

许先生，您好：

如刚才电话沟通，由于用户近期末反馈问题进度，经您的确认，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-08559-S9Q9X9

问题描述：

=====

用户反馈 KB5014692 安装失败问题

问题分析：

=====

经日志分析，用户在删除相关问题组件后，更新失败问题发生变化，建议用户删除本地缓存内容后，可尝试使用离线方式安装该补丁。

问题总结：

=====

经用户确认，由于用户方暂时未反馈相关问题进度，该案例做归档处理。

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



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 4 月 27 日 9:44

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08559-S9Q9X9] % |P2|ICBC|KB5014692 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001154

许先生, 您好:

分析您本次上传有关李梦歌的补丁更新失败日志, 查看后本次更新失败与之前问题不一致。本次尚未执行补丁安装的 CBS 阶段, 而是在补丁下载过程中的初始化即中止, **请用户先清除本地缓存再尝试在线或离线的补丁安装。**

本地路径为: C:\WINDOWS\SoftwareDistribution\Download 文件夹内容

部分 windowsupdate.log 日志内容如下:

2023/04/24 10:29:01.3304090 14372 19088 Shared	InitializeSus
2023/04/24 10:29:01.3308289 14372 19088 IdleTimer	Non-AoAc machine. Aoac operations will be ignored.
2023/04/24 10:29:01.3311894 14372 19088 Agent	WU client version 10.0.17763.1852
2023/04/24 10:29:01.3313696 14372 19088 Agent	SleepStudyTracker: Machine is non-AOAC. Sleep study tracker disabled.
2023/04/24 10:29:01.3315211 14372 19088 Agent	Base directory: C:\WINDOWS\SoftwareDistribution
2023/04/24 10:29:01.3320888 14372 19088 Agent	Datastore directory: C:\WINDOWS\SoftwareDistribution\DataStore\DataStore.edb
2023/04/24 10:29:01.3451316 14372 19088 DataStore	JetEnableMultiInstance succeeded - applicable param count: 5, applied param count: 5

2023/04/24 10:29:01.4358313 14372 19088 Shared	UpdateNetworkState Ipv6,
cNetworkInterfaces = 0.	
2023/04/24 10:29:01.4359794 14372 19088 Shared	UpdateNetworkState Ipv4,
cNetworkInterfaces = 1.	
2023/04/24 10:29:01.4425230 14372 19088 Shared	Network state: Connected
2023/04/24 10:29:01.5559794 14372 19088 Agent	*FAILED* [D0000225] failed to load the
update approval list	
2023/04/24 10:29:01.5559818 14372 19088 Agent	IsApprovalListBasedServicingEnabled:
No	
2023/04/24 10:29:01.5713599 14372 19088 Misc	*FAILED* [8024000C]
LoadHistoryEventFromRegistry completed	
2023/04/24 10:29:01.5731234 14372 19088 Shared	UpdateNetworkState Ipv6,
cNetworkInterfaces = 0.	
2023/04/24 10:29:01.5731282 14372 19088 Shared	UpdateNetworkState Ipv4,
cNetworkInterfaces = 1.	
2023/04/24 10:29:01.5731349 14372 19088 Shared	Power status changed
2023/04/24 10:29:01.5792818 14372 16296 Agent	*FAILED* [80240013] m_services.Add()
2023/04/24 10:29:01.5792847 14372 16296 Agent	*FAILED* [80240013] Method failed
[CAgentServiceManager::CreateServiceObjectAndAddIntoMap:2034]	
2023/04/24 10:29:01.5792862 14372 16296 Agent	*FAILED* [80240013] Method failed
[CAgentServiceManager::DelayedInit:2678]	
2023/04/24 10:29:01.6106530 14372 16296 Agent	Timer: 29A863E7-8609-4D1E-
B7CD-5668F857F1DB, Expires 2023-04-25 00:40:12, not idle-only, not network-only	
2023/04/24 10:29:01.6107661 14372 19088 Agent	WU client refresh cache for
DisableWUAccess policy: 1	
2023/04/24 10:29:01.6107675 14372 19088 Agent	Initializing global settings cache
2023/04/24 10:29:01.6107683 14372 19088 Agent	WSUS server: http://80.29.14.78:8530
2023/04/24 10:29:01.6107689 14372 19088 Agent	WSUS status server:
http://80.29.14.78:8530	

2023/04/24 10:29:01.6107696 14372 19088 Agent	Alternate Download Server: (null)
2023/04/24 10:29:01.6107702 14372 19088 Agent	Fill Empty Content Urls: No
2023/04/24 10:29:01.6107709 14372 19088 Agent	Target group: (Unassigned Computers)
2023/04/24 10:29:01.6107715 14372 19088 Agent	Windows Update access disabled: Yes
2023/04/24 10:29:01.6107723 14372 19088 Agent	Do not connect to Windows Update Internet locations: Yes
2023/04/24 10:29:01.6290121 14372 16296 Agent	Initializing Windows Update Agent
2023/04/24 10:29:01.6290733 14372 16296 DownloadManager	Download manager restoring 0 downloads
2023/04/24 10:29:01.6291067 14372 16296 Agent	CPersistentTimeoutScheduler GetTimer, returned hr = 0x00000000

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



发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 4 月 3 日 15:20
收件人: '许翔' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08559-S9Q9X9] % |P2|ICBC|KB5014692 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001154

许先生, 您好:

有关当前您提交的几个补丁更新失败的问题, 现汇总如下, 请参照下面的 case 进展, 如有更新可随时与我联系:

CAS-08520-Q7Z9R6

Case 情况:

=====

客户名称: ICBC

系统版本: V2020-L

问题描述: 用户反馈安装 1 月累计更新补丁 KB5022286 失败, 需要协助分析。

人员和角色: 最终用户是胡平。

当前的进展: 已提供解决方案测试, 客户未反馈。

下一步计划: 跟进系统组件替换情况。

CAS-08544-S1X1S7

Case 情况:

=====

客户名称: ICBC

系统版本: V2020-L

问题描述: 用户反馈安装更新补丁 KB5021085 失败, 需要协助分析。

人员和角色: 最终用户是仇梦迪。

当前的进展: 该补丁为 .net framework 相关补丁, 从补丁描述来看, 其安装的先决条件为需要在环境中存在 .net 3.5 或 4.7.2, 请先按照下述方法检查:

先决条件

要应用此更新, 必须安装 .NET Framework 3.5 或 4.7.2。

Powershell 运行以下命令查看当前安装的 .net framework 版本: `Get-ChildItem 'HKLM:\SOFTWARE\Microsoft\NET Framework Setup\NDP' -Recurse | Get-`

```
ItemProperty -Name Version -EA 0 | Where { $_.PSChildName -Match  
'^(?!S)\p{L}' } | Select PSChildName, Version
```

```
PS C:\Windows> Get-ChildItem 'HKLM:\SOFTWARE\Microsoft\NET Framework Setup\NDP' -Recurse | Get-ItemProperty -Name Version  
ChildName -Match '^(?!S)\p{L}' | Select PSChildName, Version
```

PSChildName	Version
Client	4.7.03190
Full	4.7.03190
Client	4.0.0.0

如确实存在上述之一的版本，那么从日志来看需要替换的组件是

winsxs\manifests 中的一个与 .net 相关的 manifest 文件，让用户在已安装该补丁的其他设备上查找这个文件替换。

下一步计划：跟进系统组件替换情况。

CAS-08550-S8G3Y3

Case 情况：

客户名称：ICBC

系统版本：V2020-L

问题描述：用户反馈安装更新补丁 KB5004244 失败，需要协助分析。

人员和角色：最终用户是师俊杰。

当前的进展：从日志看到缺少 SSU 的依赖错误信息，因此请先修复 SSU 问题。

```
55:42, Error CBS Package "Package_for_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4012.1.1"  
55:42, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
55:42, Error CBS Package "Package_for_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4012.1.1"  
55:42, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
55:42, Error CBS Package "Package_for_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4012.1.1"  
55:42, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
56:48, Error CBS Package "Package_for_KB5012170~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.3280.1.1"  
56:48, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
56:48, Error CBS Package "Package_for_KB5012170~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.3280.1.1"  
56:48, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
56:48, Error CBS Package "Package_for_KB5012170~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.3280.1.1"  
56:48, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
57:10, Error CBS Package "Package_for_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4012.1.1"  
57:10, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
57:10, Error CBS Package "Package_for_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4012.1.1"  
57:10, Error CBS Failed to create internal package [HRESULT = 0x800f0823 - CBS_E_NEW_SEF  
57:10, Error CBS Package "Package_for_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4012.1.1"
```

下一步计划：请安装 2021 年的 8 月 SSU，重启后再尝试安装 KB5004244

CAS-08559-S9Q9X9

Case 情况:

=====

客户名称: ICBC

系统版本: V2020-L

问题描述: 用户反馈 KB5014692 安装失败问题, 需协助分析。

人员和角色: 最终用户是宋施文, 李梦歌。

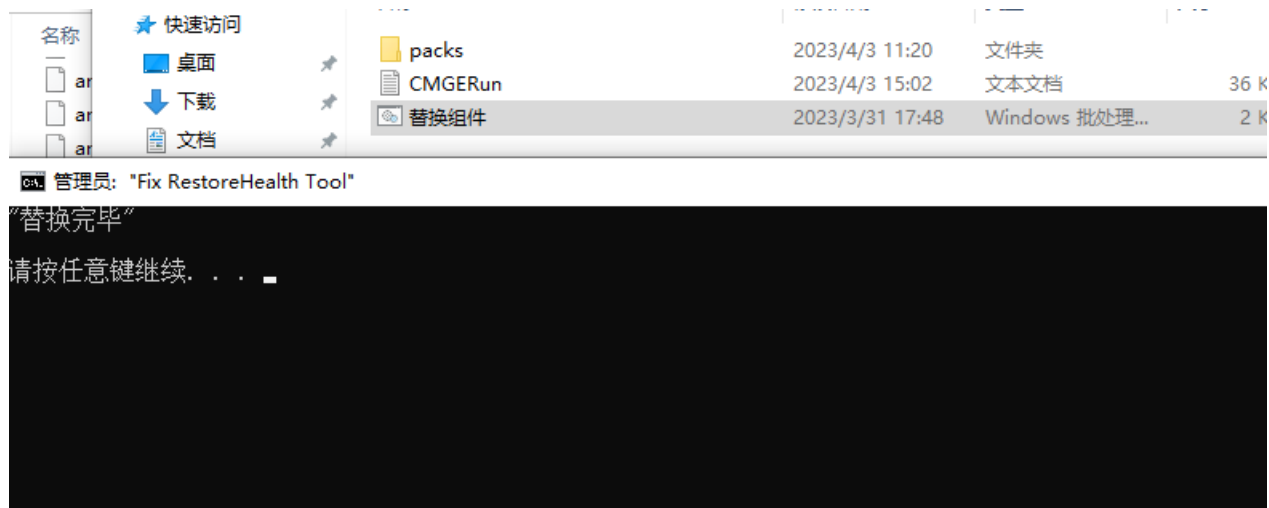
当前的进展: 已提供解决方案测试, 客户未反馈。

下一步计划: 跟进系统组件替换情况。

上述案例所有需要的替换文件及替换脚本已上传至该路径:

<https://cdudc.cmgos.com/process.php?do=download&id=881>

请下载后以管理员运行“组件替换.bat”即可



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



发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 3 月 24 日 18:00
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08559-S9Q9X9] % |P2|ICBC|KB5014692 安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001154

许先生, 您好:

如电话沟通, 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 KB5014692 安装失败问题, 需协助分析。

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:

根据您上传的日志来看, 问题点在 component Microsoft-Windows-comdlg32.Resources, version 10.0.17763.1971, arch Host= amd64 Guest= x86 这个组件上。在 CSI 阶段由于 hash 未匹配导致的错误。

```
, Error CSI 0000001b (F) Hydration failed for component Microsoft-Windows-comdlg32.Resources
, Error CSI 0000001c 2023/3/23:07:09:11.329 (F) Attempting to mark store corrupt with cat
, Info CSI 0000001d Hashes for file member [l:16]'comdlg32.dll.mui' do not match.
:4096 b:9645c29d7a451715b0351208cbb168408f2f76ec096cecc2d63ff77592327974}.
280b7d360bb2577fec394e3e3b8ca01b0bbfd4a8dbc7876cb345af77c31751}.
```

该组件有关多版本语言包内容, 此次更新失败的语言包为 sl-SI 和 de-DE 两个, 版本为 10.0.17763.1971, 该版本的语言包组件被包含在 21 年 5 月的累积更新 KB5003217 中

'9	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
'0	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
'1	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
'2	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
'3	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
'4	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
'5	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
'6	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
'7	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
'8	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
'9	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
0	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
1	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
2	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
3	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
4	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
5	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
6	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
7	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
8	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
9	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
0	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
1	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
2	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
3	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1971	11-May-21
4	comdlg32.dll.mui	10.0.17763.1	14-Sep-18
5003217 (+)			

我已将有关组件上传至 CDUC，路径如下：

<https://cduc.cmgos.com/process.php?do=download&id=861>

请下载后将其解压至 c:\windows\winsxs 目录下，之后再次尝试补丁安装看看。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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 3 月 24 日 10:02

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08559-S9Q9X9] % |P2|CIBC|KB5014692 安装失败问题 % 初次响应
CMIT:0001154

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 李琦 。 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-08559-S9Q9X9 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”。