

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的确认，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

工行反馈李小川的设备 V2020-L 版本系统安装补丁 KB5034768 失败，需要协助排查。

问题总结：

cbs 日志显示由于 manifest mum 文件解析出错导致补丁安装失败。

用户未尝试修复操作，直接重新安装操作系统，经接口人确认，归档案例。

排查建议：

日志显示此设备安装更新补丁失败是由于系统组件文件出现问题导致，且 ntfs 文件系统有提示错误，请按照以下操作尝试修复文件，再次验证是否可以安装更新补丁 KB5034768。

- 1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 ntfs 文件系统修复操作。

chkdsk /f c:



```
C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) y_
```

- 2) 重启设备，在启动过程中提示磁盘检查，注意不要跳过。
- 3) 替换对应的 mum 文件。
- 4) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 sfc /scannow 操作尝试修复系统文件（运行 sfc 过程中有错误提示可以忽略）。

sfc /scannow

5) 再次验证更新补丁 KB5034768 安装情况。如果补丁还是安装失败，建议重新安装操作系统或者升级操作系统到 V2022-L 版本。

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: 2024 年 3 月 26 日 15:52
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11100-R7Y7M6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001183

许先生 您好:

日志显示此设备安装更新补丁失败是由于系统组件文件出现问题导致，且 ntfs 文件系统有提示错误，请按照以下操作尝试修复文件，再次验证是否可以安装更新补丁 KB5034768。

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 ntfs 文件系统修复操作。

chkdsk /f c:

```
C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷? (Y/N) y_
```

2) 重启设备，在启动过程中提示磁盘检查，注意不要跳过。

3) 下载需要替换的文件。

<https://cdac.mgoc.com/download.php?id=1327&token=KlbTQdivopMlsScEQEnTUvUmiUM79zSJ>

4) 解压后，以管理员权限运行替换文件.bat 脚本。

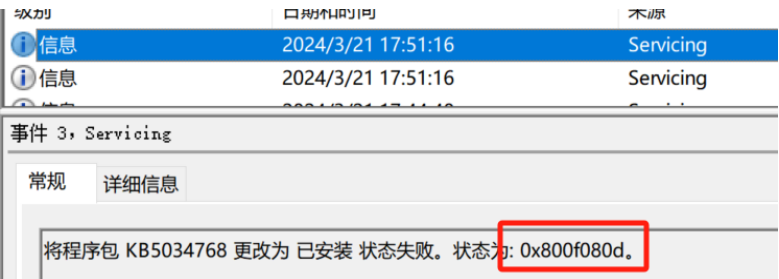
5) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 sfc /scannow 操作尝试修复系统文件（运行 sfc 过程中有错误提示可以忽略）。

sfc /scannow

6) 再次验证更新补丁 KB5034768 安装情况。如果补丁还是安装失败，建议重新安装操作系统或者升级操作系统到 V2022-L 版本。

日志具体分析如下：

安装更新补丁 KB5034768 失败，报错 0x800f080d

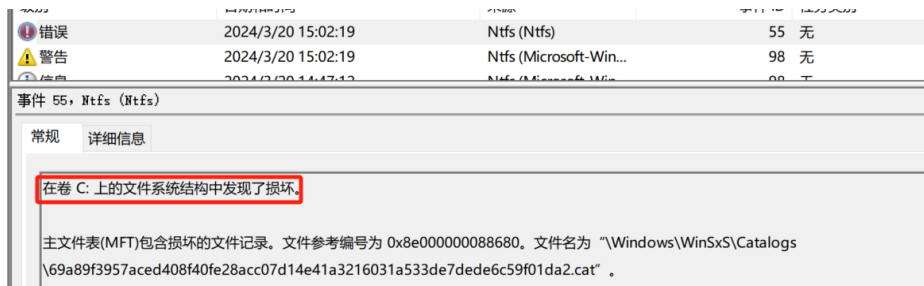


查看 cbs 日志，提示解析 manifest 文件失败。

(C:\WINDOWS\Servicing\Packages\Package_6208_for_KB5018419~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.13.mum)

```
2024-03-21 17:51:15, Info CBS Manifest parsing error at line 61, context:
assemblyIdentity name="cbe04e5f1a798e5567ec115b51479595" [HRESULT = 0x800f080d - CBS_E_MANIFEST_INVALID_ITEM]
2024-03-21 17:51:15, Info CBS Failed to parse the manifest from the buffer. [HRESULT = 0x800f080d - CBS_E_M
2024-03-21 17:51:15, Error CBS Failed to parse package manifest:
\\?C:\WINDOWS\Servicing\Packages\Package_6208_for_KB5018419~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.13.mum [HRESULT = 0x800f080d - CBS_E_M
2024-03-21 17:51:15, Info CBS Failed to initialize package: Package_6208_for_KB5018419~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.13.mum, existing package: 1 [HRESUL
\\?C:\WINDOWS\Servicing\Packages\Package_6208_for_KB5018419~31bf3856ad364e35~amd64~10.0.1.13.mum, existing package: 1 [HRESUL
CBS_E_MANIFEST_INVALID_ITEM]
2024-03-21 17:51:15, Info CBS Failed to resolve package [HRESULT = 0x800f080d - CBS_E_MANIFEST_INVALID_ITEM]
```

查看 ntfs 文件系统日志，提示有损坏的文件记录



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: 2024 年 3 月 25 日 17:14
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11100-R7Y7M6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001183

许先生 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:

工行反馈李小川的设备 V2020-L 版本系统安装补丁 KB5034768 失败, 需要协助排查。

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。

此设备的日志已经收到，正在排查问题，如果有任何进展会及时与您沟通，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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 3 月 25 日 16:31
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11100-R7Y7M6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001183

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 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-11100-R7Y7M6 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”。