

姚先生，您好：

经远程处理，目前郭先生那边的共享打印机问题已经解决，经郭先生确认，此 case 将做关闭处理，以下为案例总结，请您知悉：

Case No：CAS-10012-M2Y6G7

问题描述：

=====

用户反馈 V2022-L 共享打印机无法使用问题。

问题分析：

=====

经手动重新添加打印机后，可以正常连接，但打印失败，因为账户权限问题，将共享端 windows 7 的 guest 账户禁用，可以正常打印。

案例总结：

=====

以上，问题已解决。经用户同意，该 case 将做关闭处理，如有其他问题，可随时联系我们，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: 2023 年 10 月 13 日 10:37

收件人: '1301079550' <1301079550@qq.com>

抄送: Case_Notification <Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-10012-M2Y6G7] % 经销商广州市长汇计算机科技有限公司代广州市番禺区市桥东沙小学用户反馈共享打印机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001649

姚先生，您好：

请问按之前邮件方法手动添加打印机有没有什么报错呢？或者您给我截个错误截图，还有设置的截图看下。如果可以的话，最好能够约个时间远程看下。

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: 1301079550 <1301079550@qq.com>
发送时间: 2023 年 10 月 13 日 10:25
收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-10012-M2Y6G7] % 经销商广州市长汇计算机科技有限公司代广州市番禺区市桥东沙小学用户反馈共享打印机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001649

HI
设置之后还是一样的报错

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>
发送时间: 2023 年 10 月 12 日(周四) 下午 4:15
收件人: "1301079550" <1301079550@qq.com>;
抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;
主题: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-10012-M2Y6G7] % 经销商广州市长汇计算机科技有限公司代广州市番禺区市桥东沙小学用户反馈共享打印机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001649

姚先生, 您好:

没有的话, 您可以先新建一个 print 目录, 再做添加的。

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: 1301079550 <1301079550@qq.com>

发送时间: 2023 年 10 月 12 日 15:23

收件人: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-10012-M2Y6G7] % 经销商广州市长汇计算机科技有限公司代广州市番禺区市桥东沙小学用户反馈共享打印机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001649

Hi

没有 printers 这个文件

详情见附件

---原始邮件---

发件人: "Li Qi" <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 10 月 12 日(周四) 中午 11:20

收件人: "姚先生" <1301079550@qq.com>;

抄送: "Case_Notification" <Case_Notification@cmgos.com>;

主题: 回复: [案例号: CAS-10012-M2Y6G7] % 经销商广州市长汇计算机科技有限公司代广州市番禺区市桥东沙小学用户反馈共享打印机无法使用问题 % 初次响应 CMIT:0001649

姚先生，您好：

如刚才电话沟通，我谨以此封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：

用户反馈 V2022-L 共享打印机无法使用问题，使用访问端 V2022-L 版本系统访问被访问端 Windows7 系统共享的打印机后，报错提示：你计算机上一个有效的策略使你无法连接到此打印队列。请与你的系统管理员联系。

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。

下一步动作：

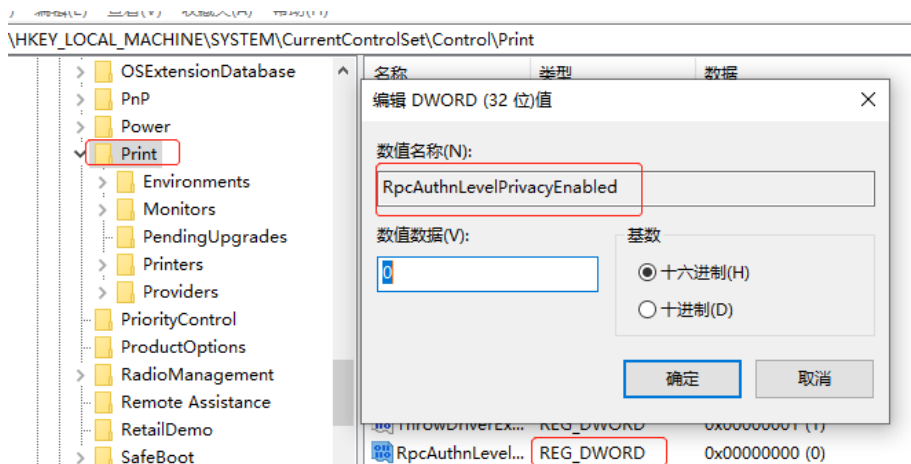
当前您的使用场景下，共享端为 windows 7 系统，访问端为神州网信 windows 10 系统，请尝试检查并修改如下组策略

共享端配置：

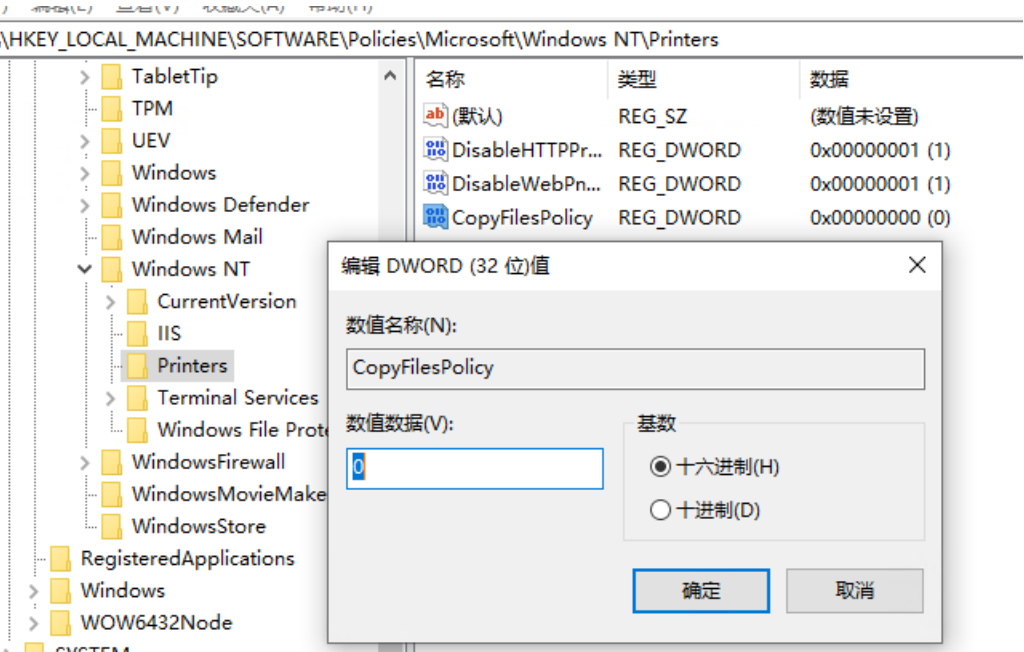
1， 禁用 guest 账户

2， 添加或修改注册表键值：

HKEY_LOCAL_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\Print 设置 DWORD 类型的注册表键 RpcAuthnLevelPrivacyEnabled 为 0



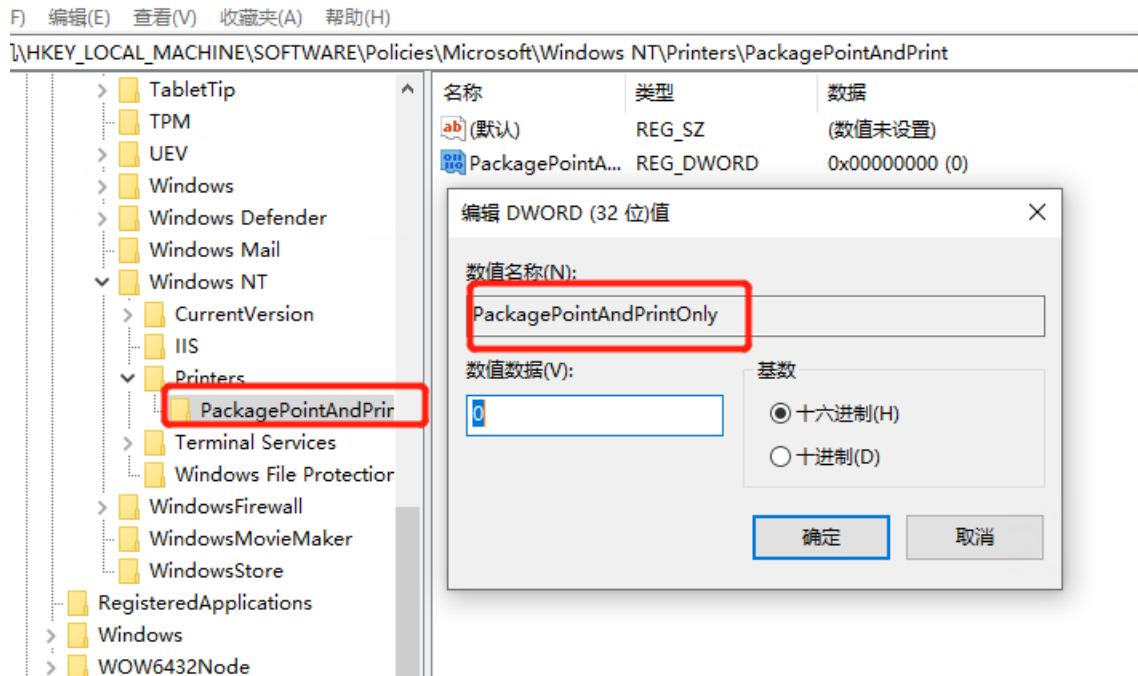
- 3, 添加或修改注册表键值:
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Policies\Microsoft\Windows NT\Printers 设置 DWORD 类型的注册表键 CopyFilesPolicy 为 0



- 4, 使用 cmd 命令 “net stop spooler” 和 “net start spooler” 重启打印服务

客户端配置:

- 1, 参照共享端配置步骤 3 设置 CopyFilesPolicy 键值
- 2, 修改注册表键值:
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Windows NT\Printers\PackagePointAndPrint\PackagePointAndPrintOnly 的键值改为 0




3, 参照共享端配置步骤 4 重启打印服务

4, 手动添加打印机, 步骤如下:

1 打开控制面板-设备和打印机-添加打印机, 打开添加打印机向导

设备和打印机



 > 控制面板 > 所有控制面板项 > 设备和打印机

添加设备

添加打印机

▼ 打印机 (5)



Fax



Microsoft PCL6
Class Driver



Microsoft Print
to PDF



Microsoft XPS
Document
Writer



OneNote for
Windows 10

▼ 设备 (2)




DESKTOP-U7C7
O99



HyperVMonitor

1 选择“我所需的打印机未列出”

 添加设备

选择要添加到这台电脑的设备或打印机

正在搜索设备



我所需的打印机未列出

下一页(N)

取消

1 选择添加本地打印机



←  添加打印机

按其他选项查找打印机

☐ 我的打印机有点老。请帮我找到它。(R)

☐ 按名称选择共享打印机(S)

浏览(R)...

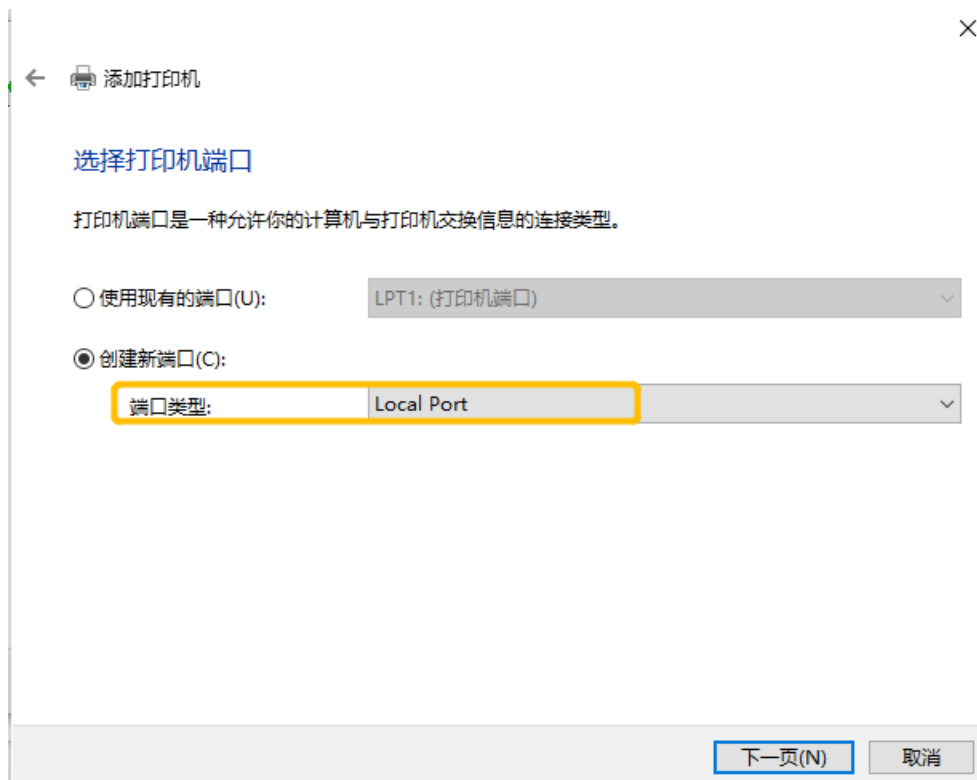
示例: \\computername\printername 或
http://computername/printers/printername/.printer

☐ 使用 IP 地址或主机名添加打印机(I)

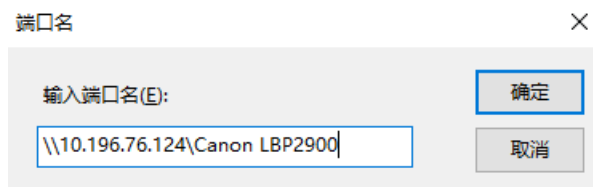
☐ 添加可检测到蓝牙、无线或网络的打印机(L)

☒ 通过手动设置添加本地打印机或网络打印机(O)

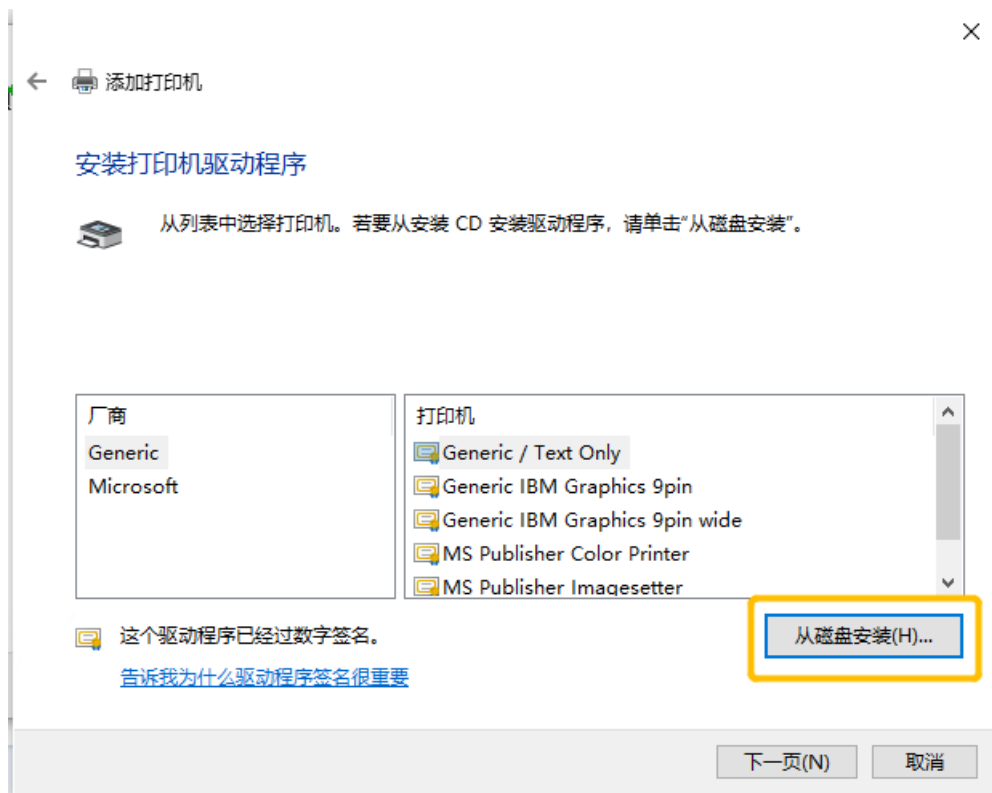
1 端口选择“创建新端口”-端口类型为“Local Port”



- 1 输入端口名：[\\共享端 IP\打印机名称](#)（如[\\10.196.76.124\Canon LBP2900](#)，具体参照各科室实际情况）



- 1 选择“从磁盘安装”，找到本地打印机驱动位置，通过导入 inf 文件方式完成打印机安装



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 <liqi@cmgos.com>

发送时间: 2023 年 10 月 12 日 10:57

收件人: 姚先生 <1301079550@qq.com>

抄送: Li Qi <liqi@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-10012-M2Y6G7] % 经销商广州市长汇计算机科技有限公司
代广州市番禺区市桥东沙小学用户反馈共享打印机无法使用问题 % 初次响应
CMIT:0001649

姚先生 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-10012-M2Y6G7 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”。