

邱先生，您好：

经过这两天的排查，如刚才电话沟通，目前初步怀疑是系统文件损坏导致，以下为这两天的排查步骤及案例更新，供您参考：

- 1, 复现问题，启动 print spooler 服务之后，在打开“添加打印机”向导时，服务会自动停止，从事件日志可以看到，print spooler 服务意外终止
- 2, 怀疑问题原因为操作系统记录 printer 有缓存打印任务导致，因此检查 spool\printer 等文件夹，未发现残留文件
- 3, 怀疑与用户账户有关，重置 user profile，问题依旧
- 4, 添加新的用户账户，未发现切换账户选项，导致无法首次登录
- 5, 执行 SFC 扫描，发现系统文件损坏信息，但在使用 dism 进行在线修复时出现报错

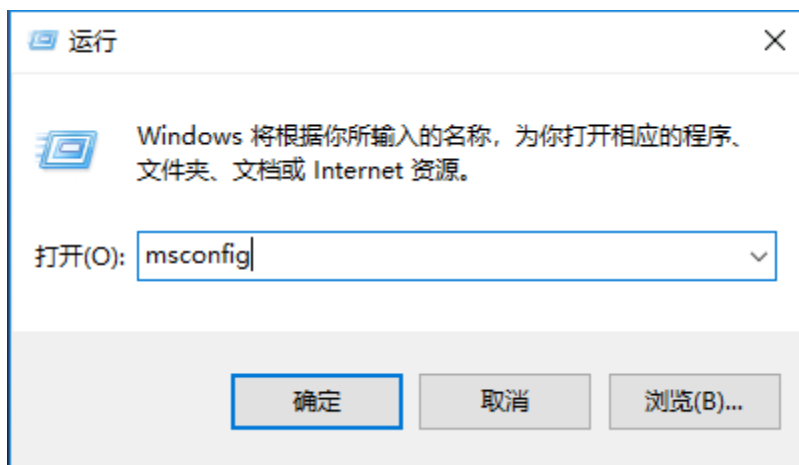
```
C:\Windows\system32>sfc /scannow
开始系统扫描。此过程将需要一些时间。
开始系统扫描的验证阶段。
验证 26% 已完成。
Windows 资源保护找到了损坏文件，但其中有一些文件无法修复。
对于联机修复，位于 windir\Log\CBS\CBS.log 的 CBS 日志文件中有详细信息。例如 C:\Windows\Log\CBS\CBS.log。对于脱机修复，/OFFLOGFILE 标记提供的日志文件中有详细信息。
```

- 6, 收集 procmon 日志，用于后续分析

下一步动作：

今日上午远程的最后我尝试更改了启动的服务选项设置，并重启操作系统。待重启完成之后，请再次尝试是否仍然有此问题。如有，请按照下列建议执行：

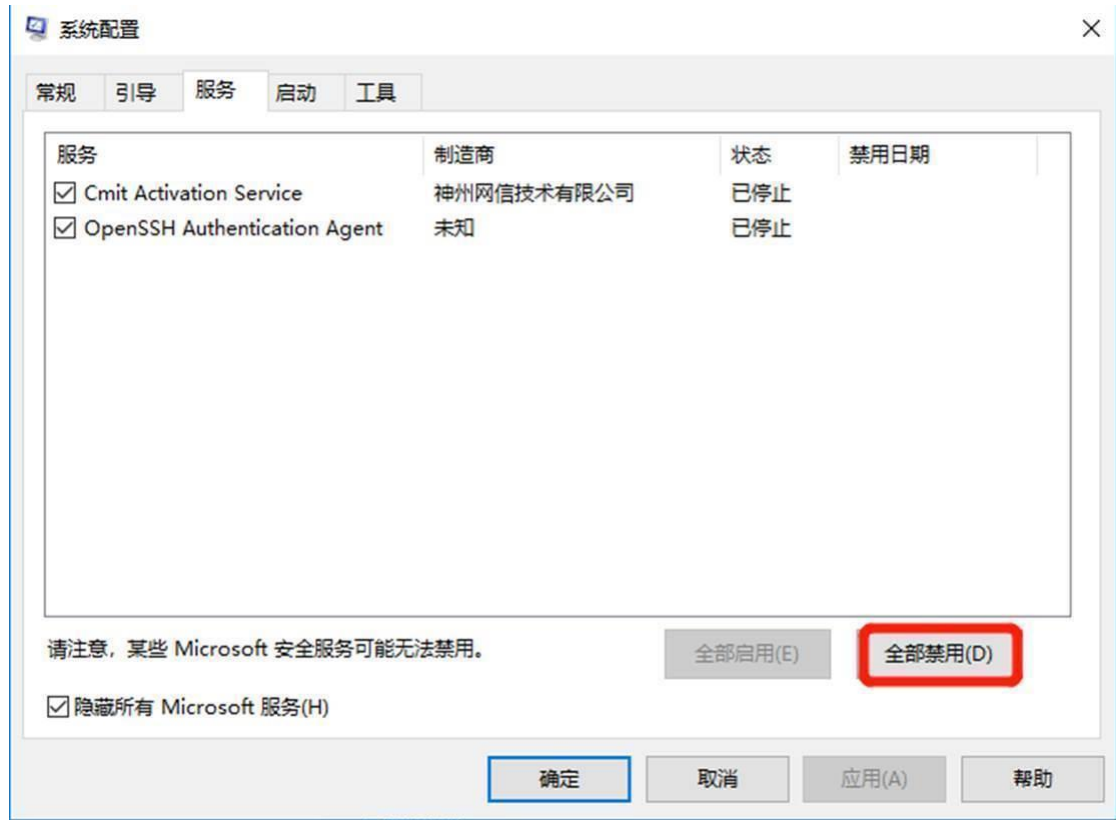
- 1, 执行离线修复。由于离线修复需要镜像文件，请您提前将 install.wim（位置：光盘盘符-sources\install.wim）拷贝至本地，如 D:\，然后运行 WinPE，在命令行窗口依次输入以下两条命令：
Sfc /scannow /offbootdir=c:\ /offwindir=c:\windows
Dism /online /cleanup-image /restorehealth /source:d:\install.wim
- 2, 如上述方法，仍然无法解决问题，执行 clean boot。方法如下：
 - 在运行栏内输入 msconfig，调出系统配置，在“常规”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”选项卡下选择“有选择的启动”，勾选加载系统服务和加载启动项



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



- 重启进入 Clean boot

3, 我们会在团队内部进一步分析收集的日志文件, 查看损坏的系统文件信息, 及是否有修复系统文件的可能

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 6 月 11 日 16:51

收件人: 邝先生 <375321745@qq.com>

抄送: CRM Case Email <casemail@cmgos.com>

主题: 回复: [案例号: CAS-02431-P2K2J8] % 广州市残疾人安养院打印服务自动停用 % 初次响应 CMIT:0001908

邝先生, 您好:

如刚才电话所述，我谨在此阐述问题涉及的范围定义：

问题范围：用户反馈用的是直连打印机，之前都是正常打印，今天突然无法打印了，检查 print spooler 服务发现是停用的，手动启动服务后使用打印时发现该服务又被系统禁用，所以希望排查原因

问题定义：协助用户分析上述问题。

如您对以上问题范围定义有任何疑问请直接与我联系。

由于电话无法打通，请您方便时邮件回复我您的 teamviewer ID 和密码，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: Li Qi <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2020 年 6 月 11 日 14:53
收件人: 邝先生 <375321745@qq.com>
抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: [案例号: CAS-02431-P2K2J8]% 广州市残疾人安养院打印服务自动停用 % 初次响应 CMIT:0001908

邝先生 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-02431-P2K2J8 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”。