

Hi, Xue Ji Qiang:

感谢您的回复，经您的确认，由于用户短期内无法进行下一步操作，此 case 将暂做归档处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No: CAS-02861-X3X7M1

问题描述：

=====

用户反馈服务中开启 print spooler，不做任何操作，服务不会停止，只要执行添加打印机等操作，10 秒之内就会自动停止

问题分析：

=====

从问题现象来看，怀疑与终端已缓存的打印机驱动及任务有关，建议删除；或与需要安装的打印机驱动不兼容所致

下一步动作：

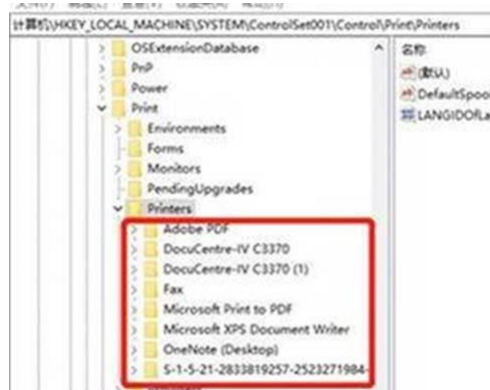
=====

请您方便时尝试以下方法：

首先检查打印机驱动是否为最新版本，然后按照以下方法逐一尝试：

(1) 删除 C:\WINDOWS\system32\spool\PRINTERS 目录下的所有文件。（如有需要，请提前备份）

(2) 运行“regedit”进入注册表，删除
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\ControlSet001\Control\Print\Printers 目录下的所有打印机。
（如有需要，请提前备份）



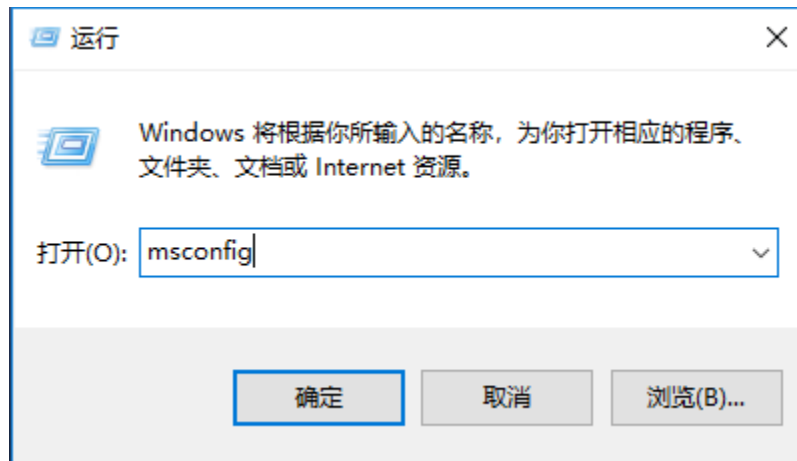
(3) 重启电脑。

(4) 重新添加所需要的打印机。

如上述方法无效，请在 clean boot 模式下尝试添加打印机。以下为进入 clean boot 的方法：

- 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置，在“常规”下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项

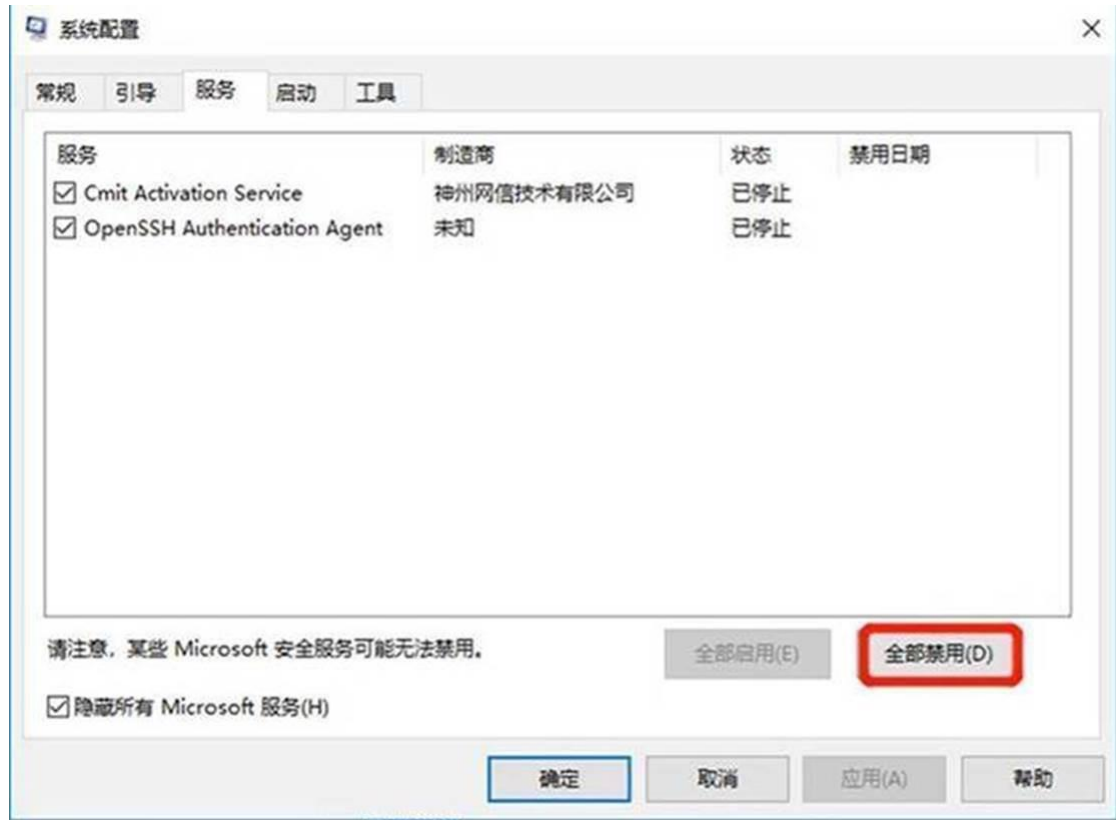
- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定，重启进入 Clean boot
-
- 步骤操作：
- 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定



- 重启进入 Clean boot

经与用户确认，由于用户短期内无法进行下一步操作，此 case 将暂做归档处理。
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.
服务电话：4008180055
电子邮箱 Email: liqi@cmgos.com



发件人: Xue, Ji-Qiang (CS-APJ CC China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>
发送时间: 2020 年 9 月 2 日 9:57
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02861-X3X7M1] % |普通事件|HP|打印服务会自动停止 % 初次响应 CMIT:0001843

Hi Li Qi

Case 先关闭, 如果客户后续再有问题, 我会再反馈, 非常感谢!

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 2 日 9:45

收件人: Xue, Ji-Qiang (CS-APJ CC China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02861-X3X7M1] % |普通事件|HP|打印服务会自动停止 % 初次响应 CMIT:0001843

Hi, Xue Ji Qiang:

感谢您的回复, 如果用户目前已经准备重装系统, 是否还需要我们后续跟进, 如短期内不需要我们提供支持, 则此 case 将暂做关闭处理, 盼复, 谢谢

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



神州网信
C M I T

发件人: Xue, Ji-Qiang (CS-APJ CC China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>

发送时间: 2020 年 9 月 2 日 9:41

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02861-X3X7M1] % |普通事件|HP|打印服务会自动停止 % 初次响应 CMIT:0001843

Hi Li Qi

联系用户表示神州网信已经给他们发送了镜像重装, 因为机器已经拿回库房, 无法重装测试, 用户表示后续机器发放以后, 再安装测试。

发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2020 年 9 月 1 日 9:55

收件人: Xue, Ji-Qiang (CS-APJ CC China MA) <ji-qiang.xue@hp.com>; 86982087@qq.com

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02861-X3X7M1] % |普通事件|HP|打印服务会自动停止 % 初次响应 CMIT:0001843

Hi, Xue Ji Qiang & 王先生:

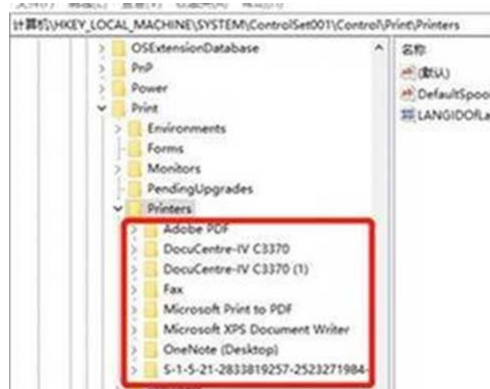
循例问一下, 目前该问题是否解决, 请帮忙确认, 谢谢。如有任何问题, 可随时联系我。
由于无法联系到您, 现发送第一封提醒邮件用于进度记录, 如您有任何更新, 可随时邮件回复给我。

请您方便时尝试以下方法:

首先检查打印机驱动是否为最新版本, 然后按照以下方法逐一尝试:

(1) 删除 C:\WINDOWS\system32\spool\PRINTERS 目录下的所有文件。(如有需要, 请提前备份)

(2) 运行“regedit”进入注册表, 删除
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\ControlSet001\Control\Print\Printers 目录下的所有打印机。
(如有需要, 请提前备份)

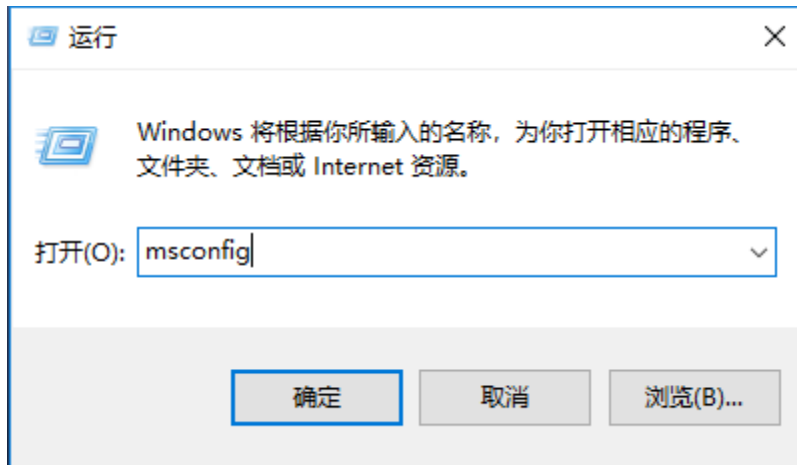


(3) 重启电脑。

(4) 重新添加所需要的打印机。

如上述方法无效, 请在 clean boot 模式下尝试添加打印机。以下为进入 clean boot 的方法:

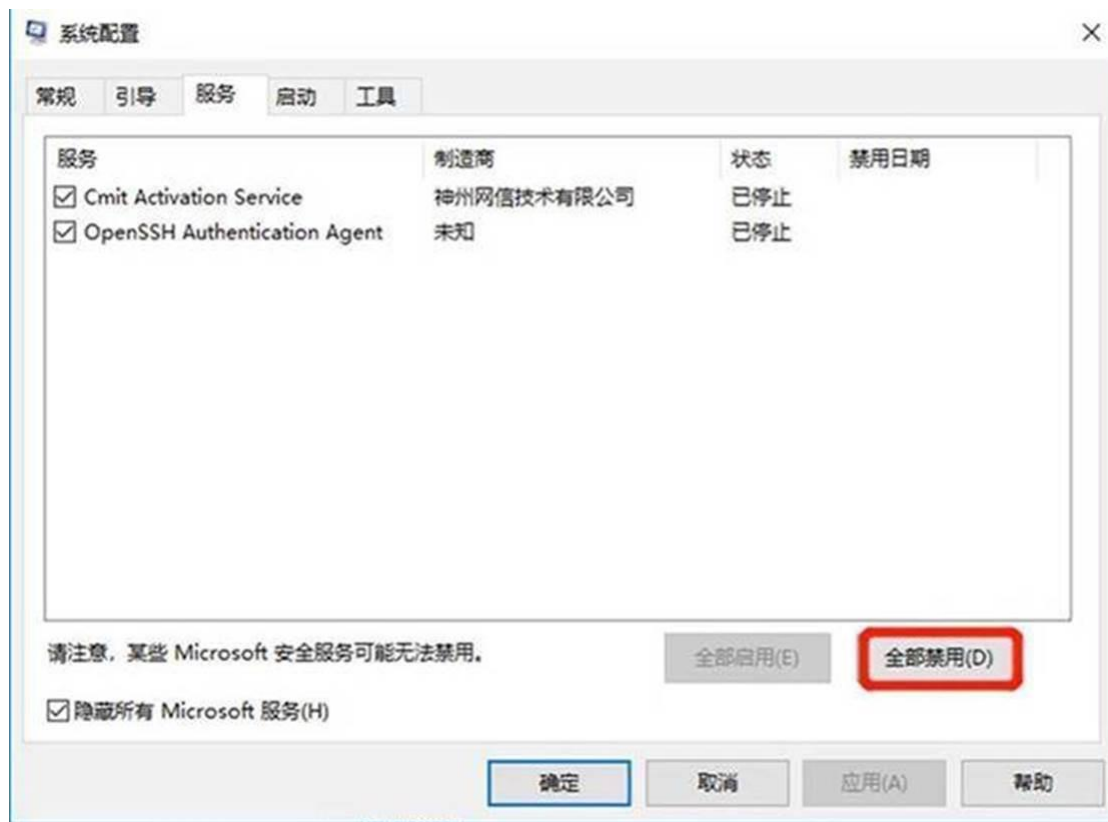
- 在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置, 在“常规”下选择“有选择的启动”, 勾选加载系统服务和加载启动项
- 在“服务”选项下, 勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”, 再点击“全部禁用”-确定, 重启进入 Clean boot
-
- 步骤操作:
- 在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定



- 重启进入 Clean boot

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



发件人: Li Qi
发送时间: 2020 年 8 月 26 日 16:37
收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>; '86982087@qq.com' <86982087@qq.com>
抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>; Liu Jian <liujian@cmgos.com>
主题: 回复: [案例号: CAS-02861-X3X7M1] % |普通事件|HP|打印服务会自动停止 % 初次响应 CMIT:0001843

Hi, Xue Ji Qiang & 王先生:

根据您的需求, 我谨在此阐述问题涉及的范围定义:

问题定义:

用户反馈服务中开启 print spooler, 不做任何操作, 服务不会停止, 只要执行添加打印机等操作, 10 秒之内就会自动停止

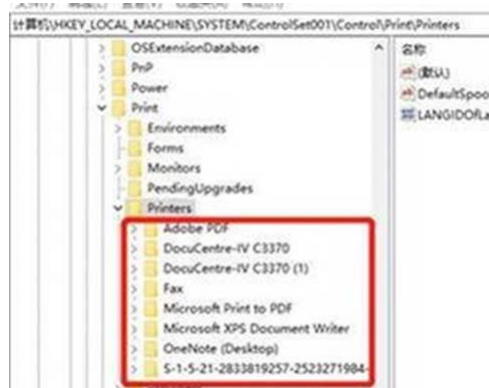
问题范围: 协助您分析并处理上述问题。

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。

请首先检查打印机驱动是否为最新版本, 然后按照以下方法逐一尝试:

(1) 删除 C:\WINDOWS\system32\spool\PRINTERS 目录下的所有文件。(如有需要, 请提前备份)

(2) 运行“regedit”进入注册表, 删除
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\ControlSet001\Control\Print\Printers 目录下的所有打印机。
(如有需要, 请提前备份)

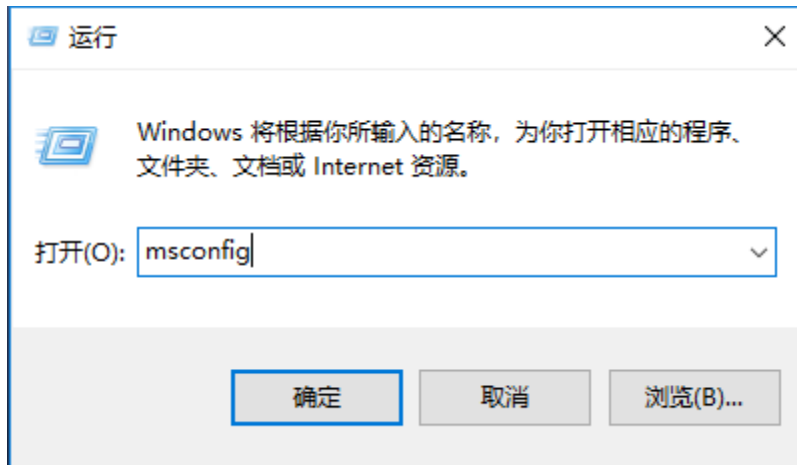


(3) 重启电脑。

(4) 重新添加所需要的打印机。

如上述方法无效, 请在 clean boot 模式下尝试添加打印机。以下为进入 clean boot 的方法:

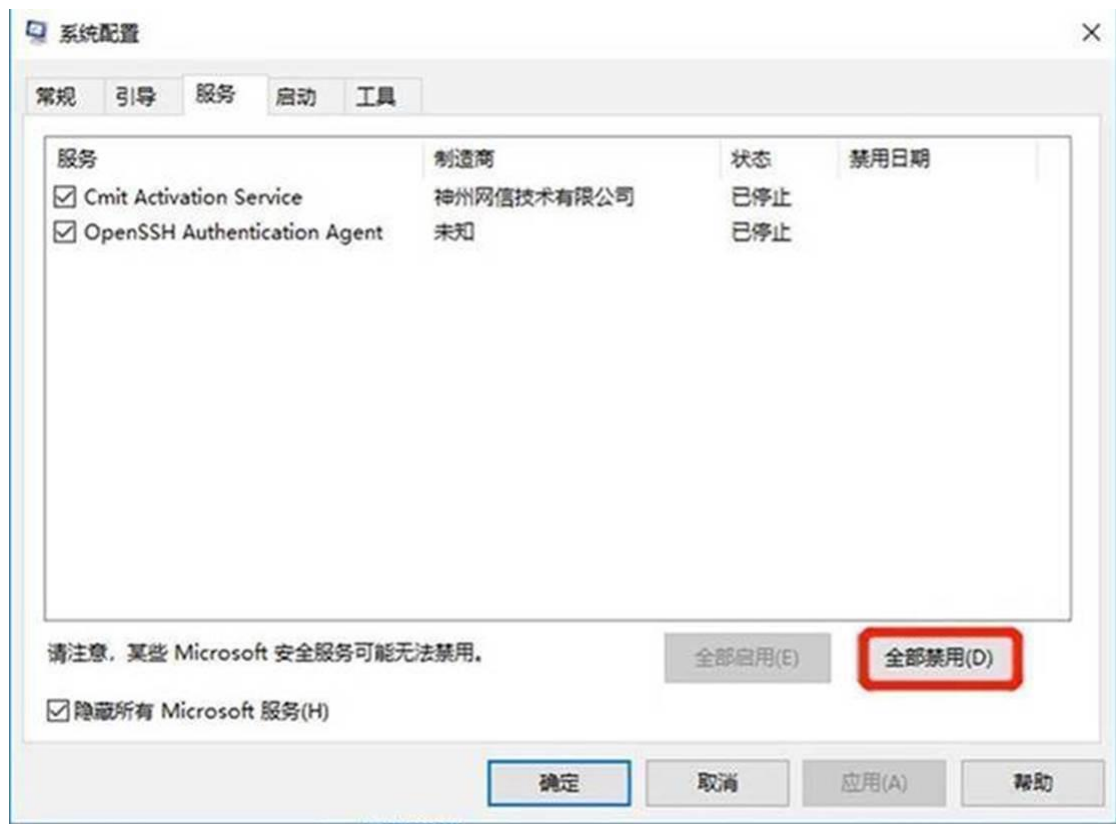
- 在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置, 在“常规”下选择“有选择的启动”, 勾选加载系统服务和加载启动项
- 在“服务”选项下, 勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”, 再点击“全部禁用”-确定, 重启进入 Clean boot
-
- 步骤操作:
- 在运行栏内输入 msconfig, 调出系统配置



- 在“常规”选项下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



- 在“服务”选项下，勾选“隐藏所有 Microsoft 服务”，再点击“全部禁用”-确定



- 重启进入 Clean boot

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



发件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 8 月 26 日 16:17
收件人: Xue Ji Qiang <ji-qiang.xue@hp.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-02861-X3X7M1] % |普通事件|HP|打印服务会自动停止 % 初次响应
CMIT:0001843

Xue Ji Qiang 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-02861-X3X7M1 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”。