

吴先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，当前系统已还原，还原后可以正常安装补丁，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-09599-H2R8V6

问题描述：

=====

用户反馈 V2022-L 安装离线更新失败，KB5028166 报错，报错为此更新不适用于你的计算机。怀疑与先决条件 KB5014032 没有安装有关，后续安装 KB5014032 再次提示此更新不适用于你的计算机。

问题分析：

=====

安装前置补丁仍然出现相同报错。经系统还原后，可以正常安装补丁。

案例总结：

=====

以上，问题已解决。经用户同意，该 case 将做关闭处理，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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 8 月 15 日 17:09

收件人: '吴洪浩' <wuhonghao120224@163.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

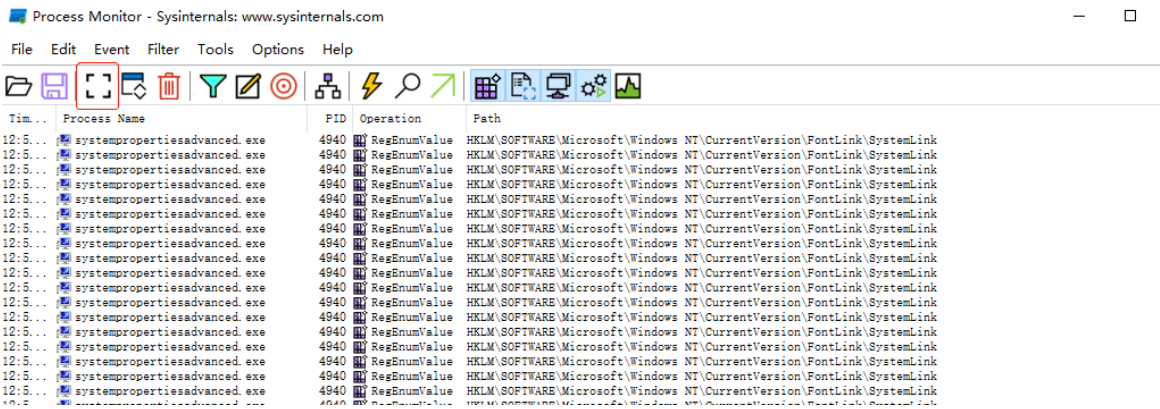
主题: 回复: Re:回复: Re:[案例号: CAS-09599-H2R8V6] % 国网-天津市普迅电力信息技术有限公司用户反馈安装 V2022-L 离线更新失败 % 初次响应 CMIT:0001688

吴先生，您好：

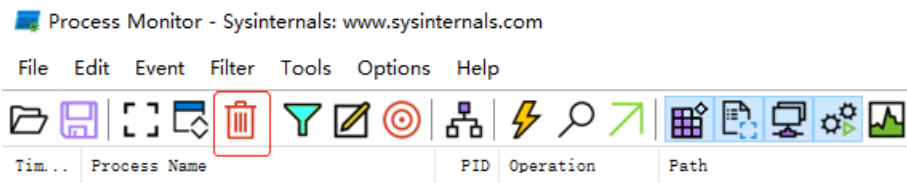
感谢您的反馈，鉴于目前仍然无法安装系统补丁，请按以下步骤收取 procmon 日志：

- 1， 下载附件工具并保存至本地
- 2， 解压完成后，双击执行 procmon64.exe

显示如下界面， 并点击 capture 按钮， 先暂停收集， 准备进行捕获



点击 clear 按钮， 清空当前窗口， 重新点击 capture 按钮， 开始捕获



再次点击 capture 按钮， 复现问题步骤（即离线安装 KB5013942， 待出现报错“此更新不适用于你的计算机”）后点击停止捕获

点击 File menu, 点击 Save. 选择 "All events" and "Native Process Monitor Format (PML)" 点击 OK， 并将此文件回传给我进行分析

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: 吴洪浩 <wuhonghao120224@163.com>

发送时间: 2023 年 8 月 15 日 9:59

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>



主题: Re:回复: Re:[案例号: CAS-09599-H2R8V6] % 国网-天津市普迅电力信息技术有限公司用户反馈安装 V2022-L 离线更新失败 % 初次响应 CMIT:0001688

我用了您发的哪个升级包依旧提示“此更新不适用于你的计算机”

在 2023-08-14 09:40:13, "Li Qi" <liqi@cmgos.com> 写道:








吴先生, 您好:

如刚才电话沟通, 从您上传的日志来看, 并未看到明显的错误信息, 从补丁安装情况来看, 您已经正常安装了 KB5014032, 这个是 22 年 5 月份的 SSU 堆栈更新, 因此建议您尝试安装下 22 年 5 月份的累积更新 KB5013942(<https://support.cmgos.com/kb/5013942>), 该补丁安装后, 系统版本应更新至 19044.1706, 请查看是否可以安装成功。

已筛选: 日志: file://C:\Users\liqi\Downloads\20230811_101823\EventLog\System.evtx; 源: Microsoft-Windows-Win Microsoft-Windows-WUSA。 事件数: 2			
级别	日期和时间	来源	
 信息	2023/4/28 15:47:59	WindowsUpdateClient	
 信息	2023/4/28 15:47:38	WindowsUpdateClient	

事件 19, WindowsUpdateClient			
<div>常规</div> <div>详细信息</div>			
安装成功: Windows 成功安装了下列更新: Windows 安全更新程序 (KB5014032)			

另外，从系统日志中并未看到什么明显的故障，只是有一些逻辑地址的 IO 读写警告，可能是某些外设的驱动读写，目前暂不考虑。

级别	日期和时间	来源	
 警告	2023/8/11 10:18:13	disk	
 错误	2023/8/11 10:14:14	Service Control Manager	
 错误	2023/8/11 10:14:14	Service Control Manager	
 错误	2023/8/11 10:13:28	Service Control Manager	
 错误	2023/8/11 10:13:28	Service Control Manager	
 错误	2023/8/11 10:13:25	Service Control Manager	
 错误	2023/8/11 10:13:17	Service Control Manager	

事件 153, disk			
<div>常规</div> <div>详细信息</div>			
已在磁盘 0 (PDO 名称: \Device\0000004a)的逻辑块地址 0x8001 处重试 IO 操作。			

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: 吴洪浩 <wuhonghao120224@163.com>

发送时间: 2023 年 8 月 11 日 10:34

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: Re:[案例号: CAS-09599-H2R8V6] % 国网-天津市普迅电力信息技术有限公司用户
反馈安装 V2022-L 离线更新失败 % 初次响应 CMIT:0001688

您好, 安装您提供的安装包依旧提示更新不适用, 然后按照您的提示抓取了日志已经上传到指定位置。

在 2023-08-10 16:41:00, "Li Qi" <liqi@cmgos.com> 写道:

吴先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我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 V2022-L 安装离线更新失败, KB5028166 报错, 报错为此更新不适用于你的计算机。怀疑与先决条件 KB5014032 没有安装有关, 后续安装 KB5014032 再次提示此更新不适用于你的计算机。

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:

- 1, 请尝试安装 KB5016616(<https://support.cmgos.com/kb/5016616>)，查看是否可以安装成功。如安装成功，经实测此系统版本可以正常安装 KB5028166。如安装失败，报错是否一致。
- 2, 请检查您使用的离线安装的补丁安装包的 hash 值是否正确，检查方法为：powershell 命令：Get-FileHash “msu 文件路径” -algorithm sha256

```
PS C:\Users\test> Get-FileHash C:\Users\test\Desktop\windows10.0-kb5028166-x64-fe3aa2fef685c0e76e1f5d34d52962429427314
Algorithm      Hash                                                    Path
-----
SHA256         441620187A81C5A77CD4245591006A17A37E82E7E87E0A36750112F52436F5AE  C:\Users\test\Desktop\windows10
```

正确的 hash 信息，供参考：

KB5028166: <https://support.cmgos.com/kb/5028166>

哈希值 (SHA 256) :

441620187A81C5A77CD4245591006A17A37E82E7E87E0A36750112F52436
F5AE

KB5014032: <https://support.cmgos.com/kb/5014032>

哈希值 (SHA 256) :

DDCE199C4D866AFDC60AA67F7419DD070CC16FC0D448A17193F0F42174
97CB8E

3, 日志收取方法：

CMGELogCollector:

解压后运行 CMGELogCollector.exe，保持默认勾选，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



日志上传方法：

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

用户名：pxdlwuhh

密码：pxdlwuhh

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

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。

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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 8 月 10 日 16:30

收件人: Wu Mingze <wumz@cmgos.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-09599-H2R8V6] % 国网-天津市普迅电力信息技术有限公司用户反馈安装 V2022-L 离线更新失败 % 初次响应 CMIT:0001688

吴明泽 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-09599-H2R8V6** 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”。