



# HP Designjet L25500 打印机系列

维护与故障排除指南

#### 法律通告

本文包含的信息如有变更，恕不另行通知。

有关 HP 产品和服务的全部保修和保证条款，  
均已在相关产品和服务所附带的保修声明中  
进行了明确的规定。本文中的任何内容都不  
应被引伸为补充保证。HP 对本文中出现的技  
术错误、编辑错误或疏漏之处概不负责。

#### 商标

Microsoft® 和 Windows® 是  
Microsoft Corporation 在美国的注册商标。

# 目录

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| <b>1 安全预防措施</b> | <b>1</b>  |
| 一般安全准则          | 1         |
| 触电危险            | 1         |
| 烫伤危险            | 2         |
| 火灾              | 2         |
| 机械危险            | 2         |
| 纸张过重危险          | 2         |
| 墨水处理            | 3         |
| 警告和注意           | 3         |
| 警告标签            | 3         |
| <b>2 打印机状态</b>  | <b>5</b>  |
| 检查打印机状态         | 5         |
| 检查墨水系统的状态       | 5         |
| 检查墨盒的状态         | 5         |
| 检查打印头的状态        | 6         |
| 检查文件系统          | 6         |
| 检查打印机用量统计信息     | 7         |
| 打印机警报           | 7         |
| <b>3 固件更新</b>   | <b>9</b>  |
| <b>4 硬件维护</b>   | <b>11</b> |
| 对齐打印头           | 11        |
| 清洁打印头上的电路连接线    | 12        |
| 清洁打印机表面         | 16        |
| 清洁压板            | 16        |
| 清洁（恢复）打印头       | 18        |
| 清洁基材前移传感器窗口     | 18        |
| 清洁并润滑托架轨道       | 18        |
| 维护墨盒            | 20        |
| 移动或存放打印机        | 20        |
| 服务维护            | 21        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 使用打印头状态图 .....              | 21        |
| <b>5 打印质量问题的故障排除 .....</b>  | <b>23</b> |
| 一般建议 .....                  | 23        |
| 颗粒 .....                    | 23        |
| 水平条带 .....                  | 24        |
| 垂直条带 .....                  | 25        |
| 未校准的颜色 .....                | 26        |
| 不够锐利 .....                  | 26        |
| 黑色区域看起来模糊不清 .....           | 26        |
| 少量污迹或外观不平整 .....            | 26        |
| 接触时墨水涂污，或看起来油腻 .....        | 27        |
| 打印的总长度错误或不一致 .....          | 27        |
| <b>6 纸张问题的故障排除 .....</b>    | <b>29</b> |
| 无法成功装入纸张 .....              | 29        |
| 卡纸 .....                    | 29        |
| 基材变形或起皱 .....               | 31        |
| 自动裁纸器不起作用 .....             | 31        |
| 卷纸收纸器基材卡塞 .....             | 31        |
| 卷纸收纸器不卷绕 .....              | 31        |
| <b>7 墨水系统问题的故障排除 .....</b>  | <b>33</b> |
| 无法插入墨盒 .....                | 33        |
| 无法插入打印头 .....               | 33        |
| 无法插入打印头清洁盒 .....            | 33        |
| 前面板建议重新安装或更换打印头 .....       | 33        |
| 清洁打印头 .....                 | 33        |
| 对齐打印头 .....                 | 34        |
| <b>8 其它问题的故障排除 .....</b>    | <b>37</b> |
| 打印机无法获取 IP 地址 .....         | 37        |
| 无法访问内嵌式 Web 服务器 .....       | 37        |
| 打印机不能打印 .....               | 37        |
| 在生成打印作业时软件程序运行速度降低或停止 ..... | 38        |
| 打印机运行速度慢 .....              | 38        |
| 无法访问硬盘上的文件 .....            | 38        |
| 计算机和打印机之间的通信失败 .....        | 38        |
| “内存不足”错误消息 .....            | 39        |
| 压板辊吱吱响 .....                | 39        |
| <b>9 前面板错误消息 .....</b>      | <b>41</b> |

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>10 在需要获得帮助时 .....</b> | <b>45</b> |
| 简介 .....                 | 45        |
| 文档 .....                 | 45        |
| HP 即时支持 .....            | 45        |
| HP 客户贴心服务中心 .....        | 45        |
| 服务信息 .....               | 50        |
| <br>                     |           |
| <b>索引 .....</b>          | <b>53</b> |



# 1 安全预防措施

使用您的打印机前，请阅读以下安全预防措施，以确保您安全地使用打印机。

## 一般安全准则

- 为打印机安装耗材之前请首先参考安装说明。
- 打印机内没有操作人员可自行维修的任何组件。应由具备资质的维修人员来完成维修工作。
- 出现以下任一情况，请关闭打印机的电源并从电源插座拔下所有电源线，然后求助 HP 有资质的维修人员进行维修：
  - 电源线或电源插座损坏。
  - 有液体流入打印机。
  - 打印机冒烟或发出不正常的气味。
  - 打印机落地、干燥模块或固化模块损坏。
  - 打印机内置的漏电断路器（接地故障漏电保护器）重复出现故障。
  - 保险丝烧断。
  - 打印机未正常运行。
- 出现以下任一情况，请关闭打印机的电源并从电源插座拔下所有电源线：
  - 雷暴天气
  - 断电


## 触电危险

 **警告！** 烘干模块或固化模块使用危险电压工作可导致死亡或严重人身伤害。

打印机使用两根电源线。维修打印机前请拔下所有电源线。打印机应仅连接到接地的干线插座。

避免触电危险：

- 请勿拆除烘干模块、固化模块或电气控制柜。
- 请勿卸下或打开任何其它已关闭的系统盖板或插头。
- 请勿将任何物体插入打印机插槽。

 **注：** 保险丝烧断可能指示系统中的电路出现故障。请让有资质的 HP 维修人员检查系统，而不要尝试自行更换保险丝。

## 烫伤危险

打印机的烘干和固化子系统在高温下运行，如果触摸，则可能导致灼伤。为避免人身伤害，请注意以下预防措施。

- 请勿触摸打印机烘干模块和固化模块的内壳。即使打开起断开烘干模块和固化模块电源作用的窗锁，内部表面也可能仍然很烫。
- 当使用送纸道时，应特别小心。

## 火灾

打印机的烘干和固化子系统在运行时会产生高温。如果打印机的内置漏电断路器（接地故障漏电保护器）反复跳闸，请与有资质的 HP 维修人员联系。

为避免火灾危险，请采取以下预防措施。

- 使用铭牌上指定的电源电压。
- 将电源线连接到专用线路（每条线路由其墙座额定功率对应的分支电路断路器进行保护）。请勿使用配电盘（插线板）连接电源线。
- 仅使用 HP 随打印机提供的电源线。不要使用损坏的电源线。不要使用其他产品的电源线。
- 请勿将任何物体插入打印机插槽。
- 小心不要让液体溅到打印机上。
- 请勿在打印机内部或周围使用含有可燃气体的喷雾产品。
- 请勿阻塞或盖住打印机的开孔。
- 请勿拆除烘干模块、固化模块和电气控制柜。
- 装入可以在最高 125°C (257°F) 的工作温度下使用且自燃温度高于 250°C (482°F) 的基材。

## 机械危险

打印机的移动部件可能会导致伤害。为避免人身伤害，当靠近打印机工作时，请注意以下预防措施。

- 使衣物和身体的所有部位远离打印机的运动部件。
- 不要戴项链、手镯和其它悬挂物品。
- 如果您的头发较长，请保护好以免头发落入打印机中。
- 注意不要让袖子或手套被打印机的运动部件缠住。
- 站立时避免靠近风扇，否则可能导致伤害，并且还影响打印质量（通过阻塞气流）。
- 请勿在打印时触摸齿轮或移动的卷筒。

## 纸张过重危险

当处理较重的纸张时，应特别小心，以免造成人身伤害。

- 处理较重的基材卷筒可能需要多个人。必须小心操作，以免造成背部拉伤和/或伤害。
- 考虑使用叉式升降机、码垛车或其他处理设备。
- 处理较重的基材卷筒时，请穿戴人身防护装置，包括靴子和手套。



## 墨水处理

您的打印机不使用溶剂型墨水，因此也就没有与这类墨水关联的传统问题。不过，HP 建议您在处理墨盒系统组件时戴上手套。


## 警告和注意

本手册使用以下符号来确保正确使用打印机和防止打印机受到损坏。请遵守标有这些符号的说明。

**警告！** 如果没有遵守标有此符号的准则，可能会导致严重的人身伤害甚至死亡。

**注意：** 如果没有遵守标有此符号的准则，可能会导致轻微的人身伤害或者对产品造成损坏。

## 警告标签

| 标签  | 说明   |
|---|--|
|    | 灼伤危险。请勿触摸打印机烘干模块和固化模块的内壳。  |
|   | 灼伤危险。请勿接触打印机的烘干模块内壳。即使打开起断开烘干模块和固化模块电源作用的窗锁，内部表面也仍然可能很烫。   |
|  | 触电危险。打印机有两根输入电源线。主开关关闭后干燥模块和固化模块仍然存在电压。打印机内没有操作人员可自行维修的任何组件。应由具备资质的维修人员来完成维修工作。维修打印机前请拔下所有电源线。         |
|  | 安装耗材之前请首先参考安装说明。确保输入电压在打印机的额定电压范围之内。打印机需要两条专用线路（每条线路由其墙座额定功率对应的分支电路断路器进行保护）。仅使用接地的电源插座和 HP 随打印机提供的电源线。 |
|  | 卡手危险。装入卷筒时请勿推卷筒。上提装入台将卷轴小心地装入打印机。  |
|  | 夹住手指危险。请勿在卷轴齿轮移动时触摸它。  |

---

标签

说明



请勿在打印机顶部放置任何物体。请勿盖住风扇。




建议您在处理墨盒、打印头清洁墨盒及打印头清洁容器时戴上手套。

## 2 打印机状态

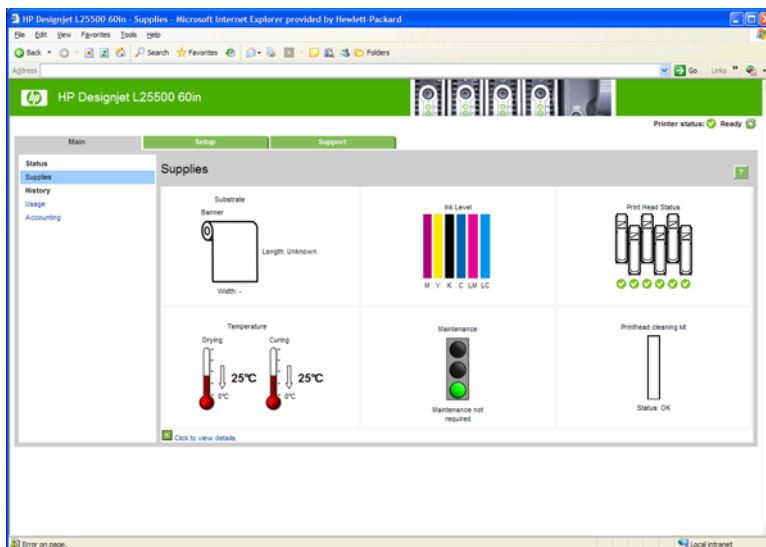
### 检查打印机状态

可以通过以下方式检查打印机的当前状态：

- 内嵌式 Web 服务器显示打印机状态、装入的基材和墨水系统。
- 默认情况下，前面板显示墨水量；否则，可通过选择墨水系统图标  查看墨水量。此外，前面板还显示了最重要的当前警报（如果有）。

### 检查墨水系统的状态

1. 访问内嵌式 Web 服务器（请参阅《用户指南》）。
2. 转到主菜单选项卡上的“耗材”页面。



“耗材”页面显示墨盒（包括墨水量）、打印头、打印头清洁盒和装入基材的状态。

红绿灯显示是否需要进行维护。有关更多信息，请单击[查看详细信息](#)。


### 检查墨盒的状态

要查看墨盒中的墨水量，请转到打印机的前面板，然后选择  图标。

单击加号 (+) 以查看详细信息，或者使用墨水菜单。


也可以在内嵌式 Web 服务器中查看墨盒状态。

## “墨水”菜单流程


1. 在前面板上，选择  图标，然后选择**墨盒信息**。
2. 选择需要查看其信息的墨盒。
3. 前面板上将显示以下信息：
  - 颜色
  - 产品名称
  - 产品号
  - 序列号
  - 状态
  - 墨水量（如果知道）
  - 总墨水容量（毫升）
  - 有效期
  - 保修状态
  - 制造商

## 检查打印头的状态

在每次打印后，打印机会自动检查和维护打印头。请按下列步骤操作，以获得有关打印头的更多信息。


1. 从前面板中选择  图标，然后选择**打印头信息**。
2. 选择需要查看其信息的打印头。
3. 前面板上将显示以下信息：
  - 颜色
  - 产品名称
  - 产品号
  - 序列号
  - 状态（请参阅[第 41 页的前面板错误消息](#)。）
  - 已使用的墨水量
  - 保修状态

也可以使用内嵌式 Web 服务器检查打印头状态和保修状态。

 **注：** 如果保修状态为**查看保修注释**，则表明使用的不是 HP 墨水。由于使用“非 HP”墨水而需要的打印机服务或维修不在保修范围内。有关保修问题的详细信息，请参阅[法律信息](#) 文档。

## 检查文件系统


可以检查打印机硬盘上的文件系统完整性，并自动纠正任何错误。建议您大约每 6 个月检查一次；或者，在访问硬盘上的文件时发现任何问题时执行此检查。

要执行文件系统检查，请转到前面板，并选择  图标，然后选择**文件系统检查**。

如果打印机发现文件系统被破坏（例如，在出现严重软件问题后），则可以自动启动文件系统检查。这可能需要大约半小时的时间。

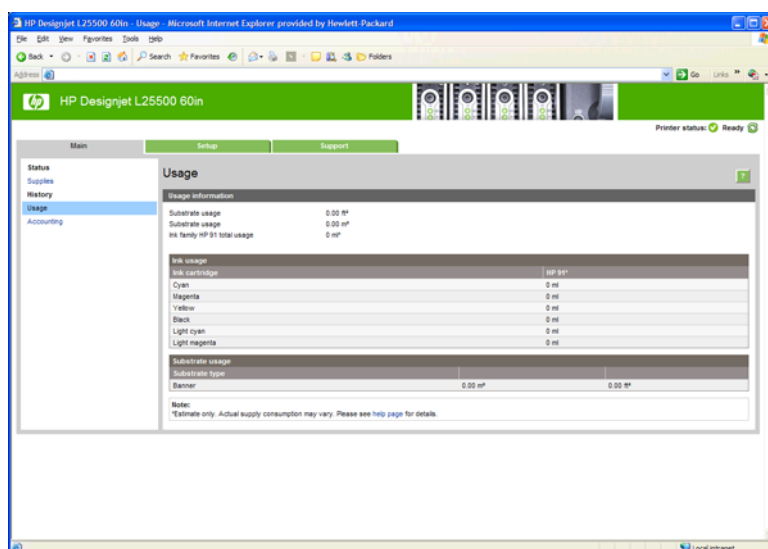
## 检查打印机用量统计信息

要检查打印机的用量，可以使用统计信息。

 **注：** 用量统计信息的准确性不能保证。

### 使用内嵌式 Web 服务器检查打印机统计信息

1. 访问内嵌式 Web 服务器（请参阅《用户指南》）。
2. 转至主菜单选项卡上的“用量”页面。



## 打印机警报

打印机可以发出两种类型的警报：

- **错误：** 当打印机无法打印时。
- **警告：** 当打印机需要进行调整时，如校准、预防性维护或更换墨盒。

打印机警报显示在前面板和内嵌式 Web 服务器中。

- **前面板显示屏：** 前面板每次只显示一条警报（认为是最重要的警报）。警报通常要求用户按**确定**键进行确认；但在显示警告的情况下，一段时间后警告即消失。在打印机处于空闲状态且没有要报告的更重要内容时，便会重新显示某些警报。
- **内嵌式 Web 服务器：** 前面板中显示的警报也会显示在内嵌式 Web 服务器窗口的右上角。

警报可能要求您执行维护操作；请参阅[第 11 页的硬件维护](#)。

以下警报需要请维修工程师进行解决：

- **服务维护套件 1**
- **服务维护套件 2**
- **服务维护套件 3**



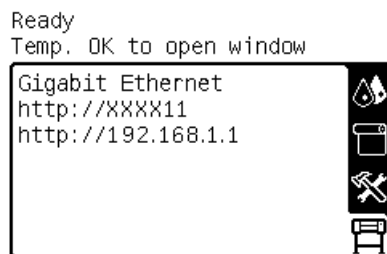
## 3 固件更新

打印机的各种功能都由打印机内部的软件控制，也称为固件。

Hewlett-Packard 会不时提供固件更新。这些更新可提高和改进打印机的功能。

通过使用打印机的内嵌式 Web 服务器，可以从 HP 网站 (<http://www.hp.com/go/graphic-arts/>) 下载固件更新并将其安装到打印机中。

要在任何计算机上使用内嵌式 Web 服务器，请打开 Web 浏览器，然后键入打印机的 URL。打印机的 URL 显示在打印机前面板的状态屏幕上（本示例中为 <http://192.168.1.1>）：



在内嵌式 Web 服务器中，选择**设置**选项卡，然后选择**固件更新**。

按照屏幕上的说明下载固件文件，并将其存储在硬盘上。然后选择下载的文件并单击**更新**。

如果您在向打印机上载固件文件时发现上载速度非常慢，那么原因可能是您正在使用代理服务器。在这种情况下，尝试绕过代理服务器，直接访问内嵌式 Web 服务器。

- 在用于 Windows 的 Internet Explorer 6 中，转到**工具 > Internet 选项 > 连接 > 局域网设置**，然后选中**对于本地地址不使用代理服务器**复选框。或者，要进行更精确的控制，请单击**高级**按钮，然后将打印机的 IP 地址添加到例外列表中（对于其中的地址不使用代理服务器）。
- 在用于 Windows 的 Firefox 3.0 中，转到**工具 > 选项 > 网络 > 连接 > 设置**，然后选中**直接连接到 Internet**复选框。或者，在选中**手动配置代理**复选框时，将打印机的 IP 地址添加到例外列表中（对于其中的地址不使用代理服务器）。
- 在用于 Linux 的 Firefox 2.0 中，转到**编辑 > 首选项 > 网络 > 连接 > 设置**，然后选中**直接连接到 Internet**复选框。或者，在选中**手动配置代理**复选框时，将打印机的 IP 地址添加到例外列表中（对于其中的地址不使用代理服务器）。





## 4 硬件维护

要完成本章中的任务，您可能需要使用随打印机提供的用户维护套件。


### 对齐打印头

每次更换打印头后，打印机将执行打印头对齐。如果更换打印头时没有装入基材，打印机将在您下次装入基材时执行对齐。

还可能会建议您对齐打印头以解决打印质量问题。

### 自动对齐


先确保在打印机中装入不透明的白色基材卷筒。彩色基材、光面油画布和透明材料（如半透明证券纸、透明胶片、描图基材和仿羊皮纸）不适合自动对齐打印头；对于这些基材，应手动对齐打印头（请参阅第 11 页的手动对齐）。

要从前面板中请求对齐打印头（如果未自动执行对齐），请选择  图标，然后选择**图像质量维护 > 对齐打印头 > 打印头自动对齐**。

要从内嵌式 Web 服务器中请求打印头对齐，请选择**设置**选项卡，然后选择**对齐打印头 > 打印头自动对齐 > 打印**。

除非当前正在打印图像，否则该过程将立即开始，大约需要 10 分钟。如果正在进行打印作业，打印头对齐将在当前打印作业完成后立即开始。

### 手动对齐


要从前面板中请求手动对齐打印头，请选择  图标，然后选择**图像质量维护 > 对齐打印头 > 打印头手动对齐 > 打印对齐图案**。

要从内嵌式 Web 服务器中请求打印头手动对齐，请选择**设置**选项卡，然后选择**对齐打印头 > 打印头手动对齐 > 打印**。

打印机将打印 17 行，其标记从 A 到 Q。检查打印件，并记下每行中的最直线条的编号（例如，A:9）。



在完成此操作后，在前面板或内嵌式 Web 服务器中输入更正值。

要在前面板中输入修正值，请选择  图标，然后选择**图像质量维护** > **对齐打印头** > **打印头手动对齐** > **输入更正值**。在标有与相应图案相同的字母的窗口中输入每个值。

要在内嵌式 Web 服务器中输入更正值，请选择**设置** 设置选项卡，然后选择**对齐打印头** > **打印头手动对齐**，然后在标有与相应图案相同的字母的窗口中输入每个值。

## 清洁打印头上的电路连接线

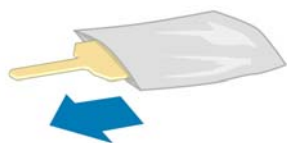
安装打印头后，打印机有可能无法识别打印头。当墨水在打印头和打印头托架之间的电路连接线上淤积时会出现这种情况。在这种情况下，HP 建议您清洁打印头上的电路连接线。不过，如果没有明显的问题，建议不要例行清洁连接线。

本打印机在用户维护套件中附带提供了一个托架互连擦拭器。



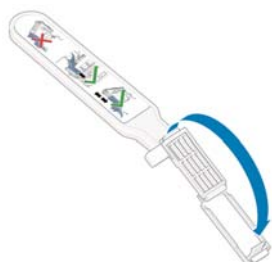
如果前面板显示屏上打印头旁一直显示**重新安装**或**更换**消息，请用此擦拭器清洁打印头托架和打印头上的互连电路。

1. 从袋子中取出一块新的预先粘湿的替换海绵。



擦拭器的包装盒中提供海绵。如果所有海绵已用完，请致电您的服务代表以获取更多的海绵。

2. 打开托架互连擦拭器



3. 装入海绵，使海绵的位置朝向定位插槽中带有标签较短卡舌的托架互连擦拭器。

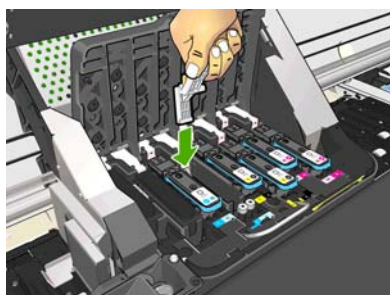


4. 合上托架互连擦拭器，使海绵夹入到位。

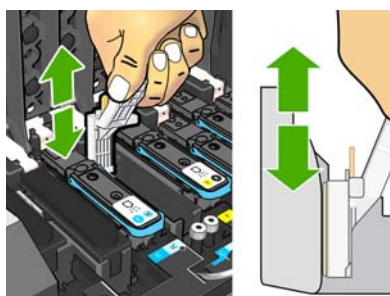


5. 按照前面板的指示，打开打印头托架栓锁，拨下引起问题的打印头。请参阅《用户指南》。
6. 将托架互连擦拭器插入背面的打印头插槽。将该工具插到插槽背面的电路连接线和钢簧之间，使海绵背向您并朝向电路接头，然后擦拭电路接头。尽量避免可能在插槽的底部表面淤积的任何积墨。

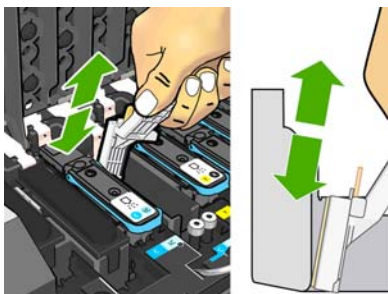
**⚠ 注意：** 如果托架在打印机中央位置停留的时间超过 7 分钟，它将尝试返回右边的原来位置。



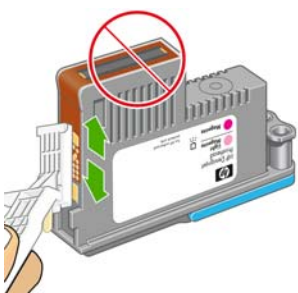
7. 将擦拭器插入工具所能达到的最远位置，沿着连接器的整个弯曲深度用海绵轻轻擦拭接头。



8. 小心翼翼地彻底清洁所有接头，包括接头的最底部。



9. 用相同的海绵清洁打印头电路接头下方的条带（除非打印头是新的）。避免接触电路接头上方的装置。



**注意：** 不要接触含有喷嘴的打印头的表面，因为喷嘴很容易损坏。

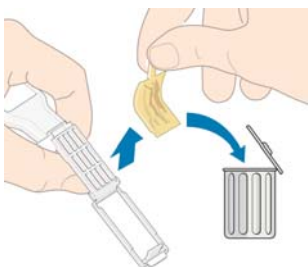
10. 等待片刻让两个连接器晾干后，将打印头放回打印头托架。请参阅《用户指南》。
11. 完成清洁过程后，拉开海绵卡环以打开托架互连擦拭器。



12. 从托架互连擦拭器中取出已变脏的海绵。



13. 在安全的地方处理已变脏的海绵，以免将墨水抹到手上或衣服上。



如果前面板继续显示**重新安装或更换**消息，则更换打印头或致电您的服务代表。

## 清洁打印机表面

使用湿海绵或软布以及中性家用清洁剂（如无腐蚀性液体肥皂）清洁打印机表面和日常操作中经常接触的打印机的所有其他部分（比如墨盒抽屉手柄）。

在固化模块风扇的冷却下，可能会冷凝而形成一些水滴，应使用干布将其擦净。

**警告！** 为避免电击，在清洁打印机之前，请确保关闭打印机并切断电源。请勿让打印机进水。

**注意：** 请勿在打印机上使用腐蚀性清洁剂。

## 清洁压板

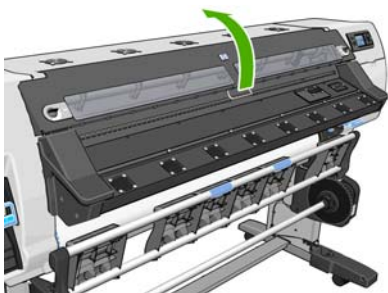
您应当每隔几个月或在必要时清洁打印机的压板。

**注：** 如果在打印窄幅基材后打印宽幅基材，您可能会发现压板左侧变脏。如果不清洁压板的变脏部分，则可能会在基材背面留下污渍。

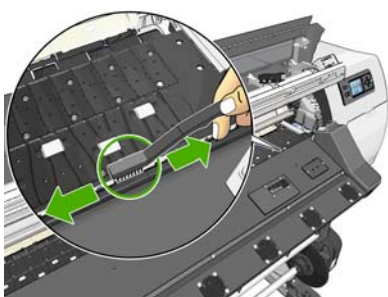
**警告！** 在清洁压板时，小心不要损坏基材前移传感器。传感器具有一个非常小的矩形窗口（不到 1 平方厘米），靠近右边第三个夹紧轮。请参阅第 18 页的清洁基材前移传感器窗口。

按照下列说明清洁压板。

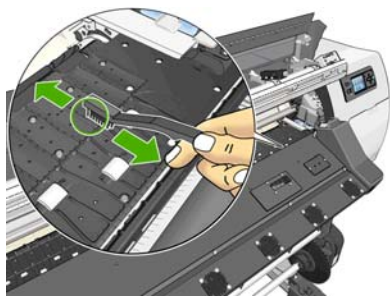
1. 从打印机中取出所有基材。请参阅《用户指南》。
2. 关闭打印机并等待打印机慢慢冷却下来，然后解锁并打开打印机护盖。




3. 使用干毛刷，清除裁切槽中的积墨。用户维护套件中提供了一个毛刷。

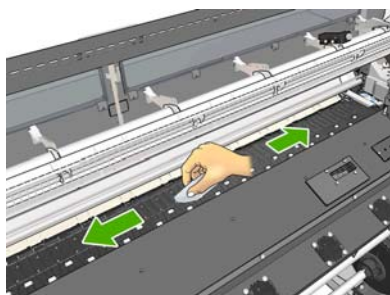



4. 使用相同的干毛刷，清除压板表面的积墨。



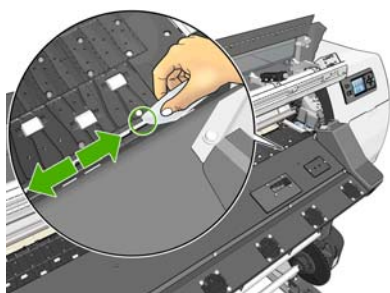
5. 使用干净的、用异丙基酒精稍微粘湿的吸水绒布擦拭压板上散落的积墨。

 **注：** 用户维护套件中没有提供异丙基酒精。

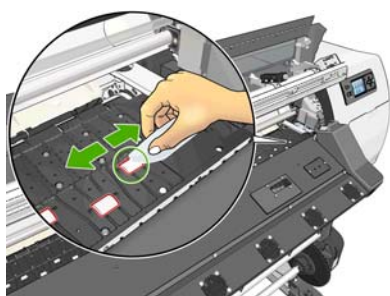


 **注意：** 请勿使用商业清洁剂或腐蚀性清洁剂。不要直接弄湿压板，因为这样做会留下过多水分。

6. 使用湿布清洁裁纸器滑道。




7. 用干布清洁滚轮的暴露部分。理想情况下，您应当清洁这些滚轮的所有部分。




8. 将异丙基酒精和抹布从打印机附近拿走。
9. 等待 3 或 4 分钟让酒精挥发掉，然后再打开打印机并重新装入基材。

## 清洁 ( 恢复 ) 打印头

要清洁打印头 ( 通常这样做可排除打印头的问题 ) , 请转到打印机的前面板并选择  图标, 然后选择 **图像质量维护 > 清洁打印头**。指定您要清洁的打印头。您可以清洁所有的打印头或只清洁其中一部分。从下列选项中选择 :

- 打印测试图
- 全部清洁
- 清洁 LC-C
- 清洁 Y-MK
- 清洁 LM-M

清洁所有打印头约需 5 分钟时间。清洁任意两个打印头约需 3 分钟时间。

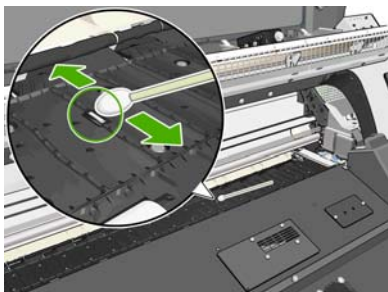
 **注：** 清洁所有打印头比清洁一对打印头用的墨水要多。

## 清洁基材前移传感器窗口

基材前移传感器具有一个非常小的矩形窗口 ( 尺寸不到 1 平方厘米 ) , 靠近右边第三个夹紧轮。

HP 建议您在清洁打印压板以及遇到打印质量问题时清洁基材前移传感器窗口。


1. 按照前面板提示的步骤取出基材。请参阅《用户指南》。
2. 关闭打印机, 并等待打印机慢慢冷却下来。
3. 使用用户维护套件中提供的一个棉签, 蘸少许异丙基酒精, 擦拭传感器以清除干墨水。




如果传感器窗口覆盖厚厚一层干墨水, 您可能需要用力擦拭以利于棉签吸收墨水。使用新棉签继续清洁传感器, 直至棉签不再变脏, 并且传感器窗口看起来非常干净。在反射环境光线时, 干净传感器的整个表面均匀地显示蓝色反射光线。您只要走近一些并略微改变观察角度, 就可以看到这种反射效果。


4. 将异丙基酒精和棉签从打印机附近拿走。
5. 等待 3 或 4 分钟让酒精挥发掉, 然后再打开打印机并重新装入基材。


## 清洁并润滑托架轨道


 **注：** 在一些 workflow 或/和站点条件下, 如环境温度过高, 超过打印机的运行规格 ( 30°C (86°F) 以上 ) , 或者环境中大量的灰尘; 滑杆的润滑性可能会降低或受到影响, 进而影响打印机的性能。


 **注：** 可以从这里找到有关清洁并润滑托架导轨流程的图形化说明: <http://www.hp.com/go/L25500/videos>




1. 要接触到托架，请转至前面板并选择  图标，然后选择**润滑托架导轨**。
2. 解锁并打开护盖。
3. 用蘸 异丙基酒精的无绒布清洁托架轨道。小心翼翼地清洁整个导轨，包括左盖下的部分。

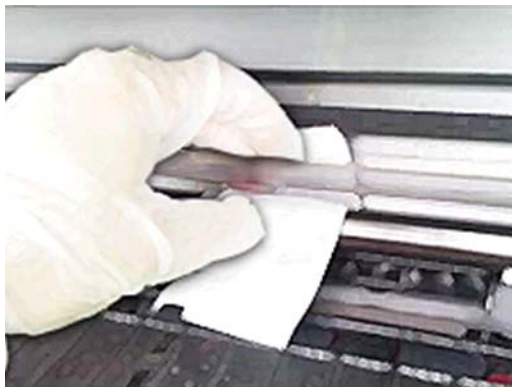
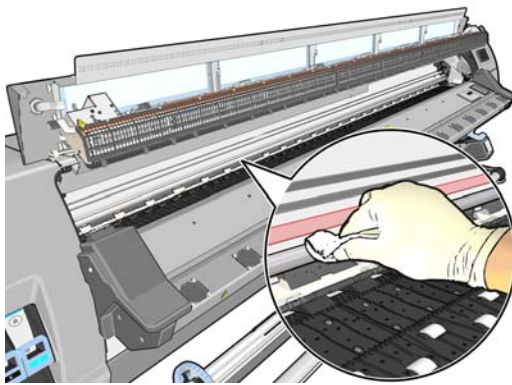
 **注：** 维护套件中没有提供异丙基酒精。

 **注意：** 异丙基酒精是易燃物品。请遵守制造商的安全预防措施。

 **注：** 如果您所在的地区（如加利福尼亚州）要求使用 VOC 清洁和维护液体而不是异丙醇，请使用 VOC 认证的清洁剂，如正确稀释的 Simple Green 多用途清洁剂。

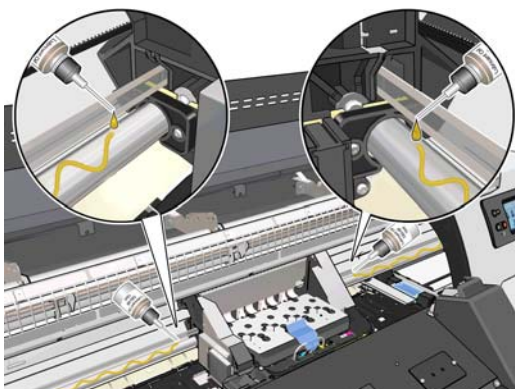
 **注意：** 请勿使用商业清洁剂或腐蚀性清洁剂。


**注意：** 在清洁过程中，请注意不要损坏轨道顶部的金属条。




4. 等到轨道晾干后再闭合护盖。托架移动到打印机的中央位置，这样您就能够接触到右盖下的部分导轨。
5. 解锁并打开打印机护盖。
6. 按照步骤 3 的描述，清洁右盖下的托架导轨区域。
7. 从打印机附带的维护套件中取出润滑油瓶（如果需要，可以订购更换套件）。

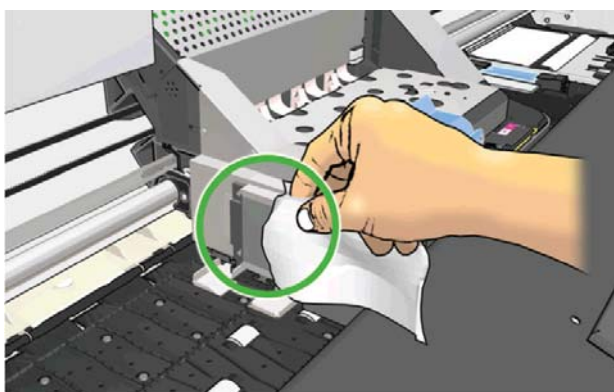
8. 在托架两侧沿导轨保留有少许润滑油。此处有一个显示该过程的视频：<http://www.hp.com/go/L25500/videos>



 **注：** 润滑时，小心不要让油滴到导轨顶部的金属条上。

9. 使用蘸蒸馏水的无绒布清洁基材卡塞反射镜。如果发现无法清除干墨水，请尝试使用蘸异丙基酒精的无绒布。

 **注：** 如果您所在的地区（如加利福尼亚州）要求使用 VOC 清洁和维护液体而不是异丙醇，请使用 VOC 认证的清洁剂，如正确稀释的 Simple Green 多用途清洁剂。



10. 在前面板上按**确定**。
11. 盖上并锁住护盖。
12. 托架组件沿着导轨移动，以便沿着导轨分配润滑油。
13. 前面板出现提示，确认润滑过程已经完成。按“**确定**”按钮确认。

## 维护墨盒

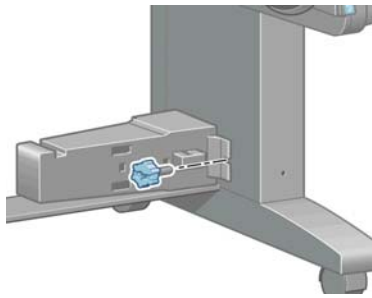
在墨盒的正常寿命范围内，不需要进行特别的维护。应在到期后更换墨盒。有关到期日期，请参阅前面板上的墨盒信息。

## 移动或存放打印机

如果需要移动或长期存放打印机，则需要适当地做些准备工作，以避免损坏打印机。

1. 请勿卸下墨盒、打印头或打印头清洁盒。
2. 确保没有装入基材。
3. 确保打印头托架位于保养站（在打印机的最右端）。

4. 确保在前面板上显示**就绪**消息。
5. 使用前面板上的**电源**按钮关闭电源。
6. 此外，还要关闭打印机后面的两个电源开关。
7. 断开两根电源线以及将打印机连接到网络、计算机或扫描仪的所有电缆。
8. 如果已经安装卷纸收纸器，则取出打印机支架底部的卷纸收纸器传感器和电缆托架组件。为方便起见，在移动打印机之前，可以将传感器和电缆托架组件放在打印机支架的横杆上，并用蓝色塑料螺钉将托架组件固定在支架的支柱上（见下图）。重新安装托架组件时，确保打印机支架底部的滚轮朝前。



**注：** 如果将打印机或墨盒从低温位置移到温暖、潮湿的位置，空气中的水份会在打印机部件和墨盒上冷凝，这可能导致漏墨和打印机出错。在此情况下，HP 建议您至少等 3 小时后再开启打印机或安装墨盒，以便冷凝水蒸发。

9. 为避免墨水渗漏，请将打印机始终直立放置，而不要倒放或侧放。用胶带封住墨水漏斗顶部，然后清洁打印头清洁容器中的墨管。
10. 有关正确的环境存放条件，请参阅《用户指南》中的规格。

## 服务维护

在打印机的使用寿命内，频繁使用的组件会容易磨损。

为避免使这些组件的性能退化到造成打印机瘫痪的地步，打印机会跟踪墨盒穿过打印机轴的循环次数，并监视已使用的墨水总量。

打印机使用这些数字来跟踪服务维护需求，并在前面板上显示以下消息之一：

- **服务维护套件 1**
- **服务维护套件 2**
- **服务维护套件 3**

这些消息表明一些组件接近了它们的使用寿命。您可以继续打印一段时间，这取决于打印机的使用情况。不过，HP 极力建议您致电服务代表，安排上门进行服务维护。维修工程师可以现场更换磨损的部件，从而延长打印机的使用寿命。

当前面板出现这些消息时安排服务工程师上门服务有双重优点：


- 打印机组件可以在您方便的时候进行更换，因此将不会干扰您的日程工作流程。
- 当维修工程师上门进行服务维护时，请一次更换多个部件。这减少反复上门服务的需要。

## 使用打印头状态图

打印头状态图包含一些图案，用于高亮显示打印头可靠性问题。它可以帮助您检查打印机当前安装的打印头的性能，并判断是否有打印头发生堵塞或其他问题。

## 打印打印头状态图

要打印打印头状态图，请执行以下操作：

1. 使用与检测到问题时所用基材类型相同的基材。
2. 检查所选择的基材类型与打印机中装入的基材类型是否相同。
3. 在打印机前面板上，选择  图标，然后选择**图像质量维护 > 打印所有测试图**。

打印头状态图打印需要大约 2 分钟的时间。

## 解释打印头状态图

打印件包含许多短划线，分别对应于各个打印头的每个喷嘴。



对于各个颜色图案，确保存在大多数的短划线。

## 纠正措施

1. 对所有有故障的打印头进行清洁。请参阅[第 33 页的清洁打印头](#)。然后重新打印打印头状态图以查看问题是否解决。
2. 如果问题仍然存在，请重新清洁打印头，然后重新打印打印头状态图以查看问题是否解决。
3. 如果问题依旧存在，则更换所有一直有故障的打印头。请参阅《用户指南》。

## 如果问题仍然存在，请执行以下操作

如果在采用本章建议后仍遇到打印质量问题，不妨考虑下面一些补充提示：

- 尝试在 RIP 软件中选择更高的打印质量选项。
- 检查打印机固件是不是最新的。请参阅[第 9 页的固件更新](#)。
- 检查软件程序设置是否正确。
- 请致电您的服务代表。请参阅[第 45 页的在需要获得帮助时](#)。

# 5 打印质量问题的故障排除

## 一般建议

当您遇到任何打印质量问题时，请使用以下方法：

- 要获得打印机的最佳性能，请仅使用 HP 的真品耗材和附件，其可靠性和性能应已经过全面测试，以便为您提供放心的性能和最佳质量的打印件。有关建议的基材的详细信息，请参阅《[用户指南](#)》。
- 确保在前面板和 RIP 软件中选择的基材类型与打印机中装入的基材类型相同。确保基材类型已进行校准。

**⚠ 注意：** 如果选择了错误的纸张类型，则可能会导致打印质量变差或颜色不正确，甚至可能会损坏打印头。

- 确保在 RIP 软件中使用相应的打印质量设置。
- 确保基材和打印质量设置使用正确的 ICC 配置文件。
- 确保您的环境条件（温度和湿度）处于建议的范围内。请参阅《[用户指南](#)》。
- 确保墨盒和打印头是否未超过其有效期。请参阅[第 20 页的维护墨盒](#)。
- 在进行打印时应避免接触纸张。

## 颗粒



- 打印头可能未对齐。如果长时间未进行打印头对齐或者基材卡塞，则可能会出现这种情况。如有必要，请对齐打印头（请参阅[第 11 页的对齐打印头](#)）。可以使用打印头状态图检查是否需要对齐打印头（请参阅[第 21 页的使用打印头状态图](#)）。
- 如果打印 8 遍或更多遍，则可能需要调整基材前移。请参阅[第 24 页的调整基材前移](#)。
- 如果颗粒状在深色或饱和色中比较明显，则可能出现了墨水聚结问题。请尝试按以下建议进行操作。
  - 使用较高的遍数：您可能会发现打印 10 遍或更多遍时颗粒数减少。
  - 减少墨水量。

如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅[第 45 页的在需要获得帮助时](#)。

## 水平条带

如果打印图像中存在如下图所示的额外水平线条（颜色可能有所不同），请尝试以下纠正措施。



- 如果条带主要影响深色或饱和色，或者仅影响基材边缘附近的填充区域，则原因可能是墨水未完全晾干。请尝试按以下建议进行操作。
  - 减少墨水量。
  - 增加遍数。
- 如果条带影响打印图像宽度方向上的所有颜色，并且使用的遍数不超过 6 遍，则原因可能是出现了基材前移问题。请使用前面板动态调整基材前移。如果有深色条带，则增加基材前移；如果有浅色条带，则减少基材前移。如果找到正确的调整值，请在 RIP 中存储该值，以便将来打印相同基材时使用。

另一个原因可能是纤维吸附在某个打印头上。每次卸下一个打印头，并清除吸附在打印头上的纤维。

- 如果条带仅影响某些颜色，则原因可能是打印头有缺陷。
  - 打印打印头状态图（请参阅[第 21 页的使用打印头状态图](#)）。如有必要，请清洁打印头（请参阅[第 18 页的清洁（恢复）打印头](#)）。如果问题仍然存在，请再次清洁打印头。
  - 如果问题仍然存在，请尝试对齐打印头（请参阅[第 11 页的对齐打印头](#)）。如有必要，请尝试手动对齐打印头。
  - 如果问题仍然存在，请再次打印打印头状态图。找出并更换堵塞喷嘴数最多的打印头。
- 如果条带影响大多数颜色，则打印头可能未对齐。如果长时间未进行打印头对齐或者基材卡塞，则可能会出现这种情况。如有必要，请对齐打印头（请参阅[第 11 页的对齐打印头](#)）。可以使用打印头状态图检查是否需要对齐打印头（请参阅[第 21 页的使用打印头状态图](#)）。
- 如果条带大多出现在黑色区域中，请使用纯黑色创建新的颜色配置文件，而不是使用其他颜色的混合。请参阅 RIP 文档。

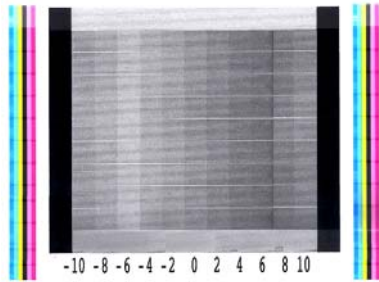
如果问题仍然存在，请致电您的服务代表（请参阅《用户指南》）。

## 调整基材前移

基材前移传感器测量打印头每次通过基材时的基材前移，并针对异常情况进行补偿。不过，为了优化打印质量，您可能需要校准基材前移速率。基材前移决定了基材上的喷墨情况。如果基材未正确前移，打印图像上将出现浅色或深色条带，并且会增加打印粒度。


可以使用 RIP 基材预设文件中的基材前移参数修改基材前移。

1. 在前面板上，选择  图标，然后选择**图像质量维护 > 基材前移校准 > 打印调整图**。打印机将打印基材前移调整图像。



2. 校准图像包含几列，每列底部有一个数字。找到最浅的列，然后在 RIP 当前基材预设文件的基材前移参数中输入该列中的数字。本例中选择的值应为“-6”。

## 动态调整基材前移

如果使用的遍数不超过 6 遍，则可以在打印时微调基材前移：选择  图标，然后选择**图像质量维护 > 基材前移校准 > 调整基材前移**。选择 -10 至 +10 毫米/米（或密耳/英寸）的更改值。要校正浅色条带，请减少该值。要校正深色条带，请增加该值。

如果使用 8 遍或更多，不正确的前移调整不会产生条带，但会呈颗粒状，用眼睛更难评估后一种问题。因此，建议您此时只使用调整图。

选择值并按**确定**后，将使用该值打印作业的其余部分，但在作业结束时会将该值重置为零。将找到的值添加到 RIP 预设文件的基材前移值中，以便使用新设置打印所有将来的作业。

要在打印机打印时调整基材前移，更简单快捷的方法是按前面板上的**移动基材**按钮，随后将显示以下说明。

```
Adjust substrate advance
_____
      √  0.7 mm
▲ to correct dark banding
▼ to correct white banding
Press OK to save or ↵ to quit
```

在修改设置时，打印机会立即将新设置应用于当前作业。在按 **OK** ( 确定 ) 保存该值时，将会在打印机中保存该值，以便在整个当前作业中使用。

## 垂直条带

如果在打印件前 200 毫米处出现不同颜色的垂直条带（有时具有不同的粒度），这可能是由于上一打印件的固化过程造成的，该过程可能使基材发生变形。在这种情况下：

1. 将附加下边距设置为 100 毫米。
2. 如果问题仍然存在，请将附加下边距设置为 200 毫米。此边距仅适用于在打印机空闲时开始打印作业并禁用了裁纸器的情况。
3. 如果问题仍然存在，请以 5°C 为步进值降低预热烘干温度。

如果垂直条带影响整个打印件，则可能是烘干温度太高。

1. 以 5°C 为步进值降低烘干温度，一直降到最低为 40°C。
2. 如果该问题消失，但出现渗色、聚结或不太持久问题，请尝试使用更多遍数或减少墨水量。
3. 如果问题仍然存在，请将烘干温度恢复为原始值，并在 RIP 中选择单向打印。

## 未校准的颜色



如果在任何方向上未校准颜色，则可能是打印头未对齐。如果长时间未进行打印头对齐或者基材卡塞，则可能会出现这种情况。如有必要，请对齐打印头（请参阅[第 11 页的对齐打印头](#)）。可以使用打印头状态图检查是否需要对齐打印头（请参阅[第 21 页的使用打印头状态图](#)）。

## 不够锐利

如果文本、线条或纯色区域粗糙或模糊，则可能是打印头未对齐。如果长时间未进行打印头对齐或者基材卡塞，则可能会出现这种情况。如有必要，请对齐打印头（请参阅[第 11 页的对齐打印头](#)）。可以使用打印头状态图检查是否需要对齐打印头（请参阅[第 21 页的使用打印头状态图](#)）。

## 黑色区域看起来模糊不清

如果黑色区域看起来模糊或不够黑，请尝试按以下建议进行操作。

- 增加遍数。
- 在打印件上覆膜。

## 少量污迹或外观不平整

在打印某些基材后，如果存放时仅盖住了一部分，则可能会看到细微颜色差异。在刚刚打印完后，存放此类基材时应完全盖住，或者一点也不遮盖。最好避免两个打印面长时间接触。如果没有遮盖基材，该问题将在一段时间后消失。

此外，某些个别基材卷筒涂层有缺陷。在这种情况下，解决办法是更换卷筒。



## 接触时墨水涂污，或看起来油腻

这些症状表明固化温度太低。

如果仅在打印件前 200 毫米处发现问题，请以 5°C 为步进值提高预热固化温度，直至问题消失为止。如果这种方法无法解决问题，请增加遍数。

如果该问题影响整个打印件，请以 5°C 为步进值提高固化温度，直至问题消失为止。如果这种方法无法解决问题，请增加遍数。

如果打印后数分钟或数小时出现油污，在存放打印件时不要使打印面彼此接触。请考虑使用卷纸收纸器。

## 打印的总长度错误或不一致

由于在烘干和固化期间对基材进行了加热，某些基材在打印图像后将会收缩。如果必须将打印件装入框中，或者将一些打印件依次平铺在一起，这可能是很不方便的。

一般来说，可以预计收缩百分比如下所示：

- 仿真相纸：小于 0.4%
- 溶剂墨水适用纸、水性墨水适用纸：小于 0.5%
- 背胶介质：小于 1.2%
- 横幅：小于 3% ( 如果禁用基材前移传感器，则小于 7% )

可通过打印样本并在 RIP 中调整图像长度来解决装框问题。可以在将来打印相同基材时重复使用该值，但在使用横幅时应格外小心，因为收缩率可能高达 1%，具体取决于打印时使用的墨水量。

可以预计不同打印件之间的差异如下所示：

- 仿真相纸、溶剂墨水适用纸、水性墨水适用纸：小于 0.4%
- 背胶介质：小于 0.7%
- 横幅：小于 1%

要解决平铺问题并提高打印长度可重复性，建议您确保在 RIP 基材预设中启用基材前移传感器，因为这会提高在一段时间内的打印稳定性。还建议您将具有类似墨水量的区域平铺在一起。如果做不到这一点，请将具有不同墨水量的区域作为不同作业进行打印，并在 RIP 中修改墨水量较少的作业的长度，以使其长度与墨水量较多的作业相匹配。



## 6 纸张问题的故障排除

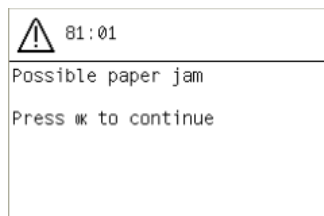
### 无法成功装入纸张

如果无法成功装入基材，请检查以下几项。

- 装入的基材可能有倾斜角度（歪斜或位置不正确）。确保基材右边缘与输入卷轴上的卷筒对齐。
- 基材可能皱折、弯曲或具有不规则边缘。
- 如果基材卡塞在基材通道与压板之间，则基材前缘可能不直或不干净。从卷筒上裁去最前端的 2 厘米（1 英寸）基材，然后重试。即便使用新的基材卷筒，也可能需要执行此操作。
- 确保卷轴正确插入。
- 确保将基材正确装到卷轴上，并且基材装在朝向您的卷筒上。
- 确保基材紧绕在卷筒上。

### 卡纸

发生卡塞时，前面板上通常会显示可能发生基材卡塞消息以及几个错误代码之一（请参阅[第 41 页的前面板错误消息](#)）。



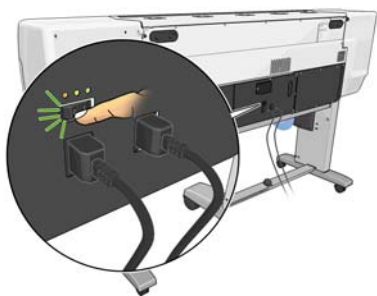
如果尝试装入很薄或很厚的基材，请务必按照《[用户指南](#)》中说明的特殊步骤装入此类基材。

### 检查基材通道

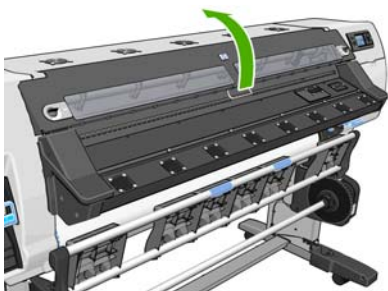
- 当卷筒纸用完而卷筒纸末端仍粘附纸板芯棒时就会出现此问题。发生此问题时，请剪断卷筒纸末端，使其与芯棒分离。将基材送入打印机，然后装入新卷筒。
- 否则，按照[第 29 页的检查打印头移动路径](#)中说明的步骤进行操作。

### 检查打印头移动路径

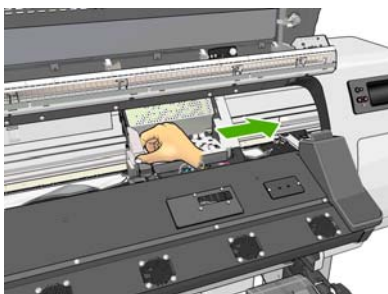
1. 在前面板上关闭打印机，然后关闭打印机后面的电源开关。



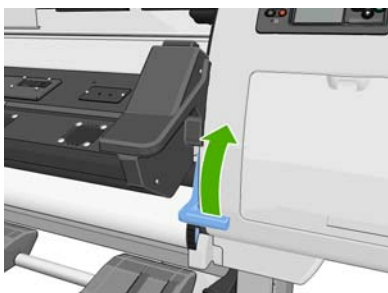
2. 等待打印机慢慢冷却，然后解锁并打开打印机护盖。



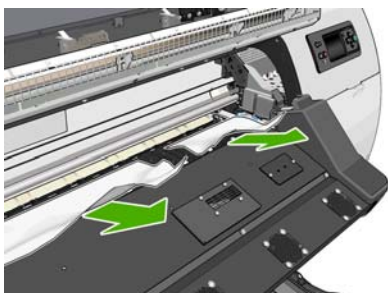
3. 尝试将打印头托架移出导轨。



4. 将基材调整手柄尽可能向上提。



5. 仔细地从打印机顶部取出所有可提起或提出的卡塞基材。如果必要，请裁切基材。



6. 小心翼翼将卷筒的剩余纸张向下拉出打印机。

7. 放下基材调整手柄，检查打印机中是否还有基材（尤其是固化模块中），然后关闭并锁定护盖。
8. 打开打印机。
9. 重新装入纸卷。
10. 如果某种基材继续造成打印机阻塞，通常可以在打印机中装入硬质基材类型以清除该基材。
11. 如果发现卡纸后出现打印质量问题，请尝试重新对齐打印头。请参阅第 11 页的对齐打印头。

## 避免基材卡塞


基材卡塞可能是由于装入的基材过于倾斜造成的：在这种情况下，不要忽略装入过程中显示的警报消息。

这也可能是由于打印区域中没有足够的真空吸力造成的。如果决定增加吸力，请不要超过以下限制：横幅为 20 mmH<sub>2</sub>O，乙烯膜为 35 mmH<sub>2</sub>O，其它基材系列为 50 mmH<sub>2</sub>O。


## 基材变形或起皱


如果烘干和固化过程造成基材变形或起皱，请在打印下一个作业之前更改温度设置，然后使用前面板上的 **移动基材** 键前移基材，以便在未损坏的基材上打印下一个作业。


如果仅打印件开头出现此问题，请尝试按以下建议进行操作。

- 禁用自动裁纸器。
- 转到前面板并选择  图标，然后选择 **基材处理选项 > 附加下边距**。将边距设置为 100 毫米。如果不够，请尝试设置为 200 毫米。此附加边距仅适用于在打印机空闲时开始打印作业并禁用了裁纸器的情况。
- 以 5°C 为步进值降低预热烘干温度，而不要降低低于烘干温度。

## 自动裁纸器不起作用

在使用卷纸收纸器时，将禁用自动裁纸器。要使用裁纸器，请执行以下操作在前面板上禁用卷纸收纸器：选择  图标，然后选择 **卷纸收纸器 > 禁用卷纸收纸器**。

还要检查是否启用了裁纸器：选择  图标，然后选择 **纸张处理选项**

 **注：** 对于某些无法裁切的较厚基材类型，将自动禁用裁纸器。

## 卷纸收纸器基材卡塞

如果卷纸收纸器卷轴上的基材严重破损，请勿使用打印机的裁纸器裁切并取出基材。相反，应当在尽可能靠近打印机护盖的位置手动裁切基材，然后取出卷筒。

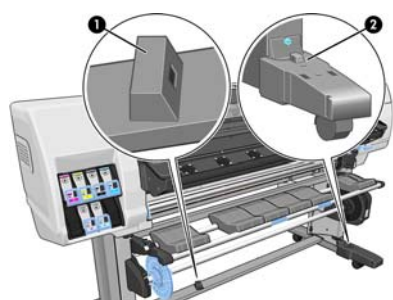
如果在取出基材卡塞后问题仍然存在，请通过前面板卸下卷纸收纸器，然后再重新装上。

## 卷纸收纸器不卷绕

可以预测，如果卷纸收纸器没有按要求卷绕，则打印输出件可能会落到地板上。如果打印机发现卷纸收纸器出现问题，它将中断打印作业，直至问题得到纠正后才恢复打印。如果打印机没有发现问题，则会继续打印作业。下表重点说明可能存在的问题及相应的解决方法。

| 卷纸收纸器 LED 指示灯状态 | 问题           | 打印作业是否中断？ | 可能的原因  | 可能的解决方法   |
|-----------------|--------------|-----------|--|---|
| 快速闪烁            | 卷纸收纸器不卷绕     | 是         | 传感器电子束被阻挡超过 3 秒。   | 确保卷纸收纸器传感器没有被基材条带或任何物体阻挡。请参见下图。确保将收集盒放在脚架后面。<br><br>还要确保收纸器电源开关处于“开”位置。 |
| 缓慢闪烁            | 卷纸收纸器不卷绕     | 否         | 传感器电缆松脱。   | 确保正确固定了传感器电缆。   |
| 一直呈红色           | 卷纸收纸器不卷绕     | 否         | 卷纸收纸器电动机的阻力过大。   | 确保基材没有卷绕得太紧。应插入回路整形芯棒，并按照《用户指南》中所示进行悬挂。                                 |
| 一直呈绿色           | 卷纸收纸器不卷绕     | 否         | 卷纸收纸器电源开关处于“关”位置   | 确保收纸器电源开关处于“开”位置。   |
| 一直呈绿色           | 卷纸收纸器向错误方向卷绕 | 否         | 收纸器传感器卷绕方向开关处在错误的卷绕位置。<br><br>3 秒钟后 ,打印机发现此问题并中断打印作业。请参见本表中列出的第一个错误。 | 将收纸器传感器卷绕方向开关拨到正确位置。  |

下图显示卷纸收纸器传感器和电缆。



1. 卷纸收纸器传感器
2. 卷纸收纸器传感器和电缆托架组件

## 7 墨水系统问题的故障排除

### 无法插入墨盒

1. 确定墨盒的类型（型号）正确无误。
2. 确定墨盒上的颜色标签与插槽上标签的颜色相同。
3. 检查墨盒方向是否正确，墨盒正面的箭头应朝上。

**⚠ 注意：** 绝不要清洁墨盒插槽的内部。

### 无法插入打印头

1. 确定打印头的类型（型号）正确无误。
2. 检查是否取下了打印头的橙色保护帽。
3. 检查打印头的颜色标签是否与插槽标签的颜色相同。
4. 检查打印头的方向是否正确（与其它打印头对比）。
5. 检查是否已合上打印头护盖并插上栓锁。

### 无法插入打印头清洁盒

检查打印头清洁盒型号以及方向是否正确。


### 前面板建议重新安装或更换打印头

1. 取下打印头，检查打印头是否有物理损坏以及电路连接线上是否有墨水污迹。
2. 如有必要，请清洁打印头和托架之间的电路连接线。请参阅 [第 12 页的清洁打印头上的电路连接线](#)。
3. 将打印头重新插入托架，并查看前面板上的消息。
4. 如果问题仍然存在，请插入新的打印头。

### 清洁打印头

只要打印机保持打开状态，就会定期自动进行打印头清洁。但是，如果打印的图像质量很差而您无法通过其他方法来解决问题，则应当清洁打印头。这确保喷嘴喷出的墨水新鲜，防止喷嘴堵塞。

如果打印了打印头状态图，就可以知道哪些颜色有问题。清洁没有充分达到最佳性能的打印头对。如果不确定要清洁的打印头，也可选择清洁所有打印头。

要清洁打印头，请转到打印机的前面板并选择  图标，然后选择 **图像质量维护 > 清洁打印头**，然后选择要清洁的打印头。您可以清洁所有的打印头或只清洁其中一部分。您可以选择：

- 打印测试图
- 全部清洁
- 清洁 LC-C
- 清洁 Y-MK
- 清洁 LM-M

清洁所有打印头约需 5 分钟时间。清洁任意两个打印头约需 3 分钟时间。


 **注：** 清洁所有打印头比清洁一对打印头用的墨水要多。


## 对齐打印头

打印头之间的精准对齐对于确保颜色的准确性、平滑的颜色过渡以及图形元素边缘的精细处理至关重要。无论何时重新安装或更换打印头，打印机都会自动运行打印头对齐过程。

如果发生基材卡塞、使用自定义基材或遇到颜色准确性问题，则可能需要对齐打印头。请参阅[第 11 页的对齐打印头](#)。

 **注：** 发生基材卡塞时，HP 建议您重新安装并对齐打印头。

 **提示：** 应使用打印所用的基材来对齐打印头。


 **警告！** 彩色基材、光面油画布和透明材料（如半透明证券纸、透明胶片、描图纸和仿羊皮纸）不适合进行打印头对齐。但是，如果您必须使用不支持的介质来执行打印头对齐，则确保所用介质的厚度与要用于打印的介质的厚度相同。

## 重新插入打印头的流程

1. 如果正在运行打印头对齐过程，但装错了基材，请按前面板上的**取消**按钮。


 **注意：** 如果已取消打印头对齐过程，请勿进行打印。

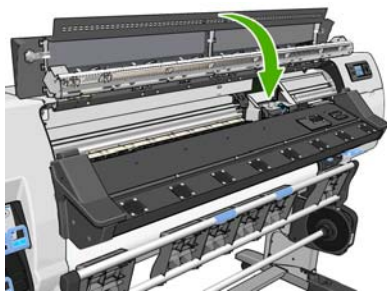
2. 装入要使用的基材。建议使用相纸以获得最佳质量。

 **警告！** 彩色基材、光面油画布和透明材料（如半透明证券纸、透明胶片、描图纸和仿羊皮纸）不适合进行打印头对齐。但是，如果您必须使用不支持的介质来执行打印头对齐，则确保所用介质的厚度与要用于打印的介质的厚度相同。




3. 卸下并重新插入所有打印头。请参阅《用户指南》。这将启动打印头对齐过程。

 **注：** 确保在打印头对齐过程中盖上打印机护盖。





4. 该过程约需 6 分钟时间。等待直至前面板显示该过程已完成，然后才使用打印机。


 **注：** 在打印头对齐过程中打印校准图像。前面板将会显示该过程中是否有错误。

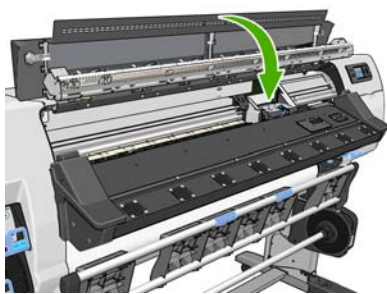
## “图像质量维护”菜单流程

1. 装入要使用的基材。建议使用相纸以获得最佳质量。可以使用普通基材、证券基材和薄涂料基材，但打印效果差强人意。

 **警告！** 彩色基材、光面油画布和透明材料（如半透明证券纸、透明胶片、描图纸和仿羊皮纸）不适合进行打印头对齐。但是，如果您必须使用不支持的介质来执行打印头对齐，则确保所用介质的厚度与要用于打印的介质的厚度相同。

2. 转至前面板并选择  图标，然后选择**图像质量维护 > 对齐打印头 > 打印头自动对齐**。打印机将检查是否有足够数量的基材来执行打印头对齐。
3. 如果装入的基材类型适合进行打印头对齐，打印机将执行对齐过程并打印对齐图案。

 **注：** 确保在打印头对齐过程中盖上打印机护盖。



4. 该过程约需 5 分钟时间。等待直至前面板显示该过程已完成，然后才使用打印机。

## 扫描对齐过程中发生的错误

如果对齐过程失败，前面板上将显示一条**扫描故障**消息。这表示未成功完成对齐。因此，这也就意味着打印头未对齐，必须重新进行对齐后才能进行打印。这个问题可能是以下情况之一引起的：

- 使用的基材类型不适合进行打印头对齐。请使用建议的某种基材类型重新执行对齐过程。
- 打印头不干净。清洁打印头。请参阅[第 33 页的清洁打印头](#)。
- 打印机护盖在打印头对齐过程中打开。盖上打印机护盖后重新执行对齐过程。


如果在采用建议的纠正措施后问题仍然存在，请尝试更换所有打印头。如果更换打印头后问题依旧存在，则扫描系统可能存在故障。



## 8 其它问题的故障排除



### 打印机无法获取 IP 地址

如果网络没有 DHCP 服务器，打印机将无法自动检索 IP 地址。在这种情况下，您必须按照以下方式手动设置打印机的 IP 地址。

1. 选择  图标，然后选择**连接方式 > 千兆位以太网 > 修改信息 > TCP/IP > IPV4 设置 > 配置方法 > 手动**。
2. 从“IPV4 设置”菜单中选择**手动设置 > IP 地址**。
3. 输入要使用的 IP 地址，完成后按**确定**键。

### 无法访问内嵌式 Web 服务器

如果尚未阅读《用户指南》中的说明，请阅读这些说明。

1. 转到前面板并选择  图标。
2. 选择 **连接方式 > 高级 > 内嵌式 Web 服务器 > 允许 EWS > 打开**。
3. 转至前面板并选择  图标，然后选择**连接方式 > 千兆位以太网 > 查看信息**。
4. 显示的信息应该是：**IP 已启用：是**。如果不是，则可能需要使用其他连接。

如果您仍然无法访问内嵌式 Web 服务器，请按前面板上的**电源**按钮关闭打印机，然后重新将其打开。

如果您在尝试访问内嵌式 Web 服务器时发现速度非常慢，那么问题可能是您正在使用代理服务器。尝试绕过代理服务器，并直接访问内嵌式 Web 服务器。

- 在用于 Windows 的 Internet Explorer 6 中，转到**工具 > Internet 选项 > 连接 > 局域网设置**，然后选中**对于本地地址不使用代理服务器**复选框。或者，要进行更精确的控制，请单击**高级**按钮，然后将打印机的 IP 地址添加到例外列表中（对于其中的地址不使用代理服务器）。
- 在用于 Windows 的 Firefox 3.0 中，转到**工具 > 选项 > 网络 > 连接 > 设置**，然后选中**直接连接到 Internet**复选框。或者，在选中**手动配置代理**复选框时，将打印机的 IP 地址添加到例外列表中（对于其中的地址不使用代理服务器）。
- 在用于 Linux 的 Firefox 2.0 中，转到**编辑 > 首选项 > 网络 > 连接 > 设置**，然后选中**直接连接到 Internet**复选框。或者，在选中**手动配置代理**复选框时，将打印机的 IP 地址添加到例外列表中（对于其中的地址不使用代理服务器）。

### 打印机不能打印

不能按计划打印计算机发送的文件有多种可能的原因，包括以下：

- 可能存在电源问题。如果打印机没有运行并且前面板没有响应，请检查后面的电源开关是否打开，漏电断路器是否运行，电源线是否正确连接以及电源插座是否有电。
- 可能存在反常的电磁现象，如强电磁场或严重的电气干扰。这类现象会导致打印机运行异常，甚至停止工作。请使用前面板上的**电源**按钮关闭打印机，等待电磁环境恢复正常后重新打开打印机。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。
- 基材可能存在以下情况之一：
  - 前面板上显示的基材名称没有反映打印机中装入的基材。
  - 所装卷筒上没有足够数量的基材来打印整个作业。

在这些情况下，可能会打印一个作业，同时在打印队列中保留另一个作业。要解决此问题，请从打印机上取出卷筒，然后装入新卷筒，并使用前面板来指导您完成这一过程。

## 在生成打印作业时软件程序运行速度降低或停止

生成高质量的大幅面打印作业可能需要大量数据。这可能会造成软件程序运行明显减速或停止。降低打印分辨率可能有助于避免出现这一情况，但降低打印分辨率反过来又会降低图像质量。

## 打印机运行速度慢

导致此问题的原因可能有以下几种。

- 如果要求在 RIP 中设置最高的打印质量，打印速度将比草图打印质量相对慢一些。
- 检查打印机中装入的基材是否属于前面板显示的基材系列。
- 打印机是否连接了网络？请检查网络中使用的所有组件（网络接口卡、集线器、路由器、交换器和电缆）是否都可以高速运行。网络中其他设备的通信量是否非常大？
- 打印头是否处于良好状态？当打印头需要清洁时，打印时间将会增加。在前面板上或通过内嵌式 Web 服务器检查打印头状态。根据需要清洁或更换打印头。
- 图像是否包含高密度黑色填充？这可能会增加打印时间。

另请参阅《用户指南》中有关打印机状态的信息。

## 无法访问硬盘上的文件

如果在访问打印机硬盘上的文件时遇到问题，请考虑运行文件系统检查。请参阅[第 6 页的检查文件系统](#)。

## 计算机和打印机之间的通信失败

一些现象是：

- 向打印机发送图像后，前面板显示屏不显示**正在接收**消息。
- 尝试打印时，您的计算机显示错误消息。
- 传输数据时，您的计算机或打印机中断。
- 您的打印输出显示随机的或不可解释的错误（错位的线条、部分图形等）。

解决通信问题：

- 确保在 RIP 中选择了正确的打印机。
- 记住，大图像通常需要更多的接收、处理和打印时间。
- 如果打印机通过其他中间设备（例如交换机盒、缓冲器盒、电缆适配器、电缆转换器等）连接到计算机，请断开中间设备，然后尝试将打印机直接连接到计算机。
- 尝试其他接口电缆。

## “内存不足”错误消息

计算机中某个文件的大小与打印该文件所需的内存量之间没有直接关系。由于文件压缩和其它因素，难以估算打印一个作业需要多少内存。尽管以前打印过较大的作业，但打印机有可能因缺少足够内存而无法打印某个较小的作业。给打印机添加内存是一种解决方法。

## 压板辊吱吱响

如果您注意到压板辊吱吱响，请联系 HP 支持部门获得帮助。[http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact\\_us.html](http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html)



## 9 前面板错误消息

在某些情况下，前面板会显示错误消息。请按照“建议”列中的建议来纠正相应的错误。

如果此列表中未包括前面板上显示的错误消息，并且您不确定应如何正确响应，请致电您的服务代表。请参阅[第 45 页的在需要获得帮助时](#)。

表 9-1 文本消息

| 消息                   | 建议  |
|----------------------|---|
| [颜色]墨盒已到期            | 更换相应的墨盒。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。                                   |
| 缺少[颜色]墨盒             | 插入相应颜色的墨盒。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。                                 |
| [颜色]墨盒墨水耗尽           | 更换相应的墨盒。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。                                   |
| [n]号[颜色]打印头错误:不存在    | 插入相应的打印头。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。                                  |
| [n]号[颜色]打印头错误:请卸下    | 卸下不正确的打印头，然后插入相应类型（颜色和编号）的新打印头。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。            |
| [n]号[颜色]打印头错误:更换     | 卸下并重新插入同一打印头，或尝试清洁电路连接线。如果问题仍然存在，请卸下无法正常工作的打印头，然后插入新的打印头。请参阅《用户指南》。             |
| [n]号[颜色]打印头错误:重新安装   | 卸下打印头再重新插入；尝试清洁电路连接线。如有必要，请插入新的打印头。请参阅 <a href="#">第 33 页的前面板建议重新安装或更换打印头</a> 。 |
| [n]号[颜色]打印头超过保修期     | 由于打印头的运行时间或使用的墨水量达到一定额度，该打印头的保修期已结束。请参阅 <a href="#">法律信息</a> 。                  |
| [n]号[颜色]打印头保修警告      | 如果使用的墨水类型不正确，可能导致打印头的保修期无效。请参阅 <a href="#">法律信息</a> 。                           |
| [警告]内部故障：无法创建打印      | 内部打印文件不在打印机中。通过内嵌式 Web 服务器装入内部打印文件。   |
| 清洁 OMAS 或在 RIP 中将其禁用 | 基材前移传感器上有干墨水或灰尘并需要进行清洁，或者基材前移传感器不支持当前基材，建议您为该基材禁用基材前移传感器。                       |
| IO 错误                | 重新启动打印机。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。                |
| IO 警告                | 重试；如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。                     |
| PDL 错误:墨水系统尚未准备好     | 清洁打印头。请参阅 <a href="#">第 33 页的清洁打印头</a> 。  |
| PDL 错误:作业被截切         | 图像对于基材或打印机太大。在可能的情况下装入较大的基材，或减小图像尺寸。  |
| PDL 错误:内存已满          | 重新启动打印机，然后尝试重新发送作业；如有必要，请降低作业的复杂性。  |
| PDL 错误:基材已用完         | 装入更多的基材。  |
| PDL 错误:分析错误          | 打印机无法理解该打印作业。请尝试重新创建并发送该作业。检查电缆连接。  |
| PDL 错误:打印模式错误        | 为作业指定的基材类型或打印质量不正确。请更改装入的基材类型或打印设置。   |
| PDL 错误:打印错误          | 尝试重新发送该作业。  |
| PDL 错误:虚拟内存已满        | 重新启动打印机，然后尝试重新发送作业；如有必要，请降低作业的复杂性。  |

**表 9-1 文本消息 (续)**

| 消息           | 建议                              |
|--------------|---------------------------------|
| 更换[颜色]墨盒     | 更换相应的墨盒。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。     |
| 重新安装[颜色]墨盒   | 卸下并重新插入同一墨盒。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。 |
| 更新: 失败。文件无效。 | 确保已选择正确的固件更新文件。然后重新尝试执行更新。      |

在某些情况下，前面板会显示数字错误消息。请按照“建议”列中的建议来纠正相应的错误。

如果此列表中未包括前面板上显示的错误消息，请关闭打印机，然后再将其重新打开。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。

**表 9-2 数字错误消息**

| 错误代码    | 建议   |
|---------|--|
| 15.1    | 打印机无法在预设的时间限制内预热。检查环境温度和输入电压是否在打印机规格内。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 15.2    | 打印机无法在预设的时间限制内冷却。检查环境温度是否在打印机规格内。检查所有风扇是否正常工作并且通风顺畅。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。                                     |
| 15.3    | 烘干模块太热。检查所有风扇是否正常工作并且通风顺畅。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 15.4    | 烘干模块不够热。检查环境温度是否在打印机规格内。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 15.5    | 红外传感器出现错误。检查所有风扇是否正常工作并且通风顺畅。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。  |
| 15.6    | 烘干模块以最大功率运行的时间过长。请确保墨水浓度不过高。检查环境温度是否在打印机规格内。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 15.7    | 环境温度太低，打印机无法可靠工作。  |
| 16.1    | 打印机无法在预设的时间限制内预热。检查环境温度和输入电压是否在打印机规格内。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 16.2    | 打印机无法在预设的时间限制内冷却。检查环境温度是否在打印机规格内。检查所有风扇是否正常工作并且通风顺畅。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。                                     |
| 16.3    | 固化模块太热。检查所有风扇是否正常工作并且通风顺畅。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 16.4    | 固化模块不够热。检查环境温度是否在打印机规格内。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 16.5    | 红外传感器出现错误。检查所有风扇是否正常工作并且通风顺畅。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。  |
| 16.6    | 固化模块以最大功率运行的时间过长。请确保墨水浓度不过高。检查环境温度是否在打印机规格内。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 16.7    | 环境温度太低，打印机无法可靠工作。  |
| 21:03   | 使用前面板和后面的电源开关关闭打印机。断开电源线。重新连接电源线，然后重新打开打印机。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。  |
| 21.2:10 | 打印头清洁盒出现错误。关闭打印机，卸下打印头清洁盒，然后检查是否可以使用右侧的白色齿轮手动前移棉布。如果可以，请将其重新插入。如果不能，请尝试使用新的打印头清洁盒。打开打印机。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。 |
| 24:03   | 尚未完成设置过程。重新启动打印机，然后从头开始重新执行设置过程。   |



**表 9-2 数字错误消息 (续)**

| 错误代码                  | 建议  |
|-----------------------|---|
| 26.n:01 (其中 n = 墨盒编号) | 卸下墨盒,然后在打印机中重新安装该墨盒。如果错误仍然存在,请将墨盒更换为新墨盒。如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。  |
| 26.n:10 (其中 n = 墨盒编号) | 检测到墨盒接触不良。卸下墨盒,然后在打印机中重新安装该墨盒。如果问题仍然存在,请将墨盒更换为新墨盒。如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。  |
| 29:01                 | 没有正确插入打印头清洁盒。打开打印机右侧的打印头清洁盒盖,确保正确安装了打印头清洁盒,然后关闭盒盖。如果问题仍然存在,请更换打印头清洁盒。如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。   |
| 32:01                 | 卷纸收纸器断开连接。如果要使用卷纸收纸器,请关闭打印机,并确保连接了所有卷纸收纸器电缆(传感器电缆、打印机电缆)。如果不想使用卷纸收纸器,您可能需要从卷纸收纸器中手动取出基材。务必先手动或按 <b>移动基材</b> 键裁切纸张。  |
| 32:01.1               | 打印长度小于 79 英寸(200 厘米)的少量基材时发生此错误。请确保卷纸收纸器光学传感器之间没有障碍物;确保基材连接到卷纸收纸器卷轴;确保卷纸收纸器开关处于正确位置。如有必要,请使用卷纸收纸器箭头键卷绕基材;然后按 <b>OK</b> (确定) 恢复打印。   |
| 32:01.2               | 打印长度小于 70 英寸(178 厘米)的少量基材时发生此错误。卷纸收纸器传感器检测到回路整形器(不正确)位于其通道底部,即使卷轴电动机旋转已超过 3 秒也是如此。出现此错误的原因最可能是,在基材碰到地板并挡住了卷纸收纸器红外传感器时,您忘记设置开关方向或用胶带将基材粘到卷轴芯棒上。确保卷纸收纸器光学传感器之间没有障碍物;确保基材连接到卷纸收纸器卷轴;确保卷纸收纸器开关处于正确位置。如有必要,请使用卷纸收纸器箭头键卷绕基材;然后按 <b>OK</b> (确定) 恢复打印。  |
| 32:02                 | 打印机初始化期间出现此错误,提醒您在关闭打印机时卷纸收纸器已断开连接。如果尝试启用卷纸收纸器,但卷纸收纸器未连接到打印机上,则也会出现这种错误。请将卷纸收纸器连接到打印机上,然后按 <b>确定</b> 继续。  |
| 32.1:01               | 出现卷纸收纸器错误。确保将基材牢固粘到卷纸收纸器卷轴芯棒上,然后确保正确设置了卷绕方向。  |
| 32.2:01               | 检测不到卷纸收纸器。确保正确连接了卷纸收纸器传感器电缆。  |
| 41:03                 | 使用前面板和后面的电源开关关闭打印机。断开电源线。打开护盖,检查是否有任何可见的障碍物限制驱动滚筒移动。如果基材通道中有大量起皱的基材,请提起基材调整手柄并清除障碍物。重新连接电源线,然后重新打开打印机。如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。  |
| 42:03                 | 使用前面板和后面的电源开关关闭打印机。断开电源线。打开护盖,检查是否有任何可见的障碍物限制打印头托架移动。如果有大量起皱的基材阻塞托架,请提起基材调整手柄并清除障碍物。重新连接电源线,然后重新打开打印机。如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。  |
| 46:03                 | 使用前面板和后面的电源开关关闭打印机。断开电源线。重新连接电源线,然后重新打开打印机。如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅 <a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a> 。   |
| 61:01                 | 文件格式不正确,打印机无法处理作业。尝试执行以下纠正方法: <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用前面板上的<b>电源</b>键和打印机背面的电源开关关闭打印机。断开并重新连接电源线,然后打开打印机。</li> <li>● 确保图形语言设置正确。请参阅《用户指南》。</li> <li>● 重新向打印机提交文件。</li> <li>● 检查打印机固件是不是最新的。请参阅<a href="#">第 9 页的固件更新</a>。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅<a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a>。</p> |
| 63:04                 | 网卡出现输入/输出问题。尝试执行以下纠正方法: <ul style="list-style-type: none"> <li>● 确保将网络电缆正确连接到网卡上。</li> <li>● 检查打印机固件是不是最新的。请参阅<a href="#">第 9 页的固件更新</a>。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在,请致电您的服务代表。请参阅<a href="#">第 45 页的在需要获得帮助时</a>。</p>  |

表 9-2 数字错误消息 ( 续 )

| 错误代码              | 建议   |
|-------------------|--|
| 71:03             | 发生“内存不足”故障。HP 建议通过内嵌式 Web 服务器从打印机的硬盘上删除不必要的文件。   |
| 73:03             | 使用前面板和后面的电源开关关闭打印机。断开电源线。重新连接电源线，然后重新打开打印机。检查打印机是否具有最新固件版本。如果没有，请将固件更新为最新版本。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。   |
| 74:01             | <p>上传固件更新文件时出错。尝试执行以下纠正方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用前面板上的电源键和打印机背面的电源开关关闭打印机。断开并重新连接电源线，然后打开打印机。</li> <li>重新尝试将固件更新文件上传至打印机。请参阅第 9 页的固件更新。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。</p>  |
| 76:03             | <p>出现“磁盘空间不足”错误。尝试执行以下纠正方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用前面板上的电源键和打印机背面的电源开关关闭打印机。断开并重新连接电源线，然后打开打印机。</li> <li>重新向打印机提交文件。</li> <li>HP 建议通过内嵌式 Web 服务器从打印机的硬盘上删除不必要的文件。</li> <li>执行电子可擦除只读内存 (EEROM) 重置，然后重新向打印机提交文件。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。</p> |
| 77:04             | <p>出现内嵌式 Web 服务器内部软件错误。尝试执行以下纠正方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用前面板上的电源键和打印机背面的电源开关关闭打印机。断开并重新连接电源线，然后打开打印机。</li> <li>检查打印机固件是不是最新的。请参阅第 9 页的固件更新。</li> </ul> <p>如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。</p>  |
| 78.1:04           | 打印机没有此基材的基材预设文件。请按照固件升级步骤，使用最新基材预设文件更新打印机。   |
| 78.2:01           | 检测到卷筒末端。如果不是这种情况，请取出并重新装入基材。   |
| 81:01、81:03、86:01 | 打开打印机护盖，确保没有障碍物限制驱动滚筒移动。如果基材卡纸并限制驱动滚筒移动，请参阅第 29 页的卡纸。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。  |
| 86:11             | 打开护盖，检查是否有任何可见的障碍物限制打印头托架移动。如果有大量起皱的基材阻塞托架，请提起基材调整手柄并清除障碍物。如果问题仍然存在，请致电您的服务代表。请参阅第 45 页的在需要获得帮助时。  |
| 91:02             | HP 即时支持故障排除工具检测到至少更换了一个打印头，但没有进行清洁，并且没有显示任何具体的错误。建议您在更换打印头之前尝试清洁打印头。   |

# 10 在需要获得帮助时

## 简介

HP 客户贴心服务提供曾获殊荣的支持服务，确保您能够充分利用 HP Designjet。HP 客户贴心服务采用全面、公认的支持专家技术和各种新技术为您提供独特的端到端支持。服务包括设置和安装、故障排除工具、保修升级、维修和更换服务、电话和网络支持、软件更新和自维护服务。有关 HP 客户贴心服务的详细信息，请访问：<http://www.hp.com/go/graphic-arts/>。

## 文档

以下文档随打印机提供，也可通过 <http://www.hp.com/go/L25500/manuals/> 下载。

- *现场准备指南*
- *安装指南*
- *用户指南*
- *维护与故障排除指南* (本文档)
- *法律信息*

## HP 即时支持

HP 即时支持专业版是 HP 的一套故障排除工具，它可以从您的打印机收集诊断信息，然后将收集到的信息与 HP 知识库中的智能解决方案进行匹配，从而以最快速度解决问题。

要启动 HP 即时支持会话，请单击打印机的内嵌式 Web 服务器的支持选项卡中的链接。

必须满足以下条件才能使用 HP 即时支持：

- 由于 HP 即时支持只能通过内嵌式 Web 服务器进行访问，因此您的打印机必须具有 TCP/IP 连接。
- 由于 HP 即时支持是一项基于 Web 的服务，因此您必须能够访问万维网。

目前，只有英文、韩文、简体中文和繁体中文的 HP 即时支持可用。

有关 HP 即时支持的详细信息，请访问：<http://www.hp.com/go/ispe/>。

## HP 客户贴心服务中心

您可以通过电话获得帮助。在打电话之前需要执行以下操作：

- 查看本指南中的故障排除建议。
- 查看 RIP 文档（如果相关）。
- 请提供以下信息：

- 所使用的打印机：产品号和序列号，可以在电气柜门的标签上找到
- 如果前面板上显示错误代码，请记住该代码；请参阅[第 41 页的前面板错误消息](#)
- 打印机的服务 ID
- 所使用的 RIP 及其版本号
- 所使用的软件应用程序及其版本号
- 选择**帮助** > **关于**时内嵌式 Web 服务器显示的文本

可以在下面的列表中找到您所在的国家/地区的相应电话号码。

| 国家/地区           | 电话号码   | 工作时间                     |
|-----------------|--|--------------------------|
| <b>北美</b>       |  |                          |
| 美国和加拿大          | +1 800 334 5144                                | 大多数产品为星期一至星期日，0:00–23:59 |
| <b>欧洲、中东和非洲</b> |  |                          |
| 阿尔及利亚           | 021 67 67 67                                   | 8:30–18:00 GMT           |
| 奥地利             | 08 1000 1000                                   | 8:00–17:00               |
| 巴林              | 800 00 171                                     | 8:00–18:00               |
| 比利时             | 078 600 600                                    | 8:00–17:00               |
| 保加利亚            | 2 976 95 62                                    | 9:00–18:00               |
| 克罗地亚            | 1 6060 200                                     | 8:30–17:30               |
| 塞浦路斯            | 800 9 2649 ( 免费电话 )                            | 9:00–17:00               |
| 捷克共和国           | 2 61 307 310                                   | 8:00–18:00               |
| 丹麦              | 70 11 77 00                                    | 8:00–17:00               |
| 埃及              | 202 532 5222                                   | 7:00–17:00               |
| 爱沙尼亚            | 6 813 823                                      | 9:00–17:00               |
| 芬兰              | 0203 53 232                                    | 8:00–17:00               |
| 法国              | 0826 10 4949                                   | 8:00–18:00               |
| 德国              | 01805 25 81 43                                 | 8:00–18:00               |
| 希腊              | 800 9 2649 ( 免费电话 )<br>801 11 CALL HP (225547) | 9:00–17:00               |
| 匈牙利             | 1 382 1111                                     | 8:30–18:00               |
| 冰岛              | +45 70 10 80 25 ( 无本地号码 )                      | 星期一至星期日，0:00–23:59       |
| 爱尔兰             | 1890 946 500                                   | 8:00–18:00               |
| 以色列             | 09 830 4848                                    | 9:00–18:00               |
| 意大利、圣马力诺、梵蒂冈    | 02 3859 1212                                   | 8:00–17:00               |
| 科威特             | +971 4 366 2020 ( 无本地号码 )                      | 9:00–19:00 GMT+4         |
| 拉脱维亚            | 7 030 721<br>800 80 12 ( 免费电话 )                | 9:00–18:00               |

| 国家/地区          | 电话号码                             | 工作时间                |
|----------------|----------------------------------|---------------------|
| 黎巴嫩            | +971 4 366 2020 (无本地号码)          | 9:00–19:00 GMT+4    |
| 列支敦士登          | 0848 802 020                     | 8:00–17:00          |
| 立陶宛            | 5 210 3333<br>800 10 000 (免费电话)  | 8:00–17:00          |
| 卢森堡            | 27 303 303                       | 8:00–17:00          |
| 摩纳哥            | +33 1 7301 8475                  | 8:00–18:00          |
| 摩洛哥            | 22 40 47 47                      | 8:30–18:00 GMT      |
| 荷兰             | 0900 117 0000                    | 8:00–17:00          |
| 尼日利亚           | 01 271 1999                      | 7:00–16:00 GMT+1    |
| 挪威             | 800 62 800                       | 8:00–17:00          |
| 阿曼             | +971 4 366 2020                  | 9:00–19:00 GMT+4    |
| 波兰             | 22 5666 000                      | 8:00–17:00          |
| 葡萄牙            | 213 164 164                      | 9:00–18:00          |
| 卡塔尔            | +971 4 366 2020 (无本地号码)          | 9:00–19:00 GMT+4    |
| 罗马尼亚           | 21 315 4442                      | 8:00–17:00          |
| 俄罗斯 (莫斯科)      | 495 797 3520                     | 9:00–18:00          |
| 俄罗斯 (圣彼得堡)     | 812 346 7997                     | 9:00–18:00          |
| 沙特阿拉伯          | 800 897 1444                     | 8:00–18:00          |
| 斯洛伐克共和国        | 2 6820 8080                      | 8:00–17:00          |
| 斯洛文尼亚          | 1 230 74 20                      | 8:00–16:00          |
| 南非             | 086 000 1030                     | 8:00–17:00          |
| 西班牙            | 902 010 333                      | 8:30–17:30          |
| 瑞典             | 077 130 3000                     | 8:00–17:00          |
| 瑞士             | 0848 802 020                     | 8:00–17:00          |
| 突尼斯            | 23 926 000                       | 8:30–18:00 GMT      |
| 土耳其            | 212 444 71 71                    | 8:30–18:00          |
| 乌克兰            | 44 490 3520                      | 8:00–17:00          |
| 阿拉伯联合酋长国       | 800 4520<br>04 366 2020          | 9:00–19:00          |
| 英国、直布罗陀        | 0870 842 2339                    | 8:00–18:00          |
| 西非和其他法语国家/地区   | +212 22 40 47 47                 | 9:00–17:30 GMT      |
| 西非和其他英语国家/地区   | +234 1 271 1999                  | 8:30–17:30          |
| 也门             | +971 4 366 2020 (无本地号码)          | 9:00–19:00 GMT+4    |
| <b>亚太国家/地区</b> |                                  |                     |
| 澳大利亚           | 13 10 47<br>+61 3 8877 5000 (国际) | 星期一至星期五, 9:00–17:00 |

| 国家/地区            | 电话号码   | 工作时间                                 |
|------------------|--|--------------------------------------|
| 中国               | 800 810 3888   | 星期一至星期五，8:30–17:30                   |
| 香港特别行政区          | +852 3002 8555   | 星期一至星期五，8:30–17:30                   |
| 印度               | 1800 112 267 ( 免费电话 )<br>+91 80 3030 6363 ( 国际 )                         | 星期一至星期五，9:0–18:00                    |
| 印度尼西亚            | +62 21 350 3408  | 星期一至星期五，8:00–17:00                   |
| 日本 ( 硬件 )        | 0120 742 594 ( 免费电话 )<br>03 3335 9810 ( 移动电话 )<br>+81 3 3335 9810 ( 国际 ) | 星期一至星期五，8:45–17:30                   |
| 日本 ( 软件 )        | 0120 014 121 ( 免费电话 )<br>03 5347 3089 ( 移动电话 )<br>+81 42 643 4007 ( 国际 ) | 星期一至星期五，9:00–17:00                   |
| 韩国               | 1588 3003  | 星期一至星期五 9:00–18:00，星期六<br>9:00–13:00 |
| 马来西亚             | 1800 88 8588 ( 免费电话 )<br>+603 7712 4458 ( 国际 )                           | 星期一至星期五，8:30–17:30                   |
| 新西兰              | 0800 664 747<br>+64 0800 449 553 ( 国际 )                                  | 星期一至星期五，8:30–18:00                   |
| 菲律宾              | +63 2 867 3551   | 星期一至星期五，8:30–17:30                   |
| 新加坡              | 6272 5300  | 星期一至星期五，8:30–17:30                   |
| 台湾               | (02) 8722 8000<br>0800 010 055 ( 免费电话 )                                  | 星期一至星期六，9:00–18:00                   |
| 泰国               | +66 2 353 9000   | 星期一至星期五，8:30–17:30                   |
| 越南               | +84 8 823 4530   | 星期一至星期五，8:00–12:00，13:00–<br>17:00   |
| <b>拉丁美洲和加勒比海</b> |  |                                      |
| 安圭拉              | 1 800 711 2884   |                                      |
| 安提瓜              | 1 800 711 2884   |                                      |
| 阿根廷              | 0800 555 5000<br>54 11 4708 1600   |                                      |
| 阿鲁巴              | 800 8000<br>800 711 2884   |                                      |
| 巴哈马              | 1 800 711 2884   |                                      |
| 巴巴多斯             | 1 800 711 2884   |                                      |
| 伯利兹              | 811 1 800 711 2884   |                                      |
| 百慕大              | 1 800 711 2884   |                                      |
| 玻利维亚             | 800 100 193<br>5411 4708 1050 ( 阿根廷 )                                    |                                      |

| 国家/地区   | 电话号码  | 工作时间 |
|---------|---|------|
| 巴西      | 0 800 709 7751                              |      |
|         | 11 4004 7751                                |      |
| 英属维尔京群岛 | 1 800 711 2884                              |      |
| 开曼群岛    | 1 800 711 2884                              |      |
| 智利      | 800 360 999                                 |      |
|         | 562 436 2610 ( 圣地亚哥 )                       |      |
| 哥伦比亚    | 01 8000 51 HP INVENT (01 8000 51 4746 8368) |      |
|         | 571 602 9191 ( 波哥大 )                        |      |
| 哥斯达黎加   | 0 800 011 4114 或 1-800-711-2884             |      |
| 库拉索     | 001 800 872 2881                            |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 多米尼加    | 1 800 711 2884                              |      |
| 多米尼加共和国 | 1 800 711 2884                              |      |
| 厄瓜多尔    | 1 999 119 (Andinatel)                       |      |
|         | 1 800 225 528 (Pacifitel)                   |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 萨尔瓦多    | 800 6160                                    |      |
|         | 1 800 711 2884                              |      |
| 法属安的列斯  | 0 800 990 011                               |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 法属圭亚那   | 0 800 990 011                               |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 格林纳达    | 1 800 711 2884                              |      |
| 瓜德罗普    | 0 800 990 011                               |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 危地马拉    | 1 800 999 5105                              |      |
| 圭亚那     | 159   |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 海地      | 183   |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 洪都拉斯    | 800 0 123                                   |      |
|         | 800 711 2884                                |      |
| 牙买加     | 1 800 711 2884                              |      |
| 马提尼克    | 0 800 990 011                               |      |
|         | 877 219 8671                                |      |

| 国家/地区         | 电话号码  | 工作时间 |
|---------------|---|------|
| 墨西哥           | 01 800 4746 8368 (01 800 HP INVENT)<br>52 55 5258 9922  |      |
| 蒙特塞拉特         | 1 800 711 2884  |      |
| 荷属安的列斯        | 001 800 872 2881<br>800 711 2884                        |      |
| 尼加拉瓜          | 1 800 0164<br>800 711 2884                              |      |
| 巴拿马           | 001 800 711 2884  |      |
| 巴拉圭           | 009 800 541 0006<br>5411 4708 1050 ( 阿根廷 )              |      |
| 秘鲁            | 0 800 10 111<br>511 411 2443 ( 利马 )                     |      |
| 波多黎各          | 1 877 232 0589<br>787 474 8570<br>1 281 927 4301        |      |
| 圣基茨和尼维斯       | 1 800 711 2884  |      |
| 圣卢西亚岛         | 1 800 478 4602  |      |
| 圣马丁岛          | 1 800 711 2884  |      |
| 圣文森特和格林纳丁斯    | 1 800 711 2884  |      |
| 苏里南           | 156<br>800 711 2884                                     |      |
| 特立尼达和多巴哥      | 1 800 711 2884  |      |
| 特克斯和凯科斯群岛     | 01 800 711 2884   |      |
| 美属维尔京群岛       | 1 800 711 2884  |      |
| 乌拉圭           | 0004 054 177<br>5411 4708 1050 ( 阿根廷 )                  |      |
| 委内瑞拉          | 0 800 HP INVENT (4746 8368)<br>58 212 278 8666 ( 加拉加斯 ) |      |
| 加勒比海 ( 应急电话 ) | 1 281 927 4300 ( 不是免费电话 ; 可以回拨 )                        |      |
| 中美洲 ( 应急电话 )  | 1 281 927 4303  |      |

## 服务信息

打印机可以根据请求生成其当前状态列表 ( 包含很多参数 ) , 其中的很多信息对尝试解决问题的维修工程师非常有用。可以使用两种不同的方式请求该列表 :



- 在内嵌式 Web 服务器中，选择**支持**选项卡，然后选择**故障排除 > 打印机信息**。
- 从能够访问 Internet 的任何计算机中，在 Web 浏览器中输入打印机的 URL，然后输入 /hp/device/webAccess/allServicePlot.htm。例如，如果打印机的 URL 为 **http://123.123.123.123**，则输入 http://123.123.123.123/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm。

可请求整个列表，但生成过程需要很长时间；也可请求其中某些特定部分。如果不确定，建议您请求整个列表（选择**所有页面**）。

如果需要通过电子邮件发送该列表，您可以在 Web 浏览器中将该页面保存为文件，并随后发送该文件。或者，也可以从 Internet Explorer 中直接发送该页面：选择**文件 > 发送 > 电子邮件页面**。



# 索引

## 符号/编号

移动打印机 20  
应用程序挂起 38

## A

安全标签 3  
安全预防措施 1

## B

标签, 警告 3

## C

裁纸器不起作用 31  
存放打印机 20

## D

DHCP 不可用 37  
打印机不能打印 37  
打印机状态 5  
打印速度慢 38  
打印头  
    重新安装, 重新安装 33  
    对齐 11, 34  
    恢复 18  
    清洁 18  
    清洁连接点 12  
    清洁; 清除 33  
    无法插入 33  
    状态 6  
打印头清洁墨盒  
    无法插入 33  
打印头状态图 21  
打印质量问题  
    不够锐利 26  
    长度错误 27  
    垂直条带 25  
    黑色区域看起来模糊不清 26  
    颗粒状 23  
    墨水涂污 27  
    水平条带 24  
    未校准的颜色 26

污迹或打印件不平整 26  
    一般 23  
电话支持 45

## F

服务维护 21  
服务信息打印 50

## G

固件更新 9

## H

HP 即时支持 45  
HP 客户贴心服务 45

## I

IP 地址, 手动设置 37

## J

基材起皱 31  
基材前移调整 24  
即时支持 45  
警报  
    错误 7  
    警报, 警告 7  
    警告 3  
    警告标签 3  
卷纸收纸器  
    不回卷 31

## K

颗粒状 23  
客户贴心服务 45

## M

墨盒  
    维护 20  
    无法插入 33  
    状态 5  
墨水系统状态 5

## N

内存不足错误 39

内存错误 39  
内嵌式 Web 服务器  
    打印机用量统计信息 7  
    墨水系统状态 5  
    无法访问 37

## Q

卡纸 29  
    卷纸收纸器 31  
前面板错误消息  
    全部 41  
前面板选项  
    打印头信息 6  
    对齐打印头 35  
    墨盒信息 6  
    允许 EWS 37  
清洁打印机 16  
清洁基材前移传感器窗口 18  
清洁压板 16

## S

手册 45

## T

通信问题 38  
统计信息  
    打印机用量 7  
    墨盒 5  
托架轨道, 清洁并润滑 18

## W

维护, 服务 21  
文档 45  
文件系统检查 6  
无法装入基材 29

## Z

支持服务  
    HP 即时支持 45  
    HP 客户服务 45

纸张

前移 24

无法装入 29

注意 3

装入基材时的问题 29