

许先生，您好：

如刚才电话沟通，由于用户升级系统后问题得到解决，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-07600-Y6S5S1

问题描述：

=====

用户反馈在 cmd 命令界面执行 edge 的 msi 包安装出现中文乱码，请协助分析。

问题分析：

=====

用户已升级系统，此问题不再复现。

问题总结：

=====

经用户确认，用户暂时无后续需求，可关闭该案例。

以上为此问题的案例总结，如有任何问题，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: 2022 年 11 月 15 日 15:25

收件人: 'win10 技术支持' <win10sup@sdicbc.com.cn>

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgcs.com>

主题: 回复: 【外来邮件, 注意核实】[案例号: CAS-07600-Y6S5S1] % |P2|ICBC|反馈 cmd 安装 edge 报中文乱码问题 % 初次响应 CMIT:0001138

许先生, 您好:

如刚才电话沟通, 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:

用户反馈在 cmd 命令界面执行 edge 的 msi 包安装出现中文乱码, 请协助分析。

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。

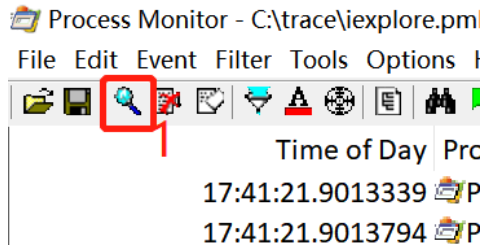
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

下一步动作:

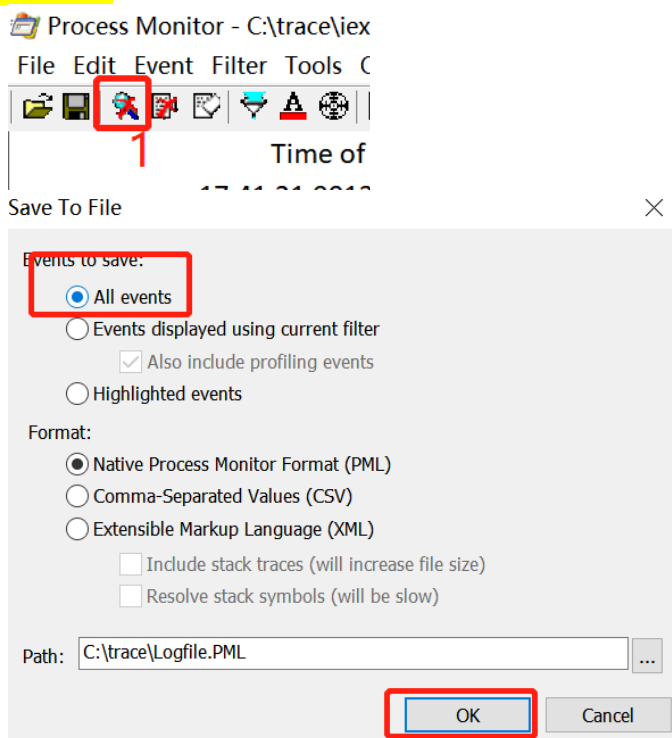
结合您上传的错误截图, 该错误内容为: 在 cmd 窗口下, 跳转至 pstool 目录, 执行系统自带的 msi 包安装命令:msiexec /i, 继而出现的中文乱码, 应为该 msi 包安装失败后解析出的错误。而正常的操作为: cmd 应在 system 权限下执行此命令安装成功。

与您沟通后, 该问题转化为 edge 的 msi 包安装失败问题, 参照之前案例结论, 在卸载 TMS 下仍然安装失败, 因此需要重新抓取 edge 安装过程的 procmon 日志, 来查看具体失败原因。得知用户正在进行系统升级, 之后重试安装尝试, 如仍安装失败, 请在不安装 TMS 的情况下, 执行 procmon 抓取 edge 包安装过程, 步骤如下:

- 运行 procmon.exe, 点击 accept 后, 到达如下图的界面: (图标 1 不带 x 表示处于抓取状态)



- 此时执行 edge 包的安装命令，待提示安装失败，复现问题后，点击图标 1 停止抓取（停止抓取后图标 1 带 x），点击“File”-“save”，选择 **all events** 保存 pml 文件，将此文件压缩后上传。



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



-----原始邮件-----

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2022-11-15 14:45:15

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: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

主题: 【外来邮件，注意核实】[案例号: CAS-07600-Y6S5S1] % |P2|ICBC|反馈
cmd 安装 edge 报中文乱码问题 % 初次响应 CMIT:0001138

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 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-07600-Y6S5S1 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.