

刘先生，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：

安装了 360 推送的补丁后，Win10 在重启阶段后进行补丁配置，补丁配置失败需要回滚（是指补丁安装完成后重启更新时失败）。导致电脑每次重启都会有回滚的操作，非常费时。想了解的是 1. 这几个补丁在其他客户有没有出现过 2. 可能的原因是什么 3. 如果再出现这个问题，请提供一个排查解决的方法。

案例分析

1. 这几个补丁在其他客户有没有出现过？

kb4577668 kb4579976 kb4494174 均已经发布，您可以在 <https://support.cmgos.com/v2020updatesummary> 查询、下载 V2020-L 版本的系统更新包。版本号 17763.1397 为已安装了 8 月的累计更新。

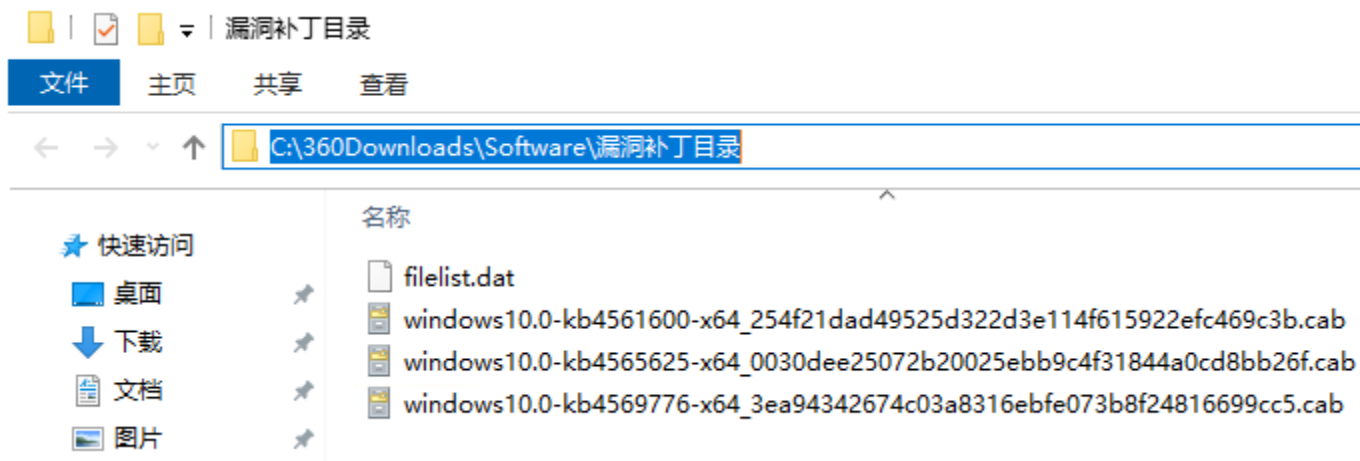
2. 可能的原因是什么？

安装补丁回退的可能原因比较多，比如下载到本地的 patch 文件损坏、计算机上的三方软件限制造成安装失败等等，需要具体问题具体分析。

3. 如果再出现这个问题，请提供一个排查解决的方法。 谢谢！

如果您是通过系统默认更新方式：开始 -> 设置 -> 更新和安全 -> 检查更新 的方式安装补丁造成失败，请尝试如下步骤。重置 SoftwareDistribution 文件夹可以将本地缓存清除，重新下载 KB。

如果您是通过其他三方软件下载更新，例如 360 天擎，请确认 360 天擎将 KB 下载到本地的缓存位置再进行如下操作。我在测试环境测试发现 360 安全卫士产品对应的下载位置是：C:\360Downloads\Software\漏洞补丁目录



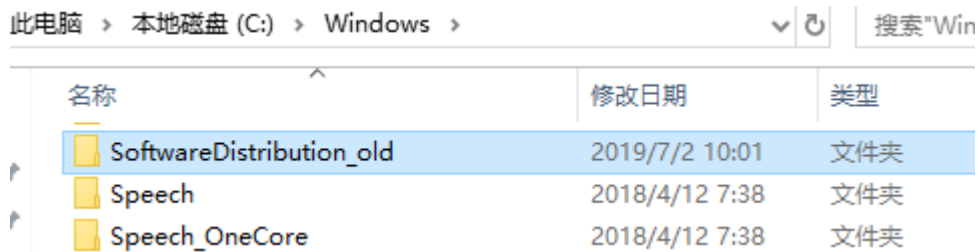
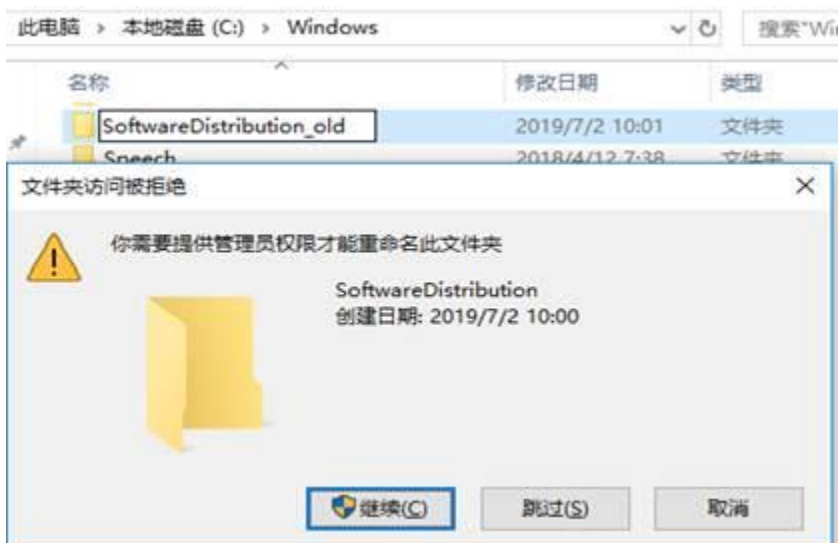
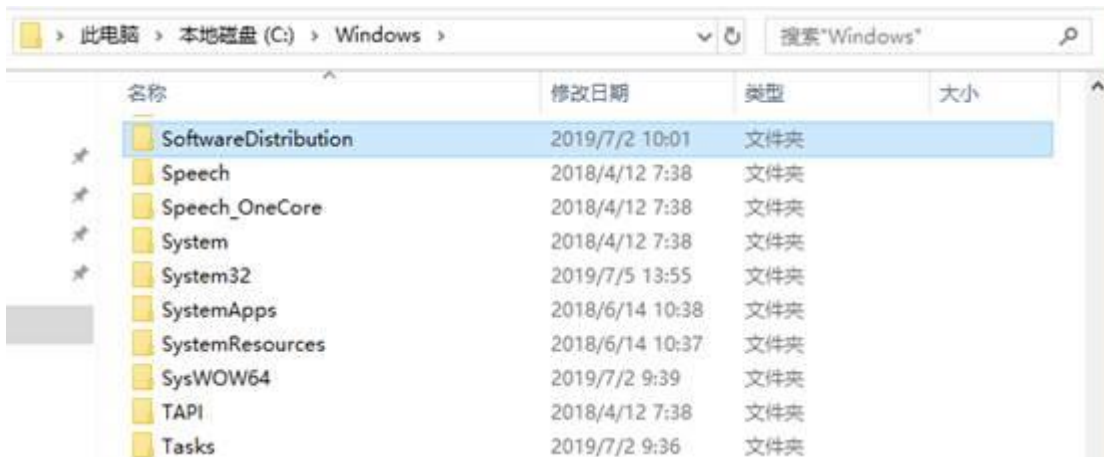
重置 SoftwareDistribution 文件夹

1. 键入 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并停止 Windows update 服务；

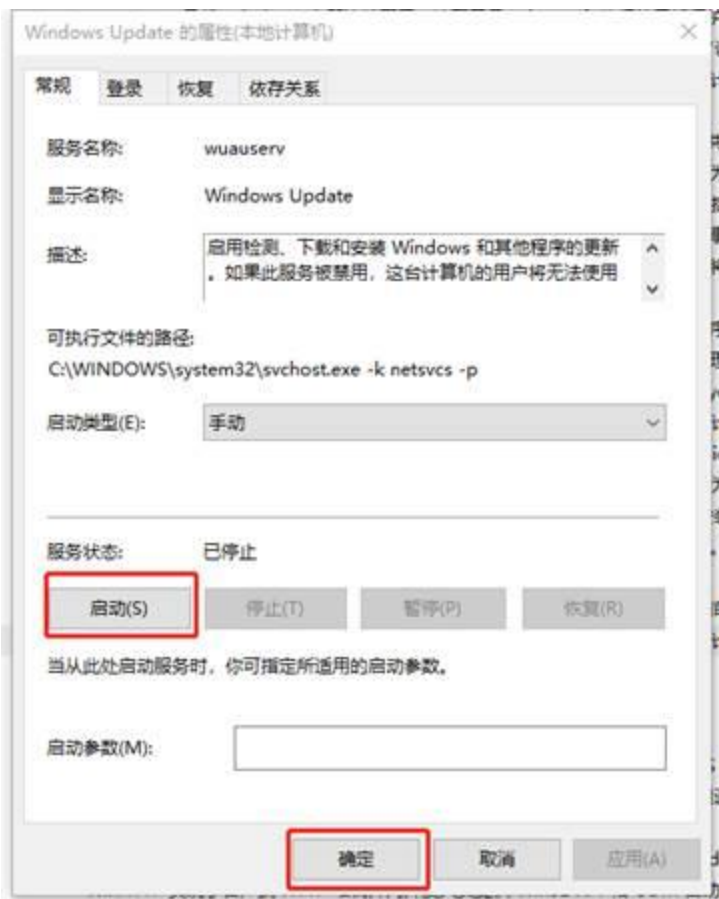
Windows Time	维护...	手动(触发...	本地服务
Windows Update	启用...	正在	手动(触发...
Windows Update Medic ...	Ena...	正在	手动



2. 导航至 C:\Windows，找到 SoftwareDistribution 文件夹。将此文件夹重命名，如 SoftwareDistribution_old；（如果是其他三方软件，需要确认缓存 KB 的具体文件夹位置并将其删除）



3. 同时按下 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并启用 Windows update 服务；



4. 再到设置 -> 更新和安全 -> 点击 Windows 更新-重试

Windows 更新

*某些设置由你的组织来管理

[查看配置的更新策略](#)



更新可用

上次检查时间: 今天, 14:00

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 累积更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4509478)

状态: 正在下载 - 37%

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4494451)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Adobe Flash Player for Windows 10 Version 1803 的 06 安全更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4503308)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 05 服务堆栈更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4497398)

状态: 正在等待安装

用于基于 x64 的系统的 Windows 10 Version 1803 的 Adobe Flash Player 更新 (KB4462930)

状态: 正在等待安装

2018-适用于 Windows 10 Version 1803 的 09 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4456655)

状态: 正在等待安装

*我们将自动下载更新, 除非你使用的是按流量计费的网络(可能会收费)。在这种情况下, 我们只会自动下载确保 Windows 流畅运行所必需的更新。更新下载后, 我们将要求你进行安装。

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: 2020 年 10 月 22 日 15:46

收件人: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03160-B3H1K7] % 兴业客户反馈领导更新补丁时出现回滚现象
% 初次响应 CMIT:0001617

刘先生, 您好!

问题定义：安装了 360 推送的补丁后，Win10 在重启阶段后进行补丁配置，补丁配置失败需要回滚（是指补丁安装完成后重启更新时失败）。导致电脑每次重启都会有回滚的操作，非常费时。想了解的是 1. 这几个补丁在其他客户有没有出现过 2. 可能的原因是什么 3. 如果再出现这个问题，请提供一个排查解决的方法。谢谢！

kb4577668 kb4579976 kb4494174

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。

案例分析：

1. 这几个补丁在其他客户有没有出现过？

kb4577668 kb4579976 kb4494174 均已经发布，您可以在 <https://support.cmgos.com/v2020lupdatesummary> 查询、下载 V2020-L 版本的系统更新包。版本号 17763.1397 为已安装了 8 月的累计更新。

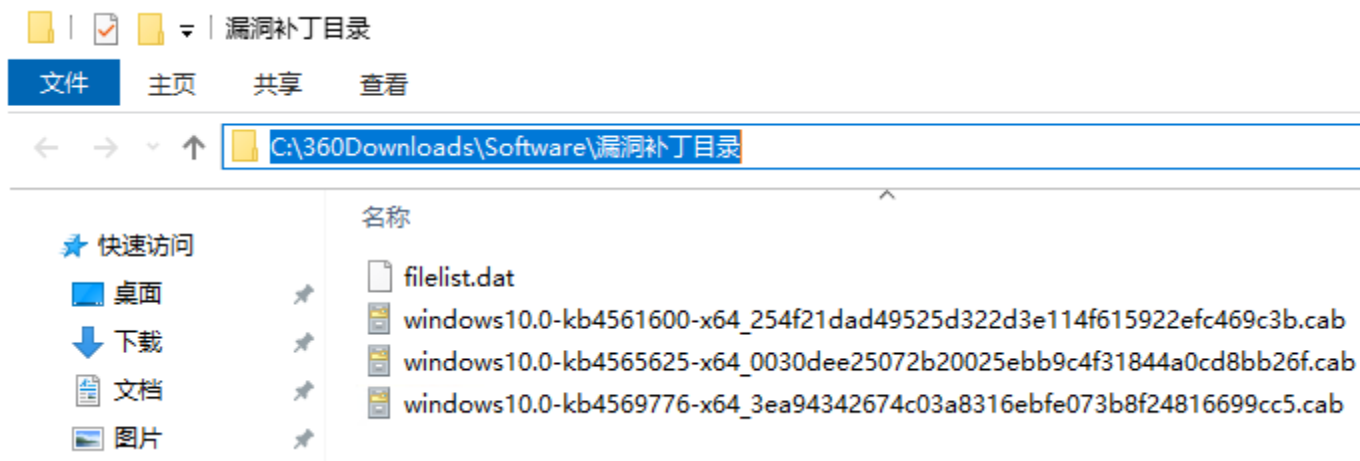
2. 可能的原因是什么？

安装补丁回退的可能原因比较多，比如下载到本地的 patch 文件损坏、计算机上的三方软件限制造成安装失败等等，需要具体问题具体分析。

3. 如果再出现这个问题，请提供一个排查解决的方法。谢谢！

如果您是通过系统默认更新方式：开始 -> 设置 -> 更新和安全 -> 检查更新 的方式安装补丁造成失败，请尝试如下步骤。重置 SoftwareDistribution 文件夹可以将本地缓存清除，重新下载 KB。

如果您是通过其他三方软件下载更新，例如 360 天擎，请确认 360 天擎将 KB 下载到本地的缓存位置再进行如下操作。我在测试环境测试发现 360 安全卫士产品对应的下载位置是：C:\360Downloads\Software\漏洞补丁目录



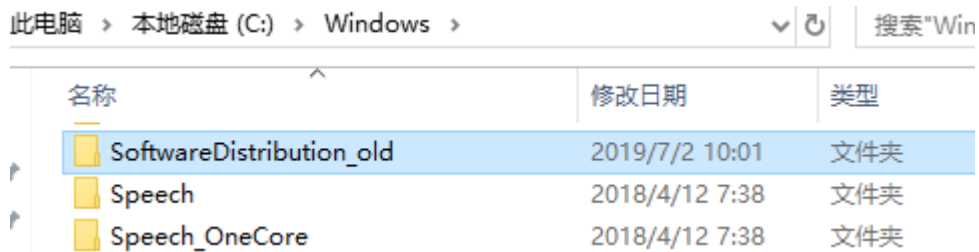
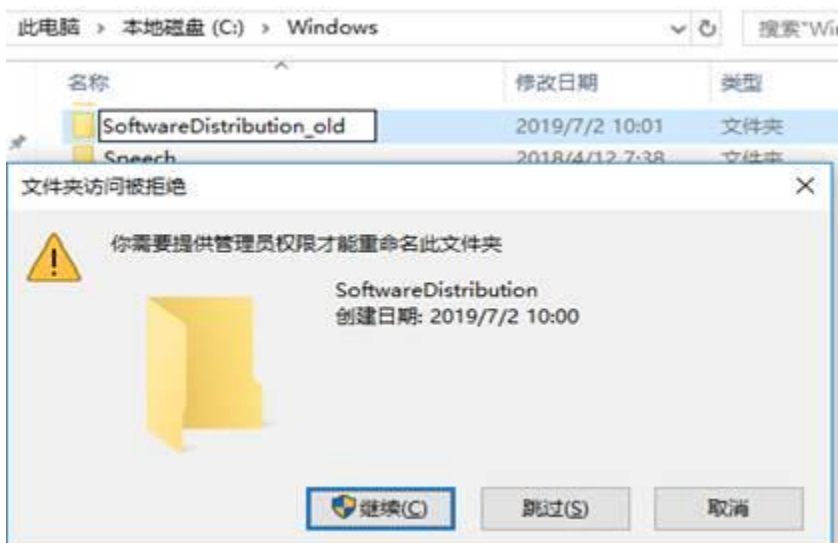
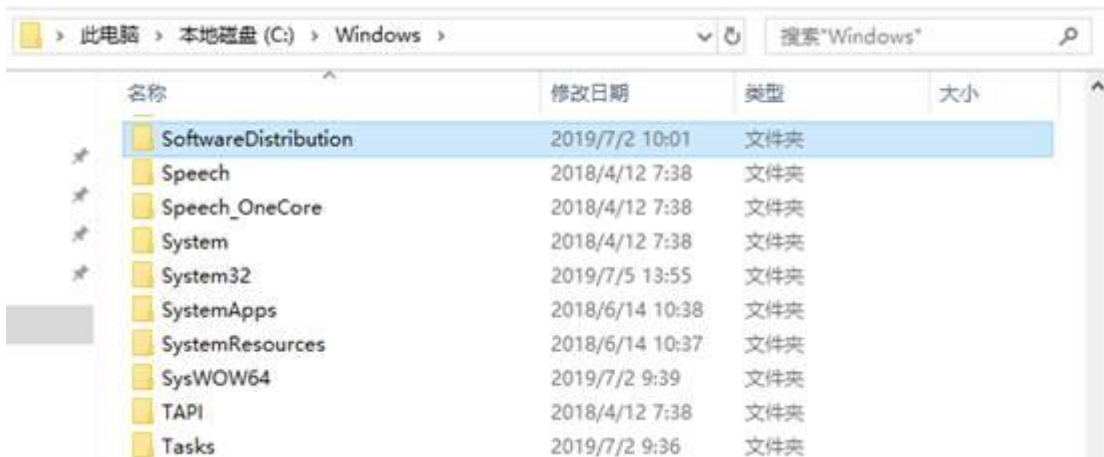
重置 SoftwareDistribution 文件夹

1. 键入 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并停止 Windows update 服务；

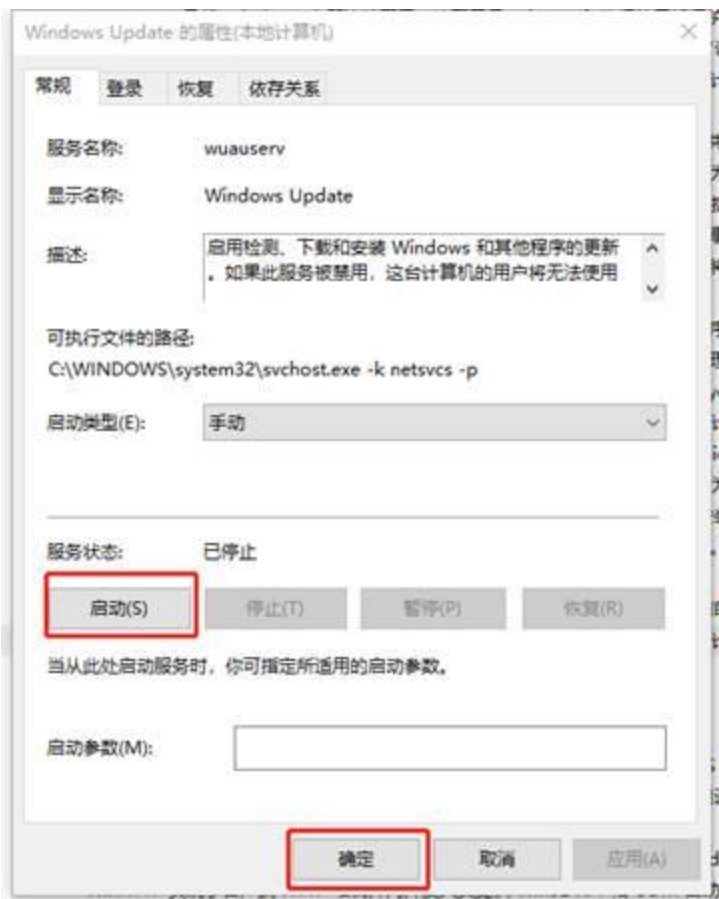
	Windows Time	维护...		手动(触发...	本地服务
	Windows Update	启用...	正在	手动(触发...	本地系统
	Windows Update Medic ...	Ena...	正在	手动	本地系统



2. 导航至 C:\Windows，找到 SoftwareDistribution 文件夹。将此文件夹重命名，如 SoftwareDistribution_old；（如果是其他三方软件，需要确认缓存 KB 的具体文件夹位置并将其删除）



3. 同时按下 Windows 键+R 键，调出运行栏，输入 services.msc，调出服务框，找到并启用 Windows update 服务；



4. 再到设置 -> 更新和安全 -> 点击 Windows 更新-重试

Windows 更新

*某些设置由你的组织来管理

[查看配置的更新策略](#)



更新可用

上次检查时间: 今天, 14:00

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 累积更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4509478)

状态: 正在下载 - 37%

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 06 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4494451)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Adobe Flash Player for Windows 10 Version 1803 的 06 安全更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4503308)

状态: 正在等待安装

2019-适用于 Windows 10 Version 1803 的 05 服务堆栈更新, 适合基于 x64 的系统 (KB4497398)

状态: 正在等待安装

用于基于 x64 的系统的 Windows 10 Version 1803 的 Adobe Flash Player 更新 (KB4462930)

状态: 正在等待安装

2018-适用于 Windows 10 Version 1803 的 09 更新, 适用于基于 x64 的系统 (KB4456655)

状态: 正在等待安装

*我们将自动下载更新, 除非你使用的是按流量计费的网络(可能会收费)。在这种情况下, 我们只会自动下载确保 Windows 流畅运行所必需的更新。更新下载后, 我们将要求你进行安装。

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: 2020 年 10 月 22 日 13:41

收件人: Liu Wei <liuwei@cmgos.com>

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03160-B3H1K7] % 兴业客户反馈领导更新补丁时出现回滚现象 % 初次响应 CMIT:0001617

刘伟 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-03160-B3H1K7 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”。