

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：

工行用户反馈有 1 台设备 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败，需要协助排查。

问题总结：

排查 cbs 日志显示由于某个组件的文件出现问题导致更新补丁安装失败，建议替换对应组件文件后，再验证更新补丁是否正常安装。

排查建议：

从日志中看是由于组件 Microsoft-Windows-Microsoft-Data-Access-Components-(MDAC)-ADO15-Dll 的 msado15.dll 文件出现问题导致补丁安装失败。

尝试按照以下操作修复系统组件后，再次验证安装 KB5035849 补丁是否成功。

- 1) 以管理员身份运行命令提示符，运行如下命令：

sfc /scannow

- 2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示报错的组件文件，解压后以管理员权限运行 **替换组件.bat** 脚本。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1363&token=GwwJWXfd1vEAcPWVwxiKYn9TcEnXzkFd>

- 3) 再次在线或离线安装 KB5035849 补丁，验证是否能够正常安装。如果还是安装失败，请使用 CMGE 日志收集工具收集日志并反馈，也可以**重新安装对应的操作系统或者升级当前的操作系统到 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 5 月 9 日 14:44
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-11246-K2N5Q6] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001478

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户确认，替换对应的组件文件后，是否可以正常安装更新补丁。如果还是出现问题，可以使用日志收集工具收取相关的信息提供给我们进一步排查问题。

有任何进展或疑问可以回复此邮件，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 4 月 30 日 15:27

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-11246-K2N5Q6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001478

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户确认, 替换对应的组件文件后, 是否可以正常安装更新补丁。如果更新补丁还是安装失败, 可以使用日志收集工具收取相关的信息提供给我们进一步排查问题。

有任何进展或疑问可以回复此邮件, 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 4 月 24 日 15:22

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-11246-K2N5Q6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001478

许先生 您好:

查看您提供的问题设备的日志, 具体分析如下:

梁丽媛设备:

在补丁安装过程中报错: 0x800f0986

Setup 事件数: 480				
级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务
信息	2024/4/22 13:48:13	Servicing	1 (1)	
信息	2024/4/22 13:18:37	Servicing	3 (1)	
信息	2024/4/22 13:18:37	Servicing	3 (1)	

事件 3, Servicing	
常规	详细信息
将程序包 KB5035849 更改为 已安装 状态失败。状态为: 0x800f0986。	

cbs 日志中涉及的报错的组件为 Microsoft-Windows-Microsoft-Data-Access-Components-(MDAC)-ADO15-Dll 的 msado15.dll 文件。

```

2024-04-22 13:18:33 Error CSI 00000012 (F) Hvdration failed for component
Microsoft-Windows-Microsoft-Data-Access-Components-(MDAC)-ADO15-Dll, version 10.0.17763.5458, arch Host= amd64 Guest= x86, nonSxS, pkt {1:8 b:31bf3856ad364e35}
on file 'msado15.dll' with NtStatus -2146498170[gle=0x80004005]
2024-04-22 13:18:33, Error CSI 00000013@2024/4/22:05:18:33.329 (F) Attempting to mark store corrupt with category [1:18
ml:19]'CorruptPayloadFile'[gle=0x80004005]
2024-04-22 13:18:33, Info CSI 00000014 Hashes for file member [1:11 'msado15.dll' do not match.
Expected: {1:32 ml:4096 b:c2370b57fa94ae00bef2bd2f666d3ce26fcceb6c2437fe0ab62b4824213 6333}.
Actual: {1:32 b:04b0a923a93de4c5805a3adde7a7d90468433b7ec92f928ac71c978a3248cf73}.

```

建议操作：

尝试按照以下操作修复系统组件后，再次验证安装 KB5035849 补丁是否成功。

- 1) 以管理员身份运行命令提示符，运行如下命令：

sfc /scannow

- 2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示报错的组件文件，解压后以管理员权限运行 **替换组件.bat** 脚本。

<https://cd.ucm.gos.com/download.php?id=1363&token=GwwJWXfd1vEAcPWVwxikYn9TcEnXzkFd>

- 3) 再次在线或离线安装 KB5035849 补丁，验证是否能够正常安装。如果还是安装失败，请使用 CMGE 日志收集工具收集日志并反馈，也可以重新安装对应的操作系统或者升级当前的操作系统到 V2022-L 版本。

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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 4 月 22 日 16:21

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-11246-K2N5Q6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001478

许先生 您好:

刚刚给您的电话没有接通。

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:

工行用户反馈有 1 台设备 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败, 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。

请您使用 CMGE 日志收集工具在此问题设备上运行, 收集对应的系统和更新补丁安装日志, 通过 CDUC 上传, 提供给我们进一步分析问题, 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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 4 月 22 日 15:22

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-11246-K2N5Q6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001478

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-11246-K2N5Q6 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”。