

问了一下用户基本上都重装电脑了。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心（珠海）

许 翔

系统一部

电话：17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

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

**发送时间:** 2023-02-01 09:36:35

**收件人:** "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

**抄送:** "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>

**主题:** 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-08012-V5Q6B3] % |P2|ICBC|工行福建安装 KB5019966 失败 重复安装 % 初次响应 CMIT:0001077

许先生，您好

很高兴与您电话沟通，根据沟通的结果，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。

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。

**案例总结：**

**案例描述：**

系统安装补丁KB5019966失败。

**案例进展：**

根据《工行福建》的日志，目前怀疑 **1) 磁盘硬件问题 2) 文件损坏**，并给出建议操作邮件。和用户沟通最终用户自行重装系统，确认可以归档案例。

---

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

---

**发件人:** Jia Wei  
**发送时间:** 2023 年 1 月 16 日 14:33  
**收件人:** 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-08012-V5Q6B3 ] % |P2|ICBC|工行福建安装 KB5019966 失败 重复安装 % 初次响应 CMIT:0001077

许先生，您好

**问题定义：**

系统安装补丁KB5019966失败。

**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。

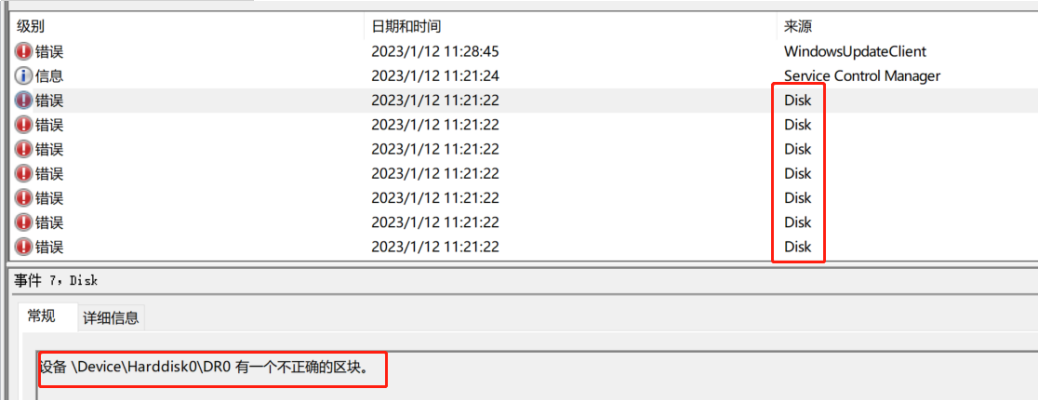
如果能及时解决问题，或问题属于产品设计的行为，或问题涉及到三方，我们将考虑关闭案例。如果存在多个问题，则我们考虑拆分案例进行分析。

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。

**案例分析：**

根据《工行福建》的日志，目前怀疑 **1) 磁盘硬件问题 2) 文件损坏**。后续我们会尝试从硬件、系统层面修复此问题。

首先，从事件日志看到问题发生时间点有大量 Disk 报错：设备 \Device\Harddisk0\DR0 有一个不正确的区块。



其次，从 CBS.log 看到如下报错信息：

报错信息： HRESULT = 0x80070017 - ERROR\_CRC

怀疑有问题文件：

'\Device\HarddiskVolume3\Windows\WinSxS\Manifests\amd64\_10ecb485c017f48958042295e2534d6a\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1817\_none\_be7afcf8d748a3a8.manifest'

**\*循环冗余校验(CRC)**上是一种数据验证方法，计算机用于检查磁盘(硬盘驱动器，光盘，如 CD, DVD 等)上数据的准确性。CRC 检测存储介质中原始数据的意外变化。

CRC 错误是由于硬盘损坏、配置错误的文件、注册表文件损坏、磁盘混乱、程序安装不成功或媒体上有一个坏点而发生的。

**建议操作：**

1) 利用 Lenovo 自带的磁盘检测工具，从硬件层面检查磁盘是否正常。（具体操作需要咨询 Lenovo 硬件工程师）

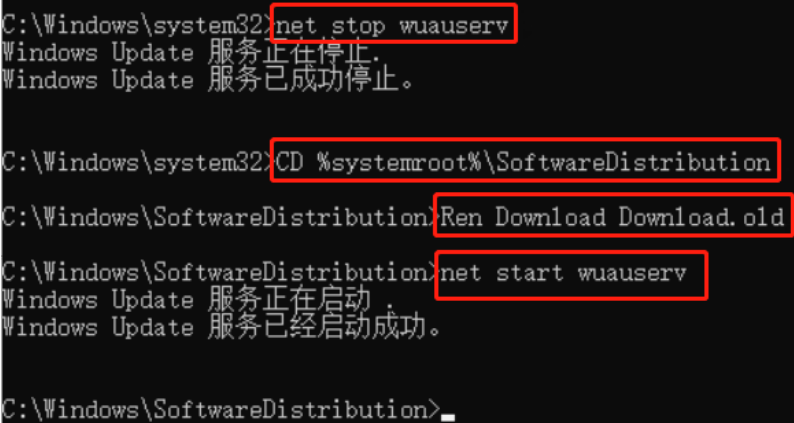
2) 同时按下 **Windows+R**，输入 **cmd**，再同时按下 **Ctrl+Shift+回车**，以管理员身份运行 cmd。依次运行如下命令，重命名下载更新的文件夹

```
net stop wuauserv
```

```
CD %systemroot%\SoftwareDistribution
```

```
Ren Download Download.old
```

```
net start wuauserv
```



```
C:\Windows\system32>net stop wuauserv
Windows Update 服务正在停止。
Windows Update 服务已成功停止。

C:\Windows\system32>CD %systemroot%\SoftwareDistribution

C:\Windows\SoftwareDistribution>Ren Download Download.old

C:\Windows\SoftwareDistribution>net start wuauserv
Windows Update 服务正在启动。
Windows Update 服务已经启动成功。

C:\Windows\SoftwareDistribution>_
```

3) 系统层面检测磁盘：运行 **chkdsk C: /f**，在按 **Y**，手动重启计算机检测磁盘。然后测试安装更新是否成功。如果失败使用日志收集工具收集日志并反馈。

```
C:\Windows\system32>chkdsk C: /f
```

文件系统的类型是 NTFS。  
无法锁定当前驱动器。

由于该卷正被另一进程使用，无法  
运行 Chkdsk。

是否计划在下次系统重新启动时检查此卷? (Y/N)

Hyper-V™

<

...

正在扫描和修复驱动器(C:): 已完成 53%

#### 日志信息:

2023-01-12 11:21:22, Error CSI 0000000d (F) c000009c

[Error, Facility=(system), Code=156 (0x009c)] #3807601# from

Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysReadFile(h = 940

('\\Device\\HarddiskVolume3\\Windows\\WinSxS\\Manifests\\amd64\_10ecb485c017f4895804229

5e2534d6a\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1817\_none\_be7afcf8d748a3a8.manifest'), evt =

0, apcr = NULL, apcc = NULL, iosb = @0x2f9d0fe1f8, data = {!0 b:}, byteoffset = 0, key =

(null))

[gle=Window]

2023-01-12 11:21:22, Error CSI 0000000e@2023/1/12:03:21:22.557 (F)

oncore\\base\\wcp\\sil\\ntsystem.cpp(3610): Error c000009c [Error, Facility=(system), Code=156

(0x009c)] originated in function

Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysReadFile expression:

(null)

[gle=0x80004005]

...

2023-01-12 11:21:23, Error CSI 0000000f (F) c000009c

[Error,Facility=(system),Code=156 (0x009c)] #3807600# from

Windows::Rtl::SystemImplementation::CFile::GetContents(flags = 1, contents = {!0 ml:165 b},

file =

[!l:131]\\SystemRoot\\WinSxS\\Manifests\\amd64\_10ecb485c017f48958042295e2534d6a\_31bf3

856ad364e35\_10.0.17763.1817\_none\_be7afcf8d748a3a8.manifest')

[gle=0xd000009c]

2023-01-12 11:21:23, Error CSI 00000010 (F) c000009c

[Error,Facility=(system),Code=156 (0x009c)] #3807580# from

CCSDirectTransaction::OperateEnding at index 235 of 252 operations, disposition

0[gle=0xd000009c]

2023-01-12 11:21:23, Error CSI 00000011 (F) HRESULT\_FROM\_WIN32(23)

#3791307# from

Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::!CCSITransaction2\_AddComponents(Flags = 1, a =

@0x187cf655010, mp = @0x187cf655810, disp = 0)[gle=0x80070017]

2023-01-12 11:21:23, Info CBS Failed to add one or more deployment

[HRESULT = 0x80070017 - ERROR\_CRC]

---

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](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: 2023 年 1 月 16 日 9:55

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

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

主题: [案例号: CAS-08012-V5Q6B3 ] % |P2|ICBC|工行福建安装 KB5019966 失败 重复安装  
% 初次响应 CMIT:0001077

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-08012-V5Q6B3 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.