

张先生 您好！

作为我们 Windows10 神州网信政府办产品的重要客户，我们非常重视您的问题和使用体验。我们多次通过电话和邮件来联系您，想进一步了解问题进展，但都没有得到您回应。

由于长时间未能联系上您，我们将在 1 个工作日后暂时归档这个工单。考虑到您可能是因为出差，或者工作繁忙等原因不能及时联系我们，我们建议您可以在随后的 2 个工作日内的任意时间告知我们您仍在关注这个工单，我们将会继续保持对这个工单的跟进，直至工单解决。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

工单归档后，我们的服务邮箱会发送“客户满意度调查”，希望您对我们提供的服务作出评价，这对我个人提高以及对整个技术支持服务质量的提高有着重要意义。您的满意和认可是我们服务的宗旨与目标。如果您有任何疑问，请及时联系我们。

感谢您的理解和支持，祝您工作顺利！

案例总结：

案例描述：

CMGE 安装 KB4556807 补丁失败，且安装 6 月累计更新补丁失败。

建议操作：

根据之前的沟通结果，您还可以尝试如下操作

一、TMS 脱管的情况下，更新 6 月累计更新补丁；

二、如果 6 月累计更新还没有下发，可以尝试如下操作，安装 KB4556807。

- 1) 备份用户数据，并通过系统安装 U 盘或安装光盘启动计算机；
- 2) 到“Windows 安装程序”界面，同时按下 Shift 键+F10 键，启动命令提示符；
- 3) 确认系统分区，通常是 C 盘，并按照如下操作删除对应文件；

```
attrib -s -h *
```

```
del *.blf
```

```
del *.regtrans-ms
```

```
X:\Sources\C:
C:\>cd\windows\system32\config\txr
C:\Windows\System32\config\TxR>attrib -s -h *
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.blf
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.regtrans-ms
C:\Windows\System32\config\TxR>dir
驱动器 C 中的卷没有标签。
卷的序列号是 BAF8-D9E1

C:\Windows\System32\config\TxR 的目录
2020/07/22  09:27    <DIR>          .
2020/07/22  09:27    <DIR>          ..
               0 个文件              0 字节
               2 个目录 121, 278, 738, 432 可用字节
C:\Windows\System32\config\TxR>
```

4) 退出窗口，进入系统，尝试手动安装离线下载的补丁

三、目前客户全新安装后也存在此问题，如果在可以全新安装的情况下，可以尝试更改硬盘安装系统，例如之前将系统安装在 SSD 上，可以尝试将系统盘安装到 HardDisk 上，在安装看问题是否复现。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 8 月 24 日 9:23

收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <>wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，您好

之前电话未能联系到您，您可以按照 2020-08-17 15:35 的邮件的步骤进行操作。如果已经成功更新 6 月累计更新，那么已经包含了之前 KB4556807 的更新内容。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话：400-818-0055
电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 8 月 19 日 14:57
收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，您好

刚刚电话未能联系到您，您可以按照上封邮件步骤进行操作。如果已经成功更新 6 月累计更新，那么已经包含了之前 KB4556807 的更新内容。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 8 月 17 日 15:35
收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，您好

根据之前的沟通结果，您还可以尝试如下操作

一、TMS 脱管的情况下，更新 6 月累计更新补丁；

二、如果 6 月累计更新还没有下发，可以尝试如下操作，安装 KB4556807。

- 1) **备份用户数据**，并通过系统安装 U 盘或安装光盘启动计算机；
- 2) 到“Windows 安装程序”界面，同时按下 Shift 键+F10 键，启动命令提示符；
- 3) 确认系统分区，通常是 C 盘，并按照如下操作删除对应文件；

```
attrib -s -h *
```

```
del *.blf
```

```
del *.regtrans-ms
```

```
X:\Sources\C:
C:\>cd\windows\system32\config\txr
C:\Windows\System32\config\TxR>attrib -s -h *
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.blf
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.regtrans-ms
C:\Windows\System32\config\TxR>dir
驱动器 C 中的卷没有标签。
卷的序列号是 BAF8-D9E1

C:\Windows\System32\config\TxR 的目录
2020/07/22  09:27    <DIR>          .
2020/07/22  09:27    <DIR>          ..
                0 个文件              0 字节
                2 个目录 121, 278, 738, 432 可用字节
C:\Windows\System32\config\TxR>
```

4) 退出窗口，进入系统，尝试手动安装离线下载的补丁

三、目前客户全新安装后也存在此问题，如果在可以全新安装的情况下，可以尝试更改硬盘安装系统，例如之前将系统安装在 SSD 上，可以尝试将系统盘安装到 HardDisk 上，在安装看问题是否复现。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 8 月 11 日 9:07

收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng

<qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei
<wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装
KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，您好

之前我们微信群沟通的最近进展：安装 6 月的累计更新补丁 KB4561621，报错
0x8024200D，需要将 TMS 脱管，再尝试安装此补丁。
如果您有此问题的更新，请回复此邮件。我将持续跟踪此案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话： 400-818-0055
电子邮箱： jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 7 月 31 日 9:17
收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng
<qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei
<wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装
KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，您好

刚刚电话未能联系到您，我们已经开通微信支持申请，需要您查看并通过验证。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 7 月 28 日 10:37
收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生, 您好

您可以按照上封邮件的 3 个步骤进行问题排查, 并反馈邮件。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2020 年 7 月 24 日 11:47
收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>
主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，您好

案例分析：

我分别在本地搭建环境测试安装过程，并对比了成功和您提供失败的 log 文件内容，可以看到：

失败：安装到 29%报错：HRESULT = 0x800719e4 - ERROR_LOG_FULL

成功：安装到 30%后成功，HRESULT = 0x00000000 - S_OK

可以看出引发安装失败的原因是 0x800719e4 - ERROR_LOG_FULL

安装失败的 CBS.log 文件

```
CBS Running poqexec with: C:\Windows\System32\poqexec.exe /noreboot /transaction
CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. P
CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
CBS Failure in poqexec.exe while processing updates. [HRESULT = 0x800719e4 - E
CBS Attempting to remove poqexec from SetupExecute
CBS Removed poqexec from SetupExecute.
CBS Configured poqexec to not pend to SetupExecute.
CBS Startup: Failed while processing critical primitive operations queue. [HRE
CBS Startup: Successfully flushed NtfsLog.etl
CBS Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateResolvePending | CbsExecuteSta
CBS SetProgressMessage: progressMessageStage: -1, ExecuteState: CbsExecuteStat
CBS Progress: UI message updated. Operation type: Update. Stage: 1 out of 1. R
CBS Setting original failure status: 0x800719e4, last forward execute state: C
CBS Clearing HangDetect value
CBS Saved last global progress. Current: 302825, Limit: 315742, ExecuteState:
CBS Signalling SC to continue starting services
```

安装成功的 Cbs.log 文件


```

16, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Upda
20, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
23, Info CBS Progress: UI message updated. Operation type: Upda
25, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
30, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
35, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
40, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
45, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
50, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
55, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
00, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
05, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
10, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
15, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
20, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
25, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
30, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
35, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
40, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
45, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
50, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
55, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
00, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
05, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
10, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
15, Info CBS Waiting for poqexec.exe to complete...
19, Info CBS Pogexec.exe completed. [HRESULT = 0x00000000 - S O
19, Info CBS Reporting poqexec status with status: 0x0, failed
19, Info CBS Shtd: Primitive operations completed successfully.
19, Info CBS Setting ExecuteState key to: CbsExecuteStateUnstag
19, Info CBS Shtd: progress thread terminating. [HRESULT = 0x00
19, Info CBS Shtd: progress thread terminated normally

```

建议操作:

一、以管理员身份允许 cmd，运行 chkdsk C:

```
C:\WINDOWS\system32>chkdsk C:
```

运行完毕后，在最后会输出，可以拍照反馈

```

总共有 247899800 KB 磁盘空间。
940248 个文件中有 171829648 KB。
221713 个索引 753340 KB。
坏扇区 0 KB。
系统正在使用 1503544 KB。
日志文件占用了 65536 KB。
磁盘上 73813268 KB 可用。

每个分配单元中有 4096 字节。
磁盘上共有 61974950 个分配单元。
磁盘上有 18453317 个可用的分配单元。

```

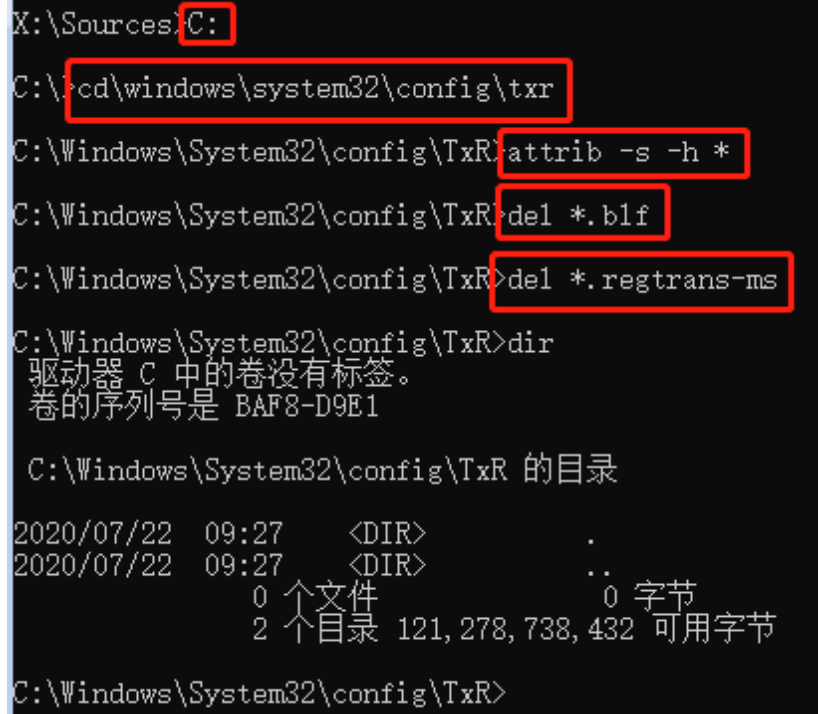
二，删除 log 文件

- 1) 备份用户数据，并通过系统安装 U 盘或安装光盘启动计算机；
- 2) 到“Windows 安装程序”界面，同时按下 Windows 键+F10 键，启动命令提示符；
- 3) 确认系统分区，通常是 C 盘，并按照如下操作删除对应文件；

```
attrib -s -h *
```

```
del *.blf
```

```
del *.regtrans-ms
```



```
X:\Sources>C:
C:\>cd\windows\system32\config\txr
C:\Windows\System32\config\TxR>attrib -s -h *
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.blf
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.regtrans-ms
C:\Windows\System32\config\TxR>dir
驱动器 C 中的卷没有标签。
卷的序列号是 BAF8-D9E1

C:\Windows\System32\config\TxR 的目录

2020/07/22  09:27    <DIR>          .
2020/07/22  09:27    <DIR>          ..
               0 个文件             0 字节
               2 个目录 121, 278, 738, 432 可用字节

C:\Windows\System32\config\TxR>
```

- 4) 退出窗口，进入系统，尝试手动安装离线下载的补丁

三、鉴于我们的电话沟通，目前客户全新安装后也存在此问题，如果在可以全新安装的情况下，可以尝试更改硬盘安装系统，例如之前将系统安装在 SSD 上，可以尝试将系统盘安装到 HardDisk 上，在安装看问题是否复现。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 7 月 22 日 9:43

收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <zhanghan@yn.icbc.com.cn>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Wei <liuwei@cmgos.com>; Qi Feng <qifeng@cmgos.com>; Wang Dan <wangdan@cmgos.com>; Wang Wenlei <wangwl@cmgos.com>; 吴毓杰 <win10sup@cdc.icbc.com.cn>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，您好

根据目前的情况分析，问题出现在补丁安装过程中，而由于 cbs.log 日志没有覆盖完整的安装阶段，所以还需要先复现问题，然后立即收集 cbs.log 和 WindowsUpdate.log。

此外，由于本地不能复现您的问题现象，关于此条报错信息我进行了相关检索，对应的解释为：Error_log_full，您可以按照如下操作删除日志文档。

- 1) **备份用户数据**，并通过系统安装 U 盘或安装光盘启动计算机；
 - 2) 到“Windows 安装程序”界面，同时按下 Windows 键+F10 键，启动命令提示符；
 - 3) 确认系统分区，通常是 C 盘，并按照如下操作删除对应文件；
- ```
attrib -s -h *
del *.blf
del *.regtrans-ms
```

```
X:\Sources\C:
C:\>cd\windows\system32\config\txr
C:\Windows\System32\config\TxR>attrib -s -h *
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.blf
C:\Windows\System32\config\TxR>del *.regtrans-ms
C:\Windows\System32\config\TxR>dir
驱动器 C 中的卷没有标签。
卷的序列号是 BAF8-D9E1

C:\Windows\System32\config\TxR 的目录
2020/07/22 09:27 <DIR> .
2020/07/22 09:27 <DIR> ..
 0 个文件 0 字节
 2 个目录 121, 278, 738, 432 可用字节
C:\Windows\System32\config\TxR>
```

4) 退出窗口，进入系统，尝试手动安装离线下载的补丁

-----  
贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: [zhanghan@yn.icbc.com.cn](mailto:zhanghan@yn.icbc.com.cn) <[zhanghan@yn.icbc.com.cn](mailto:zhanghan@yn.icbc.com.cn)>

发送时间: 2020 年 7 月 21 日 16:28

收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>; 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; [zhanghan@yn.icbc.com.cn](mailto:zhanghan@yn.icbc.com.cn)

主题: 答复: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0 ] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

<https://support.cmgos.com/kb/4556807> 该网页上面的补丁我已下载过了，与微软官网上下载的一样，安装后还是和之前的报错结果一致。  
因该办公电脑业务量比较大，暂时提取不到最新日志，可否用之前提供的日志进行问题分析？



**张晗**      金融科技部  
地址：云南省昆明市邦克大厦1502室  
邮编：650000  
电话：0871-65536414  
手机：13577134200  
外网邮箱：zhanghan@yn.icbc.com.cn

发件人: "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
收件人: "[zhanghan@yn.icbc.com.cn](mailto:zhanghan@yn.icbc.com.cn)" <[zhanghan@yn.icbc.com.cn](mailto:zhanghan@yn.icbc.com.cn)>  
抄送: "吴毓杰" <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>, "Wang Dan" <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>, "Liu Wei" <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>, "Qi Feng" <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>, "CRM Case Email" <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>, "Wang Wenlei" <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>  
日期: 2020/07/21 16:11  
主题: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生，

您好，还未收到您上传的最新日志和操作反馈，如果有进展您可以回复此邮件，我将持续跟踪此案例。

-----  
贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务电话：400-818-0055  
电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 7 月 20 日 12:04

收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <[zhanghan@yn.icbc.com.cn](mailto:zhanghan@yn.icbc.com.cn)>

抄送: '吴毓杰' <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0 ] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张先生,

很高兴与您电话沟通, 我们的离线下载补丁地址: CMGE 离线补丁下载地址如下 (4556807)

<https://support.cmgos.com/kb/4556807>

由于您的日志中 cbs.log 已经被覆盖掉之前日志条目, 建议复现问题后再次收集如下日志

#### 收集 Cbs.log

1) C:\Windows\Logs\CBS\Cbs.log

#### 收集 WindowsUpdate.Log

1) 右键点击屏幕左下角的“开始”按钮 - 选择“Windows Powershell (管理员)”, 输入命令 get-windowsupdate.log



2) 会在桌面生成 Windowsupdate.log

#### 建议操作:

由于查找到对应报错的消息为: Error\_log\_full, 所以我也检索了相关解决方案, 建议您尝试一下:



1) 备份用户数据, 并激活 Administrator 账户。(右键点击开始, 选择计算机管理, 找到并右键点击 Administrator, 设置好密码, 并在属性中按照如下图所示设置)



2) 登陆 Administrator，以管理员身份运行命令提示符 cmd，运行  
cd\windows\system32\config\txr



3) 分别逐条运行如下命令

attrib -s -h \*

del \*.blf

del \*.regtrans-ms



4) 重启计算机后，尝试安装补丁

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话： 400-818-0055

电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 7 月 17 日 18:23

收件人: 'zhanghan@yn.icbc.com.cn' <[zhanghan@yn.icbc.com.cn](mailto:zhanghan@yn.icbc.com.cn)>

抄送: '吴毓杰' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; Wang Dan <[wangdan@cmgos.com](mailto:wangdan@cmgos.com)>; Liu

Wei <[liuwei@cmgos.com](mailto:liuwei@cmgos.com)>; Qi Feng <[qifeng@cmgos.com](mailto:qifeng@cmgos.com)>; CRM Case Email

<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Wang Wenlei <[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02620-S3G9L0 ] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成  
功问题 % 初次响应 CMIT:0001324

张晗 先生/女士

刚刚电话未能联系到您，您可以安排时间按照如下操作收集数据并反馈，谢谢。



## 数据收集

一、首先，点击检查更新，复现问题现象（报错出现）

二、收集 Cbs.log

1) C:\Windows\Logs\CBS\Cbs.log

三、收集 WindowsUpdate.Log

1) 右键点击屏幕左下角的“开始”按钮 - 选择“Windows Powershell (管理员)”，输入命令 `get-windowsupdate.log`



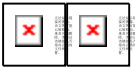
2) 会在桌面生成 Windowsupdate.log

四、Windows 事件日志

1) 右键点击屏幕左下角的“开始”按钮 -> 事件查看器 -> 应用程序和服务日志 -> Microsoft -> Windows



2) WindowsUpdateClient -> Operational, 右键点击“Operational”，选择“将所有事件另存为”，选择保存位置，另存为命名即可, 例如 123.evtx。



五、将上述标黄色字体所示的 3 个文件压缩后，上传文件上传系统

## 数据上传：

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

用户名：ICBCYNFH

密码：ICBCYNFH

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



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。

---

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 7 月 17 日 17:27  
收件人: 吴毓杰 <[win10sup@cdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@cdc.icbc.com.cn)>  
抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-02620-S3G9L0 ] % |P2|ICBC|云南分行 win10 安装 KB4556807 不成功  
问题 % 初次响应 CMIT:0001324

吴毓杰 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 贾伟 。 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-02620-S3G9L0 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”。

-----  
—

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。

This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.