

严先生 您好：

感谢您的电话接听。

经过您的同意，我将暂时归档此案例。

工单的归档并不会影响我们为您提供技术支持服务，如有其他问题，您可以随时联系我们。

案例总结：

问题定义：

陕西省市场监督管理局客户反馈 Print Spooler 服务在开机时自动停止，此时手动点击可以运行，需要协助分析问题原因。

问题总结：

这个问题不定时出现，无法收集到出问题时的 procmon 日志。基于类似案例和用户实际问题场景，暂时采用以下缓解方法：通过脚本方式创建计划任务监控 spooler 服务启动超时时，再次启动服务。如果后续可以固定复现问题，再收集相关日志进一步处理。

脚本使用方法：

- 1、将附件中的 spooler.txt 文件下载后修改后缀为 spooler.bat 脚本。
- 2、双击提示以管理员权限运行 spooler.bat 脚本，会创建一个 cmit\spooler 计划任务，当系统事件日志中出现 7000 或 7009 事件时，会在 1 分钟后自动启动 spooler 服务。



以上，如您后续有任何问题，可随时与我们联系，谢谢。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 7 月 26 日 14:57
收件人: '81554373@qq.com' <81554373@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09449-Z4S5F0] % TAM-陕西省市场监督管理局客户反馈打印机
服务开机自动禁用问题 % 初次响应 CMIT:0001306

严先生 您好:

加上 spooler.txt 附件。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com

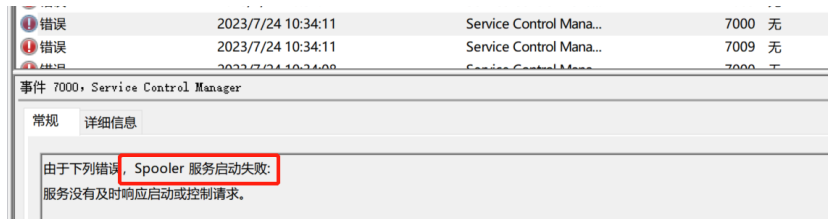


发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 7 月 26 日 14:56
收件人: '81554373@qq.com' <81554373@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09449-Z4S5F0] % TAM-陕西省市场监督管理局客户反馈打印机
服务开机自动禁用问题 % 初次响应 CMIT:0001306

严先生 您好：

鉴于您的这个问题不定时出现，无法准确收取到出现问题时的 procmon 日志，但是手动可以启动 spooler 服务。

在系统日志中可以看到 spooler 服务启动失败的提示。



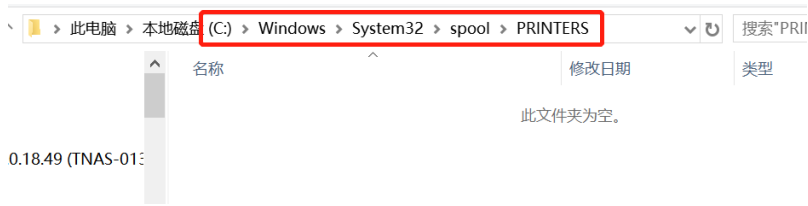
为缓解此问题，建议进行以下配置测试：

1) 尝试修改 Print Spooler 服务为“自动（延迟启动）”，观察是否可以改善 Spooler 服务启动失败的问题。



2) 检查出现 Spooler 服务未启动的问题时，打印机后台处理程序文件夹中是否还有打印队列。具体操作如图所示：

打开 C:\Windows\System32\spool\PRINTERS 文件夹，检查是否存在文件，如有就删除所有文件。



3) 可以采用计划任务方式配置出现 Spooler 服务未启动时, 自动尝试启动 Spooler 服务。
具体的计划任务配置操作可以通过执行附件中的脚本完成。

- 1、将附件中的 spooler.txt 文件下载后修改后缀为 spooler.bat 脚本。
- 2、双击提示以管理员权限运行 spooler.bat 脚本, 会创建一个 cmit\spooler 计划任务, 当系统事件日志中出现 7000 或 7009 事件时, 会在 1 分钟后自动启动 spooler 服务。



危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话: 400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang
发送时间: 2023 年 7 月 24 日 17:22
收件人: '81554373@qq.com' <81554373@qq.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-09449-Z4S5F0] % TAM-陕西省市场监督管理局客户反馈打印机
服务开机自动禁用问题 % 初次响应 CMIT:0001306

严先生 您好:

感谢您的电话接听。

根据您提供的信息，我谨在此阐述我们双方针对这个问题所涉及范围界定：

问题定义：

陕西省市场监督管理局客户反馈 Print Spooler 服务在开机时自动停止，此时手动点击可以运行，需要协助分析问题原因。

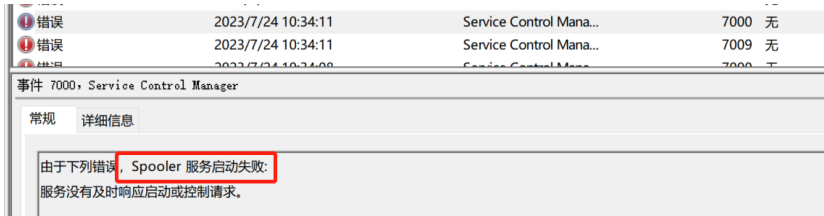
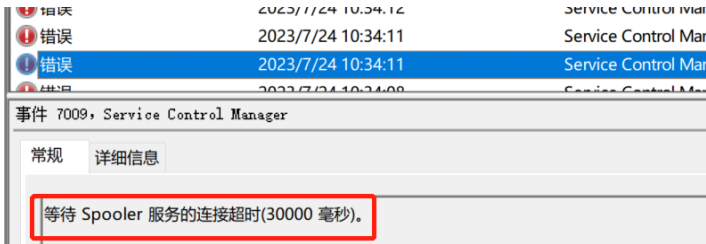
问题范围：

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。

从系统日志中可以看到 Spooler 服务由于连接超时启动失败：



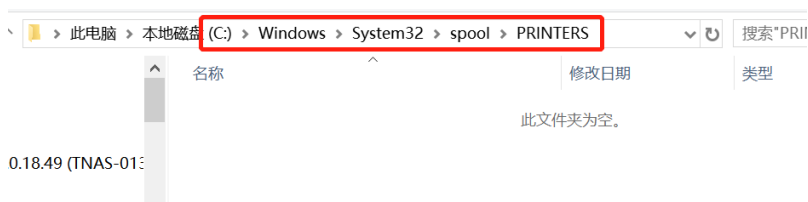
测试建议：

1) 您可以尝试修改 Print Spooler 服务为“自动（延迟启动）”，观察是否可以改善 Spooler 服务启动失败的问题。



2) 检查出现 Spooler 服务未启动的问题时，打印机后台处理程序文件夹中是否还有打印队列。具体操作如图所示：

打开 **C:\Windows\System32\spool\PRINTERS** 文件夹，检查是否存在文件，如有就删除所有文件。



3) 可以采用计划任务方式配置出现 Spooler 服务未启动时，自动尝试启动 Spooler 服务，具体的计划任务配置我会在本地验证后再通过脚本方式提供给您测试。

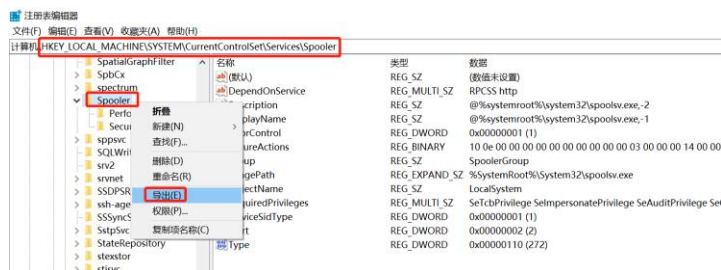
日志收取：

如果方便收取以下的日志，可以协助我们进一步排查问题。

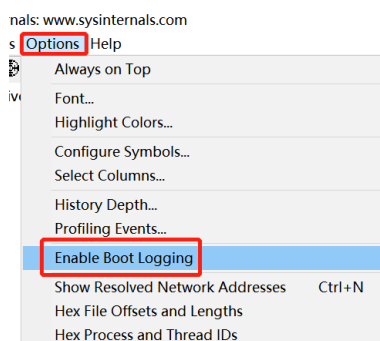
1) 运行 regedit 打开注册表编辑器，定位到：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Spooler

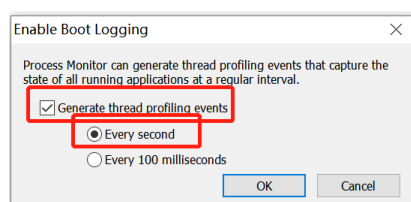
在左侧的 spooler 列表上点击右键，选择“导出”，导出对应的 spooler 服务的注册表配置信息。



2) 下载附件中的 procmon.zip 文件，解压后运行 procmon.exe，选中 options->Enable Boot Logging:



3) 配置 Boot Logging 选项:



4) 重启设备，登录系统后，如果复现了 **Print Spooler 服务未启动** 的问题，及时运行 **procmon.exe**，会弹出窗口提示 boot log 日志已经收集，请点击 Yes 保存，并将文件存储到为 **boot_log.pml**，将此日志压缩后上传。

注意：如果没有复现问题，登录系统后也需要运行 **procmon.exe**，但是在弹窗提示时点击 **No** 不保存日志，然后再重新配置 boot logging，直到复现 **Print Spooler 服务未启动** 的问题时再保存 procmon 日志。

日志上传方法：

您可以登陆 <https://cdac.cmgos.com>，通过数据上传系统上传您所收集的日志信息。

用户名：guanliju

密码：guanliju

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

=====

在向 CMIT 提供日志和数据前，请阅读并接受邮件下方隐私声明。

隐私声明

为向您提供本产品的相关技术支持及相关服务，您需要在同意本声明的前提下向神州网信提供为解决系统故障必要的数据和信息，包括但不限于与您相关的个人数据和隐私信息。通常情况下，我们仅需要如下数据以使我们的服务能够更好地满足您的需求：内存转储文件、注册表信息、组策略信息、事件日志、安装应用列表、驱动信息、网络日志或系统补丁等。

神州网信承诺将采取商业上可行及必要措施保护用户提供给神州网信的数据和信息，且仅在解决问题过程中使用。

神州网信保证不对外公开或向第三方提供、公开或共享您提供的数据和信息。

在以下情况下，神州网信对您的数据和信息的披露将不视为违约，具体包括：

- (1) 神州网信已获得您的明确授权；
- (2) 根据适用法律的要求，神州网信负有披露义务的；
- (3) 司法机关或行政机关基于法定程序要求神州网信提供的；
- (4) 为维护社会公共利益及神州网信合法权益，在合理范围内进行披露的。
- (5) 为了解决您的系统故障问题，神州网信可能会与神州网信的分包商披露您提供的数据和信息。在此情况下，第三方会承担与神州网信同等的隐私保护责任的，神州网信会在合理范围内对您的信息进行披露。

如果您欲提供的数据和信息中包含对您重要的保密信息以及商业秘密，在您向神州网信提供上述数据和信息前，务必对上述数据和信息进行脱敏处理，否则请不要提供该信息给神州网信。作为一家商业软件公司，神州网信在商业可行的前提下，已为用户的数据和信息保护做了极大

的努力，但是仍然不能保证现有的安全技术措施使您的数据和信息等不受任何形式的损失。您对上述情况充分知情，且不会因此追究神州网信的法律责任。

危亮 Wei Liang
神州网信技术有限公司
C&M Information Technologies Co.,Ltd.
服务支持电话：400-818-0055
电子邮箱 Email: weiliang@cmgos.com



发件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 7 月 24 日 14:03
收件人: Li Yanjing <liyj@cmgos.com>
抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-09449-Z4S5F0] % TAM-陕西省市场监督管理局客户反馈打印机服务
开机自动禁用问题 % 初次响应 CMIT:0001306

李延晶 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 危亮 。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-09449-Z4S5F0 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”。