

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据沟通情况，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：**

反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败问题，报错 8008005，涉及 1 台左右电脑

**案例进展：**

和用户沟通，问题已经解决，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](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  
发送时间: 2024 年 4 月 26 日 18:00  
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-11287-T4Q0S4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 KB5035849 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001569

许先生，您好

**问题定义：**

反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5035849 补丁失败问题，报错 8008005，涉及 1 台左右电脑

**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：

查看到当前如下系统组件哈希值不匹配，导致安装更新失败：

```
\SystemRoot\WinSxS\wow64_microsoft-windows-  
inputservice_31bf3856ad364e35_10.0.17763.4492_none_11c98a003fbb3234\TextInputFramework.dll
```

### 日志收集

一、针对补丁安装失败，为了确认是否还有其他系统组件损坏，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**

### 日志内容：

```
2024-03-01 14:47:49, Error          CSI  00001788 (F)  
STATUS_OBJECT_NAME_NOT_FOUND #20654531# from  
Windows::Rtl::SystemImplementation::DirectFileSystemProvider::SysCreateFile(flags = 0,
```

handle = {provider=NULL, handle=0, name= ("null")}, da = (FILE\_GENERIC\_READ), oa =  
@0x4effafd428->OBJECT\_ATTRIBUTES {s:48; rd=NULL;  
on:[135]"SystemRoot\WinSxS\wow64\_microsoft-windows-  
inputservice\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.4492\_none\_11c98a003fbb3234\r\TextInputFram  
ework.dll"; a:(OBJ\_CASE\_INSENSITIVE)}, iosb = @0x4effafd480, as = (null), fa = 0, sa =  
(FILE\_SHARE\_[gle=0xd0000034]  
2024-03-01 14:47:49, Error CSI READ|FILE\_SHARE\_WRITE|FILE\_SHARE\_DELETE),  
cd = FILE\_OPEN, co =  
(FILE\_NON\_DIRECTORY\_FILE|FILE\_SYNCHRONOUS\_IO\_NONALERT|0x00004000), eab = NULL,  
eal = 0, disp = Invalid)  
...

2024-03-01 14:39:26, Error CSI 0000177b@2024/3/1:06:39:26.228 (F)  
Attempting to mark store corrupt with category [l:18  
ml:19]'CorruptPayloadFile'[gle=0x80004005]  
2024-03-01 14:39:26, Info CSI 0000177c Hashes for file member  
[l:22]'TextInputFramework.dll' do not match.  
Expected: {l:32 ml:4096  
b:c29345010ff6aa0f7baa68cb94acee064750c69c995d7502652ab9a196a52089}.  
Actual: {l:32 b:a125d9a5b46ab9eb8cecacc4cd4ae0c7e4a2fb78981bf705e23487f7229f570c}.  
2024-03-01 14:39:26, Info CSI 0000177d Hashes for file member  
[l:22]'TextInputFramework.dll' do not match.

---

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 26 日 17:44

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-11287-T4Q0S4 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装  
KB5035849 补丁失败问题 % 初次响应 CMIT:0001569

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-11287-T4Q0S4 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”。