

许先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

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：

工行用户反馈有一台设备 V2020-L 版本系统安装多个不同版本的更新补丁均失败，需要协助排查。

问题总结：

用户尝试修复 ntfs 文件系统并清除下载的补丁缓存文件后，再次验证补丁安装失败。

用户后续未再尝试其他修复操作，最终重新安装操作系统，经接口人确认，暂时归档案例。

排查建议：

从日志中看是由于系统中某些文件或者文件夹出现问题导致补丁安装失败，而且有提示 ntfs 文件系统错误。

请按照以下操作尝试修复并清除下载的补丁缓存文件后，再次验证补丁安装。

1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 ntfs 文件系统修复操作。

chkdsk /f c:



```
C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) y
```

2) 重启设备，在启动过程中提示磁盘检查，注意不要跳过。

3) 下载重置 bits 和更新缓存的脚本 resetbits.zip

- 4) 解压后，以管理员权限运行 resetbits.bat 脚本。
- 5) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 sfc /scannow 操作尝试修复系统文件。

sfc /scannow

- 6) 再次验证更新补丁安装情况。针对 manifest 等组件的错误，此类问题修复困难，如果补丁还是安装失败，建议重新安装操作系统或者升级操作系统到 V2022-L 版本。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 3 月 15 日 10:56
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11030-N7L2S5] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本多个补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001049

许先生 您好:

从日志中看是由于系统中某些文件或者文件夹出现问题导致补丁安装失败，而且有提示 ntfs 文件系统错误。

请按照以下操作尝试修复并清除下载的补丁缓存文件后，再次验证补丁安装。

- 1) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行 ntfs 文件系统修复操作。

chkdsk /f c:

```
C:\WINDOWS\system32>chkdsk /f c:
文件系统的类型是 NTFS。
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法
运行 Chkdsk。
是否计划在下次系统重新启动时检查此卷？(Y/N) y_
```

2) 重启设备，在启动过程中提示磁盘检查，注意不要跳过。

3) 从以下链接下载重置 bits 和更新缓存的脚本 resetbits.zip

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1287&token=cOarHBmQljXhhDclmUOQjzXWtKBJsK2>

4) 解压后，以管理员权限运行 resetbits.bat 脚本。

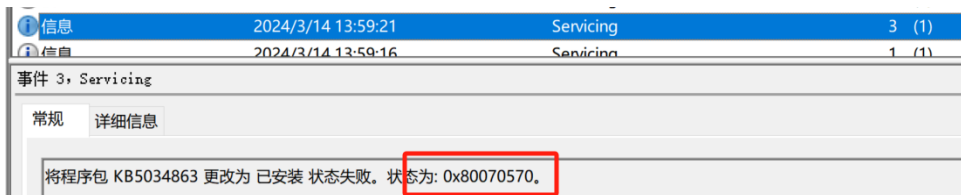
5) 以管理员权限打开 cmd 命令行，运行 sfc /scannow 操作尝试修复系统文件。

sfc /scannow

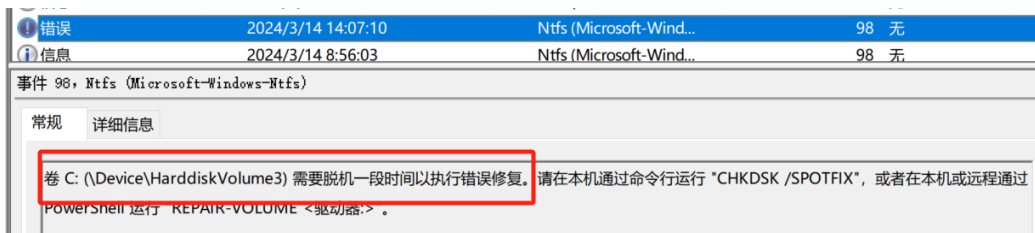
6) 再次验证更新补丁安装情况。针对 manifest 等组件的错误，此类问题修复困难，如果补丁还是安装失败，建议重新安装操作系统或者升级操作系统到 V2022-L 版本。

具体日志分析如下：

查看有多个补丁安装报错，提示 0x80070570，这表示文件或文件夹损坏或不可访问。



查看系统日志，有 ntfs 文件系统报错。



查看 cbs 具体日志，有提示有相关的 manifest 文件错误。

```
2024-03-14 13:59:21, Error CSI 9127f.manifest'; a:(OBJ_CASE_INSENSITIVE)}, iosb = @0x56a73f8fd8, as = 157, fa = (FILE_ATTRIBUTE_NORMAL), sa = (FILE_SHARE_READ|FILE_SHARE_WRITE|FILE_SHARE_DELETE), cd = FILE_OPEN_IF, co = (FILE_NON_DIRECTORY_FILE|FILE_SYNCHRONOUS_IO_NONALERT|0x00004000), eab = NULL, eal = 0, disp = Invalid)
[gle=0xd0000102]
2024-03-14 13:59:21, Error CSI 00000248@2024/3/14:05:59:21.237 (F) onecore\base\wcp\sil\ntsystem.cpp (2987): Error STATUS_FILE_CORRUPT_ERROR originated in function Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysCreateFile expression: (null)
[gle=0x80004005]
2024-03-14 13:59:21, Error CSI 00000249 (F) STATUS_FILE_CORRUPT_ERROR #1750963# from
Windows::Rtl::SystemImplementation::CFile::SetContents(file =
[1:131]'\SystemRoot\WinSxS\Manifests\amd64_72346f70be2de7e6102665ec1471f91_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5441_none_e96310a8bc9127f.manifest', flags = 0,
contents = {1:157 ml:725
b:44434d01504133308016d7d5deb19d011823305a4200011202b678e4e818d82c9a5933fa7a6150332218b808aa7851a2c588d3275e842ebda26e46bc5e7122458812274eac58bdba511abe487d124
522903008c20989142f5e9c686162c5881189418713610083eaa8cb028[gle=0xd0000102]
2024-03-14 13:59:21, Error CSI 00000249 (F) STATUS_FILE_CORRUPT_ERROR #1750963# from
Windows::Rtl::SystemImplementation::CFile::SetContents(file =
[1:131]'\SystemRoot\WinSxS\Manifests\amd64_72346f70be2de7e6102665ec1471f91_31bf3856ad364e35_10.0.17763.5441_none_e96310a8bc9127f.manifest', flags = 0,
contents = {1:157 ml:725
b:44434d01504133308016d7d5deb19d011823305a4200011202b678e4e818d82c9a5933fa7a6150332218b808aa7851a2c588d3275e842ebda26e46bc5e7122458812274eac58bdba511abe487d124
522903008c20989142f5e9c686162c5881189418713610083eaa8cb028[gle=0xd0000102]
```

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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 3 月 14 日 17:49

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11030-N7L2S5] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本多个补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001049

许先生 您好:

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:

工行用户反馈有一台设备 V2020-L 版本系统安装多个不同版本的更新补丁均失败, 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。

此设备的日志已经收到，正在排查问题，如果有任何进展会及时与您沟通，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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 3 月 14 日 17:39
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11030-N7L2S5] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本多个补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001049

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-11030-N7L2S5 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”。