

# Rockchip Bug 系统使用指南

---

文件标识: RK-YH-YF-802

发布版本: V1.2.0

日期: 2023-07-28

文件密级: ☐绝密 ☐秘密 ☐内部资料 ☒公开

## 免责声明

本文档按“现状”提供, 瑞芯微电子股份有限公司(“本公司”, 下同)不对本文档的任何陈述、信息和内容的准确性、可靠性、完整性、适销性、特定目的性和非侵权性提供任何明示或暗示的声明或保证。本文档仅作为使用指导的参考。

由于产品版本升级或其他原因, 本文档将可能在未经任何通知的情况下, 不定期进行更新或修改。

## 商标声明

“Rockchip”、“瑞芯微”、“瑞芯”均为本公司的注册商标, 归本公司所有。

本文档可能提及的其他所有注册商标或商标, 由其各自拥有者所有。

版权所有 © 2020 瑞芯微电子股份有限公司

超越合理使用范畴, 非经本公司书面许可, 任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部, 并不得以任何形式传播。

瑞芯微电子股份有限公司

Rockchip Electronics Co., Ltd.

地址: 福建省福州市铜盘路软件园A区18号

网址: [www.rock-chips.com](http://www.rock-chips.com)

客户服务电话: +86-4007-700-590

客户服务传真: +86-591-83951833

客户服务邮箱: [fae@rock-chips.com](mailto:fae@rock-chips.com)

前言

概述

Rockchip Bug系统（redMine）本指南为了更好的服务您，这记录了问题处理过程及状态，方便双方同时跟踪，使问题处理更及时更高效。后续具体技术问题、技术咨询等都需要您提交到此Bug系统上，Rockchip技术支持团队会及时把问题进行分发、处理和跟踪。

产品版本

芯片名称
Rockchip所有平台

读者对象

本文档（本指南）主要适用于以下工程师：

技术支持工程师

软件开发工程师

修订记录

版本号	作者	修改日期	修改说明
V1.0.0	LB	2017-12-27	初始版本
V1.0.1	LB	2020-04-28	增加搜索功能
V1.0.2	LB	2023-03-24	更新申请流程
V1.1.0	LB	2023-07-28	调整格式

# 目录

## Rockchip Bug 系统使用指南

1. 使用说明
  - 1.1 申请流程
  - 1.2 登录方法
  - 1.3 账号激活
  - 1.4 提交问题
    - 1.4.1 选择FAE项目
    - 1.4.2 填写问题内容
  - 1.5 属性的说明
  - 1.6 搜索简介
  - 1.7 硬件审图
2. 多人使用
  - 2.1 功能简介
  - 2.2 使用方法
3. 系统上的资料说明
  - 3.1 FTP的服务器
  - 3.2 redmine的文档栏
    - 3.2.1 硬件参考设计版本列表
    - 3.2.2 技术信息简报
    - 3.2.3 补丁发布
    - 3.2.4 关键物料Nand Flash支持列表
    - 3.2.5 关键物料DDR支持列表
    - 3.2.6 关键物料eMMC支持列表
    - 3.2.7 关键物料WiFi模块支持列表
    - 3.2.8 关键物料Camera推荐列表
    - 3.2.9 SDK支持的版本及发布文档
4. 现场支持
  - 4.1 到Rockchip现场支持
  - 4.2 到客户现场支持
5. 投诉及建议
6. Q&A
  - 6.1 提交软件Case的例子
    - 6.1.1 提交问题必需提供的信息

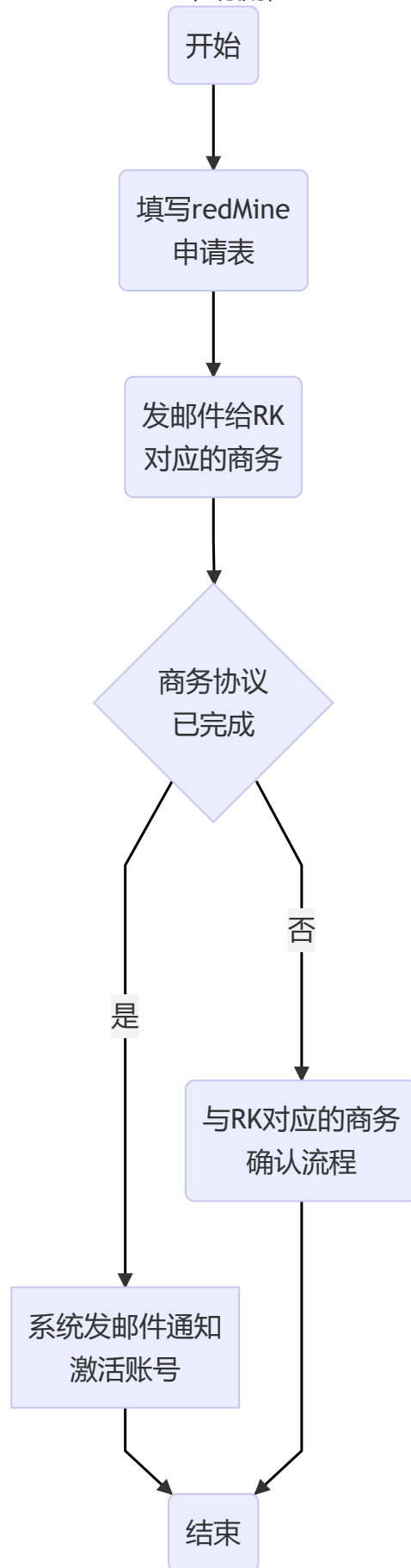
# 1. 使用说明

---

## 1.1 申请流程

Rockchip redmine系统访问的网站是：<https://redmine.rock-chips.com/>。现在，这redmine账号将由Rockchip系统自动创建，申请流程如下：

## SDK申请流程



Rockchip规定是一用户只能申请一个redmine账号，据特殊情况可以开通多个redmine账号，具体请与Rockchip对应商务或者接口人沟通，协助在Rockchip内部件申请，批准后即可开通。如：您们有较多Rockchip平台的项目，或者您们部门较大且人员较多还相对独立，这影响到我们双方不便利的沟通等原因均可。

## 1.2 登录方法

您完成如上的商务流程后，Rockchip系统会发送一份邮件通知《Rockchip Redmine账号创建成功》如下：




这redMine是我们Rockchip创建的，邮件里有您的redmine账号、初始密码及已关联邮箱，您通过redmine地址直接登录。



## 1.3 账号激活

您打开redmine链接后，使用Rockchip提供登录名和初始化密码激活您的账号。

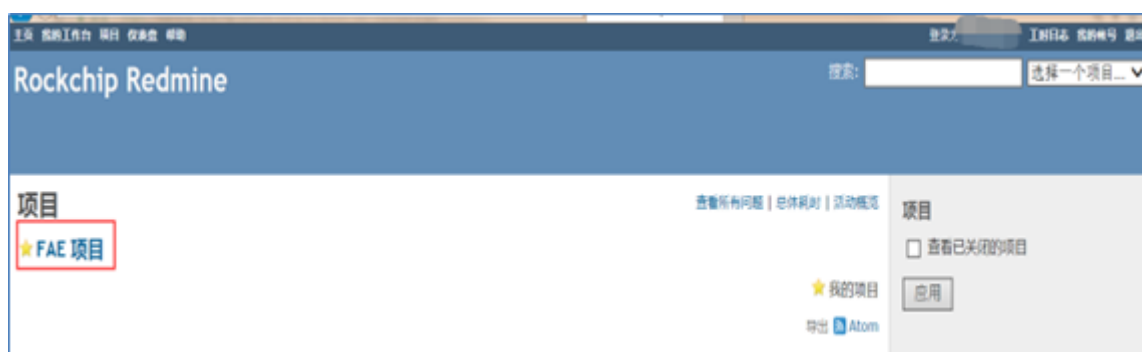
The image shows the Rockchip Redmine login page. At the top, there is a navigation bar with links for '主页' (Home), '项目' (Projects), and '帮助' (Help). The main header area contains the 'Rockchip Redmine' logo on the left, a search bar labeled '搜索:' in the center, and a dropdown menu labeled '选择一个项目...' on the right. Below the header, there is a central login form with a yellow background. The form contains two input fields: '登录名' (Username) and '密码' (Password). The password field has a '忘记密码' (Forgot password) link to its right. Below the password field is a checkbox labeled '保持登录状态' (Keep me logged in). At the bottom of the form is a '登录' (Login) button.

您通过这些步骤激活并登录您的redmine了，接下来开始您的redmine之旅。

## 1.4 提交问题

您帐号激活后，可登录进入Rockchip的redmine系统，提交问题。问题提交步骤如下：

### 1.4.1 选择FAE项目



### 1.4.2 填写问题内容

## 1.5 属性的说明

**跟踪：**包含defect、feature、support和test，请您根据具体问题的实际类别来填写；

**主题：**简要描述问题。要求命名方式：芯片名字+SDK版本+问题概要描述。例如：“RK3399RK3399\_ANDROID7.1\_TABLE-SDK\_V1.00 xx不能工作”；

**描述：**请尽量详细描述问题：异常复现的详细步骤、对比的详细数据、目标数据、状态、分析的初步结论等；要提供log、截图、现场照片或者视频等放于附件中，这不能超过10M。如超过，需通过其他方式（或者网盘的链接等）给我们Rockchip做分析；

**状态：**包含New、Confirmed、Feedback、Resolved、Closed、Hungup和Reopen的 7种状态分别是：

New：您提交的问题；

Confirmed：问题已指派工程师跟进，工程师正在处理该问题；

Feedback：工程师针对问题提供可行性建议，不确定您是否接受；

Resolved：工程师认为此问题已经解决，等待您的验证；

Closed：问题经过验证已经得到解决，关闭问题；

Hungup：问题暂时没有很有效的解决方法；

Reopen：问题得到解决，在后续又重现并需要重新处理。

**优先级：**分为低、普通、紧急、立刻；

**目标版本：**请选择此项目所使用的 SDK版本号；

**RK芯片经销商：**具体的代理商/分销商，如不清楚，请您在内部咨询相关负责人；

**产品类型：**具体产品类型；

**component\_fac：**请选择对应模块，如果是分不清楚选择others；

**Probability：**此问题出现的概率；

**Seriousness：**问题的严重性，分为：Fatal、Serious、Bad和Warning；



**Problem-type:** 共性问题、特殊问题、一般问题、简单问题;

**联系方式name & tel.:** 请填写贵司提交本问题的工程师联系方式, 以便问题进一步沟通确认问题的信息及状态;

**Probability of occurrence:** 此问题出现的概率;

贵司提交问题后, 由Rockchip工程师进行处理, 问题处理结束后, 请务必及时关闭问题, 将问题状态更新为Closed。若挂太多“悬而未解的”的问题(如: 您们没更新Rockchip提供的解决方法后的问题状态), 这会影响处理您们问题的速度的。

## 1.6 搜索简介

Rockchip已在把Bug系统中的共性问题提取出来, 方便您随时能自主搜索和学习Rockchip平台曾经处理过问题。链接是: <https://redmine.rock-chips.com/projects/redmine-issues/issues>

## 1.7 硬件审图

您导入Rockchip平台的第一个项目或与Rockchip商务确认的关键项目, 强烈建议给**Rockchip**硬件配合审核这项目的原理图和**PCB Layout**图(这两个文件是需要提供原始图纸, 以便审图工程师提高工作效率, 防止遗漏)。在项目没特殊需求情况下, 原则上Rockchip只检查一次(原理图和PCB Layout一起审核)。有特殊需要, 请发邮件给对应的Rockchip接口人或者商务, 让他们来推动对应人员配合。

强烈建议您使用**Rockchip**提供的**DDR**模板(直接拷贝不要做任何修改), 这提供的DDR模板是仿真过的, 同时有客户大批量产了, 能确保系统的稳定性和可靠性。若有改动一定提交给Rockchip确认, 并联系Rockchip商务协调资源仿真, 以便影响您们项目开发的进度。

当您有保密等特殊原因, 不能提供原理图和PCB Layout的原始文件, 可以安排工程师带上图纸一起来Rockchip办公室现场审核(这提前预约: 因为配合审图的人员, 可能被分配在深圳、福州或者上海)。

## 2. 多人使用

---

### 2.1 功能简介

Rockchip对redmine系统做了功能扩展。一个redmine账号, 可以多人同时使用, 这样多个邮箱能同时收到一条Bug的更新信息。

### 2.2 使用方法

以下是多人的添加方法说明:

- a. 在 redmine任一界面的右上角, 点击进入‘我的账号’;



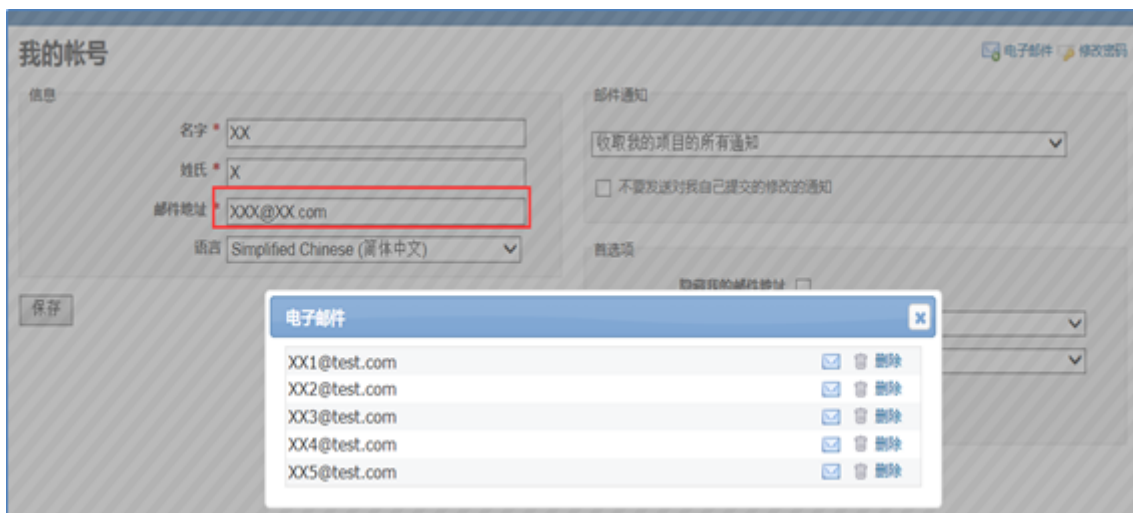
- b. 在‘我的帐号’界面右上角，点击进入‘电子邮件’；



- c. 随后弹出如下界面，请添加邮箱，点击‘新增’保存即可。



- d. 邮箱添加成功后，除了在‘邮箱地址’中获取主邮箱信息，还可以通过‘电子邮件’，获取子邮箱信息；



- e. 如邮箱使用者离职等人员变动，请及时将其从列表中删除，避免其继续获知贵司项目进展，并造成对邮件列表的占用



### 3. 系统上的资料说明

在此系统上，Rockchip会把一些平台资料也放在redmine和FTP对应上，方便您们即使查阅（<https://redmine.rockchip.com.cn/projects/fae/documents>）。主要有平台性的技术简报、平台关键物料（Flash、DDR、eMMC、WiFi和Camera）支持列表等：

#### 3.1 FTP的服务器

在此FTP（FTP地址：[<ftp://www.rockchip.com.cn>]账号名：rkwifi 密码：Cng9280H8t）上存放了平台共性资料，具体如下：

- WiFi相关的支持列表、驱动、认证工具等，均可通过此ftp获取。您在调试WiFi/BT时，可以参考附件分析排查相关问题；（01-Wifi、02-BT、11-Linux平台）
- 个性化功能补丁；（05-补丁Patch：多窗口、色温调节、多u盘多分区挂载、回音消除降噪补丁、HDMI\_IN、a2dpsink蓝牙音箱补丁等）
- 应用程序的源码；（06-各类源码：播放器、pcba测试、压力测试、Wifidisplay、OtaUpdate等）
- 主流平台的芯片datasheet；（08-Datasheet）
- Linux平台的资料；（11-Linux平台：包括DPDK、Linux平台支持WiFi及BT等各类应用源码）
- Android平台Google的安全补丁；（10-Security\_Patch）
- RKIVE硬件加速模块的文档及patch；（12-Rockchip\_RKIVE\_Simulator\_release）
- 主流平台支持对应的SDK版本及对应SDK的发布文档；（13-Rockchip\_SDK\_Release\_Note）

#### 3.2 redmine的文档栏

在redmine上的文档栏（<https://redmine.rock-chips.com/projects/fae/documents>），列出了平台支持关键物料列表、SDK支持列表、发布的平台补丁及技术简报，详见如下：

##### 3.2.1 硬件参考设计版本列表

redmine访问路径：<https://redmine.rock-chips.com/documents/116>，这里包括硬件设计版本及各个芯片平台支持的DDR模板及版本。如果您拿到的资源低于此版本，请与RK资料窗口申请最新版本。

### 3.2.2 技术信息简报

redmine访问路径是: <https://redmine.rock-chips.com/projects/fac/boards/6>

### 3.2.3 补丁发布

redmine访问路径是: [https://redmine.rock-chips.com/projects/rockchip\\_patch/issues](https://redmine.rock-chips.com/projects/rockchip_patch/issues)

### 3.2.4 关键物料Nand Flash支持列表

redmine访问路径是: <https://redmine.rock-chips.com/documents/46>

### 3.2.5 关键物料DDR支持列表

redmine访问路径是: <https://redmine.rock-chips.com/documents/49>

### 3.2.6 关键物料eMMC支持列表

redmine访问路径是: <https://redmine.rock-chips.com/documents/50>

### 3.2.7 关键物料WiFi模块支持列表

redmine访问路径是: <https://redmine.rockchip.com.cn/documents/52>, 与WIFI相关的支持列表、驱动、认证工具等, 均可通过WiFi FTP获取。先到wifi ftp确认参考: WIFI FTP地址: [\[ftp://www.rockchip.com.cn\]](ftp://www.rockchip.com.cn) (<ftp://www.rockchip.com.cn>); 账号名: rkwifi; 密码: Cng9280H8t。

### 3.2.8 关键物料Camera推荐列表

redmine访问路径是: <https://redmine.rockchip.com.cn/documents/53>

### 3.2.9 SDK支持的版本及发布文档

redmine访问路径是: <https://redmine.rock-chips.com/documents/117>

您的第一版硬件关键物料 (Flash、eMMC、DDR和WiFi) 是必须需用RK AVL中的颗粒, 不然板子回来后系统跑不起来, Rockchip平台也没办法确认具体原因。后续您考虑做一些兼容物料的验证 (如: Flash、DDR、eMMC、WiFi和Camera), 需要Rockchip配合的, 请给Rockchip对应的商务或者接口人发邮件申请。

## 4. 现场支持

---

Rockchip会根据您公司情况、项目进度安排和具体问题的状态，安排合适人员到现场提供技术支持服务。这里的现场技术支持包括两种方式：您到Rockchip现场支持和Rockchip到您们的现场支持；

## 4.1 到Rockchip现场支持

如下几种情况，您可以申请到Rockchip现场处理：

- 审图一起现场审（原理图和PCB Layout图）；
- 需借助Rockchip硬件设备或者实验室测试；
- 需要特殊的软硬件平台Rockchip才能配合解决；
- 通过Bug系统沟通已无法解决的问题，需现场配合，如搭建复现环境等；
- 需要特殊的硬件平台才能配合；
- 由于Bug系统的处理速度已不能满足项目当前进度；
- 重点项目需要紧急攻关的。

这些问题都需至少提前一天（工作日）预约申请到Rockchip现场处理，预约方式是给对应Rockchip的商务或者技术接口人先沟通，他们同意后，Rockchip内部根据客户具体问题确认，才安排上海、深圳或者福州的合适人员接待并处理。

## 4.2 到客户现场支持

如下几种情况，您可以申请Rockchip到现场处理：

- 审图，重点需Rockchip到现场一起审图（原理图和PCB Layout图）；
- 需Rockchip配合到实验室测试验证；
- 需要特殊的软硬件平台Rockchip才能配合解决；
- 通过Bug系统沟通已无法解决的问题，需现场配合，如是在生产线上的问题、搭建复现环境等；
- 需要特殊的硬件平台才能配合；
- 由于Bug系统的处理速度已不能满足此项目的当前进度；
- 重点项目需要紧急攻关。

由于Rockchip研发资源非常紧张，这些问题您是需至少要提前两天（工作日）预约申请Rockchip到现场处理，预约方式是给对应Rockchip的商务或者技术接口人先沟通，他们同意后，Rockchip内部根据客户具体问题状态，然后安排上海、深圳或者福州的合适人员出差。一般是建议客户到Rockchip现场处理最好，由于去客户现场人员有限，能够在客户现场解决的问题也不多。

## 5. 投诉及建议

---

若您所提交问题处理缓慢或长时间无人跟进处理，已无法满足贵司的项目进度需要，请发送邮件给Rockchip技术对接的接口人（同时抄送上Rockchip对应的商务）或者电话提醒。

如您在使用过程中，这系统有更好的改善建议，欢迎通过如下方式交流。

联系方式 姓名	邮箱	电话
FAE	<a href="mailto:fae@rock-chips.com">fae@rock-chips.com</a>	0755-86690899
sw.fae	<a href="mailto:sw.fae@rock-chips.com">sw.fae@rock-chips.com</a>	0755-86690899
hw.fae	<a href="mailto:hw.fae@rock-chips.com">hw.fae@rock-chips.com</a>	0755-86690899

注：

您需Rockchip平台的软件资料，如软件的文档、平台工具、patch或者源码，请发邮件给[sw.fae@rock-chips.com](mailto:sw.fae@rock-chips.com)获取，同时抄送上Rockchip对应的商务负责人；

您需Rockchip平台的芯片datasheet、硬件的参考设计等硬件资料，请发邮件给[hw.fae@rock-chips.com](mailto:hw.fae@rock-chips.com)获取，同时抄送上Rockchip对应的商务负责人。

## 6. Q&A

### 6.1 提交软件Case的例子

为了尽快解决问题，减少沟通成本，这里举了一个例子。

#### 6.1.1 提交问题必需提供的信息

a. logcat以及kernel的log；

**logcat\*\*信息\*\***:串口或者adb shell下面输入命令logcat -v time（如果干扰信息比较多，抓取有效log前最好执行一下logcat -c，比如启动某个apk时异常，那么比较好的log就是在启动这个apk前先执行一下logcat -c，然后在执行logcat -v time，之后在启动apk，这样获取的信息就比较容易找到关键信息）；

**kernel\*\*信息\*\***: 串口直接输出或者adb shell下面执行命令dmesg。

如果应用发生无响应或者是强制关闭的，提供一下trace文件（data/arn/trace.txt）。

b. 基本的超作流程，即Rockchip的工程师根据说明，可以复制这过程，并复现这问题；

c. sdk版本信息的确认；

方法举例：以3288 5.1 box sdk为例：

```

RK3288_ANDROID5.1-RBOX-SDK_V1.00_20150722$ ls .repo/manifest.xml -la
lrwxrwxrwx 1 azg azg 41 Jul 22 2015 .repo/manifest.xml -
>manifests/rk3288_box_lollipop_release.xml ls
.repo/manifests/rk3288_box_android-5.1_v2.00/ rk3288_box_android_releas-
5.1-v2.00.xml rk3288_box_android_releas-5.1-v2.05_20151225.xml
rk3288_box_android_releas-5.1-v2.10_20170905.xml rk3288_box_android_releas-
5.1-v2.01.xml rk3288_box_android_releas-5.1-v2.05_20160111.xml
rk3288_box_android_releas-5.1-v2.11_20171115.xml rk3288_box_android_releas-
5.1-v2.02.xml rk3288_box_android_releas-5.1-v2.06_20160114.xml
rk3288_box_android_releas-5.1-v2.12_20171116.xml rk3288_box_android_releas-
5.1-v2.03.xml rk3288_box_android_releas-5.1-v2.06_20160118.xml
rk3288_box_android_releas-5.1-v2.13_20171121.xml rk3288_box_android_releas-
5.1-v2.03_20151215.xml rk3288_box_android_releas-5.1-v2.07_20160418.xml
rk3288_box_android_releas-5.1-v2.14_20171122.xml
rk3288_box_android_releas-5.1-v2.04_20151217.xml rk3288_box_android_releas-
5.1-v2.08_20160719.xml rk3288_box_android_releas-5.1-v2.05_20151218.xml
rk3288_box_android_releas-5.1-v2.09_20160922.xml ls .repo/manifests
rk3036_wireless_dongle_mirror.xml rk3188_lollipop_release.xml
rk322x_box_lollipop_mirror.xml rk3288_box_lollipop_release.xml

```

一般情况下rk3288\_box\_lollipop\_release.xml和rk3288\_box\_android-5.1\_v2.00最新的xml是一致的，最好对比一下这两个文件是否一致，告知我们。