

许先生，您好

根据目前的案例情况，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。**

**案例总结：**

**案例描述：**

用户反馈一台 V2020-L 系统设备内 WindowsUpdate 服务消失问题

**案例进展：**

系统组件库损坏，最终用户重新安装系统，归档案例。

-----  
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

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)

---

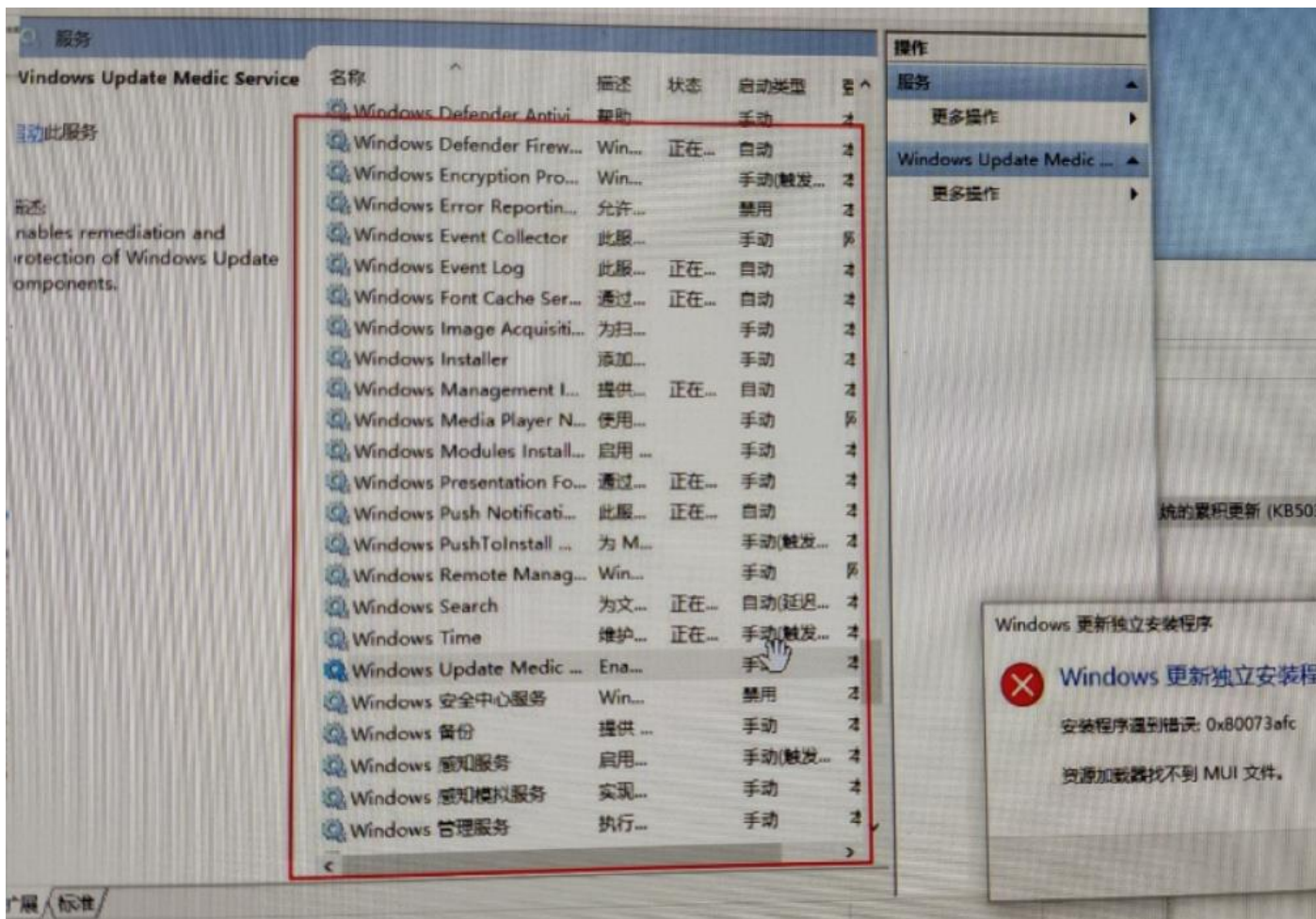
**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2024 年 2 月 22 日 11:25  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-10877-B4J8P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统 WindowsUpdate 服务消失问题（毕志刚） % 初次响应 CMIT:0001706

许先生，您好

根据目前排查的结果，Windows Update 服务已存在，但没有显示在 services.msc 界面。可以使用如下命令查看服务状态

**sc query wuauserv**

另外根据提供的反馈界面，建议检测组件库状态。并反馈日志



### 建议操作:

1. 以管理员身份运行命令提示符，运行如下命令  
**Dism /online /cleanup-image /scanhealth**
2. 使用日志收集工具收集日志并反馈

-----  
 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:** Jia Wei

**发送时间:** 2024 年 2 月 21 日 16:05

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

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

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10877-B4J8P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统  
WindowsUpdate 服务消失问题 (毕志刚) % 初次响应 CMIT:0001706

许先生, 您好

根据您的反馈, 可以正常找到此注册表键值

可以尝试使用以下方式重新创建 Windows Update 服务

1) 以管理员身份运行命令提示符 cmd

2) 运行如下命令

```
sc create wuauserv binpath= "C:\WINDOWS\system32\svchost.exe -k netsvcs -p"
```

```
DisplayName= "Windows Update" start= delayed-auto
```

3) 再打开 services.msc 找到 Windows Update 服务

---

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:** Jia Wei

**发送时间:** 2024 年 2 月 20 日 17:39

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

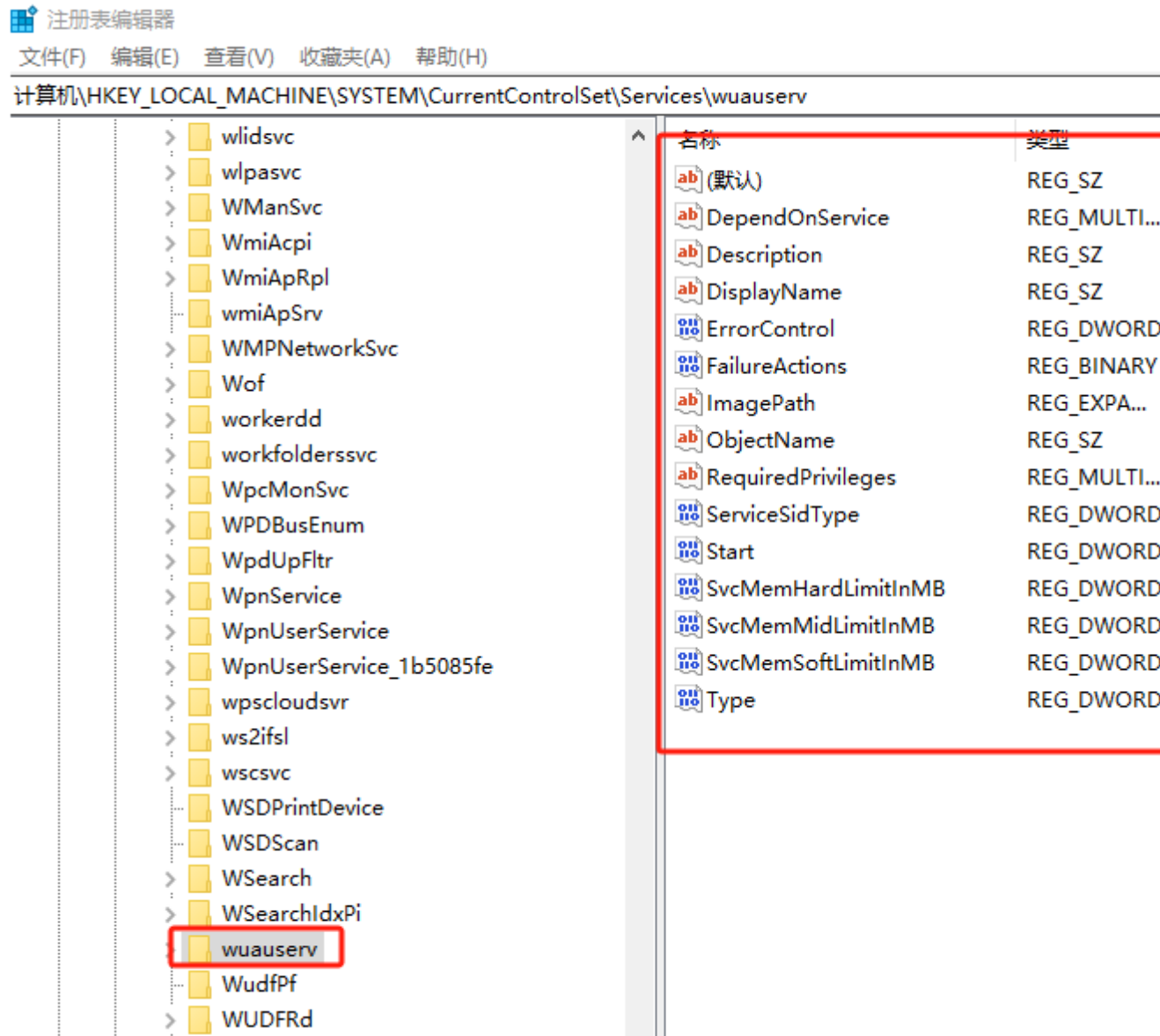
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10877-B4J8P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统  
WindowsUpdate 服务消失问题 (毕志刚) % 初次响应 CMIT:0001706

许先生, 您好

- 1) 以管理员身份运行 regedit
- 2) 定位到如下位置，确认是否有键值 wuauerv 以及后侧的参数？

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services



#### 问题定义:

在 V2020-L 政府版操作系统一台 V2020-L 系统设备内 WindowsUpdate 服务消失问题，需要协助分析处理。

**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。

---

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

**发送时间:** 2024 年 2 月 20 日 16:59

**收件人:** ICBC 案例通知 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-10877-B4J8P9 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统  
WindowsUpdate 服务消失问题（毕志刚） % 初次响应 CMIT:0001706

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 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-10877-B4J8P9 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”。