

许先生，您好

根据目前的案例情况，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。**

案例总结：

案例描述：

工行 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败，报错 0x80073712（李艳）

案例进展：

分析日志并给出建议操作和日志分析，用户重新安装系统后，问题不再复现，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: 2024 年 2 月 27 日 11:22

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-10923-Z8Z7C8] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败，报错 0x80073712（李艳） % 初次响应 CMIT:0001784

许先生，您好

问题定义：

工行 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败，报错 0x80073712（李艳）

问题范围:

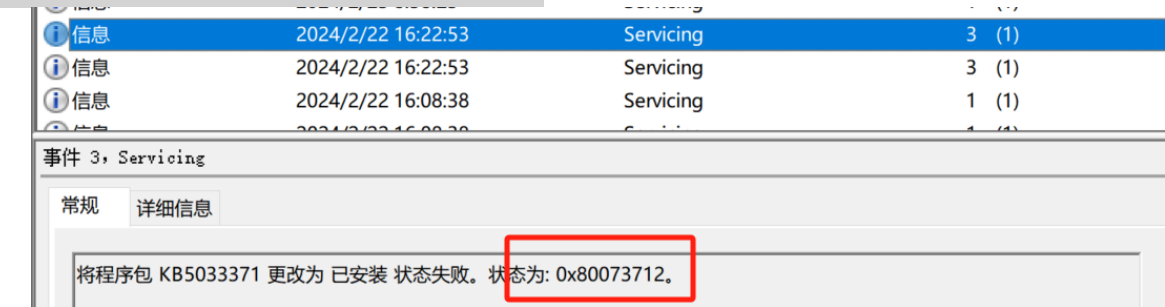
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

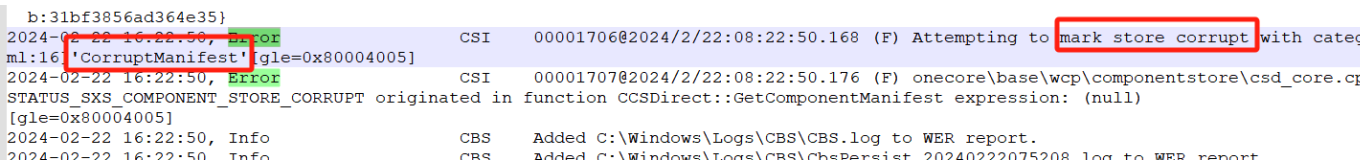
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

李艳设备:

安装更新补丁时报错 0x80073712 [HRESULT = 0x80073712 - ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT]，此错误表示组件存储库已经损坏。



查看 cbs 日志也是直接提示由于损坏的 manifest 文件，将存储库标记为损坏。



查看系统日志，有 ntfs 文件系统错误。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
❗ 错误	2024/2/22 15:13:32	Ntfs (Ntfs)	55	无
❗ 错误	2024/2/22 12:24:12	Ntfs (Ntfs)	55	无
❗ 错误	2024/2/22 12:24:07	Ntfs (Ntfs)	55	无
❗ 错误	2024/2/22 12:23:59	Ntfs (Ntfs)	55	无

事件 55, Ntfs (Ntfs)				
<div>常规 详细信息</div> <div> <p>在卷 C: 上的文件系统结构中发现了损坏。</p> <p>在文件系统索引结构中发现损坏。文件参考编号为 0x1000000007e34。文件名为 “\Windows\servicing\Packages”。损坏的索引属性为 “:\$I30:\$INDEX_ALLOCATION”。</p> </div>				

建议操作：

- 1) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，执行 **chkdsk /f c:** 按照提示操作，重启设备修复 ntfs 文件系统。

```

C:\WINDOWS\system32\cmd.exe - chkdsk /f c:

Microsoft Windows [版本 10.0.17763.5458]
(c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。

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) 重启设备修复 ntfs 文件系统后，以**管理员权限**打开 cmd 命令行，执行 **sfc /scannow** 尝试修复系统组件。
- 3) sfc 命令运行完成后，尝试再次安装补丁验证是否可以正常安装。

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: 2024 年 2 月 27 日 10:06

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10923-Z8Z7C8] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败, 报错 0x80073712 (李艳) % 初次响应 CMIT:0001784

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-10923-Z8Z7C8 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”。