

张先生 您好:

感谢您的电话接听。

经过您的同意, 我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如有其他问题, 您可以随时联系我们。

**案例总结:**

**问题定义:**

农行用户反馈有一台设备登录出现提示: “无法登录到你的帐户”, 需要协助排查。

**问题总结:**

与用户沟通确认问题设备已经重装系统, 案例暂时归档。

如后续出现类似“无法登录到你的帐户”的问题, 这可能与 userprofile (用户配置文件) 出现问题有关, 可以按照上一封邮件的操作排查 userprofile。

以上, 如您后续有任何问题, 可随时与我们联系, 谢谢。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话: 400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2024 年 3 月 11 日 16:37  
收件人: '3075528995@qq.com' <[3075528995@qq.com](mailto:3075528995@qq.com)>  
抄送: PR\_Case\_Notification <[PR\\_Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-10992-V4Z7T8 ] % TAM-农行用户反馈无法登录账户问题 % 初次响应 CMIT:0001943

张先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

**问题定义:**

农行用户反馈有一台设备登录出现提示: “无法登录到你的帐户”, 需要协助排查。

**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。

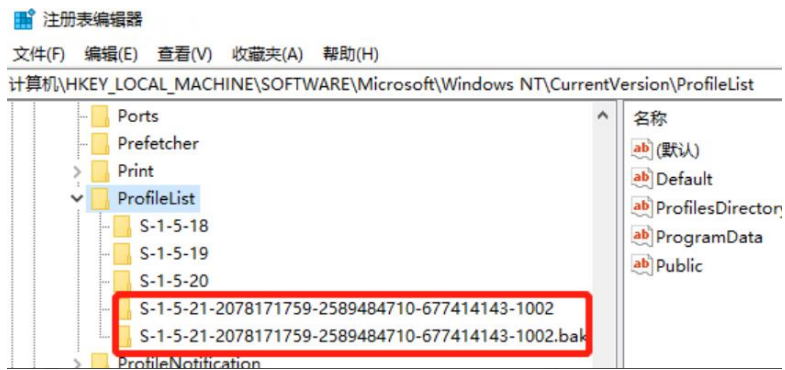
出现如图所示的问题, 可能与当前需要登录的帐户的 **userprofile** (用户配置文件) 出现问题或者无法访问有关。



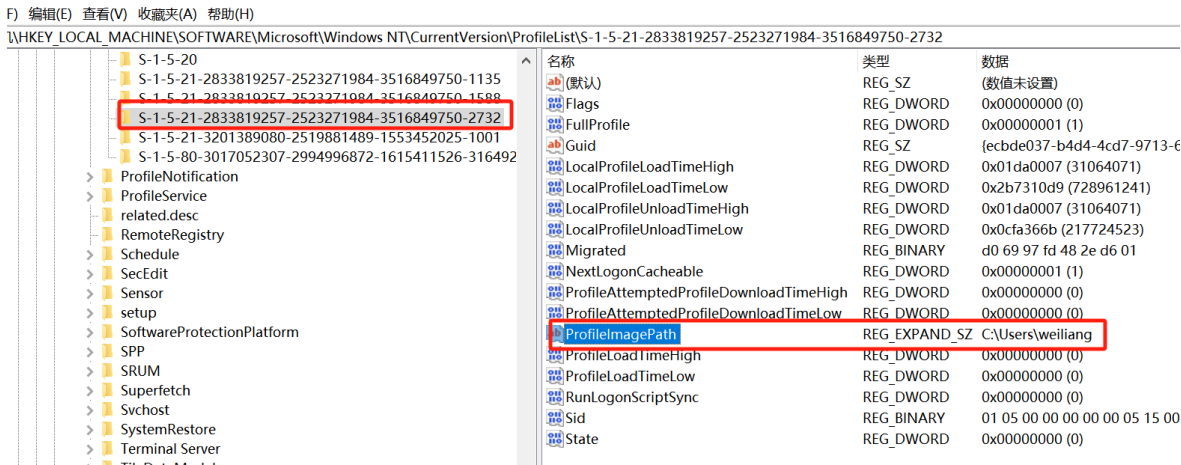
可以按照以下的检查方法确认 C:\Users 目录下的帐户信息与注册表中的 userprofile 信息是否一致。

1) 以选择的用户名登录系统后, 出现相关提示时点击“关闭”按钮。

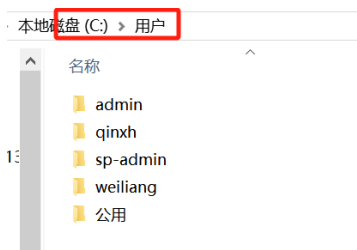
2) 运行 regedit 打开注册表编辑器，定位到：  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\ProfileList，展开 ProfileList 列表，确认是否存在 SID 信息以及 SID.bak 的记录。



3) 选中对应的 SID，确认右侧的 ProfileImagePath 键值配置情况，是否是对应的 C:\Users\中的某个文件夹。



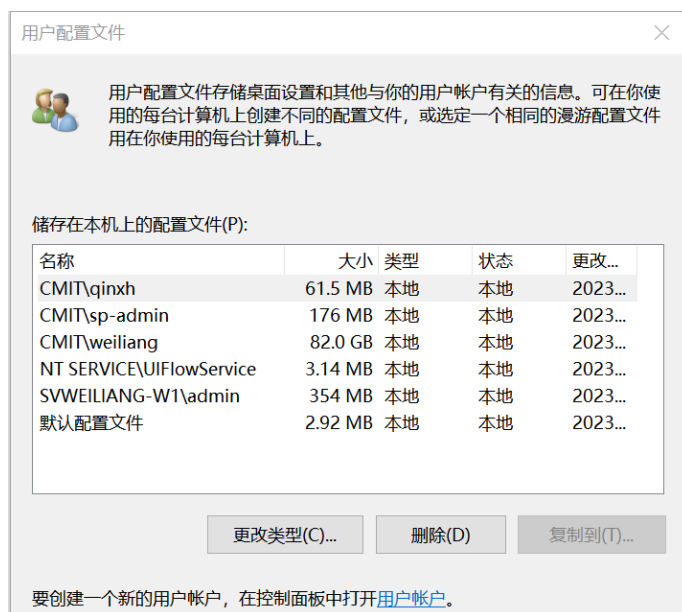
4) 打开 C:\Users\文件夹，确认是否存在对应帐户的文件夹，并确认其中是否有需要保存的文件。



5) 运行 sysdm.cpl 打开“系统属性”窗口，选择“高级”选项卡，查看“用户配置文件”的设置页。



6) 打开“设置”页，查看是否存在**对应帐户**的用户配置文件，是否有状态异常的用户配置文件。



7) 如果没有异常的用户配置文件，打开

**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\ProfileList** 注册表配置，查看对应的 SID 和 SID.bak 中的右侧对应的键值情况，是否有异常的信息，如 SID 文件夹下的键值“ProfileImagePath”的内容等。

8) 尝试备份 C:\Users\目录中对应用户的文件夹，将不正确的键值“ProfileImagePath”所在的注册表的信息删除，SID.bak 文件夹名称修改为所显示的 SID 名。

如果只是键值“ProfileImagePath”的内容不同，则尝试修改“ProfileImagePath”键值为原先的用户文件目录。

9) 重启设备，验证修改是否生效，原先保存在计算机桌面的文件是否显示。

10) 如果修复不成功，可以创建一个新的用户，然后把旧的用户文件夹下的所有文件复制到新的用户文件夹。

危亮 Wei Liang  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务支持电话：400-818-0055  
电子邮箱 Email: [weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
发送时间: 2024 年 3 月 11 日 11:20  
收件人: Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>  
主题: [案例号: CAS-10992-V4Z7T8 ] % TAM-中信建投用户无法登录账户问题 % 初次响应  
CMIT:0001943

刘健 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 危亮 。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-10992-V4Z7T8 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”。