

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：**

V2020-L 版本安装补丁时报错 8024401F 问题

**案例进展：**

按照建议操作修复后问题不再复现，和用户沟通，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: 2024 年 4 月 10 日 14:57  
收件人: ICBC 案例通知 <[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-11181-C5C5N2 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁报错问题 % 初次响应 CMIT:0001357

许先生，您好

**王莎日志分析：**

- 根据客户 CBS log，发现问题发生时无法加载注册表文件  
'C:\Windows\System32\config\COMPONENTS'，导致报错 ([HRESULT = 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE])。
- 基于上述现象，怀疑当前计算机的 COMPONENTS 文件崩溃

### 建议操作：

- 1) 将同为 V2020-L 版本操作系统，可以正常安装 Patch 的计算机上，拷贝  
'C:\Windows\System32\config\COMPONENTS'
- 2) 在问题计算机上，将'C:\Windows\System32\config\COMPONENTS'文件重命名为  
COMPONENTS.bak.（如果遇到文件占用，建议重启计算机后在尝试操作）
- 3) 将正常计算机上的'C:\Windows\System32\config\COMPONENTS'拷贝至此目录。
- 4) 尝试是否解决此问题。

### 日志片段：

```
2024-04-09 09:18:17, Info          CBS    Failed to load the COMPONENTS hive from  
'C:\Windows\System32\config\COMPONENTS' into registry key 'HKLM\COMPONENTS'.  
[HRESULT = 0x800703f9 - ERROR_NOT_REGISTRY_FILE]  
2024-04-09 09:18:17, Info          CBS    Failed to load component store [HRESULT =  
0x800703f9 - ERROR_NOT_REGISTRY_FILE]  
2024-04-09 09:18:17, Info          CBS    Failed to get CSI store. [HRESULT = 0x800703f9  
- ERROR_NOT_REGISTRY_FILE]  
2024-04-09 09:18:17, Info          CBS    Failed to get CSI Store. [HRESULT = 0x800703f9  
- ERROR_NOT_REGISTRY_FILE]  
2024-04-09 09:18:17, Info          CBS    Failed to get CSI store. [HRESULT = 0x800703f9  
- ERROR_NOT_REGISTRY_FILE]  
2024-04-09 09:18:17, Info          CBS    Failed to get inventory [HRESULT = 0x800703f9  
- ERROR_NOT_REGISTRY_FILE]
```

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to load current component state  
[HRESULT = 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to find or add the component family  
[HRESULT = 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS ComponentAnalyzerEvaluateSelfUpdate call  
failed. [HRESULT = 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to evaluate self update [HRESULT =  
0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to evaluate non detect parent update  
[HRESULT = 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to evaluate non parent [HRESULT =  
0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS failed to evaluate single applicability [HRESULT =  
0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to evaluate applicability [HRESULT =  
0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to get applicability on updates [HRESULT  
= 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Error CBS Failed to call external evaluate applicability on  
package: Package\_1\_for\_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.1, Update:  
5019181-1\_neutral [HRESULT = 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to evaluate external applicability for  
package update: 5019181-3\_neutral\_PACKAGE [HRESULT = 0x800703f9 -  
ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Error CBS Failed to call external evaluate applicability on  
package: Package\_for\_KB5019181~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.4012.1.1, Update:  
5019181-3\_neutral\_PACKAGE [HRESULT = 0x800703f9 - ERROR\_NOT\_REGISTRY\_FILE]

2024-04-09 09:18:17, Info CBS Failed to call EvaluateApplicability on internal  
CBS package. [HRESULT = 0x800703f9]

-----  
-----  
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:** 2024 年 4 月 10 日 10:48  
**收件人:** ICBC 案例通知 <[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-11181-C5C5N2 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁报错问题 % 初次响应 CMIT:0001357

许先生，您好

**问题定义:**

V2020-L 版本安装补丁时报错 8024401F 问题

**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。

目前上传了 3 个日志，其中

- 1) 胡雨风 – UpdateLog 文件夹为空，需要复现问题后重新收集日志。
- 2) 王莎 – 发现大量 0x800703f9 报错，正在进行分析。
- 3) CMGE\_Log – 未发现明显报错信息，请确认是否是问题机器。

Logs > ICBC补丁安装0409 > 1 > 胡雨风 > UpdateLog

修改日期

多

-----  
-----  
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: 2024 年 4 月 10 日 9:11  
收件人: ICBC 案例通知 <[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-11181-C5C5N2 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装补丁报错问题 % 初次响应 CMIT:0001357

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-11181-C5C5N2 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”。