

汪女士，您好：

如昨天电话沟通，获悉当前您已离线成功安装最新补丁，因此此 case 将做关闭处理，关于您提到的点击更新按钮无反应一事，将单独处理，以下为此 case 的案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-11474-Y3X4P0

问题描述：

=====

用户反馈 V2020-L 版本系统安装补丁失败问题，需要协助分析处理。

问题分析：

=====

从日志来看，在线安装失败的原因是因为无法获取 WSUS 的补丁列表而无法成功下载补丁；尝试删除客户端下载补丁缓存无效，该问题与 WSUS 的连接性问题有关。因此建议用户下载离线补丁包成功安装。

案例总结：

=====

鉴于用户补丁已成功安装。经与用户沟通，该 case 将做关闭处理。点击更新按钮无反应一事如需要我们协助排查，可再次联系我们处理，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: 2024 年 5 月 31 日 14:24

收件人: 'wangjianmin@sdicbc.com.cn' <wangjianmin@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11474-Y3X4P0] %|P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装补丁失败问题% 案例重新分配 CMIT:0001952

汪女士，您好：

如上午电话沟通，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：

用户反馈执行在线补丁安装过程中未发现待安装补丁列表，无法完成补丁安装，协助分析处理。

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:

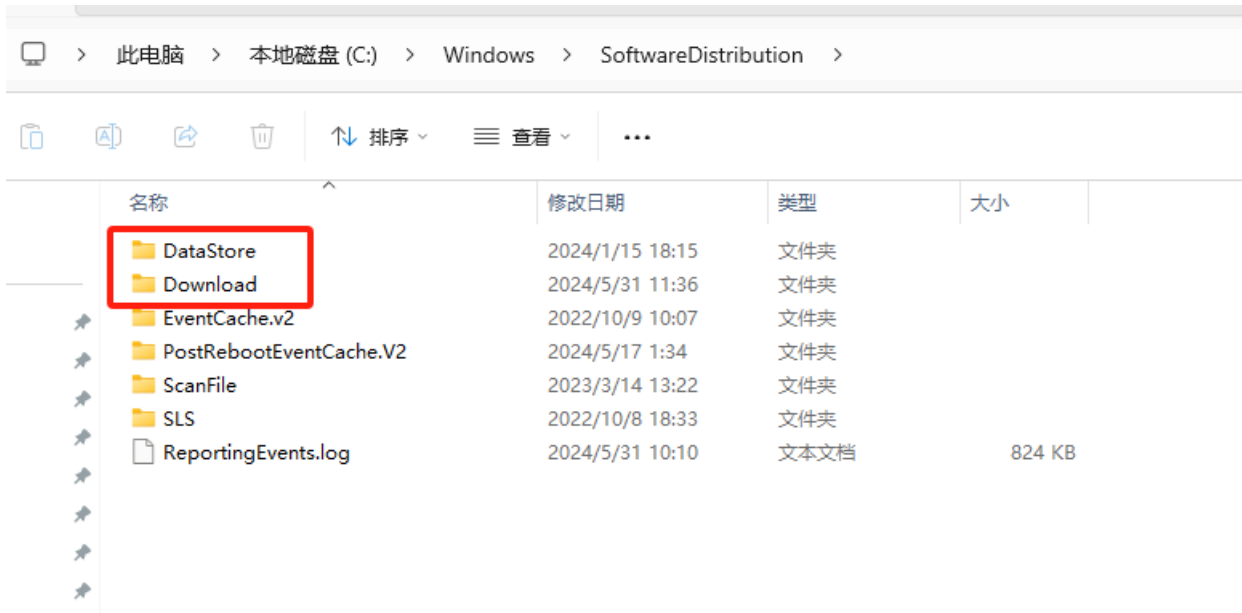
从您上传的日志来看，当前系统版本为 17763.5206,对应 2023.12 的补丁版本，也就是 2024 年尚未成功安装任何累积更新补丁。日志显示未能成功获取 WSUS 的补丁列表，因此请尝试以下两个操作

```
2024-05-29 11:43:19.4152268 51612 51316 Shared
2024-05-29 13:59:46.6142784 58456 58476 Shared
2024-05-29 13:59:46.6148392 58456 58476 IdleTimer
2024-05-29 13:59:46.6149310 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.6151474 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.6153770 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.6164859 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.6172515 58456 58476 DataStore
2024-05-29 13:59:46.6670603 58456 58476 Shared
2024-05-29 13:59:46.6673722 58456 58476 Shared
2024-05-29 13:59:46.6684118 58456 58476 Shared
2024-05-29 13:59:46.8479241 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8479268 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8613959 58456 58476 Misc
2024-05-29 13:59:46.8620473 58456 58476 Shared
2024-05-29 13:59:46.8620524 58456 58476 Shared
2024-05-29 13:59:46.8620589 58456 58476 Shared
2024-05-29 13:59:46.8744760 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744776 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744785 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744792 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744799 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744806 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744812 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744819 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8744827 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.8873260 58456 58476 Agent
2024-05-29 13:59:46.9100370 58456 58476 Agent

* END * Service exit Exit code = 0x240001
InitializeSus
Non-AoAc machine. Aoac operations will be ignored
WU client version 10.0.17763.3532
SleepStudyTracker: Machine is non-AOAC. Sleep stud
Base directory: C:\WINDOWS\SoftwareDistribution
Datastore directory: C:\WINDOWS\SoftwareDistributi
JetEnableMultiInstance succeeded - applicable para
UpdateNetworkState Ipv6, cNetworkInterfaces = 0.
UpdateNetworkState Ipv4, cNetworkInterfaces = 1.
Network state: Connected
*FAILED* [D0000225] failed to load the update appr
IsApprovalListBasedServicingEnabled: No
*FAILED* [8024000C] LoadHistoryEventFromRegistry c
UpdateNetworkState Ipv6, cNetworkInterfaces = 0.
UpdateNetworkState Ipv4, cNetworkInterfaces = 1.
Power status changed
WU client refresh cache for DisableWUAccess policy
Initializing global settings cache
WSUS server: http://76.129.46.124:8530
WSUS status server: http://76.129.46.124:8530
Alternate Download Server: (null)
Fill Empty Content Urls: No
Target group: ??????????
Windows Update access disabled: Yes
Do not connect to Windows Update Internet location
Timer: 29A863E7-8609-4D1E-B7CD-5668F857F1DB, E
Initializing Windows Update Agent
```

下一步动作:

- 1, 删除 c:\windows\SoftwareDistribution\DataStore 和 Download 文件夹下的所有内容，然后重新点击“检查更新”，看是否可以获取



2, 如无法获取补丁列表, 下载 2024.4 月累积更新, 双击执行离线安装, 补丁包下载地址如下:

https://support-download.cmgos.com/download/windows10.0-kb5036896-x64_57eaad3d6f3738831f3f8c6bdf7a77df618429c2.msu

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: CRM 管理员 <crmadmin@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 5 月 31 日 14:05

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号:CAS-11474-Y3X4P0] %|P2|CBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装补丁失败问题% 案例重新分配 CMIT:0001952

Hi 李琦

一个案例已被重新分配给您, 请及时处理。

案例号码: [CAS-11474-Y3X4P0](#)

案例等级: P2

案例描述： 接到工行接口人许翔来电，反馈 V2020-L 版本系统安装补丁失败问题，用户未提供具体补丁编号和失败报错，表示工程师知道，需要协助分析处理。申请开启 P2 案例。

用户信息如下

单位：中国工商银行股份有限公司

联系人：许翔

电话：17606669571

邮箱：win10sup@sdicbc.com.cn

ACCESSID: 25240869

创建人：周明远

创建时间：2024/5/31 13:51