

许先生 您好:

经过您的确认, 此问题已经解决, 我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

**案例总结:**

-----  
**问题定义:**

工行用户反馈 win7 系统下载补丁报错, 点击检查更新报错代码为 80243004, 涉及 10 台左右的设备, 需要协助排查。

**问题总结:**

系统日志中显示更新补丁 KB4474419 已经下载完成, 但是提示需要管理员身份登录计算机进行安装, 建议用户测试运行离线更新补丁安装成功, 案例关闭。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



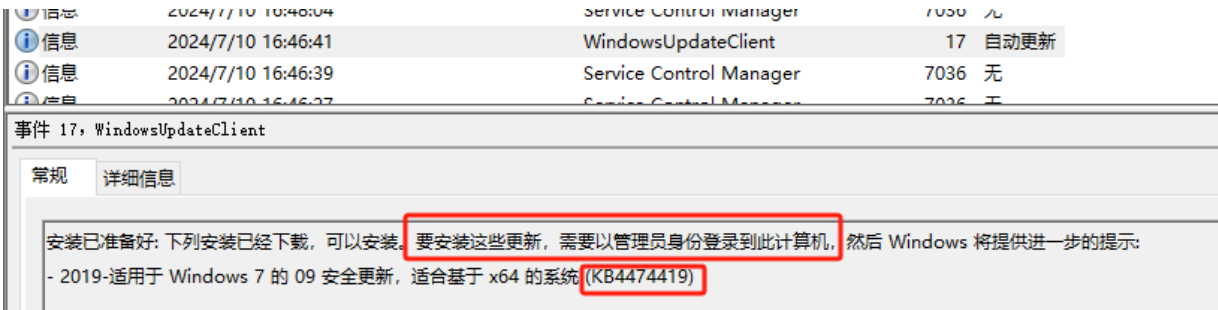
---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2024 年 7 月 15 日 10:24  
**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-11730-F5R4H8 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统下载补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001508

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您提供的日志，在系统日志中显示更新补丁 KB4474419 已经下载完成，但是提示需要管理员身份登录计算机进行安装。



cbs 日志中并未有错误日志信息。

请您确认当前登录的域用户是否有本地管理员权限，也可以测试离线安装 KB4474419 补丁，查看是否有详细的报错信息。

如果离线安装补丁也报错，请提供以下的日志进一步排查。

CBS 日志目录：C:\Windows\Logs

系统日志目录：C:\Windows\System32\winevt

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 7 月 11 日 16:20  
收件人: ICBC 案例通知 <[win10sup@sdic.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdic.icbc.com.cn)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-11730-F5R4H8 ]% |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统下载补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001508

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 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:**

工行用户反馈 win7 系统下载补丁报错, 点击检查更新报错代码为 80243004, 涉及 10 台左右的设备, 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。

要排查下载补丁失败的问题, 请您先在问题设备上复现问题, 再及时收集系统日志和 CBS 日志, 将对应的日志目录压缩后通过 CDUC 上传, 提供给 CMIT 进一步排查, 谢谢。

CBS 日志目录: **C:\Windows\Logs**

系统日志目录: **C:\Windows\System32\winevt**

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2024 年 7 月 11 日 16:12

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

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-11730-F5R4H8 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统下载补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001508

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 危亮。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-11730-F5R4H8 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”。