

赵先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

用户多台设备戴尔 ChengMing 3980 安装 KB5029244 八月补丁更新后声卡出现问题无法使用，需要协助解决问题。

问题总结：

从声卡设备的错误事件查看这个问题发生在 8 月补丁发布之前，而且卸载对应补丁后问题依然存在，声卡不可用问题与 8 月更新补丁无关。

远程处理一台故障机上的声卡问题，发现发现与音频相关的驱动文件签名丢失，涉及的音频驱动文件为：drmk.sys、hdaudbus.sys 和 portcls.sys。

替换对应的文件并通过 sfc 校验操作系统文件后，重启设备可以正常使用声卡设备。

此操作在其他设备上未修复声卡问题，确认不同的设备声卡不可用的具体原因不同，需要针对具体设备进一步分析、排查。

用户近期较忙，先不处理这个问题，暂时归档案例。

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



神州网信
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 8 月 28 日 16:31

收件人: '赵先生' <243091825@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09648-F3L7Y4] % 甘肃工大舞台技术工程有限公司用户安装补丁后声卡不可用问题 % 初次响应 CMIT:0001812

赵先生 您好:

感谢您的电话接听。

您可以在其他的故障机上按照上一封的邮件说明操作, 验证是否可以解决问题。

如果有任何进展或疑问可以回复此邮件。

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
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 8 月 25 日 14:35

收件人: '赵先生' <243091825@qq.com>

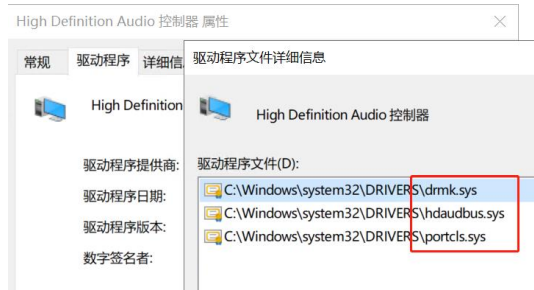
抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09648-F3L7Y4] % 甘肃工大舞台技术工程有限公司用户安装补丁后声卡不可用问题 % 初次响应 CMIT:0001812

赵先生 您好:

这几次远程排查问题，主要发现与音频相关的驱动文件签名丢失，而且验证对应的驱动文件 sha256 值与其他正常的系统文件的 sha256 值不一致。

涉及的音频驱动文件为：drmk.sys、hdaudbus.sys 和 portcls.sys。



在处理问题过程中，主要替换了这几个驱动文件，尝试运行 sfc 校验操作系统，并设置启动选择为“正常启动”。具体操作如下：

- 1) 下载附件中的 **hd.zip** 文件，解压后以**管理员权限**运行**替换文件.bat** 即可，此脚本为操作系统替换 packs 中的驱动等文件。
- 2) 以**管理员权限**打开 cmd 命令行，运行 **sfc /scannow** 校验操作系统。
- 3) 运行 **msconfig**，在系统配置中选择“**正常启动**”。



- 4) **重启设备**，查看**设备管理器**中的 **High Definition Audio 控制器**设备状态是否正常。

您可以在其他故障机上尝试这些操作，确认是否解决问题。

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: 2023 年 8 月 22 日 16:47

收件人: '赵先生' <243091825@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09648-F3L7Y4] % 甘肃工大舞台技术工程有限公司用户安装补丁后声卡不可用问题 % 初次响应 CMIT:0001812

赵先生 您好:

感谢您的电话接听以及问题排查协助。

从这几次远程排查问题，主要发现与音频相关的驱动文件签名丢失，而且验证对应的驱动文件 sha256 值与其他正常的系统文件的 sha256 值不一致，判断驱动文件被修改了。

手动替换对应的音频驱动文件后，在设备管理器中重新加载驱动，此时不再提示驱动文件错误，而是提示设备无法启动（代码 10），经过多次更换驱动后还是一样的报错。

在排查过程中发现系统 BIOS 更新到最新的版本，也尝试降级 BIOS 版本，但未降级成功。

麻烦您尝试以下操作排查问题：

- 1) 使用杀毒软件扫描系统是否有安全问题。
- 2) 尝试重置 BIOS 设置为默认值后是否可以解决音频问题。
- 3) 尝试安装双系统或者使用带有驱动的三方 PE 系统，在纯净操作系统中验证音频设备情况。
- 4) 请您找另一台故障机远程排查问题，确认问题是否一致。

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
C M I T

发件人: Wei Liang

发送时间: 2023 年 8 月 17 日 18:12

收件人: 赵先生 <243091825@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-09648-F3L7Y4] % 甘肃工大舞台技术工程有限公司用户安装补丁后声卡不可用问题 % 初次响应 CMIT:0001812

赵先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息, 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:

用户多台设备戴尔 ChengMing 3980 安装 KB5029244 八月补丁更新后声卡出现问题无法使用, 需要协助解决问题。

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。

通过远程协助查看具体的问题, 初步判断是更新补丁后, 系统自带的声卡驱动与当前设备的音频控制器硬件不兼容导致的, 我会尝试下载新的声卡驱动, 再尝试验证是否可以解决问题。

按照电话中所说, 我明天会再次和您联系, 尝试通过远程协助的方式排查、处理这个问题。

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 <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 8 月 17 日 17:23
收件人: 赵先生 <243091825@qq.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09648-F3L7Y4] % 甘肃工大舞台技术工程有限公司用户安装补丁后声卡不可用问题 % 初次响应 CMIT:0001812

赵先生 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-09648-F3L7Y4 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”。