

李先生，您好：

感谢您的反馈，请问是否可以提供下“打印第二页时计算机显示出错，无法读取数据”的报错截图，谢谢。

另外请帮忙查看在出现报错时，服务里的 print spooler 服务是否正常启动，具体方法如下：

按 Win+R，输入 services.msc,打开服务窗口，找到 print spooler 服务查询运行状态即可

	Peer Networking Grouping	使用...	手动	本地服务
	Peer Networking Identity Manager	向对...	手动	本地服务
	Performance Counter DLL Host	使远...	手动	本地服务
	Performance Logs & Alerts	性能...	手动	本地服务
	Phone Service	在设...	手动(触发...	本地服务
	Plug and Play	使计... 正在...	手动	本地系统
	PNRP Machine Name Publication Service	此服...	手动	本地服务
	Portable Device Enumerator Service	强制...	手动(触发...	本地系统
	Power	管理... 正在...	自动	本地系统
	Print Spooler	该服... 正在...	自动	本地系统
	Printer Extensions and Notifications	此服...	手动	本地系统
	PrintWorkflow_d1609	打印...	手动	本地系统
	Problem Reports and Solutions Control Panel Support	此服...	手动	本地系统
	Program Compatibility Assistant Service	此服... 正在...	手动	本地系统
	QPCore Service	腾讯... 正在...	自动	本地系统
	QQMusicService	QQ...	自动	本地系统

李琦 Li Qi

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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



神州网信  
CMIT

发件人: 打呼噜的熊 <[297316795@qq.com](mailto:297316795@qq.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 23 日 18:26

收件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

主题: 回复: [案例号: CAS-02200-V6J1P6 ] % 国网-国家电网有限公司用户反馈惠普 M154D 打印机使用问题 % 初次响应 CMIT:0001349

贵司电话记录“第二页打印时打印机报错（打印机指示灯亮红灯）”有误，打印第二页是计算机显示出错，无法读取数据。另外，1. 打印机使用多年，没有出现过问题，都正常，排除打印机硬件和设置故障。2. 之前使用 X1 版本电脑时没有问题，

正常。本次更换为 X17th 电脑时，出现打印问题。3. 打印机驱动程序使用最新版本，未解决问题。

----- 原始邮件 -----

发件人: "Li Qi"<[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>;  
发送时间: 2020 年 4 月 23 日(星期四) 中午 1:39  
收件人: "打呼噜的熊"<[297316795@qq.com](mailto:297316795@qq.com)>;  
抄送: "CRM Case Email"<[casemail@cmgos.com](mailto:casemail@cmgos.com)>; "Wang Wenlei"<[wangwl@cmgos.com](mailto:wangwl@cmgos.com)>;  
主题: 回复: [案例号: CAS-02200-V6J1P6 ] % 国网-国家电网有限公司用户反馈惠普 M154D 打印机使用问题 % 初次响应 CMIT:0001349

李先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨在此阐述您所述问题涉及的范围定义：

Case No: CAS-02200-V6J1P6

定义范围：用户反馈使用 CMGE 系统时打印机无法打印第二页，用户打印机为 USB 直连的惠普 M154D。打印测试页第一页可以打印出来，第二页打印时打印机报错（打印机指示灯亮红灯）。

问题定义：协助用户分析并处理此问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

打印机无法打印的原因有且不限以下几种：

1. 打印机设置问题
2. 打印机硬件故障
3. 打印机驱动兼容性问题
4. 系统打印服务未正常运行

由于不了解打印机的指示灯亮红灯的具体参数信息，且用户环境无法连接远程，请您方便时提供打印机的报错截图，以进一步对该问题进行定位。感谢您的配合。

李琦 Li Qi

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 Email: [liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)



---

发件人: Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

发送时间: 2020 年 4 月 23 日 13:20

收件人: 李先生 <[297316795@qq.com](mailto:297316795@qq.com)>

**抄送:** Li Qi <[liqi@cmgos.com](mailto:liqi@cmgos.com)>

**主题:** [案例号: CAS-02200-V6J1P6 ] % 国网-国家电网有限公司用户反馈惠普 M154D 打印机使用问题 % 初次响应 CMIT:0001349

李先生 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 李琦 。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-02200-V6J1P6 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”。