

王先生 您好:

如刚刚电话中所说, 在寄出之前, 可以正常开关机, 没有拆卸过机器的硬件。

您可以在接通电源后, 观察电源接口处的电源指示灯情况, 我在测试过程中, 安装操作系统时修改了 BIOS 中的硬盘设置项。

当时机器到达我们这边的时候也是多次尝试后才开机。您可以在接通电源并接上键盘鼠标后, 尝试按下开机按钮不放后是否能开机, 或者一块按下开机按钮和 hdmi-in 切换按钮是否有响应。

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: Wang, Prestige <Prestige.Wang@dell.com>
发送时间: 2021 年 11 月 10 日 16:15
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: RE: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

危亮, 您好!

机器已收到, 但无法开机。想跟你们确认一下:

1. CMIT 寄出之前, 是否可以正常开机?
2. CMIT 是否曾经拆卸过机器上的硬件?

谢谢!

BRs
Prestige Wang

From: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
Sent: Monday, November 8, 2021 5:44 PM
To: Wang, Prestige
Cc: PR_Case_Notification
Subject: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

[EXTERNAL EMAIL]

王先生 您好:

机器已经寄出, 快递单号: SF1137172722005

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: Wang, Prestige <Prestige.Wang@ dell.com>
发送时间: 2021 年 11 月 8 日 15:20
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: RE: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

危亮, 您好!

我们的 platform team 最终认为这是一个正常现象, 所以该问题已关闭。你们可以开始回寄机器了。

请将机器先寄回上海戴尔, 地址如下:
上海市长宁区长宁路 999 号 501 室

Prestige Wang
17717371015

寄出后，请分享单号。谢谢！

BRs
Prestige Wang

Internal Use - Confidential

From: Wang, Prestige
Sent: Monday, October 25, 2021 5:34 PM
To: Wei Liang
Cc: PR_Case_Notification
Subject: RE: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 | 戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下，只有图像输出，没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

危亮，您好！

如电话所说，HDMI-IN 问题可先归档。至于机器，为了避免重复寄送，我们希望等到 platform team 关闭该问题以后，再由 CMIT 寄回机器。机器可先寄回 CDC。我后续会提供寄送地址。谢谢！

BRs
Prestige Wang

Internal Use - Confidential

From: Wang, Prestige
Sent: Thursday, October 21, 2021 4:15 PM
To: Wei Liang
Cc: PR_Case_Notification
Subject: RE: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 | 戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下，只有图像输出，没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

危亮，您好：

ODM 的测试结果与 CMIT 一致。在打开麦克风功能以后，HDMI-IN 可正常输出声音。目前，我们正在等待 platform team 决定是否将此问题当作正常现象关闭。暂不再需要 CMIT 继续调研。
感谢 CMIT 对该问题的支持！

BRs
Prestige Wang

From: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

Sent: Thursday, October 21, 2021 3:18 PM

To: Wang, Prestige

Cc: PR_Case_Notification

Subject: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

[EXTERNAL EMAIL]

王先生 您好:

刚刚给您电话没有接通。

来信是想咨询当前案件进展状况。关于 HDMI-IN 模式声音输出问题的测试情况如何?

如果针对当前案件还有需要我们帮助的地方, 欢迎随时联系我们。

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 10 月 19 日 15:51

收件人: 'Wang, Prestige' <Prestige.Wang@ dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

王先生 您好:

感谢电话沟通。

使用测试机分析、测试 HDMI-IN 模式情况如下：

- 1、切换 HDMI-IN 模式需要操作系统参与，切换后会禁止操作系统键盘、鼠标输入等功能；
- 2、切换到 HDMI-IN 模式后，操作系统会连接一个新设备 Realtek Digital Input，在设备管理器中勾选“显示隐藏的设备”，可以显示此设备；



- 3、查看此设备的连接与断开的详细时间，可以看到与切换 HDMI-IN 模式的时间一致；



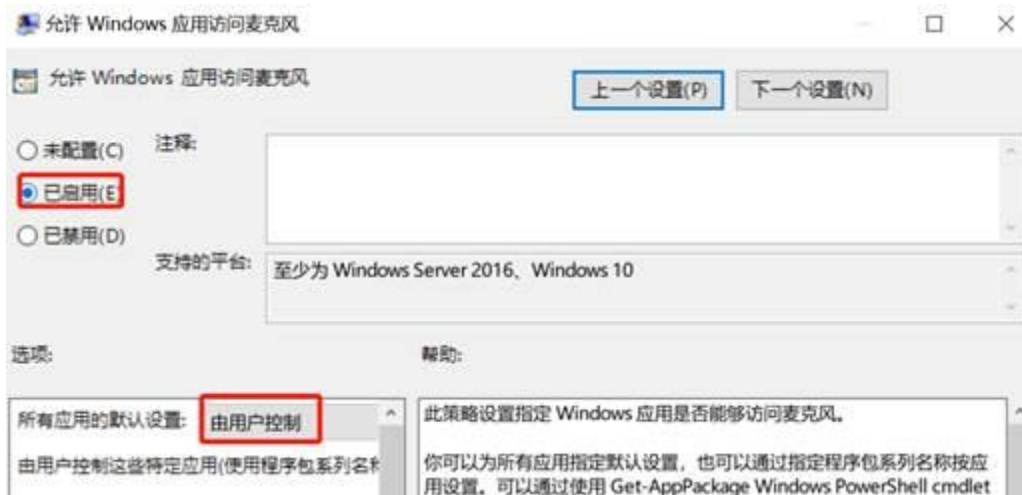
4、切换 HDMI-IN 模式后，通过在操作系统上录屏，可以看到“Realtek Digital Input”设备出现在“声音控制面板”的“录制”界面；



5、基于此发现，在“本地组策略编辑器”中启用“允许 Windows 应用访问麦克风”权限后，
重启计算机，再次测试 HDMI-IN 模式，有声音输出。

基于安全合规要求，神州网信政府版操作系统禁用了“Windows 应用访问麦克风”权限，您可以
采用以下**两种方法**启用“麦克风访问”权限：

- 1) 在命令行允许 gpedit.msc 打开本地组策略编辑器，定位到“计算机配置-管理模板-
Windows 组件-应用隐私-允许 Windows 应用访问麦克风”设置项，启用此设置，并**配置
默认设置为“由用户控制”**。



2) 或者访问神州网信官网下载“Windows 10 神州网信政府版麦克风/摄像头开关工具”,
开启“麦克风访问”权限:

https://support.cmgos.com/cmgetools/cmge_mic_camera_tool [support.cmgos.com]

开启“麦克风访问”权限后, 重新启动操作系统, 再次切换 HDMI-IN 模式, 有声音输出。

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 10 月 18 日 14:31
收件人: 'Wang, Prestige' <Prestige.Wang@ dell.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

王先生 您好:

对测试机分析、测试的情况如下：

- 1、切换到 HDMI-IN 模式需要操作系统参与；
- 2、切换到 HDMI-IN 模式后，会禁止键盘、鼠标输入功能，只能分析切换过程中的 procmon 日志。

现在还在进一步测试、分析，有进一步进展会及时和您联系。

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 10 月 14 日 11:22
收件人: 'Wang, Prestige' <Prestige.Wang@ dell.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下，只有图像输出，没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

王先生 您好：

测试机已经收到，有任何进展会及时和您沟通。

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

发送时间: 2021 年 10 月 13 日 10:03

收件人: 'Wang, Prestige' <Prestige.Wang@dell.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

王先生 您好:

感谢您提供的信息。

收到测试机后会及时分析, 有任何进展会及时和您沟通。

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: Wang, Prestige <Prestige.Wang@dell.com>

发送时间: 2021 年 10 月 12 日 16:39

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: RE: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

危亮, 您好:

机器已从上海寄出, 中国邮政单号: **LA51024928699**

收到机器后请告知我们。
谢谢!

BRs
Prestige Wang

Internal Use - Confidential

From: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
Sent: Saturday, October 9, 2021 11:00 AM
To: Wang, Prestige
Cc: PR_Case_Notification
Subject: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % | P2 | 戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

[EXTERNAL EMAIL]

王先生 您好:

感谢电话沟通。

麻烦您在测试机寄出后提供单号, 我们收到测试机后会及时进行分析、测试。

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 28 日 16:47
收件人: Prestige Wang (王威) <prestige_wang@dell.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

王先生 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:

OptiPlex 7490 AIO 安装 V2020-L 系统, 在 HDMI-IN 模式下, 只有图像输出, 没有声音输出。

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。

为了进一步分析、排查此问题, 请您协调提供此型号的机器。

请您按照如下信息寄送并**提供快递单号**:

收货人: 危亮

联系电话: 13581668504

收货地址: 北京市海淀区科学院南路 2 号, 融科资讯中心 C 座北楼 11 层

公司名称: 神州网信技术有限公司

在测试过程中有可能会重装操作系统, 请您提供此机型**所需的驱动列表和下载链接**, 或者您在此一体机存储中**提供完整的驱动程序安装包**。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

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: 2021 年 9 月 28 日 16:16

收件人: Prestige Wang (王威) <prestige_wang@ dell.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-04834-D8V1J9] % |P2 |戴尔|OptiPlex 7490 AIO 在 HDMI-IN 模式下,
只有图像输出, 没有声音输出 % 初次响应 CMIT:0001426

Prestige Wang (王威) 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-04834-D8V1J9 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”。