

腾讯会议软件问题排查

会议中用户遇到的，大部分都是第三方软件或环境问题。

相关文档

[电脑音箱有滋滋声怎么办？](#)

[扬声器设备播放采样率](#)

[windows 驱动安装](#)

音频问题

音频扬声器无声

硬件问题排查

1. 尝试使用其他软件，检查是否无声？

如果无声，则大概率设备损坏或未选中正确播放设备。

2. 尝试使用微信电话，检查是否无声？

如果无声，则大概率是设备驱动有问题，或设备损坏。

3. 尝试外接一可用耳机，观察是否正常。

如果无声，则大概率设备驱动问题。

windows 笔记本

1. 检查是否是小米、联想、华硕、华为笔记本，是否系统自带以下软件

检查小米电脑管家，会议降噪功能，选择关闭。

检查联想电脑管家，AI 功能，降噪功能，选择关闭

检查华硕电脑管家 AI 降噪麦克风，选择关闭 [华硕电脑管家设置](#)



华为电脑管家，AI 降噪软件，选择关闭 华为电脑管家设置



windows

在开始检查前，请先根据 [微软官网](#)，windows 中的声音或音频问题排除基本问题。

- 尝试打开 windows 麦克风声音，或音量合成器观察是否被静音。部分品牌会自动静音某些软件。



- 尝试检查系统服务

重启音频相关服务 · 按 Win + R 输入 services.msc → 找到以下服务并重启：

Windows Audio (设为“自动”启动)；

Windows Audio Endpoint Builder。

找到 AVCTP 服务，双击打开详情面板，点击启动

- 如果声音质量较低，禁用音频增强

声音设置 → 设备属性 → 增强 → 勾选“禁用所有增强功能”。

部分声卡驱动自带降噪/回声消除功能，可尝试启用（如 Realtek 控制面板）。

- 蓝牙耳机出现问题，无法连接或使用，打开 AVCTP 服务

第一步：“开始”栏里，搜索“服务”，点击打开

第二步：在服务列表里面，找到 AVCTP 服务，双击打开详情面板，点击启动

4.1 蓝牙模式设置（低概率被禁用，但是可以检查下）

蓝牙有几种不同的音频模式/“配置文件”。

A2DP / 有时被称为它们的编解码器 AAC / AptX：仅使用所有可用的蓝牙带宽进行音频输出。

HSP / HFP：在音频输出和输入之间分配可用的蓝牙带宽。

为了让你的麦克风工作，你的电脑和耳机必须支持并启用 HSP / HFP / FastStream 等。

由于你提到它以前是有效的，你的电脑或耳机可能由于某种原因无法协商 HSP/HFP。

试试这个：控制面板 > 硬件和声音 > 设备和打印机。搜索你的耳机。右键单击它并选择“属性”。在“服务”选项卡下，确保“免提电话”和其他服务已启用。

5. 检查系统隐私权限设置。

检查电脑是否安装了，火绒，腾讯电脑管家等，检查是否有麦克风，扬声器权限拦截。

进入 设置 > 隐私 > 麦克风，确保：“允许应用访问麦克风”已开启；目标应用（如会议软件、录音工具）的麦克风权限已启用；

6. 禁用“独占模式”

检查应用冲突，以及独占模式。关闭所有其他软件。

右键任务栏声音图标 → 声音设置 → 更多声音设置 → 录制 → 双击当前麦克风 → 高级 → 取消勾选“允许应用独占此设备”

7. 更新声卡/麦克风驱动，可参考制造商官网或设备厂家官网；

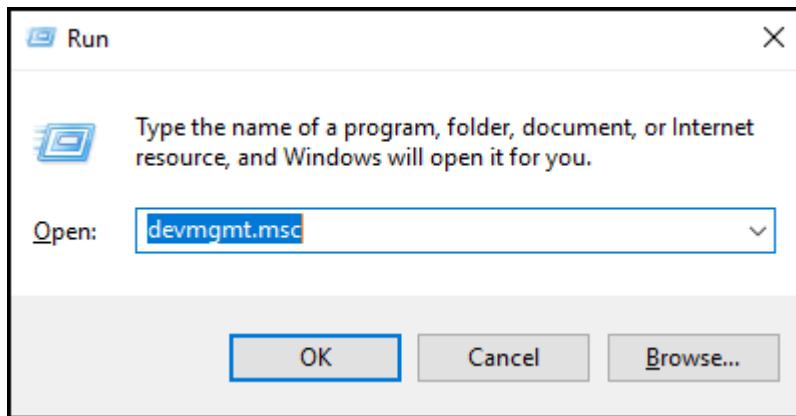
8. 检查设备连接，确保麦克风连接正常，尝试更换 USB 端口或使用其他麦克风测试；排除插线磨损原因。

9. 设备异常查看

打开设备管理器。同时按下 Windows 徽标键和 R 键。这应该会打开运行框

输入 devmgmt.msc

按下 enter



打开设备管理，找到声音下拉，检查是否有感叹号 Δ 设备，重装过驱动再查看是否还是 Δ ，如果依旧是感叹号，这表明设备损坏概率较大。

- > 键盘
- > 人机接口设备
- > 软件设备
- > 软件组件
- > 声音、视频和游戏控制器 **（红色框标注）**
- > 鼠标和其他指针设备
- > 通用串行总线控制器
- > 网络适配器
- > 系统设备

Android

1. 重装软件

重装可以排除大部分软件自身问题

2. 检查系统，软件权限设置，将电话，麦克风，蓝牙相关权限打开



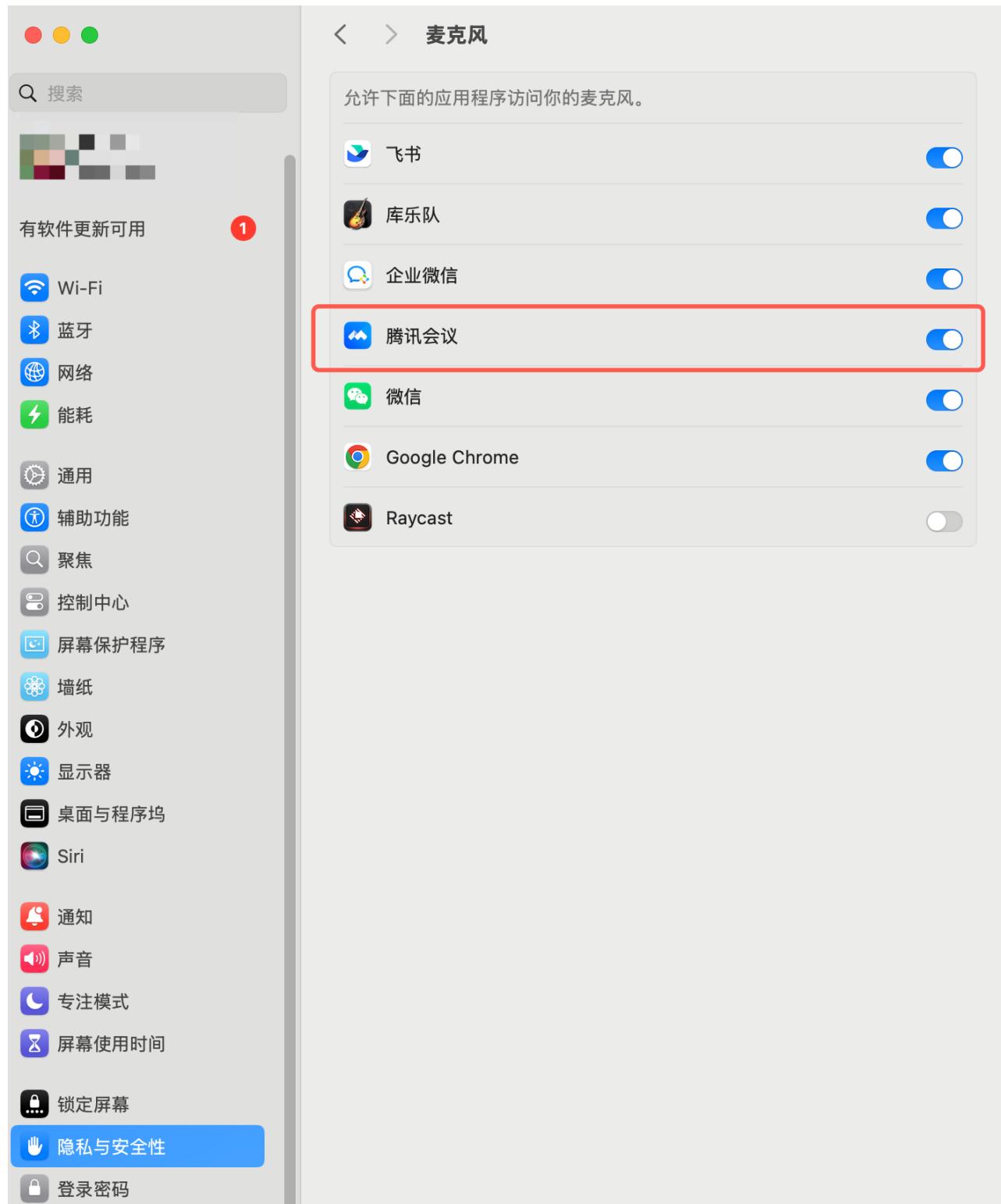
**IOS**

1. 重装软件

重装可以排除大部分软件自身问题

MAC

1. 权限问题，检查系统权限设置



2. 扬声器选择

如插入了耳机或蓝牙音频设备，检查是否选择了该设备

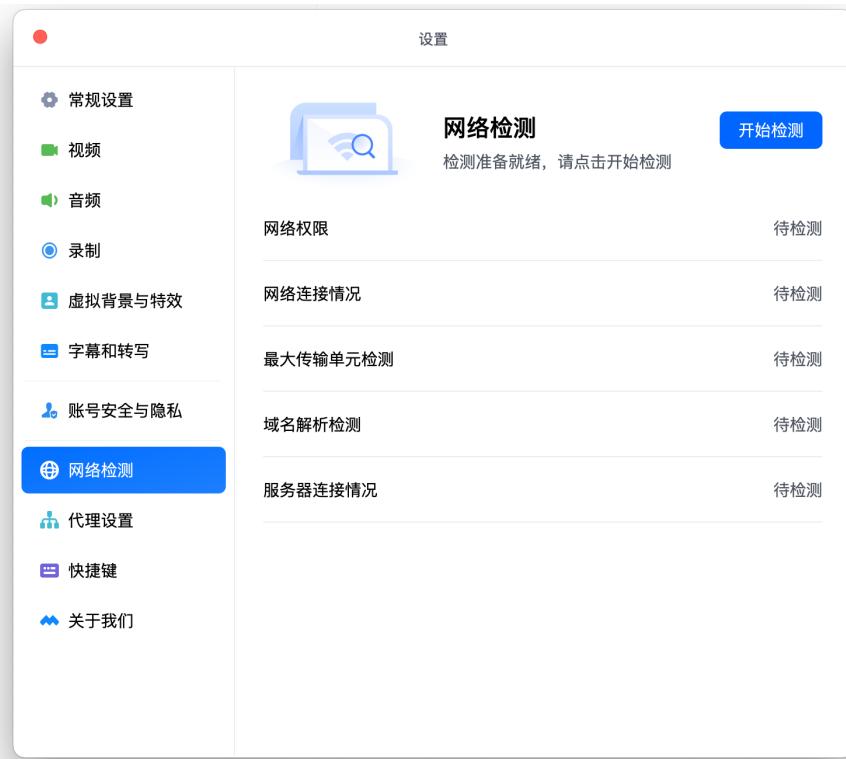
3. 检查驱动



声音质量较差

1. 检查网络

使用测速工具检测



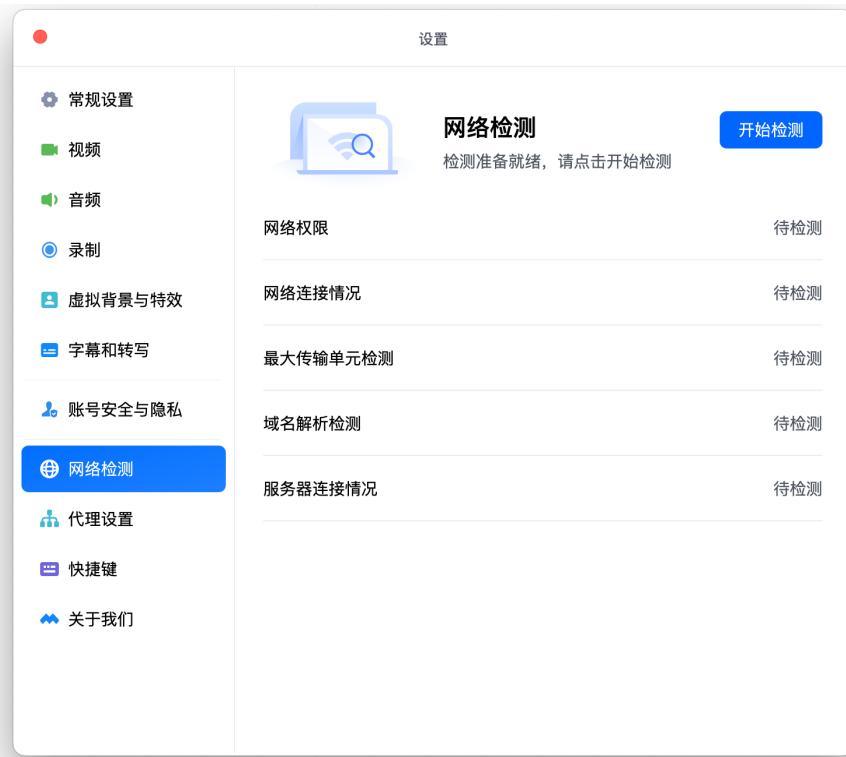
windows

1. 检查驱动

声音延迟

1. 检查网络。

使用测速工具检测



麦克风声音异常

windows

1. 收音是杂音，但是有些应用收音正常。或扬声器无声。

打开 windows 设置>声音>输入>麦克风，音量合成器，找到麦克风音量，检查是否音量过高或过低。

打开 windows 设置>声音>声音合成器，找到软件扬声器音量，检查是否音量过高或过低。

[音量合成，软件音不要过高](#)

[输入音量](#)

[检查音频麦克风阵列加强音是否过高](#)

Windows 系统音频驱动版本

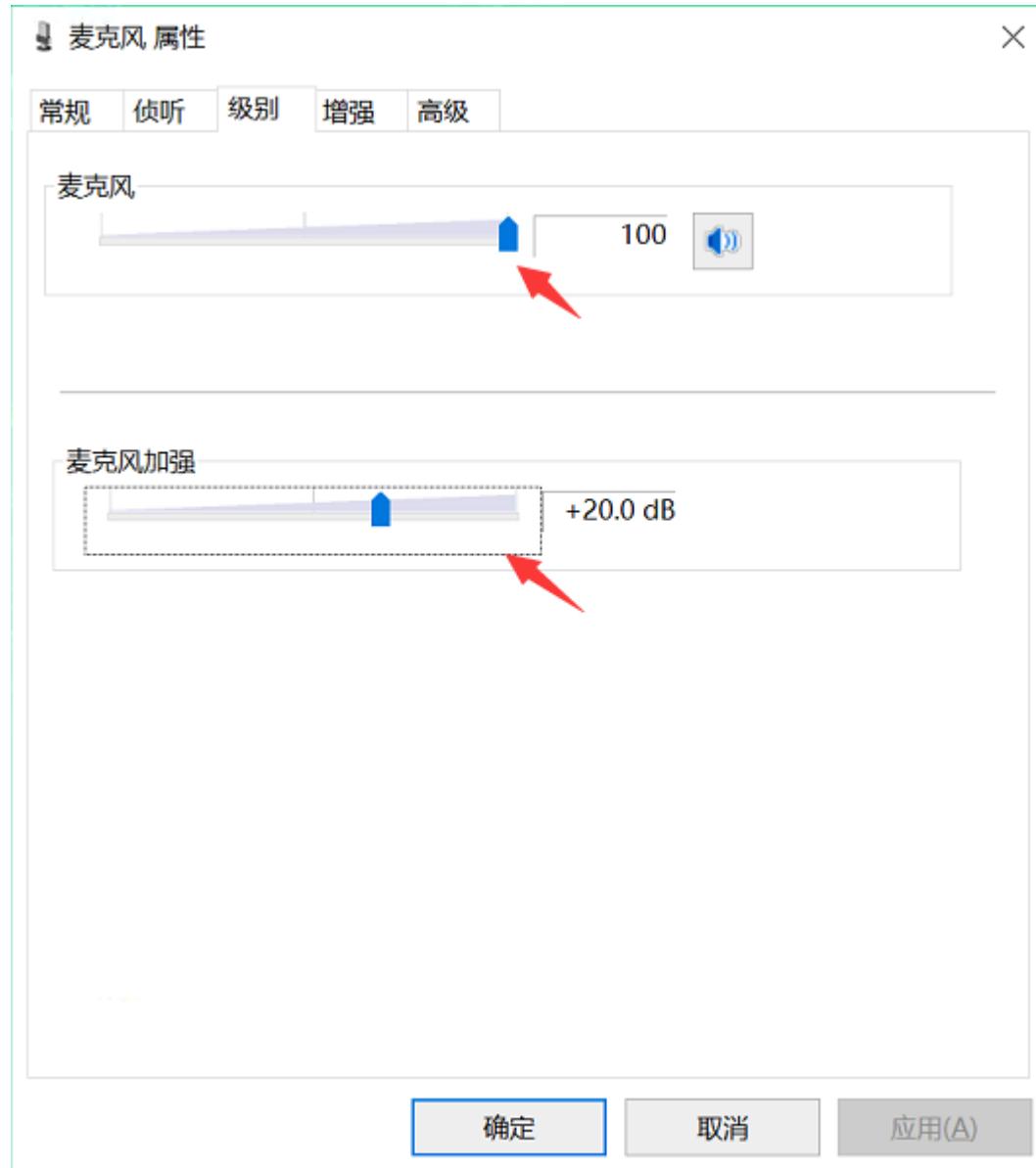
[系统音频设置查看和修复](#)

麦克风增强级别

如果出现麦克风无声，突然声音变为存杂音

找到输入设备，当前使用的麦克风属性，点击右键属性，找到级别里面，麦克风加强改为 0，麦克风能量改为 50（默认 100）

切换到增强，禁用音频增强



麦克风属性

麦克风设置

找到，Windows 设置，系统>声音>输入设备>选中使用中的麦克风

检查音频增强功能，如果需要接收背景音，需要关闭音频增强和空间音效。并在腾讯会议中使用音乐模式。

如果想要纯正人声，则开启音频增强功能。

音频设置或驱动版本查看

找到系统，声音，属性。右上角驱动安装时间。

检查红框相关设置是否一致，，音频增强如果发现收音效果不好，选择关闭。



驱动更新

您可以使用任何驱动检测软件进行驱动更新，或到官网下载最新驱动。

下面以驱动总裁为例

软件下载

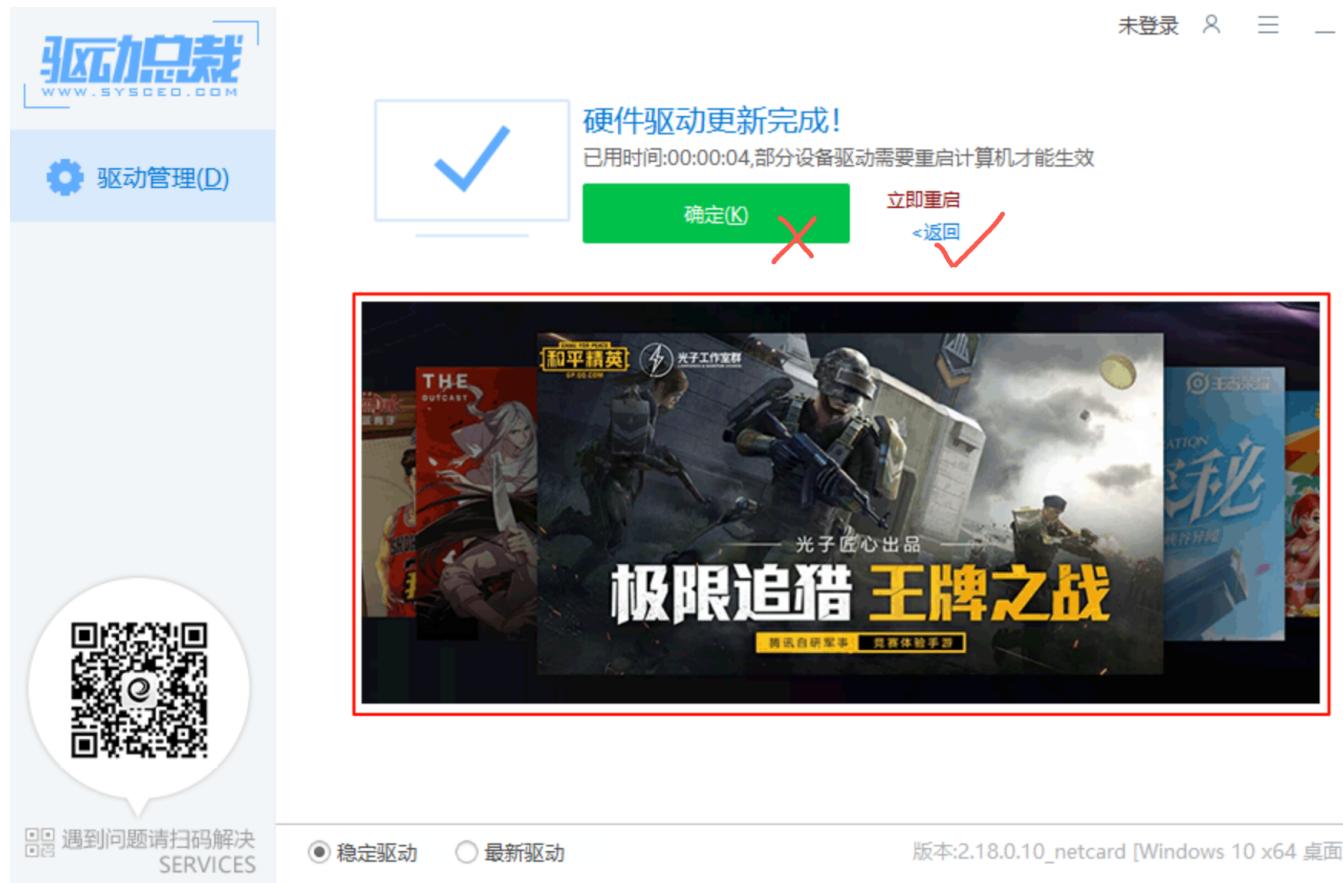
<https://www.sysceo.com/dc>



驱动安装，点击一键安装，或只安装音频相关驱动。

设备名称	文件版本	文件日期	操作
显卡 NVIDIA GeForce RTX 3060 Laptop GPU	31.0.15.3203	05/19/2023	下载升级
显卡 Intel(R) Iris(R) Xe Graphics	31.0.101.4255	03/16/2023	下载升级
声卡 NVIDIA High Definition Audio	1.3.40.14	01/19/2023	下载升级
主板 Intel(R) Serial IO GPIO Host Controller - INTC1055	30.100.2221.20	05/17/2022	下载升级
主板 Thunderbolt(TM) Controller - 463E	1.41.1340.0	09/14/2022	下载升级
主板 Intel(R) Management Engine Interface #1	2251.4.2.0	12/11/2022	下载升级

点击返回按钮，或关闭软件



人工入口

The screenshot shows the Tencent Meeting app settings page. On the left, there are icons for recording, joining a meeting, and scheduling a meeting. The main area shows the date '9月1日' (September 1st) and a '设置' (Settings) section. The settings menu includes: 常规设置 (General Settings), 视频 (Video), 音频 (Audio), 录制 (Recording), 虚拟背景与特效 (Virtual Background & Effects), 字幕和转写 (Subtitles and Transcription), 账号安全与隐私 (Account Security & Privacy), 网络检测 (Network Detection), 代理设置 (Proxy Settings), and 快捷键 (Shortcuts). A blue button at the bottom says '关于我们' (About Us). On the right, there's a logo for '腾讯会议' (Tencent Meeting) and the version 'V 3.37.1(424)'. Below the logo are three buttons: '检查更新' (Check for updates), '版本介绍' (Version introduction), '吐个槽' (Complain), and '上传日志' (Upload log). Red arrows point from the text in the question to the '吐个槽' and '上传日志' buttons.

The screenshot shows the Tencent Meeting mobile application interface. At the top, there's a navigation bar with a back button, the Tencent Meeting logo, and links for '首页' (Home), '常见问题' (FAQ), and '团队博客' (Team Blog). A prominent yellow button at the top center says '点击下方第一条消息中的链接，填写问卷' (Click the link in the first message below to fill out the survey). Below this, there's a '常见问题' (FAQ) section with a list of frequently asked questions and a '查看更多' (View more) button. To the right, there's a summary of interactions: 0 likes, 0 answers, and 0 posts. A large red arrow points to a blue button labeled '我要发言' (I want to speak). Further down, there's a '团队博客' (Team Blog) section with a post by '艾慧慧 官方' (Official) dated 2023年08月23日 16:41, which reads: '腾讯会议8月新功能到来，为您增添新一季的“活力”!' (Tencent Meeting's new features have arrived, adding new vitality to the season!). Another post by 'dianasong' dated 2020年7月23日 is also visible. On the left side, there are navigation icons for '通讯录' (Contacts) and '录制' (Record). A modal window titled '9月2日' (September 2nd) is open, showing a form to report issues. The form includes tabs for '提建议' (Suggestion), '提缺陷' (Report defect), and '我想要' (What I want). The '提缺陷' tab is selected and highlighted with a red box. Below it is a dropdown menu for '选择问题分类' (Select problem category) with options like '会议问题', '视频问题', '声音问题', and '屏幕共享'. At the bottom of the modal, there are two checked checkboxes: '愿意接受产品团队联系' (Willing to accept product team contact) and '上传日志' (Upload log). A final red arrow points to the '发布' (Publish) button at the bottom right of the modal.