

陈先生，您好

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

工行江苏分行 2 台终端 KB5011503 更新失败。

案例进展：

已经将日志分析及建议操作邮件发送用户，最终用户重新安装系统，经用户同意可暂时归档案例。

案例分析：

发现此问题的原因可能与组件库崩溃有关。组件库指的是 C:\Windows\WinSxS 文件夹内的文件，Windows Update 会调用此文件夹下的系统组件。

建议操作：

一、脚本修复

- 下载附件<UpdateReset.zip>至问题计算机磁盘，解压；（如果无法收到 zip，您可以下周 txt 附件后重命名为 UpdateReset.bat 后缀）
- 1) 右键以管理员身份运行 UpdateReset.bat。
 - 2) 运行完毕后，重启计算机。确认是否可以正常更新。
 - 3)

二、系统重置

点击开始-设置-Windows 更新-恢复-重置此电脑-保留个人文件

此方式会保留个人文件，但应用程序不会保留。

由于系统重置也依赖 WinSxS 组件，所以不确定是否成功。

三、备份数据，全新安装系统

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 5 月 26 日 10:50
收件人: 'icbccjn@163.com' <icbccjn@163.com>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>; 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 % 初次响应 CMIT:0001618

陈先生, 您好

电话未能联系到您, 如果有任何进展或疑问可回复此邮件。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 5 月 25 日 16:33
收件人: 'icbccjn@163.com' <icbccjn@163.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 % 初次响应 CMIT:0001618

您好

请查收。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: 陈江宁 <chenjiangning@js.icbc.com.cn>
发送时间: 2022 年 5 月 25 日 16:31
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 % 初次响应 CMIT:0001618

您好:

带附件的邮件没有收到, 请重发一封到 icbccin@163.com 邮箱, 谢谢!

江苏分行-信息科技部•运行维护科-陈江宁
办公电话: 025-52858485
移动电话: 18900669618
内部短号: 669618
Email: chenjiangning@js.icbc.com.cn

-----原始邮件-----

发件人: "Jia Wei" <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2022-05-25 15:50:30
收件人: "陈江宁" <陈江宁.江苏分行技术支持中心@工商银行.icbc>
抄送: "win10 升级支持" <[win10 升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10升级支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "Windows Server 技术支持" <[windowsserver 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:windowsserver技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>, "ICBC_Notification" <icbc_notification@cmgos.com>
主题: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 % 初次响应 CMIT:0001618

陈先生, 您好

来信是想咨询当前案件进展状况。

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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 5 月 23 日 15:07
收件人: '陈江宁' <chenjiangning@js.icbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 % 初次响应 CMIT:0001618

陈先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 请确认是否可以收到附件为.txt 后缀的邮件。

具体问题分析可参考上封邮件。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 5 月 20 日 17:14
收件人: '陈江宁' <chenjiangning@js.icbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdic.icbc.com.cn>; ICBC_Notification

<ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 %
初次响应 CMIT:0001618

陈先生, 您好

根据您上传的日志信息, 发现此问题的原因可能与组件库崩溃有关。组件库指的是 C:\Windows\WinSxS 文件夹内的文件, Windows Update 会调用此文件夹下的系统组件。由于系统组件崩溃可能无法通过现有手段修复, 您可以按照最下方建议操作部分操作, 尽最大努力尝试修复此问题。

日志分析:

报错代码: 0x80073712

解析: ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT

The component store has been corrupted.

Error STATUS_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT originated in function

CCSDDirect::GetComponentManifest expression: (null)

[gle=0x80004005]

...

2022-05-19 11:49:09, Info CBS Failed to get enumerator for missing components. [HRESULT = 0x80073712 - ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT]

2022-05-19 11:49:09, Error CBS Failed to complete component closure [HRESULT = 0x80073712 - ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT]

建议操作:

一、脚本修复

- 1) 下载附件<UpdateReset.zip>至问题计算机磁盘, 解压; (如果无法收到 zip, 您可以下周
txt 附件后重命名为 UpdateReset.bat 后缀)

右键以管理员身份运行 UpdateReset.bat。

- 2) 运行完毕后, 重启计算机。确认是否可以正常更新。

3)

二、系统重置

点击开始-设置-Windows 更新-恢复-重置此电脑-保留个人文件

此方式会保留个人文件，但应用程序不会保留。

由于系统重置也依赖 WinSxS 组件，所以不确定是否成功。

三、备份数据，全新安装系统

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2022 年 5 月 18 日 17:01
收件人: 陈江宁 <chenjiangning@js.icbc.com.cn>
抄送: 'win10 升级支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>; '许翔' <windowsserversupport@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 %
初次响应 CMIT:0001618

陈先生，您好

很高兴与您电话沟通，您可以参考本邮件收集日志并反馈。

问题定义:

工行江苏分行 2 台终端 KB5011503 更新失败。

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。

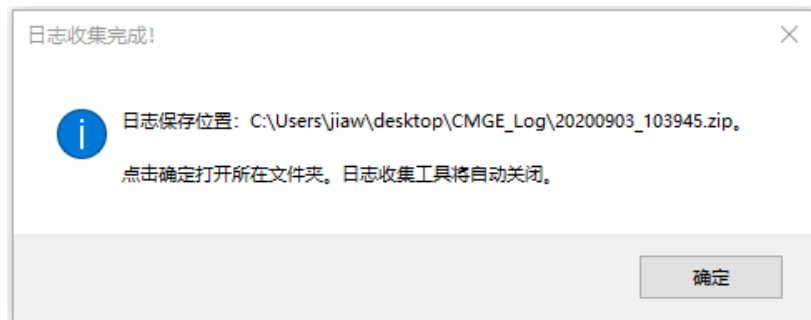
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

日志收集:

一、工具收集

- 在出现问题的计算机上，下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘。之后**复现问题现象（本案例为安装更新）**。问题复现后再双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、更新日志，点击收集。



- 收集完毕后将在当前用户桌面生产 **CMGE_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。
- 将压缩文件上传。

日志上传:

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

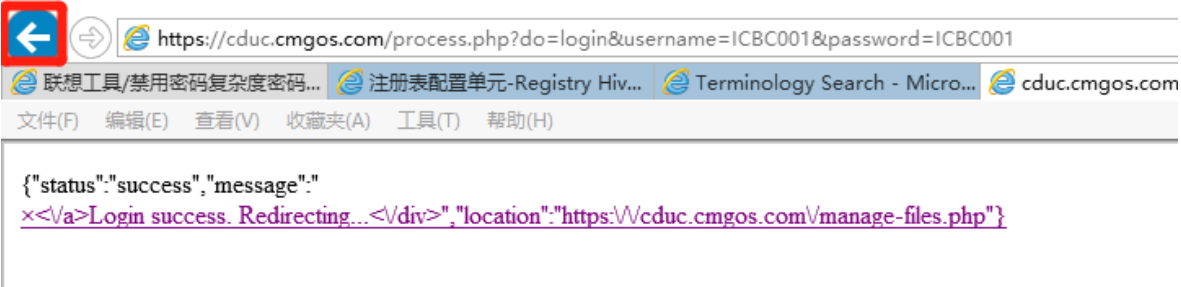
用户名: GSYHJSFH

密码: GSYHJSFH

添加文件后点击上传文件 ,上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



=====

=====

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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 5 月 18 日 16:43
收件人: 陈江宁 <chenjiangning@js.icbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06265-C1Y8H2] % |P2|ICBC|工行江苏分行 2 台终端更新失败 % 初次响应 CMIT:0001618

陈江宁 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 贾伟 。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-06265-C1Y8H2 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”。

—

此邮件信息仅供收件人查阅，所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考，若有改动，恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可，请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件，敬请及时通知发件人，并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.