

王先生，您好

很高兴与您沟通，根据目前的案例情况，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。**

案例总结：

案例描述：

反馈 V2020-L 版本系统麦克风无法使用问题

案例进展：

已经按照提供解决方案操作，卸载驱动后重新安装问题已经解决，归档案例。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：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: 2024 年 6 月 13 日 13:28
收件人: '1057203227@qq.com' <1057203227@qq.com>
抄送: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11541-X6V2W3] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统麦克风无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001096

王先生，您好

此外，由于涉及到 Lenovo 和 Intel 硬件驱动问题，您可以参考硬件厂商提供的问题解决方案。

以下是 Lenovo 官网对于智音技术问题的排查方法：

三种软件调试方式：

第一种：鼠标右键点击英特尔（R）智音技术音频控制器，点击属性。在子栏“驱动程序”中选择“回退该驱动程序”，回退成“英特尔 HD audio 控制器”即可。

第二种：鼠标右键英特尔智音技术音频控制器，点击“卸载该设备”在子菜单中勾选“同时卸载该设备的驱动”，然后在设备管理器里面，刷新设备点击“扫描检测硬件改动”过一会就可以了。

第三种：鼠标右键智音技术音频控制器，并选择“更新驱动程序”，点击从计算机中选择浏览，再选择“让我从可用的驱动程序列表选取”，然后选择 High Definition Audio（高清晰度音频），点击下一步，确定。

如果上述调试方法皆无效，请尝试按照文章底部附件的操作指导文档，下载附件里的卸载工具，完全卸载干净系统里安装的所有声卡驱动；然后下载安装联想官网上的该 ThinkPad 机型的最新声卡驱动即可。

原文链接：

<https://newsupport.lenovo.com.cn/commonProblemsDetail.html?noteid=188148>

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话：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: 2024 年 6 月 13 日 10:52
收件人: '1057203227@qq.com' <1057203227@qq.com>
抄送: ICBC 案例通知 <win10sup@sdic.icbc.com.cn>; ICBC_Notification
<ICBC_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-11541-X6V2W3] %|P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统麦克风无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001096

王先生，您好

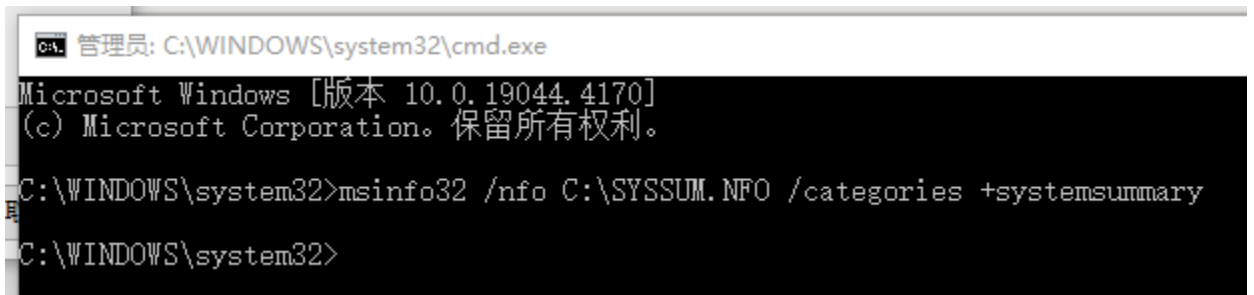
很高兴与您电话沟通，目前经过查看确认为系统无法识别到声音输入设备导致，且确认 Intel 智音技术的设备为黄叹号状态，疑似驱动状态异常。

需要您反馈如下信息，我将尽可能协助您解决问题。

日志收集：

1) 以管理员身份运行 cmd（命令提示符），运行如下命令，运行完后将 C:\SYSSUM.NFO 文件反馈：

msinfo32 /nfo C:\SYSSUM.NFO /categories +systemsummary



```
管理员: C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [版本 10.0.19044.4170]
(c) Microsoft Corporation。保留所有权利。

C:\WINDOWS\system32>msinfo32 /nfo C:\SYSSUM.NFO /categories +systemsummary

C:\WINDOWS\system32>
```

2) 设备管理器，将有“叹号”的设备进行截图并反馈。

问题定义：

反馈 V2020-L 版本系统麦克风无法使用问题

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。

贾伟 Jia Wei
神州网信技术有限公司
服务支持电话： 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: 2024 年 6 月 13 日 10:09
收件人: ICBC 案例通知 <win10sup@sdicbc.com.cn>
抄送: Jia Wei <jiawei@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-11541-X6V2W3] % |P2|ICBC|工行用户反馈 V2020-L 版本系统麦克风无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001096

许翔 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-11541-X6V2W3 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”。