

打印机常见问题

» 安装驱动程序的过程中提示文件找不到，怎么办？

文章简介

HP 单功能喷墨打印机在安装驱动程序时，安装程序提示文件找不到，例如：hpoprg07.bat等。本文介绍了出现这种故障的解决方法。

**注：** 安装驱动程序的过程中，任何文件都可能出现无法找到的情况，请根据本文介绍的方法安装缺失的文件。

故障现象

安装驱动程序过程中，安装程序提示某某文件找不到，无法继续安装。

安装驱动程序过程中提示连接硬件，但是插上 USB 连接线之后，提示文件找不到。如图 1 报错信息所示：

图 1: 报错信息

解决方法

无论您使用随机光盘还是网上下载的文件安装驱动程序，在提示文件缺失时，将驱动程序安装的路径指定到读取文件的目录即可。一般有以下两种情况：

使用随机光盘安装驱动程序

使用随机光盘安装驱动程序时，只需将文件复制的路径设置到光盘驱动器即可，方法如下：

在缺少文件报错窗口中，点击“浏览”按钮。

在“查找范围”的下拉列表中依次选择“我的电脑”→光盘驱动器盘符。

**注：** 如果您使用随机光盘安装驱动程序出现文件丢失的问题，并且按照以上介绍的方法操作后，无法解决问题。请将随机光盘中所有的文件复制到硬盘上之后进行安装。如果无法完成复制随机光盘中文件的过程，请在惠普（HP）中文网站上，根据您的打印机产品下载驱动程序之后进行安装。

返回页首

使用网上下载的文件安装驱动程序

使用网上下载的文件安装驱动程序时，请将路径指定到驱动程序解压缩的目录即可，方法如下：

在缺少文件报错窗口中，点击“浏览”按钮。

在“查找范围”的下拉列表中选择驱动程序解压缩的目录。

一般下载的驱动程序解压缩时会自动释放到系统盘根目录下的“Temp”文件夹下，例如：C:\Temp。如果系统盘根目录下的“Temp”文件夹中没有安装文件，请依次点击“开始”→“运行”，在“运行”窗口中输入“%temp%”命令，然后点击“确定”按钮，在弹出的“Temp”文件夹中 查询。

**注：** 在“运行”窗口中输入“%temp%”命令，打开“Temp”文件夹后，驱动程序释放出的安装文件通常会在“7zS\*\*\*\*”文件夹中，例如：“7zS748C”或者“7zSA5.tmp”。

» 清除未完成的打印作业

文章简介

打印任务启动后，会在打印管理器中建立一个以文件名为主题的任务，这时如果同时发

出多个打印任务，就会以接收时间的先后次序，建立一个列表，该列表称为打印队列。如果打印任务被异常中止（打印机卡纸、断电、缺墨，主动取消打印任务），该打印任务并不会自动取消，这时依次排队的其他打印任务会不断地累积，造成打印机、一体机无法正常工作。

本文介绍了 HP 打印机、一体机清除未完成的打印任务的方法。

操作方法

方法一：自动删除打印任务

根据不同的操作系统做以下操作：

在 Windows 2000 Pro 操作系统中，依次点击“开始”→“设置”→“打印机”。在“打印机”窗口中，找到打印机的图标。

在 Windows XP 操作系统中，依次点击“开始”→“打印机和传真”。在“打印机和传真”窗口中，找到打印机的图标。

在 Windows Vista 操作系统中，依次点击“开始（）”→“控制面板”，在“控制面板”窗口中，点击“打印机”选项。在“打印机”窗口中，找到打印机的图标。如图 1 打印机所示：

图 1: 打印机



在 Windows 7 操作系统中，依次点击“开始（）”→“设备和打印机”。在“设备和打印机”窗口中，找到打印机的图标。注：本文以 HP Deskjet D2468 喷墨打印机在 Windows XP 操作系统中的操作方法为例，其他型号打印机和操作系统的操作方法可作参考。

在“打印机和传真”窗口中，右键点击您所使用的打印机图标，选择“取消所有文档”菜单项。如图 2 取消所有文档所示：  
图 2: 取消所有文档



在“打印机”窗口中，点击“是”按钮。如图 3 打印机所示：  
图 3: 打印机



关闭打印机电源，断开打印机 USB 连接线，重启电脑。  
重启电脑后，打印任务就自动删除了。

返回页首

方法二：手动删除打印任务

根据不同的操作系统做以下操作：

在 Windows 2000 Pro 操作系统中，依次点击“开始”→“设置”→“控制面板”，在“控制面板”窗口中，双击“管理工具”图标。  
在 Windows XP 操作系统中，依次点击“开始”→“控制面板”，在“控制面板”窗口中，双击“管理工具”图标。



在 Windows Vista 操作系统中，依次点击“开始 ( )”→“控制面板”→“系统和维护”→“管理工具”。如图 4 管理工具所示：  
图 4: 管理工具



在“服务”窗口中，先单击选中任意一个服务，然后按键盘上的“P”键，再在服务列表中找到“Print Spooler”服务，双击“Print Spooler”服务。如图 6 “Print Spooler”服务所示：

图 6: “Print Spooler”服务



在“Print Spooler 的属性（本地计算机）”窗口中，选择“常规”选项卡，点击“停止”按钮，然后点击“确定”按钮。如图 7 停止服务所示：

图 7: 停止服务



**注：** 只有停止打印机服务后，才能手动删除文件夹中的打印任务。

将“服务”窗口最小化。

根据不同的操作系统做以下操作：

在 Windows 2000 Pro 和 Windows XP 操作系统中，依次点击“开始”→“运行”。

在 Windows Vista 和 Windows 7 操作系统中，依次点击“开始 (  )”→“所有程序”→“附件”→“运行”。

在“运行”窗口中，输入“spool”，然后点击“确定”按钮。如图 8 打开 spool 文件夹所示：

图 8: 打开 spool 文件夹

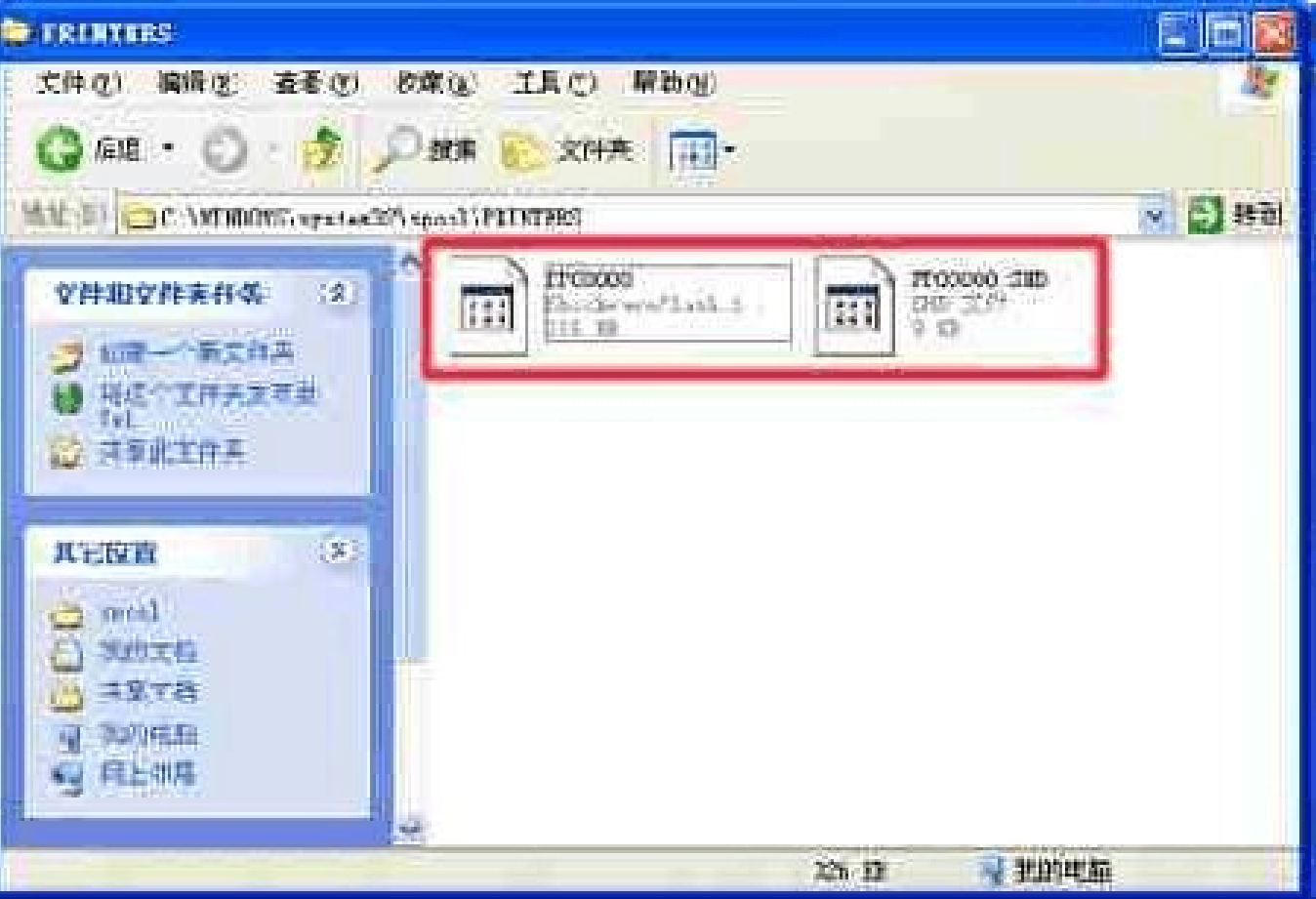


在“spool”文件夹中，双击“PRINTERS”文件夹。如图 9 PRINTERS 文件夹所示：

图 9: PRINTERS 文件夹



在“PRINTERS”文件夹中，删除其中所有的文件。如图 10 删除文件所示：  
图 10: 删除文件



**注：** “PRINTERS”文件夹中的文件都是未执行的打印任务，您需要全部删除。

点开之前最小化的“服务”窗口，双击“Print Spooler” 服务。

在“Print Spooler 的属性（本地计算机）”窗口中，确保“启动类型”已设置为“自动” ， 点击“启动”按钮，然后点击“确定”按钮。如图 11 启动服务所示：  
图 11: 启动服务



**注：** 只有启动打印机服务后，才能正常使用打印机。

此时，打印任务就被手动删除了。

» 电脑上显示“Paper Jam”（卡纸）错误信息，怎么办？

故障现象

打印任务中断，电脑上显示“Paper jam ”（卡纸）错误信息。

解决方法

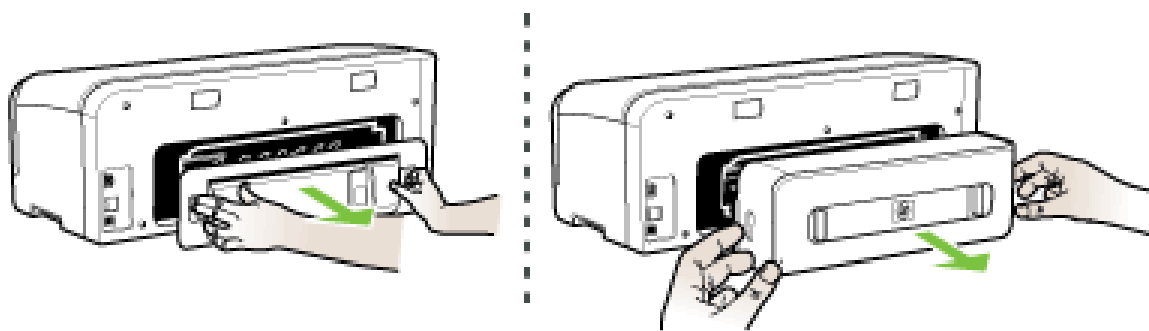
请执行以下操作，清除卡纸：

步骤一： 从打印机后部清除卡纸



- 按“电源”按钮（ ）开启打印机。
- 按下后面板或双面打印单元两侧的任意按钮，卸下后面板或双面打印单元。

图 1: 卸下后面板或双面打印单元



- 找到打印机内部的卡纸，然后抓住卡纸并向外拉。
- 将后面板或双面打印单元重新装入打印机。

步骤二： 提起顶盖，慢慢取出卡纸

**注：** 确保打印机已经开启。

- 提起打印机顶盖，等待打印笔架移至左侧。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/918030133012006054>

