

林先生 您好：

感谢您的电话接听，确认您的问题已经解决，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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败，需要协助排查。

问题总结：

用户通过升级到 V2022-L 系统跳过更新失败问题，同意关闭案例。

日志分析：

查看提供的日志，都是提示：加载一个或多个组件失败。（0x800f081f），涉及到

C:\Windows\Winsxs\目录中的文件。

```
2022-09-29 16:11:01, Info          CSI  000014d2 Unable to prestage file [L:16] 'wintypes.dll.mui'
for component [L:98 ml:140]'amd64_microsoft-windows-com-
base.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2145_zh-cn_65ac5b17f68702b5'.
2022-09-29 16:11:01, Info          CSI  000014d3 The payload directory for the candidate
component ([L:95 ml:140]'amd64_microsoft-windows-com-
base.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_zh-cn_08cc10727cf3e444') does not exist
2022-09-29 16:11:01, Error         CSI  000014d4@2022/9/29:08:11:01.566 (F) onecore\base
怀疑 Winsxs 目录中有多个组件丢失。
```

对比正常能够安装补丁的设备上的 Winsxs 目录，提供缺失的相关文件，请反复测试复制 cbs

日志中提到的缺失的文件及目录到故障机的 Winsxs 目录，验证是否可以正常更新。

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
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 9 月 30 日 15:20

收件人: '123903058@qq.com' <123903058@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07201-P1H0Y6] % 联想 OEM 用户-农业银行百色分行用户反馈
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001193

林先生 您好:

针对您这台收集日志的故障机, 可以按照以下操作步骤**反复测试每次安装失败**后的 cbs.log 或 CbsPersist 日志, **逐步替换**对应文件, 确认是否可以正常安装更新补丁 KB5013941。

如果替换后还是提示一样的错误, 可以**按照以下步骤多次测试安装 KB5013941**, 通过日志去**确认**去复制其余缺少的文件, 看是否能成功安装更新补丁。

对比缺少的 Winsxs 中的目录和文件已经上传, 您可以通过以下链接下载:

<https://cdud.cmgos.com/download.php?id=683&token=q8o8B995eIK9x4c5Q3TMrWApBKr1o2Ck>

- 1) 离线安装更新补丁 KB5013941, 如果提示安装失败, 报错: 0x800f081f。
- 2) 打开 dism.log, 查看最新执行的分m 安装失败时间, (可以搜索 KB5013941, 查看最新的安装和失败报错: 800f081f, 如当前日志显示 16:11:03 报错)

```
2022-09-29 16:01:01, Info DISM DISM Package Manager: PID=20276 TID=18088 Encountered the option "packagepath" with v
\\Windows10.0-KB5013941-x64.cab": CPackageManagerCLIHandler::Private_GetPackagesFromCommandLine
2022-09-29 16:01:11, Info DISM DISM Package Manager: PID=20276 TID=18088 Package Multiple_Packages~~~0.0.0.0 with
(CbsInstallStateAbsent) being mapped to dism state 1(DISM_INSTALL_STATE_NOTPRESENT) - CDISMPackage::LogInstallStateMapping
2022-09-29 16:01:11, Info DISM DISM Package Manager: PID=20276 TID=18088 Initiating Changes on Package with values: 4,
CDISMPackage::Internal_ChangePackageState
2022-09-29 16:01:12, Info DISM DISM Package Manager: PID=20276 TID=18088 CBS session options=0x100! - CDISMPackage
2022-09-29 16:11:03, Info DISM DISM Package Manager: PID=20276 TID=19836 Error in operation: source for package or file
() unsuccessful. (CBS HRESULT=0x800f081f) - CCbsConUIHandler::Error
2022-09-29 16:11:03, Error DISM DISM Package Manager: PID=20276 TID=18088 Failed finalizing changes - CDISMPackageMa
```

- 3) 打开 C:\Windows\Logs\CBS\目录, 查看日志文件修改时间, 找距离报错时间点以后的最近的时间点的文件, 如这个日志 CbsPersist_20220929082152.log, 修改时间是 16:13。

名称	大小	压缩后大小	修改时间
CBS.log	124 240	4 907	2022-09-29 16:23
CbsPersist_20220928090219.log	70 017 323	2 277 631	2022-09-28 16:54
CbsPersist_20220928094145.log	117 194 760	3 305 473	2022-09-28 17:34
CbsPersist_20220929015459.log	97 453 673	2 949 937	2022-09-29 09:49
CbsPersist_20220929065908.log	23 660 444	462 534	2022-09-29 14:40
CbsPersist_20220929082152.log	69 810 323	2 273 645	2022-09-29 16:13
FilterList.log	1 110	177	2022-09-29 16:11

- 4) 打开 CbsPersist_20220929082152.log，搜索“Unable to prestage file”查看最新的日志。

```

2022-09-29 16:11:01, Info          CSI  000014d2 Unable to prestage file [l:16]'wintypes.dll.mui'
for component [l:98 ml:140]'amd64_microsoft-windows-com-
base.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2145_zh-cn_65ac5b17f68702b5'.
2022-09-29 16:11:01, Info          CSI  000014d3 The payload directory for the candidate
component ([l:95 ml:140]'amd64_microsoft-windows-com-
base.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_zh-cn_08cc10727cf3e444') does not exist
2022-09-29 16:11:01, Error         CSI  000014d4@2022/9/29:08:11:01.566 (F) onecore\base

```

- 5) 查看它的下一条“The payload directory”确认是缺少哪一个目录所在的文件。

```

2022-09-29 16:11:01, Info          CSI  000014d2 Unable to prestage file [l:16]'wintypes.dll.mui'
for component [l:98 ml:140]'amd64_microsoft-windows-com-
base.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.2145_zh-cn_65ac5b17f68702b5'.
2022-09-29 16:11:01, Info          CSI  000014d3 The payload directory for the candidate
component ([l:95 ml:140]'amd64_microsoft-windows-com-
base.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_zh-cn_08cc10727cf3e444') does not exist
2022-09-29 16:11:01, Error         CSI  000014d4@2022/9/29:08:11:01.566 (F) onecore\base

```

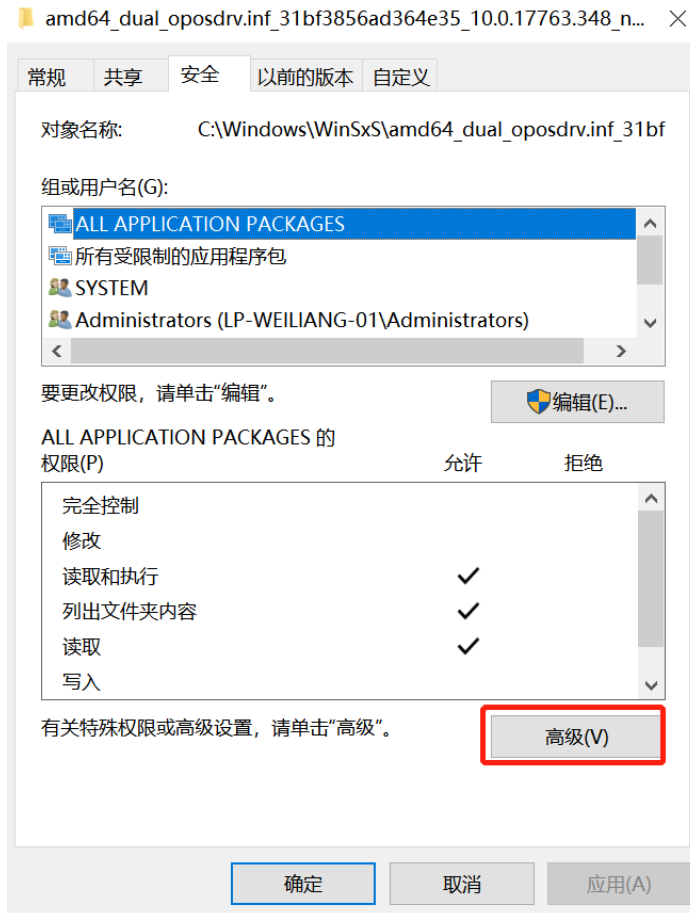
- 6) 提示缺少 amd64_microsoft-windows-com-

base.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_zh-cn_08cc10727cf3e444 目录，下载附件中的压缩文件 base.zip，尝试将对应的目录及文件复制到 C:\Windows\Winsxs\目录，再次验证升级情况。

如果提示没有权限复制文件夹到 C:\Windows\Winsxs\目录，请按照以下操作为

C:\Windows\Winsxs\修改安全属性后，再次复制文件夹。

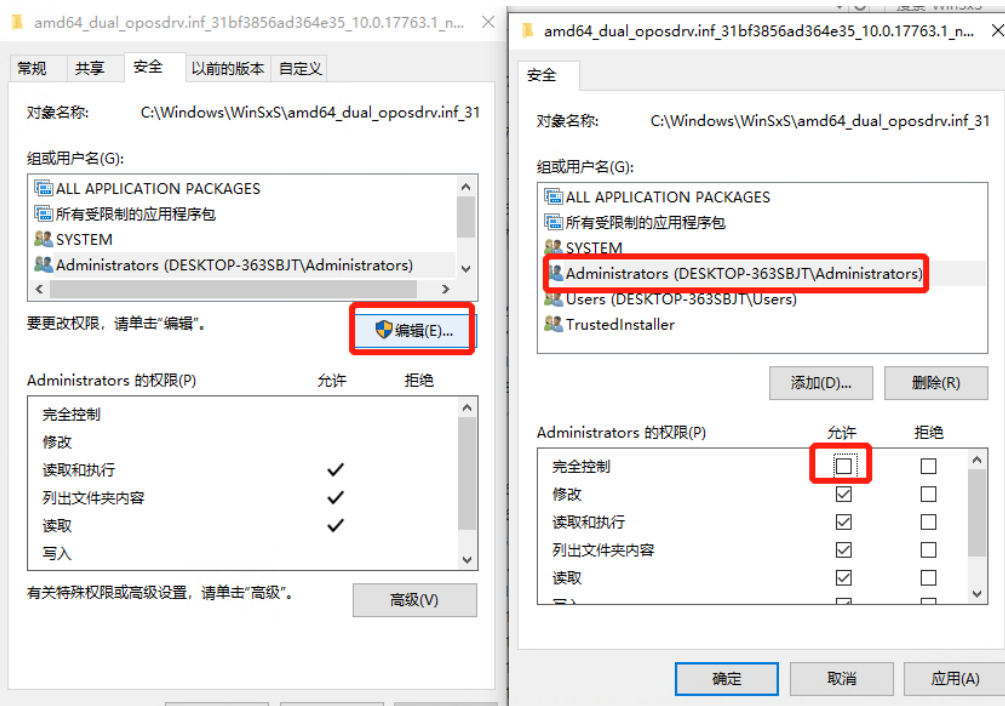
- 1) 右键点击文件夹，打开【属性】对话框，选择【安全】选项卡，单击【高级】按钮；



2) 在高级安全设置界面，更改所有者为您当前所在的用户或用户组；



3) 确定后, 回到文件夹的【安全】选项卡界面, 单击【编辑】按钮, 在弹出的窗口中选择当前的组或用户名, 勾选【完全控制】; (如果没有第 2 步添加的用户名, 可以手动添加对应的用户名)



4) 点击确定后, 关闭文件夹的【属性】对话框,, 再次测试复制文件夹操作。

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: 2022 年 9 月 29 日 16:59
收件人: '123903058@qq.com' <123903058@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07201-P1H0Y6] % 联想 OEM 用户-农业银行百色分行用户反馈
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001193

林先生 您好:

日志已经收到, 有任何进展会及时与您联系, 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



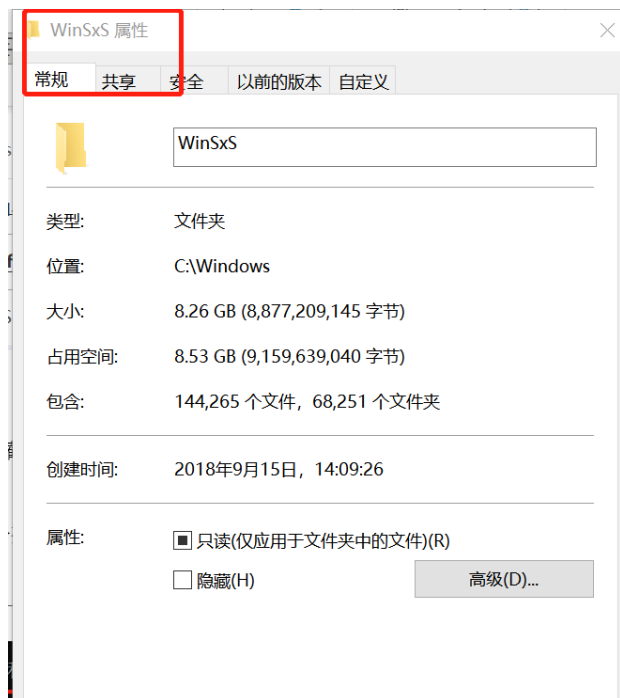
发件人: Wei Liang
发送时间: 2022 年 9 月 28 日 17:37
收件人: '123903058@qq.com' <123903058@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07201-P1H0Y6] % 联想 OEM 用户-农业银行百色分行用户反馈
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001193

林先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您按照以下步骤提供相关日志信息。

1) 查看 C:\Windows\Winsxs\目录属性, 提供具体截图, 如图所示:



2) 确认当前故障机的**操作系统内部版本**，如图所示，用于与正常升级的设备对比 Winsxs 目录缺少哪些文件。

关于

Windows 规格

版本	Windows 10 企业版 G 神州网信政府版
版本号	1809
安装日期	2020/5/20
操作系统内部版本	17763.3287
产品制造者	神州网信技术有限公司
生成器版本	V2020-L.1207.000

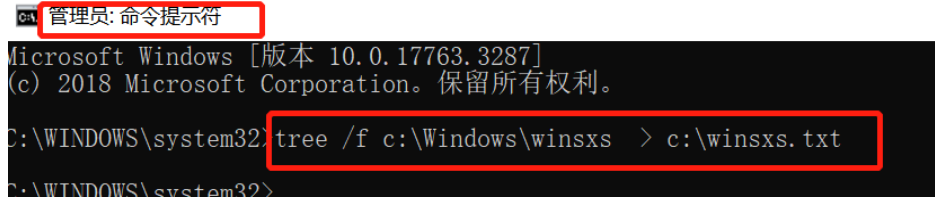
3) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，执行以下命令列出已经安装的更新补丁列表输出到 C:\kb.txt，将 C:\kb.txt 文件提供给我们。

```
wmic qfe list > c:\kb.txt
```



4) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行, 执行以下命令列出 winsxs 目录的文件列表输出到 C:\winsxs.txt, 将 C:\winsxs.txt 文件提供给我们。

```
tree /f c:\windows\winsxs > c:\winsxs.txt
```

A screenshot of a Windows command prompt window. The title bar reads "管理员: 命令提示符". The window content shows the Windows version and copyright information: "Microsoft Windows [版本 10.0.17763.3287] (c) 2018 Microsoft Corporation. 保留所有权利." The command prompt shows the current directory as "C:\WINDOWS\system32" and the command "tree /f c:\Windows\winsxs > c:\winsxs.txt" has been entered and is highlighted with a red box. The prompt "C:\WINDOWS\system32>" is visible at the bottom.

```
C:\WINDOWS\system32>tree /f c:\Windows\winsxs > c:\winsxs.txt
```

5) 清空 **C:\Windows\SoftwareDistribution\Download** 中的所有内容。

6) 安装离线更新补丁 KB5013941, 复现安装失败的问题。

7) 将故障机上的 **C:\Windows\Winsxs**目录属性截图、**C:\kb.txt** 文件、**C:\winsxs.txt** 文件 **C:\Windows\Logs** 目录和 **C:\Windows\System32\Winevt\Logs** 目录, 压缩后通过 CDUC 上传。

8) 请提供出现此更新补丁失败问题的设备硬件型号。

日志上传方法:

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>, 通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名: nhbsfh

密码: nhbsfh

注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

V2022-L 镜像下载:

您可以访问以下链接, 输入设备上的激活标签上的 SN 序列号, 验证通过后, 从 CMIT 官网下载 V2022-L 镜像。

如果 SN 序列号前两位不是 AA 开头, 从以下链接 **OEM 用户下载**:

<https://download.cmgos.com/oem/login>



如果 SN 序列号前两位是 AA 开头，从以下链接**订单授权下载**：

<https://download.cmgos.com/pcibOrder/login>



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: 2022 年 9 月 28 日 11:17
收件人: '123903058@qq.com' <123903058@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07201-P1H0Y6] % 联想 OEM 用户-农业银行百色分行用户反馈
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001193

林先生 您好：

感谢您的电话接听。

如果无法使用日志收集工具 CMGElogCollector.exe 收集相关日志，您可以按照以下步骤手动获取相关系统日志。

- 1) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 2) 安装离线更新补丁 KB5013941，复现安装失败的问题。
- 3) 复制故障机上的 C:\Windows\Logs 目录和 C:\Windows\System32\Winevt\Logs 目录，压缩后通过 CDUC 上传。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：nhbsfh

密码：nhbsfh

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

发送时间: 2022 年 9 月 26 日 10:54

收件人: '123903058@qq.com' <123903058@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07201-P1H0Y6] % 联想 OEM 用户-农业银行百色分行用户反馈
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001193

林先生 您好:

刚刚给您电话没有接通。

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:

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败, 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。

请您按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

- 1) 请先复现安装更新补丁 KB5013941 失败的问题
- 2) 通过以下链接下载日志收集工具 CMGELogCollector.zip。
<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=644&token=TOGBo13NOJlb5eu6eioaKMT6khiA2tJA>
- 3) 在安装更新补丁失败的故障机上解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



日志上传方法:

您可以登陆 <https://cduc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名: nhbsfh

密码：nhbsfh

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: 2022 年 9 月 26 日 10:27

收件人: Wu Yanjie <wuyj@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-07201-P1H0Y6] % 联想 OEM 用户-农业银行百色分行用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001193

吴闫杰 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-07201-P1H0Y6 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”。