

郑先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，目前在线升级成功，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-05971-Z3Q1Y4

问题描述：

=====

用户反馈系统版本 V2020-L 升级到 V2022-L 失败。报错信息为 0x80070005-0x2000D。

问题分析：

=====

经日志分析，在升级过程中的 safeOS 阶段，由于以下文件在迁移过程中权限不足，出现错误，导致升级失败回滚。

```
2022-03-31 10:13:10, Info SP VERBOSE: MOVETRACK: SOURCE SHORT NAME: AVAILABLE 1.00
2022-03-31 10:13:10, Info SP VERBOSE: MOVETRACK: \\?\F:\Program
Files\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe\AppData\Local\
2022-03-31 10:13:10, Info SP VERBOSE: Path \\?\F:\Windows.old\Program
Files\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe\AppData\Local\
2022-03-31 10:13:10, Warning SP SPMoveFileWithShortName: Failed to move \\?\F:\Win
Files\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe\AppData\Local\
Files\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe\AppData\Local\
2022-03-31 10:13:10, Error SP Failed to move \\?\F:\Windows.old\Program
Files\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe\AppData\Local\
Files\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe\AppData\Local\
2022-03-31 10:13:10, Info SP SetupPlatform: Global progress: 19, Phase progress:
2022-03-31 10:13:10, Error SP Operation failed: Complete file operations for off
0x80070005[gle=0x000000b7]
2022-03-31 10:13:10, Error SP Operation execution failed: 13. hr = 0x80070005
2022-03-31 10:13:10, Error SP ExecuteOperations: Failed execution phase Safe OS.
2022-03-31 10:13:10, Error SP CSetupPlatformPrivate::Execute: Execution of operat
2022-03-31 10:13:10, Info Persisting diagnostics data to F:\$WINDOWS.BT\Sou
2022-03-31 10:13:10, Info Diagnostics data saved successfully
```

最终将 C:\Program Files\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe 文件夹备份后删除，可以升级成功。

考虑到后续如遇相同升级失败的问题在删除过程中可能被占用而导致删除失败，请参见以下方法：

首先，查看 Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe 组件的安装情况，以及依赖此组件的 UWP 应用，以管理员身份运行 powershell，执行下述两个命令：

- get-appxpackage | where packagefullname -like
"*Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe*"
- get-appxpackage | where dependencies -like
"*Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe*"

接下来，以管理员身份运行 powershell，执行如下命令：

remove-appxpackage Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe，如遇到失败，需要先执行依赖应用的卸载，将上述黄色部分替换为依赖应用的 packageFullName 即可。（下图仅为示例显示）

```
Name           : Microsoft.YourPhone
Publisher      : CN=Microsoft Corporation, O=Microsoft Corporation, L=Redmond, S=Washington,
Architecture   : X64
ResourceId     :
Version        : 1.22022.180.0
PackageFullName : Microsoft.YourPhone_1.22022.180.0_x64__8wekyb3d8bbwe
InstallLocation : C:\Program Files\WindowsApps\Microsoft.YourPhone_1.22022.180.0_x64__8wekyb3
IsFramework    : False
PackageFamilyName : Microsoft.YourPhone_8wekyb3d8bbwe
PublisherId     : 8wekyb3d8bbwe
IsResourcePackage : False
IsBundle       : False
IsDevelopmentMode : False
NonRemovable    : False
Dependencies     : {Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.30704.0_x64__8wekyb3d8bbwe, Micros
                  .2.2_2.2.29512.0_x64__8wekyb3d8bbwe, Microsoft.NET.Native.Runtime.2.2_2.2.2
                  e, Microsoft.VCLibs.140.00_14.0.30704.0_x64__8wekyb3d8bbwe...}
IsPartiallyStaged : False
SignatureKind    : Store
Status           : Ok
```

问题总结：

=====

经用户确认，在删除问题文件夹后成功升级，问题得到解决，此案例可以关闭。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Mr.Zheng <792403731@qq.com>
发送时间: 2022 年 4 月 2 日 12:35
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

李工, 在线升级成功了, 感谢您。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 4 月 2 日(星期六) 中午 11:39
收件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;
抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

郑先生, 您好:

如存在该文件夹, 请先备份至非系统盘, 如 D 盘后, 删除该文件夹。然后再次尝试在线升级方式的升级。

如上述过程失败, 使用镜像进行离线升级。此方式仍然是系统升级的操作, 过程中会提示您确认需要保留的内容, 不过仍然建议您提前备份好重要数据。谢谢

选择要保留的内容

☒ 保留个人文件和应用

你将可以管理 Windows 设置。

☐ 仅保留个人文件

将删除你的设置和应用，但会保留你的文件。

☐ 无

包括文件、应用和设置在内的所有内容都将删除。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Mr.Zheng <792403731@qq.com>

发送时间: 2022 年 4 月 2 日 11:31

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

您好，文件时存在的。请问下载镜像是否会等同于重装系统，清空东西是吗？

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 4 月 2 日(星期六) 中午 11:21

收件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

郑先生，您好：

感谢您的反馈，请帮忙检查一下

C:\WindowsApps\Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64__8wekyb3d8bbwe 是否存在，如存在该文件夹，请备份至其他位置后删除，再次尝试升级。如仍然失败，请至如下网址：<https://download.cmgos.com/oem/login>，输入 SN 号后下载 CMGE V2022-L 镜像至本地，双击 setup.exe 进行升级操作。



李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Mr.Zheng <792403731@qq.com>
发送时间: 2022 年 4 月 1 日 18:09
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

不好意思, 李工, 刚试了下 还是不行, 一样的错误提示。

----- 原始邮件 -----
发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;
发送时间: 2022 年 4 月 1 日(星期五) 下午 4:54
收件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

Hi, 郑先生:

请在此邮件基础上回复升级结果, 谢谢。

电脑型号: 戴尔 3080 台式机 (含 Optane)

```
       : AppUp.IntelOptaneMemoryandStorageManagement
r      : CN=E851A5DA-0E72-4863-82E4-EA21C1F8DFE3
ture   : X64
eld    :
       : 18.1.1015.0
FullName : AppUp.IntelOptaneMemoryandStorageManagement_18.1.1015.0_x64_8j3eq9eme6ctt
cation : C:\Program Files\WindowsApps\AppUp.IntelOptaneMemoryandStorageManagement_18.1.1015.0_x64_8j3eq9eme6ctt
work   : False
FamilyName : AppUp.IntelOptaneMemoryandStorageManagement_8j3eq9eme6ctt
rld    : 8j3eq9eme6ctt
cePackage : False
       : False
pmentMode : False
ovable   : False
ncies    : [Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64_8wekyb3d8bbwe, AppUp.IntelOptaneMemoryandStorageManagement_18.1.1015.0_neutral_split.scale-100_8j3eq9eme6ctt]
yStaged : False
eKind    : Store
       : Ok
```

```
appxpackage : 部署失败, 原因是 HRESULT: 0x80073CF3, 包无法进行更新、相关性或冲突验证。
s 无法删除框架 Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x64_8wekyb3d8bbwe, 因为程序包 AppUp.IntelOptaneMemoryandStorageManagement 当前依赖于该框架。如果删除所有依赖于
其他信息, 请在事件日志中查找 [ActivityId] 688a1305-44df-0008-22fb-8a68df44d801, 或使用命令行 Get-AppPackageLog -ActivityId 688a1305-44df-0008-22fb-8a68df44d801
行:1 字符:1
e-appxpackage Microsoft.VCLibs.140.00.UWPDesktop_14.0.29231.0_x...
egoryInfo      : WriteError: (Microsoft.VCLib..._8wekyb3d8bbwe:String) [Remove-AppxPackage], IOException
yQualifiedErrorId : DeploymentError,Microsoft.Windows.Appx.PackageManager.Commands.RemoveAppxPackageCommand
```

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Mr.Zheng <792403731@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 31 日 17:15

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

李工，还是没能升级成功，我这边临时需要办公，暂时不用升级，谢谢。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 31 日(星期四) 下午 4:50

收件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

还在开小会，您自行卸载即可。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 31 日(星期四) 下午 4:50

收件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

郑先生，您好：

您当前是否方便通话？可能需要卸载 360 查看问题能否解决。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Mr.Zheng <792403731@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 31 日 15:59

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4]% 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败
% 初次响应 CMIT:0001037

李工，还是升级失败。请继续向日葵吧，如果无法解决也没事，届时帮我问把隐藏德文件隐藏回去吧。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 31 日(星期四) 下午 3:42

收件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

郑先生, 您好:

对应文件夹已赋予权限, 您可以备份自身数据后, 再尝试一下 windows 升级, 并把结果反馈给我, 谢谢。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Mr.Zheng <792403731@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 31 日 15:22

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

向日葵验证码如上，谢谢。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 31 日(星期四) 中午 11:18

收件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

郑先生，您好：

已收到您上传的日志，待有进一步更新我会和您联系，感谢您的配合。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话： 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Mr.Zheng <792403731@qq.com>

发送时间: 2022 年 3 月 31 日 11:15

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

数据已上传指定链接, 请查收, 同时附上错图提示截图, 谢谢。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>;

发送时间: 2022 年 3 月 31 日(星期四) 上午 10:58

收件人: "Mr. Zheng" <792403731@qq.com>;

抄送: "PR_Case_Notification" <PR_Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-05971-Z3Q1Y4] % 戴尔 OEM 用户-广州市海珠区人民政府赤岗街道办事处用户系统 V2020-L 升级到 V2022-L 更新失败 % 初次响应 CMIT:0001037

郑先生, 您好:

根据您的需求, 发送此邮件向您阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈系统版本 V2020-L 升级到 V2022-L 失败。报错信息为 0x80070005-0x2000D

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。

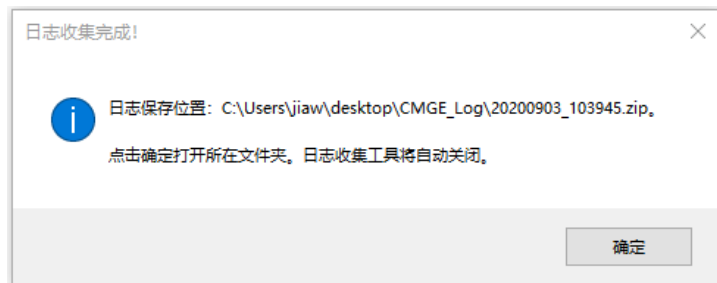
下一步动作，请您按如下方法收取系统日志：

CMGE 系统日志：

请下载附件 CMGELogCollector.zip，解压并运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



收集完毕后将在当前用户桌面生成 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并保存为压缩文件。



请将保存的压缩文件上传至 CDUC，谢谢。

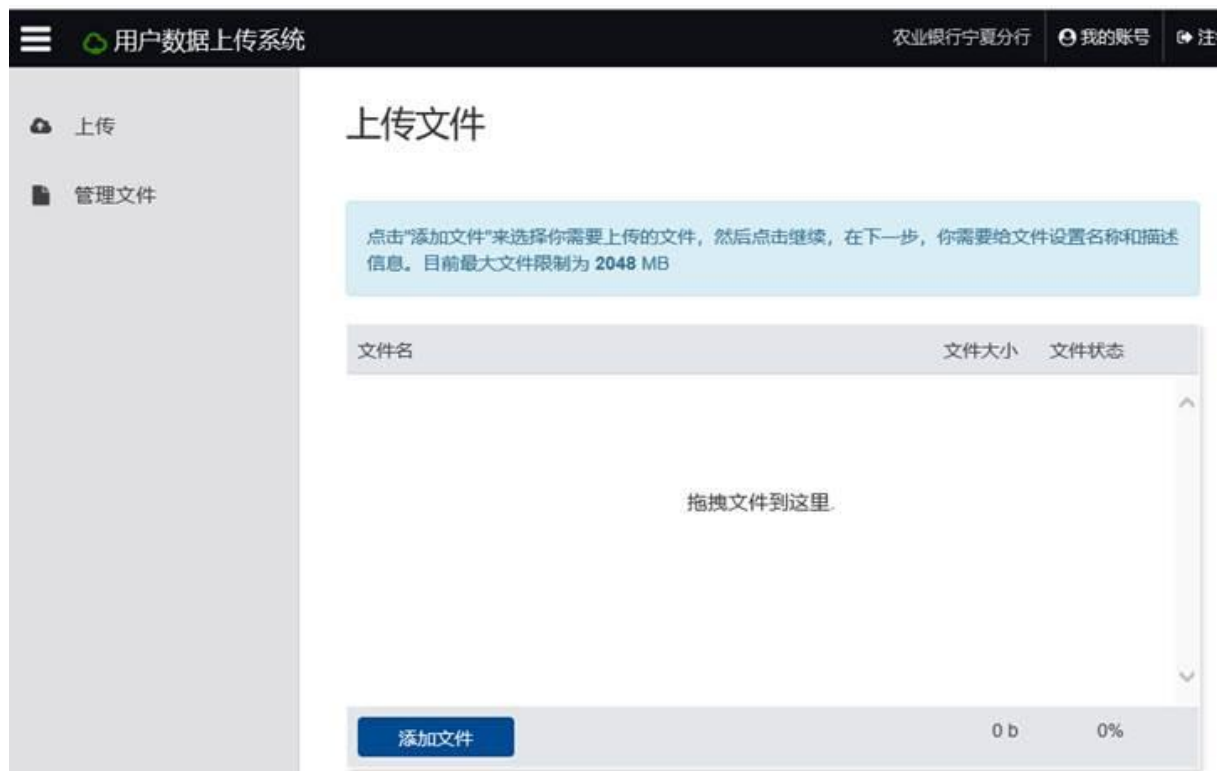
日志上传:

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

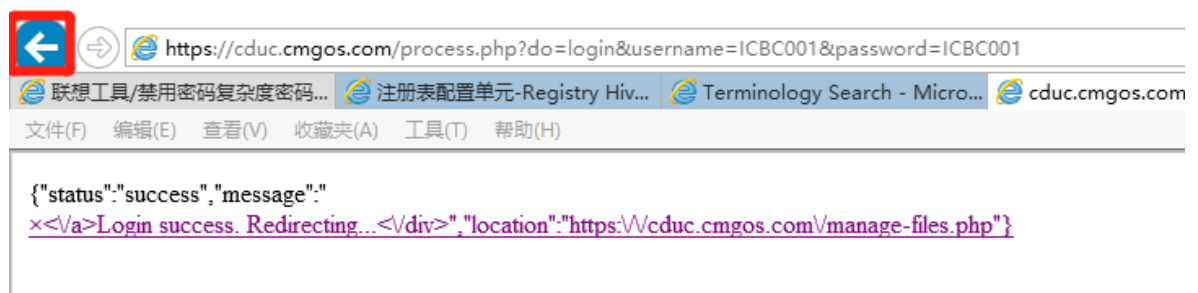
用户名: hzqjdbsc01

密码: hzqjdbsc01

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。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com

