

许先生，您好

很高兴与您沟通，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：

工行客户反馈 V2022-L 版本系统 8 月补丁安装失败问题，涉及 1 台设备

案例进展：

根据提供的日志以及安装补丁问题处理工具的信息，目前定位到组件库损坏，指向了
C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_wpdmtp.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.3636_none_1b16925372fd4e16\WpdMtpUS.dll
提供替换文件后，问题解决，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 9 月 3 日 11:39
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-12097-F9M3G6] % | P2 | ICBC | 工行用户反馈 V2022-L 版本系统 8 月补丁安装失败问题-张乐都 % 初次响应 CMIT:0001227

许先生，您好

问题定义：

客户反馈 V2022-L 版本系统 8 月补丁安装失败问题，涉及 1 台设备

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。

问题分析:

根据提供的日志以及安装补丁问题处理工具的信息，目前定位到组件库损坏，指向了
C:\Windows\WinSxS\amd64_dual_wpdmtp.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.3636_none_1b16925372fd4e16\WpdMtpUS.dll

建议操作:

替换上述对应位置的 dll 文件，再安装补丁确认问题是否解决

<https://cdac.cmgos.com/download.php?id=1573&token=B9zvyHnjW6PI9RVMlCj4ZLX2GizZeB4I>

日志分析:

```
2024-08-30 14:11:15, Info          CSI  00000318 Hashes for file member
[!l:12]'WpdMtpUS.dll' do not match.
Expected: {!l:32 ml:33
b:960fdddbea489644db0f30f105748bc2d93a50a50009ec889742d8647fab5fc5}.
Actual: {!l:32 b:e2226d5e4b9192ac0ee5a66eaaecf3915f1624e0f41f8af78987dbca844448b0}.
...
```

2024-08-30 14:23:35, Info CBS Repr: Could not find component missing
payload:amd64_dual_wpdmtp.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.3636_none_1b1692537
2fd4e16\WpdMtpUS.dll in the sandbox

2024-08-30 14:23:35, Info CBS Repr: After UUP download, some manifests are
still missing
...

2024-08-28 11:23:53, Info CBS Checking System Update Readiness.

2024-08-28 11:23:53, Info CBS

2024-08-28 11:23:53, Info CBS (p) CSI Payload

Corrupt (n) amd64_dual_wpdmtp.inf_31bf3856ad364e35_10.0.19041.3636_non
e_1b16925372fd4e16\WpdMtpUS.dll

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 9 月 3 日 10:54
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-12097-F9M3G6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统 8 月补丁
安装失败问题-张乐都 % 初次响应 CMIT:0001227

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-12097-F9M3G6 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”。