

朱先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

#### 案例总结:

#### 问题定义:

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败, 需要协助排查。

#### 问题总结:

用户通过重新安装操作系统或者升级到 V2022-L 系统跳过更新失败问题, 可以归档案例。

#### 日志分析:

查看提供的几次日志, 都是提示: 加载一个或多个组件失败。(0x800f081f), 涉及到

C:\Windows\Winsxs\目录中的多个文件。

```
2022-09-26 18:58:11. Info CST 000014d5 The payload directory for the candidate component ([1:96  
ml:140]x86_microsoft-windows-comctl32-v5.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_cs-cz_b41ac6d14eb4a38e') does not exist  
2022-09-26 18:58:11. Error CST 000014d5 2022/9/26 18:58:11.138 (F) OneCore\base\wcp\componentstore\csd_tran  
originated in function CCSDirectTransaction::PreStageUnchangedFiles expression: (null)  
[gle=0x80004005]
```

怀疑 Winsxs 目录中有多个组件丢失。

建议排查对比正常能够安装补丁的设备上的 Winsxs 目录, 反复测试复制 **cbs 日志中提到的缺失的文件及目录**到故障机的 Winsxs 目录, 验证是否可以正常更新。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 9 月 28 日 11:17

收件人: '411933568@qq.com' <[411933568@qq.com](mailto:411933568@qq.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07207-J2T3R4 ] % 联想 OEM 用户-农业银行金华分行用户反馈  
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001198

朱先生 您好:

感谢您的电话接听。您后续可以按照上一封的邮件说明进行相关测试。

您针对此案例如有需要我们帮助的地方, 欢迎随时通过邮件或者热线电话联系我们。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



**神州网信**  
C M I T

---

发件人: Wei Liang

发送时间: 2022 年 9 月 27 日 11:22

收件人: '411933568@qq.com' <[411933568@qq.com](mailto:411933568@qq.com)>

抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-07207-J2T3R4 ] % 联想 OEM 用户-农业银行金华分行用户反馈  
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001198

朱先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看您提供的最新日志，还是提示：加载一个或多个组件失败。（0x800f081f），但是这一次提示是另一个目录中的文件。

只不过这次提示是与 C:\Windows\Winsxs\x86\_microsoft-windows-comctl32-

v5.resources\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1\_cs-cz\_b41ac6d14eb4a38e 目录有关。

```
2022-09-26 18:58:11, Info CSI 000014d5 The payload directory for the candidate component ([1:96  
ml:140] x86_microsoft-windows-comctl32-v5.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_cs-cz_b41ac6d14eb4a38e') does not exist  
2022-09-26 18:58:11, Error CSI 000014d6@2022/9/26:10:58:11.158 (#) OneCore\base\wcp\componentstore\csd_tran  
saction\csd_transaction.cpp:100: error C00000005 (0x80004005) originated in function CCSDirectTransaction::PreStageUnchangedFiles expression: (null)  
[gle=0x80004005]
```

怀疑 Winsxs 目录中有多个组件丢失。

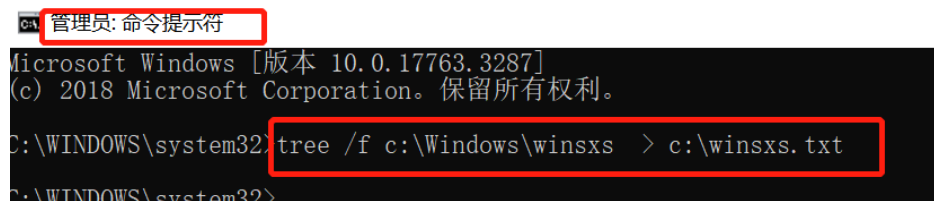
### 下一步测试建议：

1) 查看 C:\Windows\Winsxs\ 目录属性，提供具体截图，如图所示：

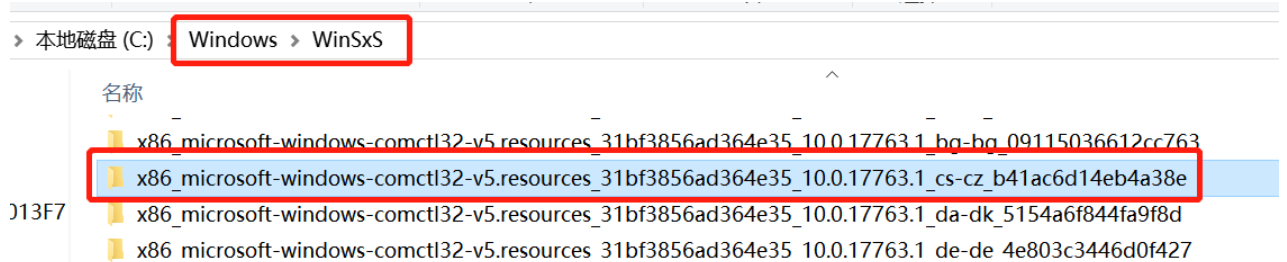


2) 以管理员权限打开 cmd 命令行，执行以下命令列出 winsxs 目录的文件列表输出到 C:\winsxs.txt，将 C:\winsxs.txt 文件提供给我们。

**tree /f c:\windows\winsxs > c:\winsxs.txt**



- 3) 清空 C:\Windows\SoftwareDistribution\Download 中的所有内容。
- 4) 下载附件中的文件，解压后，将 x86\_microsoft-windows-comctl32-v5.resources\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1\_cs-cz\_b41ac6d14eb4a38e 目录复制到 C:\Windows\winsxs\ 目录。如图所示：



- 5) 再次安装离线补丁 KB5013941，验证是否安装成功。
- 6) 如果测试安装失败，再次使用 CMGElogCollector.exe 工具收集日志。

将 C:\Windows\Winsxs\ 目录属性截图、C:\winsxs.txt 文件和收集的系統日志一块通过 CDUC 上传。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 26 日 18:08  
收件人: '411933568@qq.com' <[411933568@qq.com](mailto:411933568@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07207-J2T3R4 ] % 联想 OEM 用户-农业银行金华分行用户反馈  
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001198

朱先生 您好:

感谢您的电话接听。

查看收集的日志信息，在安装补丁 KB5013941 时，CBS.log 提示：加载一个或多个组件失败。

(0x800f081f)

```
2022-09-26 11:28:02, Info          CBS    Failed sending WER report [HRESULT = 0x8007053d - ERROR_SERVER_DISABLED]
2022-09-26 11:28:02, Error        CSI     000014d5 (F) STATUS_OBJECT_PATH_NOT_FOUND #5507085# from CCSDirectTransaction::OperateEndin
disposition 0[gle=0xd000003a]
2022-09-26 11:28:03, Error        CSI     000014d6 (F) HRESULT_FROM_WIN32(ERROR_PATH_NOT_FOUND) #5498306# from
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::ICSITransaction2::AddComponents(Flags = 4, a = 80x19621a5b0b0, mp = 80x19621a5b8b0, disp = 0)[gle=0x80
2022-09-26 11:28:03, Info          CBS     Failed to add one or more component [HRESULT = 0x800f081f - CBS_E_SOURCE_MISSING]
2022-09-26 11:28:03, Error        CBS     Failed to complete component closure [HRESULT = 0x800f081f - CBS_E_SOURCE_MISSING]
```

这个错误表示某些组件文件丢失。

查看上一条的报错日志，提示 C:\Windows\Winsxs\x86\_microsoft-windows-comctl32-

v5.resources\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1\_hr-hr\_e0303f920dca75a7\目录不存在。

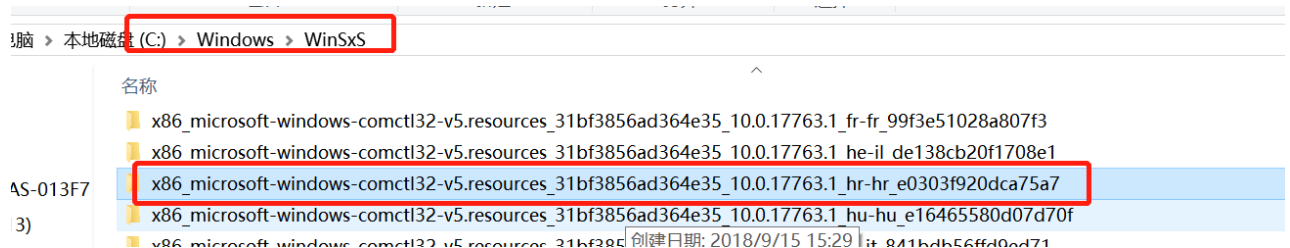
```
2022-09-26 11:28:02, Info          CSI     000014d2 Unable to prestage file [1:16] 'comctl32.dll.mui' for component [1:99
ml:140]'x86_microsoft-windows-comctl32-v5.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1971_hr-hr_3cbd64ef879b5bfa'.
2022-09-26 11:28:02, Info          CSI     000014d3 The payload directory for the candidate component ([1:96
ml:140]'x86_microsoft-windows-comctl32-v5.resources_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1_hr-hr_e0303f920dca75a7') does not exist
2022-09-26 11:28:02, Error        CSI     000014d4 (F) HRESULT_FROM_WIN32(ERROR_PATH_NOT_FOUND) #5498306# from
originated in function CCSDirectTransaction::PreStageUnchangedFiles expression: (null)
[gle=0x80004005]
2022-09-26 11:28:02, Info          CBS     Added C:\Windows\Logs\CBS\CBS.log to WER report
```

### 下一步测试建议：

1) 下载附件中的文件，解压后，将 x86\_microsoft-windows-comctl32-

v5.resources\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.1\_hr-hr\_e0303f920dca75a7 目录复制到

C:\Windows\winsxs\目录。如图所示：



2) 再次安装离线补丁 KB5013941，验证是否安装成功。

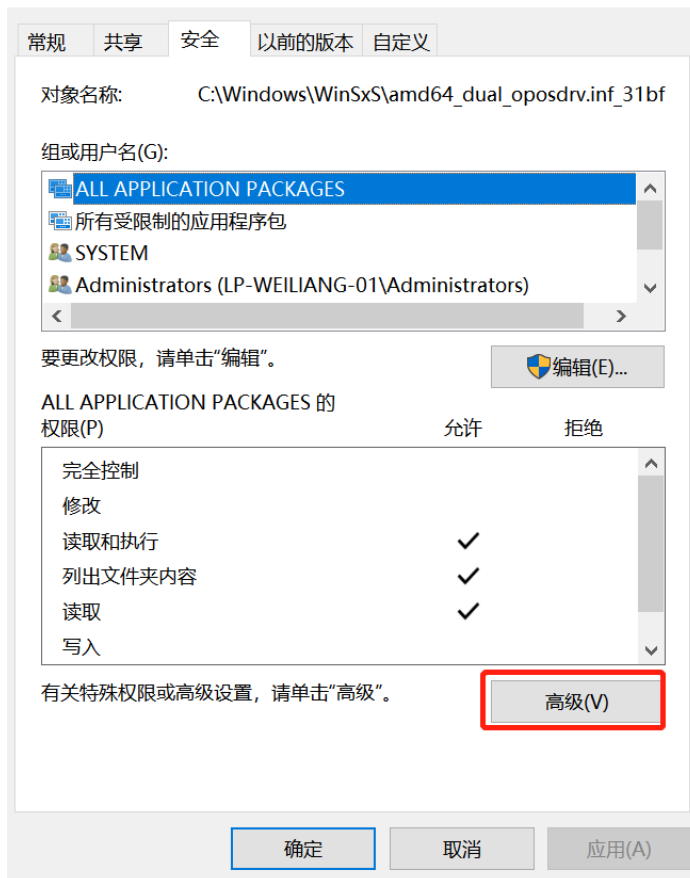
3) 如果测试安装失败，再次使用 CMGElogCollector.exe 工具收集日志提供给我们。

如果提示没有权限复制文件夹到 C:\Windows\Winsxs\目录，请按照以下操作为

C:\Windows\Winsxs\修改安全属性后，再次复制文件夹。

1) 右键点击文件夹，打开【属性】对话框，选择【安全】选项卡，单击【高级】按钮；

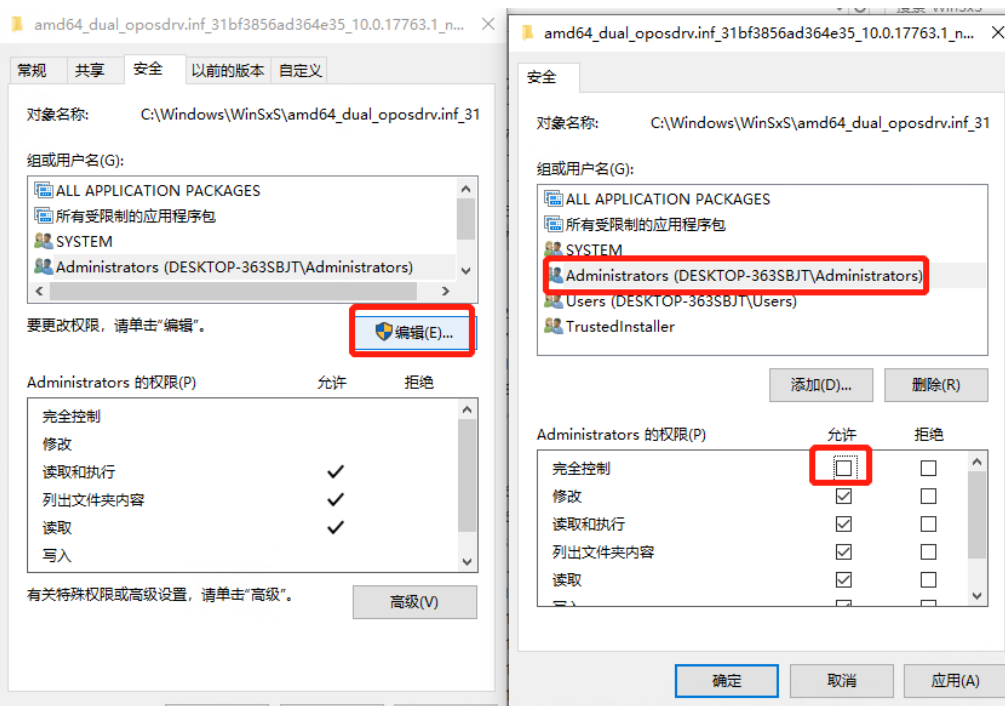
amd64\_dual\_oposdrv.inf\_31bf3856ad364e35\_10.0.17763.348\_n...



2) 在高级安全设置界面, 更改所有者为您当前所在的用户或用户组;



3) 确定后, 回到文件夹的【安全】选项卡界面, 单击【编辑】按钮, 在弹出的窗口中选择当前的组或用户名, 勾选【完全控制】; (如果没有第 2 步添加的用户名, 可以手动添加对应的用户名)



4) 点击确定后, 关闭文件夹的【属性】对话框,, 再次测试复制文件夹操作。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2022 年 9 月 26 日 16:14  
收件人: '411933568@qq.com' <[411933568@qq.com](mailto:411933568@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-07207-J2T3R4 ] % 联想 OEM 用户-农业银行金华分行用户反馈  
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001198

朱先生 您好:

您上传的日志已经收到, 正在查看分析, 如有任何进展会及时与您联系。

您针对此案例如有需要我们帮助的地方, 欢迎随时通过邮件或者热线电话联系我们。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

**发件人:** Wei Liang  
**发送时间:** 2022 年 9 月 26 日 11:09  
**收件人:** '411933568@qq.com' <[411933568@qq.com](mailto:411933568@qq.com)>  
**抄送:** PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-07207-J2T3R4 ] % 联想 OEM 用户-农业银行金华分行用户反馈  
离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001198

朱先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

**问题定义:**

用户反馈多台设备离线更新补丁 KB5013941 安装失败, 需要协助排查。

**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。

请您按照以下方法帮忙收集相关系统日志进行分析。

- 1) 请先复现安装更新补丁 KB5013941 失败的问题
- 2) 下载附件中的日志收集工具 CMGELogCollector.zip。
- 3) 在安装更新补丁失败的故障机上解压后运行 CMGELogCollector.exe，勾选全部选项，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包。



日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdudc.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：nhjhfh

密码：nhjhfh

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2022 年 9 月 26 日 11:00  
收件人: Zhou Mingyuan <[zhoumy@cmgos.com](mailto:zhoumy@cmgos.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-07207-J2T3R4 ] % 联想 OEM 用户-农业银行金华分行用户反馈离线更新安装失败问题 % 初次响应 CMIT:0001198

周明远 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 危亮 。 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-07207-J2T3R4 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”。