

崔先生，您好

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：**

V2020-L 的 04 的更新补丁 (kb5012647) 安装失败。[HRESULT = 0x80073712 - ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]

**案例进展：**

发现此问题与 Manifest 文件 Hash 值与预期不匹配造成，用户重新安装系统后问题解决，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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei  
发送时间: 2022 年 6 月 8 日 15:40  
收件人: '738170916@qq.com' <[738170916@qq.com](mailto:738170916@qq.com)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '吴毓杰' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; 'wawqlp1314' <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

崔先生, 您好

很高效与您电话沟通。

**案例分析:**

根据日志分析结果, 怀疑造成此问题的原因为如下路径文件的实际哈希值与预期值不匹配造成的。

C:\Windows\winsxs\manifests\amd64\_microsoft-windows-r..topservices-rdpbase\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.2300\_none\_2a0c829f89298a24.manifest

**日志信息:**

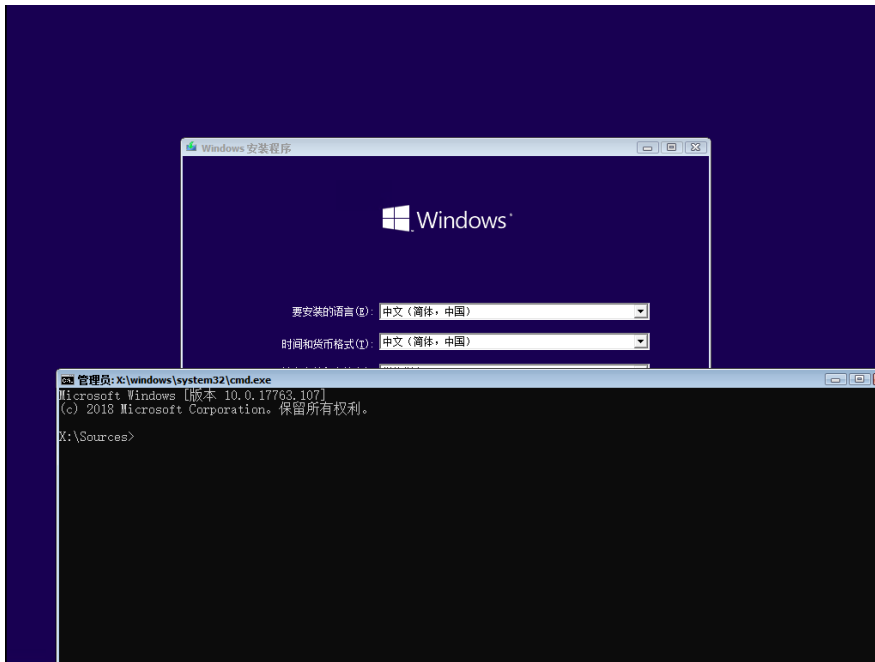
2022-06-08 11:34:16, Info CSI 000014d7 Manifest hash for component [l:101 ml:140]'amd64\_microsoft-windows-r..topservices-rdpbase\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.2300\_none\_2a0c829f89298a24' does not match expected value.  
Expected:{l:32  
b:d243e9c437398677a1d3cba8ed7ec30133d57b1ae1b11d185757004515e3b7f5}  
Found:{l:32  
b:856ac19d3d40715929b76b63f8e17e97c1cd1bd96ad35db225bed4624a0d8424}.

**建议操作:**

1) 从另一台已经安装好 04 累计更新补丁 kb5012647 的计算机上, 将

C:\Windows\winsxs\manifests\amd64\_microsoft-windows-r..topservices-rdpbase\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.2300\_none\_2a0c829f89298a24.manifest 文件拷贝出来, 例如至当前问题计算机的桌面。

2) 从 Windows 10 神州网信政府版光盘或 U 盘引导启动计算机, 在如下界面同时按下 Shift+F10, 调出命令提示符窗口。



3) 运行如下命令，拷贝、覆盖问题文件，其中根据实际情况替换具体文件路径即可。提示是否覆盖，输入 Y。

```
xcopy C:\Users\CMIT\Desktop\amd64_microsoft-windows-r..topservices-  
rdpbase_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2300_none_2a0c829f89298a24.manifest  
C:\Windows\WinSxS\Manifests\
```

```
X:\Sources>xcopy C:\Users\CMIT\Desktop\amd64_microsoft-windows-r..topservices-rdpbase_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2300_n  
one_2a0c829f89298a24.manifest C:\Windows\WinSxS\Manifests\  
覆盖 C:\Windows\WinSxS\Manifests\amd64_microsoft-windows-r..topservices-rdpbase_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2300_none_2a  
0c829f89298a24.manifest (Y:是/N:否/A:全部)?y  
C:\Users\CMIT\Desktop\amd64_microsoft-windows-r..topservices-rdpbase_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2300_none_2a0c829f89298  
a24.manifest  
复制了 1 个文件
```

4) 进入系统，再次尝试安装升级补丁。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2022 年 6 月 8 日 13:05

**收件人:** 'wawqlp1314' <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 吴毓杰

<[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持'

<[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后  
WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

郭先生, 您好

已经收到日志, 我先对日志进行分析, 再与日志备注中标注电话的用户进行沟通。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** wawqlp1314 <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

**发送时间:** 2022 年 6 月 8 日 12:45

**收件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的  
日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

今日我同事向神州网信上传了日志, 关于 win10 的 2022 的 1809 的 04 的更新补丁  
(kb5012647) 安装失败, 前期你给我的批处理文件转给他了, 仍未处理成功, 请  
根据上传日志进行分析, 并直接与他联系, 谢谢



# 神州网信用户数据上传系统



上传



管理文件



查看我的文件

## 编辑文

## 保存文

请输入以



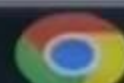
## 文件

标题

20

描述

你  
文



## 编辑文件

邮件提醒已发出

文件保存正确

标题	描述
20220608_115624.zip	WIN10安 1311111

----- 回复的原邮件 -----

发件人 Jia Wei<jiawei@cmgos.com>  
日期 2022 年 06 月 01 日 11:03  
收件人 wawqlp1314<wawqlp1314@163.com>  
抄送至 ICBC\_Notification<ICBC\_Notification@cmgos.com>、win10 升级支持<win10sup@  
sdc.icbc.com.cn>、许翔<windowsserversupport@sdicbc.com.cn>  
主题 回复：回复：[案例号：CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUp  
date 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

郭先生，您好

很高兴与您沟通，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：**

工行反馈更新补丁失败需要分析日志

**案例进展：**

附件日志与 Update 失败无关，目前最终用户已经重新安装系统，经电话确认可以暂时归档案例。

-----  
-----  
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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2022 年 5 月 27 日 13:54

**收件人:** 'wawqlp1314' <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

郭先生, 您好

经过查看此日志为系统激活相关日志, 与 Windows 更新无关。

建议按照 2022 年 5 月 20 日 13:21 邮件建议操作内容进行操作, 并反馈。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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** wawqlp1314 <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

**发送时间:** 2022 年 5 月 27 日 12:33

**收件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>



**主题:** 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

由于我行防泄漏阻止, 无法将全部日志文件给你, 只有一个附件, 不知可否可行

实在抱歉, 当事报告人近日家中有事请假未来, 由于独立办公室, 所以一直没能测试到, 给你们添麻烦了, 能否等到来时再测试。再将结果反馈于你呢?

----- 回复的原邮件 -----

发件人            Jia Wei<jiawei@cmgos.com>  
日期             2022 年 05 月 25 日 15:52  
收件人           wawqlp1314@163.com<wawqlp1314@163.com>  
抄送至           许翔<>windowsserversupport@sdicbc.com.cn>、ICBC\_Notification<ICBC\_Notification@cmgos.com>、win10 升级支持<win10sup@sdicbc.com.cn>  
主题             回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

郭先生, 您好

来信是想咨询当前案件进展状况。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

-----  
-----  
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](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 5 月 23 日 15:12

收件人: '[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)' <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

抄送: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification

<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

郭先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 如果问题有任何进展, 您可以回复此邮件。

我将持续跟踪此案例。

-----  
-----  
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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: Jia Wei

发送时间: 2022 年 5 月 20 日 13:21

收件人: 'wawqlp1314@163.com' <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

抄送: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

主题: 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

郭先生, 您好

目前针对错误 0x800706be 以及 0x800706ba, 还未收到您的日志信息。建议您可以按照建议操作先对系统更新组件进行重置, 确认问题是否缓解。



建议操作:

1. 下载附件<UpdateReset.zip>至问题计算机磁盘，解压；（如果无法收到 zip，您可以下周 txt 附件后重命名为 UpdateReset.bat 后缀）
2. 右键以管理员身份运行 UpdateReset.bat。
3. 运行完毕后，重启计算机。确认是否可以正常更新。

---

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei

**发送时间:** 2022 年 5 月 19 日 17:11

**收件人:** '[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)' <[wawqlp1314@163.com](mailto:wawqlp1314@163.com)>

**抄送:** 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification

<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; 'win10 升级支持' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2|ICBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

郭先生，您好

很高兴与您电话沟通，您可以参考本邮件收集日志并反馈。

### 问题定义:

工行反馈更新补丁失败需要分析日志

### 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。

### 日志收集:

#### 一、工具收集

- 在出现问题的计算机上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后**复现问题现象（本案例为安装更新包）**。问题复现后再双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 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。
- 将压缩文件上传。

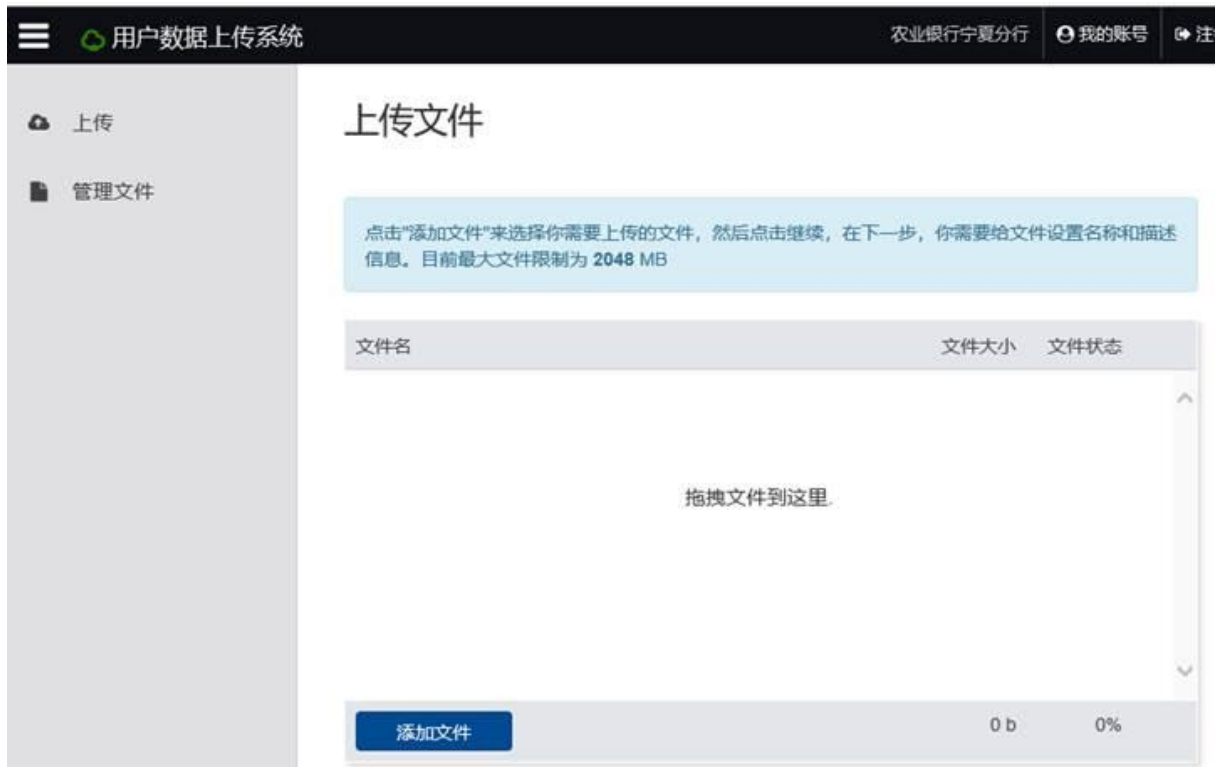
### 日志上传：

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

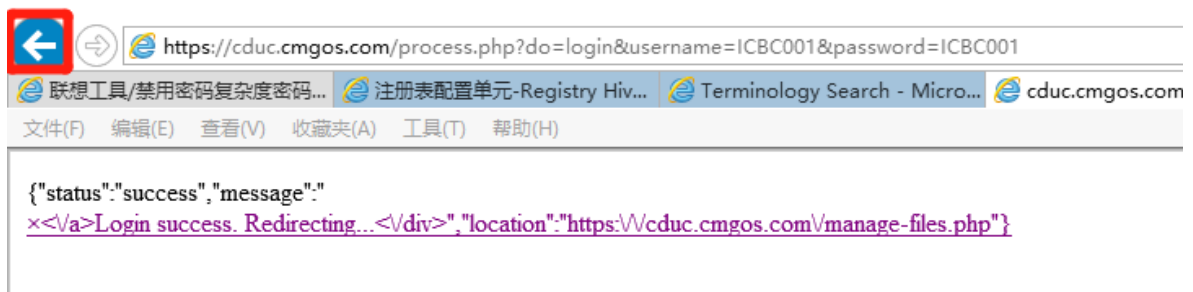
用户名：GSYHSXFH

密码：GSYHSXFH

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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

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

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**发送时间:** 2022 年 5 月 19 日 15:06

**收件人:** 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-06272-W7S5J2 ] % |P2||CBC| 反馈升级后 WindowsUpdate 失败的日志需要分析 % 初次响应 CMIT:0001636

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 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-06272-W7S5J2 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”。