

Hi, Wang Liming:

感谢您的回复，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：**

需要开启 Windows Media Play 功能，但是在“打开或关闭 Windows 功能”中是空白，无任何显示。

**问题总结：**

经过测试，此计算机无法列出当前系统中的 Windows 功能项，也无法安装更新补丁，分析操作系统组件或文件有损坏。

鉴于此计算机使用时间不长，且自开始使用就出现无法安装更新补丁问题，建议重新安装操作系统，用户同意此操作，需要您这边协调人员提供服务。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

**发件人:** Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

**发送时间:** Friday, April 16, 2021 11:00 AM

**收件人:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-04045-Y0F9T9 ] % |普通事件|HP|Media Player 功能安装问题 %  
CMIT:0001309

Hi Wei Liang,

暂时不需要您这边跟进了，谢谢。

Best Regards

Liming Wang

---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 4 月 16 日 10:49

收件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-04045-Y0F9T9 ] % |普通事件|HP|Media Player 功能安装问题 %  
CMIT:0001309

Hi Wang Liming , 您好:

来信是想了解目前 case 进展如何, 是否有什么问题需要我们协助分析处理, 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: Thursday, April 15, 2021 3:04 PM

收件人: 'Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead)' <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>; '907768397@qq.com' <[907768397@qq.com](mailto:907768397@qq.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-04045-Y0F9T9 ] % |普通事件|HP|Media Player 功能安装问题 %  
CMIT:0001309

Hi Wang Liming 您好:

感谢您的反馈。

根据您提供的联系电话, 联系了用户欧阳先生, 通过远程协助连接用户计算机排查问题。

主要排查工作如下:

1. 使用 `dism /online /enable-feature /all /featurename:windowsmediaplayer` 开启 Windows 功能报错。
2. 查看系统事件查看器, 未找到有效信息, 查看 cbs.log 日志, 在开启 Windows 功能时直接提示[HRESULT = 0x80004002]错误。

3. 在用户计算机上使用 `dism /online /get-features` 和 powershell 命令 `Get-WindowsOptionalFeature` 获取当前所有的 Windows 功能选项，均无法列出当前计算机的 Windows 功能。
4. 查看当前计算机的系统版本号为 17134.1，操作系统补丁更新未成功，通过手动测试无法安装离线补丁。

初步怀疑是操作系统组件或某些文件损坏造成此问题。

此计算机是领导使用，用户不能及时收取日志，要查找具体原因需要比较长的时间来回收集日志并分析。用户比较着急使用“Windows Media Player”功能，已建议用户**重置操作系统或者重新安装最新的神州网信版操作系统**，再开启“Windows Media Player”功能。

此计算机使用时间不长，用户担心重置操作系统还会出现同样问题，选择了重新安装操作系统，但是**要求设备供应商提供上门服务**，这需要您这边协调资源。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



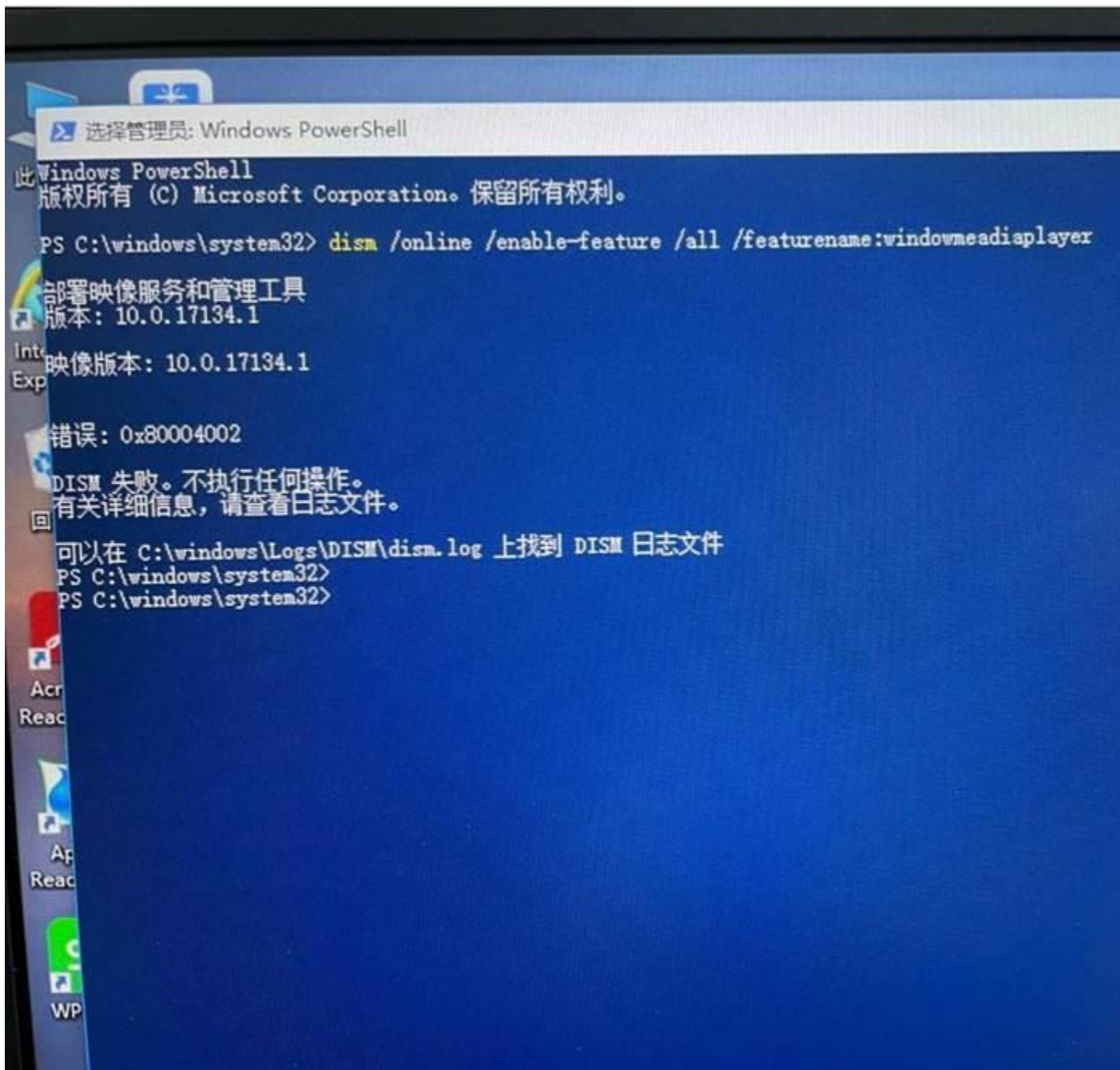
---

发件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>  
发送时间: Thursday, April 15, 2021 11:33 AM  
收件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-04045-Y0F9T9 ] % |普通事件|HP|Media Player 功能安装问题 %  
CMIT:0001309

Hi Wei Liang,

感谢支持!  
用户信息：欧阳先生 +8615920108969 [907768397@qq.com](mailto:907768397@qq.com)

客户运行此命令报错。



Best Regards  
Liming Wang

---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 4 月 15 日 10:28

收件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-04045-Y0F9T9 ] % |普通事件|HP|Media Player 功能安装问题 %  
CMIT:0001309

Hi Wang,Liming 您好:

感谢您的邮件回复。

基于您提供的信息, 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:**

需要开启 Windows Media Play 功能, 但是在“打开或关闭 Windows 功能”中是空白, 无任何显示。

**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。

您可以让最终用户使用命令行方式开启 Windows Media Player 功能, 具体操作如下:

使用**管理员权限**打开 powershell 命令行, 运行以下命令开启 Windows Media Player 功能。

dism /online /enable-feature /all /featurename:windowsmediaplayer

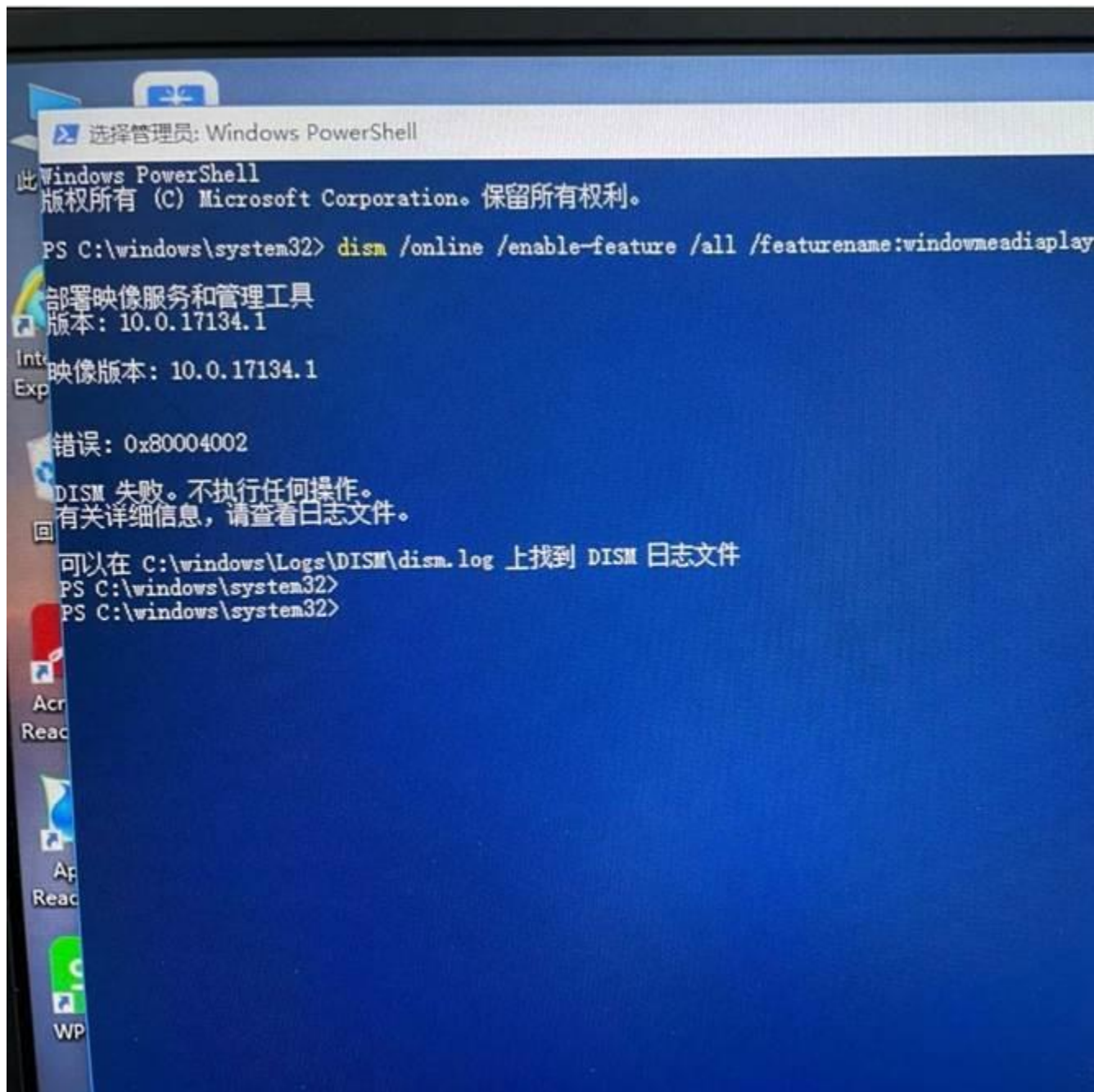
 管理员: Windows PowerShell

Windows PowerShell

版权所有 (C) Microsoft Corporation。保留所有权利。

PS C:\WINDOWS\system32> **dism /online /enable-feature /all /featurename:windowsmediaplayer.**





如果使用命令行方式安装不成功, 需要您提供最终用户的联系电话和邮箱地址, 我将与最终用户联系, 收集用户日志, 通过分析日志查找问题。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

**发送时间:** Wednesday, April 14, 2021 6:35 PM

**收件人:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-04045-Y0F9T9 ] % |普通事件|HP|Media Player 功能安装问题 %  
初次响应 CMIT:0001309

Hi Wei Liang,

您好!

附件是之前沟通的信息，最终客户希望使用 Windows Media Play 功能，但是在打开或关闭 Windows 功能中是空白，无任何显示。  
Windows Modules Installer 服务是开启状态。

Best Regards  
Liming Wang

---

**发件人:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**发送时间:** 2021 年 4 月 14 日 17:57

**收件人:** Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <[liming.wang2@hp.com](mailto:liming.wang2@hp.com)>

**抄送:** Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-04045-Y0F9T9 ] % |普通事件|HP|Media Player 功能安装问题 % 初次响应 CMIT:0001309

Wang Li-Ming 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-04045-Y0F9T9 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”。