

许先生，您好：

如刚才电话沟通，经您的确认，该问题当前已解决，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-08822-M9T7D9

问题描述：

=====

用户反馈安装 3 月补丁后启动无法正常启动，卡在硬件厂商 logo 界面无法进入系统。

问题分析：

=====

KB5019180 是由 Intel 发布的有关其硬件微码的更新的补丁，具体执行逻辑需要咨询相应厂商获悉。对此用户已经知悉。

问题总结：

=====

经用户确认，该问题已解决，该案例做关闭处理。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，可随时与我们联系，谢谢

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi

发送时间: 2023 年 5 月 10 日 10:48

收件人: '许翔' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-08822-M9T7D9] % |P2|ICBC|反馈 KB5019180 补丁安装完成后无法启动问题 % 初次响应 CMIT:0001968

许先生, 您好:

如刚才电话沟通, 请帮忙在用户电脑上收集如下截图:

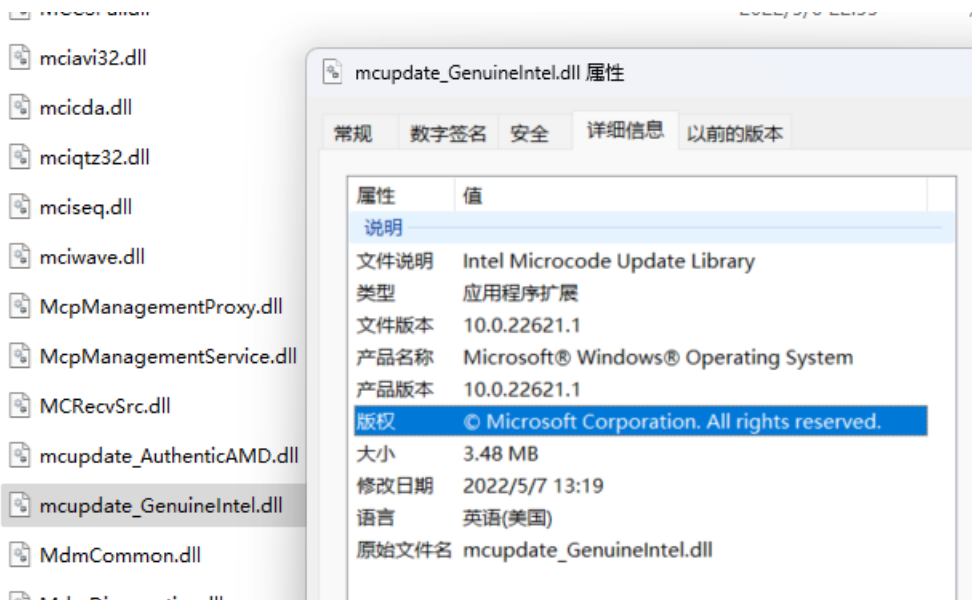
- 执行如下 cmd 命令: reg query

HKLM\HARDWARE\DESCRIPTION\System\CentralProcessor\0

```
C:\Users\liqi>reg query HKLM\HARDWARE\DESCRIPTION\System\CentralProcessor\0

HKEY_LOCAL_MACHINE\HARDWARE\DESCRIPTION\System\CentralProcessor\0
    Component Information    REG_BINARY    00000000000000000000000000000000
    Identifier    REG_SZ    Intel64 Family 6 Model 142 Stepping 12
    Configuration Data    REG_FULL_RESOURCE_DESCRIPTOR    FFFFFFFFFFFFFFFF
    ProcessorNameString    REG_SZ    Intel(R) Core(TM) i5-8265U CPU @
    VendorIdentifier    REG_SZ    GenuineIntel
    FeatureSet    REG_DWORD    0x311b3fff
    ~MHz    REG_DWORD    0x708
    Update Revision    REG_BINARY    00000000DE000000
    Previous Update Revision    REG_BINARY    00000000D6000000
    Update Status    REG_DWORD    0x0
    Platform Specific Field 1    REG_DWORD    0x80
    Platform Specific Field 2    REG_BINARY    00000000
```

- 查看 C:\Windows\System32\mcupdate_GenuineIntel.dll 文件的版本信息



李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2023 年 4 月 27 日 11:51
收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-08822-M9T7D9] % |P2|ICBC|反馈 KB5019180 补丁安装完成后无法启动问题 % 初次响应 CMIT:0001968

许先生, 您好:

如刚才沟通, 我谨以此封邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈安装 3 月补丁 KB5019180 后启动无法正常启动, 卡在硬件厂商 logo 界面无法进入系统。

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。

下一步动作:

请在进入 PE 后，按如下步骤操作：

1. 确认您的系统盘符，通常系统盘符为 C:\。
2. 通过 Dism 查询程序包标识符：通过 KB 号或小版本号精确搜索，如：KB5019180

```
dism /image:C:\ /get-packages | find " KB5019180"
```

```
C:\WINDOWS\system32>dism /online /get-packages | find "1935"  
映像版本: 10.0.17763.1935  
程序包标识符 : Package_for_RollupFix~31bf3856ad364e35~amd64~~17763.1935.1.4
```

3. 使用命令进行补丁卸载。请从第 2 步结果中复制<Package Identity>。

```
dism /image:C:\ /remove-package /packagename:<Package Identity>
```

```
X:\windows\system32>dism /image:C:\ /remove-package /packagename:Package_for_KB4524244~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.3  
Deployment Image Servicing and Management tool  
Version: 10.0.15063.0  
  
Image Version: 10.0.17134.1  
  
The scratch directory size might be insufficient to perform this operation. This can cause unexpected behavior.  
Use the /ScratchDir option to point to a folder with sufficient scratch space. The recommended size is at least 1GB.  
  
Processing 1 of 1 - Removing package Package_for_KB4524244~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.1.3  
[=====100.0%=====]  
The operation completed successfully.
```

4. 卸载成功后重新启动设备，进入系统即可。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话：4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
CMIT

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 4 月 27 日 11:43

收件人: 许翔 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-08822-M9T7D9] % |P2|ICBC|反馈 KB5019180 补丁安装完成后无法启动问题 % 初次响应 CMIT:0001968

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 李琦。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-08822-M9T7D9 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”。