

韩先生 您好：

感谢您的回复。

确认您的问题已经解决，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：

中石油华北油田用户反馈多台 V2022-L 系统设备，安装 9B 补丁失败，需要协助排查。

问题总结：

日志排查显示某些系统组件文件出现损坏导致更新补丁安装失败，按照以下操作修复系统组件后，再次验证安装 KB5043064 补丁成功。

- 1) 以**管理员权限**运行命令提示符，运行如下命令：

sfc /scannow

- 2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示可能有关的组件文件，解压后以**管理员权限**运行 **替换组件.bat** 脚本。

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=1606&token=fljv8QVvRywziXMI9zH9HDvUPYSPujc>

- 3) 再次离线安装 KB5043064 补丁，验证可以能够正常安装。

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



神州网信
C M I T

发件人: hanyouguo <hanyouguo@126.com>
发送时间: 2024 年 10 月 9 日 15:08
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: 已成功安装补丁

危工，按照您提供的方法已成功安装补丁，谢谢技术支持！

在 2024-10-09 14:18:27, "Wei Liang" <weiliang@cmgos.com> 写道：

韩先生 您好：

查看您提供的日志，更新补丁 KB5043064 安装过程中报错 0x8007000d。

信息	2024/10/8 10:31:04	Servicing	3 (1)
信息	2024/10/8 10:31:04	Servicing	3 (1)
信息	2024/10/8 10:15:47	Servicing	1 (1)
信息	2024/10/8 10:15:47	Servicing	1 (1)
错误	2024/10/6 15:36:15	WUSA	3 无

事件 3, Servicing

常规

详细信息

Package KB5043064 failed to be changed to the Installed state. Status 0x8007000d.

查看对应时间点的 cbs 日志，显示部分系统组件的文件出现问题。

```

2024-10-08 10:29:51, Error CSI 00000308@2024/10/8:02:29:51.118 (F) onecore\base\wcp\componentstore\sto
(0x000f),Code=2436 (0x0984)] originated in function ComponentStore::CRawStoreLayout::HydrateFile expression: ((SCODE) ((
((unsigned long) (0x984))) )
[gle=0x80004005]
2024-10-08 10:29:51, Info CSI 00000309 Playback delta generated succesfully : [1:12 ml:13]'wstorvsp.i
2024-10-08 10:29:51, Info CSI 0000030a Component dual_wstorvsp.inf, version 10.0.19041.4355, arch amd
[1:14]'dualModeDriver' does not have a winner but has 2 other component version(s)
2024-10-08 10:29:51, Error CSI 0000030b (F) Matching binary storvsp.sys missing for component dual_wst
pkt {1:8 b:31bf3856ad364e35}, type [1:14]'dualModeDriver'[gle=0x80004005]
2024-10-08 10:29:51, Info CBS Sending WER
2024-10-08 10:29:51, Error CSI 0000030c@2024/10/8:02:29:51.149 (F) onecore\base\wcp\componentstore\sto
(0x000f),Code=2436 (0x0984)] originated in function ComponentStore::CRawStoreLayout::HydrateFile expression: ((SCODE) ((
((unsigned long) (0x984))) )
2024-10-08 10:31:01, Info CSI 0000062b Playback delta generated succesfully : [1:10 ml:11]'win32u.dll'
2024-10-08 10:31:01, Error CSI 0000062c@2024/10/8:02:31:01.476 (F) onecore\base\wcp\rtllib\win32lib\delta_library.cpp
NTSTATUS_FROM_WIN32(ERROR_INVALID_DATA) originated in function Windows::Rtl::DeltaDecompressBuffer expression: g_pfnApplyDeltaB(( DELTA
CompressedInput, &UncompressedOutput)
[gle=0x80004005]
2024-10-08 10:31:01, Error CSI 0000062d (F) Hydration failed with error NTSTATUS_FROM_WIN32(ERROR_INVALID_DATA) . Del
Valid: false , RetrievedChecksum: 0 , ComputedChecksum: 3357162029[gle=0x80004005]
2024-10-08 10:31:01, Error CSI 0000062e (F) Hydration failed for component Microsoft-Windows-Win32k, version 10.0.190
b:31bf3856ad364e35} on file win32k.sys with NTSTATUS -1078283059. Matching Component = Microsoft-Windows-Win32k, version 10.0.19041.4291
b:31bf3856ad364e35}. FileHasForwardReverseDeltas = true, GenerateReverseDelta = true[gle=0x80004005]
2024-10-08 10:31:01, Error CSI 0000062f (F) Matching binary win32k.sys missing for component Microsoft-Windows-Win32k
nonSxS, pkt {1:8 b:31bf3856ad364e35}[gle=0x80004005]
2024-10-08 10:31:01, Info CBS Sending WER
2024-10-08 10:31:01, Error CSI 00000630@2024/10/8:02:31:01.476 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelayout.cpp(17
(0x000f),Code=2436 (0x0984)] originated in function ComponentStore::CRawStoreLayout::HydrateFile expression: ((SCODE) (((unsigned long)
((unsigned long) (0x984))) )
[gle=0x80004005]
2024-10-08 10:31:01, Error CSI 00000631@2024/10/8:02:31:01.476 (F) Attempting to mark store corrupt with category [1:
ml:19]'CorruptPayloadFile'[gle=0x80004005]

```

最后更新失败报错。

```

2024-10-08 10:31:03, Info CBS Reporting package change for package: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~19041.4894.1.9, current:
Default, start: Absent, applicable: Installed, target: Installed, limit: Installed, status: 0x0, failure source: Stage, reboot required: False, client id: Win
initiated offline: False, execution sequence: 282, first merged sequence: 282, reboot reason: REBOOT_NOT_REQUIRED, RM App session: -1, RM App name: N/A, FileN
release type: Security Update, OC operation: False, download source: 0, download time (secs): 4294967295, download status: 0x0 (S_OK), Express download: False
2024-10-08 10:31:04, Info CBS Reporting package change completion for package: Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~19041.4894.1.
original: Absent, target: Installed, status: 0x80070006, failure source: Stage, failure details: "(null)", client id: WindowsUpdateAgent, initiated offline: F
sequence: 282, first merged sequence: 282, pending decision: InteractiveInstallFailed, primitive execution context: Interactive
2024-10-08 10:31:04, Info CBS Stage time performance datapoint is invalid. [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]
2024-10-08 10:31:04, Info CBS Execute time performance datapoint is invalid. [HRESULT = 0x80070490 - ERROR_NOT_FOUND]

```

查看 SUR 日志信息，有 2 个文件损坏的提示。

```
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Checking System Update Readiness.
2024-10-08 10:47:27, Info CBS
2024-10-08 10:47:27, Info CBS (p) CSI Payload Corrupt (n)
amd64_microsoft-windows-win32k_31bf3856ad364e35_10.0.19041.4291_none_2dbcc5b84fb4e33e\win32k.sys
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.
2024-10-08 10:47:27, Info CBS (p) CSI Payload Corrupt (n)
amd64_microsoft-windows-u..te-orchestratorcore_31bf3856ad364e35_10.0.19041.4291_none_fb9b9fa339a13595\MoUsoCoreWorker.exe
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Repair failed: Missing replacement payload.
2024-10-08 10:47:27, Info CBS
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Summary:
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Operation: Detect and Repair
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Operation result: 0x800f081f
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Last Successful Step: Remove staged packages completes.
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Total Detected Corruption: 2
2024-10-08 10:47:27, Info CBS CBS Manifest Corruption: 0
2024-10-08 10:47:27, Info CBS CBS Metadata Corruption: 0
2024-10-08 10:47:27, Info CBS CSI Manifest Corruption: 0
2024-10-08 10:47:27, Info CBS CSI Metadata Corruption: 0
2024-10-08 10:47:27, Info CBS CSI Payload Corruption: 2
2024-10-08 10:47:27, Info CBS Total Repaired Corruption: 0
```

建议进行以下尝试替换相关系统组件后，测试再次安装更新补丁是否成功。

1) 以管理员身份运行命令提示符，运行如下命令：

sfc /scannow

2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示可能有关的组件文件，解压后以**管理员权限**运行 **替换组件.bat** 脚本。

<https://cdudc.cmgos.com/download.php?id=1606&token=fljkv8QVyRywziXMI9zH9HDvUPYSPujc>

3) 再次**离线安装 KB5043064** 补丁，验证是否能够正常安装。

如果替换组件后还是无法安装更新补丁，请再次使用日志收集工具收集最新日志后反馈。

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 10 月 8 日 14:57

收件人: 'hanyouguo@126.com' <hanyouguo@126.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-12257-W1H9B6] % TAM-中石油华北油田用户多台设备 V2022-L 系统 9B 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001567

韩先生 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:

中石油华北油田用户反馈多台 V2022-L 系统设备, 安装 9B 补丁失败, 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。

请您从以下链接下载相关的日志收集工具：

CMGElogCollectorV2 工具：

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1458&token=PcEQH06HPAu7P3p5paWBqHjWbwlqLJdc>

在问题设备上，先复现补丁安装失败的情况，再解压 CMGETool 后双击运行

CMGELogCollectorV2.exe，勾选**所有选项**，点击收集获取对应的系统日志，将生成的日志压缩包通过 CDUC 上传。



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdue.comgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。（用户名密码区分大小写）

用户名：zsytang01

密码：zsytang01

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

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 10 月 8 日 14:34

收件人: Liu Jian <liujian@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-12257-W1H9B6] % TAM-中石油华北油田用户多台设备 V2022-L 系统 9B 补丁更新失败问题 % 初次响应 CMIT:0001567

刘健 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-12257-W1H9B6** 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”。