

许先生，您好

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，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：

V2022-L 版本系统 Edge 浏览器 109 版本无法升级版本、无法卸载。

案例进展：

经分析如下置注册表项残留导致卸载、安装失败，后续卸载成功，并通过拷贝 Edge 文件的方式成功安装：

HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}

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 11 月 11 日 14:21

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-12336-G8T4Y6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统 Edge 浏览器无法升级无法卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001734

许先生，您好

来信是跟踪当前案例进展，如果问题有进展或仍有疑问，您可以回复此邮件。

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
发送时间: 2024 年 11 月 7 日 17:19
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-12336-G8T4Y6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统
Edge 浏览器无法升级无法卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001734

许先生，您好

刚刚已经跟王先生电话沟通，王先生后续会再收集一份 **Procmon** 日志反馈。

同时建议使用**日志收集工具**收集日志并反馈。

后续可以尝试：

如果卸载老版本 Edge 后安装新版本仍失败，可尝试运行如下 ps1 脚本清理残留信息：

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=1672&token=751NVxvB4PsB6fswfhXiritMw9PBt7CX>

下载并使用如下的 Edge 安装程序安装：

<https://cdue.cmgos.com/download.php?id=1673&token=hJyYRceWyTgNWAoEmBeYzLpEOAz7HWE7>

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 11 月 7 日 11:17
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-12336-G8T4Y6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统
Edge 浏览器无法升级无法卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001734

许先生，您好

查看客户日志，没有找到明显导致安装失败的 Entry。但可以看到目前系统仍有残留注册表，
请清理如下位置注册表项：

HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}

msiexec.exe	16656	RegOpenKey	HKLM\Software\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegOpenKey	HKLM\Software\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegSetInfoKey	HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegQueryValue	HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}
msiexec.exe	16656	RegCloseKey	HKLM\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\EdgeUpdate\ClientState\{56EB18F8-B008-4CBD-B6D2-8C97FE7E9062}

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 10 月 28 日 15:21

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

抄送: ICBC_Notification <ICBC_Notification@cmgos.com>

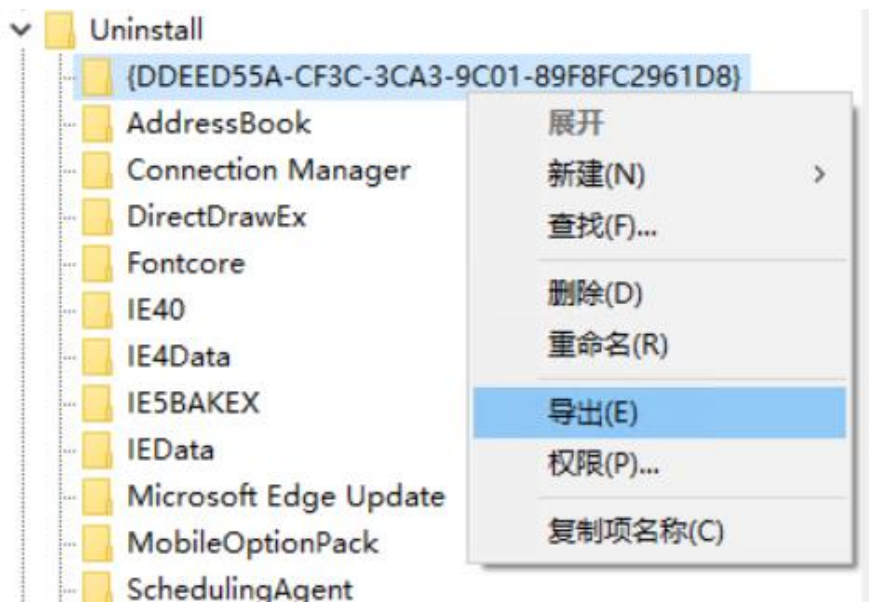
主题: 回复: [案例号: CAS-12336-G8T4Y6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统
Edge 浏览器无法升级无法卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001734

许先生, 您好

- 很高兴与您电话沟通, 根据目前的现象, 在“控制面板\程序\程序和功能 – 卸载或更改程序”界面, 仍出现以前 109 版本的 Edge.
- 我在本地测试环境安装 109 版本 Edge 并确认了一些可能会残留的注册表位置。
- 您可以参考如下操作, 移除残留注册表键值。

注意: 移除前需要右键单击注册表项, 选择“导出”备份至本地磁盘, 便于后续回滚操作。

示例:



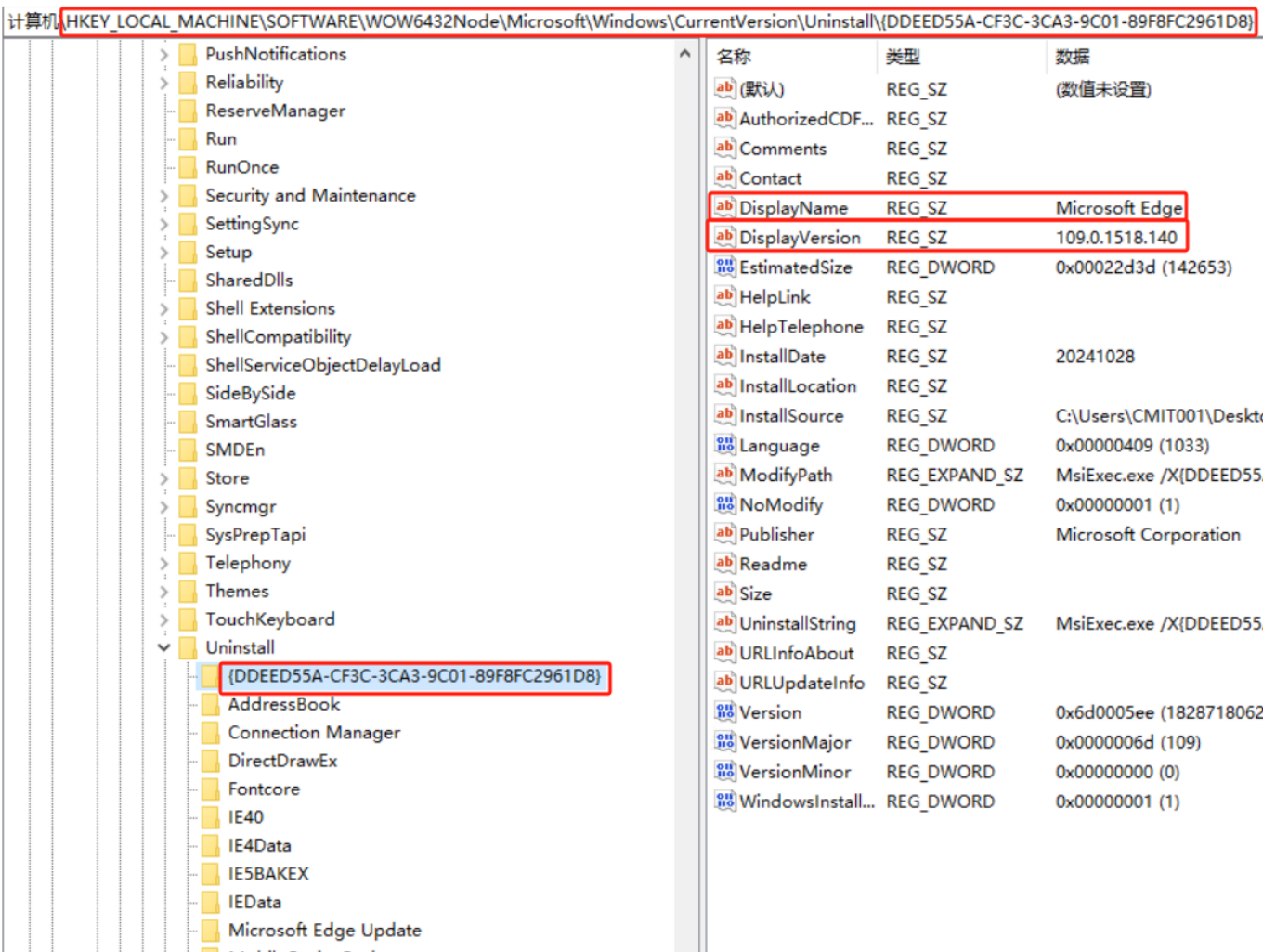
建议操作:

备份后移除如下位置的注册表项。

位置 1:

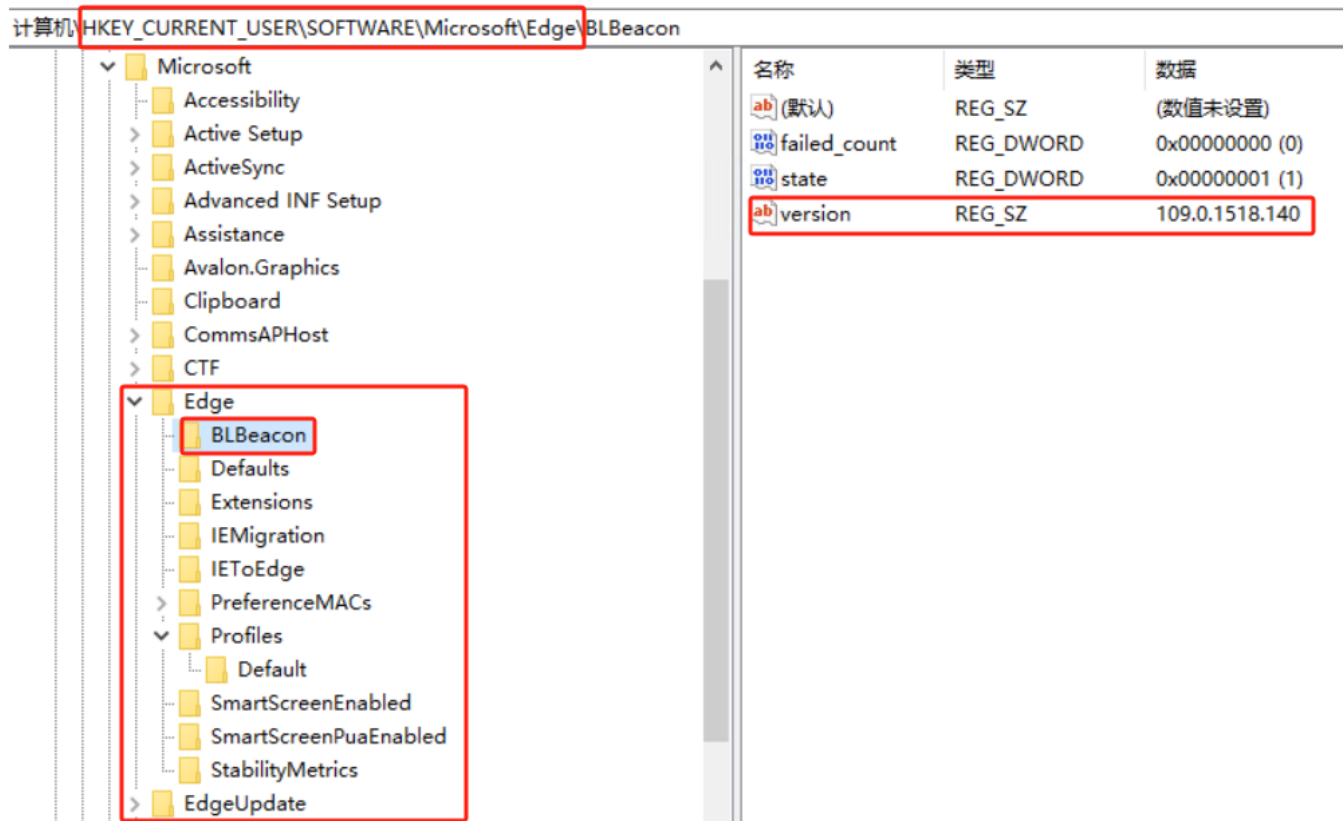
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WOW6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Uninstall

在上述位置点击{GUID}，逐一查看确认 DisplayName 和 DisplayVersion 是需要移除的 Edge 版本



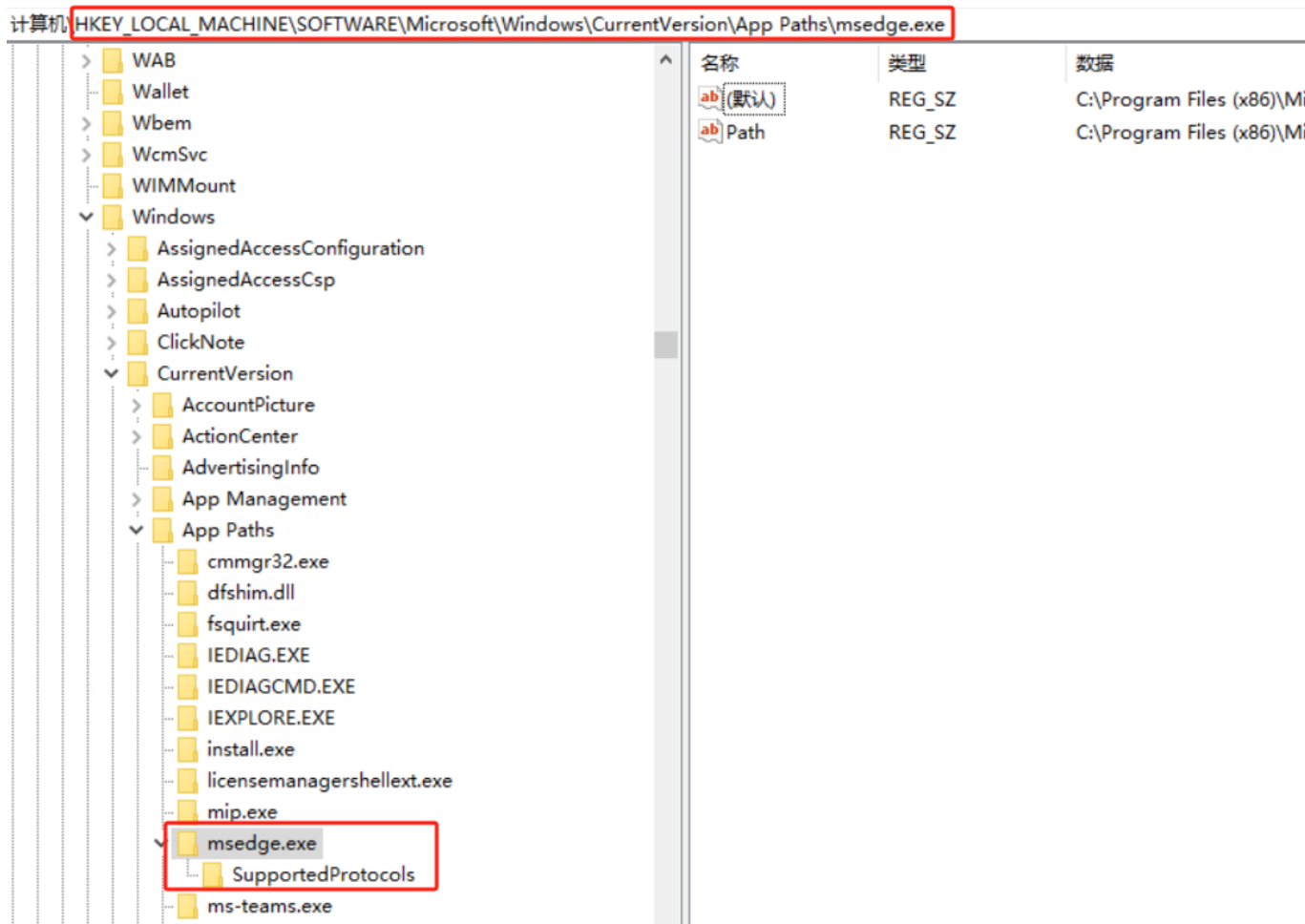
位置 2:

HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Edge



位置 3:

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\App
Paths\msedge.exe



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 10 月 18 日 11:21
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-12336-G8T4Y6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统
Edge 浏览器无法升级无法卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001734

许先生, 您好

问题定义:

V2022-L 版本系统 Edge 浏览器 109 版本无法升级版本、无法卸载。

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。

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

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 10 月 18 日 11:15

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

抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-12336-G8T4Y6] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2022-L 版本系统 Edge 浏览器无法升级无法卸载问题 % 初次响应 CMIT:0001734

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-12336-G8T4Y6 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”。