

黄先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，当前不再处理此问题，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结：

Case No: CAS-07223-T5Q3H2

问题描述：

=====

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败，需要协助排查。

问题分析：

=====

经日志分析，确认补丁更新失败的错误代码 0x800f0986，就此问题而言，用户并未发现日志所报问题的文件所在，因此需要进一步收集日志来判断是否由第三方软件导致的更新失败。

问题总结：

=====

经用户确认，近期暂不处理此问题，用户暂无后续需求，此 case 做归档处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，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: 2022 年 10 月 8 日 17:51

收件人: '白云帆' <152226158@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07223-T5Q3H2] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001265

黄先生, 您好:

如刚才电话沟通, 目前从日志分析来看, 此次更新失败的错误代码为: 0x800F0986。意为: PSFX_E_APPLY_FORWARD_DELTA_FAILED。

级别	日期和时间	来源
❗ 错误	2022/10/8 13:52:17	WindowsUpdateClient
❗ 错误	2022/9/28 16:45:36	WindowsUpdateClient
❗ 错误	2022/9/27 10:07:27	WindowsUpdateClient
❗ 错误	2022/9/26 14:43:58	WindowsUpdateClient
❗ 错误	2022/9/26 9:38:24	WindowsUpdateClient

事件 20, WindowsUpdateClient

常规

详细信息

安装失败: Windows 安装下列更新失败, 错误为 0x800F0986: Windows 安全更新程序 (KB5013941)。

在补丁安装的 CSI 阶段, 在对系统内某一文件进行文件级操作时 (如读写, 删除等) 异常失败, 导致安装进程终止, 补丁安装失败。

2022-10-08 13:50:51, Info CSI 00000018 Component Microsoft-Windows-IIS-LoggingLibraries, version 10.0.17763.1697, arch Host= amd64 Guest= x86, nonSxS, pkt {l:8 b:31bf3856ad364e35} does not have a winner but has 2 other component version(s)

2022-10-08 13:50:56, Info CSI 00000019 Component Microsoft-Windows-Embedded-KeyboardFilterCore, version 10.0.17763.1852, arch Host= amd64 Guest= x86, nonSxS, pkt {l:8 b:31bf3856ad364e35} does not have a winner but has 3 other component version(s)

2022-10-08 13:50:57, Error CSI 0000001a (F) STATUS_DELETE_PENDING #4486225#
from Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysCreateFile(flags =
(AllowSharingViolation), handle = {provider=NULL, handle=0, name= ("null")}, da =
(DELETE|SYNCHRONIZE|FILE_READ_ATTRIBUTES|FILE_WRITE_ATTRIBUTES), oa =
@0xe3c67fe518->OBJECT_ATTRIBUTES {s:48; rd=NULL;
on:[118]"\\SystemRoot\\WinSxS\\Temp\\InFlight\\e78f07ebd9dad801284b0000e80dc013\\0ddc15eb
d9dad8017d4b0000e80dc013_clipboardserver.dll"; a:(OBJ_CASE_INSENSITIVE)}, iosb =
@0xe3c67fe58[gle=0xd0000056]
2022-10-08 13:50:57, Error CSI 0, as = (null), fa = (FILE_ATTRIBUTE_NORMAL), sa =
(FILE_SHARE_READ|FILE_SHARE_WRITE|FILE_SHARE_DELETE), cd = FILE_OPEN, co =
(FILE_NON_DIRECTORY_FILE|FILE_SYNCHRONOUS_IO_NONALERT|0x00004000), eab = NULL, eal =
0, disp = Invalid)
[gle=0xd0000056]
2022-10-08 13:50:57, Error CSI [0000001b@2022/10/8:05:50:57.440](#) (F)
oncore\\base\\wcp\\sil\\ntsystem.cpp(2987): Error STATUS_DELETE_PENDING originated in function
Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysCreateFile expression: (null)
[gle=0x80004005]
2022-10-08 13:50:57, Error CSI 0000001c (F) STATUS_DELETE_PENDING #4486221#
from Windows::Rtl::SystemImplementation::CDirectory::DeleteRecursively(...)[gle=0xd0000056]
2022-10-08 13:50:57, Error CSI 0000001d (F) 800f0986 [Error, Facility=(000f), Code=2438
(0x0986)] #4425893# from Windows::COM::CComponentStore::InternalTransact(...)[gle=0x800f0986]
2022-10-08 13:50:57, Error CSI 0000001e (F) 800f0986 [Error, Facility=(000f), Code=2438
(0x0986)] #4398292# from Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::!CSITransaction2_AddFiles(Flags
= 1, a = @0x1f070a27030, fn = @0x1f070a27830, fp = @0x1f070a28030, disp = 0, op =
0)[gle=0x800f0986]
2022-10-08 13:50:57, Info CBS Failed to add to transaction package:
Package_8300_for_KB5013941~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.6 [HRESULT = 0x800f0986 -
PSFX_E_APPLY_FORWARD_DELTA_FAILED]

2022-10-08 13:50:57, Error CBS Failed to stage execution package:
Package_8300_for_KB5013941~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.6 [HRESULT = 0x800f0986 -
PSFX_E_APPLY_FORWARD_DELTA_FAILED]
2022-10-08 13:50:57, Info CBS CommitPackagesState: Started persisting state of
packages
2022-10-08 13:50:57, Info CBS CommitPackagesState: Completed persisting state of
packages
2022-10-08 13:50:57, Info CSI [0000001f@2022/10/8:05:50:57.815](#) CSI Transaction
@0x1f000606630 destroyed
2022-10-08 13:50:57, Info CBS Perf: Stage chain complete.
2022-10-08 13:50:57, Info CBS Failed to stage execution chain. [HRESULT =
0x800f0986 - PSFX_E_APPLY_FORWARD_DELTA_FAILED]
2022-10-08 13:50:57, Error CBS Failed to process single phase execution. [HRESULT =
0x800f0986 - PSFX_E_APPLY_FORWARD_DELTA_FAILED]

同时还有部分其他文件的验证失败记录。

2022-10-08 13:50:50, Error CSI 0000000e (F) Hydration failed with original error
NTSTATUS_FROM_WIN32(ERROR_INVALID_DATA) . Delta Type: 0 , IntegrityState Valid: true ,
RetrievedChecksum: 3477809586 , ComputedChecksum: 3477809586[gle=0x80004005]
2022-10-08 13:50:50, Error CSI [0000000f@2022/10/8:05:50:50.895](#) (F)
oncore\base\wcp\deltahydrator\deltahydrator.cpp(60): Error 800f0985 [Warning, Facility=15
(0x000f), Code=2437 (0x0985)] originated in function DeltaHydrator::`anonymous-
namespace::GetPsfxSpecificError expression: (((SCODE) (((unsigned long)(1)<<31) | ((unsigned
long)(15)<<16) | ((unsigned long)(0x985)))))
[gle=0x80004005]
2022-10-08 13:50:50, Error CSI 00000010 (F) Hydration failed for component
Microsoft-Windows-Security-NGC-Container, version 10.0.17763.1697, arch amd64, nonSxS,
pkt {l:8 b:31bf3856ad364e35} on file NgcCtnr.dll with NTSTATUS -2146498171[gle=0x80004005]
2022-10-08 13:50:50, Error CSI [00000011@2022/10/8:05:50:50.926](#) (F)
oncore\base\wcp\rtl\lib\win32lib\delta_library.cpp(287): Error

NTSTATUS_FROM_WIN32(ERROR_INVALID_DATA) originated in function

Windows::Rtl::DeltaDecompressBuffer expression:

g_pfnApplyDeltaB(((DELTA_FLAG_TYPE)0x00000000), ReferenceInput, CompressedInput,
&UncompressedOutput)
[gle=0x80004005]

2022-10-08 13:50:50, Error CSI 00000012 (F) Hydration failed with original error
NTSTATUS_FROM_WIN32(ERROR_INVALID_DATA) . Delta Type: 1 , IntegrityState Valid: true ,
RetrievedChecksum: 3834925604 , ComputedChecksum: 3834925604[gle=0x80004005]

2022-10-08 13:50:50, Error CSI [00000013@2022/10/8:05:50:50.926](#) (F)
onecore\base\wcp\deltahydrator\deltahydrator.cpp(64): Error 800f0986 [Warning, Facility=15
(0x000f), Code=2438 (0x0986)] originated in function DeltaHydrator::`anonymous-
namespace'::GetPsfxSpecificError expression: ((SCODE) (((unsigned long)(1)<<31) | ((unsigned
long)(15)<<16) | ((unsigned long)(0x986)))))
[gle=0x80004005]

2022-10-08 13:50:50, Error CSI 00000014 (F) Hydration failed for component Microsoft-
Windows-Security-NGC-Container, version 10.0.17763.1697, arch amd64, nonSxS, pkt {l:8
b:31bf3856ad364e35} on file NgcCtnr.dll with NTSTATUS -2146498170[gle=0x80004005]

2022-10-08 13:50:50, Error CSI [00000015@2022/10/8:05:50:50.926](#) (F) Attempting to
mark store corrupt with category [l:18 ml:19]'CorruptPayloadFile'[gle=0x80004005]

2022-10-08 13:50:50, Info CSI 00000016 Hashes for file member [l:11]'**NgcCtnr.dll**' do
not match.

Expected: {l:32 ml:4096

b:f6578d3ab15024e7de9fcd55380c0d9f068e0a9ccfb bfd774b3be0e925cc8849}.

Actual: {l:32 b:7c8610a5da2944f944b20e4d08f1b480de1825395704cad3e7160434b294ae8a}.

2022-10-08 13:50:50, Info CSI 00000017 Hashes for file member [l:11]'NgcCtnr.dll' do
not match.

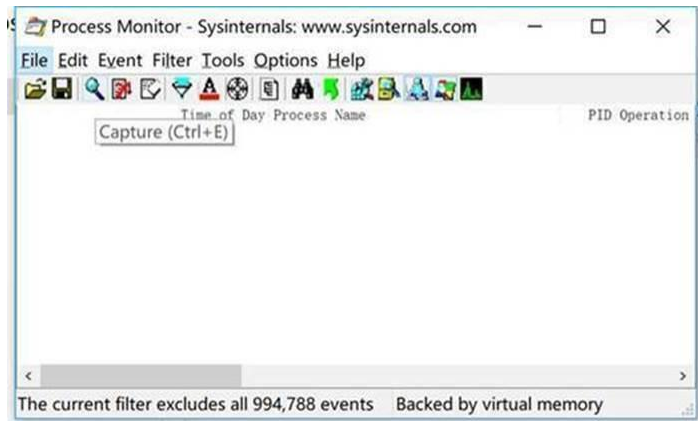
Expected: {l:32 ml:4096

b:c41e43b861d194579e12f15033d710cf4c9899867b20dfe8b3821b5776f43868}.

Actual: {l:32 b:1673ff066c55c223a3137ef687c4170b371010ac008bd9408368065c7b53df2e}.

综上记录，有以下几种可能：

- 1, 请确认 c:\windows\winsxs 文件夹中是否存在 amd64_Microsoft-Windows-Security-NGC-Container_XXXX_10.0.17763.1697 的文件夹（注意必须是小版本号 1697 的文件夹），如存在该文件夹，请查看文件夹中是否包含 NgcCtnr.dll 的文件，并将结果反馈给我。
- 2, 请收集 procmon 日志进一步分析补丁安装失败过程，具体操作如下：
 - a) 保存附件 procmon64.zip 至本地计算机
 - b) 解压完成后，双击执行 procmon.exe
 - c) 显示如下界面，并点击 capture 按钮，先暂停收集，准备进行捕获
 - d) 点击 clear 按钮，清空当前窗口，然后点击 capture 按钮，开始捕获



- e) 进行离线安装，待问题复现后（即安装失败出现报错信息），再次点击 capture 按钮，停止捕获
 - f) 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
- 3, 请 查 看 是 否 存 在
c:\windows\WinSxS\Temp\InFlight\78f07ebd9dad801284b0000e80dc013\0ddc15ebd9dad8017d4b0000e80dc013_clipboardserver.dll 文件，如存在，可备份后删除此文件，再次尝试更新补丁看是否安装成功。
- 4, 由于上述错误发生在文件级操作上，不排除补丁安装过程受第三方应用托管的可能，从与您的沟通中，已排除 360 的可能，请继续尝试卸载亚信后补丁是否可以安装成功。

另外关于您提到的生物识别功能，在神州网信政府版操作系统上应国家安全规定是被禁用的，无法开启。为方便客户的日常使用（受密码复杂度影响），您可以尝试开启 pin 码来使用，具体方法您可以参见下图：



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: Li Qi

发送时间: 2022 年 10 月 8 日 14:45

收件人: '白云帆' <152226158@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-07223-T5Q3H2] % 联想 OEM 用户-农业银行用户
反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001265

黄先生, 您好:

已收到您的日志, 我这边先查看一下, 有任何进展第一时间和您更新, 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



发件人: 白云帆 <152226158@qq.com>

发送时间: 2022 年 10 月 8 日 14:39

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-07223-T5Q3H2] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈离
线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001265

日志已经发你了

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 9 月 28 日(星期三) 中午 11:18

收件人: "白云帆" <152226158@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-07223-T5Q3H2] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈离线更新安装失败问题 %
初次响应 CMIT:0001265

黄先生, 您好:

如刚才电话沟通，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：

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败，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。

下一步动作：

请您按照以下步骤帮忙收集相关系统日志进行分析。

- 1) 清空 **C:\Windows\SoftwareDistribution\Download** 中的所有内容。
- 2) 安装离线更新补丁 **KB5013941**，复现安装失败的问题。
- 3) 下载附件中的日志收集工具 **CMGELogCollector.zip**。
- 4) 在安装更新补丁失败的故障机上解压后运行 **CMGELogCollector.exe**，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面**生成日志压缩包**。



如果无法运行日志收集工具 CMGElogCollector.exe, 请您复制故障机上的 **C:\Windows\Logs** 目录和 **C:\Windows\System32\Winevt\Logs** 目录, 压缩后通过 CDUC 上传。

日志上传方法:

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

用户名: abchuang

密码: abchuang

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

为向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
C M I T