

## Sửa lỗi tai nghe

Tách đúng 2 nhóm lỗi tai nghe (jack có nhận nhưng sai đường ra / jack không nhận gì cả) trước khi sửa, có nút theo dõi cấm-rút để xác định đúng nhóm.

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vị trí     | Tab  Nâng cao → nhóm  Khi máy có sự cố → nút  Sửa lỗi tai nghe |
| Chạy ở     | Windows (không dùng trong WinPE)                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Cần có     | Quyền admin cho vài mục sửa (gỡ thiết bị, bật thiết bị Disabled) · Không cần mạng                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mức rủi ro | Phần lớn Thấp/Vừa. Mục "Gỡ thiết bị âm thanh rồi cho Windows quét lại" rủi ro Cao (gỡ hẳn thiết bị khỏi Windows)                                                                                                                                                                                                    |
| Thời gian  | Theo dõi cấm/rút tối đa 20 giây + vài giây mỗi mục sửa                                                                                                                                                                                                                                                              |

### 1. Giới thiệu

Khách báo "cắm tai nghe mà vẫn nghe ra loa" — nghe như một lỗi, nhưng thật ra là **hai lỗi khác hẳn nhau**, sửa ngược hướng nhau:

- ① **Jack CÓ nhận** — Windows biết rõ có cấm/rút, chỉ là tiếng đang bị dắt sai đường ra (app ghim cứng ra loa, thiết bị bị Disabled, chưa đặt làm mặc định, dịch vụ âm thanh kẹt). Sửa được bằng phần mềm, vài giây.
- ② **Jack KHÔNG nhận gì cả** — cấm hay rút, danh sách thiết bị vẫn im lìm. Đây là lỗi driver hoặc phần cứng.

Nút quan trọng nhất của cả cửa sổ là  Theo dõi cấm / rút: bấm nó rồi cấm hoặc rút tai nghe ngay, tool nói thẳng máy đang thuộc nhóm nào — khỏi phải đoán và sửa nhầm hướng cả buổi.

#### Khi nào cần dùng:

- Cắm tai nghe mà tiếng vẫn ra loa.
- Cắm tai nghe mà Windows không hề nhận biết có thiết bị mới.
- Gọi điện qua Zalo/Teams vẫn ra loa dù nghe nhạc đã ra tai nghe.

### 2. Trước khi bắt đầu

- Có tai nghe/loa thật để cấm thử — đây là cách duy nhất để dùng đúng nút  Theo dõi cấm / rút.
- Trước khi "Gỡ thiết bị âm thanh rồi cho Windows quét lại": chuẩn bị tinh thần mất tiếng vài chục giây trong lúc Windows quét lại, có thể cần khởi động lại nếu không thiết bị nào quay về.
- Không cần tắt/mở gì đặc biệt trước — cửa sổ tự liệt kê thiết bị ngay khi mở.

### 3. Các bước thực hiện

#### 3.1. Xác định đúng nhóm lỗi

- Ở tab  Nâng cao, nhóm  Khi máy có sự cố, bấm  Sửa lỗi tai nghe.

Bạn sẽ thấy: cửa sổ hiện ra với 3 cột — trái là danh sách thiết bị phát, giữa là 2 khung nhóm lỗi, phải là nhật ký.

2. Bấm  Theo dõi cảm / rút .

Bạn sẽ thấy: tool chờ tối đa 20 giây.

3. **Ngay lúc đó**, cảm hoặc rút tai nghe thật.

Bạn sẽ thấy: hộp kết luận hiện ra — có thiết bị đổi trạng thái thì "JACK CÓ NHẬN" (sửa ở cột ①); không có gì đổi sau 20 giây thì "KHÔNG NHẬN JACK" (sửa ở cột ②, mọi nút cột ① lúc này vô nghĩa).

3.2. Jack CÓ nhận, tiếng vẫn ra loa (nhóm ①)

1. Chọn dòng tai nghe trong danh sách thiết bị phát (cột trái).

2. Bấm  Đặt dòng đang chọn làm MẶC ĐỊNH .

Bạn sẽ thấy: tool đặt tai nghe làm mặc định cho cả 3 vai trò (tiếng hệ thống, nhạc/phim, và gọi điện) trong một lần bấm.

3. Nếu chưa hết lỗi, đọc khung nhóm ① và bấm vào nút cam tương ứng (xem mục 4.2) để sửa.

3.3. Jack KHÔNG nhận gì cả (nhóm ②)

1. Đọc khung nhóm ② và bấm vào nút cần dùng, bắt đầu từ mục "Driver chung của Microsoft" (xem mục 4.3).

2. Bấm  Phát tiếng thử để kiểm tra ngay không cần mở nhạc.

3. Cần làm tay thì bấm  Bảng chọn thiết bị để mở bảng chọn thiết bị âm thanh gốc của Windows.

4. Giải thích các mục trong cửa sổ

4.0 Bố cục 3 cột

- **Cột trái:** danh sách mọi thiết bị phát (kể cả thiết bị đã Disable/đã rút nhưng Windows còn nhớ), gồm cột Tên thiết bị, Kiểu cổng, Card/driver, Trạng thái, Mặc định.
- **Cột giữa:** 2 khung nhóm lỗi — nhóm ① (jack có nhận) và nhóm ② (jack không nhận).
- **Cột phải:** nhật ký ghi lại toàn bộ diễn biến chẩn đoán/sửa, có đóng dấu giờ.

4.1 Nút  Theo dõi cảm / rút — nút quan trọng nhất

Chụp trạng thái của mọi thiết bị phát rồi chờ tối đa 20 giây, quét lại liên tục. Có thiết bị đổi trạng thái → kết luận **"JACK CÓ NHẬN"**: sửa ở cột ①, cách nhanh nhất là chọn dòng tai nghe rồi bấm  Đặt làm MẶC ĐỊNH .  
Hết 20 giây không gì đổi → kết luận **"KHÔNG NHẬN JACK"**: phải sửa ở cột ②.

4.2 Nhóm ① — Jack CÓ nhận, tiếng vẫn ra loa (lỗi định tuyến)

| Nút (rút gọn)             | Khi bấm sửa làm gì                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tai nghe chưa là mặc định | Đặt tai nghe làm mặc định cho cả 3 vai trò                                                                                                                                                                                                                          |
| App bị ghim cứng ra loa   | Tool <b>không tự tô cam</b> dù đây là thủ phạm hay gặp — máy dùng lâu có vài chục mục, phần lớn vô hại. Tool chỉ nói số lượng và dấu hiệu nhận biết đúng lỗi này (một app cụ thể vẫn ra loa trong khi app khác đã sang tai nghe), để kỹ thuật viên tự quyết rồi xóa |
| Thiết bị phát đang bị TẮT | Bật lại thiết bị phát đang ở trạng thái Disabled (tự chạy an toàn)                                                                                                                                                                                                  |

| Nút (rút gọn)               | Khi bấm sửa làm gì                                              |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Dịch vụ âm thanh không chạy | Dừng rồi bật lại dịch vụ âm thanh theo đúng thứ tự phụ thuộc    |
| Bảng chọn đang ẩn thiết bị  | Mở lại tùy chọn hiện thiết bị tắt/đã ngắt kết nối               |
| App chiếm riêng thiết bị    | Chỉ đọc, hướng dẫn tắt Exclusive Mode trong Sound Control Panel |

4.3 Nhóm ② — Jack KHÔNG nhận (lỗi driver / phần cứng)

| Nút (rút gọn)                    | Ý nghĩa                                                                                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Driver chung của Microsoft       | Đang chạy driver chung thay vì driver hãng — không biết chuyển jack combo (mic/tai nghe dùng chung 1 jack) |
| Realtek UAD cài thiếu nửa        | Có driver nhưng thiếu phần điều khiển kèm theo — gói driver cài không đủ                                   |
| Intel SST cần đúng cặp driver    | Máy dùng công nghệ âm thanh của Intel — phải cài đúng cặp driver của hãng máy                              |
| Gỡ và quét lại thiết bị âm thanh | <b>Rủi ro Cao</b> — gỡ thiết bị âm thanh khỏi Device Manager rồi để Windows tự quét lại                    |
| Kiểm tra phần cứng jack          | Chỉ đọc, hướng dẫn kiểm tay: cắm chưa hết nấc, bấm tiếp điểm, tai nghe hỏng                                |

4.4 Các nút khác trên thanh công cụ

| Nút                             | Việc làm                                                                                                                                 |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sửa nhanh các lỗi an toàn       | Tự chạy các mục đã chẩn đoán ra lỗi và được đánh dấu an toàn                                                                             |
| Khởi động lại dịch vụ âm thanh  | Hỏi xác nhận (báo trước sẽ mất tiếng 2–5 giây, nhạc/phim đang phát có thể dừng), rồi dừng/bật lại dịch vụ âm thanh                       |
| Bảng chọn thiết bị              | Mở Sound Control Panel gốc của Windows                                                                                                   |
| Phát tiếng thử                  | Phát thử một âm thanh ngắn để kiểm tra ngay                                                                                              |
| Đặt dòng đang chọn làm MẶC ĐỊNH | Đặt thiết bị đang chọn làm mặc định cho cả 3 vai trò — thiếu vai trò "gọi điện" là nghe nhạc ra tai nghe nhưng gọi Zalo/Teams vẫn ra loa |
| Báo cáo /  Làm mới              | Lưu nhật ký ra Desktop / quét lại danh sách thiết bị                                                                                     |

5. Kiểm tra kết quả

- Bấm Phát tiếng thử sau khi sửa để nghe ngay không cần mở nhạc.
- Gọi thử một cuộc Zalo/Teams để kiểm tra vai trò "gọi điện" cũng đã ra đúng tai nghe.
- Rút và cắm lại tai nghe, kiểm tiếng tự chuyển đúng đường ra.

## 6. Lỗi thường gặp và cách xử lý

| Hiện tượng / thông báo                                                               | Nguyên nhân                                                      | Cách xử lý                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "❌ KHÔNG có thiết bị nào đổi trạng thái trong 20 giây." sau khi bấm Theo dõi cắm/rút | Chưa kịp cắm/rút trong 20 giây, hoặc đúng là jack không nhận     | Bấm lại nút và thao tác (cắm hoặc rút) ngay trong 20 giây tiếp theo                                                                                                                 |
| "=> KẾT LUẬN: máy KHÔNG NHẬN JACK (nhóm B)."                                         | Windows không hề biết vừa cắm gì vào                             | Mọi nút ở cột ① đều vô nghĩa lúc này — chuyển sang cột ②, bắt đầu từ "Driver chung của Microsoft"                                                                                   |
| "❌ Windows này không cho đặt mặc định bằng nút."                                     | Một số bản Windows chặn cách đặt mặc định tự động                | Làm tay: bấm  <b>Bảng chọn thiết bị</b> , chuột phải vào tai nghe → Set as Default Device          |
| Đặt mặc định xong vẫn ra loa khi gọi Zalo/Teams                                      | Chỉ đặt mặc định cho vai trò nghe nhạc, thiếu vai trò gọi điện   | Dùng đúng nút  <b>Đặt dòng đang chọn làm MẶC ĐỊNH</b> của tool — đặt đủ cả 3 vai trò trong một lần |
| "⚠️ Vai trò ... không đặt được"                                                      | Một lệnh đặt mặc định thất bại                                   | Thử lại, hoặc đặt tay qua Sound Control Panel cho đúng vai trò còn thiếu                                                                                                            |
| Bấm "Gỡ thiết bị âm thanh rồi cho Windows quét lại" mà tiếng không quay lại          | Windows chưa cài lại được driver sau khi gỡ                      | Hộp cảnh báo cuối cửa sổ nhắc khởi động lại máy ngay; vẫn mất tiếng sau khi khởi động lại thì phải cài driver audio từ trang hãng laptop                                            |
| Khoá ghim app ra loa có hàng chục mục, không biết mục nào là thủ phạm                | Thiết kế cố ý — máy dùng lâu tích lũy nhiều mục, phần lớn vô hại | Chỉ coi là lỗi khi đúng dấu hiệu: một app cụ thể vẫn ra loa trong khi các app khác đã chuyển hẳn sang tai nghe                                                                      |
| Mở cửa sổ này mất 15–20 giây mới hiện                                                | Cửa sổ đọc dữ liệu thiết bị trước khi vẽ giao diện               | Chờ, không bấm lại nhiều lần                                                                                                                                                        |
| Chọn nhầm dòng khác rồi bấm Đặt làm mặc định                                         | Đặt nhầm thiết bị khác (ví dụ loa máy) làm mặc định              | Chọn lại đúng dòng tai nghe trong danh sách rồi bấm lại                                                                                                                             |

## 7. Lưu ý an toàn

- Mục "Gỡ thiết bị âm thanh rồi cho Windows quét lại" là mục rủi ro cao nhất — mất tiếng tạm thời trong lúc Windows quét lại, có thể cần khởi động lại máy nếu không thiết bị nào tự quay về.
- "Khởi động lại dịch vụ âm thanh" làm mất tiếng 2–5 giây và có thể dừng nhạc/phim đang phát — không ảnh hưởng dữ liệu, nhưng nên báo khách trước nếu đang họp online.
- Xoá App Override (ghim app ra loa/tai nghe) là thao tác hoàn tác được — Windows tự tạo lại khoá mới khi cần, không mất gì vĩnh viễn.
- Đặt mặc định cho cả 3 vai trò ảnh hưởng tới mọi ứng dụng gọi điện (Zalo, Teams, Skype) đang mở — nhắc khách kiểm tra lại cuộc gọi đang chạy nếu vừa đổi mặc định giữa cuộc gọi.

## 8. Câu hỏi thường gặp

---

**Hỏi:** Vì sao phải bấm Theo dõi cấm/rút trước khi sửa?

Đáp: Để biết chắc máy thuộc nhóm "jack có nhận" hay "jack không nhận" — sửa sai nhóm sẽ mất thời gian mà không hết lỗi.

**Hỏi:** Đặt mặc định rồi mà gọi Zalo vẫn ra loa, vì sao?

Đáp: Có thể đã đặt tay chỉ 1 trong 3 vai trò. Dùng đúng nút  Đặt dòng đang chọn làm MẶC ĐỊNH của tool để đặt đủ cả 3 cùng lúc.