

白先生，您好

如之前电话中沟通此案例可以暂时关闭归档，待以后如有需要再开启处理。

请您通过邮件回复确认以上信息准确无误。

感谢您对我们服务的支持，

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Bai Chengxiao

发送时间: Wednesday, May 20, 2020 4:43 PM

收件人: [625623624@qq.com](mailto:625623624@qq.com)

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-02284-T1S7B5] %|普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音% 案例重新分配 CMIT:0001575

白先生，您好：

循例向您确认一下问题设备是否已经回收，另外日志收集是否完成。如果您在日志收集过程中遇到任何问题请您随时联系我。

感谢您对我们服务的支持，

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

发送时间: Friday, May 15, 2020 10:03 AM

收件人: [625623624@qq.com](mailto:625623624@qq.com)

抄送: CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号:CAS-02284-T1S7B5] %|普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音% 案例重新分配 CMIT:0001575

白先生，您好：

如之前电话沟通，请您按照附件步骤操作并截屏回复结果以便我们进行下一步排查。  
同时，您也可以下载联想官方应用“驱动管理”来确保所有硬件均正确安装驱动。下载连接：

<https://think.lenovo.com.cn/webdrivercd/One.aspx>

感谢您对我们服务的支持。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

**发件人:** Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**发送时间:** Thursday, May 14, 2020 6:27 PM

**收件人:** [625623624@qq.com](mailto:625623624@qq.com)

**抄送:** CRM Case Email <[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

**主题:** 回复: [案例号:CAS-02284-T1S7B5] %普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音% 案例重新分配 CMIT:0001575

白先生，您好：

之前尝试通过电话联系您但是由于占线未能与您取得联系，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

**问题范围：** 联系台式机外接耳机在系统运行时插拔后无法正常工作。

**问题定义：** 协助解决耳机无法正常工作问题

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系

我将在次日工作时间再次联系您。

感谢您对我们工作的支持。

柏成潇 Bai Cheng Xiao

神州网信技术有限公司

C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务电话： 4008180055

电子邮箱： [baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)

官方网站： [www.cmgos.com](http://www.cmgos.com)

---

发件人: CRM 管理员 <[crmadmin@cmgos.com](mailto:crmadmin@cmgos.com)>

发送时间: Thursday, May 14, 2020 4:49 PM

收件人: Bai Chengxiao <[baicx@cmgos.com](mailto:baicx@cmgos.com)>

主题: [案例号:CAS-02284-T1S7B5] %|普通事件|联想 OEM|机器外接耳机没有声音% 案例重新分配 CMIT:0001575

Hi 柏成潇

一个案例已被重新分配给您，请及时处理。

案例号码: [CAS-02284-T1S7B5](#)

案例等级: 免费

案例描述: support 邮箱收到联想接口人发来邮件，反馈一台联想台式机外接耳机只有第一次接有声音，插拔之后就没有声音了，需要重启才能使用（邮件详情见注释）

邮件原文如下：

您好

收到用户反馈，一台联想台式机外接耳机只有第一次接有声音，插拔之后就没有声音了，需要重启才能使用，尝试重装声卡驱动无效，组策略尝试打开麦克风后也无效，相同问题已经出现了第三次，还请协助处理。

用户信息：

姓名：白先生

单位：国家电网/内蒙古

电话：15647648227

邮箱：[625623624@qq.com](mailto:625623624@qq.com)

创建人：张亚超

创建时间：2020/5/14 16:32