压后运行, 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。

日志上传方法:

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。如果出现类似错误提示, 点击后退即可。

用户名: shijingshan

密码: shijingshan

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。

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: 2022 年 3 月 1 日 14:28
收件人: '肖骏' <286945389@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05762-J2B0J6]% 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

肖先生 您好:

我这边测试没有复现您的问题。

需要麻烦您进行以下操作逐步排查问题。

1、打开 powershell 命令行，在 powershell 命令行中执行以下命令查看 KB4535680 的 HASH 值是否一致。

```
Get-filehash c:\windows10.0-kb4535680-  
x64_24c59946a58755dd26da81f248895d224066d5f7.msu
```

2、在安装前置补丁 KB4580398 后，请您安装 KB4535680 复现问题后，打开 C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log 日志文件，查看是否有具体的错误提示。

要准确的排查问题，还需要请您提供 C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log 日志文件进一步排查。

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: 2022 年 3 月 1 日 11:13

收件人: 肖骏 <286945389@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05762-J2B0J6]% 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装 KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

肖先生 您好:

感谢您的电话接听。

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:

V0-H 版系统离线安装 KB4535680 补丁失败,需提供具体安装方法。

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。

了解到您当前 V0-H 系统具体版本号为 17134.1,我这边会根据您提供的信息进行测试,再与您沟通。

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: 2022 年 3 月 1 日 10:35

收件人: 肖骏 <286945389@qq.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05762-J2B0J6]% 国网-北京石景山供电局 V0-H 版离线安装
KB4535680 失败 % 初次响应 CMIT:0001598

肖骏 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-05762-J2B0J6 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”。