

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

案例总结：

案例描述：

工行用户 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题，安装过程中会自动加载 CD-ROM 驱动器导致无法安装

案例进展：

和用户沟通，用户使用跳过提示命令行安装成功，归档案例。

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei
发送时间: 2024 年 4 月 18 日 17:32
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-11211-D0N2N9] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001426

许先生，您好

基于之前电话沟通的结果， 建议进行日志收集并反馈。

如果有疑问可以回复此邮件，谢谢

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

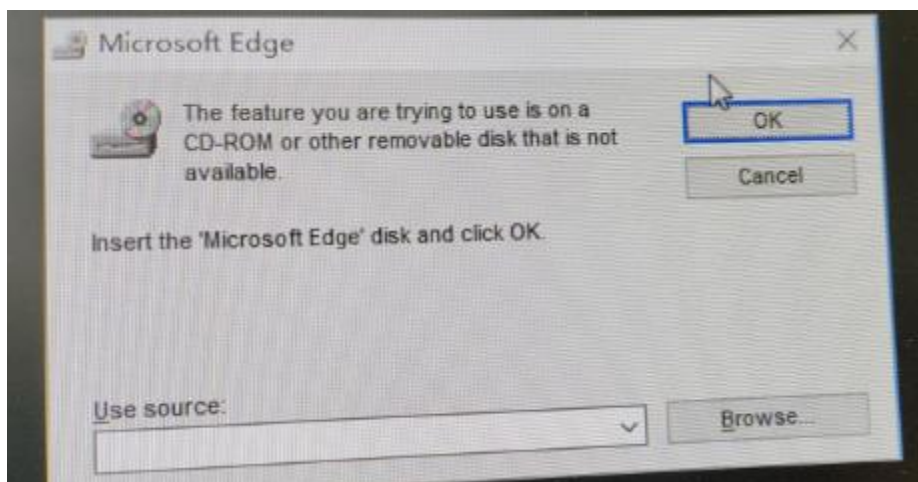
发件人: Jia Wei
发送时间: 2024 年 4 月 16 日 10:08
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11211-D0N2N9] % |P2||ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001426

许先生，您好

很高兴与您沟通，可以参考如下内容操作并反馈。

问题定义:

工行用户 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题，安装过程中会自动加载 CD-ROM 驱动器导致无法安装



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。

尝试操作

一、重新从 cab 解压后，确认 MicrosoftEdgeEnterpriseX64.msi 的哈希值是否与如下的 msi 文件一致

```
C:\Windows\system32>CertUtil -hashfile "C:\Users\CMIT\Desktop\MicrosoftEdgeEnterpriseX64.msi" SHA256
SHA256 的 C:\Users\CMIT\Desktop\MicrosoftEdgeEnterpriseX64.msi 哈希:
bce51486d390b17326b93b1ef32b4f966b12b857828065df4987a3fb362a7978
CertUtil: hashfile 命令成功完成。
```

二、卸载旧版本后再尝试安装新版本

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

3. 导航至 C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application\{Version}\Install 文件夹。

{Version}为 Edge 版本，例如 111.0.1661.41

4. 下载 zip 文件，将 setup.exe 替换

<https://cdmc.cmgos.com/download.php?id=862&token=qHxK4DcxaQ7hs8ZTQ834xtj4f5SKNv>

[Sm](#)

5. 以管理员身份运行命令提示符，并运行如下命令

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

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

6. 如果失败，可以在卸载或更改程序中修复 Microsoft Edge，在尝试 5 的操作

日志收集

1) 日志收集工具

2) **C:\ProgramData\Microsoft\EdgeUpdate\Log** 目录下所有文件

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

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

发送时间: 2024 年 4 月 16 日 9:45

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

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-11211-D0N2N9] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本安装 Edge 浏览器失败问题 % 初次响应 CMIT:0001426

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-11211-DON2N9 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”。