

徐先生，您好：

收到您的反馈，确认目前问题已解决，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-04814-C9T9D0

问题描述：

=====

用户反馈系统补丁在线安装及本地安装失败，相关补丁：

KB5004244,KB5003646,KB5003171。

问题总结：

=====

经日志分析，发现 5 月累积更新安装时在检查更新需要的系统组件（1 月的更新文件）的哈希值时出现错误，导致验证未通过，进而造成补丁安装失败。将该文件替换为正常版本后，更新安装成功。

以上，经您的确认，此 case 将做关闭处理。如您后续有任何问题，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



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 10 月 28 日 15:31

收件人: 'xulj@sdc.icbc.com.cn' <xulj@sdc.icbc.com.cn>; '吴毓杰' <win10sup@sdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04814-C9T9D0] % |P3|ICBC|补丁更新失败 % 初次响应
CMIT:0001334

徐先生 & 毓杰，您们好：

如之前沟通，目前因校验失败导致更新无法完成（具体原因可参见下方邮件记录的日志信息截图）的 manifest 文件路径如下：

C:\windows\winsxs\manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest

@毓杰：

请将用户提升管理员权限的方式提供给徐先生当地管理员，并帮忙协助徐先生完成上述文件的替换。

@徐先生：

如替换文件从上午提到的那台已安装了 7 月累积更新补丁的电脑上拷贝，请在文件替换完成后，尝试直接安装 7 月补丁 - KB5004244。如安装失败，请再次尝试安装 5 月补丁 - KB5003171。上述安装过程烦请记录下时间，如均安装失败，请再次收集系统日志给我。

感谢各位的大力支持与配合，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



发件人: Li Qi

发送时间: 2021 年 10 月 27 日 10:09

收件人: 'xulj@sdc.icbc.com.cn' <xulj@sdc.icbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04814-C9T9D0] % |P3|ICBC|补丁更新失败 % 初次响应
CMIT:0001334

徐先生，您好：

经查询您上传的日志，发现补丁安装时在检查系统组件的哈希值时出现错误，导致验证未通过，进而造成补丁安装失败。请在您的电脑上查询如下位置的哈希值信息：

C:\windows\winsxs\manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest。

查询哈希值方法：

1，右键点击开始菜单，选择“以管理员身份运行 powershell”

2，输入如下命令：

- get-filehash \winsxs\manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest
- get-filehash \winsxs\manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest -Algorithm SHA1
- get-filehash \winsxs\manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest -Algorithm MD5

```
PS C:\Windows\system32> get-filehash C:\Windows\WinSxS\Manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest
Algorithm      Hash
-----
SHA256         7037DB4833A0E70BB4A543FFA22395A5EA08C39ACC252B24C58E798DE1C425B0 C:\Windows\WinSxS\Manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest
PS C:\Windows\system32> get-filehash C:\Windows\WinSxS\Manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest -Algorithm SHA1
Algorithm      Hash
-----
SHA1           6E2357F07CA1D5CDB5B36C0EFA77CD3445CE4E90 C:\Windows\WinSxS\Manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest
PS C:\Windows\system32> get-filehash C:\Windows\WinSxS\Manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest -Algorithm MD5
Algorithm      Hash
-----
MD5            7F679732921E91DEFE3473C1AE1ED9C9 C:\Windows\WinSxS\Manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provider-wlidfdp_31bf3856ad364e35_10.0.17763.1697_none_f17c692b894fca9f.manifest
```

从日志中看到在安装补丁过程中，预期组件的 hash 值为

72731cc3a869e9b445f466479fdcf44cf694e717e807e3277c229cb960316102，但实际的校验结果为：1aaa57c006a57122483d08d37341e401fca266c6a93468ae49dde6f3281db5a0。请检测上述结果中是否有该值？

```

2021-10-26 15:31:40, Info CSI 0000139b Manifest hash for component
Expected:{1:32 b:72731cc3a869e9b445f466479fdcf44cf694e717e807e3277c229cb960316102}
Found:{1:32 b:1aaa57c006a57122483d08d37341e401fca266c6a93468ae49dde6f3281db5a0}.
2021-10-26 15:31:40, Info CSI 0000139c Looking for manifest in Back
2021-10-26 15:31:40, Error CSI 0000139d (F) Unable to load manifest
2021-10-26 15:31:40, Error CSI 0000139e@2021/10/26:07:31:40.657 (F)
2021-10-26 15:31:40, Error CSI 0000139f@2021/10/26:07:31:40.657 (F)
FileHashMismatch on resource '\winsxs\manifests\amd64_windows-id-connecte..nt-provide
2021-10-26 15:31:40, Error CSI 000013a0 (F) HRESULT_FROM_WIN32(14098
2021-10-26 15:31:40, Error CSI 000013a1 (F) HRESULT_FROM_WIN32(14098
[gle=0x80073712]
2021-10-26 15:31:40, Info CBS Failed to get enumerator for missing

```

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: 2021 年 10 月 12 日 16:01

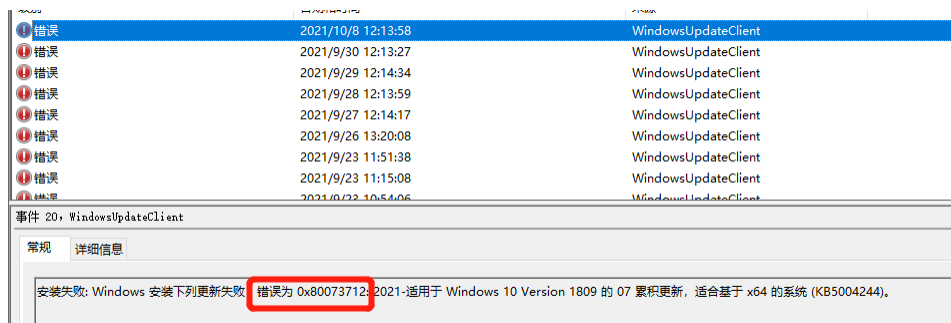
收件人: 'xulj@sdc.icbc.com.cn' <xulj@sdc.icbc.com.cn>

主题: 转发: [案例号: CAS-04814-C9T9D0] % |P3|ICBC|补丁更新失败 % 初次响应

CMIT:0001334

徐先生, 您好:

根据您的系统日志显示, 补丁安装时发生报错: 0x80073712。意为缺少系统必要组件。



因此需要您尝试如下步骤:

1、按 win+R 运行, 输入 services.msc, 关闭 Windows Update 服务。

2、点击我的电脑，打开 c:\windows\softwareDistribution，打开 Download 和 DataStore 文件夹，删除里面的内容。

3、开启 Windows Update 服务。

4、下载 KB5005112，链接：<https://support.cmgos.com/kb/5005112>，并手动进行安装。

5、手动安装累积更新补丁 KB5005030，链接：<https://support.cmgos.com/kb/5005030>

备注：此为 8 月累积更新补丁。如需安装 5,6,7 月，即问题补丁更新，先安装 5 月 SSU-

KB5003243，链接：<https://support.cmgos.com/kb/5003243>，再安装 KB5003171，链接：

<https://support.cmgos.com/kb/5003171>

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: 2021 年 9 月 22 日 17:20

收件人: 徐林嘉 <xli@sdicbc.com.cn>; '吴毓杰' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04814-C9T9D0] % |P3|ICBC|补丁更新失败 % 初次响应
CMIT:0001334

徐先生 & 吴先生，您们好：

如刚才电话沟通，我谨以此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：

用户反馈系统补丁在线安装及本地安装失败，相关补丁：

KB5004244,KB5003646,KB5003171。

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。

鉴于您当前无法确定具体方便处理问题的时间，我将每两个工作日与您联系一次，确认该案例的进度，当然，如您方便处理该问题，可随时回复此邮件或拨打 400-818-0055，我会与您联系处理该问题，谢谢。

请吴先生帮忙转发此邮件至徐先生，并在徐先生按下述方法收集日志后，代为上传至 CDUC 上传系统，谢谢

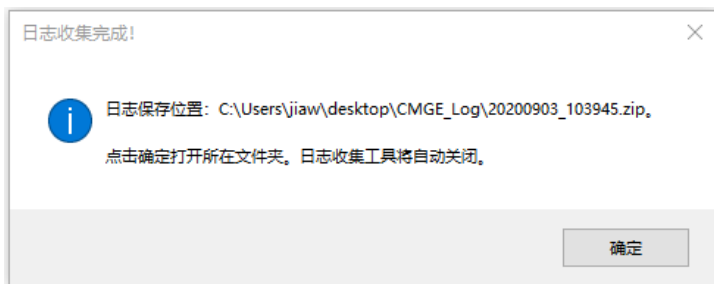
日志收集：

一、工具收集

1) 在复现问题的计算机上下载附件 CMGELogCollector.zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选，点击收集。



2) 收集完毕后将当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。



3) 将压缩文件上传至 CDUC 上传系统。

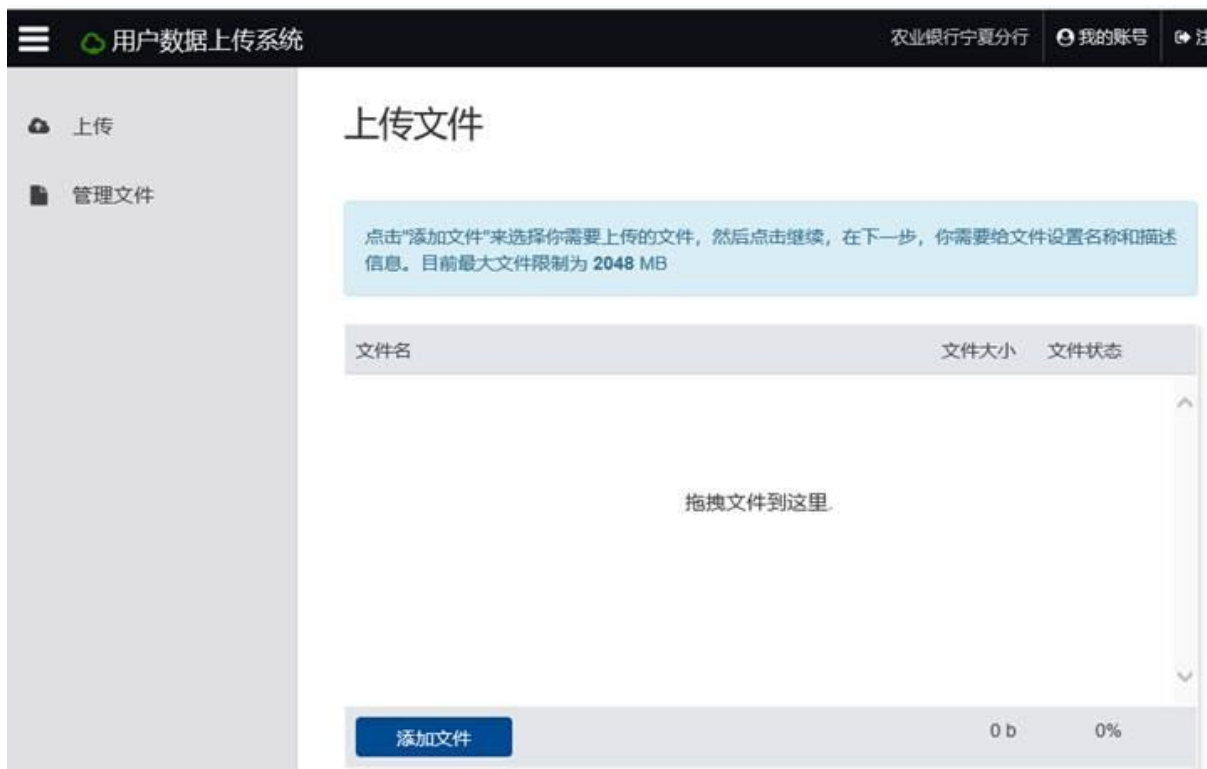
日志上传：

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

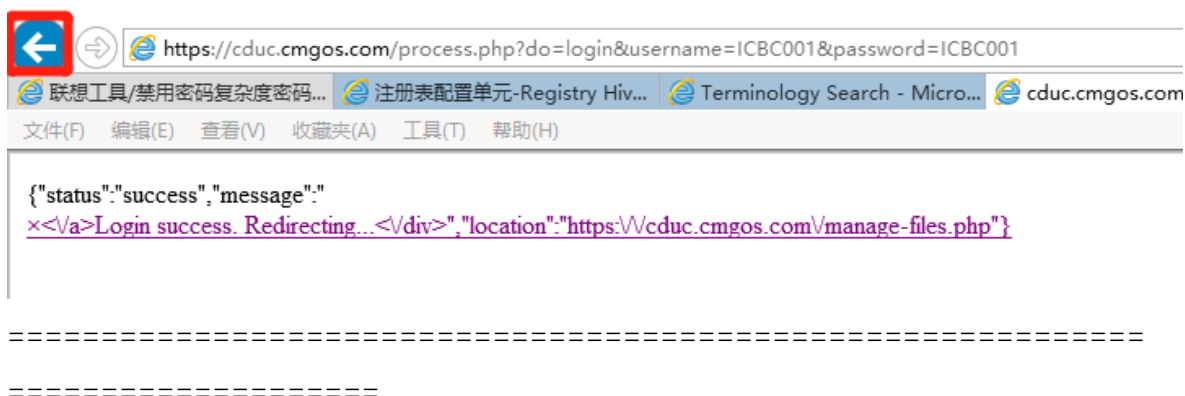
用户名：ICBC001

密码：ICBC001

添加文件后点击上传文件，上传完毕后点击保存



注意，如果遇到如下所示页面，点击后退即可看到页面



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。

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
C M I T

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 9 月 22 日 16:44
收件人: 徐林嘉 <xlj@sdc.icbc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-04814-C9T9D0] % |P3|ICBC|补丁更新失败 % 初次响应 CMIT:0001334

徐林嘉 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-04814-C9T9D0 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”。