

# 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 © 2023 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）旨在记录客户问题处理的过程及状态，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Wi-Fi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

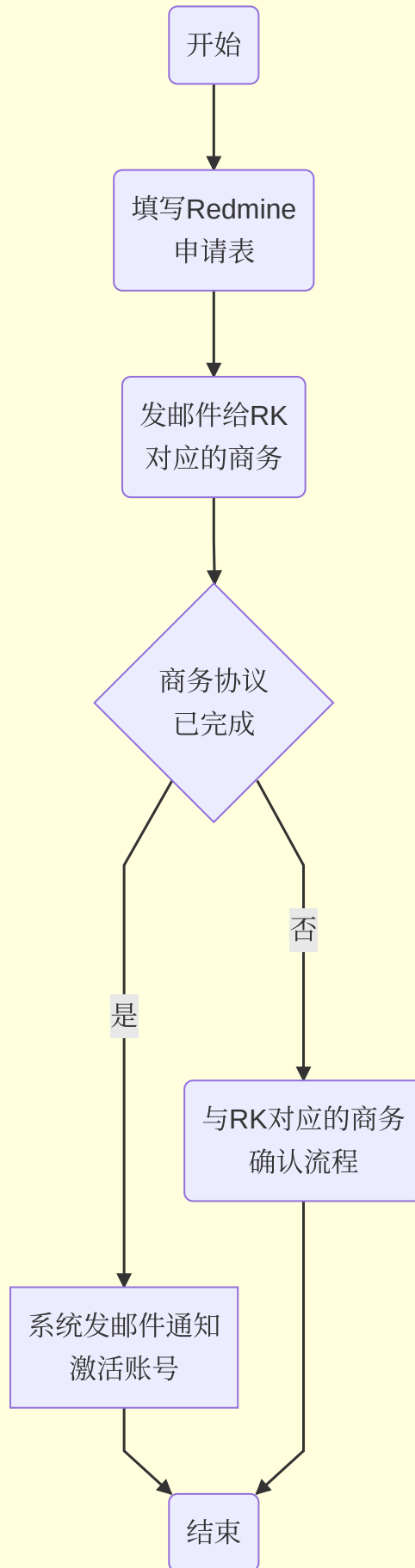
# 1. 使用说明

---

## 1.1 申请流程

Rockchip Redmine系统访问的网站是：<https://redmine.rock-chips.com/>。现在，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：



Rockchip会将创建好的Redmine账号、初始密码及已关联邮箱，通过邮件发送给您，然后您可直接使用Redmine地址进行登录。



## 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 interface. 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 displays 'Rockchip Redmine' on the left, a search bar in the center, and '登录' (Login) and '注册' (Register) links on the right. The central focus is a yellow login box containing a '登录名' (Username) field, a '密码' (Password) field with a '忘记密码' (Forgot password) link, a checkbox for '保持登录状态' (Keep me logged in), and a '登录' (Login) button. The fields are highlighted with red rectangular boxes.

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。

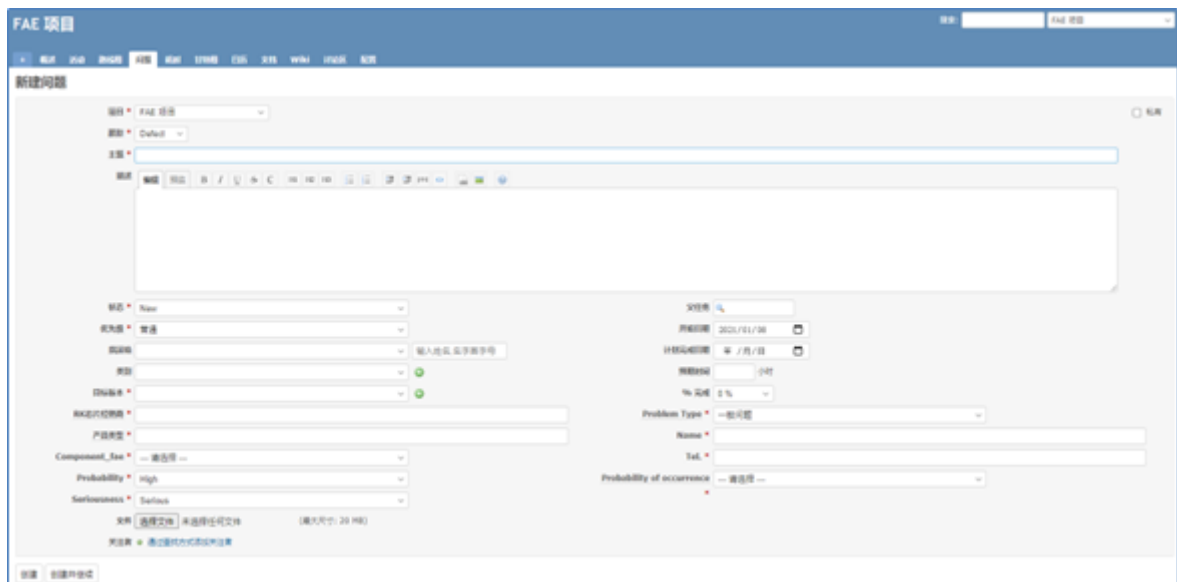
## 1.4 提交问题

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

The image displays the Rockchip Redmine project selection screen. The top navigation bar includes '主页' (Home), '我的工作台' (My workspace), '项目' (Projects), '收藏夹' (Favorites), and '帮助' (Help). The main header shows 'Rockchip Redmine', a search bar, and a dropdown menu for '选择一个项目...' (Select a project...). The main content area is divided into two sections. On the left, under the '项目' (Projects) heading, there is a list of projects, with '★ FAE 项目' (FAE project) highlighted by a red box. On the right, there is a sidebar with a '项目' (Projects) heading, a checkbox for '查看已关闭的项目' (View closed projects), and a '应用' (Apply) button. Below this, there is a section for '★ 我的项目' (My projects) with a '导出 Atom' (Export Atom) link.

### 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：复现异常的详细步骤、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、Hangup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；
- Hangup：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\_fae：**请选择对应模块，如果是分不清楚选择others；

**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），这会影响你们所有提交到Redmine系统的问题的处理速度。

## 1.6 搜索简介

Rockchip已把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平台曾经处理过的问题。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，以免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（这需要提前预约：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‘我的账号’界面右上角，点击进入‘电子邮件’；

**我的帐号**

信息

名字 \* XX

姓氏 \* X

邮件地址 \* XXX@XX.com

语言 Simplified Chinese (简体中文)

保存

邮件通知

收取我的项目的所有通知

☐ 不要发送对我自己提交的修改的通知

选项

隐藏我的邮件地址 ☐

时区

显示顺序 按时间顺序

当离开未保存内容的页面时，提 ☒ 示

**我的帐号**

登录名: [模糊]

创建于: [模糊]

Atom存取键

Atom存取键是在 大约 1 小时 之前建立的 ([重置](#))

API访问键

[显示](#)

[缺少API访问键 \(\[重置\]\(#\)\)](#)

c. 随后弹出如下界面，请添加邮箱，点击‘新增’保存即可。

**电子邮件**

增加电子邮件地址

输入增加人员的电子邮件 x **新增**

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；

**我的帐号**

信息

名字 \* XX

姓氏 \* X

邮件地址 \* XXX@XX.com

语言 Simplified Chinese (简体中文)

保存

邮件通知

收取我的项目的所有通知

☐ 不要发送对我自己提交的修改的通知

选项

隐藏我的邮件地址 ☐

**电子邮件**

XX1@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX2@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX3@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX4@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX5@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除

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。

**电子邮件**

XX1@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX2@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX3@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX4@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除
XX5@test.com	<input checked="" type="checkbox"/>	删除

## 3. 系统上的资料说明

---

在此系统上，Rockchip是把一些平台资料分开放在Redmine和对应的FTP上，方便客户及时查阅（<https://redmine.rock-chips.com/projects/fae/documents>）。主要有平台性的技术简报、平台关键物料（Flash、DDR、eMMC、Wi-Fi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：

- Wi-Fi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Wi-Fi/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平台支持的Wi-Fi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）
- 主流平台对应的SDK版本及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/fae/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Wi-Fi支持列表

Redmine访问路径是：<https://redmine.rockchip.com.cn/documents/52>，与Wi-Fi相关的支持列表、驱动、认证工具等，均可通过FTP获取，此是地址：<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>

您的第一版硬件的关键物料（Flash、eMMC、DDR和Wi-Fi）是必须需用RK AVL中的颗粒或者模型，不然板子回来后如果系统跑不起来或者基本功能不能用（如Wi-Fi和Camera不能正常工作），Rockchip工程师也没办法快速定位具体原因并解决。待项目基本功能调通和整机稳定后，您考虑做一些兼容物料的验证（如：Flash、DDR、eMMC、Wi-Fi和Camera），如果您需要Rockchip配合的调试这些物料，请给Rockchip的对应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：

- 一起现场审图（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。一般是建议客户最好能到Rockchip现场处理，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. 基本的操作流程，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；

- RK3588 Linux SDK为例：

```
~/linux_rk3588/.repo/manifests$ ls rk3588_*
rk3588_linux_release.xml rk3588_nvr_linux.xml

rk3588_linux:
RK3588_Linux5.10_SDK_Note.md          rk3588_linux_beta_v0.1.1_20220421.xml
rk3588_linux_release_v1.0.2_20220820.xml
rk3588_linux_release_v1.0.5_20221120.xml
rk3588_linux_release_v1.1.1_20230520.xml
rk3588_linux_alpha_v0.0.1_20220115.xml rk3588_linux_release_v1.0.0_20220520.xml
rk3588_linux_release_v1.0.3_20220920.xml
rk3588_linux_release_v1.0.6_20221220.xml
rk3588_linux_release_v1.2.0_20230620.xml
rk3588_linux_beta_v0.1.0_20220414.xml rk3588_linux_release_v1.0.1_20220620.xml
rk3588_linux_release_v1.0.4_20221020.xml
rk3588_linux_release_v1.1.0_20230420.xml
rk3588_linux_release_v1.2.1_20230720.xml

rk3588_nvr_linux:
rk3588_linux_nvr_release_v1.0.0_20220304.xml
rk3588_linux_nvr_release_v1.3.0_20220805.xml
rk3588_linux_nvr_release_v1.5.0_20230105.xml
rk3588_linux_nvr_release_v1.1.0_20220418.xml
rk3588_linux_nvr_release_v1.4.0_20221015.xml
rk3588_linux_nvr_release_v1.6.0_20230510.xml
rk3588_linux_nvr_release_v1.2.0_20220610.xml
rk3588_linux_nvr_release_v1.4.1_20221114.xml RK3588_Linux_NVR_SDK_Note.md
```

在提交问题时，除了要把SDK大版本选择正确外，还请也告知SDK的更新的小版本：如：

rk3588\_linux\_release\_v1.2.1\_20230720.xml或者rk3588\_linux\_nvr\_release\_v1.6.0\_20230510.xml。

- RK3588 Android13 SDK为例

```
~/rockchip_android13.0_sdk_release/.repo/manifests/include$ ls
partner_gms_express.xml      rk3326_repository.xml  rk3528_repository.xml
rk356x_repository.xml      rk_checkout_repository.xml
partner_modules_express.xml  rk3399_repository.xml  rk3562_repository.xml
rk3588_repository.xml      rk_modules_repository.xml`
```

同上，在提交问题时，除了要把SDK大版本选择正确外，还请也告知SDK的更新的小版本：如 rk3588\_repository.xml 或者rk3399\_repository.xml。

- 查看RK维护的Android版本

```
~/rockchip_android13.0_sdk_release/.repo/manifests/include$ cat
rk3588_repository.xml
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<manifest>
  <project path="device/rockchip/rk3588" name="rk/device/rockchip/rk3588"
remote="rk" revision="refs/tags/android-13.0-mid-rkr5" />
</manifest>
```

这里的“android-13.0-mid-rkr5”，是RK3588 android13 R5版本。