

叶先生，您好：

如刚才电话沟通，由于您所上报的 2 台问题电脑已经重置解决，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-07221-Z3V5N8

问题描述：

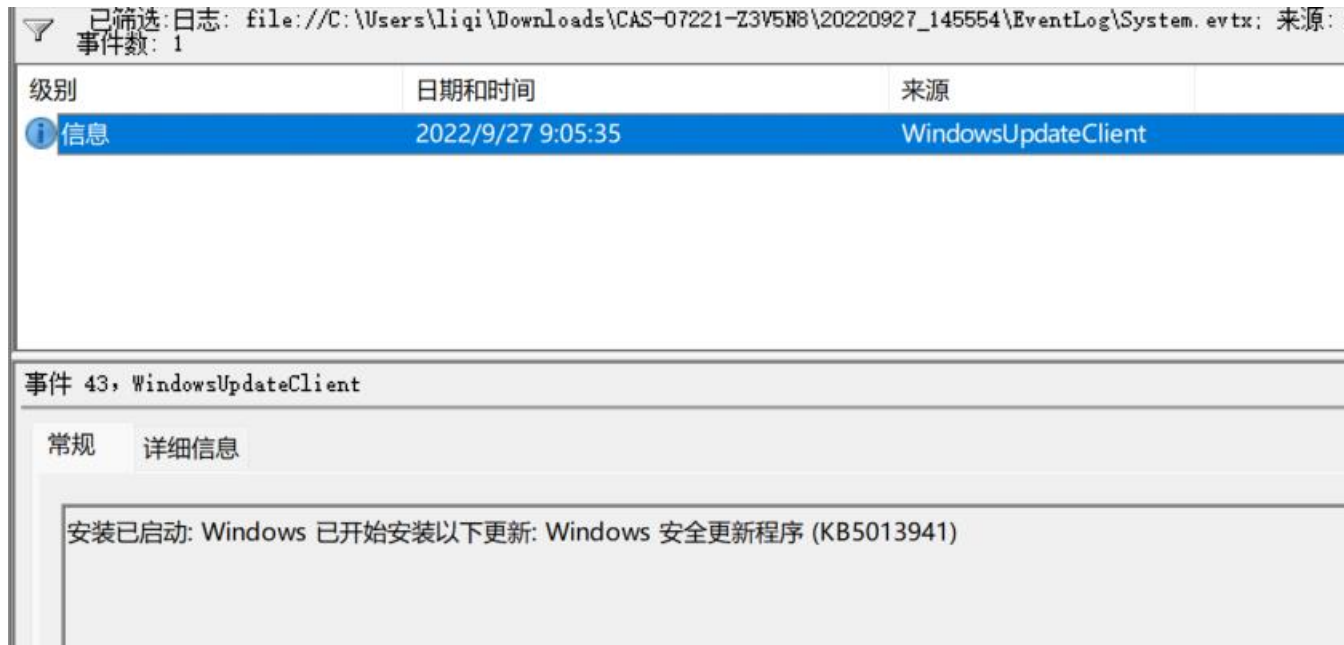
=====

用户反馈 360 天擎软件部署及离线安装 KB5013941 补丁安装不上。

问题分析：

=====

由当前日志查看，并未找到相关的报错信息



查看 CBS 日志，发现安装补丁在解压时便出现意外错误退出，并未指向明确的错误信息，因此并未收集到有效的安装失败内容

| | | |
|---------------------------|-----|-----------------------------------|
| 2022-09-27 09:05:43, Info | CBS | Plan: Skipping package since its |
| 2022-09-27 09:05:43, Info | CBS | Client specifies CbsMovePayload, |
| 2022-09-27 09:05:43, Info | CBS | Appl: detect Parent, Package: Pac |
| 2022-09-27 09:05:43, Info | CBS | Appl: detectParent: parent found |
| 2022-09-27 09:05:43, Info | CBS | Appl: Evaluating package applicab |
| 2022-09-27 09:05:43, Info | CBS | Exec: Extracting package: Package |
| 2022-09-27 09:05:43, Info | DPX | Started DPX phase: Resume and Dow |
| 2022-09-27 09:05:43, Info | DPX | Started DPX phase: Apply Deltas P |
| 2022-09-27 09:05:53, Info | DPX | Ended DPX phase: Apply Deltas Pro |
| 2022-09-27 09:05:53, Info | DPX | CJob::Resume completed with statu |
| 2022-09-27 09:05:53, Info | DPX | Ended DPX phase: Resume and Downl |
| 2022-09-27 09:05:53, Info | DPX | Started DPX phase: Resume and Dow |
| 2022-09-27 09:05:53, Info | DPX | Started DPX phase: Apply Deltas P |
| 2022-09-27 09:05:54, Info | DPX | Ended DPX phase: Apply Deltas Pro |
| 2022-09-27 09:05:54, Info | DPX | Started DPX phase: Apply Deltas P |
| 2022-09-27 09:06:17, Info | CBS | Client aborted the install. [HRES |
| 2022-09-27 09:06:17, Info | CBS | Failed to update progress in dur |
| 2022-09-27 09:06:18, Info | CBS | Client aborted the install. [HRES |
| 2022-09-27 09:06:18, Info | CBS | Failed to update progress in dur |
| 2022-09-27 09:06:19, Info | CBS | Client aborted the install. [HRES |
| 2022-09-27 09:06:19, Info | CBS | Failed to update progress in dur |

如后续再发生此问题，请优先清空 c:\windows\softwaredistribution\download 中内容后，再次进行补丁的离线安装，并收集相关日志进行分析查询。

| | | |
|---------------------------|-----|----------------------------------|
| 2022-09-27 09:09:38, Info | CBS | Failed to update progress in dur |
| 2022-09-27 09:09:38, Info | CBS | Extracting all files from cabine |
| 2022-09-27 09:09:38, Info | DPX | Started DPX phase: Resume and Do |
| 2022-09-27 09:09:38, Info | DPX | Started DPX phase: Apply Deltas |
| 2022-09-27 09:09:38, Info | DPX | Ended DPX phase: Apply Deltas Pr |
| 2022-09-27 09:09:38, Info | DPX | Started DPX phase: Apply Deltas |
| 2022-09-27 09:09:39, Info | CBS | Client aborted the install. [HRE |
| 2022-09-27 09:09:39, Info | CBS | Failed to update progress in dur |
| 2022-09-27 09:09:40, Info | CBS | Client aborted the install. [HRE |
| 2022-09-27 09:09:40, Info | CBS | Failed to update progress in dur |
| 2022-09-27 09:09:41, Info | CBS | Client aborted the install. [HRE |
| 2022-09-27 09:09:41, Info | CBS | Failed to update progress in dur |
| 2022-09-27 09:09:42, Info | CBS | Client aborted the install. [HRE |

问题总结：

=====

由于用户当前已对问题电脑进行重置处理，无法再次复现问题，经用户同意，此问题已解决，可以关闭此案例。

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: Li Qi
发送时间: 2022 年 9 月 27 日 14:21
收件人: 'lygnhye@163.com' <lygnhye@163.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-07221-Z3V5N8] % 联想 OEM 用户-农业银行用户反馈系统更新
离线安装问题 % 初次响应 CMIT:0001237

叶先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此封邮件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 360 天擎软件部署 KB5013941 补丁安装不上。

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。

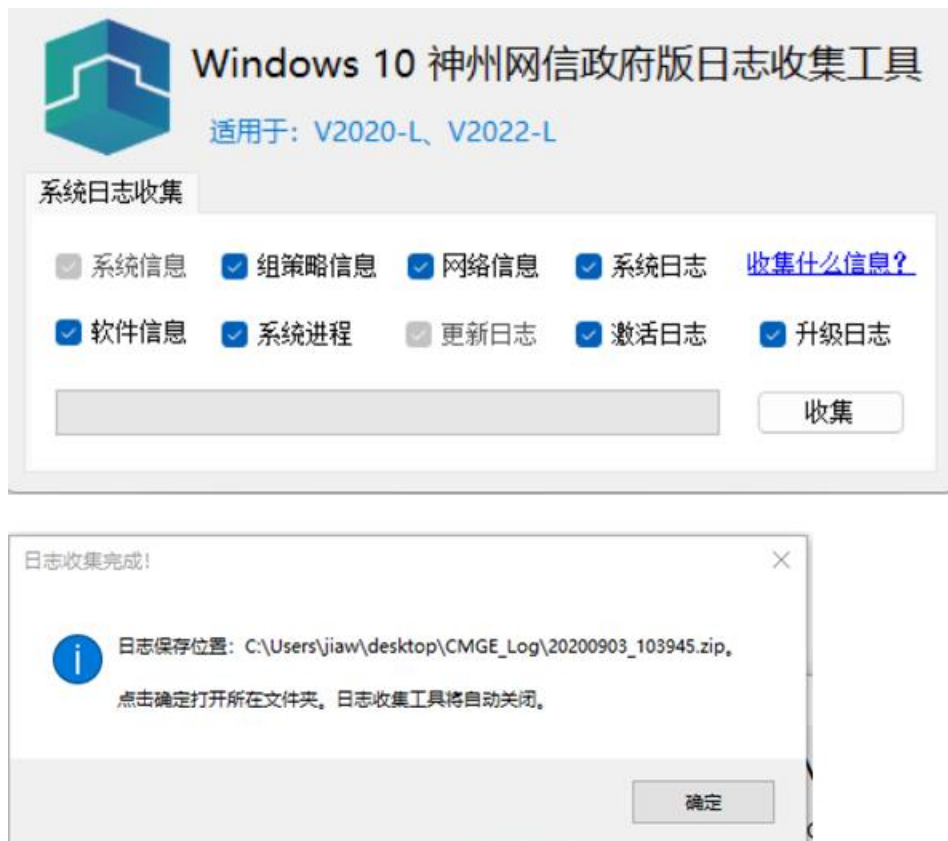
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

下一步动作：

请收取 CMGELogCollector 日志，步骤如下：

系统日志：

下载附件中的 CMGELogCollector.zip，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，将日志上传到 CDUC。



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指定为压缩文件

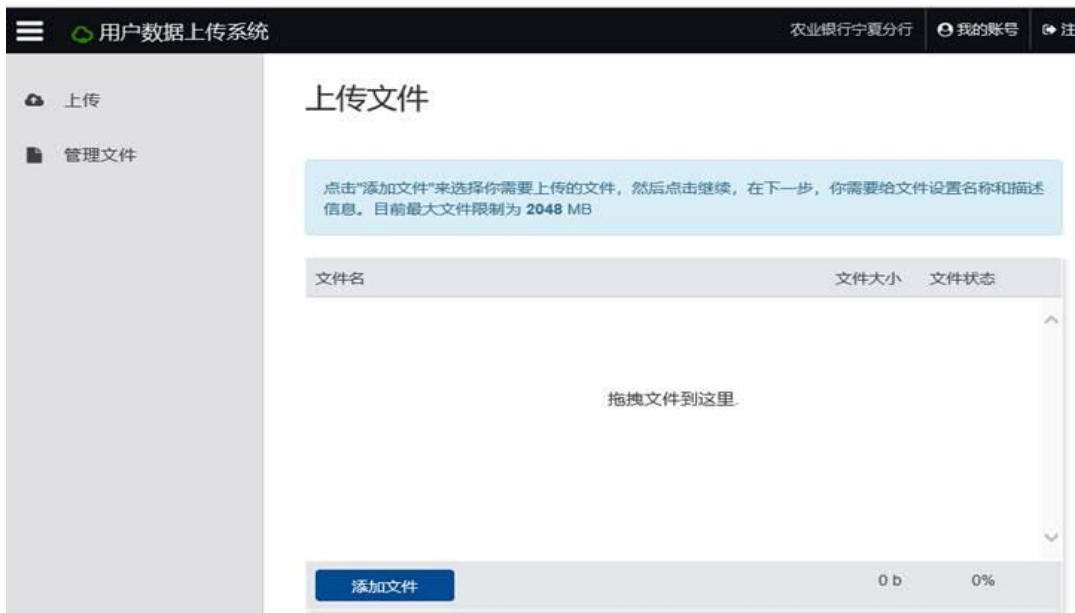
日志上传:

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: lygnhye

密码: lygnhye

添加文件后点击上传文件



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



