

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：

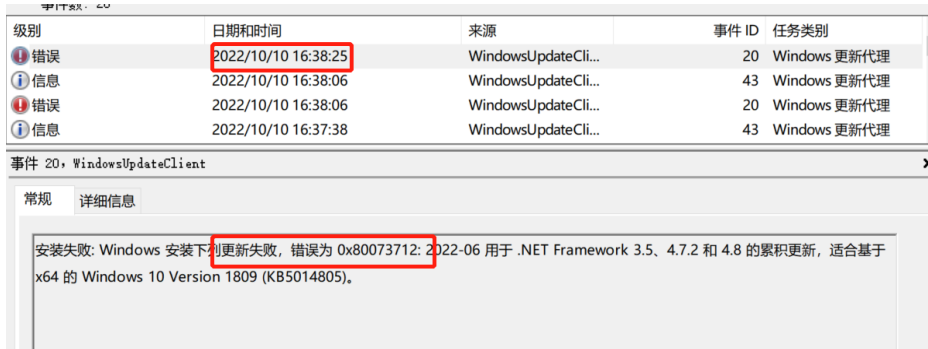
用户反馈系统安装更新补丁 KB5015736 失败，需要协助排查。

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：

从提供的系统日志可以看到：安装更新补丁 KB5014805 失败，错误代码为 0x80073712，但并未提供详细的 CBS.log 日志进一步排查。



查询错误代码 0x80073712 表示 sxs 组件损坏。

```
# No results found for hex 0x80073712 / decimal -2147010798
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x3712
# for hex 0x3712 / decimal 14098
ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT                                winerror.h
# The component store has been corrupted.
# 1 matches found for "0x80073712"
```

针对具体的更新补丁安装失败的情况，建议按照以下操作复现问题，并查看安装过程中的具体日志排查问题。

- 1) 请从以下链接下载离线安装补丁 KB5015736。

<https://support.cmgos.com/kb/5016737>

Windows Presentation Foundation (WPF)

2022-08适用于 Windows 10 神州网信政府版V2020-L 基于x64系统的.NET Framework 3.5 和 4.7.2累积更新 (KB5015736)

点击下载(76.09 MB)

哈希值 (SHA 256)

8B0A8F5580C38B0AD377D807EA03DA97B2F0F0DA6D8A2B18646E9DABDE82276D

安全改进

- 2) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 3) 安装离线更新补丁 KB5015736，复现安装失败的问题。
- 4) 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，将日志通过 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

×



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)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 11 月 10 日 15:27  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

请您与用户沟通获取最新的日志, 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 11 月 8 日 14:15  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

关于 KB5015736 补丁安装失败问题, 可以尝试从以下链接下载**离线安装补丁 KB5015736**。

<https://support.cmgos.com/kb/5016737>

Windows Presentation Foundation (WPF)

2022-08适用于 Windows 10 神州网信政府版V2020-L基于x64系统的.NET Framework 3.5 和 4.7.2累积更新 (KB5015736)

[点击下载\(76.09 MB\)](#)

哈希值 (SHA 256)

8B0A8F5580C38B0AD377D807EA03DA97B2F0F0DA6D8A2B18646E9DABDE82276D

安全改进

再按照以下操作复现问题并收集日志。

- 1) 清空 **C:\Windows\SoftwareDistribution\Download** 中的所有内容。
- 2) 安装离线更新补丁 KB5015736, 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**, 将日志通过 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 11 月 4 日 17:16

收件人: '许翔' <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@cdc.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@cdc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

来信是想咨询当前案件进展状况。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 11 月 2 日 17:32

收件人: '许翔' <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@cdc.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@cdc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

如电话中所说, 请您与用户沟通收集最新的日志, 并通过 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 10 月 31 日 16:39  
**收件人:** '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况。如电话中所说, 当用户收集了新的日志后, 请您将日志通过 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 28 日 18:00

收件人: '许翔' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdc.icbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdc.icbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看安装更新补丁 KB5014805 失败, 错误代码为 0x80073712。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2022/10/10 16:38:25	WindowsUpdateCli...	20	Windows 更新代理
信息	2022/10/10 16:38:06	WindowsUpdateCli...	43	Windows 更新代理
错误	2022/10/10 16:38:06	WindowsUpdateCli...	20	Windows 更新代理
信息	2022/10/10 16:37:38	WindowsUpdateCli...	43	Windows 更新代理

事件 20: WindowsUpdateClient

常规 详细信息

安装失败: Windows 安装失败, 错误为 0x80073712: 2022-06 用于 .NET Framework 3.5、4.7.2 和 4.8 的累积更新, 适合基于 x64 的 Windows 10 Version 1809 (KB5014805)。

查询错误代码 0x80073712 表示 sxs 组件损坏。

```
# No results found for hex 0x80073712 / decimal -2147010798
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x3712
# for hex 0x3712 / decimal 14098
ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT                                winerror.h
# The component store has been corrupted.
# 1 matches found for "0x80073712"
```

### 建议和日志收集:

以管理员权限打开 cmd 或者 powershell 命令行, 执行以下命令检测系统组件情况:

Dism /Online /Cleanup-Image /scanHealth

```
C:\Users\weiliang\Downloads>Dism /Online /Cleanup-Image /scanHealth

部署映像服务和管理工具
版本: 10.0.17763.3406

映像版本: 10.0.17763.3532

[=====100.0%=====] 可以修复组件存储。
操作成功完成。
```

或者

sfc /verifyonly

```
管理员: Windows PowerShell - sfc /verifyonly

C:\Users\weiliang\Downloads>sfc /verifyonly

开始系统扫描。此过程将需要一些时间。

开始系统扫描的验证阶段。
验证 5% 已完成。
```

以上命令检测系统组件可能的损坏情况，对于具体的更新补丁安装失败的情况，还是建议按照以下操作复现问题，并查看安装过程中的具体日志排查问题。

为防止收集的更新补丁失败的日志记录被覆盖，请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) 安装离线更新补丁 KB5015736，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，将日志通过 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 10 月 26 日 16:35  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07293-VOX0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

为防止收集的更新补丁失败的日志记录被覆盖, 请您与用户沟通, 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) 安装离线更新补丁 **KB5015736**, 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**, 将日志通过 CDUC 上传。



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](mailto:weiliang@cmgos.com)

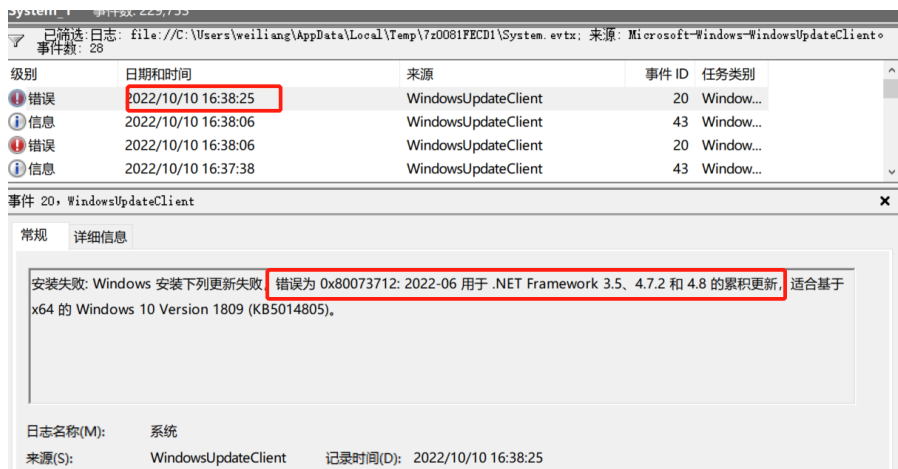


---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 10 月 24 日 15:42  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

您提供的新的日志显示补丁安装失败时间是: 10 月 10 日 16:38:25, 错误代码 0x80073712。



查看 cbs 日志, 这个时间点的日志已经被覆盖。

\\10.0.18.49\log\CAS-07293-V0X0H8\20221017_151543.zip\UpdateLog\CBS_Archive.zip\CBS\				
名称	大小	压缩后大小	修改时间	创
CbsPersist_20221014005228.cab	417 293	382 560	2022-10-12 18:05	
CbsPersist_20221014021630.cab	475 312	440 044	2022-10-14 08:54	
CbsPersist_20221014025105.cab	410 754	376 444	2022-10-14 10:30	
CbsPersist_20221014102848.cab	415 547	380 596	2022-10-14 11:08	
CbsPersist_20221017025835.cab	415 174	380 998	2022-10-17 10:12	
FilterList.log	888	150	2022-10-10 16:37	

为防止收集的更新补丁失败的日志记录被覆盖, 请您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) 安装离线更新补丁 KB5015736, 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, 将日志通过 CDUC 上传。



Windows 10 神州网信政府版日志收集工具

适用于: V2020-L、V2022-L

系统日志收集

☒ 系统信息 ☒ 组策略信息 ☒ 网络信息 ☒ 系统日志 [收集什么信息?](#)

☒ 软件信息 ☒ 系统进程 ☒ 更新日志 ☒ 激活日志 ☒ 升级日志

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: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 21 日 11:27

收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持'  
<[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况, 还未收到新的补丁安装失败的日志, 您可以将用户收集的日志通过 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 10 月 19 日 17:00  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

来信是想咨询当前案例进展状况, 还没有收到新的补丁安装失败的日志, 您可以将用户收集的日志通过 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 10 月 17 日 17:38  
收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

感谢您的电话接听。如电话中所说, 请您将用户收集的日志通过 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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang

**发送时间:** 2022 年 10 月 13 日 11:18

**收件人:** '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

在 CDUC 上传的日志内容是和上次一样的, 请您与用户沟通重新收集最新的 KB5015736 安装失败的日志, 用于排查问题。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 11 日 15:08

收件人: '许翔' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

许先生 您好:

请您与用户沟通, 按照上一封邮件说明, 先复现补丁安装失败的问题, 再使用

CMGElogCollector.exe 收集相关日志, 将日志通过 CDUC 上传。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 10 月 9 日 16:37

收件人: 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; 'Windows Server 技术支持' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>

抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

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 KB5015736 失败, 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。

查看您上次上传的日志, 显示 9 月 9 日 15:58:23 安装更新补丁 KB5014805 失败, 错误代码为 0x80073712。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
错误	2022/9/9 15:58:23	Windo...	20	Window...
信息	2022/9/9 15:46:43	Windo...	43	Window...
错误	2022/9/9 15:46:43	Windo...	20	Window...
信息	2022/9/9 15:46:17	Windo...	43	Window...

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 0x80073712: 2022-06 用于 .NET Framework 3.5、4.7.2 和 4.8 的累积更新, 适合基于 x64 的 Windows 10 Version 1809 (KB5014805)

查询错误代码 0x80073712 表示 sxs 组件损坏。

```
# No results found for hex 0x80073712 / decimal -2147010798
# as an HRESULT: Severity: FAILURE (1), FACILITY_WIN32 (0x7), Code 0x3712
# for hex 0x3712 / decimal 14098
ERROR_SXS_COMPONENT_STORE_CORRUPT                                winerror.h
# The component store has been corrupted.
# 1 matches found for "0x80073712"
```



查看具体的 cbs 日志已经被覆盖，无法查看到具体的报错情况。

名称	大小	压缩后大小	修改时间
CbsPersist_20220922025050.cab	417 149	382 499	2022-09-21 16:27
CbsPersist_20220923022133.log	25 337 810	497 691	2022-09-23 09:51
CbsPersist_20220923030838.log	25 130 995	487 120	2022-09-23 10:24
CbsPersist_20220926011953.log	25 261 247	491 549	2022-09-26 09:19
CbsPersist_20220926015613.log	25 123 224	486 802	2022-09-26 09:33
FilterList.log	888	150	2022-09-09 15:46

为防止收集的更新补丁失败的日志记录被覆盖，请您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) 安装离线更新补丁 KB5015736，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。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11





## Windows 10 神州网信政府版日志收集工具

适用于: V2020-L、V2022-L

### 系统日志收集

☒ 系统信息

☒ 组策略信息

☒ 网络信息

☒ 系统日志

[收集什么信息?](#)

☒ 软件信息

☒ 系统进程

☒ 更新日志

☒ 激活日志

☒ 升级日志

收集

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cduec.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](mailto:weiliang@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

---

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

发送时间: 2022 年 10 月 9 日 14:56

收件人: 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

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

主题: [案例号: CAS-07293-V0X0H8 ] % |P2|ICBC|KB5015736 补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001366

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-07293-V0X0H8 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”。