

许先生 您好:

感谢您的电话接听。

确认您的问题已经解决, 我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

案例总结:

问题定义:

工行用户反馈胡秋桥设备 V2020-L 版本系统安装 KB5039705 出现问题, 需要协助排查。

问题总结:

排查 cbs 日志, 确认组件损坏导致更新补丁安装失败, 以管理员身份运行 sfc /scannow 命令, 并通过手动替换日志中报错的系统组件, 再次验证安装 KB5039705 补丁成功, 案例关闭。

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



发件人: Wei Liang

发送时间: 2024 年 7 月 9 日 17:54

收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-11703-T2V7F9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5039705 补丁报错问题-胡秋桥 % 初次响应 CMIT:0001457

许先生 您好：

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：

工行用户反馈胡秋桥设备 V2020-L 版本系统安装 KB5039705 出现问题，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。

查看您提供的日志，更新补丁 KB5039705 安装过程中报错 0x800f0984。

级别	日期和时间	来源	事件 ID	任务类别
❗ 错误	2024/7/8 14:46:23	WUSA	3	无
ℹ 信息	2024/7/8 14:37:29	Servicing	3	(1)
ℹ 信息	2024/7/8 14:37:29	Servicing	3	(1)
ℹ 信息	2024/7/8 14:31:04	Servicing	1	(1)
ℹ 信息	2024/7/8 14:31:04	Servicing	1	(1)

事件 3, Servicing

常规

详细信息

Package KB5039705 failed to be changed to the Installed state. Status: 0x800f0984.

查看对应时间点的 cbs 日志，显示是组件 Microsoft-Windows-MediaPlayer-Core 缺少 DMR_120.jpg 文件。

```

2024-07-08 14:37:27, Error CSI 00000031 (F) Matching binary DMR_120.jpg missing for component Microsoft-W
Host= amd64 Guest= x86, nonSxS, pkt {1:8 b:31bf3856ad364e35}[gle=0x80004005]
2024-07-08 14:37:27, Error CSI 00000032@2024/7/8:06:37:27.966 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelay
(0x000f),Code=2436 (0x0984)] originated in function ComponentStore::CRAWStoreLayout::HydrateFileUsingForwardAndReverseDeltas
((unsigned long)(15)<<16) | ((unsigned long)(0x984))) )
[gle=0x80004005]
2024-07-08 14:37:27, Error CSI 00000033 (F) Matching binary DMR_120.jpg missing for component Microsoft-W
Host= amd64 Guest= x86, nonSxS, pkt {1:8 b:31bf3856ad364e35}[gle=0x80004005]
2024-07-08 14:37:27, Error CSI 00000034@2024/7/8:06:37:27.966 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelay
(0x000f),Code=2436 (0x0984)] originated in function ComponentStore::CRAWStoreLayout::HydrateFileUsingForwardAndReverseDeltas
((unsigned long)(15)<<16) | ((unsigned long)(0x984))) )
[gle=0x80004005]
2024-07-08 14:37:27, Error CSI 00000035 (F) Matching binary DMR_120.jpg missing for component Microsoft-W
Host= amd64 Guest= x86, nonSxS, pkt {1:8 b:31bf3856ad364e35}[gle=0x80004005]
2024-07-08 14:37:27, Error CSI 00000036@2024/7/8:06:37:27.966 (F) onecore\base\wcp\componentstore\storelay
(0x000f),Code=2436 (0x0984)] originated in function ComponentStore::CRAWStoreLayout::HydrateFileUsingForwardAndReverseDeltas
((unsigned long)(15)<<16) | ((unsigned long)(0x984))) )
[gle=0x80004005]

```

最后更新失败报错。

```

Windows::ComponentStore::InternalTransact(...)[gle=0x80004005]
2024-07-08 14:37:28, Error CSI 0000003e (F) 800f0984 [Error, Facility=(000f), Code=2436 (0x0984)] #2736904# from
Windows::ServicingAPI::CCSITransaction::ICSITransaction2_AddFiles(Flags = 1, a = @0x1d150486020, fn = @0x1d150486020, fp = @0x1d150486020)
2024-07-08 14:37:28, Info CBS Failed to add to transaction package:
Wrapper-FA6DC1DA8745011CA15822E2E10A9112DD83E0A7983465518F806C17C3DD4F1F~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.17763.5820 [HRESULT = 0x800f0984]
2024-07-08 14:37:28, Error CBS Failed to stage execution package:
Wrapper-FA6DC1DA8745011CA15822E2E10A9112DD83E0A7983465518F806C17C3DD4F1F~31bf3856ad364e35~amd64~~10.0.17763.5820 [HRESULT = 0x800f0984]
2024-07-08 14:37:28, Info CBS CommitPackagesState: Started persisting state of packages

```

查看 SUR 日志信息，有 65 个文件损坏的提示。

```

-----
2024-07-08 08:49:01, Info CBS Summary:
2024-07-08 08:49:01, Info CBS Operation: Detect and Repair
2024-07-08 08:49:01, Info CBS Operation result: 0x800f0954
2024-07-08 08:49:01, Info CBS Last Successful Step: Entire operation completes.
2024-07-08 08:49:01, Info CBS Total Detected Corruption: 65
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CBS Manifest Corruption: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CBS Metadata Corruption: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CSI Manifest Corruption: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CSI Metadata Corruption: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CSI Payload Corruption: 65
2024-07-08 08:49:01, Info CBS Total Repaired Corruption: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CBS Manifest Repaired: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CSI Manifest Repaired: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CSI Payload Repaired: 0
2024-07-08 08:49:01, Info CBS CSI Store Metadata refreshed: True
2024-07-08 08:49:01, Info CBS

```

建议进行以下尝试替换相关系统组件后，测试再次安装更新补丁是否成功。

1) 以管理员身份运行命令提示符，运行如下命令：

sfc /scannow

2) 从以下链接下载 cbs 日志中提示可能有关的组件文件，解压后以管理员权限运行 替换组件.bat 脚本。

<https://cdac.mgms.com/download.php?id=1476&token=IMCQCJeAT2nuoki8muPyic2ccSCG>

3Hv3

3) 再次在线或离线安装 KB5039705 补丁，验证是否能够正常安装。

替换组件后还是无法安装更新补丁，请再次使用日志收集工具收集最新日志后反馈。

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



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2024 年 7 月 9 日 14:28
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11703-T2V7F9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统安装 KB5039705 补丁报错问题-胡秋桥 % 初次响应 CMIT:0001457

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 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-11703-T2V7F9 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”。