

刘先生，您好：

如刚才电话沟通，鉴于当前您的问题电脑已重装系统，问题不再复现，经您同意，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-05629-G5C0Y2

问题描述：

=====

用户使用联想 M730s-N000，出厂时已内置神州网信政府版 Win10 系统。该机连接网络打印机型号为利盟 MS312dn，已安装利盟打印机所带原厂驱动程序。目前打印机无法使正常打印，驱动安装错误。

问题分析：

=====

后续如您再出现此问题，可先按以下邮件内容尝试重装打印机驱动，连接打印机。

问题总结：

=====

经用户确认，该问题已不再复现，此 case 将做归档处理。

以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi

发送时间: 2022 年 1 月 26 日 15:34

收件人: '刘艳斌' <284684949@qq.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-05629-G5C0Y2] % 联想 OEM 用户-中国建设银行股份有限公司
农垦分行打印故障问题 % 初次响应 CMIT:0001341

刘先生, 您好:

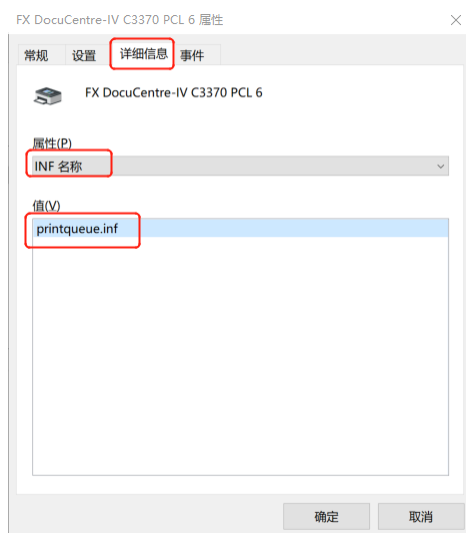
如刚才电话沟通, 经了解, 目前您的问题是: **打印机在成功安装驱动程序并使用一段时间后, 部分机器出现无法打印的问题, 再次安装打印机驱动时出现报错。**神州网信版操作系统并未对打印机作出限制, 出现此问题有可能是**该打印机驱动文件配置问题或损坏。**接下来向您阐述一下该问题的进一步排查思路:

以利盟 MS312dn 为例:

- 1, 官网下载该打印机驱动安装程序, 并进行解压操作, 之后会得到一个文件夹:

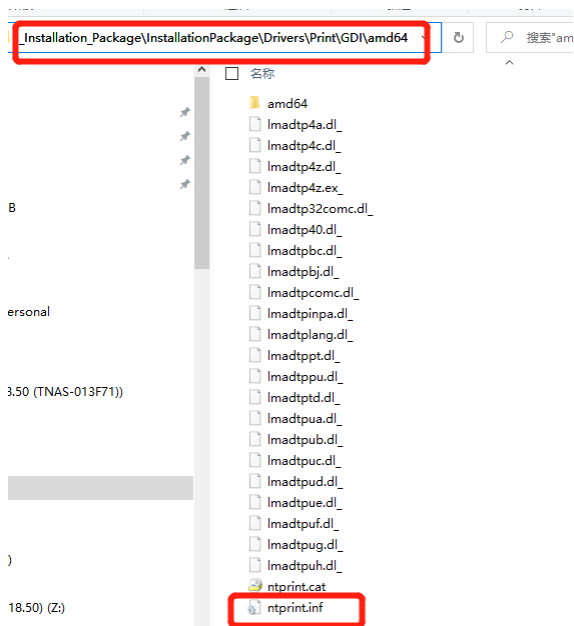
Lexmark_MS310_MS410_Series_ADT_Installation_Package
Lexmark_MS310_MS410_Series_ADT_Installation_Package.exe

- 2, 打开设备管理器, 选择打印机, 右键点击“属性-详细信息”, 找到“INF 名称”, 确认该打印机使用的 inf 文件名称

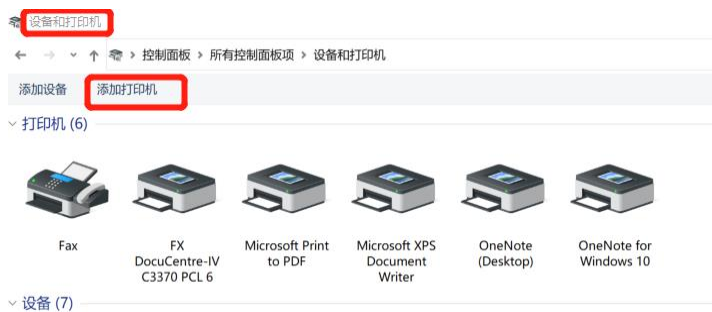


- 3, 双击打开解压后的打印机文件夹, 并导航至

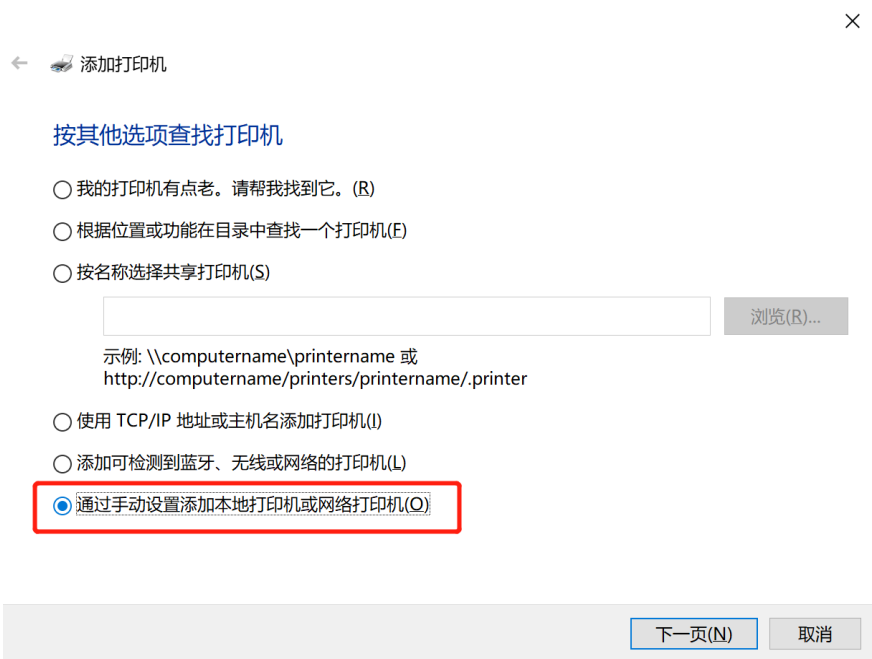
Lexmark_MS310_MS410_Series_ADT_Installation_Package\InstallationPackage\Drivers\Print\
GDI\amd64, 查找刚才在设备管理器确认的 inf 文件



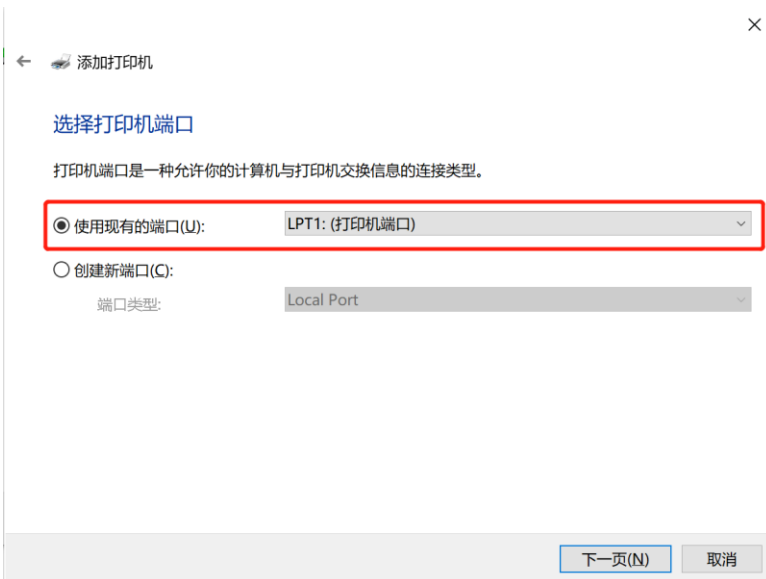
- 4, 前三步已经确认打印机安装所使用的 inf 文件, 方便在打印机出现上述问题时进行使用打印机 inf 文件方式的安装, 安装方式为: 在连接打印机设备的情况下, 打开“设备和打印机”, 选择“添加打印机”



- 5, 在打印机安装向导中选择“通过手动设置添加本地打印机或网络打印机”, 点击“下一步”



6, 选择打印机使用的端口, 如为 USB 连接: 请选择 USB 端口, 点击“下一步”:



7, 在“安装打印机驱动程序”页面, 选择“从磁盘安装”, 并导航至 inf 文件所在位置, 选择上面确认的打印机安装所使用的 inf 文件, 点击确定, 并选择“下一步”, 之后打印机驱动安装完成。

上述的安装步骤, 您可以在打印机出现问题时以不使用 setup.exe 的方式进行驱动程序文件的替换安装。请您知悉, 谢谢。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.

服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Li Qi
发送时间: 2022 年 1 月 26 日 14:15
收件人: 刘艳斌 <284684949@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-05629-G5C0Y2]% 联想 OEM 用户-中国建设银行股份有限公司
农垦分行打印故障问题 % 初次响应 CMIT:0001341

刘先生, 您好:

电话未联系到您, 稍后将再次致电与您联系询问具体问题情况。我谨以此邮件阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定:

问题定义:

用户使用联想 M730s-N000, 出厂时已内置神州网信政府版 Win10 系统。该机连接网络打印机型号为利盟 MS312dn, 已安装利盟打印机所带原厂驱动程序。目前打印机无法使正常打印, 驱动安装错误。

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。

李琦 Li Qi
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



神州网信
C M I T