

王先生，您好：

如刚才电话沟通，经与您确认，目前重置此电脑后，问题不再复现。鉴于目前问题已经解决，经您的同意，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结：

Case No: CAS-06022-S4J1L6

问题描述：

=====

用户反馈联想 X1 笔记本升级到 V2022-L 后电脑没有声音。检查设备管理器设备显示无异常，用户从联想官网下载声卡驱动重新安装无效。其他设置未发现异常。

问题分析：

=====

怀疑与特定机型驱动的安装过程有关，重置此电脑可以将对应驱动重新进行安装，问题解决。

问题总结：

=====

经用户确认，重置此电脑后问题解决，此案例做关闭处理。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话： 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 4 月 8 日 17:42

收件人: '王翰' <wanghan@sgitg.sgcc.com.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06022-S4J1L6] % 国网-国网国际有限公司电脑升级到 V2022-L 后无法播放声音 % 初次响应 CMIT:0001147

王先生, 您好:

刚才未远程到您的电脑, 请问在手动更新驱动后, 是否仍然没有声音? 方便时回复我邮件即可。谢谢

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055

电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 4 月 8 日 14:36

收件人: 王翰 <wanghan@sgitg.sgcc.com.cn>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-06022-S4J1L6] % 国网-国网国际有限公司电脑升级到 V2022-L 后无法播放声音 % 初次响应 CMIT:0001147

王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨以此封邮件向您阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户反馈联想 X1 笔记本升级到 V2022-L 后电脑没有声音。检查设备管理器设备显示无异常, 用户从联想官网下载声卡驱动重新安装无效。其他设置未发现异常。

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。

下一步动作：

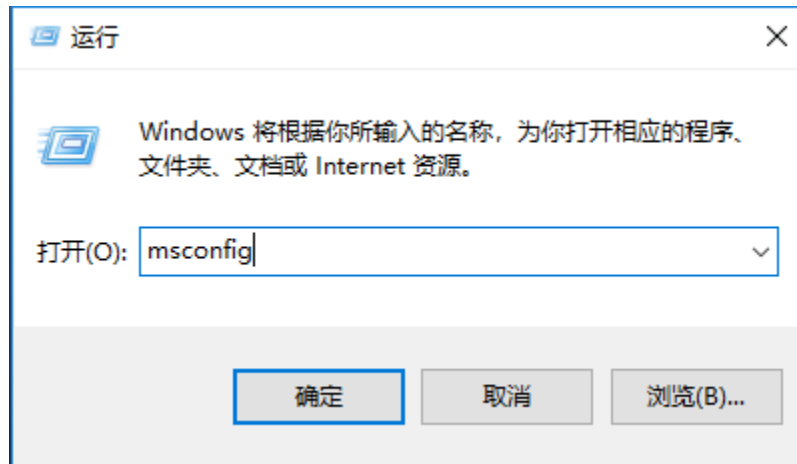
使用 clean boot 方式查看问题是否存在，具体步骤如下：

以下为进入 clean boot 的方法：

- 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置，在“常规”下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项
- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定，重启进入 Clean boot

步骤操作：

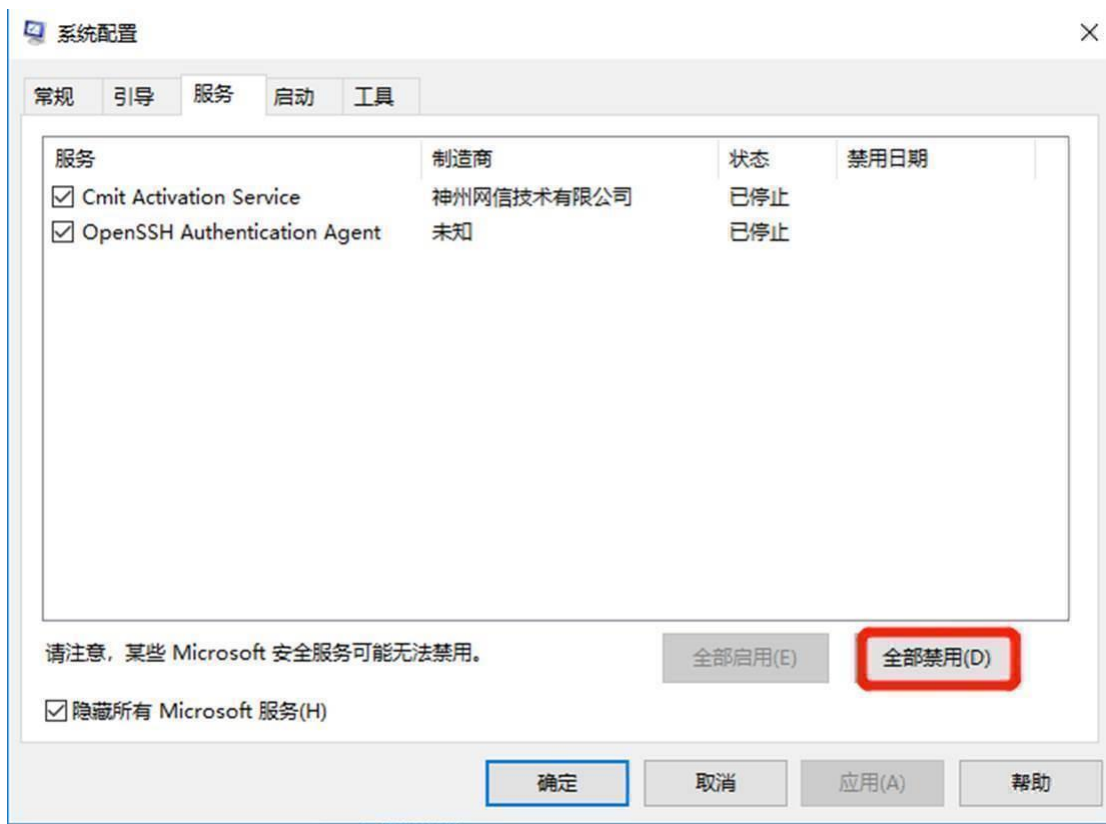
- 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定



- 重启进入 Clean boot

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2022 年 4 月 8 日 13:49
收件人: 王翰 <wanghan@sgitg.sgcc.com.cn>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-06022-S4J1L6] % 国网-国网国际有限公司电脑升级到 V2022-L 后无法播放声音 % 初次响应 CMIT:0001147

王翰 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 李琦 。 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-06022-S4J1L6 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”。