

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

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 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败 (姚述晨), 需要协助排查。

问题总结:

以管理员权限运行 `sfc /scannow` 命令, 并从正常安装补丁成功的设备上获取问题设备上出错的系统组件并手动替换, 再次验证安装 KB5033371 补丁成功, 案例关闭。

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 2 月 29 日 17:29
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-10916-V7J5B9] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败 (姚述晨) % 初次响应 CMIT:0001793

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

请您与最终用户沟通, 手动替换系统组件后, 再次安装 KB5033371 更新补丁是否成功。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2024 年 2 月 27 日 16:33
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-10916-V7J5B9] % |P2||ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败 (姚述晨) % 初次响应 CMIT:0001793

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 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败 (姚述晨), 需要协助排查。

问题范围:

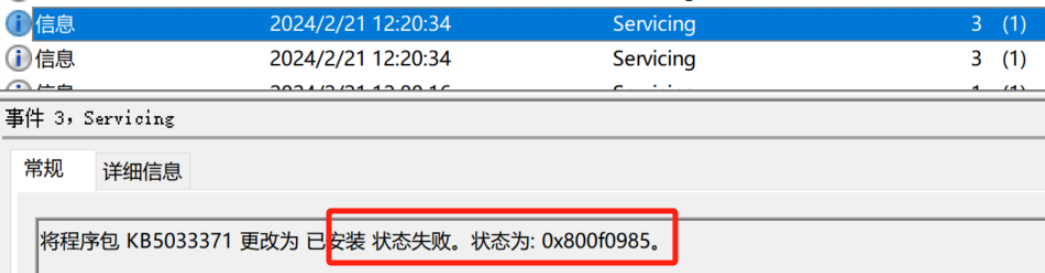
我们将协助您分析处理上述问题, 并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

姚述晨设备：

在补丁安装过程中报错：0x800f0985



cbs 日志中涉及的报错的组件为 dual_bth.inf

```
2024-02-21 12:20:27, Error CSI 0000001b2024/2/21:04:20:27.642 (F) onecore\base\wcp\deltahydrator\deltahydrator.cpp(60): Error 800f0985
[Warning, Facility=15 (0x000f), Code=2437 (0x0985)] originated in function DeltaHydrator::`anonymous-namespace':::GetPsfxSpecificError expression: ((SCODE)
((unsigned long)(1)<<31) | ((unsigned long)(15)<<16) | ((unsigned long)(0x985))) )
[gle=0x80004005]
2024-02-21 12:20:27, Error CSI 0000001c (F) Hydration failed for component dual_bth.inf, version 10.0.17763.5122, arch amd64, nonSxS, pkt
[1:8 b:31bf3856ad364e35], type [1:14]'dualModeDriver' on file BTHUSB.SYS with NTSTATUS -2146498171[gle=0x80004005]
2024-02-21 12:20:27, Error CSI 0000001d2024/2/21:04:20:27.643 (F) Attempting to mark store corrupt with category [1:18
ml:19]'CorruptPayloadFile'[gle=0x80004005]
2024-02-21 12:20:27, Info CSI 0000001e Hashes for file member [1:0]'BTHUSB.SYS' do not match.
Expected: {1:32 ml:4096 b:b000b1403a0aadal4ec4e803fc97a88e83c43d2195e776aa7c11687db49c80e2}.
Actual: {1:32 b:1d63ac14513cdd6633cac90e64e489c049a5bf0de99ff8863927daab6f173b96}.
2024-02-21 12:20:27, Info CSI 0000001f Hashes for file member [1:10]'BTHUSB.SYS' do not match.
Expected: {1:32 ml:4096 b:f0da85ec2900906833f18135d0010d1cf393ca9c34aaf7f8434b10898f51a563}.
Actual: {1:32 b:618970ffe8b98ad83a032c556121663b1b82bc9d6df3f9dcebc7cc884107ce37}.
2024-02-21 12:20:27, Info CSI 00000020 Hashes for file member [1:10]'BTHUSB.SYS' do not match.
Expected: {1:32 ml:4096 b:b000b1403a0aadal4ec4e803fc97a88e83c43d2195e776aa7c11687db49c80e2}.
Actual: {1:32 b:1d63ac14513cdd6633cac90e64e489c049a5bf0de99ff8863927daab6f173b96}.
```

建议操作：

尝试按照以下操作修复系统组件后，再次验证安装 KB5033371 补丁是否成功。

- 1) 以管理员身份运行命令提示符，运行如下命令：

```
sfc /scannow
```

- 2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示报错的组件文件，解压后以管理员权限运行 替换组件.bat 脚本。

<https://cdud.cmgos.com/download.php?id=1276&token=fBX8SSeivmDbD1ou4ZtAtBBYYTrvdvXN>

3) 再次离线安装 KB5033371 补丁，验证是否能够正常安装。如果还是安装失败，请使用 CMGE 日志收集工具收集日志并反馈，也可以**重新安装对应的操作系统或者升级当前的操作系统到 V2022-L 版本**。

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 2 月 27 日 10:09
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-10916-V7J5B9] % |P2|ICBC|工行 V2020-L 补丁 KB5033371 安装失败 (姚述晨) % 初次响应 CMIT:0001793

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-10916-V7J5B9 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”。