

许先生，您好：

分析您上传的日志来看，在执行卸载命令时出现部分报错信息导致卸载命令并未执行完，继而又自动执行配置用户设置并尝试重新安装 edge 的命令。参见部分日志内容：

[9544:5136:0314/095432.210:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value "C:\Program Files

(x86)\Microsoft\Edge\Application\111.0.1661.41\Installer\setup.exe" --uninstall --msedge  
--channel=stable --system-level --verbose-logging into

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application into

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application\msedge.exe,0 into

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:delete\_reg\_value\_work\_item.cc(43)] (delete  
value) Key: Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge or Value:  
NoModify does not exist.

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(203)]

Successfully wrote into Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(203)]

Successfully wrote into Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value Microsoft Corporation into

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value 111.0.1661.41 into

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value 111.0.1661.41 into

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value 20230314 into

Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(203)]

Successfully wrote into Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(203)]

Successfully wrote into Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall\Microsoft Edge

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value Microsoft Edge into

Software\Microsoft\EdgeUpdate\Clients\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:delete\_reg\_value\_work\_item.cc(43)] (delete

value) Key: Software\Microsoft\EdgeUpdate\Clients\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062} or Value: oopcrashes does not exist.

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application into

Software\Microsoft\EdgeUpdate\Clients\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}

[9544:5136:0314/095432.212:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value 111.0.1661.41 into Software\Microsoft\EdgeUpdate\Clients\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}

[9544:5136:0314/095432.213:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value Microsoft Edge into Software\Microsoft\Active Setup\Installed Components\{9459C573-B17A-45AE-9F64-1857B5D58CEE}

[9544:5136:0314/095432.213:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value "C:\Program Files

(x86)\Microsoft\Edge\Application\111.0.1661.41\Installer\setup.exe" --configure-user-settings --verbose-logging --system-level --msedge --channel=stable into

Software\Microsoft\Active Setup\Installed Components\{9459C573-B17A-45AE-9F64-1857B5D58CEE}

[9544:5136:0314/095432.213:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value Microsoft Edge into Software\Microsoft\Active Setup\Installed Components\{9459C573-B17A-45AE-9F64-1857B5D58CEE}

[9544:5136:0314/095432.213:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(203)]

Successfully wrote into Software\Microsoft\Active Setup\Installed Components\{9459C573-B17A-45AE-9F64-1857B5D58CEE}

[9544:5136:0314/095432.213:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value 43,0,1,0 into Software\Microsoft\Active Setup\Installed Components\{9459C573-B17A-45AE-9F64-1857B5D58CEE}

[9544:5136:0314/095432.213:577204906:VERBOSE1:set\_reg\_value\_work\_item.cc(199)]

Successfully wrote value "C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application\111.0.1661.41\Installer\setup.exe" --on-os-upgrade --msedge --channel=stable --system-level --verbose-logging into Software\Microsoft\EdgeUpdate\Clients\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}\Commands\on-os-upgrade

接下来，请您尝试使用 powershell 命令去完成 edge 的卸载动作：

1. Get-AppxPackage \*edge\* | Remove-AppxPackage
2. 重启电脑查看是否卸载成功

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:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
发送时间: 2023 年 3 月 16 日 16:44  
收件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08473-D8Z4V3 ] % |P2|ICBC|工行  
用户反馈 EDGE 浏览器无法卸载或降级 % 初次响应 CMIT:0001975

许先生, 您好

正如电话沟通所述, 如果安装失败请按照如下内容操作并反馈。

**日志收集:**

- 1) 将 c:\windows\temp\msedge\_installer.log 文件压缩并反馈;
- 2) 使用 CMGE 日志收集工具收集日志并反馈。

-----  
贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱: [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: win10 技术支持 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>  
发送时间: 2023 年 3 月 16 日 16:18  
收件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>  
抄送: ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】回复: [案例号: CAS-08473-D8Z4V3 ] % |P2|ICBC|工行  
用户反馈 EDGE 浏览器无法卸载或降级 % 初次响应 CMIT:0001975

按照一下方法操作还是无法卸载 EDGE 浏览器。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

中国工商银行软件开发中心 (珠海)

许 翔

系统一部

电话: 17606669571

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

---

-----原始邮件-----

**发件人:** "Jia Wei" <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

**发送时间:** 2023-03-16 14:26:23

**收件人:** "win10 技术支持" <[win10 技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc](mailto:win10技术支持.软件开发中心系统一部@工商银行.icbc)>

**抄送:** "ICBC\_Notification" <[icbc\\_notification@cmgos.com](mailto:icbc_notification@cmgos.com)>

**主题:** 【外来邮件，注意核实】回复: [案例号: CAS-08473-D8Z4V3] % |P2|ICBC|工行用户反馈 EDGE 浏览器无法卸载或降级 % 初次响应 CMIT:0001975

许先生，您好

**问题定义:**

Windows 11 EDGE 浏览器无法卸载或降级。

**问题范围:**

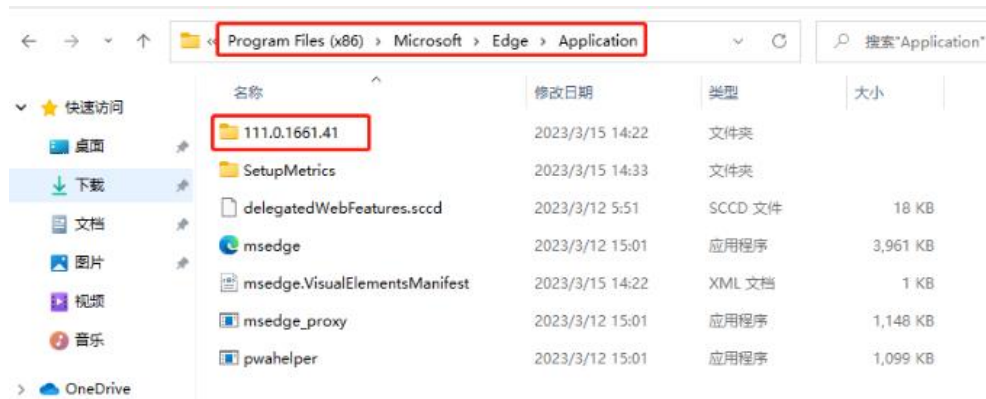
我们将协助您分析处理上述问题，并对定义的问题给予最大的技术支持。

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。

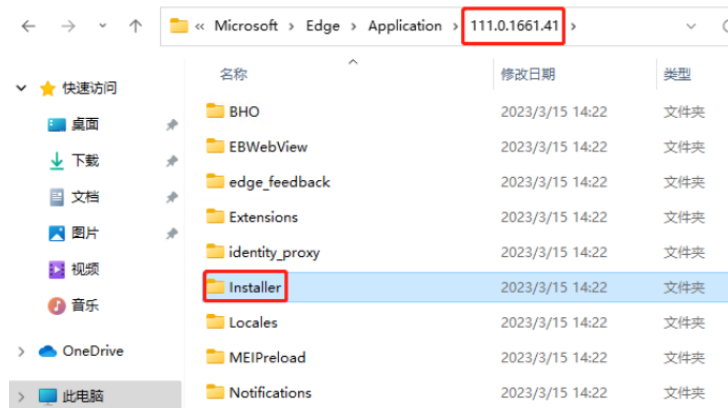
接下来，我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议，请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

**建议操作:**

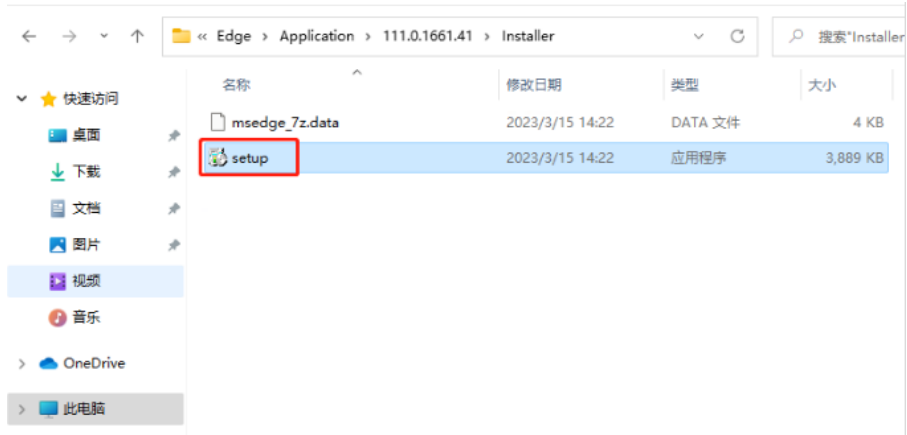
- 1) 下载链接的 zip 文件到本地磁盘;  
[https://cdac.cmgos.com/download.php?id=849&token=EsWEEckNTZOq55GnVQqaOlg\\_hqZu7PZp5](https://cdac.cmgos.com/download.php?id=849&token=EsWEEckNTZOq55GnVQqaOlg_hqZu7PZp5)
- 2) 导航至 C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application 确认当前文件夹中以 **Version** 命名的文件夹，例如 111.0.1661.41



- 3) 进入此文件夹，找到并打开 **Installer** 文件夹



- 4) 将附件 zip 解压的 setup.exe 文件替换此文件夹的 **setup.exe**

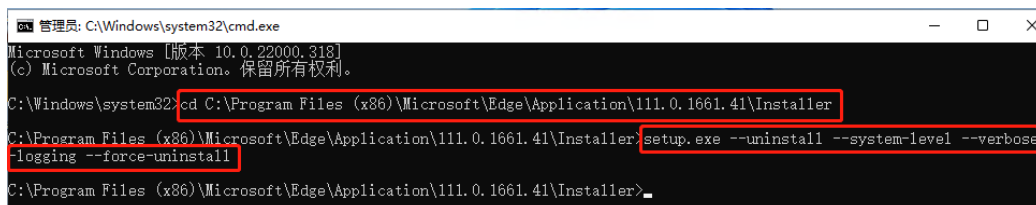


5) 替换完毕后同时按下 **Windows+R**，输入 **cmd**，并同时按下 **Ctrl+Shift+Enter**。以管理员身份运行命令提示符；

6) 分别运行如下命令，卸载 Edge（其中黑色斜体对应计算机上实际的 Version 文件夹）；

```
cd C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application\111.0.1661.41\Installer
```

```
setup.exe --uninstall --system-level --verbose-logging --force-uninstall
```



7) 卸载完毕后，**务必要重启计算机**。否则重新安装 Edge 会遇到问题导致无法安装。

---

贾伟 Jia Wei  
神州网信技术有限公司  
服务支持电话： 400-818-0055  
电子邮箱： [jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)

C&M Information Technologies Co., Ltd.  
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing  
mail: [Jiawei@cmgos.com](mailto:Jiawei@cmgos.com) | visit: [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

发送时间: 2023 年 3 月 15 日 13:14

收件人: 许翔 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>

抄送: Jia Wei <[jiawei@cmgos.com](mailto:jiawei@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-08473-D8Z4V3 ] % |P2|ICBC|工行用户反馈 EDGE 浏览器无法卸载或降级 % 初次响应 CMIT:0001975

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 贾伟 。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-08473-D8Z4V3 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”。

---

-

此邮件信息仅供收件人查阅, 所含任何评论、陈述或数据仅供收件人参考, 若有改动, 恕可能不另行通知。未经中国工商银行书面许可, 请勿披露、复制、转载此邮件信息。任何第三方均不得查阅或使用此邮件信息。若您误收到本邮件, 敬请及时通知发件人, 并将邮件从您系统中彻底删除。发件人及中国工商银行均不对因邮件可能引发的损失负责。



This message is intended only for use of the addressees and any comment, statement or data contained herein is for the reference of the receivers only. Notification may not be sent for any revising related. Please do not disclose, copy, or distribute this e-mail without ICBC written permission. Any third party shall not read or use the content of this e-mail. If you receive this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your computer system completely. The sender and ICBC are not responsible for the loss caused possibly by e-mail.