

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，当前问题电脑已重装处理，未再发现此问题，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07938-T4F1J7

**问题描述：**

=====

用户反馈 Windows 更新补丁失败，请协助分析问题原因。

**问题分析：**

=====

从日志来看，是补丁安装过程中的系统组件库文件校验失败导致无法完成安装，可尝试删除后重新安装尝试。

**问题总结：**

=====

经用户确认，用户已重装系统解决，未再发现此问题，可归档该案例。

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](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 2 月 1 日 11:28

收件人: 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-07938-T4F1J7] %P2|ICBC|反馈青海分行更新报错问题% 案例重新分配 CMIT:0001890

许工您好,

很高兴与您电话沟通, 为了优化上封邮件报错 1 中替换文件的操作, 您可以按照如下步骤执行:

- 1) 同时按下 Windows+R, 输入 cmd, 并同时按下 Ctrl+Shift+Enter, 以管理员身份运行命令提示符, 输入如下命令, 确认文件反馈的哈希值是否是:

```
e423e7c4db13e8acd1b98d458bbe44aa85a6175c594ab1e419ea1ec920a575d6;
```

```
certutil -hashfile
```

```
"%windir%\winsxs\manifests\amd64_e7efbb5769027affbc1fbfd7101971df_b77a5c561934e089_4.0.15713.866_none_41638f151bd7fec8.manifest" SHA256
```

```
51bd7fec8.manifest 哈希:  
e423e7c4db13e8acd1b98d458bbe44aa85a6175c594ab1e419ea1ec920a575d6  
CertUtil: -hashfile 命令成功完成。
```

- 2) 如果输出的哈希值不一致, 可以下载如下链接的 zip 文件并解压, 并双击执行 ReplaceManifest.bat 文件, 尝试替换此文件。

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=787&token=RRevhcdxNjmRtZ4uXsbG6vpz1hRBMcy1>

- 3) 运行完毕后在执行步骤 1, 确认哈希值是否一致。

-----  
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](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 1 月 9 日 10:01

收件人: 许翔 <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-07938-T4F1J7] %P2|ICBC|反馈青海分行更新报错问题% 案例重新分配 CMIT:0001890

许先生，您好：

已查看您上传的用户日志，该更新问题包含两个报错：

1. 安装 .net framework 更新-KB5020685 时，发生 0x80073712 的报错
2. 解压 11 月累积更新-KB5019966 过程中，发生 0x8007025d 的报错

报错 1，请用户尝试替换或删除

**c:\windows\winsxs\manifests\amd64\_e7efbb5769027affbc1fbfd7101971df\_b77a5c561934e089\_4.0.15713.866\_none\_41638f151bd7fec8.manifest**，再次尝试安装更新

报错 2，请用户尝试删除 C:\windows\SoftwareDistribution\Download 文件夹内容后，手动离线安装 KB5019966，更新下载地址：<https://support.cmgos.com/kb/5019966>

以下为日志的部分内容：

报错 1：

```
2023-01-05 17:16:16, Info          CSI  00003e97 Looking for manifest in Backup Dir...
2023-01-05 17:16:16, Error        CSI  00003e98 (F) Unable to load manifest for
component [l:91
ml:140]'amd64_e7efbb5769027affbc1fbfd7101971df_b77a5c561934e089_4.0.15713.866_none_4
1638f151bd7fec8'[gle=0x80004005]
2023-01-05 17:16:16, Error        CSI  00003e99@2023/1/5:09:16:16.157 (F) Attempting to
mark store corrupt with category [l:15 ml:16]'CorruptManifest'[gle=0x80004005]
2023-01-05 17:16:16, Error        CSI  00003e9a@2023/1/5:09:16:16.158 (F)
oncore\base\wcp\componentstore\storelayout.cpp(3182): Store corruption detected in
function ComponentStore::CRawStoreLayout::FetchManifestContent expression: 0
FileHashMismatch on resource
'\winsxs\manifests\amd64_e7efbb5769027affbc1fbfd7101971df_b77a5c561934e089_4.0.1
5713.866_none_41638f151bd7fec8.manifest'[gle=0x80004005]
2023-01-05 17:16:16, Error        CSI  00003e9b (F) HRESULT_FROM_WIN32(14098)
#5546992# from
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::!CCSITransaction_UninstallDeployment(Flags = 0, a =
```

e7efbb5769027affbc1fbfd7101971df, version 4.0.15713.866, arch amd64, nonSxS, pkt {!8b:b77a5c561934e089}, cb = (null), s = (null), rid =  
'Package\_8\_for\_KB5017270~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.3991.1.5017270-219\_neutral',  
disp = 0)[gle=0x80073712]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Failed to begin deployment uninstallation for  
Update: 5017270-219\_neutral [HRESULT = 0x80073712 -  
ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Failed to execute item[0] in Package:  
Package\_8\_for\_KB5017270~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.3991.1, Update: 5017270-  
219\_neutral [HRESULT = 0x80073712 - ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Failed to execute execution update. [HRESULT =  
0x80073712 - ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Failed to execute execution package:  
Package\_8\_for\_KB5017270~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.3991.1 [HRESULT = 0x80073712  
- ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Failed to prepare execution [HRESULT =  
0x80073712 - ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Perf: InstallUninstallChain complete.  
2023-01-05 17:16:16, Info CSI [00003e9c@2023/1/5:09:16:16.164](#) CSI Transaction  
@0x1c96f93ca70 destroyed  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Failed to execute execution chain. [HRESULT =  
0x80073712 - ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]  
2023-01-05 17:16:16, Error CBS Failed to process single phase execution. [HRESULT  
= 0x80073712 - ERROR\_SXS\_COMPONENT\_STORE\_CORRUPT]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS WER: Generating failure report for package:  
Package\_for\_DotNetRollup~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.4005.2, status: 0x80073712,  
failure source: Execute, start state: Staged, target state: Installed, client id:  
WindowsUpdateAgent

2023-01-05 17:16:16, Info CBS Not able to query DisableWerReporting flag. Assuming not set... [HRESULT = 0x80070002 - ERROR\_FILE\_NOT\_FOUND]  
2023-01-05 17:16:16, Info CBS Added C:\WINDOWS\Log\CBS\CBS.log to WER report.

报错 2:

2023-01-05 16:20:07, Info CBS Failed to read from file:  
[\\?\C:\WINDOWS\Servicing\Packages\Package\\_1861\\_for\\_KB5017315~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.5.mum](#) [HRESULT = 0x8007025d - ERROR\_BAD\_COMPRESSION\_BUFFER]  
2023-01-05 16:20:07, Info CBS Failed to read in xml content [HRESULT = 0x8007025d - **ERROR\_BAD\_COMPRESSION\_BUFFER**]  
2023-01-05 16:20:07, Error CBS Failed to parse package manifest:  
[\\?\C:\WINDOWS\Servicing\Packages\Package\\_1861\\_for\\_KB5017315~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.5.mum](#) [HRESULT = 0x8007025d - ERROR\_BAD\_COMPRESSION\_BUFFER]  
2023-01-05 16:20:07, Info CBS Failed to initialize package:  
Package\_1861\_for\_KB5017315~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.5, from path:  
[\\?\C:\WINDOWS\Servicing\Packages\Package\\_1861\\_for\\_KB5017315~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.5.mum](#), existing package: 1 [HRESULT = 0x8007025d - **ERROR\_BAD\_COMPRESSION\_BUFFER**]  
2023-01-05 16:20:07, Info CBS Maint: Deepclean: Unable to open package  
Package\_1861\_for\_KB5017315~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.5 [HRESULT = 0x8007025d - **ERROR\_BAD\_COMPRESSION\_BUFFER**]

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](mailto:liqi@cmgos.com)



发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 1 月 5 日 15:00

收件人: '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07938-T4F1J7] %P2|ICBC|反馈青海分行更新报错问题% 案例重新分配 CMIT:0001890

许先生, 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 Windows 更新补丁失败, 请协助分析问题原因。

#### 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:

从报错截图来看, 该问题是系统组件有损坏以及解压缩过程失败导致, 需要通过日志判断具体损坏组件内容。

```
C:\Users\liqi>err 80073712
# No results found for hex 0x4c5d3f0 / decimal 80073712
# No results found for hex 0x80073712 / decimal -2147010798
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x3712
# for hex 0x3712 / decimal 14098
ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT winerror.h
# The component store has been corrupted.
# 1 matches found for "80073712"

C:\Users\liqi>err 8007025d
# No results found for hex 0x8007025d / decimal -2147024291
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x25d
# for hex 0x25d / decimal 605
ERROR_BAD_COMPRESSION_BUFFER winerror.h
# The specified buffer contains ill-formed data.
# 1 matches found for "8007025d"
```

请使用附件 CMGELogCollectorV2.zip，收集用户问题电脑的系统日志，方法如下：

- 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollectorV2.zip 至本地。
- 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。



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](mailto:liqi@cmgos.com)

