

许先生 您好:

根据上午的电话沟通, 确认您的问题已经解决, 我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务, 如您有其他问题, 您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结:

问题定义:

HP 笔记本电脑没有声音, 右下角喇叭图标显示红叉, 提示没有可用的音频设备。

在设备管理器中有未识别的英特尔智音设备, 提示没有正确安装驱动, 设备无法正常工作。

问题总结:

“英特尔智音技术 OED”和“英特尔智音技术音频控制器”这两个设备的驱动版本不一致, 导致计算机无法发现音频设备。

用户选择合适的驱动程序, 为这两个设备选择使用相同版本的旧版驱动程序, 解决问题。

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



发件人: Wei Liang
发送时间: 2021 年 9 月 6 日 13:51
收件人: 许先生 <593478818@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04737-X3W8V1] % 国网-电科院用户电脑没有声音智音设备异常 % CMIT:0001106

许先生 您好:

根据刚才的电话沟通, 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:

HP 笔记本电脑没有声音, 右下角喇叭图标显示红叉, 提示没有可用的音频设备。

在设备管理器中有未识别的英特尔智音设备, 提示没有正确安装驱动, 设备无法正常工作。

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。

请您通过以下链接下载**英特尔智音技术设备驱动程序**:

<https://cd.ucm.com.cn/download.php?id=301&token=yrCdV1rBzs2i6trybD1BLJ26f42H7Bjn>

- 1) 把下载的驱动程序解压到一个文件夹;
- 2) 在设备管理器中, 选择“**英特尔智音技术 OED**”设备“更新驱动程序”;
- 3) 选择“浏览我的计算机以查找驱动程序软件”, **指定驱动程序搜索位置为下载的驱动解压后的文件夹**, 点击下一步自动安装下载的驱动;
- 4) 提示驱动安装成功后, 重启计算机, 应该能发现音频设备。

如果提示“**你的设备的最佳驱动程序已安装**”, 则进行以下操作更新驱动。

- 1) 在选择“**英特尔智音技术 OED**”设备“更新驱动程序”时, 选择“浏览我的计算机以查找驱动程序软件”, 再选择“让我从计算机上的可用驱动程序列表中选择”

← 更新驱动程序 - 英特尔(R)智音技术 OED

浏览计算机上的驱动程序

在以下位置搜索驱动程序:

C:\1 浏览(R)...

☒ 包括子文件夹(I)

→ 让我从计算机上的可用驱动程序列表中选择(L)

此列表将显示与该设备兼容的可用驱动程序，以及与该设备属于同一类别的所有驱动程序。

下一页(N)

取消

2) 勾选“显示兼容硬件”，选择“从磁盘安装”

← 更新驱动程序 - 英特尔(R)智音技术 OED

选择要为此硬件安装的设备驱动程序



请选定硬件设备的厂商和型号，然后单击“下一步”。如果手头有包含要安装的驱动程序的磁盘，请单击“从磁盘安装”。

☒ 显示兼容硬件(C)

型号

英特尔(R)智音技术 OED 版本: 10.23.0.2764 [2019/6/28]

英特尔(R)智音技术 OED 版本: 10.23.0.3586 [2020/2/7]

英特尔(R)智音技术 OED 版本: 10.25.0.3633 [2020/2/20]

这个驱动程序已经过数字签名。

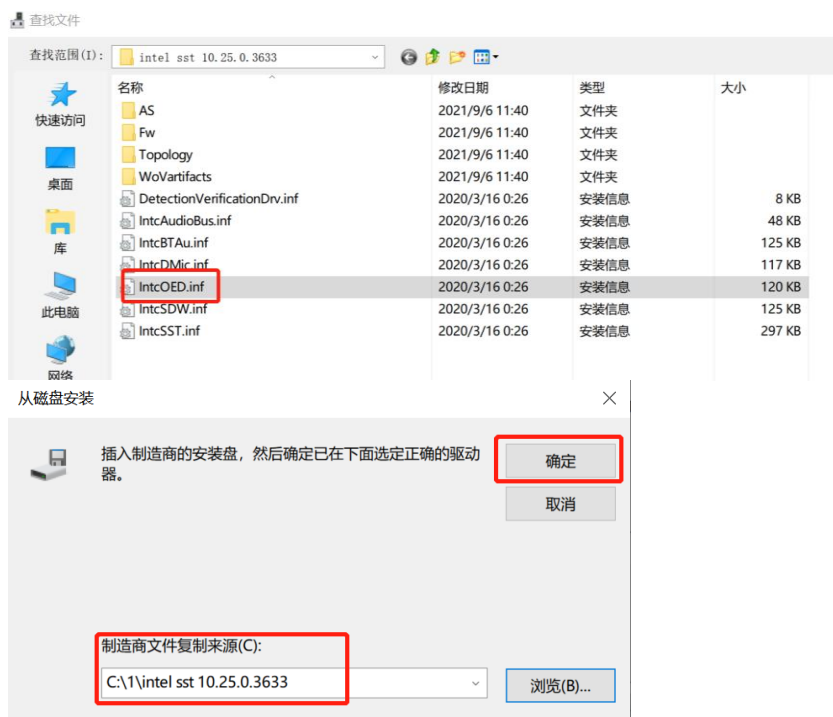
[告诉我为什么驱动程序签名很重要](#)

从磁盘安装(H)...

下一页(N)

取消

3) 在弹出的窗口中，选择浏览，在解压的驱动程序文件夹中选择 intcOED.inf 文件后，点击确定；



4) 选择列出的“英特尔智音技术 OED”设备，点击下一步安装指定版本的驱动，根据提示重启计算机，完成驱动程序安装。

← 更新驱动程序 - 英特尔(R)智音技术 OED

选择要为此硬件安装的设备驱动程序



请选定硬件设备的厂商和型号，然后单击“下一步”。如果手头有包含要安装的驱动程序的磁盘，请单击“从磁盘安装”。

☒ 显示兼容硬件(C)

型号

英特尔(R)智音技术 OED

这个驱动程序已经过数字签名。

[告诉我为什么驱动程序签名很重要](#)

从磁盘安装(H)...

下一页(N)

取消

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



神州网信
CMIT

发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 9 月 6 日 10:47

收件人: 许先生 <593478818@qq.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04737-X3W8V1] % 国网-电科院用户电脑没有声音智音设备异常 %
初次响应 CMIT:0001106

许先生 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-04737-X3W8V1 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”。