

许先生 您好:

感谢您的回复, 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:

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败, 需要协助排查。

### 问题总结:

复制正常设备的 winsxs 目录中的文件补齐缺失的文件后, 更新补丁 KB5013941 安装成功。

### 日志分析:

查看提供的日志, 都是提示: 加载一个或多个组件失败。(0x800f081f), 涉及到

C:\Windows\Winsxs\目录中的文件。

```
2022-09-28 14:21:57, Info          CSI 000014d2 Unable to prestage file [l:14]'PeopleAPIs.dll' for
component [l:101 ml:140]'amd64_microsoft-windows-u..access-
userdataapis_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1999_none_57322e44932be9e9'.
2022-09-28 14:21:57, Info          CSI 000014d3 The payload directory for the candidate
component ([l:101 ml:140]'amd64_microsoft-windows-u..access-
userdataapis_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_5752cb98931362d4') does not exist
2022-09-28 14:21:57, Error          CSI 000014d4@2022/9/28:06:21:57.069 (F) onecore\base
```

怀疑 Winsxs 目录中有多个组件丢失。

对比正常能够安装补丁的设备上的 Winsxs 目录, 提供缺失的相关文件, 请反复测试复制 **cbs**

日志中提到的缺失的文件及目录到故障机的 Winsxs 目录, 验证是否可以正常更新。

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  
CMIT

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 9 月 29 日 15:01

收件人: 'sdsgnhxm@163.com' <[sdsgnhxm@163.com](mailto:sdsgnhxm@163.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-07226-Q6L2N6 ] % 联想 OEM 用户-农业银行山东潍坊寿光支行  
用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001267

许先生 您好:

通过您提供的故障机上的 winsxs 目录文件列表, 与测试环境中的 winsxs 目录对比缺少很多文件, Winsxs 目录中有多个文件缺失。

缺少的那些文件已经压缩上传, 您可以通过以下链接下载:

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=680&token=np98nciogkMWrwGLTxhMDm0EhYCBqfaV>

针对您这台收集日志的故障机, 可以按照以下操作步骤**反复测试每次安装失败**后的 cbs.log 日志, **逐步替换**对应文件, 确认是否可以正常安装更新补丁 KB5013941。

- 1) 离线安装更新补丁 KB5013941, 如果提示安装失败, 报错: 0x800f081f。
- 2) 打开 C:\Windows\Logs\CBS\cbs.log, 搜索“**Unable to prestage file**”查看最新的日志。

CBS.log - 记事本

文件(F) 编辑(E) 格式(O) 查看(V) 帮助(H)

arch Host= amd64 Guest= x86, culture [l:5]pt-PT', nonSxS, pkt {l:8 b:31bf3856ad364e35}} comp: (null) man: @0x2e9c6bac310

2022-09-28 14:21:57, Info CSI 000014d2 Unable to prestage file [l:14]'PeopleAPIs.dll' for component [l:101 ml:140]'amd64\_microsoft-windows-u..access-userdataapis\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1999\_none\_57322e44932be9e9'.

2022-09-28 14:21:57, Info CSI 000014d3 The payload directory for the candidate component ([l:101 ml:140]'amd64\_microsoft-windows-u..access-userdataapis\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1697\_none\_5752cb98931362d4') does not exist

- 3) 查看它的下一条“**The payload directory**”确认是缺少哪一个目录所在的文件。

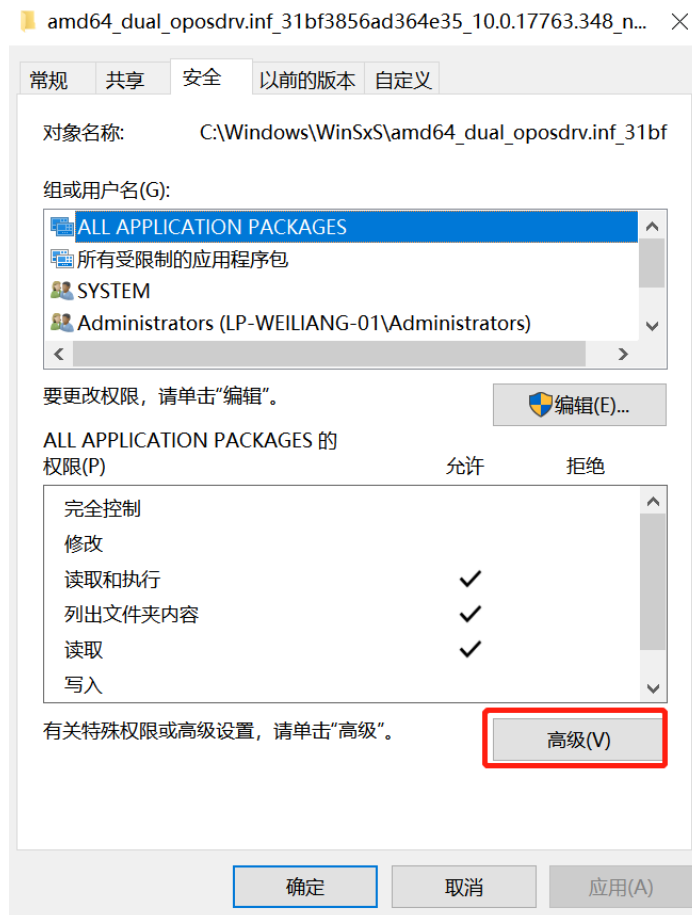
```
2022-09-28 14:21:57, Info          CSI  000014d2 Unable to prestage file [l:14]'PeopleAPIs.dll' for
component [l:101 ml:140]'amd64_microsoft-windows-u..access-
userdataapis_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1999_none_57322e44932be9e9'.
2022-09-28 14:21:57, Info          CSI  000014d3 The payload directory for the candidate
component ([l:101 ml:140]'amd64_microsoft-windows-u..access-
userdataapis_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_5752cb98931362d4') does not exist
2022-09-28 14:21:57, Error          CSI  000014d4@2022/9/28:06:21:57.069 (F) onecore\base
```

4) 在下载 winsxs.zip 压缩文件中查找是否有日志中提示的目录，将对应的目录及文件复制到 C:\Windows\Winsxs\ 目录，再次验证升级情况。

当前日志提示 C:\Windows\Winsxs\amd64\_microsoft-windows-u..access-userdataapis\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1697\_none\_5752cb98931362d4 目录不存在，可以尝试把附件中的文件 userdataapis.zip 解压后复制到 C:\Windows\Winsxs 目录后，再次验证更新补丁 KB5013941 安装情况。

如果提示没有权限复制文件夹到 C:\Windows\Winsxs\ 目录，请按照以下操作为 C:\Windows\Winsxs\ 修改安全属性后，再次复制文件夹。

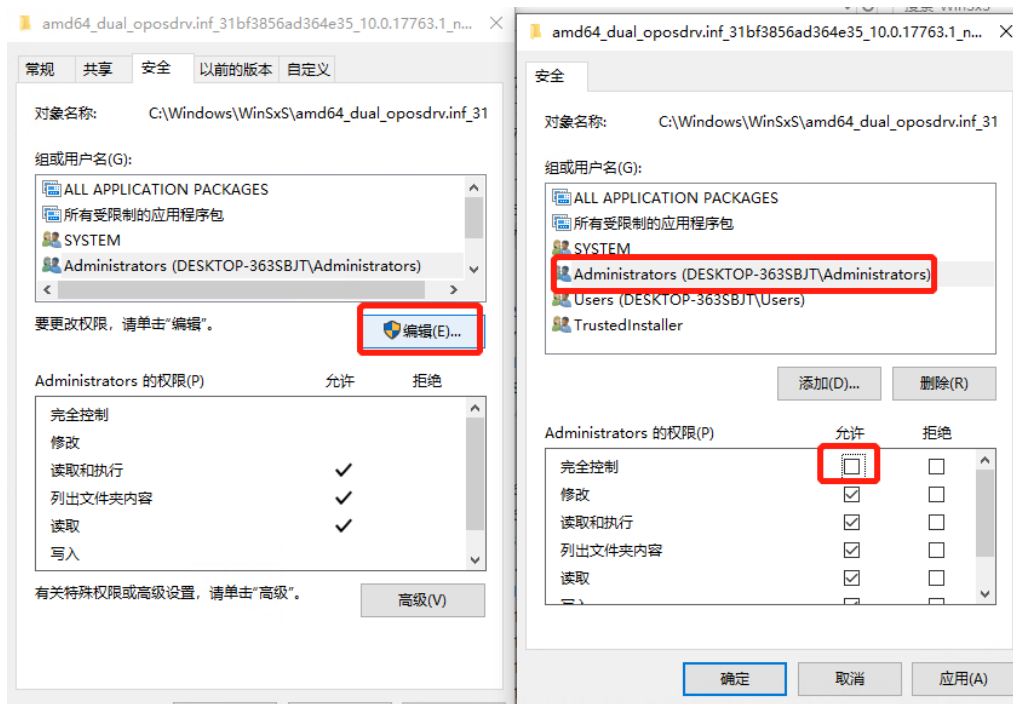
1) 右键点击文件夹，打开【属性】对话框，选择【安全】选项卡，单击【高级】按钮；



2) 在高级安全设置界面，更改所有者为您当前所在的用户或用户组；



3) 确定后，回到文件夹的【安全】选项卡界面，单击【编辑】按钮，在弹出的窗口中选择当前的组或用户名，勾选【完全控制】；（如果没有第2步添加的用户名，可以手动添加对应的用户名）



4) 点击确定后，关闭文件夹的【属性】对话框，再次测试复制文件夹操作。

神州网信政府版已经发布了最新的 V2022-L 系统，如果这种修复方式太繁琐，您可以尝试下载 V2022-L 镜像，升级到最新的系统。

### V2022-L 镜像下载：

您可以访问以下链接，输入设备上的激活标签上的 SN 序列号，验证通过后，从 CMIT 官网下载 V2022-L 镜像。

如果 SN 序列号前两位不是 AA 开头，从以下链接 **OEM 用户下载**：

<https://download.cmgos.com/oem/login>

The screenshot shows the CMIT website's 'OEM 用户验证' (OEM User Verification) page. The left sidebar has a menu with '镜像下载' (Mirror Download) expanded, and 'OEM 用户下载' (OEM User Download) highlighted with a red box. The main content area has a title 'OEM 用户验证'. Below it, there is a form with a label '序列号 (SN) 或设备编号:' followed by an input field '请输入SN号或设备编号' (Please enter SN number or device number), which is also highlighted with a red box. To the right of the input field is another input field '请输入右侧验证码' (Please enter the verification code on the right) and a blue button labeled 'POH'. Below the input fields is a blue button labeled '验证' (Verify).

如果 SN 序列号前两位是 AA 开头，从以下链接**订单授权下载**：

<https://download.cmgos.com/pcibOrder/login>

The screenshot shows the CMIT website's '订单授权用户验证' (Order Authorization User Verification) page. The left sidebar has a menu with '镜像下载' (Mirror Download) expanded, and '订单授权下载' (Order Authorization Download) highlighted with a red box. The main content area has a title '订单授权用户验证'. Below it, there is a form with a label '序列号 (SN) 或订单编号:' followed by an input field '请输入SN号或订单编号' (Please enter SN number or order number), which is also highlighted with a red box. To the right of the input field is another input field '请输入右侧验证码' (Please enter the verification code on the right) and a blue button labeled 'XP5K'. Below the input fields is a blue button labeled '验证' (Verify).

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 9 月 28 日 17:15

**收件人:** 'sdsgnhxm@163.com' <[sdsgnhxm@163.com](mailto:sdsgnhxm@163.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-07226-Q6L2N6 ] % 联想 OEM 用户-农业银行山东潍坊寿光支行  
用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001267

许先生 您好:

您提供的日志已经收到, 有任何进展会及时与您沟通, 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:** Wei Liang

**发送时间:** 2022 年 9 月 28 日 16:27

**收件人:** 'sdsgnhxm@163.com' <[sdsgnhxm@163.com](mailto:sdsgnhxm@163.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-07226-Q6L2N6 ] % 联想 OEM 用户-农业银行山东潍坊寿光支行  
用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001267

许先生 您好:

查看您提供 CBS.log 提示: 加载一个或多个组件失败。(0x800f081f)

```
2022-09-28 14:21:57, Info CSI 000014d3 Unable to prestage file [1:14]'PeopleAPIs.dll' for component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-u..access-userdataapis_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_5752cb98931362d4'
2022-09-28 14:21:57, Info CSI 000014d3 The payload directory for the candidate component [1:101
ml:140]'amd64_microsoft-windows-u..access-userdataapis_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_5752cb98931362d4' does not exist
2022-09-28 14:21:57, Error CSI 000014d4 0x2022/9/28:06:21:57.069 (F) onecore\base\wcp\componentstore\csd_transact.cpp(1801): Error STAT
originated in function CCSDirectTransaction::PreStageUnchangedFiles expression: (null)
[gle=0x80004005]
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log to WER report.
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20220928050108.log to WER report.
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20220928001245.log to WER report.
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20220927163556.log to WER report.
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20220927054507.log to WER report.
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Added C:\Windows\Logs\CBS\CbsPersist_20220927001245.log to WER report.
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Not able to add pending.xml to Windows Error Report. [HRESULT = 0x80070002 - ERROR_FILE_NOT_FOUND]
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Not able to add pending.xml.bad to Windows Error Report. [HRESULT = 0x80070002 - ERROR_FILE_NOT_FOUND]
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Not able to add SCM.EVM to Windows Error Report. [HRESULT = 0x80070002 - ERROR_FILE_NOT_FOUND]
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Failed to submit the Windows Error Report. [HRESULT = 0x8007053d - ERROR_SERVER_DISABLED]
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Failed sending WER report [HRESULT = 0x8007053d - ERROR_SERVER_DISABLED]
2022-09-28 14:21:57, Error CSI 000014d5 (F) STATUS_OBJECT_PATH_NOT_FOUND #5974576# from CCSDirectTransaction::OperateEnding at index
disposition 0[gle=0xd000003a]
2022-09-28 14:21:57, Error CSI 000014d6 (F) HRESULT_FROM_WIN32(ERROR_PATH_NOT_FOUND) #5873817# from
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::CCSITransaction2::AddComponents(Flags = 4, a = @0x2e9b4e6a0d0, mp = @0x2e9b4e6a8d0, disp = 0)[gle=0x80070003]
2022-09-28 14:21:57, Info CBS Failed to add one or more component [HRESULT = 0x800f081f - CBS_E_SOURCE_MISSING]
2022-09-28 14:21:57, Error CBS Failed to complete component closure [HRESULT = 0x800f081f - CBS_E_SOURCE_MISSING]
2022-09-28 14:21:57, Info CBS CommitPackagesState: Started persisting state of packages
```

涉及的目录为 C:\Windows\Winsxs\amd64\_microsoft-windows-u..access-

userdataapis\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1697\_none\_5752cb98931362d4 在故障机上不存在。

怀疑 Winsxs 目录中有多个组件丢失。

### 下一步测试建议：

1) 查看 C:\Windows\Winsxs\目录属性，提供具体截图，如图所示：



2) 确认当前故障机的操作系统内部版本，如图所示，用于与正常升级的设备对比 Winsxs 目录缺少哪些文件。

## 关于

### Windows 规格

版本	Windows 10 企业版 G 神州网信政府版
版本号	1809
安装日期	2020/5/20
操作系统内部版本	17763.3287
产品制造者	神州网信技术有限公司
生成器版本	V2020-L.1207.000

- 3) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，执行以下命令列出已经安装的更新补丁列表输出到 C:\kb.txt，将 C:\kb.txt 文件提供给我们。

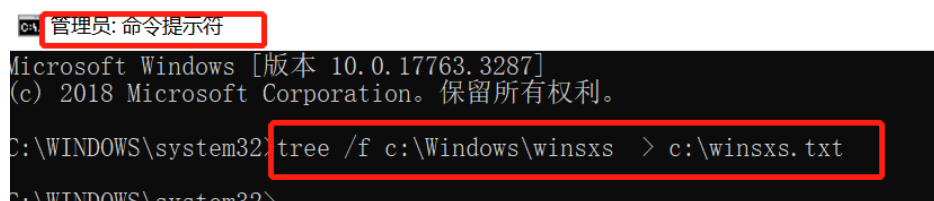
```
wmic qfe list > c:\kb.txt
```



The screenshot shows a Windows Command Prompt window with the title bar "管理员: 命令提示符". The text inside the window reads: "Microsoft Windows [版本 10.0.17763.3287] (c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。 C:\WINDOWS\system32>cd\ C:\>wmic qfe list > c:\kb.txt". The command "wmic qfe list > c:\kb.txt" is highlighted with a red box.

- 4) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，执行以下命令列出 winsxs 目录的文件列表输出到 C:\winsxs.txt，将 C:\winsxs.txt 文件提供给我们。

```
tree /f c:\windows\winsxs > c:\winsxs.txt
```



The screenshot shows a Windows Command Prompt window with the title bar "管理员: 命令提示符". The text inside the window reads: "Microsoft Windows [版本 10.0.17763.3287] (c) 2018 Microsoft Corporation。保留所有权利。 C:\WINDOWS\system32>tree /f c:\Windows\winsxs > c:\winsxs.txt". The command "tree /f c:\Windows\winsxs > c:\winsxs.txt" is highlighted with a red box.

将 C:\Windows\Winsxs\目录属性截图、C:\kb.txt 文件和 C:\winsxs.txt 文件一块通过 CDUC 上传。

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)



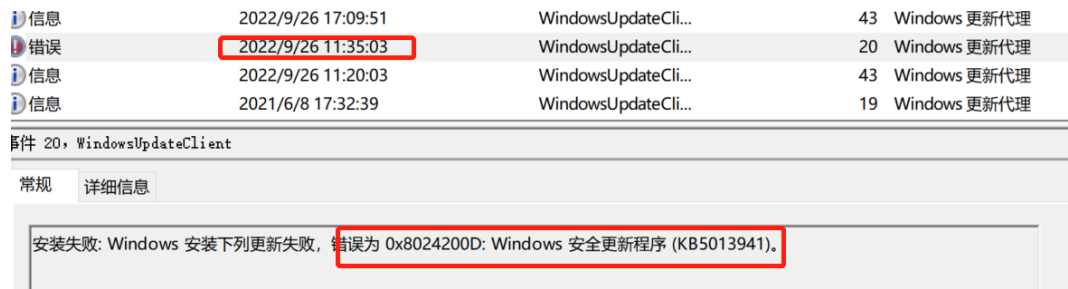


发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 28 日 13:30  
收件人: 'sdsgnhxm@163.com' <[sdsgnhxm@163.com](mailto:sdsgnhxm@163.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07226-Q6L2N6 ] % 联想 OEM 用户-农业银行山东潍坊寿光支行  
用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001267

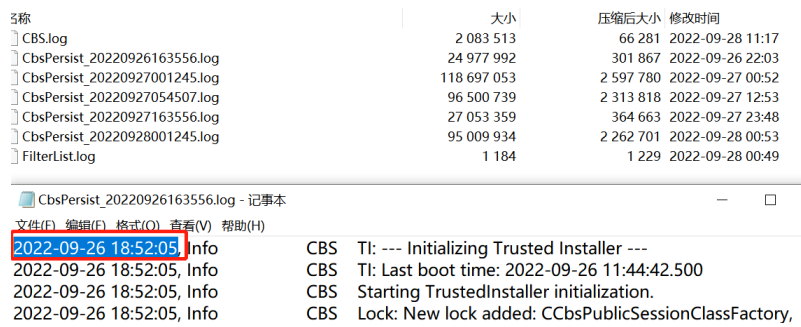
许先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您提供的系统日志, 可以看到是在 9 月 26 日 11:35:03 提示安装更新补丁 KB5013941 失败。



而最早的 cbs.log 记录中的时间是 2022-09-26 18:52:05。



安装补丁失败的详细 cbs 日志被覆盖了, 无法查看到安装失败的具体日志。

请您按照以下步骤复现问题, 重新收集对应的日志。

- 1) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 2) 安装离线更新补丁 KB5013941，复现安装失败的问题。
- 3) 复制故障机上的 C:\Windows\Logs 目录和 C:\Windows\System32\Winevt\Logs 目录，压缩后通过 CDUC 上传。
- 4) 请提供出现此更新补丁失败问题的设备硬件型号。

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 9 月 28 日 10:02  
收件人: 'sdsgnhxm@163.com' <[sdsgnhxm@163.com](mailto:sdsgnhxm@163.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-07226-Q6L2N6 ] % 联想 OEM 用户-农业银行山东潍坊寿光支行  
用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001267

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：**

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败，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。

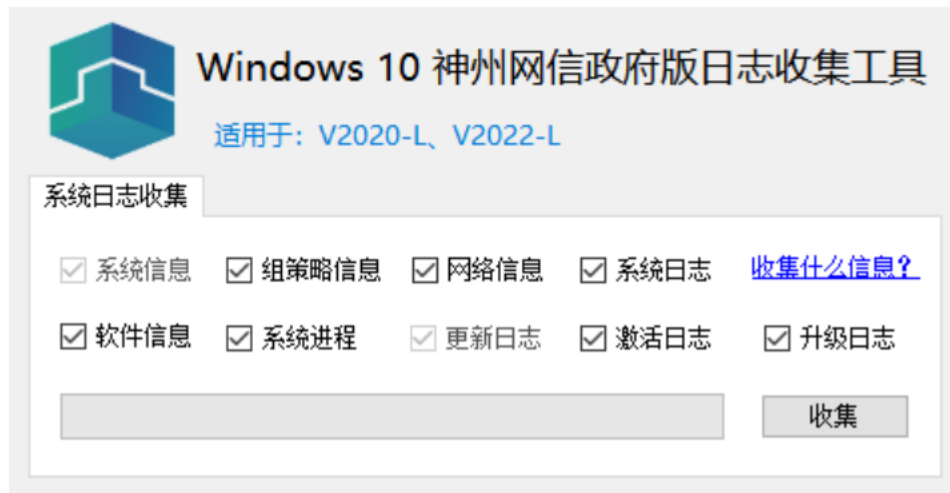
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

请您按照以下步骤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 **KB5013941**，复现安装失败的问题。
- 3) 下载附件中的日志收集工具 **CMGELogCollector.zip**。
- 4) 在安装更新补丁失败的故障机上解压后运行 **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



如果无法运行日志收集工具 **CMGELogCollector.exe**，请您复制故障机上的 **C:\Windows\Logs** 目录和 **C:\Windows\System32\Winevt\Logs** 目录，压缩后通过 CDUC 上传。

#### 日志上传方法：

您可以登陆 <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：wfsqzh

密码：wfsqzh

**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)



---

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

发送时间: 2022 年 9 月 27 日 17:54

收件人: Zhou Mingyuan <[zhoumy@cmgos.com](mailto:zhoumy@cmgos.com)>

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

主题: [案例号: CAS-07226-Q6L2N6 ] % 联想 OEM 用户-农业银行山东潍坊寿光支行用户  
反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001267

周明远 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-07226-Q6L2N6 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”。