

孙先生，您好！

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

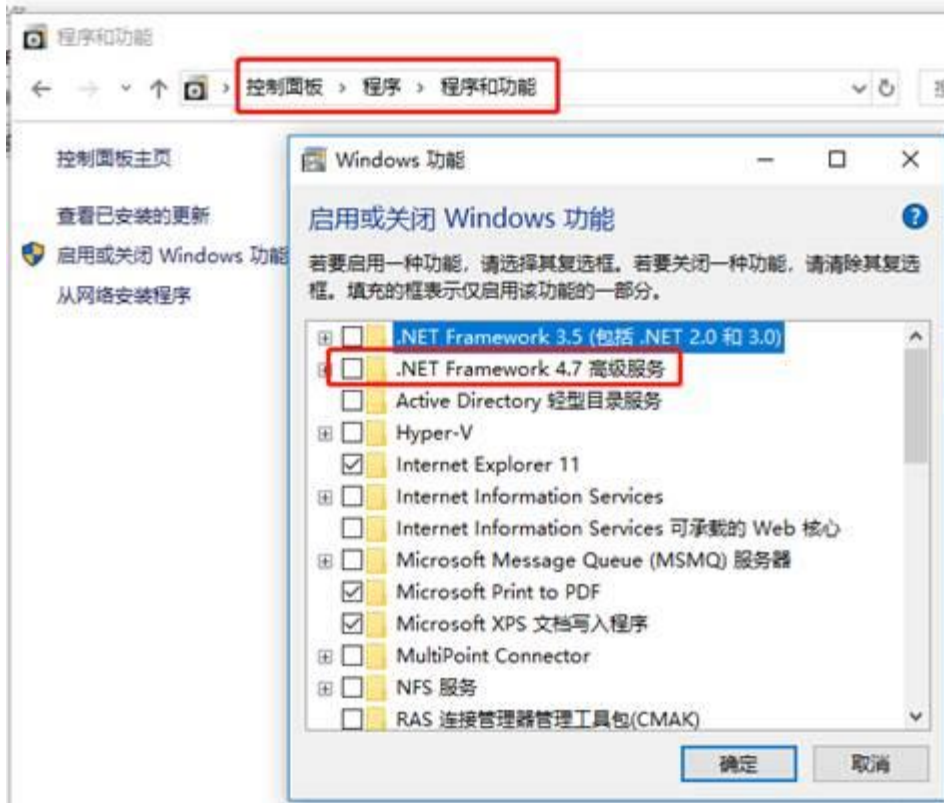
已发送用户.net3.5 安装方法，用户按照步骤进行操作后报错。报错为：DISM 失败，不执行任何操作。错误：0x800f0922。

案例进展：

用户使用建议方法解决问题。

建议操作：

在控制面板-程序-程序和功能，启用或关闭 Windows 功能先将.NET Framework 4.7 反选，确定。再按照正常方法安装.Net 3.5。



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 路飞 <41751565@qq.com>

发送时间: 2021 年 1 月 6 日 14:28

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

可以了, 谢谢, 第二步操作有效, 取消了 4.7 的选项以后安装 .Net3.5 就成功了。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 1 月 6 日(星期三) 中午 11:19

收件人: "路飞" <41751565@qq.com>;

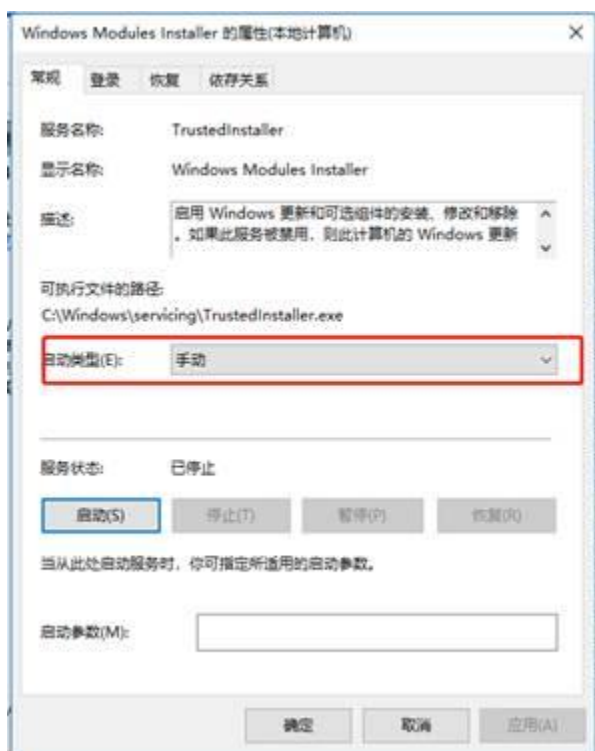
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

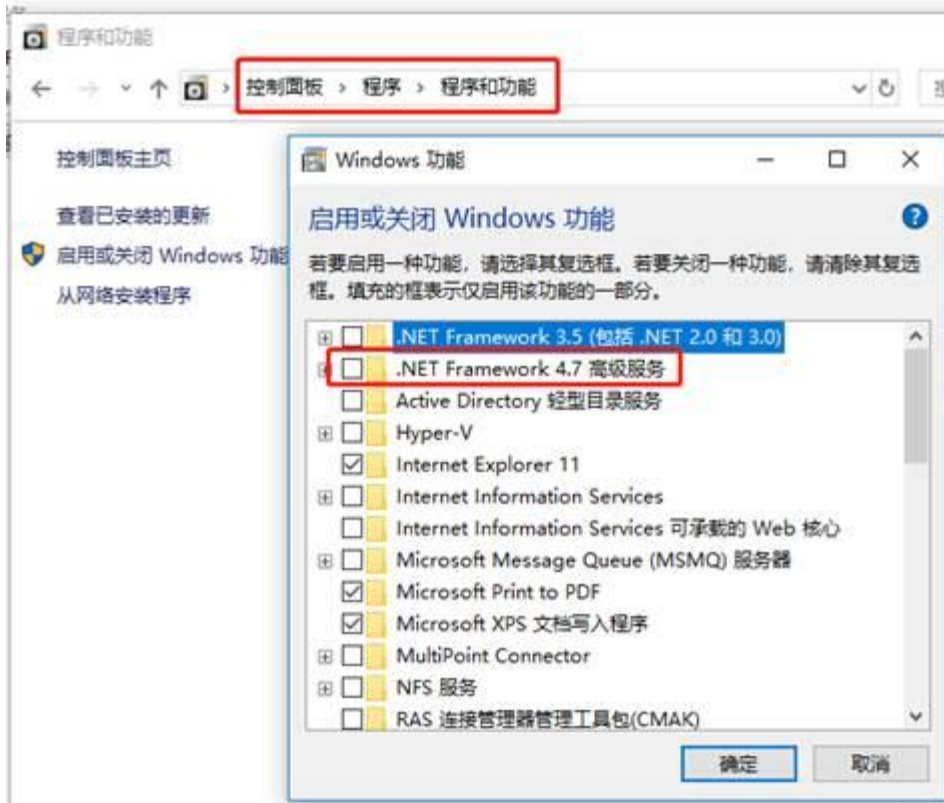
孙先生, 您好!

您可以尝试如下操作:

1) 同时按下 Windows+R, 运行 services.msc, 找到 Windows Modules Installer 服务, 确认启动类型是否为“手动”, 如果不是改为手动。



2) 在控制面板-程序-程序和功能, 启用或关闭 Windows 功能先将 .NET Framework 4.7 反选, 确定。再按照正常方法安装 .Net 3.5 确认是否成功。



3) 以管理员身份运行 cmd, 运行 Dism /Online /Cleanup-Image /ScanHealth

```
C:\Windows\system32>Dism /Online /Cleanup-Image /ScanHealth
部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17134.1792
映像版本: 10.0.17134.1792
[===== 39.2% ] _
```

4) 在其他全新 CMGE 系统的计算机上进行安装测试。

5) 如果上述方法尝试后仍无法安装 .net 3.5, 建议对系统进行重置、重装。

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 路飞 <41751565@qq.com>

发送时间: 2021 年 1 月 6 日 9:55

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

后来操作的: 我都加上了, 不是这个问题

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

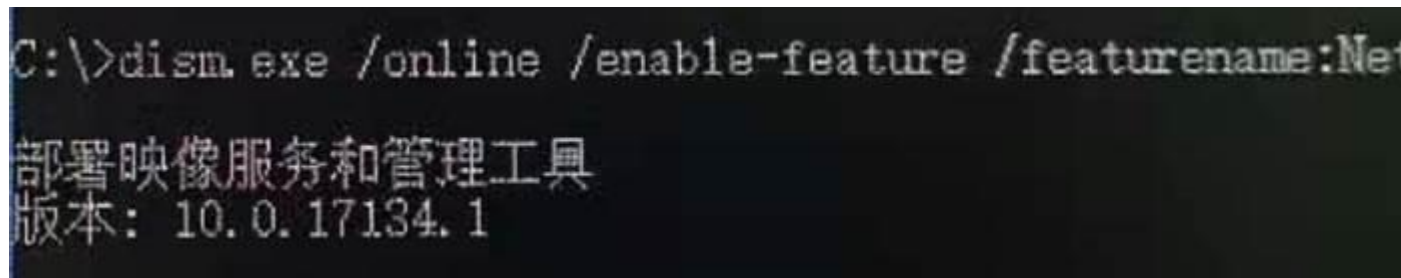
发送时间: 2021 年 1 月 6 日(星期三) 上午 9:46

收件人: "路飞" <41751565@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

孙先生，您好！



贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人： 路飞 <41751565@qq.com>

发送时间: 2021 年 1 月 6 日 9:31

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈
无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

我们是内网电脑无法进行联网系统升级，其他操作完成后依然出现原来的报错，无法正常启用.net 功能。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;

发送时间: 2021 年 1 月 5 日(星期二) 下午 2:55

收件人: "路飞" <41751565@qq.com>;

抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

孙先生, 您好!

案例分析:

根据日志分析, 目前报错显示提交确认事务时报错, 造成了事务回滚。

Exec: An error occurred while committing the transaction, the transaction has been rolled back. [HRESULT = 0x800f0922 - CBS_E_INSTALLERS_FAILED]

建议操作:

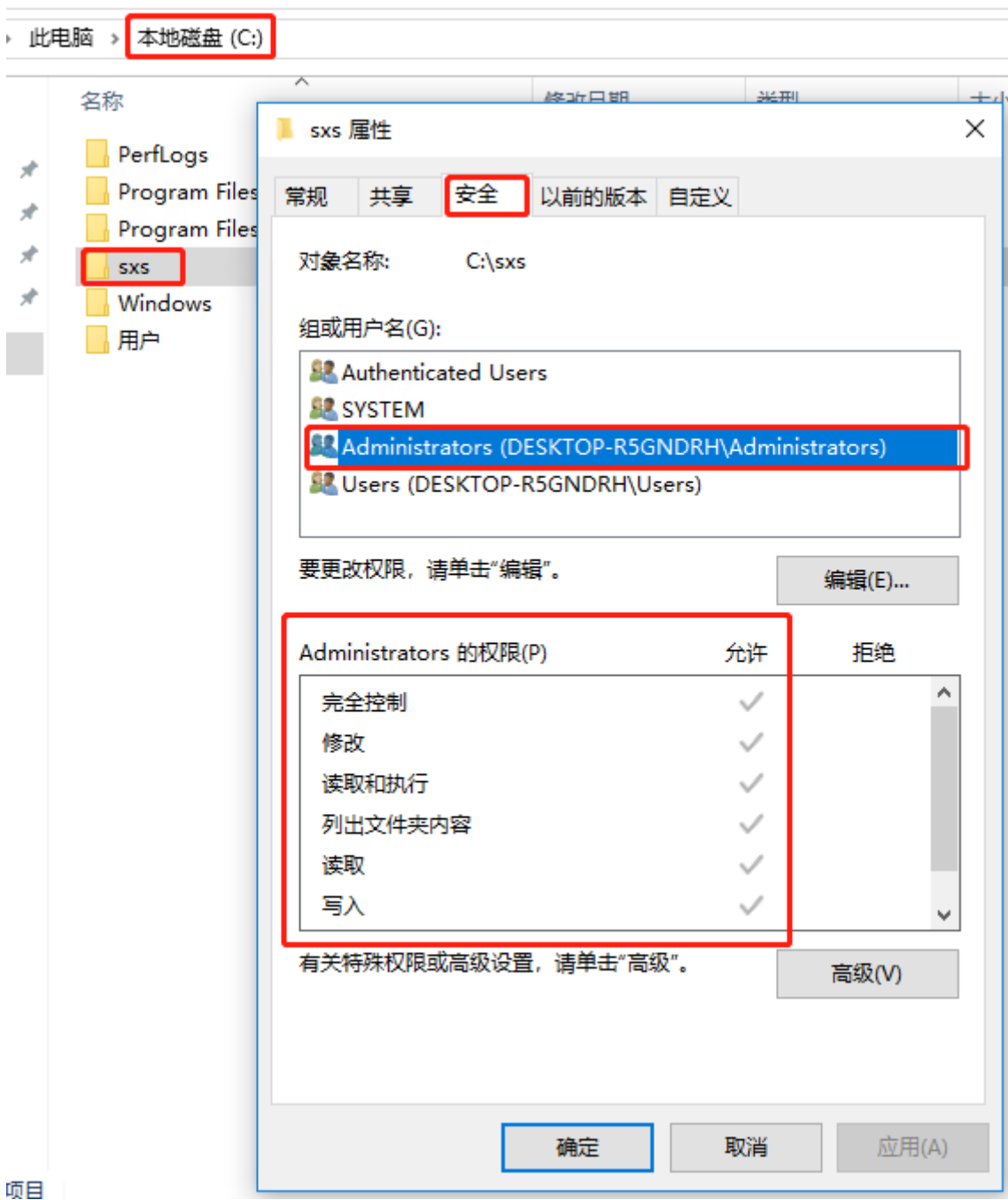
一、进行 Windows 更新。因为目前看到您的 PatchLevel 还是 648, 建议升级至最新, 因为 Windows 一些服务栈补丁会对 CBS 进行更新。

1) 同时按下 Windows+i 键, 导航至更新和安全 -> 检查更新。

二、确认权限

1) 确认当前登录账户是否隶属于 Administrators 组, 如果不是则需要加入 Administrators 组。

2) 确认 C:\sxs 文件夹对应 Administrators 组是否有读、写权限。如果没有，请按照如下权限赋权。



3) 以管理员身份运行命令提示符，运行命令：

```
dism /online /enable-feature /featurename:netfx3 /all /source:c:\sxs /limitaccess
```


4) 如果上述方法仍无法正常安装, 您同样可以尝试在 D:\建立 sxs 文件夹将 cab 文件拷贝至此文件夹内, 并以管理员身份运行命令提示符运行: `dism.exe /online /enable-feature /featurename:NetFX3 /Source:D:\sxs`

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2021 年 1 月 5 日 11:15

收件人: '路飞' <41751565@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

孙先生, 您好!

已经收到您反馈的日志, 稍后我将进行问题分析, 如果有进展我将马上与您取得联系。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 路飞 <41751565@qq.com>
发送时间: 2021 年 1 月 5 日 10:57
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

日志已上传

原始邮件

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>;
发送时间: 2021 年 1 月 5 日(星期二) 上午 10:29
收件人: "路飞" <41751565@qq.com>;
抄送: "CRM Case Email" <casemail@cmgos.com>; "Wang Wenlei" <wangwl@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

孙先生, 您好!

问题定义: 已发送用户.net3.5 安装方法, 用户按照步骤进行操作后报错。报错为: DISM 失败, 不执行任何操作。

用户系统版本为 V0-H 版本, 小版本号为 17134.648

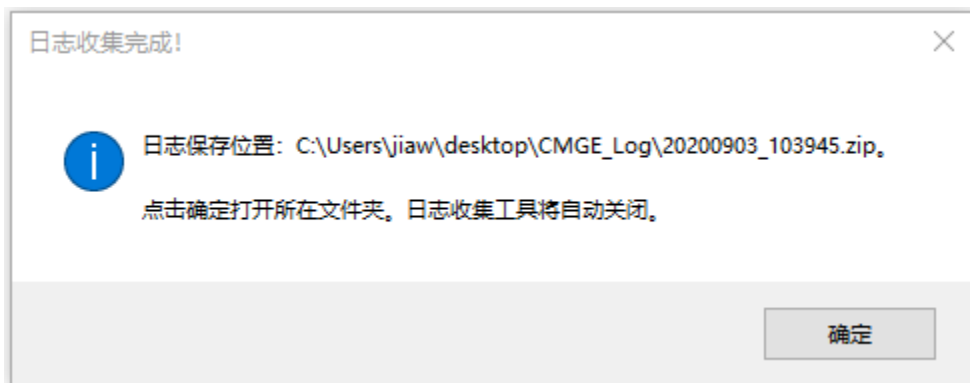
问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

日志收集:

一、工具收集

- 1) 首先, 在有问题的计算机上下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。复现问题现象, 之后双击运行 exe 文件, 同意隐私声明后, 按照下图勾选系统日志, 组策略信息、网络信息、软件信息, 系统进程、已安装补丁, 点击收集。
- 2) 收集完毕后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定, 将直接打开文件夹并定为压缩文件。



- 3) 将压缩文件上传。

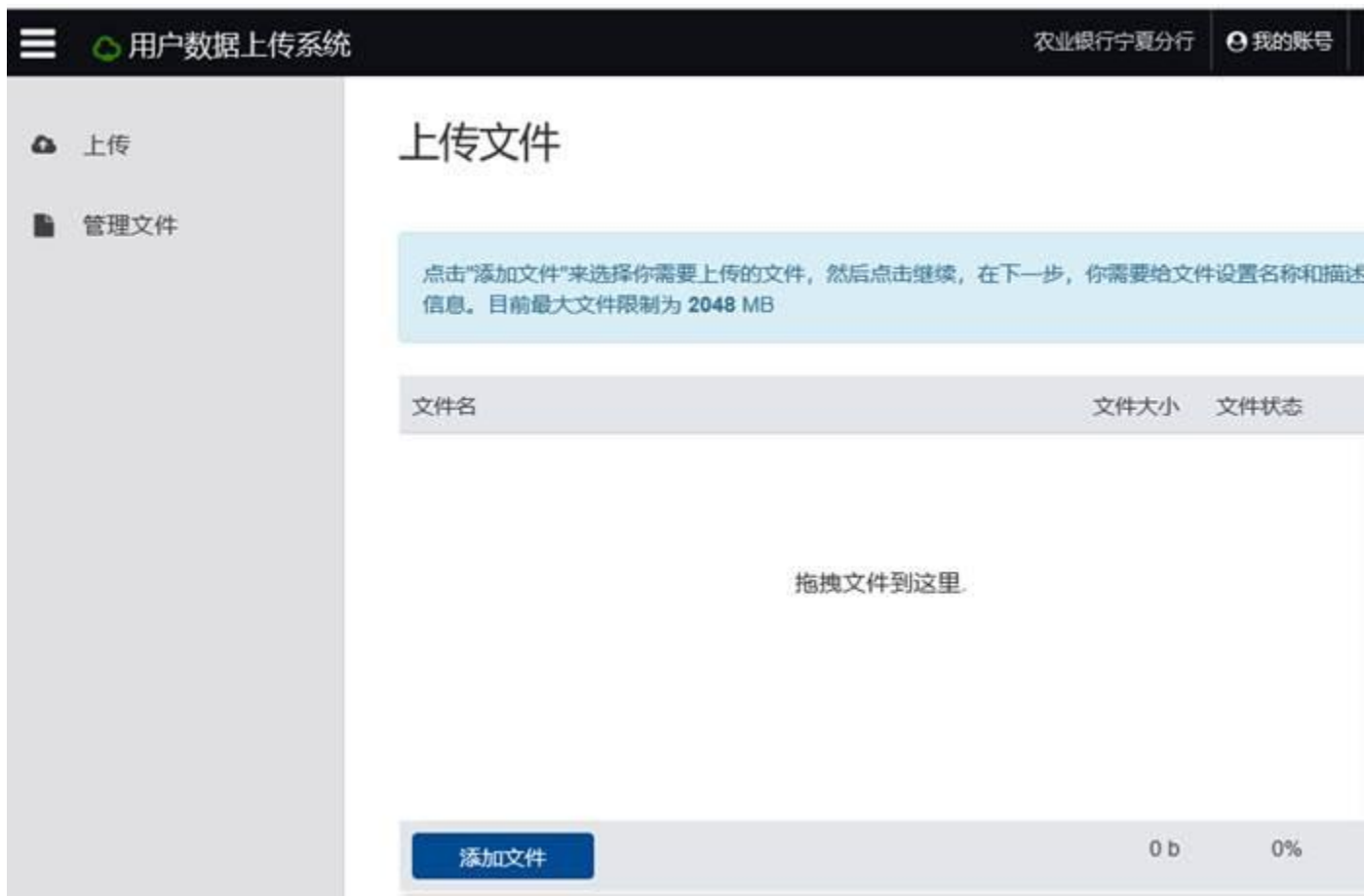
日志上传:

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

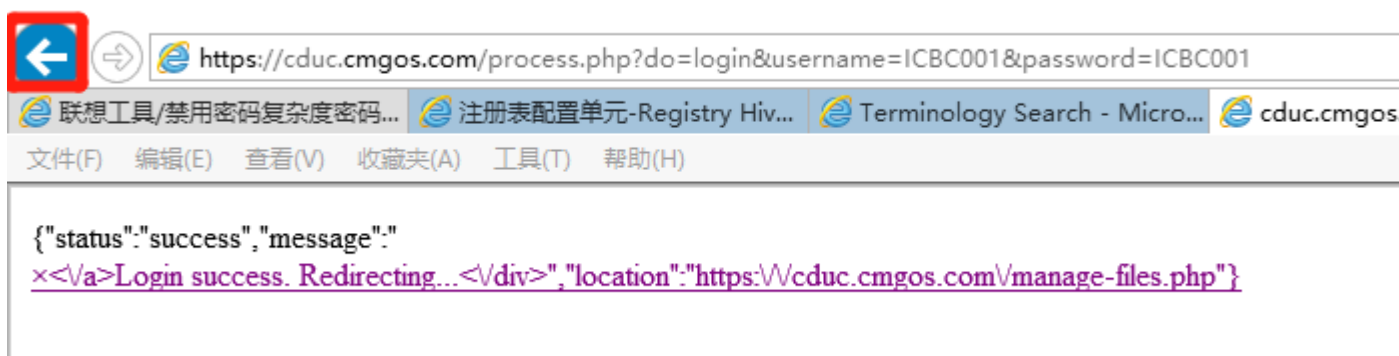
用户名: GJDWSDDL

密码: GJDWSDDL

添加文件后点击上传文件



注意, 如果遇到如下所示页面, 点击后退即可看到页面



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。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 1 月 5 日 9:58

收件人: 孙先生 <41751565@qq.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03596-N2N1T0] % 国网-国网山东省电力公司用户反馈无法安装.net3.5 % 初次响应 CMIT:0001921

孙先生 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 贾伟 。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-03596-N2N1T0 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”。