

游先生，您好

关于您咨询的 Flash Player 的问题，目前能给您这里比较详细的信息如下：

- 由于 Adobe 方面决定在 2020 年底弃用 Flash（见：
<https://www.adobe.com/products/flashplayer/end-of-life.html>）。
- 另外如果您有关于 Flash Player 技术方面的问题以及使用需求，可以联系 Adobe Flash Player 大陆地区合作伙伴：重橙网络。地址如下：
<https://www.izhongcheng.cn/>

此外很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

中国农业银行北京房山支行用户反馈在 V2020-L，设置更新和安全中在线更新补丁提示更新失败，CKB2022010401 显示此更新为 CMGE 功能更新- 错误 0x80240fff。

案例进展：

按照建议操作、以及提供的脚本文件操作后问题已解决，归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 3 月 3 日 15:00

收件人: 'youshiwen' <ysw26681@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001545

游先生, 您好

很高兴与您电话沟通。针对您的问题, 可以尝试使用附件的工具修复问题。

操作过程中有疑问, 或此方式可以解决您的问题, 可以回复此邮件。谢谢

操作方法:

- 1) 下载附件的 zip 文件至问题计算机本地磁盘, 解压;
- 2) 右键点击 bat 文件, 并以**管理员身份运行** bat 脚本。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: youshiwen <ysw26681@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 3 日 12:14

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001545

您好!

按照说明, 删除文件后, 可以升级。

我后续又安装了两台计算机, 均出现了同样的问题, 也是需要删除文件后, 才能升级并安装新的更新。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 3 月 3 日(星期四) 中午 11:38
收件人: "youshiwen" <ysw26681@qq.com>;
抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 %
初次响应 CMIT:0001545

游先生, 您好

还未收到您的反馈, 如果需要协助可回复此邮件, 谢谢。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 3 月 1 日 9:18

收件人: 'youshiwen' <ysw26681@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001545

游先生，您好

很高兴收到您的邮件回复，建议您尝试如下步骤：

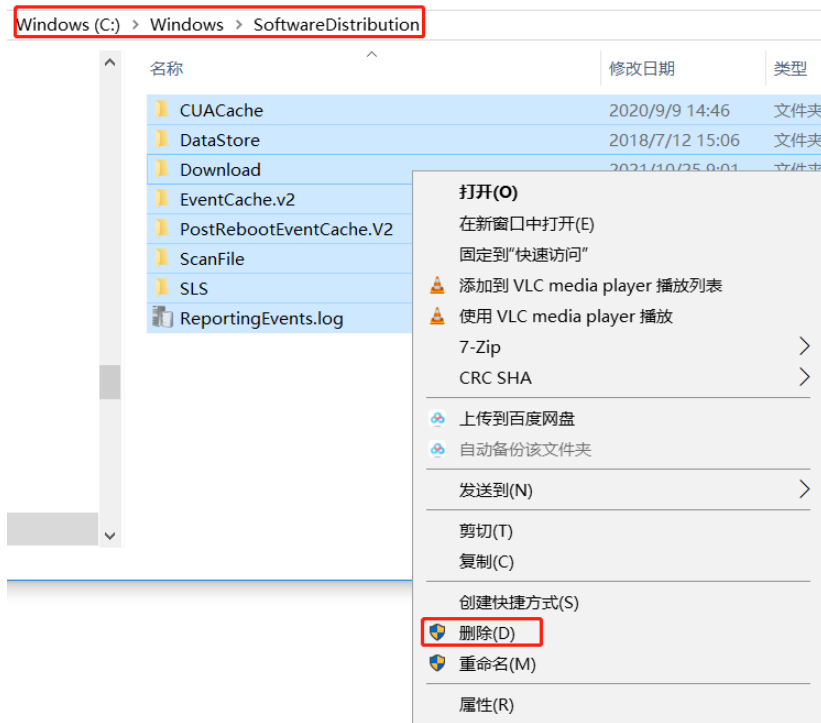
建议操作：

同时按下 **Windows+R** 键，运行 **services.msc**

1. 找到 **Windows Update** 服务，右键点击将其**停止**
- 2.



3. 将 **C:\Windows\SoftwareDistribution** 文件夹内所有文件/文件夹删除



4. 在回到步骤 1) 中的 services.msc 界面，找到 **CMIT 更新客户端** 服务，右键点击**重新启动**并开始更新。



C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: youshiwen <ysw26681@qq.com>

发送时间: 2022 年 2 月 28 日 15:20

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001545

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 2 月 28 日(星期一) 中午 1:46

收件人: "youshiwen" <ysw26681@qq.com>;

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

主题: 回复: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001545

游先生, 您好

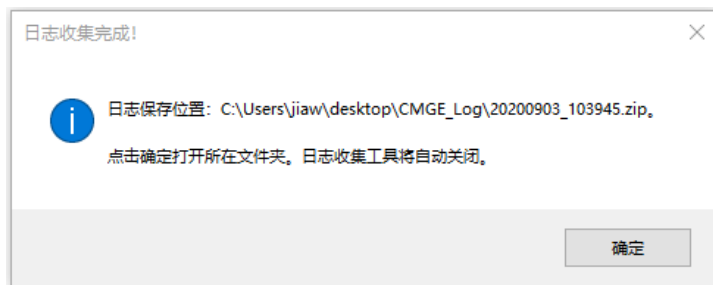
鉴于目前的问题现象, 需要您按照如下方式收集日志信息, 以便我们定位到具体问题原因:

工具收集:

- 1) 在问题的计算机上下载附件 CMGELogCollector.zip 文件并解压到本地磁盘, 然后双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选, 点击收集。



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



3) 将压缩文件上传。

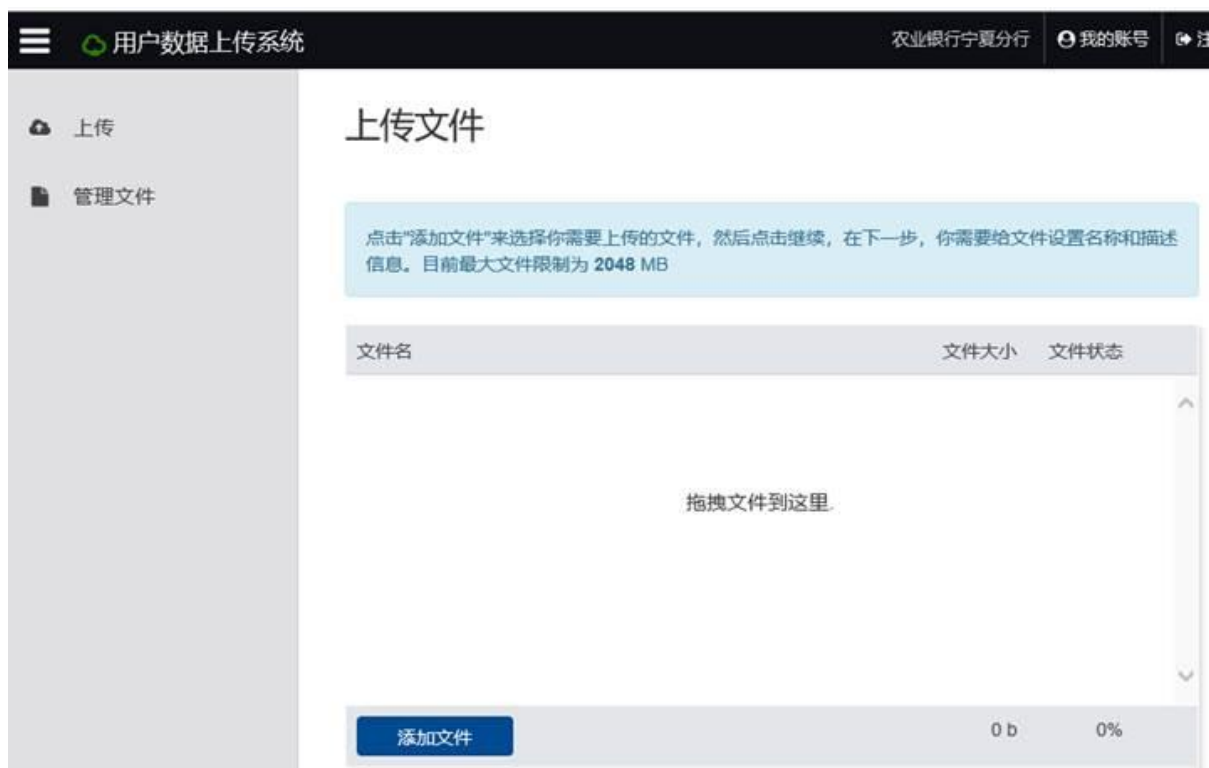
日志上传:

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: HYYHFSZH

密码: HYYHFSZH

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务支持电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 2 月 25 日 17:05

收件人: 'ysw26681@qq.com' <ysw26681@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001545

游先生, 您好

问题定义:

中国农业银行北京房山支行用户反馈在 V2020-L, 设置更新和安全中在线更新补丁提示更新失败, CKB2022010401 显示此更新为 CMGE 功能更新- 错误 0x80240fff

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。

很高兴与您电话沟通, 我将记录目前的基本信息, 如果需要日志收集会邮件发送到您的邮箱, 后续如果有问题您可以回复此邮件, 我将与您取得电话沟通。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2022 年 2 月 25 日 16:48

收件人: Mu Zhitao <muzt@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-05747-X7M3Q0] % 农行房山支行用户反馈系统 V2020-L 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001545

穆志涛 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 贾伟 。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-05747-X7M3Q0 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”。