

曹先生 您好:

使用 ISO 镜像离线升级系统到 V2020-L, 并安装驱动程序后, surface laptop 3 已经可以正常使用, 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:

surface laptop3 无法安装驱动, 并发现更新组策略配置异常。

问题总结:

更新组策略异常问题, 经确认, 用户尝试过手动修改更新组策略, 计划通过 WU 获取相关更新及驱动。

使用 ISO 镜像离线升级后, 系统组策略恢复到操作系统默认配置。

Surface 官方未提供适合当前操作系统版本的驱动安装包, 官方 msi 驱动包在安装过程中会检测操作系统版本是否匹配。

方法一、下载与当前安装的操作系统的版本最接近的驱动包, 然后去修改 msi 驱动包的检测信息, 使其符合当前操作系统的版本, 这就可以正常安装驱动包。

方法二、也可以使用 msixexec 相关命令解压 msi 驱动包, 然后再手动安装驱动。

危亮 Wei Liang

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 11 月 24 日 17:42

收件人: Cao Yang <caoyang@cmgos.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-03362-Z3K2P3] % 运营陈总 surface laptop3 无法安装驱动 % 初次响应 CMIT:0001165

曹洋 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-03362-Z3K2P3 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”。