

杨先生、詹先生 您好!

很高兴与您电话沟通, 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。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如果您的问题复现, 或有新的问题出现, 您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

**案例总结:**

**案例描述:**

系统在节前更新华为云后, 今天启动发现直接黑屏只有鼠标能动。任务管理器打开闪退。

**案例进展:**

指导用户进入安全模式, 逐一卸载应用程序, 卸载输入法后可以正常登录界面。已与用户沟通可以暂时归档案例, 后续有问题在进行反馈。

-----  
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:** Jia Wei  
**发送时间:** 2022 年 5 月 5 日 11:33  
**收件人:** '172890796@qq.com' <[172890796@qq.com](mailto:172890796@qq.com)>  
**抄送:** '吴毓杰' <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification <[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>; '许翔' <[windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)>  
**主题:** 回复: [案例号: CAS-06169-K3N9N7 ] % |P2|ICBC| 反馈广研系统启动后黑屏问题 %  
初次响应 CMIT:0001435

Loop [windowsserversupport@sdicbc.com.cn](mailto:windowsserversupport@sdicbc.com.cn)

-----  
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

**发送时间:** 2022 年 5 月 5 日 11:31

**收件人:** '172890796@qq.com' <[172890796@qq.com](mailto:172890796@qq.com)>

**抄送:** 吴毓杰 <[win10sup@sdicbc.com.cn](mailto:win10sup@sdicbc.com.cn)>; ICBC\_Notification  
<[ICBC\\_Notification@cmgos.com](mailto:ICBC_Notification@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-06169-K3N9N7 ] % |P2|ICBC| 反馈广研系统启动后黑屏问题 %  
初次响应 CMIT:0001435

詹先生, 您好

很高兴与您电话沟通, 经过初步排错目前华为云桌面客户端由于未知问题无法正常卸载, 其余启动项及服务已经禁用, 但问题依旧。目前针对此问题, 可以尝试如下步骤重置 Profile。

#### **问题定义:**

系统在节前更新华为云后, 今天启动发现直接黑屏只有鼠标能动。任务管理器打开闪退。

#### **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。

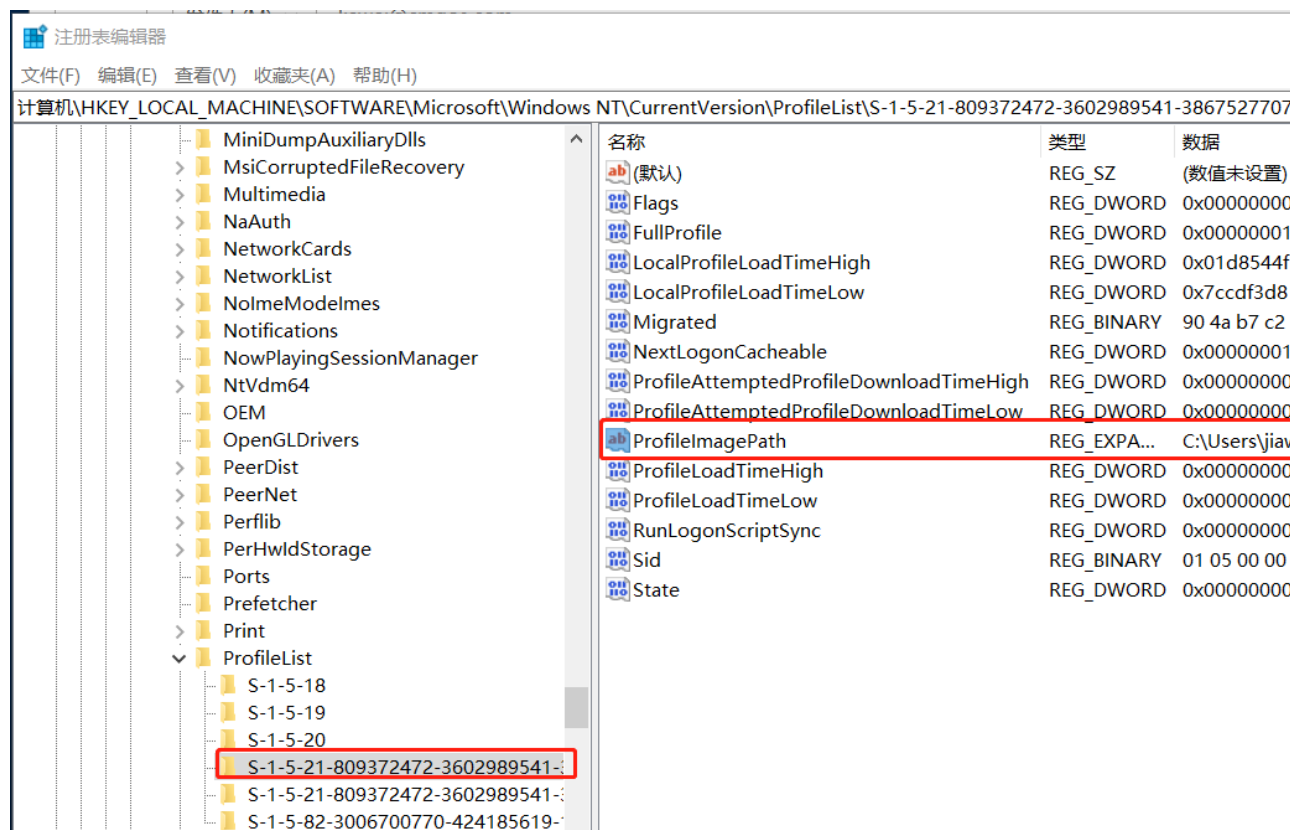
接下来, 我们将开始合作解决这个问题。如果您对以上的问题范围界定有任何异议, 请尽快告知。如果您有其他任何疑问。也欢迎随时与我联系。

#### **建议操作:**

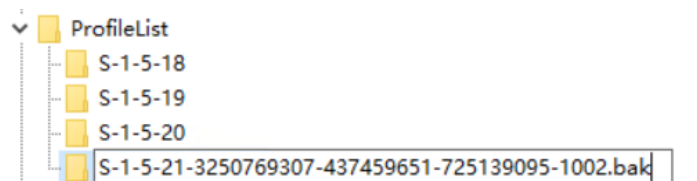
请先对当前用户的重要文件、数据等进行备份。

- 1) 进入到安全模式;
- 2) 同时按下 Windows+R, 运行 regedit
- 3) 进入如下路径, 根据 ProfileImagePath 键值, 找到你当前的 profile, 如图所示:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows  
NT\CurrentVersion\ProfileList

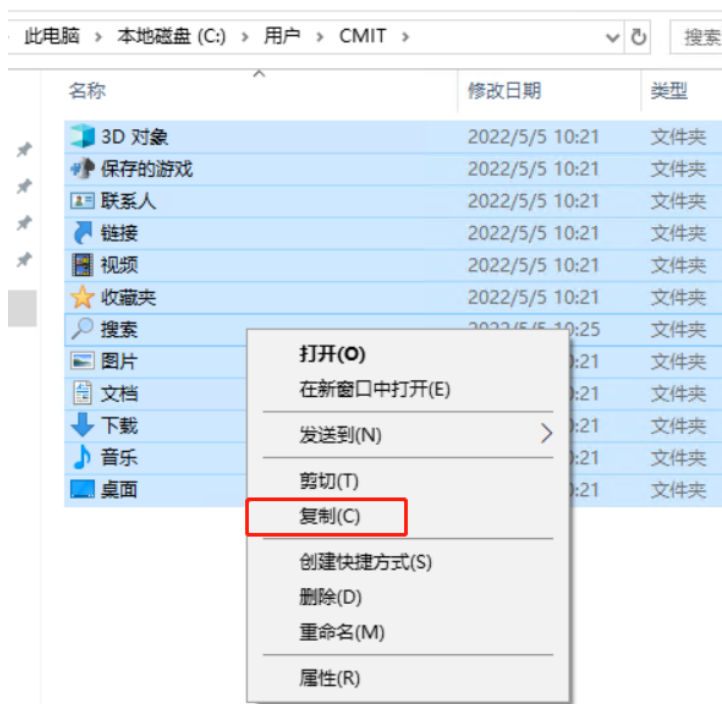


4) 将此注册表项重命名，加后缀.bak



5) 重启计算机，以域账号登录。

**注意：**重新登录后桌面为空，如果想恢复用户之前桌面上的文件以及 IE 收藏夹里的网站，请将位于 C:\Users 文件夹中旧用户文件夹的“桌面”和“收藏夹”拷贝到新的用户文件夹中，通常旧文件夹为.old 后缀（务必确认好是将有数据的文件夹复制到新的 Profile 中）。



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: 2022 年 5 月 5 日 10:34  
收件人: 吴毓杰 <[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-06169-K3N9N7 ] % |P2|ICBC| 反馈广研系统启动后黑屏问题 % 初次响应 CMIT:0001435

吴毓杰 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-06169-K3N9N7 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”。