

许先生 您好:

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:

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

问题总结:

胡老师设备替换 winsxs 中的一些文件后再次安装更新补丁还是失败, 但未提供补丁安装失败后的最新日志, 同意暂时归档案例。

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: 2023 年 4 月 17 日 10:50

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-08520-Q7Z9R6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 1 月补丁 KB5022286 安装失败 % 初次响应 CMIT:0001077

许先生 您好:

胡老师设备替换相关文件后, 验证安装 KB5022286 失败的问题, 根据电话沟通的结果, 请您再次使用日志收集工具收集对应的更新日志, 如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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
<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 4 月 13 日 15:37
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-08520-Q7Z9R6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 1 月补丁 KB5022286 安装失败 % 初次响应 CMIT:0001077

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中的沟通结果, **胡老师设备**替换相关文件后, 验证安装 KB5022286 失败, 请您再次使用日志收集工具收集对应的更新日志。

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
<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 3 月 28 日 17:43

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-08520-Q7Z9R6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 1 月补丁 KB5022286 安装失败 % 初次响应 CMIT:0001077

许先生 您好:

最终用户那边没有尝试离线安装 KB5022286 并抓取对应的 procmon 日志, 请尝试按照以下方式替换 cbs 日志提示的一些文件信息后, 再次验证 KB5022286 安装情况。

从以下连接下载 cbs 日志中提示报错的相关文件:

<https://cdic.cmgos.com/download.php?id=865&token=bdypHKDebd4ivxfUioCCWjf2f0TwTnqk>

下载后在故障机上解压, 将这些文件复制、替换到 C:\Windows\WinSxS\目录后, 再次验证 KB5022286 安装。

如果提示权限问题, 请按照以下操作先为 WinSxS 目录添加 administrators 的完全控制权限; 再为对应的需要替换的文件夹同样添加 administrators 的完全控制权限, 才能删除、替换对应的目录。

需要重新配置要替换的原文件的安全权限。具体操作如下:

在故障机上选中 WinSxS 目录以及需要替换的文件目录, 在其属性页面选择“安全”项, 选择“高级”

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

在弹出的新的窗口中选择更改所有者为 administrators, 点击确定:

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

再次打开高级页面, 在弹出的新的窗口中选择左下角的更改权限:

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

点击后, 再次选择添加:

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

在添加权限的页面, 选择主体为 **administrators**, 类型为**允许**, 权限为**完全控制**, 点击确定。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

添加的权限如下图所示:

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

点击确定后会有权限修改提示, 点击是。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

然后替换或删除需要替换的文件或目录。

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 3 月 23 日 11:40

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-08520-Q7Z9R6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 1 月补丁 KB5022286
安装失败 % 初次响应 CMIT:0001077

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

据用户反馈执行 dism 修复后再次按照 KB5022286 还是失败。

查看新的 cbs 日志, 显示在补丁解压过程中组件 Microsoft-Windows-DirectX-

DirectXDiagnostic 的 dxdiag.exe 错误等。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

这些错误是在 KB5022286 解压释放组件文件过程中出错的, 请测试退出第三方安全管控软件并离线安装 KB5022286, 并在安装过程中使用 procmon.exe 收集安装过程中的 procmon 日志。

1) 下载离线更新包 KB5022286

- 2) 停止 Windows update 服务。
- 3) 重命名 C:\windows\SoftwareDistribution 文件夹。
- 4) 尝试暂时退出第三方安全管控软件。
- 5) 运行 procmon.exe 抓取 procmon 日志，将 procmon.exe 设置为抓取状态，如图所示代
表为抓取状态。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

- 6) 离线安装 KB5022286 更新补丁，如果更新补丁安装过程中报错后，单击 Capture 图标，
停止抓取；

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

- 7) 点击 File, 点击 Save. 选择"All events" and "Native Process Monitor Format (PML)"点击 OK。
记录文件保存位置；

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

- 8) 将 PML 文件重命名为“补丁安装失败”、打包压缩上传。
- 9) 使用 CMGELogCollectorV2.exe 收集对应的日志并上传。

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 3 月 21 日 11:42
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-08520-Q7Z9R6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 1 月补丁 KB5022286
安装失败 % 初次响应 CMIT:0001077

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

您新上传的日志显示 KB5022286 在 3 月 21 日 9:37:38 安装成功, 查看 patchlevel 和 hotfix 列表, 均表明 KB5022286 安装成功。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >> << OLE 对象:
Picture (Device Independent Bitmap) >>

最新的 cbs 日志显示 KB5022286 安装成功。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

系统日志显示为已安装状态。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

请您与用户确认更新补丁 KB5022286 安装状态。

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 3 月 20 日 16:54
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-08520-Q7Z9R6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 1 月补丁 KB5022286 安装失败 % 初次响应 CMIT:0001077

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:

用户反馈安装 1 月累计更新补丁 KB5022286 失败，需要协助分析。

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。

查看您提供的日志，发现系统日志提示安装 KB5022286 失败报错 0x800f0985，报错时间为 2023/3/17 17:10:44。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

查看对应的 windowsupdate 日志，显示同样报错，时间点为 2023/3/17 17:03:37，显示错误来自 cbs。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

查看 cbs 日志中对应时间点前的日志情况，这些错误消息都与操作系统中的 CBS 功能有关，该功能管理 Windows 组件的更新和修复。

具体在解压安装累计更新补丁文件时，检测 Windows 系统组件出现问题，原始错误代码为“ERROR_INVALID_DATA”，显示数据无效。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

如下日志中，对于哈希值的匹配失败，也验证了上述观点。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

同样的，还提示了其他的 Winsows 组件出现了问题。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

最终报错 0x800f0985。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

修复建议:

操作系统组件修复操作:

- 1) 找一台差不多补丁级别, 但是成功安装了 **KB5022286** 的设备, 将 C:\Windows 共享。

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

- 2) 确保可以通过 [\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows](#) 的方式访问到 Windows 源, 以管理员权限打开

cmd 命令行, 运行如下命令尝试修复:

```
Dism /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth /Source:\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows  
/LimitAccess (\\xxx.xxx.xxx.xxx\windows 指共享访问地址)
```

提示:

运行 dism 命令**修复过程**中出现 0x800f081f 属于正常报错。修复后尝试再次安装补丁。

如果安装失败, 则使用日志收集工具 CMGELogCollectorV2.exe 再次收集日志并反馈。

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

<< OLE 对象: Picture (Device Independent Bitmap) >>

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 3 月 20 日 14:34

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08520-Q7Z9R6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 1 月补丁 KB5022286 安装失败 % 初次响应 CMIT:0001077

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-08520-Q7Z9R6 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”。