

Lianbin.Que 先生，您好！

很高兴与您沟通，根据沟通的结果，我将暂时归档此问题。**案例归档后您会收到调查问卷的邮件，希望可以对我们的服务进行评价。**

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如果您的问题复现，或有新的问题出现，您也可以致电我们的技术支持热线 4008180055。

案例总结：

案例描述：

英特尔智音技术 OED 黄色感叹号，内外放都没有声音
之前尝试过的步骤：

1. 安装 DELL 官网驱动驱动，same (6.0.9045.1, A06)
2. 安装第三方声卡驱动依旧有感叹号，接耳机有声音外放没有
3. 客户换 win10 专业版 1903 就没问题了，出厂的神州网信系统就是不行
4. CMIT 官网的方法客户测试过了依旧无法修复声音问题

<https://support.cmgos.com/cmgehlp/hottopic/kb0418093010/#more-531>

影响范围：多台

测试机型（选填）：LAT 3410

系统版本（选填）：Windows 10 CMIT Government Edition V2020-L -
Fingerprint Disabled

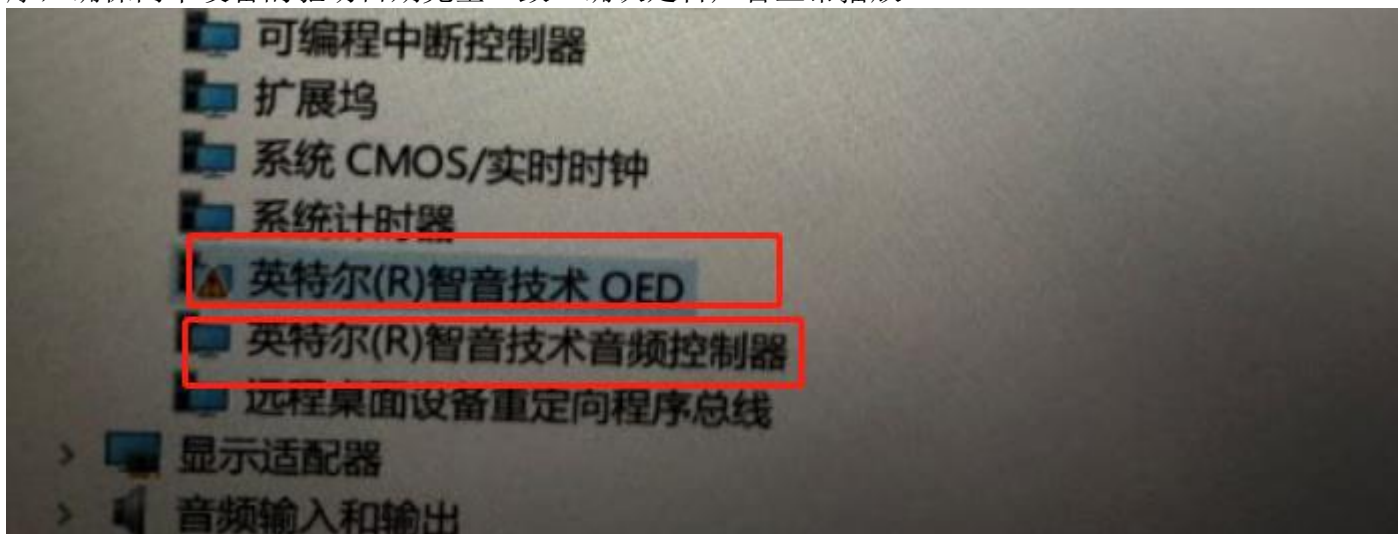
案例进展：

用户自行安装三方软件驱动，问题解决。

建议操作：

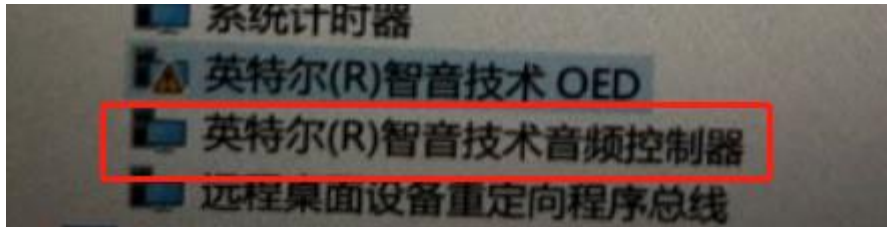
方法一：

安装“英特尔(R)智音技术 OED”和“英特尔(R)智音技术音频控制器”的驱动程序，确保两个设备的驱动日期完全一致。确认是否声音正常播放。




方法二：

- 1) 打开设备管理器；
- 2) 右键点击“英特尔(R)智音技术音频控制器”->更新驱动程序。注意不是“英特尔(R)智音技术 OED”；



- 3) 选择“浏览我的计算机以查找驱动程序软件”；
- 4) 选择“让我从计算机上的可用驱动程序列表中选择”；
- 5) 勾选“显示兼容硬件”，选择“High Definition Audio 控制器”；

选择要为此硬件安装的设备驱动程序

 请选定硬件设备的厂商和型号，然后单击“下一步”。如果手头有包含要安装的驱动程序的磁盘，请单击“从磁盘安装”。



- 6) 确认是否音频正常播放。建议重启。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话：400-818-0055

电子邮箱：jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Le_Deng@Dellteam.com <Le_Deng@Dellteam.com>

发送时间: 2020 年 12 月 31 日 11:16

收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; lianbin_que@Dell.com; 307654849@qq.com

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;
jingjin_lin@Dell.com

主题: RE: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

客户自行安装第三方驱动解决的。

Le Deng

邓乐

Technical Support L2 Engineer

Dell Technologies | Great China Client Technical Support

Office +86-592-8188835

le_deng@ dell.com

My manager is Figo Zheng,Thanks

From: Jia Wei [<mailto:jiawei@cmgos.com>]

Sent: Thursday, December 31, 2020 10:47 AM

To: Deng, Le - Dell Team; Que, Lianbin; 307654849@qq.com

Cc: CRM Case Email; Liu Jian; Lin, Jingjin

Subject: 回复: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

[EXTERNAL EMAIL]

Hi Deng Le,

您好, 我是神州网信工程师。关于解决此问题的方法, 您方便简单描述一下吗? 以便我进行工作记录, 以及更好地总结梳理问题处理办法。
十分感谢。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Le_Deng@Dellteam.com <Le_Deng@Dellteam.com>
发送时间: 2020 年 12 月 31 日 10:43
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; lianbin_que@Dell.com; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>;
jingjin_lin@Dell.com
主题: RE: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

Hi, All
目前客户的问题已得到解决, 感谢支持。

Le Deng
邓乐
Technical Support L2 Engineer
Dell Technologies | Great China Client Technical Support
Office +86-592-8188835
le_deng@del.com
My manager is Figo Zheng, Thanks

From: Jia Wei [<mailto:jiawei@cmgos.com>]
Sent: Thursday, December 31, 2020 10:42 AM
To: Que, Lianbin; 307654849@qq.com
Cc: CRM Case Email; Liu Jian; Deng, Le - Dell Team; Lin, Jingjin
Subject: 回复: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 先生, 您好!

电话未能联系到您, 如果关于此案例有反馈, 您可以回复此邮件。
谢谢。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Que, Lianbin <Lianbin.Que@dell.com>
发送时间: 2020 年 12 月 24 日 14:38
收件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>; Deng, Le - Dell Team <Le.Deng@dellteam.com>; Lin, Jingjin <Jingjin.Lin@dell.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

Dell Customer Communication - Confidential

Hi Wei
好的, 我们也会进一步验证确定, 谢谢!

Lianbin_Que
CTE, Great China Client Technical Support
Pro Support | Pro Support Plus
office +86-592-818-8753

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 12 月 24 日 14:37
收件人: Que, Lianbin; 307654849@qq.com
抄送: CRM Case Email; Liu Jian
主题: 回复: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

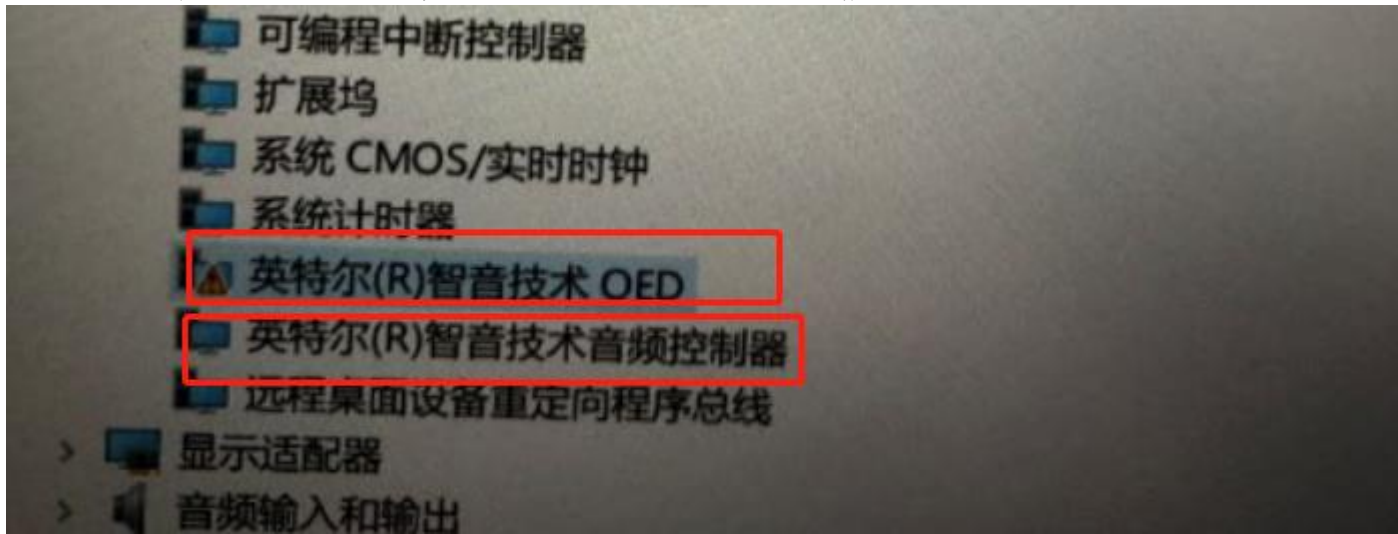
[EXTERNAL EMAIL]

Lianbin.Que 先生, 您好!

我检索了相关材料, 此问题同样会在原版 Windows 10 上出现, 您可以尝试如下操作确认问题是否能够缓解。

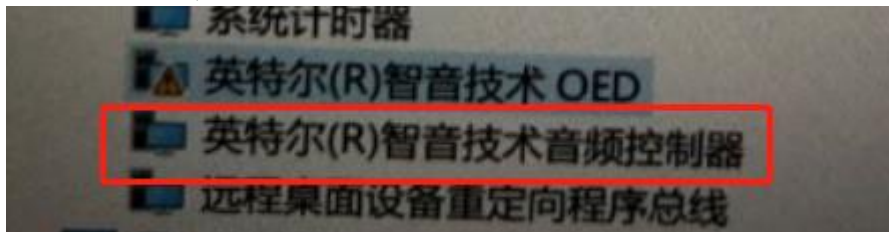
方法一:

安装“英特尔(R)智音技术 OED”和“英特尔(R)智音技术音频控制器”的驱动程序，确保两个设备的驱动日期完全一致。确认是否声音正常播放。



方法二：

- 1) 打开设备管理器；
- 2) 右键点击“英特尔(R)智音技术音频控制器”->更新驱动程序。注意不是“英特尔(R)智音技术 OED”；



- 3) 选择“浏览我的计算机以查找驱动程序软件”；
- 4) 选择“让我从计算机上的可用驱动程序列表中选择”；
- 5) 勾选“显示兼容硬件”，选择“High Definition Audio 控制器”；

选择要为此硬件安装的设备驱动程序



请选定硬件设备的厂商和型号，然后单击“下一步”。如果手头有包含要安装的驱动程序的磁盘，请单击“从磁盘安装”。



6) 确认是否音频正常播放。建议重启。

贾伟 Jia Wei

神州网信技术有限公司

服务电话: 400-818-0055

电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.

11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing

mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei

发送时间: 2020 年 12 月 23 日 18:06

收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@ dell.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

Lianbin.Que 先生, 您好!

首先您可以按照如下思路进行测试定位问题

1) 分别全新安装 CMGE V2020-L 纯净版和 Windows 10 EnterpriseG 1809 版本 (此版本可以通过本邮件下方的[数据上传与下载](#)登录服务器下载使用)

2) 断网不进行任何 Windows 更新，单独安装此设备驱动程序，确认此设备是否可以正常工作。

您可以尝试如下方法确认问题是否可以解决。

建议尝试操作：

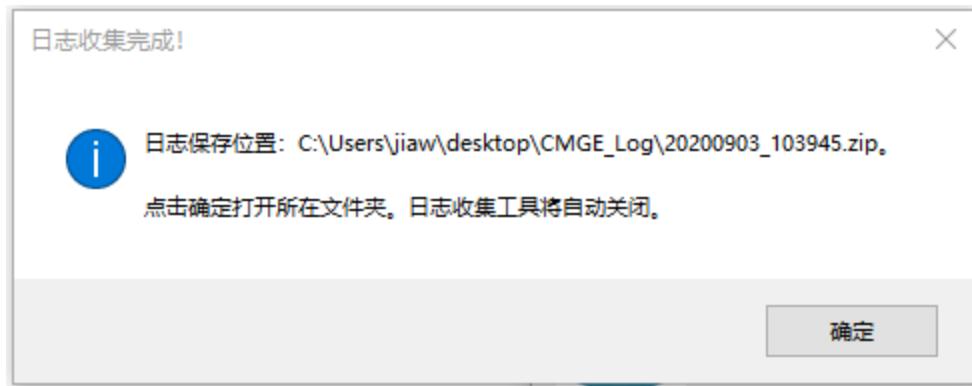
- 1) 卸载掉智音技术音频控制器（勾选删除驱动选项）；
- 2) 安装此设备的最新驱动程序；
- 3) 重启计算机，进入 UEFI 关掉声卡并启动计算机进入系统；
- 4) 再重启进入 UEFI 打开声卡。

日志收集：

一、工具收集

- 1) 首先，在有问题的计算机上和正常运行此设备的 Windows 10 EnterpriseG 1809 上分别下载附件 zip 文件并解压到本地磁盘，双击运行 exe 文件，同意隐私声明后，按照下图勾选系统日志，组策略信息、网络信息、软件信息，系统进程、已安装补丁，点击收集。
- 2) 收集完后将在当前用户桌面生产 CMGE_Log。点击确定，将直接打开文件夹并定为压缩文件。





3) 将压缩文件上传。

数据上传与下载

Filezilla client 端下载 URL: <https://filezilla-project.org/download.php?type=client>

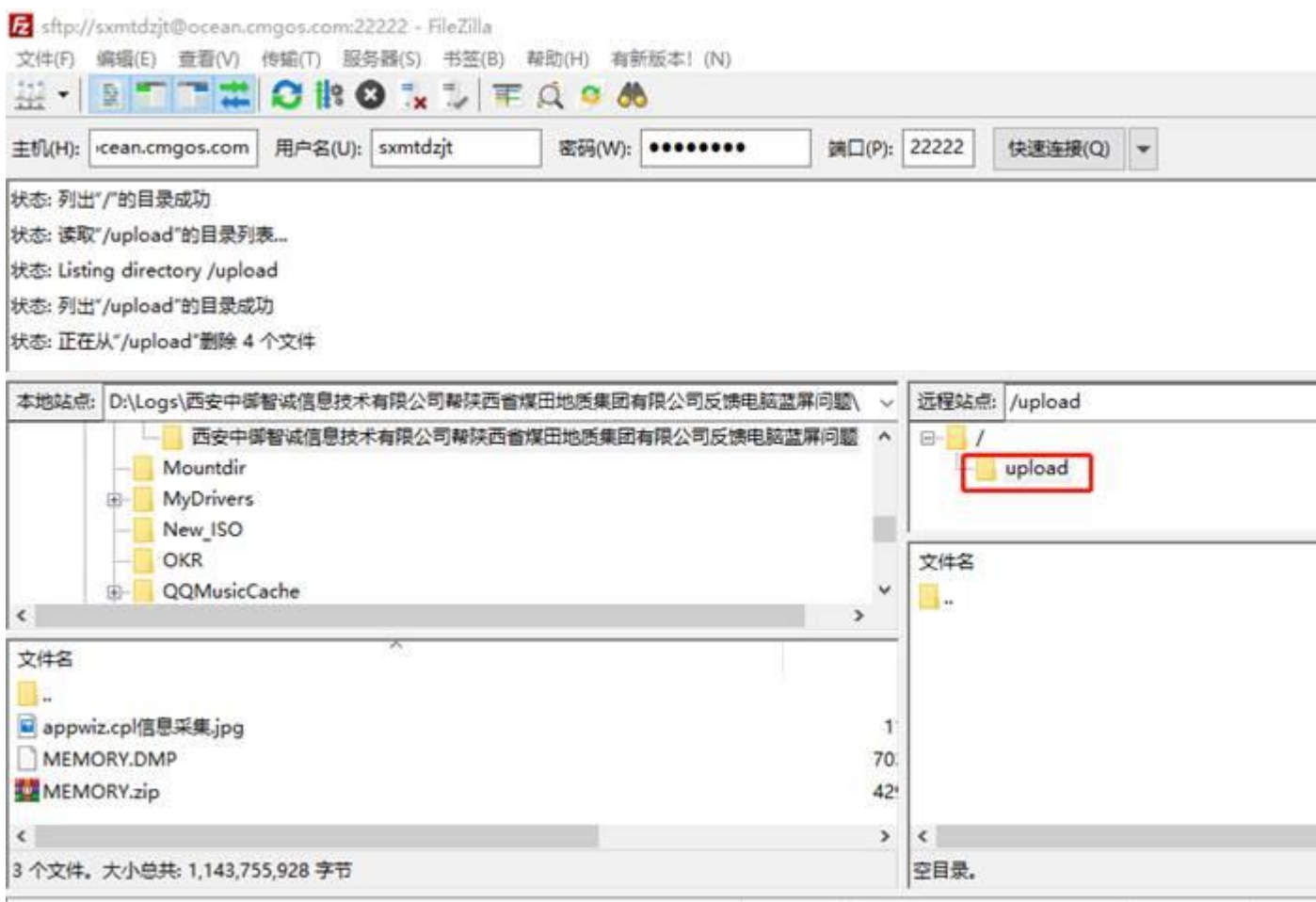
主机: sftp://ocean.cmgos.com

用户名为: sxmtdzjt

密码: GwvQ7Z32

端口: 22222

登陆后选择 Upload 文件夹上传。



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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务电话: 400-818-0055
电子邮箱: jiawei@cmgos.com

C&M Information Technologies Co., Ltd.
11F, Block C North Building, Raycom InfoTech Park, Beijing
mail: Jiawei@cmgos.com | visit: www.cmgos.com

发件人: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 12 月 23 日 9:50
收件人: Lianbin.Que <Lianbin.Que@dell.com>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-03543-W6F4V8] % |普通事件| Dell | 英特尔智音技术 OED 黄色感叹号, 内外放都没有声音 % 初次响应 CMIT:0001778

Lianbin.Que 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 贾伟 。 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-03543-W6F4V8 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”。