

王先生，您好：

如下午电话沟通，经您与用户的同意，以下两个 case 将暂做归档处理，对于该问题的解决方案，我们将集中至 case：CAS-02284-T1S7B5，一并处理。以下为已完成的两个案例的案例总结，请知悉：

Case No： CAS-02241-N5X2D6， CAS-02236-Y9H5Z0

问题描述：

=====

用户反馈联想启天 M62G 和 M920T 两类设备机器外接耳机时没有声音，且系统下识别不到该设备，当插着耳机开机时，可以识别到并且正常使用

问题分析：

=====

使用常规的排查方案无法解决声音问题，重装官网最新 exe 驱动无法解决，手动安装 Win10 标准版镜像，问题得以解决

问题总结：

=====

经您与用户的同意，以下两个 case 将暂做归档处理，对于该问题的解决方案，我们将集中至 case：CAS-02284-T1S7B5，一并处理。如您有其他问题，可随时与我们联系处理，最后感谢您这段时间对我工作的大力支持。

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话：4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi

发送时间: 2020 年 5 月 15 日 18:42

收件人: '王晨光' <[wangcg5@lenovo.com](mailto:wangcg5@lenovo.com)>

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02241-N5X2D6 ] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音  
% 初次响应 CMIT:0001440

王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此说明下目前的 case 进度:

服务站工程师已帮助用户安装标准版 win10, 并未发生此问题。鉴于目前用户仍有一台电脑未实际解决, 加之近期其他用户上报的相同案例考虑。站在操作系统厂商角度考虑, 有如下几点建议, 需要您与实际用户进行下一步动作的沟通:

此问题的产生可能由于进入操作系统之前的 driver load 失败导致, 而失败的原因可能与 preload 时的 driver 灌装至系统的环节有关, 基于此考虑:

- 1, 建议手动安装纯净版 CMGE 操作系统尝试
- 2, 如操作 1 无效, 则需要将问题电脑寄送给我们进行处理

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话: 4008180055

电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

**发件人:** Li Qi

**发送时间:** 2020 年 5 月 12 日 15:41

**收件人:** '王晨光' <[wangcg5@lenovo.com](mailto:wangcg5@lenovo.com)>; 'dongkc\_nb@hotmail.com' <[dongkc\\_nb@hotmail.com](mailto:dongkc_nb@hotmail.com)>

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号: CAS-02241-N5X2D6 ] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音  
% 初次响应 CMIT:0001440

董先生 & 王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 鉴于目前针对特定机型的问题, 我们无法进行问题复现, 您可以按照如下链接方式进行尝试基本排查, 这里有部分方法之前已经测试过。考虑到近期将有联想工程师前往现场进行支持工作。可一并进行测试排查。如仍无法解决此问题, 建议将问题电脑邮寄给我们进行后续处理, 我会在 5 月 14 日再次于您联系, 询问问题进度, 请您知悉, 谢谢

排错方案 KB: <https://support.microsoft.com/zh-cn/help/4520288/windows-10-fix-sound-problems>

李琦 Li Qi

神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi  
发送时间: 2020 年 5 月 6 日 15:13  
收件人: 王晨光 <[wangcg5@lenovo.com](mailto:wangcg5@lenovo.com)>; 'dongkc\_nb@hotmail.com' <[dongkc\\_nb@hotmail.com](mailto:dongkc_nb@hotmail.com)>  
抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Liu Jian <[liujian@cmgos.com](mailto:liujian@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-02241-N5X2D6 ] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音  
% 初次响应 CMIT:0001440

董先生 & 王先生, 您好:

如刚才电话沟通, 我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义:  
Case No: CAS-02241-N5X2D6  
定义范围: 用户反馈联想启天 M62G 机器外接耳机时没有声音, 且系统下识别不到该设备, 当插着耳机开机时, 可以识别到并且正常使用  
问题定义: 协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

由于您今天不方便处理此问题, 我会在明天上午如约与您联系, 谢谢

李琦 Li Qi  
神州网信技术有限公司  
C&M Information Technologies Co.,Ltd.  
服务电话: 4008180055  
电子邮箱 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>  
发送时间: 2020 年 5 月 6 日 14:26  
收件人: 王晨光 <[wangcg5@lenovo.com](mailto:wangcg5@lenovo.com)>

抄送: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-02241-N5X2D6 ] % |普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音 % 初次响应 CMIT:0001440

王晨光 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-02241-N5X2D6 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”。