

许先生，您好

很高兴收与您沟通，根据目前的案例情况，我将暂时归档此问题。案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。

案例总结：

案例描述：

工行反馈关文字 V2022-L 版本系统安装补丁 KB5037768 失败问题。需要协助分析处理。

案例进展：

根据日志分析怀疑组件库损坏导致，建议 scanhealth 后收集 cbs 日志，未反馈日志。根据沟通结果，可以归档案例

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2024 年 8 月 21 日 17:43
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-12026-D0L3Q8] %|P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001073 关文字

许先生，您好

问题定义：

工行反馈关文字 V2022-L 版本系统安装补丁 KB5037768 失败问题。需要协助分析处理。

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。

日志分析:

目前看到更新安装时处理 transaction 过程中出现错误，怀疑与 ComponentStore 有关。

```
=====
==
2024-08-12 10:52:51, Error          CSI  00000006@2024/8/12:02:52:51.289 (F)
oncore\base\wcp\componentstore\com\store.cpp(4920): Error E_UNEXPECTED originated
in function Windows::COM::CComponentStore::InternalTransact expression:
((HRESULT)0x8000FFFFL)
[gle=0x80004005]
...
2024-08-12 10:52:52, Error          CSI  00000007 (F) E_UNEXPECTED #168# from
Windows::COM::CComponentStore::InternalTransact(...)[gle=0x8000ffff]
2024-08-12 10:52:52, Error          CSI  00000008 (F) E_UNEXPECTED #166# from
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::!CSITransaction2_Analyze(Flags = 0, riid =
{f4d9decb-0250-4ad4-9500-85c7f2f281ec}, ppUnk = NULL, disp = 0)[gle=0x8000ffff]
2024-08-12 10:52:52, Info          CBS  Failed to get transaction analysis. [HRESULT =
0x8000ffff - E_UNEXPECTED]
2024-08-12 10:52:52, Info          CBS  Failed to get inventory. [HRESULT = 0x8000ffff -
E_UNEXPECTED]
```

2024-08-12 10:52:52, Info CSI [00000009@2024/8/12:02:52:52.044](#) CSI
Transaction @0x1e5340a8090 destroyed

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to get CSI Inventory [HRESULT =
0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to get component state. [HRESULT =
0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to get current state of the deployment
[HRESULT = 0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to get Transaction State for package:
Shared-
1FA53FA912152CA522A9ED1809F3C8FF46AF871DD08682ED7A4AE834DDD0BABA~31bf385
6ad364e35~amd64~~10.0.19041.4351, update: Deployment-
4266000CB6B74D96C9421DCABCE02F421DE1E9D13801B3A97388DB55D4BF37C8_amd64
[HRESULT = 0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to get current state. [HRESULT =
0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to populate updates for package: Shared-
1FA53FA912152CA522A9ED1809F3C8FF46AF871DD08682ED7A4AE834DDD0BABA~31bf385
6ad364e35~amd64~~10.0.19041.4351 [HRESULT = 0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to add child package to the strategy
[HRESULT = 0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to add child package to the strategy
[HRESULT = 0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to add package:
Package_for_ServicingStack_4351~31bf3856ad364e35~amd64~~19041.4351.1.5 [HRESULT
= 0x8000ffff - E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Info CBS Failed to plan staging [HRESULT = 0x8000ffff -
E_UNEXPECTED]

2024-08-12 10:52:52, Error CBS Failed to process Multi-phase execution.
[HRESULT = 0x8000ffff - E_UNEXPECTED]
2024-08-12 10:52:52, Info CBS WER: Generating failure report for package:
Package_for_ServicingStack_4351~31bf3856ad364e35~amd64~~19041.4351.1.5, status:
0x8000ffff, failure source: CBS Other, start state: Absent, target state: Staged, client id:
WindowsUpdateAgent
=====

==

日志收集

一、针对补丁安装失败，为了确认是否有系统组件损坏，需要进行如下操作反馈最新日志
进行 Checking System Update Readiness.

- 1) 以管理员身份运行命令提示符 **cmd**
- 2) 运行如下命令
Dism /online /cleanup-image /scanhealth
- 3) 运行后不论成功或失败，使用日志收集工具**收集日志并反馈**

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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 <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 8 月 21 日 14:52
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-12026-D0L3Q8] %|P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统补丁安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001073

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 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-12026-D0L3Q8 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”。