

Wang Li-Ming, 您好:

好的, 根据您的反馈, 此 case 后续暂不需要继续跟进, 将暂做关闭处理, 以下为案例总结, 请您知悉: Case No: CAS-05209-B6P1V2

问题描述:

=====

用户反馈接入 usb 耳机并开启麦克风和摄像头功能后, 出现反复切换设备的闪烁故障。

问题总结:

=====

经远程排查, 该问题是由于 Windows Audio 服务未正常运行导致, 重启该服务可解决此问题。以提供对应脚本给到用户, 可临时解决该问题。但重启电脑或更换 usb 插口, 该问题仍会出现。应与硬件驱动有关, 建议用户重新安装纯净版神州网信政府版操作系统观察。用户表示知悉。

以上, 经用户确认, 此 case 将做关闭处理, 如您有其他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: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>

发送时间: 2021 年 12 月 1 日 16:24

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Hi Li Qi,

暂时不需要了, 谢谢支持!

Best Regards

Liming Wang

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2021 年 12 月 1 日 16:23

收件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Wang Li-Ming, 您好:

好的, 那当前 case 是否还需要我方继续跟进? 或您这边还有什么需要我们做进一步研究的么?

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: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>

发送时间: 2021 年 12 月 1 日 16:19

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Hi Li Qi,

工程师给客户回电了，客户说自己再找找方法试试，重新安装系统不现实。
客户也没有提出要求惠普上门或提供机器测试。

Best Regards
Liming Wang

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 12 月 1 日 15:26
收件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Wang Li-Ming, 您好:

刚与用户联系，通过新建本地管理员账户的方式还是有几率会出现此问题，主要发生在用户尝试切换其他 USB 插口的情况下，怀疑与相关驱动有关，因此已建议用户在纯净版操作系统上进行测试，镜像的下载链接已提供给用户。不过当前用户苦于无法找到测试电脑，看您方是否可以协调当地服务站提供并配合测试。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: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 12 月 1 日 13:49
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Hi Li Qi,

HP 出厂系统是不能使用 Administrator 账户登陆的。

Best Regards
Liming Wang

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 12 月 1 日 13:24
收件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Wang Li-Ming, 您好:

上午已联系用户, 并远程处理用户问题。目前判断因 windows audio 服务没有正常运行导致 USB 耳机与集成声卡 Realtek 之间抢占使用权。重启该服务可以正常使用。但重启可能依旧问题复现。因此需要排查 windows audio 服务不能正常运行的原因。从远程来看, 用户使用内置管理员 administrator 登录系统, 可能影响本地服务的运行。这点与纯净版神州网信政府版系统不同, 默认情况下, 该账户应禁用, 由用户自行创建本地 administrators 组的账户。已告知用户新建本地管理员账户进行测试, 目前在远程电脑上可以解决该问题, 等待下午用户在其他多台电脑测试该方案是否可以解决此问题。

想和您确认一下, HP 出厂设置是否为系统均开启内置管理员 administrator 账户, 让用户使用该账户进行登录?

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: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 12 月 1 日 12:32
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Hi Li Qi,

请问此问题有进展吗? 谢谢!

Best Regards
Liming Wang

发件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead)
发送时间: 2021 年 11 月 30 日 17:33
收件人: 'Li Qi' <liqi@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Hi Li Qi,

客户今天已经下班了, 明天早上 9 点再联系客户吧, 谢谢。

经销商
联系人: 杨先生
电话: 13081063321

Best Regards
Liming Wang

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 11 月 30 日 17:32
收件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Wang Li-Ming, 您好:

如果您方便的话，也可以将最终用户的联系方式提供给我。因为目前尚不清楚一些具体的案例详情，所以需要进一步沟通了解一下。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: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>
发送时间: 2021 年 11 月 30 日 17:24
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Hi Li Qi,

我们工程师带客户开启过摄像头和麦克风，但无法解决问题，
您是需要最终客户的电话联系方式吗？

Best Regards
Liming Wang

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2021 年 11 月 30 日 17:21
收件人: Wang, Liming (CCC Dalian Tech Lead) <liming.wang2@hp.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Wang Li-Ming, 您好：

关于您提到的“禁用限制”，根据相关的安全规范，神州网信政府版的默认出厂设置是关闭摄像头和麦克风的。如用户因工作需要，希望开启此功能，可指导用户使用如下工具：

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

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: 2021 年 11 月 30 日 17:04

收件人: Wang Li-Ming <liming.wang2@hp.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 %
初次响应 CMIT:0001344

Wang Li-Ming, 您好:

根据您的需求，我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

问题定义：

用户反馈接入 usb 耳机并开启麦克风和摄像头功能后，出现反复切换设备的闪烁故障。

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。

请问您能否提供电话联系方式？需要向您进一步了解案例详情。从您的描述来看，标准 Win10 与神州网信政府版，在开启麦克风和摄像头功能后，问题现象一致，不知我的理解是否正确？

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: 2021 年 11 月 30 日 16:30
收件人: Wang Li-Ming <liming.wang2@hp.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-05209-B6P1V2] % |普通事件|HP|外接 USB 耳机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001344

Wang Li-Ming 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-05209-B6P1V2 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”。