

许先生 您好:

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

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:

工行用户反馈朱天涌设备 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 出现问题, 需要协助排查。

问题总结:

用户替换完成 cbs 日志中记录的 manifest 文件后, 还是出现补丁回滚的问题, 用户没有时间配合多次收集 cbs 日志重复测试排查问题, 计划重新安装操作系统, 案例暂时归档。

案例进展:

与最终用户电话沟通, 确认联系了问题设备中的 manifest 文件 hash 不一致, 但是替换文件后重启系统还是出现补丁回滚问题。

从 cbs 日志中显示, 出错的'Timezone Installer'操作只是应用更新补丁阶段中的一部分操作。

```
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c5 Begin executing advanced installer phase 24 index 26 (sequence 51)
Old component: [1:166 ml:167]'Microsoft-Windows-International-TimeZones, Culture=neutral, Version=10.0.17763.5202, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35,
ProcessorArchitecture=wow64, versionScope=NonSxS'
New component: [1:166 ml:167]'Microsoft-Windows-International-TimeZones, Culture=neutral, Version=10.0.17763.5696, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35,
ProcessorArchitecture=wow64, versionScope=NonSxS'
Install mode: uninstall
Smart installer: false
Installer ID: {693b30d7-f92b-4bd6-81f8-d4520fa70e3}
Installer name: "Timezone Installer"
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c6 Manifest hash for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e' does not match expected value.
Expected: {1:32 b:212a925b579ca4445e7b4eb86205f966df7788fbld310cf8543cafd4b6473fdc}
Found: {1:32 b:5cc201eb697e57027dcf74bac0995467bc9b787848be4c0d740956a97ddf65a5}.
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c7 Looking for manifest in Backup Dir...
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000c8 (F) Unable to load manifest for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e'[gle=0x80004005]
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000c9@2024/6/24:08:50:18.917 (F) Attempting to mark store corrupt with category [1:15 ml:16]'CorruptManifest
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000ca@2024/6/24:08:50:18.917 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelayout.cpp(3182): Store corruption d
ComponentStore::CRawStoreLayout::FetchManifestContent expression: 0
FileHashMismatch on resource '\winsxs\manifests\amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e.manifest'
```

在替换完成 cbs 日志中记录的 manifest 文件后, 还是出现补丁回滚的问题, 这需要通过多次的 cbs 日志排查并重复测试。

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 7 月 1 日 16:48
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-11583-N0N1C2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无法安装补丁 KB5036896 问题-朱天涌 % 初次响应 CMIT:0001204

许先生 您好:

上午与最终用户电话沟通，确认联系了上一封邮件中明确的 manifest 文件 hash 不一致，但是替换文件后重启系统还是出现补丁回滚问题。

从上次的 cbs 日志中显示，出错的'Timezone Installer'操作只是应用更新补丁阶段中的一部分操作。

```
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c5 Begin executing advanced installer phase 24 index 26 (sequence 51)
Old component: [1:166 ml:167]'Microsoft-Windows-International-TimeZones, Culture=neutral, Version=10.0.17763.5202, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35,
ProcessorArchitecture=wow64, versionScope=NonSxS'
New component: [1:166 ml:167]'Microsoft-Windows-International-TimeZones, Culture=neutral, Version=10.0.17763.5696, PublicKeyToken=31bf3856ad364e35,
ProcessorArchitecture=wow64, versionScope=NonSxS'
Install mode: uninstall
Smart installer: false
Installer ID: {699b2ed7-f92b-4bd6-8458-db4520fa70e3}
Installer name: 'Timezone Installer'
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c6 Manifest hash for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e' does not match expected value.
Expected: {1:32 b:212a925b579ca4445e7b4eb86205f966df7788fbld310cf8543cafd4b6473fdc}
Found: {1:32 b:5cc201eb697e57027dcf74bac0995467bc9b787848be4c0d740956a97ddf65a5}.
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c7 Looking for manifest in Backup Dir...
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000c8 (F) Unable to load manifest for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e'[gle=0x80004005]
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000c9@2024/6/24:08:50:18.917 (F) Attempting to mark store corrupt with category [1:15 ml:16]'CorruptManife
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000ca@2024/6/24:08:50:18.917 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelayout.cpp(3182): Store corruption d
ComponentStore::CrawStoreLayout::FetchManifestContent expression: 0
FileHashMismatch on resource '\winsxs\manifests\amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e.manifes
```

在替换完成 cbs 日志中记录的 manifest 文件后，还是出现补丁回滚的问题，需要通过**每一次的 cbs 日志重复测试排查。**

如最终用户可以配合多次重复测试，请您帮忙将所需的日志通过 CDUC 上传，或者重新安装操作系统解决这个问题。

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 6 月 25 日 17:43
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-11583-N0N1C2] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无法安装补丁 KB5036896 问题-朱天涌 % 初次响应 CMIT:0001204

许先生 您好:

查看您提供的最新的日志，在 dism 日志中，最终用户执行 Dism /online /cleanup-image /scanhealth 出错，写成了 Dism **/online/cleanup-image/scanhealeh**。

Dism 命令的各个参数并未使用空格分开，且最后一个参数名输入错误，并未完成系统组件的扫描检查。

2024-06-21 10:57:04, Info	DISM	DISM.EXE: <----- Starting Dism.exe session ----->
2024-06-21 10:57:04, Info	DISM	DISM.EXE:
2024-06-21 10:57:04, Info	DISM	DISM.EXE: Host machine information: OS Version=10.0.17763, Running architecture=amd64, Number of processors=6
2024-06-21 10:57:04, Info	DISM	DISM.EXE: Dism.exe version: 10.0.17763.3406
2024-06-21 10:57:04, Info	DISM	DISM.EXE: Executing command line: Dism /online/cleanup-image/scanhealeh
2024-06-21 10:57:04, Info	DISM	DISM Provider Store: PID=3708 TID=6612 Getting the collection of providers from a local provider store type. - CDISMProviderStore::GetProviderCollection
2024-06-21 10:57:04, Info	DISM	DISM Provider Store: PID=3708 TID=6612 Connecting to the provider located at C:\WINDOWS\system32\Dism\FolderProvider.dll. - CDISMProviderStore::Internal_LoadProvider

在 cbs 日志中，显示是在更新补丁完成，在重启操作系统应用更新补丁过程中，应用组件“Timezone Installer”的过程中，校验对应的 manifest 文件不匹配，导致更新失败发生回滚。

```
Install mode: uninstall
Smart installer: false
Installer ID: {679b2cd7-f92b-4bd6-8158-db4520fa70e3}
Installer name: 'Timezone Installer'
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c6 Manifest hash for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e' does not match expected value.
Expected: {1:32 b:212a925b579ca4445e7b4eb86205f966df7788fb1d310cf8543cafd4b6473fdc}
Found: {1:32 b:5cc201eb697e57027dcf74bac0995467bc9b787848be4c0d740956a97ddf65a5}.
2024-06-24 16:50:18, Info CSI 000000c7 Looking for manifest in Backup Dir...
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000c8 (F) Unable to load manifest for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e'[gle=0x80004005]
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000c9@2024/6/24:08:50:18.917 (F) Attempting to mark store corrupt with category [1:15 ml:16]'CorruptMa
2024-06-24 16:50:18, Error CSI 000000ca@2024/6/24:08:50:18.917 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelayout.cpp(3182): Store corrupti
ComponentStore::CRawStoreLayout::FetchManifestContent expression: 0
FileHashMismatch on resource '\winsxs\manifests\amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e.man
2024-06-24 16:50:18, Info CBS Could not get active session for current session file logging [HRESULT = 0x80004003 - E_POINTER]
2024-06-24 16:50:18, Info CBS Could not get file name for current session file logging [HRESULT = 0x80004003 - E_POINTER]
```

测试建议：

在安装了更新补丁 KB5036896 完成，在进行重启设备操作之前，进行以下操作：

- 1) 以管理员权限打开 powershell 命令行，使用命令 get-filehash 命令校验 cbs 日志中涉及的 manifest 文件，查看其 hash 值是否与正常设备中的 hash 值一致。即：

```
get-filehash c:\windows\winsxs\manifests\amd64_microsoft-windows-s...-installers-
onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e.manifest
```

```
管理员: Windows PowerShell
Windows PowerShell
版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\Windows\system32> get-filehash c:\windows\winsxs\manifests\amd64_microsoft-windows-s...-installers-oncore_
ad364e35_10.0.17763_5695_none_39319ca67746f68e.manifest

Algorithm      Hash
-----
SHA256         186E2CED6F492C8762A1F4AAC528F3D50064231D247E733BFBCEEB974BEA6833
C:\windows\winsxs\manifes

PS C:\Windows\system32>
```

- 2) 如果问题设备上的 manifest 文件校验不一致，从以下链接下载替换 manifest 脚本，并在问题设备上解压。

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1450&token=J79klSHmUkEUIbhoCLlbd0iAYxN03c5B>

- 3) 执行 替换 manifest.bat 脚本，再重启问题设备，确认更新补丁是否能够应用成功。

如果更新补丁还是安装失败，以管理员权限执行 **Dism /online /cleanup-image /scanhealth** 后，再使用日志收集工具**收集日志并反馈**。

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 6 月 20 日 16:54
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-11583-N0N1C2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无法安装补丁 KB5036896 问题-朱天涌 % 初次响应 CMIT:0001204

许先生 您好:

查看您提供的最新的问题设备日志，还是和上次一样的报错，请您按照以下操作先使用 bat 脚本清除更新补丁下载缓存，再尝试扫描系统组件后，测试更新补丁安装。

resetwu.bat 下载链接:

<https://cdic.cmgos.com/download.php?id=1445&token=b1K2bn4HGRFz9vAxPq8AdA7OzwJZDNk7>

- 1) 以管理员权限运行 **resetwu.bat** 清除更新补丁缓存。
- 2) 以管理员身份运行 **cmd** 命令提示符，分别运行以下两条命令:

sfc /scannow

Dism /online /cleanup-image /scanhealth

- 3) 运行后不论成功或失败，再次**在线或者离线安装补丁 KB5036896**，出现安装失败的问题后，再使用日志收集工具**收集日志并反馈**。

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 6 月 19 日 17:14
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11583-N0N1C2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无法安装补丁 KB5036896 问题-朱天涌 % 初次响应 CMIT:0001204

许先生 您好:

查看您提供的朱天涌设备的日志，更新补丁 KB5036896 安装完成后，重启过程中发生回滚，报错 0x8007007e。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
信息	2024/6/13 16:44:21	Servicing	3	(1)
信息	2024/6/13 16:44:19	Servicing	3	(1)
信息	2024/6/13 16:44:19	Servicing	3	(1)
信息	2024/6/13 16:18:15	Servicing	4	(1)
信息	2024/6/13 16:17:27	Servicing	1	(1)

事件 3, Servicing

常规

详细信息

Package KB5036896 failed to be changed to the Installed state. Status: 0x8007007e.

查看对应时间点的 cbs 日志，显示是无法加载组件 amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e 的 manifest 文件，显示 manifest hash 不匹配。


```
Installer ID: {679b2cd7-f92b-4bd6-8158-db4520fa70e3}
Installer name: 'Timezone Installer'
2024-06-13 16:44:19, Info CSI 000000c6 Manifest hash for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e' does not match expected value.
Expected: {1:32 b:212a925b579ca4445e7b4eb86205f966df7788fbd310cf8543cafd4b6473fdc}
Found: {1:32 b:5cc201eb697e57027dcf74bac0995467bc9b787848be4c0d740956a97ddf65a5}.
2024-06-13 16:44:19, Info CSI 000000c7 Looking for manifest in Backup Dir...
2024-06-13 16:44:19, Error CSI 000000c8 (F) Unable to load manifest for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e' [gle=0x80004003]
2024-06-13 16:44:19, Error CSI 000000c9 2024/6/13:08:44:19.019 (F) Attempting to mark store corrupt with category [1:15 ml:16]'Co
2024-06-13 16:44:19, Error CSI 000000ca 2024/6/13:08:44:19.019 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelayout.cpp(3182): Store c
ComponentStore::CRowStoreLayout::FetchManifestContent expression: 0
FileHashMismatch on resource '\winsxs\manifests\amd64_microsoft-windows-s...-installers-onecore_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5695_none_39319ca67746f68e'
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Could not get active session for current session file logging [HRESULT = 0x80004003 - E_POINTER]
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Could not get file name for current session file logging [HRESULT = 0x80004003 - E_POINTER]
```

最后更新失败报错。

```
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Could not get active session for current session file logging [HRESULT = 0x80004003 - E_POINTER]
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Could not get file name for current session file logging [HRESULT = 0x80004003 - E_POINTER]
2024-06-13 16:44:19, Error CSI 000000cf (F) 8007007e [Warning, Facility=FACILITY_NTWIN32, Code=ERROR_MOD_NOT_FOUND] #55441# from
Windows::COM::CQueueExecutor::ExecuteSingle(item = Installer: Timezone Installer ({679b2cd7-f92b-4bd6-8158-db4520fa70e3}))
[gle=0x9007007e]
2024-06-13 16:44:19, Error CSI 000000d0 (F) 8007007e [Warning, Facility=FACILITY_NTWIN32, Code=ERROR_MOD_NOT_FOUND] #55440# from
Windows::COM::CQueueExecutor::ExecutePhase(Flags = 00000000, Progress = NULL, Phase = 24, NextIndex = 102, TotalItems = 266)
[gle=0x9007007e]
2024-06-13 16:44:19, Error CSI 000000d1 (F) HRESULT_FROM_WIN32(ERROR_MOD_NOT_FOUND) #36905# from
Windows::COM::CComponentStore_IAdvancedInstallerAwareStore::ResolvePendingTransactions(dwFlags = (DontFailIfPrimitivesPending|IndicatePrimitiveRollback),
Disposition = (unknown enumerant 0) | '0') [gle=0x8007007e]
2024-06-13 16:44:19, Error CBS Startup: Failed to process advanced operation queue, startupPhase: 0. [HRESULT = 0x8007007e - ERROR_MOD
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Current global progress. Current: 1, Limit: 126, ExecuteState: CbsExecuteStateResolvePending
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Previous global progress. Current: 0, Limit: 1, ExecuteState: ExecuteStateNone
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Clearing HangDetect value
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Saved last global progress. Current: 1, Limit: 126, ExecuteState: CbsExecuteStateResolvePending
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Setting original failure status: 0x8007007e, last forward execute state: CbsExecuteStateResolvePending
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Doqe: Unlocking driver updates, Count 188
2024-06-13 16:44:19, Info CBS Startup: Changing logon timeout to a sliding window timeout: 900000
2024-06-13 16:44:22, Info CBS TI: CBS has signaled that a reboot is required.
2024-06-13 16:44:22, Info CBS Startup: Failed, restart required to try again.
2024-06-13 16:44:22, Info CBS Startup: Processing complete. [HRESULT = 0x800700c2 - ERROR_SUCCESS_REBOOT_REQUIRED]
```

查看其他的系统日志信息，未发现更详细的记录。建议进行以下尝试替换相关系统组件后，测试再次安装更新补丁是否成功。

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 日志中提示可能有关的组件文件，解压后以管理员权限运行 **替换组件.bat** 脚本。

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=1439&token=0EclfydIkTL2PCHNFhX05RaZp4oPom2>

3) 再次在线或离线安装 KB5036896 补丁，验证是否能够正常安装。

替换组件后还是无法安装更新补丁，请执行以下操作确认系统组件状态后，再次使用日志收集工具收集最新日志后反馈。

1) 以管理员身份运行 **cmd** 命令提示符

2) 运行如下命令

Dism /online /cleanup-image /scanhealth

3) 运行后不论成功或失败，使用日志收集工具**收集日志并反馈**

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 6 月 19 日 11:41

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-11583-N0N1C2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无法安装补丁 KB5036896 问题-朱天涌 % 初次响应 CMIT:0001204

许先生 您好:

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：

工行用户反馈朱天涌设备 V2020-L 版本系统安装 KB5036896 出现问题，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。

您提供的日志已经收到，正在排查问题，有任何进展会及时与您联系，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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 6 月 19 日 11:15
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-11583-N0N1C2] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统无法安装补丁 KB5036896 问题-朱天涌 % 初次响应 CMIT:0001204

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-11583-N0N1C2 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”。