

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，由于用户重装系统后未复现该问题，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-09367-B9Q1T7

问题描述：

=====

用户反馈 win10 政府版 1809 在完成安装重启后出现回滚，请协助分析问题原因。

问题分析：

=====

经日志分析，与前置补丁安装状态异常有关，用户选择重装系统后未发现此问题。

案例总结：

=====

以上，经用户同意，该 case 做关闭处理，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



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 7 月 13 日 11:58

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09367-B9Q1T7] % |P2|ICBC|win10 政府版补丁安装失败问题 %
初次响应 CMIT:0001132

许先生，您好：

如刚才电话沟通，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：

用户反馈补丁 KB5026362 安装过程中发生回滚，导致系统补丁安装失败问题。

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:

经日志分析，当前问题可能由于 4 月 LCU- KB5025229，未完整安装导致，从当前系统版本 10.0.17763.4252 来看，是符合 4 月累积更新安装的，但从日志中发现 WU agent 的版本并未同步，仍停留在 22 年 10 月的更新状态-10.0.17763.3532，这一情况导致 agent 无法正常工作，进而发生重启过程中的安装回滚问题，即由于系统需要在重启过程中调用 WU agent 执行补丁文件更替等操作，但唤起 WU agent 服务失败。

```
2023/07/12 14:48:17.5185045 8868 9500 Shared * END * Service exit Exit code = 0x240001
2023/07/12 14:48:41.8854706 4060 4312 Shared InitializeSus
2023/07/12 14:48:41.8866539 4060 4312 IdleTimer Non-AoAc machine. Aoac operations will be ignored
2023/07/12 14:48:41.8881093 4060 4312 Agent WU client version 10.0.17763.3532
2023/07/12 14:48:41.8884233 4060 4312 Agent SleepStudyTracker: Machine is non-AOAC. Sleep study is disabled
2023/07/12 14:48:41.8884991 4060 4312 Agent Base directory: C:\WINDOWS\SoftwareDistribution
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Setting ExecuteState key to: ExecuteStateNone
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Setting RollbackFailed flag to 0
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Clearing HangDetect value
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Saved last global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: 0
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Startup: Retrying failed packages.
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Startup: Processing complete. [HRESULT = 0x800f0921 - CBS_E_ALREADY_INSTALLED]
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Enabling LKG boot option
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Setting ServicingInProgress flag to 0
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Flush: registry...
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Flush: registry took: 32 ms.
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Flush: system volume...
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Flush: system volume took: 221 ms.
2023-07-12 11:35:22, Info CBS Startup processing completed. [HRESULT = 0x800f0921 - CBS_E_ALREADY_INSTALLED]
2023-07-12 14:48:15, Info CBS Attempting to remove pogexec from SetupExecute
2023-07-12 14:48:15, Info CBS Removed pogexec from SetupExecute.
2023-07-12 14:48:15, Error CBS Failed to query for a cmdline to use for Pogexec. [HRESULT = 0x800f0921 - CBS_E_ALREADY_INSTALLED]
2023-07-12 14:48:15, Error CBS Shtd: Failed while processing non-critical primitive
2023-07-12 14:48:15, Info CBS Setting ExecuteState key to: CBSExecuteStateResolving
2023-07-12 14:48:15, Info CBS Shtd: progress thread terminating. [HRESULT = 0x00000000]
2023-07-12 14:48:15, Info CBS Shtd: progress thread terminated normally
```

因此，建议用户先尝试卸载 KB5025229，具体可执行如下命令（注意空格，截图仅供参考）：

`Dism /Online /Get-Packages | find "5025229",`

```
C:\WINDOWS\system32>Dism /Online /Get-Packages | findstr "4580325"
程序包标识符 : Package_for_KB4580325~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.0
```

使用 Dism 命令行指定 PackageName 参数为上一步查询的程序包标识符，卸载对应的补丁（/quiet 参数静默卸载）。

Dism /Online /Remove-Package /PackageName: **上图红框内容** /quiet /norestart

```
C:\WINDOWS\system32>Dism /Online /Remove-Package /PackageName:Package_for_KB4580325~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.0 /q
```

之后，请尝试安装 22 年 10 月补丁 KB5018419，保持 agent 与系统版本一致。链接如下：

<https://support.cmgos.com/kb/5018419>

最后再安装最新补丁。

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: 2023 年 7 月 13 日 9:51

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-09367-B9Q1T7] % |P2|ICBC|win10 政府版补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001132

许翔 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-09367-B9Q1T7 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”。