许先生，您好：

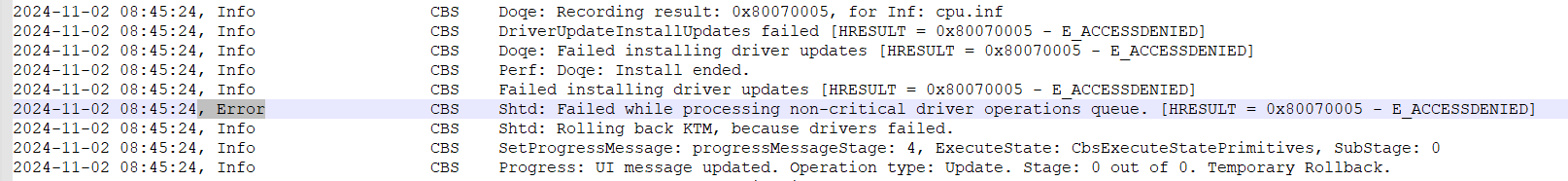
有关王学睿先生补丁安装失败的日志分析，我整理了相关两次上传日志的分析结果，请参照如下内容：

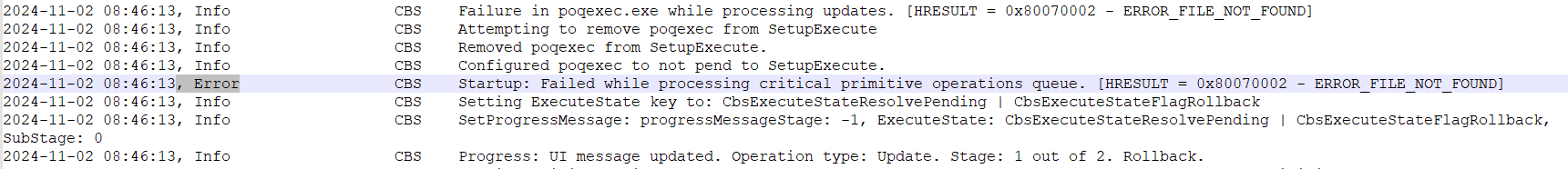
问题背景：由于在client端存在多次不同补丁安装失败的异常状态，导致无法安装最新的累计更新。

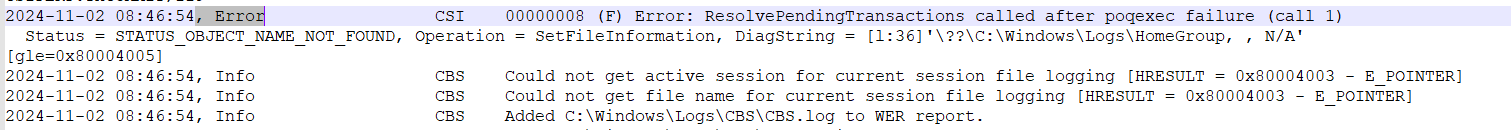
问题现象：在安装最新累计更新时，client端重启过程中出现错误导致rollback进而补丁安装失败。

问题分析：结合日志来看，错误发生在补丁安装的客户端重启阶段，这一阶段主要由poqexec来操作，也就是在系统运行状态时安装被pending的补丁相关内容。最终poqexec执行失败，导致补丁安装的失败。而造成poqexec执行失败的原因是多样的，两次日志也体现在了执行的不同过程中。

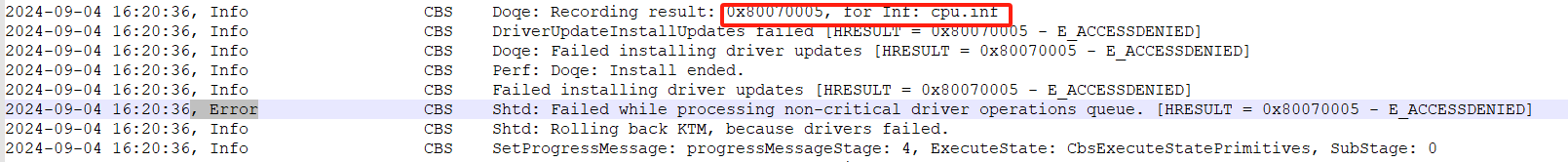
11-02的日志中：

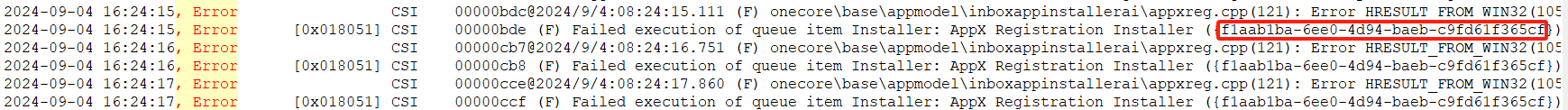


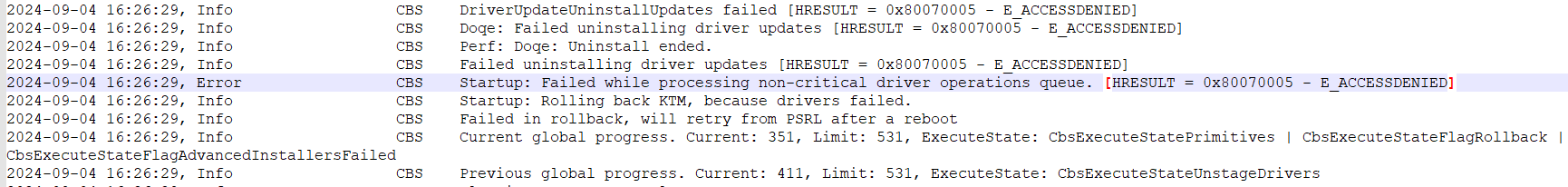




09-04的日志中：





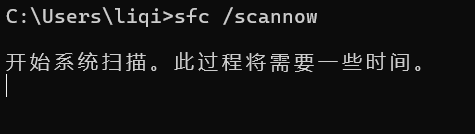


从上述两个日志来看，导致poqexec failure的错误有0x80070005 - E\_ACCESSDENIED，也有0x80070002 - ERROR\_FILE\_NOT\_FOUND，而造成这些错误的背后原因也可能有多个，诸如：**相关服务被禁用，操作文件未找到，驱动文件异常且无法替换，组件缺失**等等，其中两个日志中均提到的failure共同点是Driver’Update’Uninstall’Updates failed，指向的是cpu.inf，我这里列了几个怀疑方向，供后续尝试：

1. 检查是否存在c:\windows\logs\homegroup文件夹，我查看了正常的系统中并不存在此文件夹，请您查看下您的电脑上是否存在，然后先备份一下。
2. 请下载以下链接的压缩包，解压至本地后，以管理员身份执行start.bat脚本，这将启动必要的服务，删除以往的安装缓存及补丁状态和session记录，同时删除1的homegroup文件夹

<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1682&token=j8qXE1mKOHE5kMegvr66Pp2k5NRwuzs6>

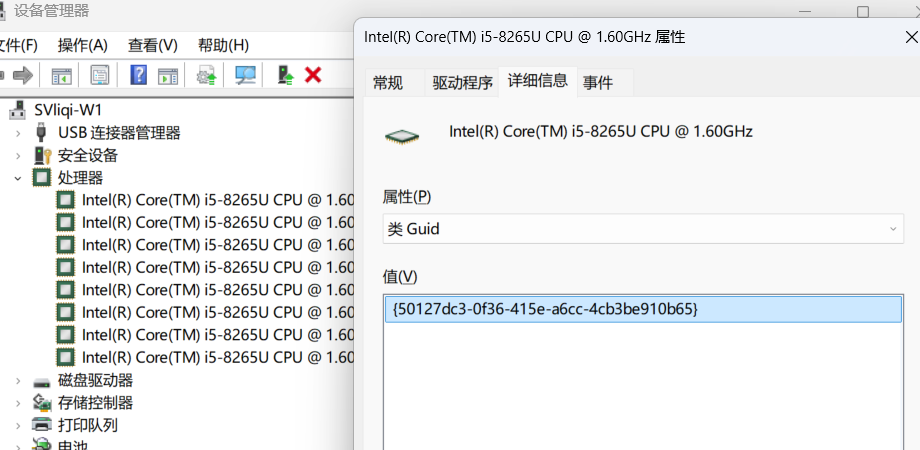
1. 以管理员身份执行sfc /scannow，系统会自动检查补丁完整性



1. 重启电脑
2. 安装累计更新

如果上述仍然安装失败，则另外一个可能就是驱动需要更新，首先使用如下方法查看：

* 打开设备管理器 (devmgmt.msc)，找到处理器，切换到设备属性-详细信息，查看 “设备类 GUID”是否为f1aab1ba-6ee0-4d94-baeb-c9fd61f365cf



* 或者可以打开注册表编辑器（regedit），搜索“f1aab1ba-6ee0-4d94-baeb-c9fd61f365cf”，看是否可以定位是什么设备

如可以定位具体设备，可以更新该设备驱动程序，如无法定位请至官网下载对应机器型号的最新驱动进行更新，待更新驱动后，再次尝试安装累积更新补丁。

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](mailto:lixin@cmgos.com)



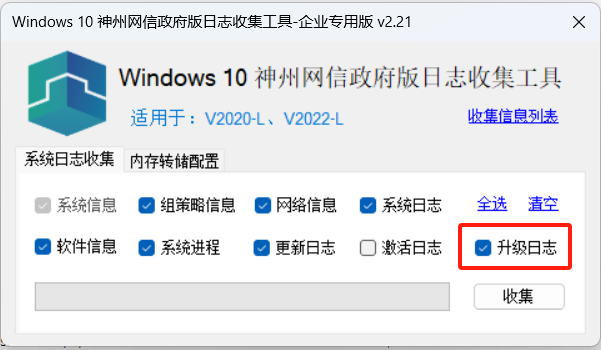
**发件人:** Li Qi   
**发送时间:** 2024年10月24日 14:27  
**收件人:** ICBC案例通知 <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号:CAS-12113-Z7H0W7] %|P2|ICBC|工行用户反馈V2022-L版本系统安装8B补丁报错问题-王学睿% 案例重新分配 CMIT:0001275

许先生，您好：

我刚才和王先生取得了联系，目前仍然没有安装成功8月补丁，用户表示在卸载已安装补丁时仍然存在问题，建议让用户提供卸载失败的截图，同时请指导**用户再次安装8月补丁，并记录安装时间点，收集CMGECollector日志，务必额外勾选“升级日志”**，方法如下：

下载链接：<https://cduc.cmgos.com/download.php?id=1479&token=m1qgs2Xwo3hXokAIJvWUpJHeffUlC0Gg>

运行CMGELogCollector.exe，**额外勾选“升级日志”**，点击“收集”，运行几分钟后会在桌面**生成日志压缩包**，将日志上传到CDUC。



收集完毕后将在当前用户桌面生成**CMGE\_Log**。点击确定，将直接打开文件夹并指定为压缩文件

**日志上传：**

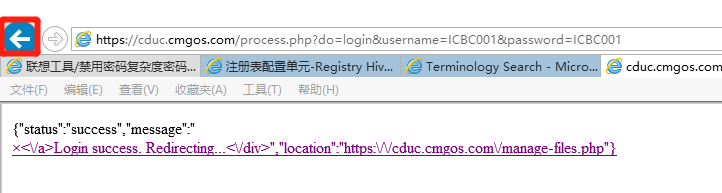
您可以登陆[https://cduc.cmgos.com](https://cduc.cmgos.com/" \t "_blank)，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息   
用户名：ICBC001

密码：ICBC001

添加文件后点击上传文件



**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](mailto:lixin@cmgos.com)



**发件人:** Li Qi   
**发送时间:** 2024年9月6日 9:50  
**收件人:** ICBC案例通知 <[win10sup@sdc.icbc.com.cn](mailto:win10sup@sdc.icbc.com.cn)>  
**抄送:** ICBC\_Notification <[ICBC\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
**主题:** 回复: [案例号:CAS-12113-Z7H0W7] %|P2|ICBC|工行用户反馈V2022-L版本系统安装8B补丁报错问题-王学睿% 案例重新分配 CMIT:0001275

许先生，您好：

如昨天电话沟通，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V2022-L版本系统安装8B补丁报错问题，涉及1台设备，需要协助分析处理。

**问题范围:**

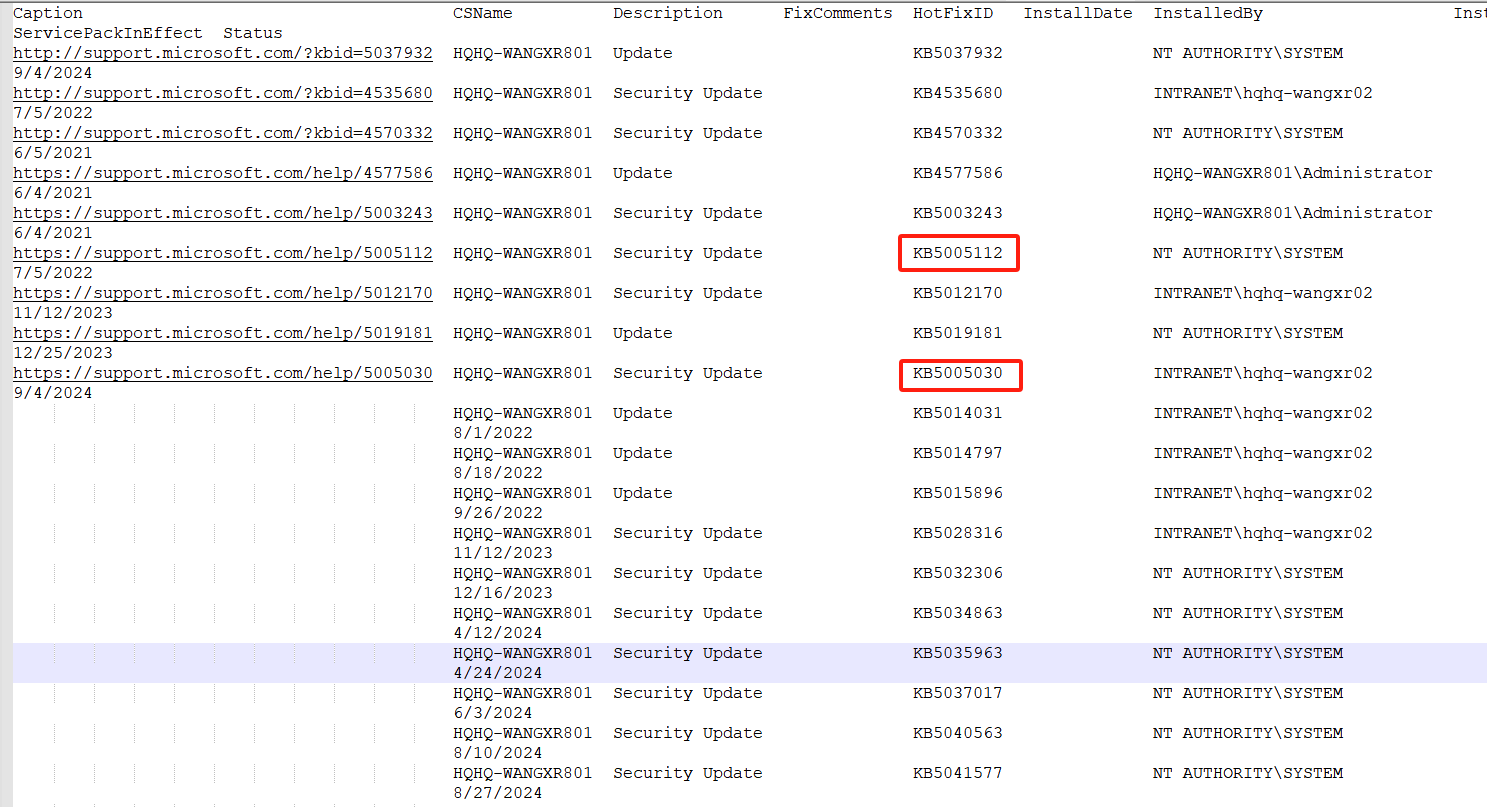
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

**下一步动作：**

用户当前的系统版本小版本号为17763.2114,对应补丁为21年8月的KB5005030,用户当前安装的补丁如下：



       8月补丁安装所需的前置补丁KB5005112也已经正常安装。从当前问题来看，应有部分补丁未正常安装导致此次8月累计更新安装失败。因此建议将当前系统中已显示安装的其余补丁尝试卸载后，恢复至系统的干净状态后再尝试安装，具体方法如下：

1. 优先卸载安装日期在2024年的所有补丁，包括

* KB5037932
* KB5034863
* KB5035963
* KB5037017
* KB5040563
* KB5041577

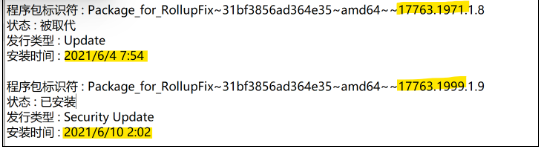
1. 以管理员身份打开cmd命令行，执行Dism /Online /Get-Packages | find **"KB号"，**获取程序包标识符



1. 再执行Dism /Online /Remove-Package /PackageName:**程序包标识符** /quiet /norestart



1. 逐一卸载之后，可以通过如下命令确认当前系统安装补丁状态：Dism /Online /Get-Packages >c:\package\list\pkg.txt



1. 卸载之后再次尝试执行补丁安装，建议使用离线安装8月补丁，下载地址如下：<https://support.cmgos.com/kb/5041578>

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](mailto:lixin@cmgos.com)

