

许先生 您好:

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:

工行用户反馈 V2020-L 版本系统，在安全与更新界面显示 KB5036896 补丁失败，报错 0x80240034，涉及 20 台左右电脑，需要协助排查。

问题总结:

最终用户着急安装更新补丁，未测试清除更新缓存使用在线更新操作，直接下载离线更新补丁在多台问题设备上离线安装补丁成功，案例关闭。

建议操作:

查看 WindowsUpdateLog，在对应的时间点附近显示的错误代码和相关错误日志如下:

```
2024/05/27 16:04:41.8675282 12412 12448 Misc *FAILED* [80070020] Failed to move file from \\?\C:\Windows
\SoftwareDistribution\Download\82da851063579c2f055ed278958a100a\BIT327A.tmp to \\?\C:\Windows\SoftwareDistribution\Download
\82da851063579c2f055ed278958a100a\BIT327A.tmp
2024/05/27 16:04:41.8675344 12412 12448 Misc *FAILED* [80070020] Method failed
[SusMoveOrCopyDirectoryContentsHelperRecursive:1671]
2024/05/27 16:04:41.8675827 12412 12448 Misc *FAILED* [80070020] Method failed [SusMoveOrCopyDirectoryContentsHelper:1751]
2024/05/27 16:04:41.8680430 12412 12448 DownloadManager *FAILED* [80070020] Method failed
[CUpdateDownloadJob::MoveCompletedFiles:2379]
2024/05/27 16:04:41.9207050 12412 12448 DownloadManager *FAILED* [80070020] Error occurred while downloading update 1BC6DD6E-
7550-455B-BA6F-849669054536.200; notifying dependent calls.
2024/05/27 16:04:42.0519825 12412 12628 Handler Loaded state: cCompleteIterations: 0, pt: Unknown, nNextRequestID: 0.
2024/05/27 16:04:42.0690071 12412 12628 DownloadManager * END * Download Call Complete. Call 4 for caller UpdateOrchestrator has
completed; signaling completion.
2024/05/27 16:04:42.0696760 12412 12628 Agent *FAILED* [80240007] Method failed [DownloadHeartbeat::DownloadComplete:330]
2024/05/27 16:04:42.0700092 12412 12628 Agent Effective power state: AC; IsOnAC: Yes.
2024/05/27 16:04:42.0700135 12412 12628 IdleTimer WU operation (DL.UpdateOrchestrator, operation # 105) stopped; does use
network; is not at background priority
2024/05/27 16:04:42.0700153 12412 12628 Agent Released network PDC reference for callid {8CC6D473-6DE5-4E03-9855-
4E1E4563EC0E}; ActivationID: 105
2024/05/27 16:04:42.0702550 9812 7748 ComApi *RESUMED* Download ClientId = UpdateOrchestrator
2024/05/27 16:04:42.0702570 9812 7748 ComApi Download call complete (succeeded = 0, succeeded with errors = 0, failed = 1,
cancelled = 0, unaccounted = 0)
2024/05/27 16:04:42.0702609 9812 7748 ComApi ClientId = UpdateOrchestrator: Exit code = 0x00000000; Call error code =
0x80240022
```

从错误日志中显示，下载 KB5036896 补丁失败，还未到开始安装阶段。

建议通过 **resetwu.bat** 脚本清除本地更新缓存后，再次通过 WSUS 获取更新补丁，或者直接下载离线更新补丁测试是否可以正常安装。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

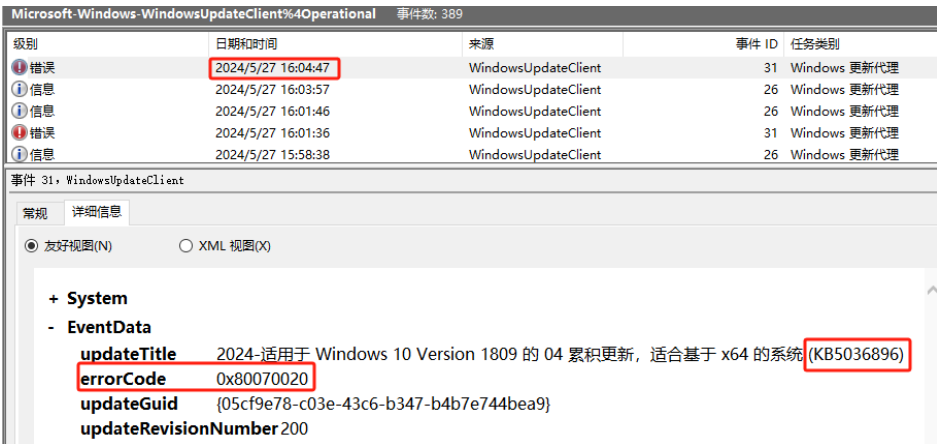
危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 5 月 28 日 11:03
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-11437-Z7D2N6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 KB5036896 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001880

许先生 您好:

查看张国锋设备的日志，可以看到最新的日志显示下载 KB5036896 报错，错误代码为 0x80070020。



查看 WindowsUpdateLog，在对应的时间点附近显示的错误代码和相关错误日志如下：

```
2024/05/27 16:04:41.8675282 12412 12448 Misc *FAILED* [80070020] Failed to move file from \\?\C:\Windows
\SoftwareDistribution\Download\82da851063579c2f055ed278958a100a\BIT327A.tmp to \\?\C:\Windows\SoftwareDistribution\Download
\82da851063579c2f055ed278958a100a\BIT327A.tmp
2024/05/27 16:04:41.8675344 12412 12448 Misc *FAILED* [80070020] Method failed
[SusMoveOrCopyDirectoryContentsHelperRecursive:1671]
2024/05/27 16:04:41.8675827 12412 12448 Misc *FAILED* [80070020] Method failed [SusMoveOrCopyDirectoryContentsHelper:1751]
2024/05/27 16:04:41.8680430 12412 12448 DownloadManager *FAILED* [80070020] Method failed
[CUpdateDownloadJob::MoveCompletedFiles:2379]
2024/05/27 16:04:41.9207050 12412 12448 DownloadManager *FAILED* [80070020] Error occurred while downloading update 1BC6DD6E-
7550-455B-BA6F-849669054536.200; notifying dependent calls.
2024/05/27 16:04:42.0519825 12412 12628 Handler Loaded state: cCompleteIterations: 0, pt: Unknown, nNextRequestID: 0.
2024/05/27 16:04:42.0690071 12412 12628 DownloadManager * END * Download Call Complete. Call 4 for caller UpdateOrchestrator has
completed; signaling completion.
2024/05/27 16:04:42.0696760 12412 12628 Agent *FAILED* [80240007] Method failed [DownloadHeartbeat::DownloadComplete:330]
2024/05/27 16:04:42.0700092 12412 12628 Agent Effective power state: AC; IsOnAC: Yes.
2024/05/27 16:04:42.0700135 12412 12628 IdleTimer WU operation (DL.UpdateOrchestrator, operation # 105) stopped; does use
network; is not at background priority
2024/05/27 16:04:42.0700153 12412 12628 Agent Released network PDC reference for callid {8CC6D473-6DE5-4E03-9855-
4E1E4563EC0E}; ActivationID: 105
2024/05/27 16:04:42.0702550 9812 7748 ComApi *RESUMED* Download ClientId = UpdateOrchestrator
2024/05/27 16:04:42.0702570 9812 7748 ComApi Download call complete (succeeded = 0, succeeded with errors = 0, failed = 1,
cancelled = 0, unaccounted = 0)
2024/05/27 16:04:42.0702609 9812 7748 ComApi ClientId = UpdateOrchestrator: Exit code = 0x00000000; Call error code =
0x80240022
```

从错误日志中显示，下载 KB5036896 补丁失败，还未到开始安装阶段。

建议通过 `resetwu.bat` 脚本清除本地更新缓存后，再次通过 WSUS 获取更新补丁，验证是否可以正常安装。

`resetwu.bat` 下载链接：

<https://cduecmg.com/download.php?id=1397&token=xTpF1M0v7D3yY1ZTWj7O6LlaD72QhAZA>

如果还是出现下载、安装更新补丁失败，请再次使用 CMGE 日志收集工具收集日志并反馈。

也请测试在故障机上通过 web 浏览器访问以下链接，确认是否可以从 WSUS 服务器下载对应的 cab 文件。

<http://94.0.30.104:8530/Content/86/6521033B54145E1461CBBC0AB1242038F9FA6286.cab>

文件下载后，使用 powershell 命令 **Get-FileHash** 校验文件 hash（sha256）是否一致。

Windows10.0-KB5036896-x64.cab	ac919f8030f68c0471c45ad48b c42f6dc967724e32ca5cd95ba e0496c639cc47
-------------------------------	--

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 5 月 27 日 17:51
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-11437-Z7D2N6] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 KB5036896 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001880

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 V2020-L 版本系统，在安全与更新界面显示 KB5036896 补丁失败，报错 0x80240034，涉及 20 台左右电脑，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。

已经收到您提供的张国锋设备的日志，正在排查分析，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 5 月 27 日 17:26
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-11437-Z7D2N6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 KB5036896 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001880

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-11437-

Z7D2N6 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”。