

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:

用户反馈系统安装更新补丁失败的问题, 需要协助排查。

问题总结:

最终用户未测试离线安装补丁和日志收集操作, 暂时归档案例, 后续提供日志后再重新开启案例。

问题排查建议:

提供的日志显示 8 月累计更新补丁 **KB5016623** 通过 WSUS (<http://92.0.14.83:8530>) 获取、在线安装失败。

在 WindowsUpdateLog.log 中可以看到最近几次安装 KB5016623 失败的错误代码: 4 次 0x80070570、1 次 0x8024001E、1 次 0x80070490。

查询相关的错误代码说明:

0x80070570 代表文件损坏。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 80070570
# No results found for hex 0x4c5c7aa / decimal 80070570
# No results found for hex 0x80070570 / decimal -2147023504
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x570
# for hex 0x570 / decimal 1392
ERROR_FILE_CORRUPT winerror.h
```

0x8024001E 代表读取失败。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 8024001E
# for hex 0x8024001e / decimal -2145124322
WU_E_SERVICE_STOP wuerror.h
# Operation did not complete because the service or system
# was being shut down.
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WINDOWSUPDATE (0x24), Code 0x1e
# for hex 0x1e / decimal 30
ERROR_READ_FAULT winerror.h
# The system cannot read from the specified device.
```

0x80070490 代表相关元素未找到。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 80070490
# No results found for hex 0x4c5c75a / decimal 80070490
# for hex 0x80070490 / decimal -2147023728
PEER_E_NOT_FOUND                                p2p.h
E_PROP_ID_UNSUPPORTED                           vfwmsgs.h
# The specified property ID is not supported for the
# specified property set.%0
WER_E_NOT_FOUND                                werapi.h
DRM_E_NOT_FOUND                                windowsplayready.h
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x490
# for hex 0x490 / decimal 1168
ERROR_NOT_FOUND                                winerror.h
# Element not found.
```

这些报错代码都表明文件或组件问题导致更新补丁安装失败。

从这些日志怀疑下载的更新补丁包或者故障机有相关系统组件损坏，导致 KB5016623 安装失败。建议下载 KB5016623 离线安装包进行测试，并使用最新的 CMGELogCollectorV2.exe 日志收集日志。

具体测试操作建议：

- 1) 从以下链接下载 KB6016623 离线安装包，并校验下载的文件哈希值。

<https://support.cmgos.com/kb/5016623>

2022-08适用于 Windows 10 神州网信政府版V2020-L基于x64系统的累积更新
(KB5016623)

8月 11, 2022

[点击下载\(583.29 MB\)](#)

哈希值 (SHA 256)

1CBE086CA4CC793EAE498F625CC6A9D09085CA1C29725A7143426289B8FB6CED

- 2) 从以下链接下载最新的 CMGELogCollectorV2 日志收集日志。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=735&token=8RWruuQyrKpGBKf1HvxBcx>

[Ut6EVWpFJI](#)

- 3) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 4) 安装对应的 **KB5016623 离线更新补丁**，复现安装失败的问题。
- 5) 在安装更新补丁失败的故障机上运行 **CMGELogCollectorV2.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，将文件通过 CDUC 上传。



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: 2022 年 11 月 17 日 14:43
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说，请您与最终用户沟通测试离线安装累计更新补丁情况，并收集最新的日志。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方，欢迎随时联系我们。

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 11 月 15 日 17:51
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通测试情况, 并收集最新的日志。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 11 月 14 日 10:59
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

上一次的日志分析情况和建议供您参考。

您提供的日志显示 8 月累计更新补丁 **KB5016623** 还是通过 WSUS (<http://92.0.14.83:8530>) 获取、在线安装失败。

在 WindowsUpdateLog.log 中可以看到最近几次安装 KB5016623 失败的错误代码: 4 次 0x80070570、1 次 0x8024001E、1 次 0x80070490。

2022/10/28 13:49:30.3815189 33288 29160 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/28 13:49:31.3818971 33288 29160 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/28 13:49:33.2598000 33288 29160 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/28 13:50:06.2734225 33288 29160 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/28 13:50:06.9618204 33288 29160 Handler	CBS called Terminate

2022/10/27 08:38:34.1038927 23792 9796 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:34.3565937 4932 23416 Agent	LogHistory called. idUpdate={3911FF81-80A6-49F3-B1E7-E7FBC1E67FEB}.200, resultMapped=8024001E,
resultUnMapped=8024000B	
2022/10/27 08:38:34.4419209 23792 13048 Handler	Completed install of CBS update with type=2, requiresReboot=0, installerError=0, hr=0x80242008
2022/10/27 08:38:34.4423923 23792 13048 Handler	* END * CBS Install
2022/10/27 08:38:35.3954974 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:36.3960729 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:37.3970672 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:38.3979803 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:39.3983871 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:40.3992744 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:41.3992633 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:42.3996511 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:43.4004296 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:43.9773516 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:46.6747278 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=2, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:50.6515670 4932 34144 Agent	*FAILED* [80242008] Method failed [CAgentUpdateManager::InstallUpdate:11739]
2022/10/27 08:38:50.6538368 4932 34144 Agent	Exit code = 0x8024000B
2022/10/27 08:38:50.6538398 4932 34144 Agent	Install updates CallerId = UpdateOrchestrator
2022/10/27 08:38:50.7874534 4932 34144 IdleTimer	WU operation (InstallCall::Init ID 4, operation # 37) stopped; does not use network; is not at background priority
2022/10/27 08:38:51.0635923 7544 22424 ComApi	Install ClientId = UpdateOrchestrator
2022/10/27 08:38:51.0816175 7544 22424 ComApi	Install call failed
2022/10/27 08:38:51.0819011 7544 22424 ComApi	Reboot required = False
2022/10/27 08:38:51.0819050 7544 22424 ComApi	Exit code = 0x802400FF; Call error code = 0x8024001E

2022/10/17 08:40:10.5063681 49520 29140 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/17 08:40:11.7568620 49520 29140 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/17 08:44:51.9252419 49520 46932 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/17 08:44:51.9884629 49520 46932 Handler	CBS called Terminate
2022/10/14 14:07:36.3814545 49068 45840 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/14 14:07:37.4082421 49068 45840 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/14 14:11:13.5127306 49068 25488 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/14 14:11:13.5773988 49068 25488 Handler	CBS called Terminate
2022/10/13 13:17:13.3542152 46876 41292 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/13 13:17:14.3618912 46876 41292 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/13 13:23:49.9268832 46876 47804 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/13 13:23:50.0378543 46876 47804 Handler	CBS called Terminate
2022/10/12 01:38:26.8289269 36488 36320 Handler	CBS called Progress with state=2, ticks=30, total=1000
2022/10/12 01:38:27.8442832 36488 36320 Handler	CBS called Progress with state=2, ticks=30, total=1000
2022/10/12 01:39:04.2430801 36488 36320 Handler	CBS called Error with 0x80070490,
2022/10/12 01:39:05.1108223 36488 36320 Handler	CBS called Terminate

查询相关的错误代码说明：

0x80070570 代表文件损坏。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 80070570
# No results found for hex 0x4c5c7aa / decimal 80070570
# No results found for hex 0x80070570 / decimal -2147023504
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x570
# for hex 0x570 / decimal 1392
ERROR_FILE_CORRUPT winerror.h
```

0x8024001E 代表读取失败。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 8024001E
# for hex 0x8024001e / decimal -2145124322
WU_E_SERVICE_STOP wuerror.h
# Operation did not complete because the service or system
# was being shut down.
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WINDOWSUPDATE (0x24), Code 0x1e
# for hex 0x1e / decimal 30
ERROR_READ_FAULT winerror.h
# The system cannot read from the specified device.
```

0x80070490 代表相关元素未找到。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 80070490
# No results found for hex 0x4c5c75a / decimal 80070490
# for hex 0x80070490 / decimal -2147023728
PEER_E_NOT_FOUND p2p.h
E_PROP_ID_UNSUPPORTED vfwmsgs.h
# The specified property ID is not supported for the
# specified property set.%0
WER_E_NOT_FOUND werapi.h
DRM_E_NOT_FOUND windowsplayready.h
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x490
# for hex 0x490 / decimal 1168
ERROR_NOT_FOUND winerror.h
# Element not found.
```

这些报错代码都表明文件或组件问题导致更新补丁安装失败。

从这些日志怀疑下载的更新补丁包或者故障机有相关系统组件损坏，导致 KB5016623 安装失败。建议下载 KB5016623 离线安装包进行测试，并使用最新的 CMGELogCollectorV2.exe 日志收集日志。

具体测试操作建议：

- 1) 从以下链接下载 KB5016623 离线安装包，并校验下载的文件哈希值。

<https://support.cmgos.com/kb/5016623>

2022-08适用于 Windows 10 神州网信政府版V2020-L基于x64系统的累积更新 (KB5016623)

8月 11, 2022

点击下载(583.29 MB)

哈希值 (SHA 256)

1CBE086CA4CC793EAE498F625CC6A9D09085CA1C29725A7143426289BBFB6CED

- 2) 从以下链接下载最新的 CMGELogCollectorV2 日志收集日志。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=735&token=8RWruuQyrKpGBKf1HvxBcx>

[Ut6EVWpFJI](#)

- 3) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 4) 安装对应的 KB5016623 离线更新补丁，复现安装失败的问题。
- 5) 在安装更新补丁失败的故障机上运行 CMGELogCollectorV2.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，将文件通过 CDUC 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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 11 月 10 日 15:53

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通测试情况, 并收集最新的日志。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 11 月 8 日 10:39

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

最新上传的日志显示 8 月累计更新补丁 **KB5016623** 还是通过 WSUS (<http://92.0.14.83:8530>)
[获取、在线安装失败](#)。

在 WindowsUpdateLog.log 中可以看到最近几次安装 KB5016623 失败的错误代码: 4 次
0x80070570、1 次 0x8024001E、1 次 0x80070490。

2022/10/28 13:49:30.3815189 33288 29160 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/28 13:49:31.3818971 33288 29160 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/28 13:49:33.2598000 33288 29160 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/28 13:50:06.2734225 33288 29160 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/28 13:50:06.9618204 33288 29160 Handler	CBS called Terminate
2022/10/27 08:38:34.1038927 23792 9796 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:34.3565937 4932 23416 Agent	LogHistory called. idUpdate=(3911FF81-80A6-49F3-B1E7-E7FBC1E67FEB).200, resultMapped=8024001E,
resultUnMapped=8024000B	
2022/10/27 08:38:34.4419209 23792 13048 Handler	Completed install of CBS update with type=2, requiresReboot=0, installerError=0, hr=0x80242008
2022/10/27 08:38:34.4423923 23792 13048 Handler	* END * CBS Install
2022/10/27 08:38:35.3954974 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:36.3960729 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:37.3970672 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:38.3979803 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:39.3983871 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:40.3992744 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:41.3992633 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:42.3996511 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:43.4004296 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:43.9773516 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=3, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:46.6747278 23792 13048 Handler	CBS called Progress with state=2, ticks=30, total=1000
2022/10/27 08:38:50.6515670 4932 34144 Agent	*FAILED* [80242008] Method failed [CAgentUpdateManager::InstallUpdate:11739]
2022/10/27 08:38:50.6538368 4932 34144 Agent	Exit code = 0x8024000B
2022/10/27 08:38:50.6538398 4932 34144 Agent	Install updates CallerId = UpdateOrchestrator
2022/10/27 08:38:50.7874534 4932 34144 IdleTimer	WU operation (CInstallCall::Init ID 4, operation # 37) stopped; does not use network; is not at background
2022/10/27 08:38:51.0635923 7544 22424 ComApi	Install ClientId = UpdateOrchestrator
2022/10/27 08:38:51.0816175 7544 22424 ComApi	Install call failed
2022/10/27 08:38:51.0819011 7544 22424 ComApi	Reboot required = False
2022/10/27 08:38:51.0819050 7544 22424 ComApi	Exit code = 0x802400FF; Call error code = 0x8024001E
2022/10/17 08:40:10.5063681 49520 29140 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/17 08:40:11.7568620 49520 29140 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/17 08:44:51.9252419 49520 46932 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/17 08:44:51.9884629 49520 46932 Handler	CBS called Terminate
2022/10/14 14:07:36.3814545 49068 45840 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/14 14:07:37.4082421 49068 45840 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/14 14:11:13.5127306 49068 25488 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/14 14:11:13.5773988 49068 25488 Handler	CBS called Terminate
2022/10/13 13:17:13.3542152 46876 41292 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/13 13:17:14.3618912 46876 41292 Handler	CBS called Progress with state=0, ticks=39, total=1000
2022/10/13 13:23:49.9268832 46876 47804 Handler	CBS called Error with 0x80070570,
2022/10/13 13:23:50.0378543 46876 47804 Handler	CBS called Terminate

2022/10/12 01:38:26.8289269 36488 36320 Handler	CBS called Progress with state=2, ticks=30, total=1000
2022/10/12 01:38:27.8442832 36488 36320 Handler	CBS called Progress with state=2, ticks=30, total=1000
2022/10/12 01:39:04.2430801 36488 36320 Handler	CBS called Error with 0x80070490,
2022/10/12 01:39:05.1108223 36488 36320 Handler	CBS called Terminate

查询相关的错误代码说明:

0x80070570 代表文件损坏。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 80070570
# No results found for hex 0x4c5c7aa / decimal 80070570
# No results found for hex 0x80070570 / decimal -2147023504
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x570
# for hex 0x570 / decimal 1392
ERROR_FILE_CORRUPT winerror.h
```

0x8024001E 代表读取失败。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 8024001E
# for hex 0x8024001e / decimal -2145124322
WU_E_SERVICE_STOP wuerror.h
# Operation did not complete because the service or system
# was being shut down.
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WINDOWSUPDATE (0x24), Code 0x1e
# for hex 0x1e / decimal 30
ERROR_READ_FAULT winerror.h
# The system cannot read from the specified device.
```

0x80070490 代表相关元素未找到。

```
PS C:\Users\weiliang\Downloads> .\Err_6.4.5.exe 80070490
# No results found for hex 0x4c5c75a / decimal 80070490
# for hex 0x80070490 / decimal -2147023728
PEER_E_NOT_FOUND p2p.h
E_PROP_ID_UNSUPPORTED vfwmsgs.h
# The specified property ID is not supported for the
# specified property set.%0
WER_E_NOT_FOUND werapi.h
DRM_E_NOT_FOUND windowsplavready.h
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x490
# for hex 0x490 / decimal 1168
ERROR_NOT_FOUND winerror.h
# Element not found.
```

这些报错代码都表明文件或组件问题导致更新补丁安装失败。

在 10 月 27 日收集到的 cbs 日志中可以看到更新补丁 KB5016623 在解包文件过程中失败, 提

示 800f0821 错误, cbs 取消安装。WindowsUpdateLog 提示 0x8024001E 错误。

2022-10-27 08:37:09, Info	DPX Ended DPX phase: Resume and Download Job
2022-10-27 08:37:09, Info	CBS Extracting all files from cabinet \\?\C:\Windows\SoftwareDistribution\Download
2022-10-27 08:37:09, Info	c62\inst\ Windows10.0-KB5016623-x64.cab \Cab_2_for_KB5016623_PSFx.cab
2022-10-27 08:37:09, Info	DPX Started DPX phase: Resume and Download Job
2022-10-27 08:37:09, Info	DPX Started DPX phase: Apply Deltas Provided In File
2022-10-27 08:37:09, Info	DPX Ended DPX phase: Apply Deltas Provided In File
2022-10-27 08:37:09, Info	DPX Started DPX phase: Apply Deltas Provided In File
2022-10-27 08:38:33, Info	CBS Client aborted the install. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:33, Info	CBS Failed to update progress in during DPX expansion. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:33, Info	CBS Client aborted the install. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:34, Info	CBS Failed to update progress in during DPX expansion. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:35, Info	CBS Client aborted the install. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]

从这些日志怀疑下载的更新补丁包或者故障机有相关系统组件损坏，导致 KB5016623 安装失败。建议下载 KB5016623 离线安装包进行测试，并使用最新的 CMGELogCollectorV2.exe 日志收集日志。

具体测试操作建议：

- 1) 从以下链接下载 KB5016623 离线安装包，并校验下载的文件哈希值。

<https://support.cmgos.com/kb/5016623>

2022-08适用于 Windows 10 神州网信政府版V2020-L基于x64系统的累积更新 (KB5016623)

8月 11, 2022

点击下载(583.29 MB)

哈希值 (SHA 256)

1CBE086CA4CC793EAE498F625CC6A9D09085CA1C29725A7143426289BBFB6CED

- 2) 从以下链接下载最新的 CMGELogCollectorV2 日志收集日志。

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=735&token=8RWruuQyrKpGBKf1HvxBcx>

[Ut6EVWpFJI](#)

- 3) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 4) 安装对应的 KB5016623 离线更新补丁，复现安装失败的问题。
- 5) 在安装更新补丁失败的故障机上运行 CMGELogCollectorV2.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，将文件通过 CDUC 上传。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v2.0

×



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 11 月 4 日 17:09

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

请您获取到用户最新的日志后, 通过 CDUC 上传, 提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 11 月 2 日 17:38

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与用户沟通, 对已经提供了相关日志的故障机按照排查建议操作, 验证是否可以正常安装更新补丁。如果再次安装失败, 使用 CMGELogCollector.exe 工具 (v1.11 版) 收集对应的日志, 提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 10 月 31 日 16:32
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请用户按照上一封的邮件操作, 离线安装更新补丁 KB5016623。如果离线安装也失败, 可以再次使用 CMGELogCollector.exe 工具 (v1.11 版) 收集对应的日志, 提供给我们进一步分析。

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 10 月 28 日 18:15
收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>
抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

这次上传的日志显示是另一台设备安装更新补丁 KB5016623 失败, 而上次的日志显示这个更新补丁安装成功。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
❗ 错误	2022/10/27 8:38:51	WindowsUpdateCli...	20	Windows 更新代理
ℹ 信息	2022/10/27 8:25:03	WindowsUpdateCli...	43	Windows 更新代理
ℹ 信息	2022/10/26 8:38:30	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理
ℹ 信息	2022/10/19 11:29:26	WindowsUpdateCli...	44	Windows 更新代理

事件 20, WindowsUpdateClient

常规	详细信息
安装失败: Windows 安装下列更新失败, 错误为 0x8024001E: 2022-适用于 Windows 10 Version 1809 的 08 累积更新, 适合基于 x64 的系统 (KB5016623)。	

查看具体的 cbs.log, 显示在通过 WSUS 下载更新补丁后, 解压更新补丁 KB5016623 时,提示 0x800f0821 错误。


```

2022-10-27 08:37:09, Info DPX Ended DPX phase: Resume and Download Job
2022-10-27 08:37:09, Info CBS Extracting all files from cabinet \\?\C:\Windows\SoftwareDistribution\Download
\263bca9a2a014795142903a6b6d623\inst\Windows10.0-KB5016623-x64.cab\Cab_2_for_KB5016623_PSF.cab
2022-10-27 08:37:09, Info DPX Started DPX phase: Resume and Download Job
2022-10-27 08:37:09, Info DPX Started DPX phase: Apply Deltas Provided In File
2022-10-27 08:37:09, Info DPX Ended DPX phase: Apply Deltas Provided In File
2022-10-27 08:37:09, Info DPX Started DPX phase: Apply Deltas Provided In File
2022-10-27 08:38:33, Info CBS Client aborted the install. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:33, Info CBS Failed to update progress in during DPX expansion. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:34, Info CBS Client aborted the install. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:34, Info CBS Failed to update progress in during DPX expansion. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]
2022-10-27 08:38:35, Info CBS Client aborted the install. [HRESULT = 0x800f0821 - CBS_E_ABORT]

```

针对这台设备的报错 **0x800f0821** 问题，建议先下载离线更新补丁 KB5016623，尝试离线安装，是否还提示同样错误。

离线补丁包可以通过以下链接下载：

<https://support.cmgos.com/kb/5016623>

按照以下方式测试离线更新补丁安装情况，并收集相关的日志。（用户使用的 CMGELogCollector.exe 工具版本较低，您可以给用户提供 V1.11 版本的日志收集工具。）

- 1) 清空 **C:\Windows\SoftwareDistribution\Download** 中的所有内容。
- 2) 安装对应的 **KB5016623 离线更新补丁**，复现安装失败的问题。
- 3) 在安装更新补丁失败的故障机上运行 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，将文件通过 CDUC 上传。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11

×



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 10 月 26 日 16:27

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>;

ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2||ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

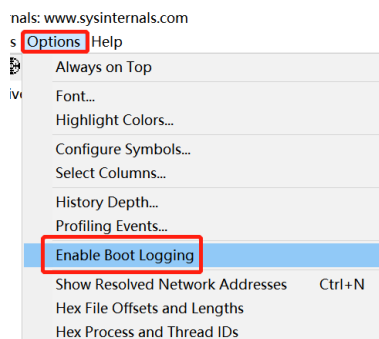
由于问题是在安装更新补丁后, 重启时发生回滚, 请您与用户沟通按照以下操作收集对应的日志, 所需的工具可以通过以下链接下载。

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=720&token=tDK3O1VtiqEAGVz2PKpyOw2pNCUBJaMW>

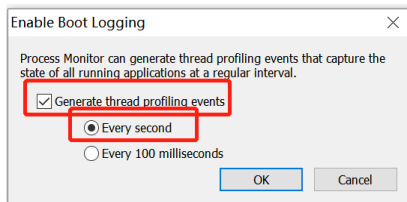
1) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容, 离线安装更新补丁, 在提示重启的时候先不重启。

2) 将所需的工具下载、解压后在故障机上运行 procmon.exe, 选中 options->Enable Boot

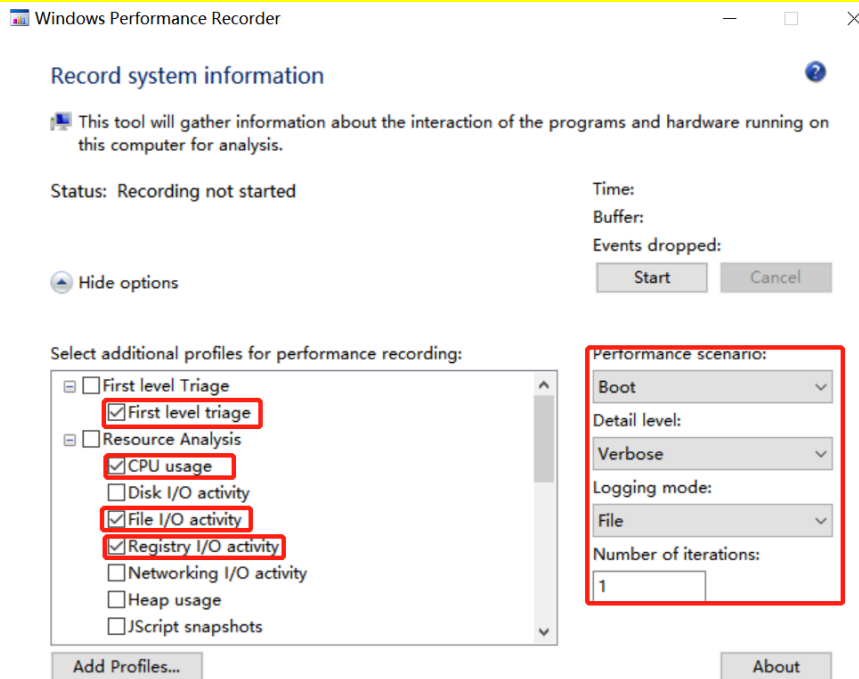
Logging:

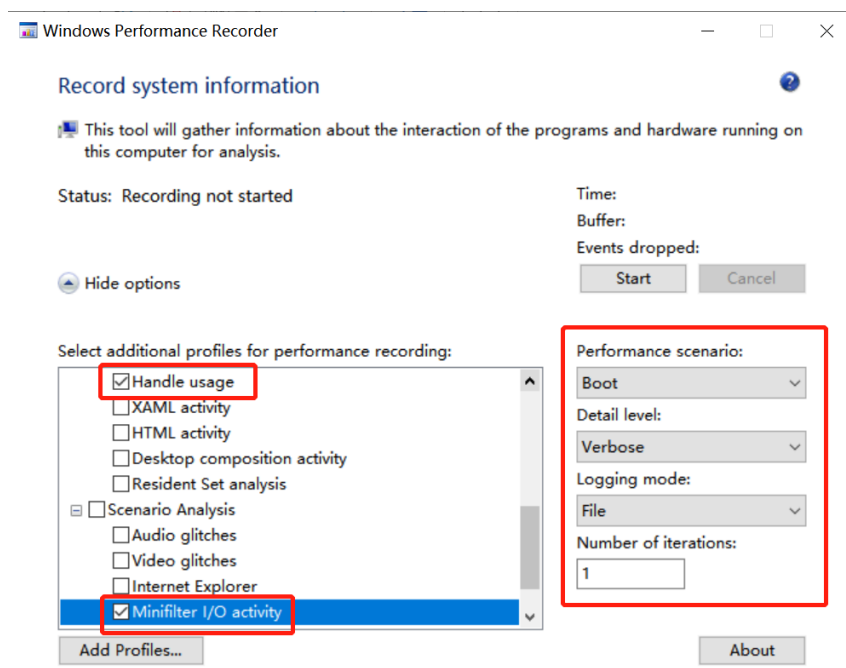


3) 配置 Boot Logging 选项:

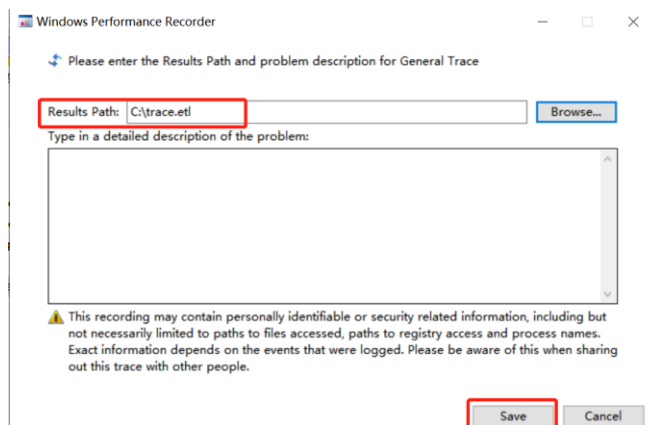


4) 打开 wpr 工具，运行 wprui.exe，按照下图所示配置，即勾选“First level triage”、“CPU usage”、“File I/O activity”、“Registry I/O activity”、“Handle usage”、“Minifilter I/O activity”后，配置 Performance scenario 为 Boot，Number of iterations 为 1





5) 点击“Start”后，选择保存路径，然后点击“Save”，会提示重启设备。



6) 重启设备复现更新补丁回滚问题，设备启动后，及时运行 **procmon.exe**，会弹出窗口提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到为 **boot_log.pml**，将此日志压缩后上传。

7) 将保存的 **wpr ETL** 日志 **C:\trace.etl** 压缩后上传。

8) 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，将此日志上传。



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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 24 日 16:12

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>; '303642690@qq.com' <303642690@qq.com>

抄送: 'Windows Server 技术支持' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>;

ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001652

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:

用户反馈系统安装更新补丁失败的问题，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。

您上传的日志中并没有相关的更新补丁安装失败的记录，但是可以看到安装 2022 年 8 月累计更新 KB5016623 成功。

请您与用户确认是哪个补丁安装失败，并按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

- 1) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 2) 安装对应的离线更新补丁，复现安装失败的问题。
- 3) 在安装更新补丁失败的故障机上运行 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，将文件通过 CDUC 上传。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11

×



日志上传方法:

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

用户名：icbcsupport

密码：icbcsupport

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 10 月 24 日 11:31
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-07397-C5M2S6] % |P2|ICBC|反馈分行补丁安装失败问题 % 初次响应
CMIT:0001652

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-07397-C5M2S6 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”。