

魏先生 您好：

通过上次远程协助处理，确认您的问题已经解决，我将归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

#### **案例总结：**

##### **问题定义：**

用户联想笔记本电脑安装 V2020-L，安装驱动电脑喇叭图标为叉，电脑无法发声。

安装通用 Win10 系统，可以正常发声。

已更新过所有驱动程序，在设备管理器中发现英特尔智音设备 OED 出现黄叹号。。

##### **问题总结：**

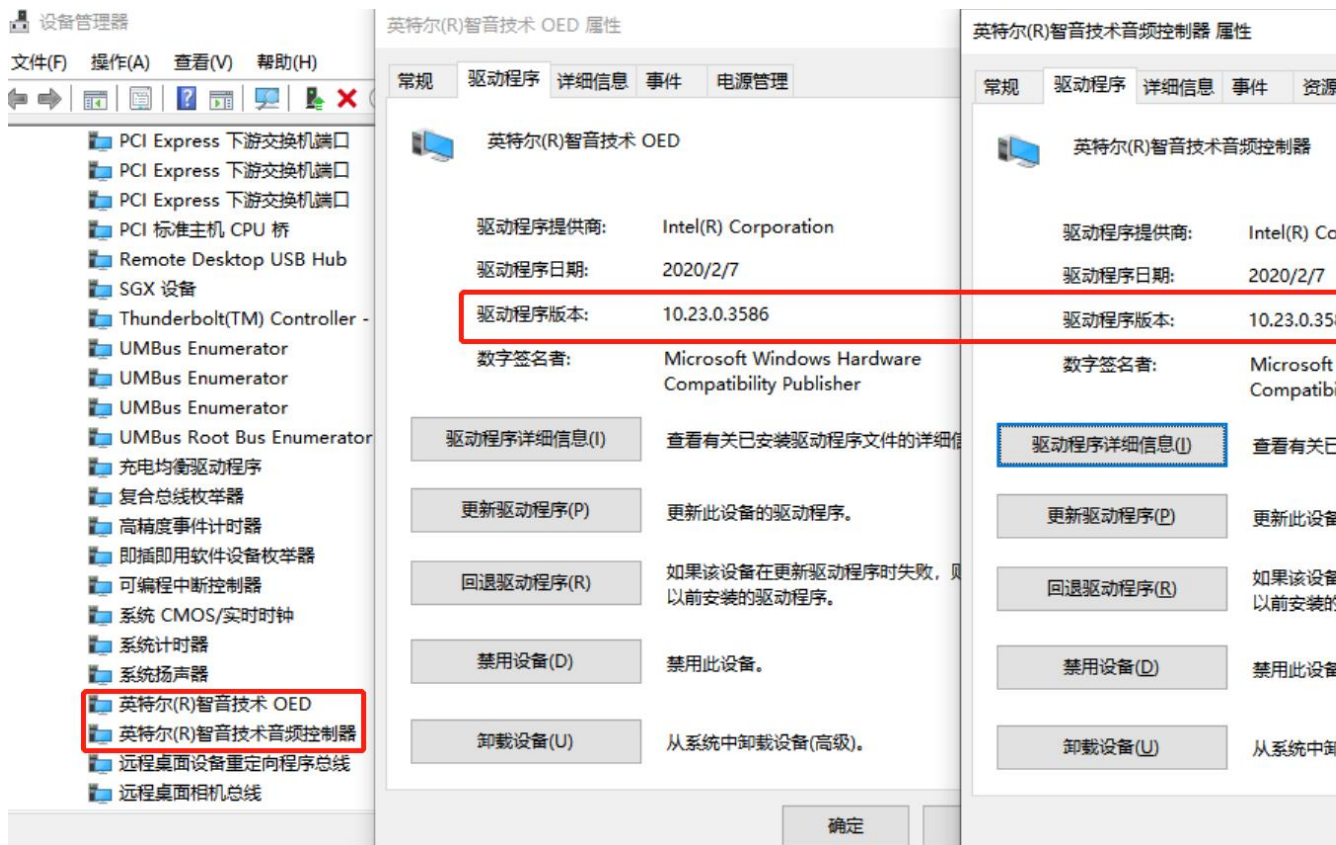
通过手动选择“英特尔智音技术音频控制器”与“英特尔智音技术 OED”的驱动程序版本一致后，重启计算机出现音频设备，安装音频驱动解决问题。

##### **处理方法：**

您可以采用以下两种方法解决英特尔智技术 OED 出现黄叹号导致计算机无声音的问题。

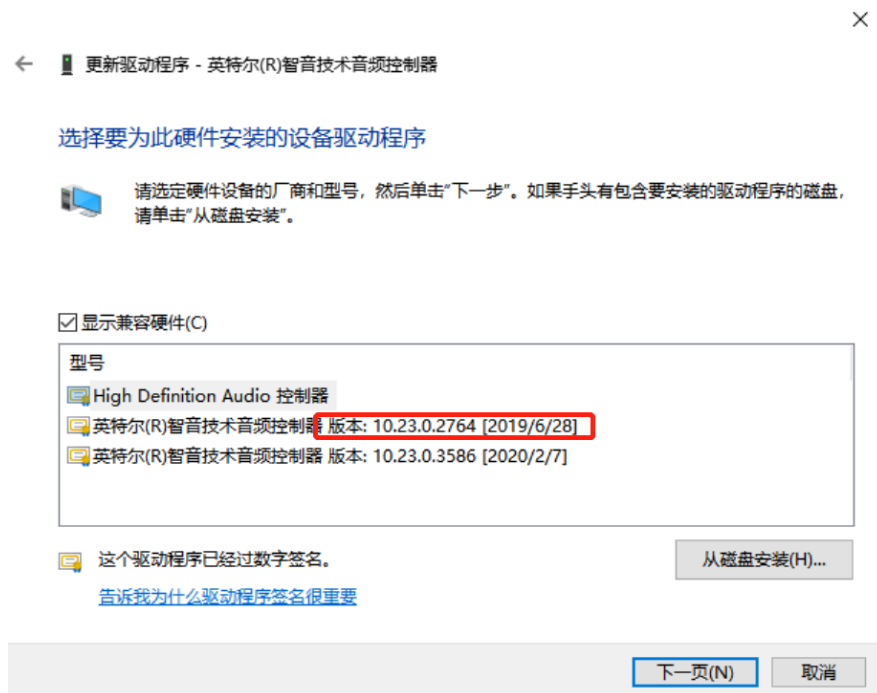
##### **方法一：**

在设备管理器中查看“英特尔智音技术 OED”和“英特尔智音技术音频控制器”两个设备的驱动程序版本，确保两个驱动程序版本一致后，再重启计算机出现音频设备，安装音频驱动。



当两者驱动版本不一致时，可以按照以下操作选择驱动版本高的设备手动降级驱动版本，使两个设备驱动版本一致。

- 1) 右键选中驱动程序版本高的设备，选择“更新驱动程序”；
- 2) 选择“浏览我的计算机以查找驱动程序软件”；
- 3) 选择“让我从计算机上的可用驱动程序列表中选择”；
- 4) 选择对应版本的驱动程序。



## 方法二：

手动右键点击“英特尔(R)智音技术音频控制器”->更新驱动程序，选择“让我从计算机上的可用驱动程序列表中选择”，指定为“High Definition Audio 控制器”。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang  
发送时间: 2021 年 8 月 13 日 15:12  
收件人: 魏先生 <[769496032@qq.com](mailto:769496032@qq.com)>  
抄送: 'Case\_Notification@cmgos.com' <[Case\\_Notification@cmgos.com](mailto:Case_Notification@cmgos.com)>  
主题: 回复: [案例号: CAS-04626-T6W4Z3 ] % 经销商博信工程技术有限公司反馈甘肃省有色金属企业管理公司电脑无声音问题 % CMIT:0001781

魏先生 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：**

用户联想笔记本电脑安装 V2020-L，安装驱动电脑喇叭图标为叉，电脑无法发声。

安装通用 Win10 系统，可以正常发声。

已更新过所有驱动程序，在设备管理器中发现英特尔智音设备 OED 出现黄叹号。

**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。

如电话中所说，请您与用户协调，建议通过远程协助，分析、处理此问题。

您有相关进展或疑问，可以回复此邮件或者拨打 400 热线电话与我们联系。

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](mailto:weiliang@cmgos.com)



---

发件人: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

发送时间: 2021 年 8 月 13 日 14:28

收件人: 魏先生 <[769496032@qq.com](mailto:769496032@qq.com)>

抄送: Wei Liang <[weiliang@cmgos.com](mailto:weiliang@cmgos.com)>

主题: [案例号: CAS-04626-T6W4Z3 ] % 经销商博信工程技术有限公司反馈甘肃省有色金属企业管理公司电脑无声音问题 % 初次响应 CMIT:0001781

魏先生 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-04626-T6W4Z3 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”。