

朱先生 您好：

感谢您的回复确认，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，如您有其他问题，您可以致电技术支持热线 4008180055。

案例总结：

问题定义：

有一台设备连接网络打印机无法打印，打印提示报错：0x00000bbb。

问题总结：

当前无法收集日志，暂时归档案例，后续收集日志后再重开案例分析处理。

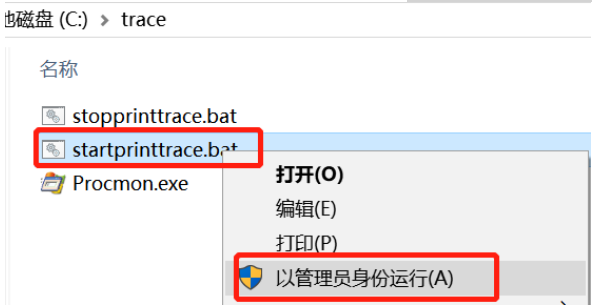
日志收集操作：

请您按照以下步骤收集日志。

- 1、在 C 盘创建 trace 文件夹，即 C:\trace 文件夹。
- 2、将附件中的压缩包下载，解压到 C:\trace 文件夹，如图所示。



- 3、在 startprinttrace.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行，出现 cmd 窗口时不关闭



```

C:\WINDOWS\System32\cmd.exe
C:\trace>logman update trace "enduser_embedded" -p {A83C80B9-AE01-4981-91C6-94F00C0BB8AA}
ffffffff 0xff -ets
命令成功结束。

C:\trace>logman update trace "enduser_embedded" -p {EB4C6075-0B67-4A79-A0A3-7CD9DF881194}
ffffffff 0xff -ets
命令成功结束。

C:\trace>logman update trace "enduser_embedded" -p {0ED38D2B-4ACC-4E23-A8EC-D0DACBC34637}
ffffffff 0xff -ets
命令成功结束。

C:\trace>wevtutil set-log "Microsoft-Windows-PrintService/Operational" /enabled:true

C:\trace>procmon /backingfile C:\trace\print.pml /nofilter /AcceptEula /Minimized /Quiet

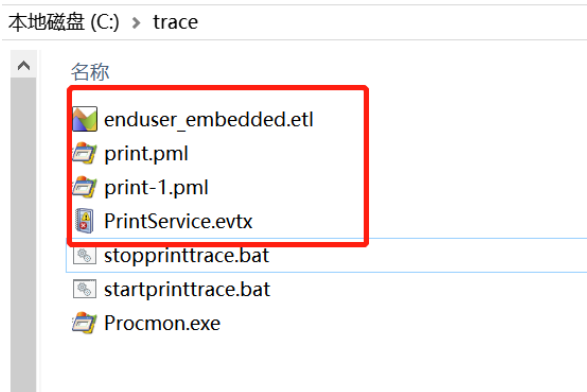
```

4、选择使用物理打印机打印某页文件，复现打印错误 0x00000bbb 问题，并记录出现打印错误的时间点。

5、在 stopprinttrace.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行。



6、运行结束后会在 C:\trace 文件夹生成 enduser_embedded.etl、PrintService.evtx、print.pml 等文件，将 C:\trace 文件夹压缩打包，通过 CDUC 上传。生成的文件如图所示：



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: 朱明清 <zhumingqing1115@126.com>
发送时间: 2022 年 6 月 21 日 13:30
收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06384-D3N9B6] % 国网-国网
上海送变电工程有限公司用户反馈打印机无法打印问题 % 初次响应 CMIT:0001914

那个同事最近不在所以, 等又问题我在联系你们吧, 谢谢了



朱明清

zhumingqing1115@126.com

在 2022 年 6 月 17 日 17:04, Wei Liang <weiliang@cmgos.com> 写道:

朱先生 您好:

感谢您的电话接听。

由于您不确定什么时候能收集日志, 我会稍微间隔长一些时间再和您联系。

麻烦您收集日志后通过 CDUC 上传日志, 我们收到日志后会及时分析, 有任何进展会与您沟通。

关于内存容量变为 2GB 的问题，您可以在 BIOS 设置中查看显示的内存容量，也可以联系硬件设备厂商排查硬件问题。

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: 2022 年 6 月 13 日 15:49

收件人: '朱明清' <zhumingqing1115@126.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

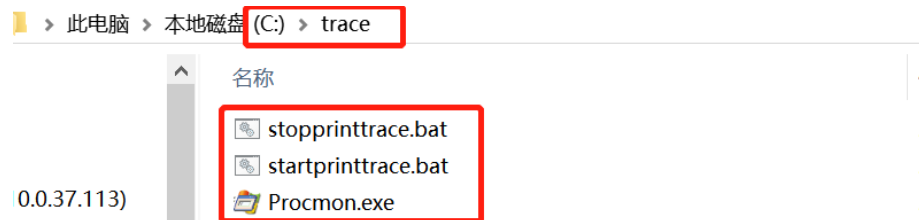
主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06384-D3N9B6] % 国网-国网上海送变电工程有限公司用户反馈打印机无法打印问题 % 初次响应 CMIT:0001914

朱先生 您好:

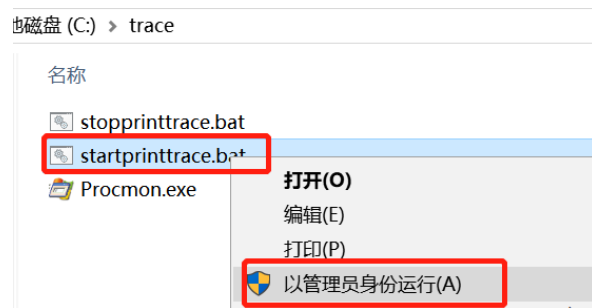
感谢您的电话接听。

上一次收集的系统日志中未记录更多的与打印相关日志，麻烦您按照以下步骤再次收集日志。

- 1、在 C 盘创建 trace 文件夹，即 **C:\trace** 文件夹。
- 2、将附件中的压缩包下载，解压到 **C:\trace** 文件夹，如图所示。



- 3、在 startprinttrace.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行，出现 cmd 窗口时不关闭



```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe
C:\trace>logman update trace "enduser_embedded" -p {A83C80B9-AE01-4981-91C6-94F00C0BB8A}
ffffffff 0xff -ets
命令成功结束。

C:\trace>logman update trace "enduser_embedded" -p {EB4C6075-0B67-4A79-A0A3-7CD9DF88119}
ffffffff 0xff -ets
命令成功结束。

C:\trace>logman update trace "enduser_embedded" -p {0ED38D2B-4ACC-4E23-A8EC-D0DACBC3465}
ffffffff 0xff -ets
命令成功结束。

C:\trace>wevtutil set-log "Microsoft-Windows-PrintService/Operational" /enabled:true

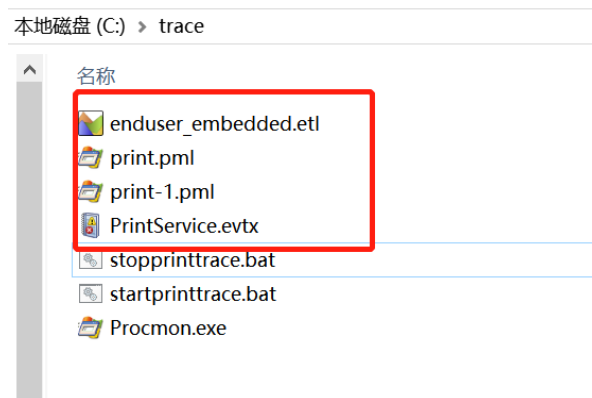
C:\trace>procmon /backingfile C:\trace\print.pml /nofilter /AcceptEula /Minimized /Quiet
```

4、选择使用物理打印机打印某页文件，复现打印错误 0x00000bbb 问题，并记录出现打印错误的时间点。

5、在 stopprintrace.bat 上点击右键，选择以管理员身份运行。



6、运行结束后会在 C:\trace 文件夹生成 enduser_embedded.etl、PrintService.evtx、print.pml 等文件，将 C:\trace 文件夹压缩打包，通过 CDUC 上传。生成的文件如图所示：



日志上传方法：

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

用户名：gwshanghai

密码: gwshanghai

注意：添加文件，点击上传后，跳转到新的页面点击保存。

bat 脚本说明：

- 1、使用 logman 工具创建打印事件跟踪日志，记录打印事件，生成 enduser_embedded.etl 日志文件。
- 2、命令行运行 procmon 工具，获取打印程序访问文件以及注册表等操作，并将操作记录保存为 print.pml 文件。
- 3、命令行运行 wevtutil 工具，导出 printservice 事件日志。

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: 2022 年 6 月 10 日 15:22

收件人: '朱明清' <zhumingqing1115@126.com>

抄送: PR_Case_Notification <PR_Case_Notification@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06384-D3N9B6] % 国网-国网上海送变电工程有限公司用户反馈打印机无法打印问题 % 初次响应 CMIT:0001914

朱先生 您好:

日志已经收到, 有任何进展会及时与您沟通。

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: 朱明清 <zhumingqing1115@126.com>

发送时间: 2022 年 6 月 10 日 15:21

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: 回复: 回复: [案例号: CAS-06384-D3N9B6] % 国网-国

网上海送变电工程有限公司用户反馈打印机无法打印问题 % 初次响应
CMIT:0001914

文件已发至指定的服务器



朱明清

zhumingqing1115@126.com

在 2022 年 6 月 10 日 13:33, [Wei Liang <weiliang@cmgos.com>](mailto:weiliang@cmgos.com) 写道:

朱先生 您好:

麻烦您通过以下方式登录并上传日志。

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: gwshanghai

密码: gwshanghai

注意: 添加文件, 点击上传后, 跳转到新的页面点击保存。

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: 朱明清 <zhumingqing1115@126.com>

发送时间: 2022 年 6 月 10 日 12:19

收件人: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: 回复: 回复: [案例号: CAS-06384-D3N9B6] % 国网-
国网上海送变电工程有限公司用户反馈打印机无法打印问题
% 初次响应 CMIT:0001914



朱明清

zhumingqing1115@126.com

在 2022 年 6 月 10 日 10:42, Wei Liang <weiliang@cmgos.com>
写道:

朱先生 您好:

上午给您电话没有接通。

在日志收集、问题处理过程中有需要我们帮助的地方, 欢迎随时通过邮件或 400 热线电话联系我们。

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: 2022 年 6 月 9 日 15:28

收件人: 朱先生

[<zhumingqing1115@126.com>](mailto:zhumingqing1115@126.com)

抄送: PR_Case_Notification

[<PR_Case_Notification@cmgos.com>](mailto:PR_Case_Notification@cmgos.com)

主题: 回复: [案例号: CAS-06384-D3N9B6] %

国网-国网上海送变电工程有限公司用户反馈打印机无法打印问题 % 初次响应

CMIT:0001914

朱先生 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：

有一台设备连接网络打印机无法打印，打印提示报错：0x00000bbb。

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。

请您下载附件中的日志收集工具

CMGELogCollector.zip, 解压后运行

CMGELogCollector.exe, 勾选全部选项, 点击

“收集”, 运行几分钟后会在桌面生成日志压缩包, 将日志上传到 CDUC。

Windows 10 神州网信政府版日志收集工具-企业专用版 v1.11

×



Windows 10 神州网信政府版日志收集工具

适用于: V2020-L、V2022-L

系统日志收集

<input checked="" type="checkbox"/> 系统信息	<input checked="" type="checkbox"/> 组策略信息	<input checked="" type="checkbox"/> 网络信息	<input checked="" type="checkbox"/> 系统日志	收集什么信息?
<input checked="" type="checkbox"/> 软件信息	<input checked="" type="checkbox"/> 系统进程	<input checked="" type="checkbox"/> 更新日志	<input checked="" type="checkbox"/> 激活日志	<input checked="" type="checkbox"/> 升级日志

收集

日志上传方法:

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

用户名: gwshanghai

密码: gwshanghai

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: 2022 年 6 月 9 日 14:43

收件人: 朱先生

<zhumingqing1115@126.com>

抄送: Wei Liang <weiliang@cmgos.com>

主题: [案例号: CAS-06384-D3N9B6] % 国网
-国网上海送变电工程有限公司用户反馈打印
机无法打印问题 % 初次响应 CMIT:0001914

朱先生 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 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-06384-D3N9B6 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”。

从 网易邮箱大师 发来的云附件



20220609_160543.zip

(34.3MB, 2022 年 6 月 25 日 12:18 到期)

[下载](#)