

# HP Designjet L25500 印表機系列 維護和疑難排解指南（第一版）



## 法律聲明

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

此文件所包含資訊如有更改，恕不另行通知。

HP 產品和服務的唯一保固明確記載於該等產品和服務所隨附的保固聲明中。本文件的任何部分都不可構成任何額外的保固。HP 不負責本文件在技術上或編輯上的錯誤或疏失。

## 商標

Microsoft® 與 Windows® 為 Microsoft Corporation 在美國的註冊商標。

# 目錄

## 1 安全預防措施

一般安全指南 .....	1
觸電危害 .....	1
熱危害 .....	2
火災危害 .....	2
機械危害 .....	2
重紙材危害 .....	2
墨水處理 .....	3
警告與注意事項 .....	3
警告標籤 .....	3

## 2 印表機狀態

檢查印表機狀態 .....	5
檢查墨水系統的狀態 .....	5
檢查墨水匣的狀態 .....	5
檢查印字頭狀態 .....	6
檢查檔案系統 .....	6
檢查印表機使用情形統計資料 .....	7
印表機警示 .....	7

## 3 韌體更新

## 4 硬體維護

校正印字頭 .....	10
清潔印字頭的電器連接 .....	11
清潔印表機的外部 .....	15
清潔壓板 .....	15
清潔（恢復）印字頭 .....	17
清潔紙材前移感應器窗口 .....	17
潤滑印字頭托架 .....	18
潤滑壓板滾輪 .....	19
維護墨水匣 .....	20
移動或存放印表機 .....	20
服務維護 .....	21
使用印字頭狀態圖 .....	21

## 5 疑難排解列印品質問題

一般建議 .....	23
粗糙 .....	23
水平條紋 .....	24
垂直條紋 .....	25
沒有對齊的色彩 .....	26
清晰度不足 .....	26
黑色區域看起來很朦朧 .....	26
細微的污點或表面不均勻 .....	26
在觸碰時出現墨漬，或看起來很油膩 .....	27
列印成品的總長度錯誤或不一致 .....	27

## 6 疑難排解紙材問題

無法成功裝入紙材 .....	28
紙材卡紙 .....	28
紙材變形或出現皺摺 .....	30
自動裁紙器沒有作用 .....	30
捲紙軸卡紙 .....	31
捲紙軸無法轉動 .....	31

## 7 疑難排解墨水系統問題

無法插入墨水匣 .....	32
無法插入印字頭 .....	32
無法插入印字頭清潔墨匣 .....	32
前控制面板建議您重新插接或更換印字頭 .....	32
清潔印字頭 .....	32
校正印字頭 .....	33

## 8 疑難排解其他問題

印表機無法取得 IP 位址 .....	35
無法存取嵌入式 Web 伺服器 .....	35
印表機無法列印 .....	36
此軟體程式回應會變慢，或在產生列印工作時無法運作 .....	36
印表機速度似乎變慢 .....	36
無法存取硬碟上的檔案 .....	36
電腦與印表機之間通訊失敗 .....	36
「記憶體用盡」錯誤訊息 .....	37
壓板滾輪發出雜音 .....	37

## 9 前控制面板錯誤訊息

## 10 當您需要協助時

簡介 .....	42
說明文件 .....	42
HP 即時支援 .....	42

HP 顧客貼心服務中心 .....	43
維修資訊 .....	48

索引 .....	49
----------	----



# 1 安全預防措施

使用印表機前，請閱讀下列安全預防措施，以確保能夠安全地使用設備。

## 一般安全指南

- 將印表機連接至供應器之前，請先參閱安裝指示。
- 操作人員絕不可自行維修印表機的內部零件。請洽合格的維修人員進行維修。
- 若遇到以下任何情況，請關閉印表機電源、從插座將兩條電源線全部拔除，並洽詢合格的 HP 維修人員進行維修：
  - 電源線或插頭損壞。
  - 液體進入印表機內。
  - 印表機冒煙或散發異常味道。
  - 印表機發生摔落，或乾燥或固化乾燥模組損壞。
  - 印表機內建的漏電斷路器（接地短路保護裝置）重複啟動。
  - 保險絲熔斷。
  - 印表機未正常運作。
- 若遇到以下任何一種情況，請關閉印表機電源並從插座將兩條電源線全部拔除：
  - 大雷雨期間
  - 電力中斷期間

## 觸電危害

△ **警告!** 乾燥和固化乾燥模組是在高危險的電壓下操作，可能造成死亡或人身重大傷害。

印表機使用兩條電源線。請先將兩條電源線全部拔除，再進行印表機的維修。印表機必須連接到單獨的接地電源插座。

爲了避免觸電的危險：

- 請勿試圖拆除乾燥和固化乾燥模組，或電氣控制機櫃。
- 請勿取下或開啓任何其他密閉的系統外蓋或插頭。
- 請勿將物體插入印表機的插槽中。

☞ **附註：** 保險絲熔斷可能表示系統內出現電路故障。請讓合格的 HP 維修人員檢查系統，同時請勿嘗試自行更換保險絲。

## 熱危害

乾燥和固化印表機子系統是在高溫下操作，因此接觸時可能造成灼傷。為避免人身傷害，務必注意下列事項。

- 請勿觸碰印表機乾燥和固化乾燥模組的內部機殼。即使在打開上蓋門鎖後會中斷乾燥和固化乾燥的電源，但其內部表面可能還是很熱。
- 接觸紙材通道時務必特別謹慎。

## 火災危害

乾燥和固化印表機子系統是在高溫下操作。如果印表機內建的漏電斷路器（接地短路保護裝置）重複啟動，請洽詢合格的 HP 維修人員。

為避免火災危險，務必注意下列事項。

- 使用商標上指定的電源供應電壓。
- 將電源線連接至專用的線路，每個專用線路皆根據其插座等級，使用分支斷路器加以保護。請勿使用延長線（可重新配電的電源分接頭）來連接兩條電源線。
- 僅使用 HP 印表機所隨附的電源線。請勿使用損壞的電源線。請勿將電源線用在其他產品上。
- 請勿將物體插入印表機的插槽中。
- 請小心不要將液體潑濺到印表機上。
- 請勿在印表機內部或周圍使用含有易燃氣體的氣溶膠產品。
- 請勿遮住或蓋住印表機的開口。
- 請勿試圖拆除乾燥或固化乾燥模組，或電氣控制機櫃。
- 裝入可在操作溫度達 125°C (257°F) 的環境中使用，且自燃溫度超過 250°C (482°F) 的紙材。

## 機械危害

印表機具有移動零件，可能造成傷害。為避免人身傷害，於印表機附近工作時務必注意下列事項。

- 衣服及身體各部分均應與印表機的移動零件保持距離。
- 避免配戴項鍊、手環和其他懸吊物品。
- 如果您留長髮，請將頭髮綁起，避免掉落到印表機內。
- 注意不要讓袖子或手套夾入印表機的移動零件內。
- 避免靠近風扇站立，否則可能導致受傷，並且可能影響列印品質（由於阻礙氣流所致）。
- 請勿在列印期間觸碰齒輪或移動捲筒紙。

## 重紙材危害

處理重紙材時務必謹慎，避免人身傷害。

- 處理重紙材捲筒時，可能需要多人進行處理。處理時務必謹慎，避免背部拉傷和/或受傷。
- 請考慮使用堆高機、托盤平台推車或其他處理設備。
- 處理重紙材捲筒時，請穿著個人保護裝備，包括靴子和手套。

## 墨水處理

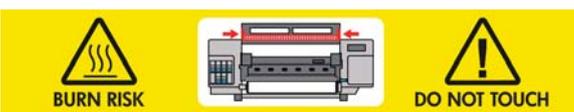
本印表機不使用溶劑墨水，因此不會發生以往與溶劑相關的問題。不過，HP 建議您在處理墨水系統元件時戴上手套。

## 警告與注意事項

本手冊使用下列符號提醒讀者如何正確使用印表機，以免印表機受損。請務必依照標有這些符號的操作指示來執行。

- △ **警告!** 未能依照以此符號標示的方針執行可能會導致人身重大傷害或喪失生命。
- △ **注意：** 未能依照以此符號標示的方針執行可能會導致人身輕微傷害或損壞產品。

## 警告標籤

標籤	說明
	燒傷的危險。請勿觸碰印表機乾燥和固化乾燥模組的內部機殼。
	燒傷的危險。請勿碰觸印表機的乾燥器機殼。即使在打開上蓋門鎖後會中斷乾燥和固化乾燥模組的電源，但其內部表面可能還是很燙。
	觸電危害。印表機有兩條輸入電源線。在關閉主開關後，乾燥和固化燥模組中仍有電壓存在。操作人員絕不可自行維修印表機的內部零件。請洽合格的維修人員進行維修。請先拔除所有電源線，再進行印表機的維修。
	連接至供應器之前，請先參閱安裝指示。確定輸入電壓在印表機的額定電壓範圍之內。印表機需要兩條專用的線路，每個專用線路皆根據其插座等級，使用分支斷路器加以保護。僅使用單獨的接地電源插座和 HP 隨附的印表機電源線。
	夾手的危險。請勿在裝入紙張時推動捲筒。提高裝紙台，可以讓捲軸放入印表機時更輕鬆。
	夾指的危險。請勿在移動時觸碰捲軸的齒輪。

標籤

說明



請勿將物體放置在印表機的上方。請勿遮蔽風扇。



建議您在處理墨水匣、印字頭清潔墨匣和印字頭清潔容器時戴上手套。

## 2 印表機狀態

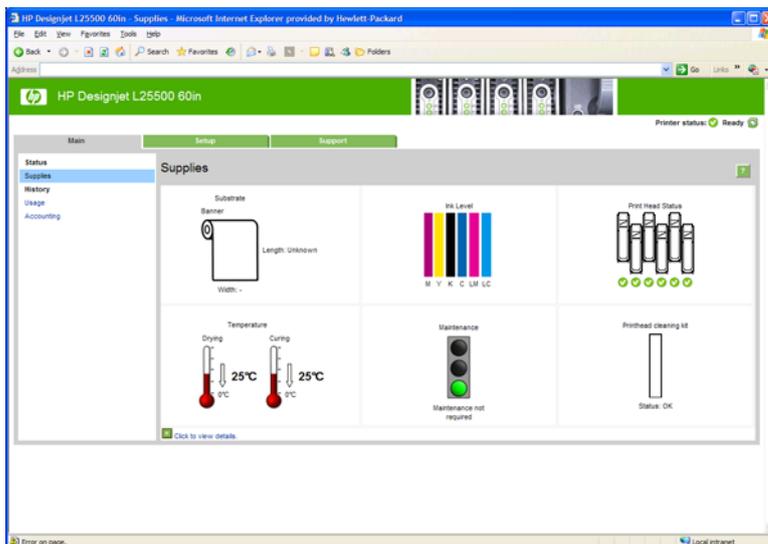
### 檢查印表機狀態

您可以使用下列方法檢查印表機目前的狀態：

- 嵌入式 **Web** 伺服器會顯示印表機、裝入的紙材和墨水系統的狀態。
- 前控制面板預設會顯示墨水量，或者您可以選擇墨水系統圖示 ，查看墨水量。此外，目前最重要的警示（如果有）會顯示在前控制面板中。

### 檢查墨水系統的狀態

1. 存取嵌入式 **Web** 伺服器（請參閱《使用指南》）。
2. 移至「**主要**」索引標籤上的「**耗材**」頁面。



「**耗材**」頁面顯示墨水匣（含墨水量）、印字頭、印字頭清潔墨匣和裝入紙材的狀態。

流量指示燈顯示是否需要進行維護。如需進一步資訊，請按一下「**View details**（檢視詳細資料）」。

### 檢查墨水匣的狀態

若要檢視墨水匣的墨水量，請至印表機的前控制面板上，選擇  圖示。

按一下 **+** 號以取得詳細資訊，或使用墨水功能表。

您也可以從嵌入式 **Web** 伺服器中檢視墨水匣的狀態。

## 油墨功能表程序

1. 在前控制面板上，選擇  圖示，然後選擇「墨水匣資訊」。
2. 選擇您想要瞭解的墨水匣。
3. 前控制面板會顯示下列資訊：
  - 色彩
  - 產品名稱
  - 產品編號
  - 序號
  - 狀態
  - 墨水量（如果知道的話）
  - 總墨水容量（以毫升為單位）
  - 到期日期
  - 保固狀態
  - 製造廠商

## 檢查印字頭狀態

每次結束列印後，印表機都會自動檢查並保養印字頭。若要取得有關印字頭的詳細資訊，請依照下列步驟執行。

1. 在前控制面板上，選擇  圖示，然後選擇「印字頭資訊」。
2. 選擇您想要瞭解的印字頭。
3. 前控制面板會顯示下列資訊：
  - 色彩
  - 產品名稱
  - 產品編號
  - 序號
  - 狀態（請參閱「[38 頁的前控制面板錯誤訊息](#)」）
  - 使用的墨水量
  - 保固狀態

您也可以使用嵌入式 Web 伺服器，檢視印字頭狀態和保固狀態。

 **附註：** 如果保固狀態為「[請參閱保固注意事項](#)」，則表示使用的不是 HP 墨水。使用「非 HP」墨水所導致的印表機維護或送修需要並不在保固範圍內。如需保固詳細資訊，請參閱法律資訊文件。

## 檢查檔案系統

您可以檢查印表機硬碟上的檔案系統完整性，並且自動修正任何錯誤。建議您大約每六個月執行此動作一次，或者在無法存取硬碟上的檔案時執行此動作。

若要執行檔案系統檢查，請移至前控制面板，並選擇  圖示，然後選擇「檔案系統檢查」。

如果印表機察覺到檔案系統損壞（例如發生嚴重的軟體問題），就會自動啟動檔案系統檢查。這可能需要約半小時的時間。

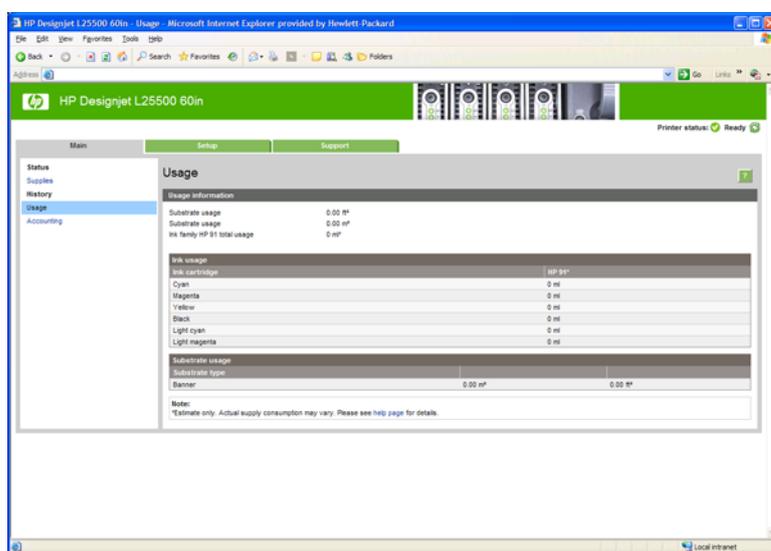
## 檢查印表機使用情形統計資料

若要檢查印表機使用情形，則可以使用統計資料。

 **附註：** 使用情形統計資料不保證絕對準確。

### 使用嵌入式 Web 伺服器取得印表機統計資料

1. 存取嵌入式 Web 伺服器（請參閱《使用指南》）。
2. 移至「主要」索引標籤上的「使用情形」頁面。



## 印表機警示

印表機可以傳達兩種警示類型：

- **錯誤：**印表機無法進行列印時。
- **警告：**印表機需要調整（例如校準）、預防維護或更換墨水匣。

印表機警示會出現在前控制面板和嵌入式 Web 伺服器之中。

- **前控制面板顯示幕：**前控制面板每次只會顯示一個判定為最重要的警示。使用者通常需要按「OK」鍵加以確認，但是如果是警告，就會在一段時間之後消失。如果印表機處於閒置狀態且沒有更重要的訊息需要報告，則某些警示會重新出現。
- **嵌入式 Web 伺服器：**顯示在前控制面板中的警示也會出現在嵌入式 Web 伺服器視窗的右上角中。

出現的警示可能會要求您執行維護作業，請參閱「[10 頁的硬體維護](#)」。

下列警示需要服務工程人員的協助：

- **Service Maintenance Kit 1** (服務維護套件 1)
- **Service Maintenance Kit 2** (服務維護套件 2)
- **Service Maintenance Kit 3** (服務維護套件 3)

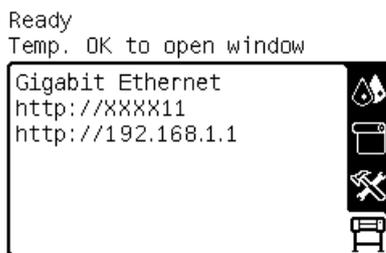
## 3 韌體更新

印表機的各项功能是由印表機內的軟體所控制，亦稱為韌體。

Hewlett-Packard 會不時提供韌體更新。這些更新可以增強印表機的功能。

韌體更新可以從 HP 的網站 (<http://www.hp.com/go/graphic-arts/>) 下載，並使用印表機的嵌入式 Web 伺服器安裝在印表機中。

如果要在任何電腦上使用嵌入式 Web 伺服器，請開啓 Web 瀏覽器並輸入印表機的 URL。印表機的 URL 會出現在印表機前控制面板的狀態畫面上（在這個範例中為 <http://192.168.1.1>）：



在嵌入式 Web 伺服器中，選擇「設定」索引標籤，然後選擇「韌體更新」。

依照螢幕上的指示下載韌體檔案，並儲存在您的硬碟中。然後選擇下載的檔案，並按一下「更新」。

如果在將韌體檔案上載到印表機時進度緩慢，原因可是能您使用了 Proxy 伺服器。若是如此，請嘗試略過 Proxy 伺服器，並直接存取嵌入式 Web 伺服器。

- 在 Windows 平台的 Internet Explorer 6 中，移至「工具」>「網際網路選項」>「連線」>「區域網路設定」，然後選取「近端網址不使用 Proxy」核取方塊。或者，如果要做更精準的控制，請按一下「進階」按鈕，再將印表機的 IP 位址加到不使用 Proxy 伺服器的例外清單中。
- 在 Windows 平台的 Firefox 3.0 中，移至「工具」>「選項」>「網路」>「連線」>「設定」，然後選擇「直接連線至網際網路」核取方塊。或者，當選擇「手動設定 Proxy」核取方塊時，將印表機的 IP 位址加到不使用 Proxy 伺服器的例外清單中。
- 在 Linux 平台的 Firefox 2.0 中，移至「編輯」>「偏好設定」>「網路」>「連線」>「設定」，然後選擇「直接連線至網際網路」核取方塊。或者，當選擇「手動設定 Proxy」核取方塊時，將印表機的 IP 位址加到不使用 Proxy 伺服器的例外清單中。

## 4 硬體維護

若要完成本章中的工作，您可能需要使用印表機隨附的「使用維護套件」。

### 校正印字頭

只要更換印字頭，印表機都會校正印字頭。如果更換印字頭時未裝入紙材，則印表機會在下次您裝入紙材時進行校正。

同時建議您校正印字頭，以解決列印品質問題。

### 自動校正

首先確定印表機中已裝入不透明的白色紙材。色紙、光面帆布和透明材料（如半透明銅版紙、投影膠片、描圖紙和牛皮紙）都不適合用來自動校正印字頭；如果使用這些紙材，您應該手動校正印字頭（請參閱「[10 頁的手動校正](#)」）。

若要從前控制面板進行印字頭校正（如果未自動執行校正），請選擇  圖示，然後選擇「**影像品質維護**」>「**校正印字頭**」>「**Auto PH alignment（自動印字頭校正）**」。

若要從嵌入式 Web 伺服器進行印字頭校正，請選擇「**設定**」索引標籤，然後選擇「**校正印字頭**」>「**Automatic PH alignment（自動印字頭校正）**」>「**列印**」。

程序大約需要 10 分鐘才能完成，而且除非目前正在列印影像，否則會立即啟動。如果正在進行列印工作，則校正會在目前列印工作完成的同時執行。

### 手動校正

若要從前控制面板手動進行印字頭校正，請選擇  圖示，然後選擇「**影像品質維護**」>「**校正印字頭**」>「**Manual PH alignment（手動印字頭校正）**」>「**Print alignment pattern（列印校正圖樣）**」。

若要從嵌入式 Web 伺服器手動進行印字頭校正，請選擇「**設定**」索引標籤，然後選擇「**校正印字頭**」>「**Manual PH alignment（手動印字頭校正）**」>「**列印**」。

印表機會列印 17 列從 A 標記到 Q 的內容。請檢查列印並記下每一列中直線最直的編號（例如，A:9）。



當您完成此動作時，請在前控制面板上或透過嵌入式 Web 伺服器輸入修正值。

若要在前控制面板中輸入修正值，請選擇  圖示，然後選擇「影像品質維護」>「校正印字頭」>「Manual PH alignment (手動印字頭校正)」>「Enter correction values (輸入修正值)」。將每個值輸入至與對應圖樣標記字母相同的視窗中。

若要在嵌入式 Web 伺服器中輸入修正值，請選擇「設定」索引標籤，然後選擇「校正印字頭」>「Manual PH alignment (手動印字頭校正)」，並將每個值輸入至與對應圖樣標記字母相同的視窗中。

## 清潔印字頭的電器連接

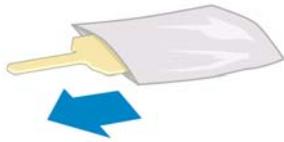
在安裝印字頭後，印表機可能會無法辨識該印字頭。當印字頭和印字頭托架間的電器連接部分堆積墨水時，就可能發生這種問題。在這些情況下，HP 建議您清潔印字頭上的電器連接。但「不」建議您在未確認問題的肇因時，進行電器連接的例行性清潔。

印表機的「使用維護套件」內附有托架連接部分的擦拭工具。



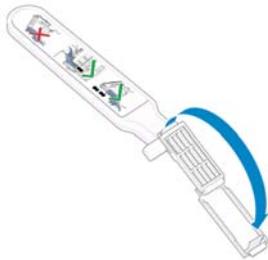
如果前控制面板顯示幕的印字頭旁邊出現「重新插接」或「更換」訊息，則可以使用此工具來清潔印表機托架與印字頭上的電器連接部分。

1. 從袋子中取出全新的、已預先沾濕的替換式海棉。

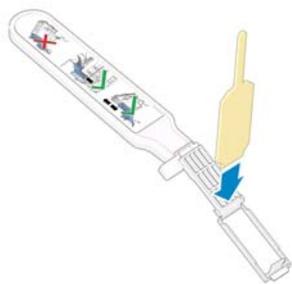


盒子內附有擦拭工具的海棉耗材。如果用完所有海棉，則只要致電您的服務代表，就可以取得更多海棉。

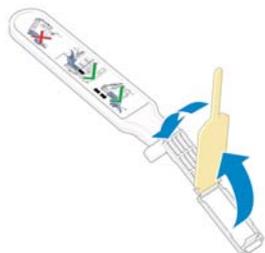
2. 打開托架連接部分擦拭工具。



3. 將海棉定位在托架連接部分擦拭工具上，而將較短的凸出部插入定位插槽中，裝入海棉。

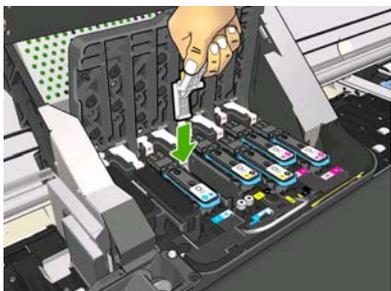


4. 蓋上托架連接部分擦拭工具，將海棉就定位。

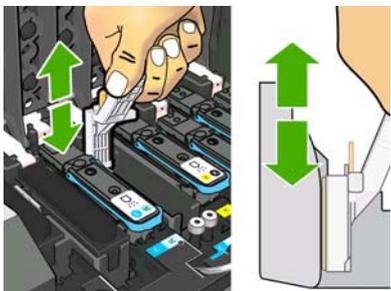


5. 打開印字頭托架門鎖，並依前控制面板的指示取出發生問題的印字頭。請參閱《使用指南》。
6. 將托架連接部分擦拭工具插入印字頭插槽的背面。將工具插入插槽背面的電器連接與不鏽鋼彈簧之間，來擦拭電氣接觸面，海棉不要面對您，而是朝向電氣接觸面。請儘量避免帶出累積在插槽底端的墨水沈積物。

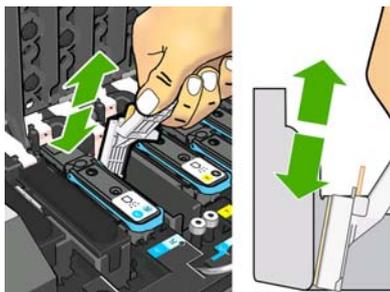
△ **注意：** 如果托架停留在印表機中央位置的時間超過 7 分鐘，印表機就會嘗試將托架移回右邊的起始位置。



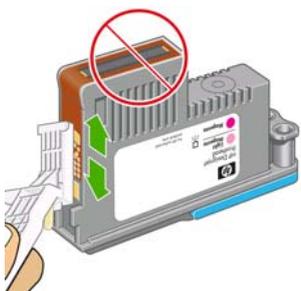
7. 沿著彎曲連接器，「輕輕地」用海棉磨擦接觸面，並請儘可能插入擦拭工具。



8. 完整清潔所有接觸面（含連接器最低點的接觸面）時，務必特別小心。



9. 除非是全新的印字頭，否則請使用相同海棉來清潔印字頭之電氣接觸面的下方長條。請避免碰觸上方的那組電氣接觸面。



△ **注意：** 因為噴嘴十分容易損壞，所以請不要碰觸印字頭含有噴嘴的那一面。

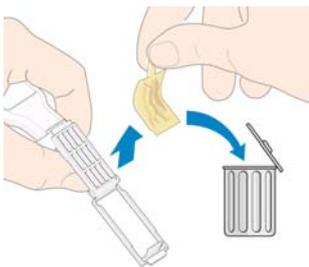
10. 稍待片刻，等兩個連接器都乾了以後，再將印字頭裝回印字頭托架。請參閱《使用指南》。
11. 完成清潔程序後，請拉住海棉凸出部以打開托架連接部分擦拭工具。



12. 從托架連接部分擦拭工具中取出髒掉的海棉。



13. 將髒掉的海棉丟棄在安全的地方，避免墨水沾到手和衣服。



如果前控制面板持續顯示「**重新插接**」或「**更換**」訊息，請更換印字頭或致電您的服務代表。

## 清潔印表機的外部

使用溼海綿或軟布以及溫和的家用清潔劑（例如無磨蝕性的液態皂），清潔印表機的外部以及在一般操作中會固定碰觸到的印表機其他部分（例如墨水匣櫃把手）。

固化乾燥模組的風扇下方可能會出現一些來自凝結作用的溼氣，您應該可以使用乾布擦拭它。

- △ **警告!** 為避免觸電，在清潔印表機之前，請確定已關閉印表機並拔出印表機的插頭。請勿讓印表機內部進水。
- △ **注意：** 請勿在印表機上使用磨蝕性清潔劑。

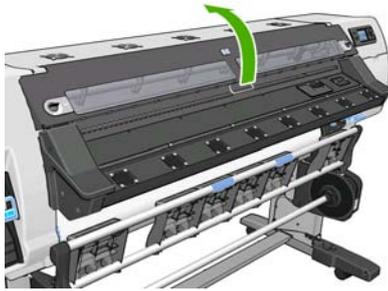
## 清潔壓板

您應該每隔數月或在有需要時，清潔印表機的壓板。

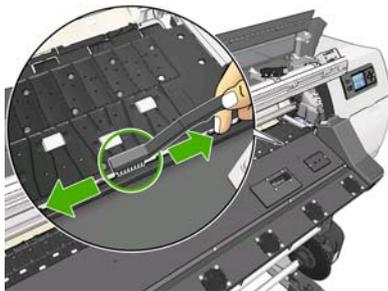
- ☞ **附註：** 如果您在較窄的紙材上列印之後，改為在寬紙材上列印，可能會發現壓板的左邊變得很髒。如果沒有清潔壓板這個弄髒的部分，可能會在紙材背面留下痕跡。
- △ **警告!** 在清潔壓板時，請小心不要損壞紙材前移感應器。感應器是一個非常小的矩形窗口（小於 1 平方公分），位置靠近從右邊算起的第三個壓輪。請參閱「[17 頁的清潔紙材前移感應器窗口](#)」。

依照下列指示來清潔壓板。

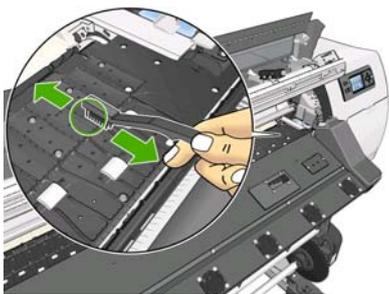
1. 從印表機取出所有紙材。請參閱《使用指南》。
2. 關閉印表機電源並等待直到溫度冷卻，然後再解鎖並打開印表機窗蓋。



3. 使用乾的刷子來清除裁紙器溝槽中的墨渣。您可以從「使用維護套件」中取得刷子。

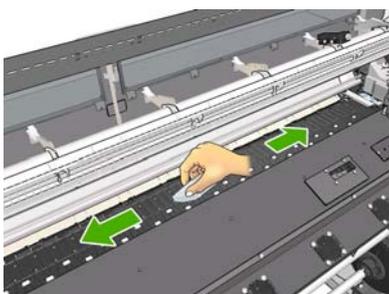


4. 使用相同的乾刷子來清除壓板表面的墨渣。



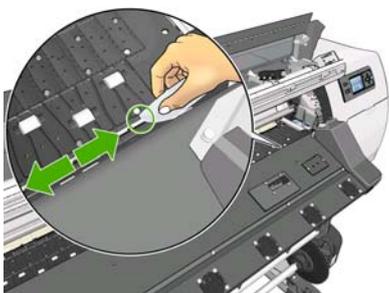
5. 使用乾淨吸水的無塵布沾取少許消毒用酒精，擦拭壓板上軟化的墨渣。

☞ **附註：**「使用維護套件」中不含消毒用酒精。

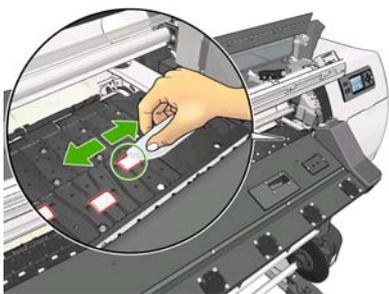


△ **注意：**請勿使用商用清潔劑或磨蝕性清潔劑。請勿直接弄溼壓板，否則會留下太多水分。

6. 使用溼布清潔裁紙器斜板。



7. 使用乾布來清潔滾輪外露的部分。最好應該清潔這些滾輪的整個周圍。



8. 移開印表機附近的消毒用酒精和布料。
9. 等待三或四分鐘讓酒精揮發，然後再啓動印表機電源並重新裝入紙材。

## 清潔（恢復）印字頭

若要清潔印字頭（通常可以解決問題），請移到印表機的前控制面板，並選擇  圖示，然後選擇「影像品質維護」>「清潔印字頭」。請指定想要清潔的印字頭。您可以清潔所有印字頭，也可以只清潔部分的印字頭。請選擇下列選項：

- 列印測試圖
- 清潔全部
- 清潔 LC-C
- 清潔 Y-MK
- 清潔 LM-M

清潔所有印字頭大約需要 5 分鐘的時間。清潔任何雙印字頭大約需要 3 分鐘的時間。

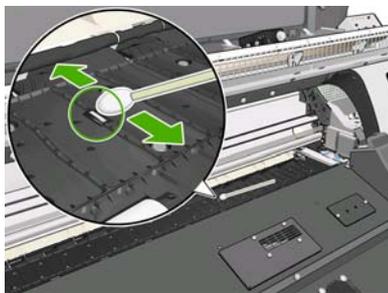
 **附註：** 清潔所有印字頭所使用的墨水比清潔一組更多。

## 清潔紙材前移感應器窗口

紙材前移感應器是一個非常小的矩形窗口（尺寸小於 1 平方公分），位置靠近從右邊算起的第三個壓輪。

如果您遇到列印品質問題，HP 建議您在清潔列印壓板時，同時清潔紙材前移感應器窗口。

1. 使用前控制面板的程序取出紙材。請參閱《使用指南》。
2. 關閉印表機並等待直到溫度冷卻。
3. 使用「使用維護套件」內附的棉花棒沾取少許消毒用酒精，擦拭感應器，以拭去乾掉的墨水。



如果感應器視窗覆蓋了重重乾掉的墨水，您可能必須在擦拭時施點力，讓棉布能吸收更多墨水。使用新的棉花棒繼續清潔，直到擦拭過的棉花棒仍能保持乾淨且感應器視窗看起來乾淨為止。當反射環境光線時，乾淨的感應器整個表面應均勻地呈現藍色反射。只要靠近點並稍微變動您的檢視角度，就可以看到此反射。

4. 移開印表機附近的消毒用酒精和棉花棒。
5. 等待三或四分鐘讓酒精揮發，然後再啟動印表機電源並重新裝入紙材。

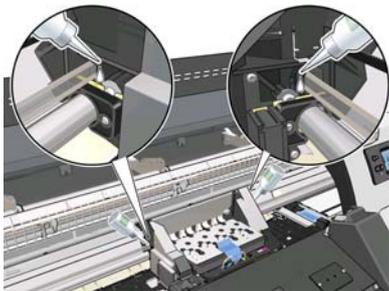
## 潤滑印字頭托架

印字頭托架偶爾（約一年兩次）需要潤滑，如此才能繼續保持容易沿著滑桿滑動的狀態。當潤滑的時機到來時，前控制面板會建議您進行潤滑。

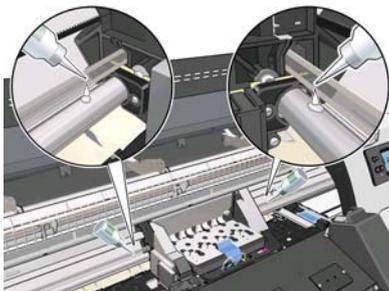
1. 如果要處理托架，請到前控制面板選擇  圖示，然後選擇「**Carriage roller lubrication（托架滾輪潤滑）**」。托架會滑到印表機的中央部分。

△ **注意：** 如果托架停留在印表機中央位置的時間超過 7 分鐘，印表機就會嘗試將托架移回右邊的起始位置。

2. 請從印表機隨附的「使用維護套件」中取出油瓶。如有需要，可訂購更換套件。
3. 解鎖並打開印表機窗蓋，然後滴幾滴油到托架一邊的襯墊上。

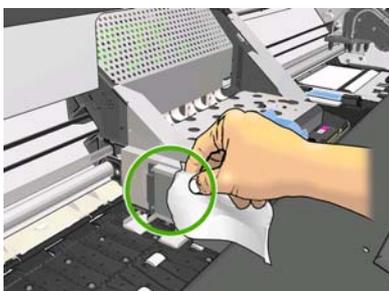


4. 直接滴幾滴油到托架一邊的滑桿上。



完成時請按下「OK」。

5. 使用無塵布沾點蒸餾水，清潔卡紙反射鏡。如果您發現無法以乾布拭去的乾掉墨水，請嘗試使用無塵布沾取消毒用酒精擦拭。



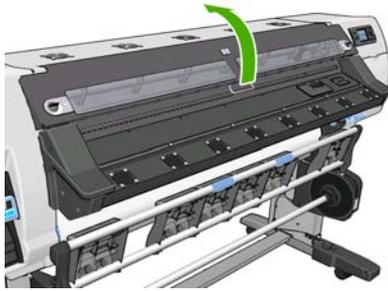
完成時請按下「OK」。

6. 如果前控制面板提示您為滾輪上油，請參閱「[19 頁的潤滑壓板滾輪](#)」。完成時請按下「OK」。
7. 關上並鎖上印表機窗蓋。

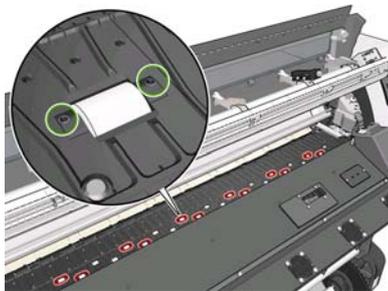
## 潤滑壓板滾輪

如果您注意到壓板滾輪發出雜音，可能需要潤滑滾輪。請從印表機隨附的「使用維護套件」中找到油瓶。

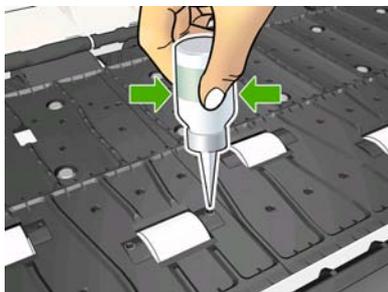
1. 解鎖並打開印表機窗蓋。



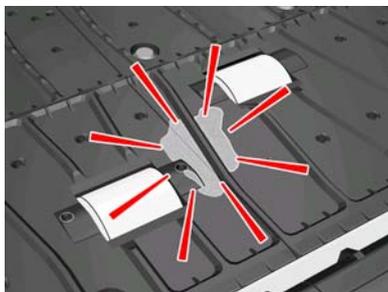
2. 在靠近部分滾輪的壓板中找到小洞。



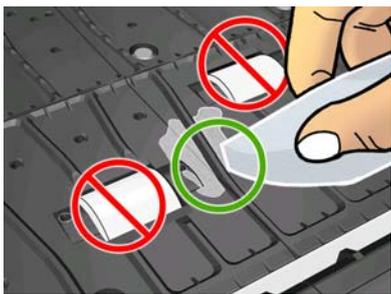
3. 在壓板的每個洞中滴入三滴油。



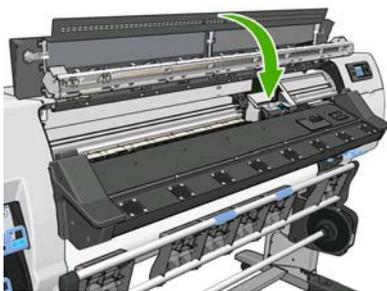
☞ **附註：** 請小心不要將油滴到壓板上。



4. 如果不小心將油滴到壓板上，請使用「使用維護套件」中所提供的布，將壓板擦拭乾淨。



5. 關上並鎖上印表機窗蓋。



## 維護墨水匣

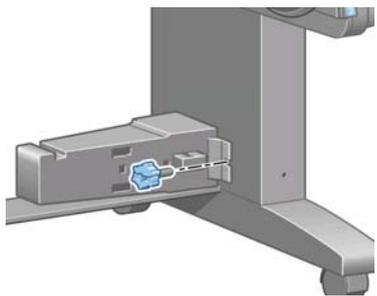
在墨水匣的正常使用壽命期間，不需要特別的維護。墨水匣到期時，您應該更換新的墨水匣。請參閱前控制面板上的墨水匣資訊，以取得墨水匣的到期日。

## 移動或存放印表機

如果您需要移動或長期存放印表機，必須做好正確的準備工作，以免發生損壞。

1. 請勿取出墨水匣、印字頭或印字頭清潔墨匣。
2. 確定沒有裝入紙材。
3. 確定印字頭托架位於起始位置（在印表機的右邊）。
4. 確定前控制面板上出現「就緒」訊息。
5. 使用前控制面板上的「電源」按鈕來關閉印表機的電源。
6. 亦請關閉印表機背面的兩個電源開關。
7. 將兩條電源線以及連接印表機與網路、電腦或掃描器的所有纜線全部拔除。

8. 如果有安裝捲紙軸，請從印表機架底部取出捲紙軸感應器和纜線箱。為了您的方便起見，可以將感應器和纜線箱放在印表機架橫桿上，然後在移動印表機時，使用藍色塑膠螺絲將纜線箱固定在印表機腳架上（請參閱下圖）。在重新安裝纜線箱時，請確定印表機腳架上的輪子朝向前方。



**附註：** 如果將印表機或墨水匣從寒冷的位置移到溫暖且潮濕的位置，環境中的水份可能會凝結在印表機零件和墨水匣中，因而造成墨水滲漏和印表機錯誤。在此情況下，HP 建議您至少等到 3 個小時後再開啟印表機電源或安裝墨水匣，好讓凝結的水份得以蒸發。

9. 為了避免墨水滲漏，請隨時保持印表機正放，並且勿將印表機倒立置放或側放。以膠帶貼住墨水漏斗的頂端，並清潔印字頭清潔容器的墨水管。
10. 如需正確的存放環境條件資訊，請參閱《使用指南》中的規格說明。

## 服務維護

在印表機的使用壽命期間，持續使用的元件會磨損。

為避免這些元件的磨損造成印表機故障，印表機會追蹤印表機托架繞著印表機軸輪轉的次數，並監視使用的總墨水量。

印表機使用這些數字來追蹤服務維護的需求，並在前控制面板上顯示下列其中一種訊息：

- **Service Maintenance Kit 1 (服務維護套件 1)**
- **Service Maintenance Kit 2 (服務維護套件 2)**
- **Service Maintenance Kit 3 (服務維護套件 3)**

這些訊息表示有些元件快要達到使用年限了。您還可以再繼續列印一段時間，視印表機的使用頻率而定。然而，HP 強烈建議您致電服務代表，並安排到府維修服務。服務工程人員可以現場更換磨損的零件，延長印表機的使用壽命。

當前控制面板上出現這些訊息時，安排服務工程人員到府服務還有雙倍的好處：

- 可以選擇您方便的時間更換印表機元件，不會干擾到您的日常工作流程。
- 在進行到府維修服務期間，服務工程人員會一次更換數個零件。如此可不必重複到府服務。

## 使用印字頭狀態圖

印字頭狀態圖是由會顯示出印字頭可靠性問題的圖樣所構成。它可以幫助您檢查目前安裝在印表機中的印字頭效能，以及印字頭是否發生堵塞或其他問題。

## 列印印字頭狀態圖

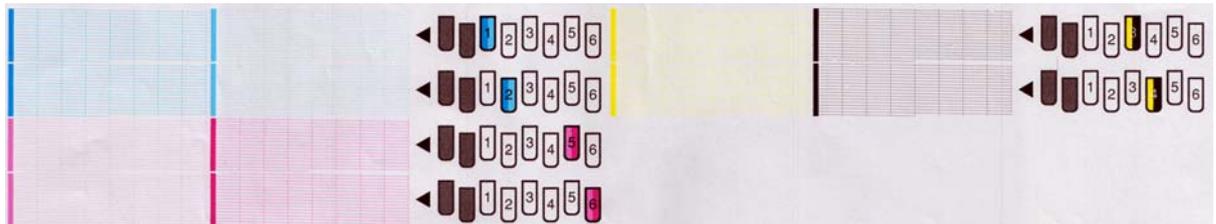
列印印字頭狀態圖：

1. 使用您偵測到問題時所使用的相同紙材類型。
2. 檢查選擇的紙材類型與印表機中裝入的紙材類型相同。
3. 在印表機的前控制面板上，選擇  圖示，然後選擇「影像品質維護」>「Print all test plots（列印所有測試圖）」。

列印印字頭狀態圖大約需要 2 分鐘的時間。

## 解讀印字頭狀態圖

列印成品是由小虛線所構成的，分別代表每個印字頭上的每個噴嘴。



確定每個個別彩色圖樣是否都顯示出大部分的虛線。

## 更正動作

1. 清潔所有故障的印字頭。請參閱「[32 頁的清潔印字頭](#)」。然後重新列印印字頭狀態圖，查看問題是否已經解決。
2. 如果問題仍然存在，則再次清潔印字頭，然後重新列印印字頭狀態圖，查看問題是否已解決。
3. 如果問題仍然存在，請更換所有一直故障的印字頭。請參閱《使用指南》。

## 問題仍未解決的後續處理

如果您在使用過本章中的建議之後，仍然有列印品質的問題，下面還有一些您可以考慮的提示：

- 嘗試在 RIP 軟體中選擇較高的列印品質選項。
- 檢查印表機的韌體是否為最新版本。請參閱「[9 頁的韌體更新](#)」。
- 檢查軟體程式已正確設定。
- 致電您的服務代表。請參閱「[42 頁的當您需要協助時](#)」。

# 5 疑難排解列印品質問題

## 一般建議

當您遭遇到列印品質問題時，請使用下列方法：

- 如果要達到印表機的最佳效能，請只使用 HP 的原廠耗材和配件，它們的可靠性和效能已經過完整測試，可提供最佳效能及最佳品質的列印。如需建議使用紙材的詳細資訊，請參閱《使用指南》。
  - 請確定在前控制面板和 RIP 軟體中選擇的紙材類型，與裝入印表機中的紙材類型相同。同時確定紙材類型已經過校準。
- △ **注意：** 如果您選擇了錯誤的紙材類型，可能會得到不良的列印品質和不正確的色彩，甚至可能損壞印字頭。
- 請確定您在 RIP 軟體中使用適合的列印品質設定。
  - 請確定您使用的紙材與列印品質設定 ICC 設定檔是否正確。
  - 確定您的環境條件（溫度、溼度）在建議範圍內。請參閱《使用指南》。
  - 確定您的墨水匣和印字頭尚未過期。請參閱「[20 頁的維護墨水匣](#)」。
  - 避免在列印時碰觸紙材。

## 粗糙



- 印字頭可能沒有對齊。如果您長時間未校正印字頭，或者發生卡紙時，就可能發生這種情況。請依需要校正印字頭（請參閱「[10 頁的校正印字頭](#)」）。您可以使用印字頭狀態圖來檢查是否需要進行此動作（請參閱「[21 頁的使用印字頭狀態圖](#)」）。
- 如果您目前使用八次以上的成像次數，可能需要調整紙材前移。請參閱「[24 頁的調整紙材前移](#)」。
- 如果在採用深色或飽和色彩時粗糙的情形更加明顯，則可能是墨水洩染的問題。請嘗試下列建議。
  - 使用較高的成像次數：使用十次以上的成像次數時，可能會發現顆粒變少的情形。
  - 降低墨水量。

如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「[42 頁的當您需要協助時](#)」。

## 水平條紋

如果列印的影像受到多餘水平線條（如圖所示）影響（色彩可能有所不同），請嘗試下列修正方法。



- 如果條紋主要是影響到深色或飽和色彩，或者只影響到接近紙材邊緣的填色區，則問題可能是墨水乾燥不足。請嘗試下列建議。
  - 減少墨水量。
  - 增加成像次數。
- 如果條紋影響到橫跨列印影像整個寬邊上的所有色彩，而您使用的成像次數不超過六次，則可能是紙材前移的問題。使用前控制面板，即時調整紙材前移。如果出現深色的條紋，請增加紙材前移；如果出現淺色條紋，則減少紙材前移。當您找到正確的調整量時，請將該值儲存在 RIP 中，以便日後使用相同紙材列印時使用。

另一個原因可能是某個印字頭上沾附到纖維。請一次取下一個印字頭，清除沾附印字頭的任何纖維。

- 如果條紋只影響到某些色彩，原因可能是印字頭出現瑕疵。
  - 列印印字頭狀態圖（請參閱「[21 頁的使用印字頭狀態圖](#)」）。如有必要，請清潔印字頭（請參閱「[17 頁的清潔（恢復）印字頭](#)」）。如果問題仍然存在，請再次清潔印字頭。
  - 如果問題仍然存在，請嘗試校正印字頭（請參閱「[10 頁的校正印字頭](#)」）。如有必要，請嘗試手動校正印字頭。
  - 如果問題仍然存在，請再次列印印字頭狀態圖。找出噴嘴堵塞數量最多的印字頭，並更換該印字頭。
- 如果條紋影響到大部分的色彩，可能是印字頭沒有對齊。如果您長時間未校正印字頭，或者發生卡紙時，就可能發生這種情況。請依需要校正印字頭（請參閱「[10 頁的校正印字頭](#)」）。您可以使用印字頭狀態圖來檢查是否需要進行此動作（請參閱「[21 頁的使用印字頭狀態圖](#)」）。
- 如果條紋主要是出現在黑色區域，請使用不混合其他色彩的純黑色，建立新的色彩設定檔。請參閱 RIP 文件。

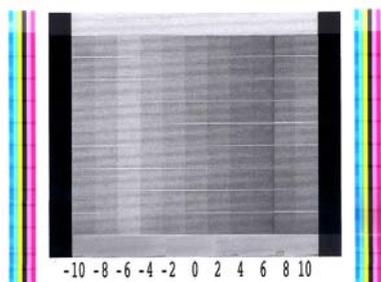
如果問題仍然存在，請致電您的服務代表（請參閱《使用指南》）。

## 調整紙材前移

紙材前移感應器可測量紙材的前移，並且可在每次印字頭通過時補償不規則的情形。然而，如果要微調列印的影像品質，可能需要校準紙材前移的比率。紙材前移可決定墨點在紙材上的位置。如果紙材未正確前移，列印的影像中會出現淺色或深色條紋，也可能會增加列印成品中的顆粒。

您可以在 RIP 的紙材預設檔中，使用「紙材前移」參數來修改紙材前移。

1. 在前控制面板上，選擇  圖示，然後選擇「影像品質維護」>「紙材前移校準」>「Print adjustment plot (列印調整圖)」。



2. 校準影像由數個欄位組成，每個欄位的最下方都包含一個數字。找出顏色最淺的欄位，並在 RIP 中，將該欄位的數字輸入目前紙材預設檔的「紙材前移」參數中。此例選擇的值應為「-6」。

## 即時調整紙材前移

如果您目前使用的成像次數不超過六次，就可以在列印時微調紙材前移：選擇  圖示，然後選擇「影像品質維護」>「紙材前移校準」>「調整紙材前移」。從 -10 公釐/公尺到 +10 公釐/公尺（或英吋/英吋）中選擇一個值。如果要修正淺色條紋，請減少值。如果要修正深色條紋，請增加值。

如果您使用八次以上的成像次數，則錯誤的前移調整不會產生條紋，而是會產生顆粒，這種情形很難由肉眼評估。因此，在這種情況下，建議您只使用調整圖。

當您選擇了某個值並按下「OK」時，剩下的工作就是以該值進行列印，不過該值會在工作結束後重設為零。將找到的值新增至 RIP 預設檔中的「紙材前移」值中，以便使用新設定來列印所有日後的工作。

當印表機正在列印時，較簡單且較快速的紙材前移調整方式，就是在前控制面板上按下「移動紙材」按鈕，前控制面板上隨即會顯示下列指示。

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

在您修改設定後，新的設定會立即套用至印表機目前的工作上。當您按下「OK」儲存值時，便會將該值儲存在印表機中，以便在目前的工作中使用該值。

## 垂直條紋

如果在列印成品的前 200 公釐內出現不同色彩的垂直條紋（有時候是不同的顆粒），這可能是由上一個列印的固化乾燥程序所導致，而該列印程序可能已造成紙材扭曲。在這種情形下：

1. 請將額外的底部邊界設定為 100 公釐。
2. 如果問題仍然存在，請將額外的底部邊界設定為 200 公釐。這個邊界只會套用到印表機閒置時或裁紙器停用時起始的列印工作。
3. 如果問題仍然存在，請在步驟中將暖機乾燥溫度降低 5°C。

如果垂直條紋影響到整個列印成品，表示乾燥溫度可能過高。

1. 請在步驟中將乾燥溫度降低 5°C，使其降至 40°C 的最低溫度。
2. 如果問題消失但出現出血、墨水洩染，或耐久性不足的情況，請嘗試使用較多的成像次數或較少的墨水。
3. 如果問題仍然存在，請將乾燥溫度還原至原始值，並在 RIP 中選擇單向列印。

## 沒有對齊的色彩



如果任何方向的色彩都未對齊，則印字頭可能沒有對齊。如果您長時間未校正印字頭，或者發生卡紙時，就可能發生這種情況。請依需要校正印字頭（請參閱「[10 頁的校正印字頭](#)」）。您可以使用印字頭狀態圖來檢查是否需要進行此動作（請參閱「[21 頁的使用印字頭狀態圖](#)」）。

## 清晰度不足

如果文字、線條或單色區塊粗糙或模糊，表示印字頭可能沒有對齊。如果您長時間未校正印字頭，或者發生卡紙時，就可能發生這種情況。請依需要校正印字頭（請參閱「[10 頁的校正印字頭](#)」）。您可以使用印字頭狀態圖來檢查是否需要進行此動作（請參閱「[21 頁的使用印字頭狀態圖](#)」）。

## 黑色區域看起來很朦朧

如果黑色區塊看起來很朦朧或不夠黑，請嘗試以下建議。

- 增加成像次數。
- 為列印增加壓層。

## 細微的污點或表面不均勻

如果紙材在列印後存放在部分覆蓋的環境下，某些紙材上可能會出現細微的色彩差異。列印之後期間，應該將這些紙材存放在完全覆蓋或完全不覆蓋的環境下。最好避免兩個列印面彼此長期接觸。將紙材存放在未覆蓋的環境中一段時間後，這個問題通常就消失。

另外，某些個別的紙材捲筒可能含有不良的塗層。這種情況的解決方案就是使用另一個捲筒紙。

## 在觸碰時出現墨漬，或看起來很油膩

這些癥狀表示固化乾燥溫度太低。

如果您只在列印成品的前 200 公釐內看到問題，請在步驟中將暖機固化乾燥溫度提高 5°C，直到問題消失為止。如果您無法透過此方式來解決問題，請增加成像次數。

如果問題影響到整個列印，請在步驟將固化乾燥溫度提高 5°C，直到問題消失為止。如果您無法透過此方式來解決問題，請增加成像次數。

如果列印後成品出現數分鐘或數小時的油膩情況，請勿以列印面彼此接觸的方式存放列印成品。請考慮使用捲紙軸。

## 列印成品的總長度錯誤或不一致

由於紙材會在乾燥和固化乾燥過程中加熱，某些紙材在列印影像後可能會縮小。如果要將列印成品上框或必須將數個列印拼貼在一起，可能會造成不便。

一般情況下，您可以預期列印會出現下列縮小比例：

- 真實相片：小於 0.4%
- 紙張 — 溶劑、紙張 — 水溶性：小於 0.5%
- 自黏材料：小於 1.2%
- 橫幅：小於 3% 的縮小（如果您停用紙材前移感應器，則為小於 7%）

加框的問題可以透過在 RIP 中列印樣本和調整影像的長度來解決。您可以在日後使用相同紙材的列印中重複使用此值，但必須特別注意的是，在使用橫幅時，根據列印中使用的墨水量，其縮小幅度可能會提高至 1%。

您可以預期每一份列印之間會出現下列變動幅度：

- 真實相片、紙張 — 溶劑、紙張 — 水溶性：小於 0.4%
- 自黏材料：小於 0.7%
- 橫幅：小於 1%

若要解決拼貼的問題以及改善列印長度的可重複性，建議您在 RIP 的紙材預設檔中，確定紙材前移感應器已啟用，這麼做將可逐漸改善列印的穩定性。同時建議您在拼貼區域使用相同的墨水量。如果這點不可行，則以另一個使用不同墨水量的工作列印這些區域，並在 RIP 中以較少墨水量修改工作的長度，以使其長度與高墨水內容的工作長度相符。

## 6 疑難排解紙材問題

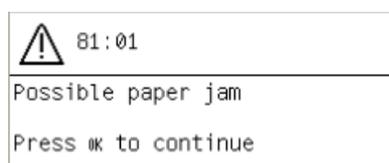
### 無法成功裝入紙材

如果無法成功裝入紙材，有幾個事項需要檢查。

- 紙材可能斜放（歪斜或位置錯誤）。確定紙材的右邊緣已與輸入捲軸上的捲筒對齊。
- 紙材可能會遭到壓皺或變形，或者具有不規則的邊緣。
- 如果紙材卡在送入壓板的紙材通道中，表示紙材前緣可能不夠直或不乾淨。裁去最前面 2 公分（1 英吋）的紙材，然後再試一次。即使是新的捲筒紙，可能也需要這樣做。
- 確定捲軸正確放入。
- 確定紙材正確裝在捲軸上，並且朝您的方向裝入捲筒。
- 確定紙材已繞緊。

### 紙材卡紙

發生卡紙時，前控制面板中通常會顯示「可能卡紙」訊息，並且出現其中一個錯誤碼（「[38 頁的前控制面板錯誤訊息](#)」）。



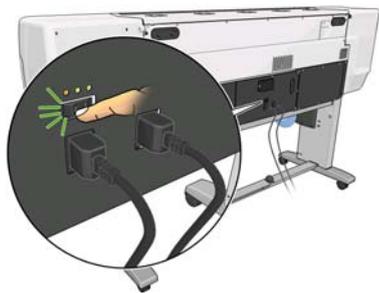
如果您嘗試裝入非常薄或非常厚的紙材，請務必依照《使用指南》中對於裝入此類紙材所述的特定程序進行。

### 檢查紙材通道

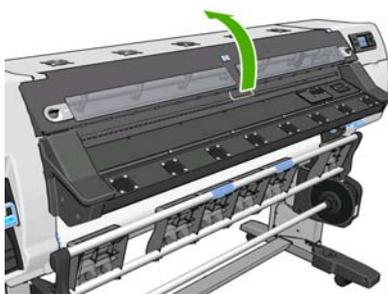
- 當捲筒紙用畢但捲筒紙結尾卡在厚紙板紙筒時，就會發生這個問題。如果發生這個問題，請將捲筒紙從紙筒裁掉。然後將紙材送入印表機，並裝入新的捲筒紙。
- 否則，請依照「[29 頁的檢查印字頭通道](#)」所述的程序進行

## 檢查印字頭通道

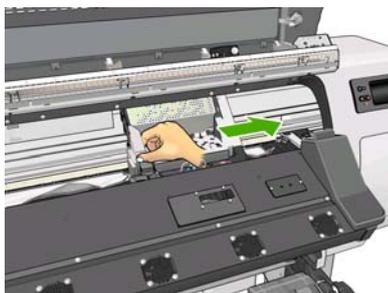
1. 在前控制面板上關閉印表機，同時關閉背面的電源開關。



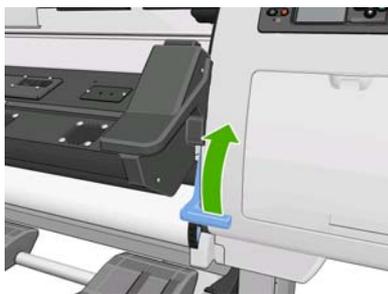
2. 等待印表機降溫，然後再解鎖並打開印表機窗蓋。



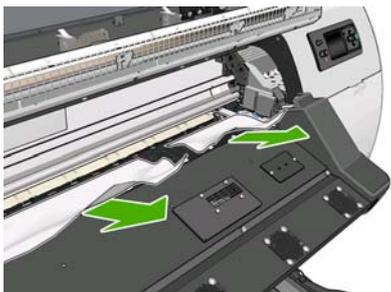
3. 嘗試將印字頭托架移開。



4. 盡量提高紙材調整手柄。



- 您可以從印表機頂端，往上並往外小心取出卡住的紙材。在必要時裁切紙材。



- 小心將剩餘的紙張向下拉出印表機外。
- 放低紙材調整手柄，檢查是否有紙材殘留在印表機中（特別注意不要留在固化乾燥模組中），然後關閉並鎖上窗蓋。
- 開啓印表機。
- 重新裝入捲筒紙。
- 如果仍然有紙材造成印表機堵塞，將一張硬式紙材裝入印表機內，通常就可解決問題。
- 如果您發現卡紙後發生列印品質的問題，請重新校準印字頭。請參閱「[10 頁的校正印字頭](#)」。

## 避免卡紙

裝入過於歪斜的紙材可能會導致卡紙：在這種情況下，請勿忽略裝紙過程出現的警告訊息。

列印區中的真空吸力不足，可能也會導致卡紙。如果您決定增加吸力，請勿超出下列限制：橫幅為 20 mmH<sub>2</sub>O（公釐水柱），聚乙烯薄膜為 35 mmH<sub>2</sub>O（公釐水柱），而其他紙材系列為 50 mmH<sub>2</sub>O（公釐水柱）。

## 紙材變形或出現皺摺

如果您的紙材在乾燥和固化乾燥過程中變形或出現皺摺，請在進行下一個列印工作前先變更溫度設定，再使用前控制面板上的「[移動紙材](#)」鍵來前移紙材，以便下一個工作在未受損的紙材上進行列印。

如果問題僅出現在列印成品的起始處，請嘗試下列建議。

- 停用自動裁紙器。
- 移至前控制面板並選擇  圖示，然後選擇「[紙材處理選項](#)」>「**Extra bottom margin（額外的底部邊界）**」。設定邊界為 100 公釐。如果這個設定值仍舊不夠，請嘗試設定為 200 公釐。這個額外的邊界只適用於當列印機閒置時，以及當裁紙器停用時所起始的列印工作。
- 請在步驟中將暖機乾燥溫度降低 5°C，不需使其低於乾燥溫度。

## 自動裁紙器沒有作用

當捲紙軸正在使用中時，會停用自動裁紙器。若要使用裁紙器，請在前控制面板上停用捲紙軸，方法是選擇  圖示，然後選擇「[捲紙軸](#)」>「**停用捲紙軸**」。

同時請確定裁紙器是否已啓用：選擇  圖示，然後選擇「[紙材處理選項](#)」。

 **附註：** 對於某些重磅紙材類型，裁紙器會自動停用，因為裁紙器無法裁切這些紙材。

## 捲紙軸卡紙

如果紙材在捲紙軸捲軸軸心上嚴重損壞，請勿使用印表機的裁紙器來裁剪或取出紙材。請改為手動裁剪紙材，盡可能接近印表機窗蓋處，然後取出捲紙筒。

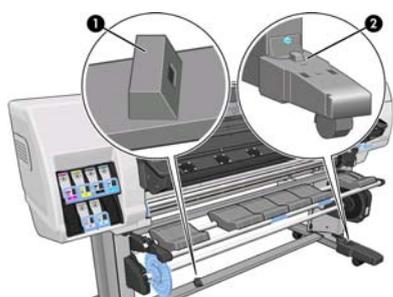
如在排除卡紙後問題仍然存在，請嘗試從前控制面板取出捲紙軸，並再次裝入紙材。

## 捲紙軸無法轉動

如果捲紙軸未如預期轉動，可想而知列印的輸出會掉在地上。如果印表機發現捲紙軸上發生問題，它會中斷列印工作，直到排除問題為止。如果印表機沒有發現到問題，就會繼續列印工作。下表會強調可能的問題及解決方法。

捲紙軸 LED 狀態	問題	列印工作被中斷嗎？	可能的原因	可能的解決方法
快速閃爍	捲紙軸未轉動	是	感應器光束被擋住超過 3 秒。	確定捲紙軸感應器沒有被紙片或任何物件擋住。請參閱下圖。確定將收集槽放在腳架後。  同時確定捲紙軸的電源開關為「開啓」。
慢速閃爍	捲紙軸未轉動	否	感應器纜線鬆掉或未插上。	確定感應器纜線有插妥。
連續紅光	捲紙軸未轉動	否	捲紙軸馬達阻力太大。	確認紙材未纏繞太緊。必須依照《使用指南》中所述，插入並纏緊圈狀軸心。
連續綠光	捲紙軸未轉動	否	捲紙軸的電源開關為「關閉」。	確定捲紙軸的電源開關為「開啓」。
連續綠光	捲紙軸的轉動方向錯誤	否	捲紙軸的轉動方向開關切到錯誤的轉動方向。  3 秒後，印表機會發現到問題，並中斷列印工作。請參閱本表中列出的第一個錯誤。	將捲紙軸的轉動方向開關切到正確的位置。

下圖會顯示捲紙軸的感應器及纜線。



1. 捲紙軸感應器
2. 捲紙軸感應器及纜線箱

## 7 疑難排解墨水系統問題

### 無法插入墨水匣

1. 檢查您的墨水匣類型是否正確（型號）。
2. 檢查墨水匣上的彩色標籤是否和插槽上的標籤顏色一樣。
3. 檢查墨水匣的方向是否正確，墨水匣前方的箭頭應該向上。

△ **注意：** 請勿清潔墨水匣插槽內部。

### 無法插入印字頭

1. 檢查您的印字頭類型是否正確（型號）。
2. 檢查您是否已取出印字頭的橙色保護蓋。
3. 檢查印字頭上的彩色標籤是否和插槽上的標籤顏色一樣。
4. 檢查印字頭的方向是否正確（和其他的印字頭比較）。
5. 檢查您是否已關閉並門上印字頭護蓋。

### 無法插入印字頭清潔墨匣

檢查印字頭清潔墨匣的型號和方向是否正確。

### 前控制面板建議您重新插接或更換印字頭

1. 取出印字頭並檢查其是否有實體損壞情形，以及電氣連接部分是否有墨漬。
2. 如有必要，請清潔印字頭與托架間的電氣連接處。請參閱「[11 頁的清潔印字頭的電器連接](#)」。
3. 將印字頭重新插入托架，並查看前控制面板的訊息。
4. 如果問題仍然存在，則插入新的印字頭。

### 清潔印字頭

只要印表機保持開啓，就會定期自動清潔印字頭。不過，如果遇到影像品質差或無法以其他方法來解決問題時，就應該清潔印字頭。如此可確保噴嘴中有新的墨水，並防止噴嘴堵塞。

如果您列印出印字頭狀態圖，便會知道哪些色彩有問題。清潔執行效果差的那一組印字頭。如果您不確定要清潔哪些印字頭，也可以清潔所有的印字頭。

若要清潔印字頭，請移到印表機的前控制面板，並選擇  圖示，然後選擇「影像品質維護」>「清潔印字頭」，接著再選擇要清潔的印字頭。您可以清潔所有印字頭，也可以只清潔部分的印字頭。您的選擇有：

- 列印測試圖
- 清潔全部
- 清潔 LC-C
- 清潔 Y-MK
- 清潔 LM-M

清潔所有印字頭大約需要 5 分鐘的時間。清潔任何雙印字頭大約需要 3 分鐘的時間。

 **附註：** 清潔所有印字頭所使用的墨水比清潔一組更多。

## 校正印字頭

如果要讓色彩準確、色彩轉換平順以及圖形元素的邊緣清晰，在印字頭之間精確校正是很重要的。您的印表機有自動印字頭校正處理程序，每當重新插接或更換印字頭時便會執行。

如果發生卡紙、曾使用自訂紙材或遇到色彩準確度的問題，您可能會需要校正印字頭。請參閱「[10 頁的校正印字頭](#)」。

 **附註：** 如果遇到卡紙問題，HP 建議您重新插接印字頭並加以校正。

 **提示：** 請使用您要列印的同種紙材來校正印字頭。

 **警告！** 色紙、光面帆布和透明材料（如半透明銅版紙、投影膠片、描圖紙和牛皮紙）都不適合用來校正印字頭。然而，如果您必須針對不支援的材料執行印字頭校正，請確定所使用材料的厚度與要用來進行列印之材料的厚度相同。

## 重新插入印字頭程序

1. 如果印字頭校正程序正在執行中，但裝入了錯誤的紙材，請按前控制面板上的「取消」按鈕。

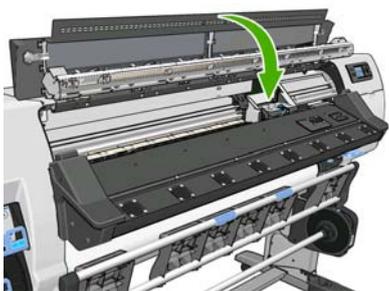
 **注意：** 如果已取消印字頭校正程序，請勿進行列印。

2. 裝入您想要使用的紙材。建議使用相紙以獲得最佳結果。

 **警告！** 色紙、光面帆布和透明材料（如半透明銅版紙、投影膠片、描圖紙和牛皮紙）都不適合用來校正印字頭。然而，如果您必須針對不支援的材料執行印字頭校正，請確定所使用材料的厚度與要用來進行列印之材料的厚度相同。

3. 卸下並重新插入所有的印字頭。請參閱《使用指南》。如此將會啓動印字頭校正程序。

🔒 **附註：** 請確定在印字頭校正期間，已蓋上印表機窗蓋。



4. 此程序大約需要 6 分鐘的時間。請先等到前控制面板顯示程序完成之後，再使用印表機。

🔒 **附註：** 印字頭校正程序期間會印出校準影像。前控制面板會顯示此程序是否發生任何錯誤。

## 影像品質維護功能表程序

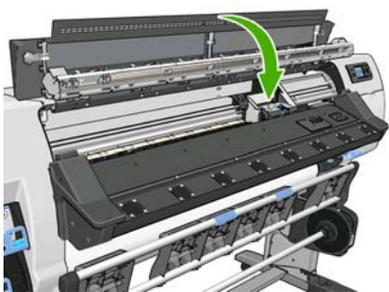
1. 裝入您想要使用的紙材。建議使用相紙以獲得最佳結果。可使用普通紙、銅版紙、薄紙和塗層紙，但效果不佳。

⚠ **警告！** 色紙、光面帆布和透明材料（如半透明銅版紙、投影膠片、描圖紙和牛皮紙）都不適合用來校正印字頭。然而，如果您必須針對不支援的材料執行印字頭校正，請確定所使用材料的厚度與要用來進行列印之材料的厚度相同。

2. 移至前控制面板，並選擇  圖示，然後選擇「影像品質維護」>「校正印字頭」>「Auto PH alignment（自動印字頭校正）」。印表機會確認是否有足夠的紙材可以執行印字頭校正。

3. 如果裝入的紙材類型可用來進行印字頭校正，則印表機會執行校正，並列印校正圖樣。

🔒 **附註：** 請確定在印字頭校正期間，已蓋上印表機窗蓋。



4. 此程序大約需要 5 分鐘的時間。請先等到前控制面板顯示程序完成之後，再使用印表機。

## 在校正期間掃描錯誤

如果校正程序失敗，前控制面板上會出現「掃描問題」訊息。這表示校正尚未順利完成。因此，不會校正印字頭，應該會先重複進行校正，才能列印。問題的原因可能為下列其中一項：

- 印字頭校正程序無法接受所用的紙材類型。請使用建議的其中一種紙材類型重複進行校正程序。
- 印字頭不乾淨。清潔印字頭。請參閱「32 頁的清潔印字頭」。
- 在印字頭校正期間打開印表機窗蓋。請先蓋上印表機窗蓋，再重複進行校正程序。

如果進行所建議的補救方式之後，問題仍然存在，請嘗試更換所有印字頭。如果問題在更換印字頭後仍然存在，則可能是掃描系統發生問題。

## 8 疑難排解其他問題

### 印表機無法取得 IP 位址

如果您的網路沒有 DHCP 伺服器，印表機便無法自動擷取 IP 位址。在此情況下，您必須依照下列方式手動設定印表機的 IP 位址。

1. 選擇  圖示，然後選擇「**連接性**」>「**Gigabit 乙太網路**」>「**Modify information (修改資訊)**」>「**TCP/IP**」>「**IPv4 settings (IPv4 設定)**」>「**Config method (設定方法)**」>「**手動**」。
2. 從「IPv4 Settings (IPv4 設定)」功能表中選擇「**Manual settings (手動設定)**」>「**IP 位址**」。
3. 輸入您要使用的 IP 位址，然後在完成時按下「**OK**」鍵。

### 無法存取嵌入式 Web 伺服器

如果您還沒有這麼做，在進行之前請參閱《使用指南》。

1. 到前控制面板並選擇  圖示。
2. 選擇「**連接性**」>「**進階**」>「**嵌入式 Web 伺服器**」>「**允許 EWS**」>「**開啓**」。
3. 到前控制面板並選擇  圖示，然後選擇「**連接性**」>「**Gigabit 乙太網路**」>「**檢視資訊**」。
4. 所顯示的資訊應該為：「**IP 已啓用：是**」。否則，您可能必須改用其他連接方式。

如果仍然無法存取嵌入式 Web 伺服器，請使用前控制面板上的**電源**按鈕關閉印表機的電源後，再重新開啓印表機電源。

如果嘗試存取嵌入式 Web 伺服器時速度變慢，則可能是您使用了 Proxy 伺服器。請嘗試略過 Proxy 伺服器，並直接存取嵌入式 Web 伺服器。

- 在 Windows 平台的 Internet Explorer 6 中，移至「**工具**」>「**網際網路選項**」>「**連線**」>「**區域網路設定**」，然後選取「**近端網址不使用 Proxy**」核取方塊。或者，如果要做更精準的控制，請按一下「**進階**」按鈕，再將印表機的 IP 位址加到不使用 Proxy 伺服器的例外清單中。
- 在 Windows 平台的 Firefox 3.0 中，移至「**工具**」>「**選項**」>「**網路**」>「**連線**」>「**設定**」，然後選擇「**直接連線至網際網路**」核取方塊。或者，當選擇「**手動設定 Proxy**」核取方塊時，將印表機的 IP 位址加到不使用 Proxy 伺服器的例外清單中。
- 在 Linux 平台的 Firefox 2.0 中，移至「**編輯**」>「**偏好設定**」>「**網路**」>「**連線**」>「**設定**」，然後選擇「**直接連線至網際網路**」核取方塊。或者，當選擇「**手動設定 Proxy**」核取方塊時，將印表機的 IP 位址加到不使用 Proxy 伺服器的例外清單中。

## 印表機無法列印

電腦所送出的檔案無法如預期列印的可能原因包括：

- 電源可能發生問題。如果印表機沒有反應，且前控制面板毫無回應，請檢查背面的電源開關是否已開啟、漏電斷路器是否已啟用、是否已正確連接電源線，並且電源插座也有供電。
- 可能發生不尋常的電磁現象（如電磁場強度過高或遭受電子干擾）。發生這類情況會讓印表機無法正常運作，甚至停止運作。請使用前控制面板上的「**電源**」按鈕關閉印表機，等到電磁環境恢復正常後，再重新開啟印表機電源。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。
- 可能發生下列其中一種紙材情況：
  - 前控制面板上所出現的紙材名稱，並未反映印表機中裝入的紙材。
  - 捲筒紙的紙材不足，無法列印完整個工作。

在這些情況下，可能會列印一個列印工作，而另一個列印工作則會保留在列印佇列中。如果要解決這個問題，請取出印表機的捲筒紙，並裝入新的捲筒紙，而使用前控制面板就可以引導您進行此程序。

## 此軟體程式回應會變慢，或在產生列印工作時無法運作

列印高品質的大尺寸列印工作可能會需要大量的資料。這會造成軟體程式回應變慢或無法運作。降低列印解析度有助於避免此狀況，但是降低列印解析度也會降低影像品質。

## 印表機速度似乎變慢

這可能有幾種原因。

- 如果您在 **RIP** 中要求最高的列印品質，列印速度比使用草稿品質列印相對較慢。
- 檢查裝入印表機中的紙材，是否屬於前控制面板中顯示的紙材系列。
- 印表機是否已連線到網路？請檢查網路上使用的所有組件（網路介面卡、集線器、路由器、交換器和纜線）是否都具備高速作業能力。網路上是否有其他裝置傳來巨額流量？
- 印字頭是否維持良好狀況？如果印字頭不乾淨，列印時間通常會增加。請在前控制面板上或透過嵌入式 **Web** 伺服器檢查印字頭狀態。請依需要清潔或更換印字頭。
- 影像是否填滿高密度的黑色色塊？這可能會增加列印時間。

如需印表機狀態的詳細資訊，請參閱《使用指南》。

## 無法存取硬碟上的檔案

如果您無法存取印表機硬碟上的檔案，請考慮執行檔案系統檢查。請參閱「[6 頁的檢查檔案系統](#)」。

## 電腦與印表機之間通訊失敗

若干症狀包括：

- 當您將影像傳送到印表機之後，前控制面板顯示幕沒有顯示「**接收中**」訊息。
- 當您嘗試列印時，電腦卻顯示錯誤訊息。
- 傳送資料時，電腦或印表機無法運作。
- 您的列印輸出結果出現隨機或不明錯誤（線條的位置不對、圖形不完整等）。

若要解決通訊問題：

- 請確定已在 RIP 中選擇正確的印表機。
- 請記得如果是大型影像，則接收、處理及列印通常需要較多的時間。
- 如果印表機是透過其他任何中介裝置（例如交換器、緩衝盒、纜線介面卡或纜線轉換器）連接到電腦，請先移除該中介裝置，再嘗試將印表機直接連接到電腦。
- 嘗試更換另一條介面纜線。

## 「記憶體用盡」錯誤訊息

電腦中的檔案大小與列印檔案所需的記憶體量並沒有直接的關係。因為檔案壓縮和其他因素，所以很難預估列印工作所需的記憶體大小。儘管之前曾經列印過較大的工作，印表機的記憶體仍可能會不足，而無法列印特定工作。此時，增加印表機的記憶體是其中一種解決方式。

## 壓板滾輪發出雜音

請參閱「[19 頁的潤滑壓板滾輪](#)」。

## 9 前控制面板錯誤訊息

在特定情況下，會出現前控制面板錯誤訊息。請依照「建議」欄中的建議，解決該錯誤。

如果清單中沒有前控制面板上出現的錯誤訊息，而您不確定正確的回應為何，請致電您的服務代表。請參閱「[42 頁的當您需要協助時](#)」。

表格 9-1 文字訊息

訊息	建議
[色彩] 墨水匣已到期	更換墨水匣。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
[Color] cartridge is missing ([色彩] 墨水匣遺失)	插入色彩正確的墨水匣。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
[Color] cartridge is out of ink ([色彩] 墨水匣墨水已用盡)	更換墨水匣。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
[Color] printhead #[n] error: ([色彩] 印字頭 #[n] 錯誤: ) 不存在	插入正確的印字頭。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
[色彩] 印字頭 #[n] 錯誤: 請移除	取出不正確的印字頭，然後插入類型 (色彩和編號) 正確的新印字頭。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
[色彩] 印字頭 #[n] 錯誤: 更換	取出再重新插入相同的印字頭，或嘗試清潔電氣連接。如果問題仍然存在，請卸下未運作的印字頭，然後插入新的印字頭。請參閱《使用指南》。
[色彩] 印字頭 #[n] 錯誤: 重新裝置	取出再重新插入印字頭，或嘗試清潔電氣連接。如有必要，則插入新的印字頭。請參閱「 <a href="#">32 頁的前控制面板建議您重新插接或更換印字頭</a> 」。
[色彩] 印字頭 #[n] 保固期已過	由於印字頭的操作時間長度或使用的墨水量之故，其保固已到期。請參閱《法律資訊》。
[Color] printhead #[n] warranty warning ([色彩] 印字頭 #[n] 保固警告)	印字頭的保固可能因使用錯誤的墨水種類而失效。請參閱《法律資訊》。
[警告] 內部故障: 無法建立列印	印表機中沒有內部列印檔。請透過嵌入式 Web 伺服器載入內部列印檔。
清潔 OMAS 或在 RIP 中加以停用	可能是紙材前移感應器覆蓋了乾掉的墨水或灰塵，需要加以清理；或者是紙材前移感應器不支援目前的紙材，建議您針對此紙材停用紙材前移感應器。
IO 錯誤	重新啓動印表機。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
IO 警告	再試一次；如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
PDL 錯誤: 墨水系統未準確就緒	清潔印字頭。請參閱「 <a href="#">32 頁的清潔印字頭</a> 」。
PDL 錯誤: 工作被裁切	影像對紙材或印表機而言過大。盡可能裝入更大的紙材，或縮小影像尺寸。
PDL 錯誤: 記憶體已滿	重新啓動印表機並嘗試重新傳送工作；如有必要，請降低工作的複雜性。
PDL 錯誤: 紙材用盡	裝入更多紙材。
PDL 錯誤: 分析錯誤	印表機無法理解列印工作。嘗試重新建立並重新傳送。檢查您的電纜連線。
PDL 錯誤: 列印模式錯誤	為工作指定的紙材類型或列印品質不正確。請變更裝入的紙材類型或列印設定。

**表格 9-1 文字訊息 (續)**

訊息	建議
PDL 錯誤：列印錯誤	嘗試再傳送一次工作。
PDL 錯誤：虛擬記憶體已滿	重新啓動印表機並嘗試重新傳送工作；如有必要，請降低工作的複雜性。
更換 [色彩] 墨水匣	更換墨水匣。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
重新插接 [色彩] 墨水匣	取出後再重新插入相同的墨水匣。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
更新：失敗。（無效的檔案）	確定您已選擇正確的韌體更新檔案。然後再試著執行更新。

在特定情況下，會出現前控制面板數字錯誤訊息。請依照「建議」欄中的建議，解決該錯誤。

如果清單中沒有前控制面板上出現的錯誤訊息，請關閉印表機，然後再重新開啓。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「[42 頁的當您需要協助時](#)」。

**表格 9-2 數字錯誤訊息**

錯誤代碼	建議
15.1	印表機無法在預設的時間限制內暖機。檢查周遭溫度和輸入電壓是否在印表機的規格內。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
15.2	印表機無法在預設的時間限制內降溫。檢查周遭溫度是否在印表機規格內。檢查所有風扇是否都順利運作且未阻塞。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
15.3	乾燥模組過熱。檢查所有風扇是否都順利運作且未阻塞。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
15.4	乾燥模組的熱度不足。檢查周遭溫度是否在印表機規格內。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
15.5	紅外線感應器錯誤。檢查所有風扇是否都順利運作且未阻塞。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
15.6	乾燥模組在最大功率的情況下運作時間過長。檢查墨水密度是否沒有過高。檢查周遭溫度是否在印表機規格內。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
15.7	印表機的周遭溫度過低，無法正確運作。
16.1	印表機無法在預設的時間限制內暖機。檢查周遭溫度和輸入電壓是否在印表機的規格內。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
16.2	印表機無法在預設的時間限制內降溫。檢查周遭溫度是否在印表機規格內。檢查所有風扇是否都順利運作且未阻塞。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
16.3	固化乾燥模組過熱。檢查所有風扇是否都順利運作且未阻塞。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
16.4	固化乾燥模組的熱度不足。檢查周遭溫度是否在印表機規格內。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
16.5	紅外線感應器錯誤。檢查所有風扇是否都順利運作且未阻塞。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
16.6	固化乾燥模組在最大功率的情況下運作時間過長。檢查墨水密度是否沒有過高。檢查周遭溫度是否在印表機規格內。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
16.7	印表機的周遭溫度過低，無法正確運作。
21:03	使用前控制面板關閉印表機，並關閉背面的電源開關。拔除電源線。重新連接電源線並再次開啓印表機。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。

表格 9-2 數字錯誤訊息 (續)

錯誤代碼	建議
21.2:10	印字頭清潔墨匣錯誤。關閉印表機電源、取出印字頭清潔墨匣，並檢查是否可以使用右端的白色齒輪手動前移布料。如果可以的話，請重新插入印字頭清潔墨匣。如果不可以的話，請嘗試使用新的印字頭清潔墨匣。開啓印表機。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
24:03	設定程序尚未完成。重新啓動印表機，然後再從頭開始重新啓動設定程序。
26.n:01 (其中 n = 墨水匣編號)	取出墨水匣，再將其重新安裝到印表機中。如果錯誤仍然存在，請更換新的墨水匣。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
26.n:10 (其中 n = 墨水匣編號)	已在墨水匣中偵測到不正常的接觸情形。取出墨水匣，再將其重新安裝到印表機中。如果問題仍然存在，請更換新的墨水匣。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
29:01	印字頭清潔墨匣並未正確插入。打開印表機右邊印字頭清潔墨匣的蓋子，確定印字頭清潔墨匣已正確放入，然後關上蓋子。如果問題仍然存在，請更換印字頭清潔墨匣。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
32:01	捲紙軸已中斷連接。如果您想要使用捲紙軸，請關閉印表機，並確定所有的捲紙軸纜線皆已連接（感應器纜線、印表機纜線）。如果您不想要使用捲紙軸，則需要手動從捲紙軸取出紙材。請記得以手動方式或按下「 <a href="#">移動紙材</a> 」鍵，先裁切紙張。
32:01.1	當列印長度小於 79 英吋 (200 公分) 的少量紙材時，就會發生此錯誤。檢查捲紙軸光學感應器之間是否有任何障礙物、紙材是否已連接到捲紙軸捲軸，以及捲紙軸開關是否位於正確的位置。如有必要，請使用捲紙軸方向鍵來捲繞紙材，然後按下「 <a href="#">OK</a> 」繼續列印。
32:01.2	當列印長度小於 70 英吋 (178 公分) 的少量紙材時，就會發生此錯誤。捲紙軸感應器偵測到其路徑底部的圈狀成形機 (不正確)，即使捲軸馬達已旋轉超過 3 秒鐘的時間。最有可能導致此錯誤的原因是，當紙材到達地板並擋住捲紙軸的紅外線感應器時，您忘記設定開關方向或將紙材貼至捲軸軸心。檢查捲紙軸光學感應器之間是否有任何障礙物、紙材是否已連接到捲紙軸捲軸，以及捲紙軸開關是否位於正確的位置。如有必要，請使用捲紙軸方向鍵來捲繞紙材，然後按下「 <a href="#">OK</a> 」繼續列印。
32:02	此錯誤會在印表機初始化期間發生，用來警告您捲紙軸已中斷連接，同時印表機已關閉。如果您嘗試啓用捲紙軸，但捲紙軸並未連接到印表機，則也會發生這個錯誤。將捲紙軸連接到印表機，並按下「 <a href="#">OK</a> 」繼續。
32.1:01	發生捲紙軸錯誤。請確定紙材適當放入捲紙軸的捲軸軸心，然後確定捲動方向正確就定位。
32.2:01	無法偵測捲紙軸。請確定捲紙軸感應器纜線連接正確。
41:03	使用前控制面板關閉印表機，並關閉背面的電源開關。拔除電源線。開啓窗蓋，檢查是否有任何可見的障礙阻礙了驅動捲軸的動作。如果紙材路徑內出現大量皺摺的紙材，請提起紙材調整手柄並清除障礙。重新連接電源線並再次開啓印表機。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
42:03	使用前控制面板關閉印表機，並關閉背面的電源開關。拔除電源線。開啓窗蓋，檢查是否有任何可見的障礙阻礙了印字頭托架的動作。如果有大量皺摺的紙材堵塞了托架，請提起紙材調整手柄並清除障礙。重新連接電源線並再次開啓印表機。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
46:03	使用前控制面板關閉印表機，並關閉背面的電源開關。拔除電源線。重新連接電源線並再次開啓印表機。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「 <a href="#">42 頁的當您需要協助時</a> 」。
61:01	檔案格式錯誤，印表機無法處理該工作。請嘗試下列修復方法： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用前控制面板上的「<a href="#">電源</a>」鍵來關閉印表機，並關閉印表機背面的電源開關。拔除電源線，然後再重新連接電源線，並開啓印表機。</li> <li>● 請確定繪圖語言設定正確。請參閱《使用指南》。</li> <li>● 將檔案重新提交至印表機。</li> <li>● 檢查印表機的韌體是否為最新版本。請參閱「<a href="#">9 頁的韌體更新</a>」。</li> </ul> <p>如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「<a href="#">42 頁的當您需要協助時</a>」。</p>

表格 9-2 數字錯誤訊息 (續)

錯誤代碼	建議
63:04	<p>網路卡出現輸入/輸出問題。請嘗試下列修復方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>請確定網路纜線正確連接至網路卡。</li> <li>檢查印表機的韌體是否為最新版本。請參閱「9 頁的韌體更新」。</li> </ul> <p>如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「42 頁的當您需要協助時」。</p>
71:03	<p>出現「記憶體用盡」錯誤。HP 建議您透過嵌入式 Web 伺服器移除印表機硬碟中所有不需要的檔案。</p>
73:03	<p>使用前控制面板關閉印表機，並關閉背面的電源開關。拔除電源線。重新連接電源線並再次開啓印表機電源。檢查印表機是否使用最新版的韌體。如果不是，請將韌體更新至最新版本。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「42 頁的當您需要協助時」。</p>
74:01	<p>上傳韌體更新檔時出現錯誤。請嘗試下列修復方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用前控制面板上的「電源」鍵來關閉印表機，並關閉印表機背面的電源開關。拔除電源線，然後再重新連接電源線，並開啓印表機。</li> <li>重新嘗試上傳韌體更新檔至印表機。請參閱「9 頁的韌體更新」。</li> </ul> <p>如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「42 頁的當您需要協助時」。</p>
76:03	<p>出現「磁碟空間用盡」。請嘗試下列修復方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用前控制面板上的「電源」鍵來關閉印表機，並關閉印表機背面的電源開關。拔除電源線，然後再重新連接電源線，並開啓印表機。</li> <li>將檔案重新提交至印表機。</li> <li>HP 建議您透過嵌入式 Web 伺服器移除印表機硬碟中所有不需要的檔案。</li> <li>執行 Electrically Erasable Read-Only Memory (EEROM) 重設，然後將該檔案重新提交至印表機。</li> </ul> <p>如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「42 頁的當您需要協助時」。</p>
77:04	<p>出現嵌入式 Web 伺服器內部軟體錯誤。請嘗試下列修復方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用前控制面板上的「電源」鍵來關閉印表機，並關閉印表機背面的電源開關。拔除電源線，然後再重新連接電源線，並開啓印表機。</li> <li>檢查印表機的韌體是否為最新版本。請參閱「9 頁的韌體更新」。</li> </ul> <p>如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「42 頁的當您需要協助時」。</p>
78.1:04	<p>印表機沒有這個紙材的紙材預設檔。請依照韌體升級程序來更新印表機與最新的紙材預設檔。</p>
78.2:01	<p>偵測到捲筒紙用盡。如果情況並非如此，請取出並重新裝入紙材。</p>
81:01, 81:03, 86:01	<p>開啓印表機窗蓋，確定沒有障礙阻礙了驅動捲軸的動作。如果紙材卡紙且阻礙驅動捲軸的動作，請參閱「28 頁的紙材卡紙」。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「42 頁的當您需要協助時」。</p>
86:11	<p>開啓窗蓋，檢查是否有任何可見的障礙阻礙了印字頭托架的動作。如果有大量皺摺的紙材堵塞了托架，請提起紙材調整手柄並清除障礙。如果問題仍然存在，請致電您的服務代表。請參閱「42 頁的當您需要協助時」。</p>
91:02	<p>「HP 即時支援」疑難排解工具已偵測到至少已更換一個印字頭，沒有任何特定錯誤，且尚未清潔過。建議您先嘗試清潔印字頭再更換它。</p>

# 10 當您需要協助時

## 簡介

「HP 顧客貼心服務」提供深受肯定的支援，以確保您的 HP Designjet 可將功能發揮到極致。「HP 顧客貼心服務」提供廣受推崇的綜合性專業支援，並且提供新技術給予您獨一無二的端對端支援。服務項目包括設定與安裝、疑難排解工具、保固升級、維修與更換服務、電話與網站支援、軟體更新，以及自助式維護服務。如需有關「HP 顧客貼心服務」的詳細資訊，請到：<http://www.hp.com/go/graphic-arts/>。

## 說明文件

您的印表機隨附下列文件，這些文件也可以從 <http://www.hp.com/go/L25500/manuals/> 下載。

- 場所準備指南
- 安裝指南
- 使用指南
- 維護和疑難排解指南（本文件）
- 法律資訊

## HP 即時支援

「HP 即時支援專業版」是 HP 的疑難排解工具套件，可收集印表機的診斷資訊並與 HP 知識庫中的智慧型解決方案進行比對，讓您能夠儘速解決問題。

如果要啟動「HP 即時支援」工作階段，請按一下印表機之嵌入式 Web 伺服器的「支援」索引標籤中的連結。

如果要使用 HP 即時支援，則必須符合下列條件：

- 因為唯有透過嵌入式 Web 伺服器才能存取「HP 即時支援」，所以您必須要與印表機建立 TCP/IP 連線。
- 因為「HP 即時支援」是一種 Web 服務，所以您必須存取全球資訊網。

「HP 即時支援」目前提供英文、韓文、簡體中文和繁體中文版。

如需有關「HP 即時支援」的詳細資訊，請到：<http://www.hp.com/go/ispe/>。

# HP 顧客貼心服務中心

您可以透過電話取得協助。在您撥打電話之前，請先完成下列準備事項：

- 檢閱本指南中的疑難排解建議。
- 檢閱您的 RIP 說明文件（如有相關）。
- 請備妥下列資訊：
  - 您所使用的印表機：產品編號和序號，位於電子區間擋門的標籤上
  - 如果前控制面板出現錯誤代碼，則將其記下；請參閱「[38 頁的前控制面板錯誤訊息](#)」
  - 印表機的維修 ID
  - 您所使用的 RIP 及其版本編號
  - 您所使用的軟體應用程式及其版本編號
  - 當您選擇「說明」>「關於」時，嵌入式 Web 伺服器所顯示的文字

您可以在下列清單中找到所在國家/地區的適當電話號碼。

國家/地區	電話號碼	營業時間
<b>北美洲</b>		
美國和加拿大	+1 800 334 5144	周一至周日，0:00 – 23:59（大部分產品）
<b>歐洲、中東和非洲</b>		
阿爾及利亞	021 67 67 67	8:30 – 18:00 GMT
奧地利	08 1000 1000	8:00 – 17:00
巴林	800 00 171	8:00 – 18:00
比利時	078 600 600	8:00 – 17:00
保加利亞	2 976 95 62	9:00 – 18:00
克羅埃西亞	1 6060 200	8:30 – 17:30
賽普勒斯	800 9 2649（免付費電話）	9:00 – 17:00
捷克共和國	2 61 307 310	8:00 – 18:00
丹麥	70 11 77 00	8:00 – 17:00
埃及	202 532 5222	7:00 – 17:00
愛沙尼亞	6 813 823	9:00 – 17:00
芬蘭	0203 53 232	8:00 – 17:00
法國	0826 10 4949	8:00 – 18:00
德國	01805 25 81 43	8:00 – 18:00
希臘	800 9 2649（免付費電話） 801 11 CALL HP (225547)	9:00 – 17:00
匈牙利	1 382 1111	8:30 – 18:00
冰島	+45 70 10 80 25（沒有當地電話）	星期一至星期日，0:00 – 23:59
愛爾蘭	1890 946 500	8:00 – 18:00

國家/地區	電話號碼	營業時間
以色列	09 830 4848	9:00 - 18:00
義大利、聖馬利諾、梵蒂岡	02 3859 1212	8:00 - 17:00
科威特	+971 4 366 2020 (沒有當地電話)	9:00 - 19:00 GMT+4
拉脫維亞	7 030 721 800 80 12 (免付費電話)	9:00 - 18:00
黎巴嫩	+971 4 366 2020 (沒有當地電話)	9:00 - 19:00 GMT+4
列支敦斯登	0848 802 020	8:00 - 17:00
立陶宛	5 210 3333 800 10 000 (免付費電話)	8:00 - 17:00
盧森堡	27 303 303	8:00 - 17:00
摩納哥	+33 1 7301 8475	8:00 - 18:00
摩洛哥	22 40 47 47	8:30 - 18:00 GMT
荷蘭	0900 117 0000	8:00 - 17:00
奈及利亞	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
波蘭	22 5666 000	8:00 - 17:00
葡萄牙	213 164 164	9:00 - 18:00
卡達	+971 4 366 2020 (沒有當地電話)	9:00 - 19:00 GMT+4
羅馬尼亞	21 315 4442	8:00 - 17:00
俄羅斯 (莫斯科)	495 797 3520	9:00 - 18:00
俄羅斯 (聖彼得堡)	812 346 7997	9:00 - 18:00
沙烏地阿拉伯	800 897 1444	8:00 - 18:00
斯洛伐克共和國	2 6820 8080	8:00 - 17:00
斯洛維尼亞	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
突尼西亞	23 926 000	8:30 - 18:00 GMT
土耳其	212 444 71 71	8:30 - 18:00
烏克蘭	44 490 3520	8:00 - 17:00
阿拉伯聯合大公國	800 4520 04 366 2020	9:00 - 19:00
英國, 直布羅陀	0870 842 2339	8:00 - 18:00
西非和其他法語系國家/地區	+212 22 40 47 47	9:00 - 17:30 GMT

國家/地區	電話號碼	營業時間
西非和其他英語系國家/地區	+234 1 271 1999	8:30 – 17:30
葉門	+971 4 366 2020 (沒有當地電話)	9:00 – 19:00 GMT+4
<b>亞太地區</b>		
澳大利亞	13 10 47 +61 3 8877 5000 (國際電話)	星期一至星期五, 9:00 – 17:00
中國	800 810 3888	星期一至星期五, 8:30 – 17:30
香港	+852 3002 8555	星期一至星期五, 8:30 – 17:30
印度	1800 112 267 (免付費電話) +91 80 3030 6363 (國際電話)	星期一至星期五, 9:00 – 18:00
印尼	+62 21 350 3408	星期一至星期五, 8:00 – 17:00
日本 (硬體)	0120 742 594 (免付費電話) 03 3335 9810 (從行動電話撥打) +81 3 3335 9810 (國際電話)	星期一至星期五, 8:45 – 17:30
日本 (軟體)	0120 014 121 (免付費電話) 03 5347 3089 (從行動電話撥打) +81 42 643 4007 (國際電話)	星期一至星期五, 9:00 – 17:00
韓國	1588 3003	星期一至星期五為 9:00 – 18:00, 星期六為 9:00 – 13:00
馬來西亞	1800 88 8588 (免付費電話) +603 7712 4458 (國際電話)	星期一至星期五, 8:30 – 17:30
紐西蘭	0800 664 747 +64 0800 449 553 (國際電話)	星期一至星期五, 8:30 – 18:00
菲律賓	+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
台灣	(02) 8722 8000 0800 010 055 (免付費電話)	星期一至星期六, 9:00 – 18:00
泰國	+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 – 17:00
<b>拉丁美洲和加勒比海</b>		
安圭拉	1 800 711 2884	
安地卡	1 800 711 2884	
阿根廷	0800 555 5000 54 11 4708 1600	
阿路巴	800 8000 800 711 2884	
巴哈馬	1 800 711 2884	

國家/地區	電話號碼	營業時間
巴貝多	1 800 711 2884	
貝里斯	811 1 800 711 2884	
百慕達	1 800 711 2884	
玻利維亞	800 100 193 5411 4708 1050 (阿根廷)	
巴西	0 800 709 7751 11 4004 7751	
英屬維爾京群島	1 800 711 2884	
開曼群島	1 800 711 2884	
智利	800 360 999 562 436 2610 (聖地牙哥)	
哥倫比亞	01 8000 51 HP INVENT (01 8000 51 4746 8368) 571 602 9191 (波哥大)	
哥斯大黎加	0 800 011 0524	
庫拉索	001 800 872 2881 800 711 2884	
多米尼克	1 800 711 2884	
多明尼加共和國	1 800 711 2884	
厄瓜多	1 999 119 (厄瓜多爾) 1 800 225 528 (Pacifitel) 800 711 2884	
薩爾瓦多	800 6160 1 800 711 2884	
法屬安替列斯	0 800 990 011 800 711 2884	
法屬圭亞那	0 800 990 011 800 711 2884	
格瑞那達	1 800 711 2884	
哥德普洛	0 800 990 011 800 711 2884	
瓜地馬拉	1 800 999 5105	
蓋亞納	159 800 711 2884	
海地	183 800 711 2884	
宏都拉斯	800 0 123	

國家/地區	電話號碼	營業時間
	800 711 2884	
牙買加	1 800 711 2884	
馬丁尼克島	0 800 990 011 877 219 8671	
墨西哥	01 800 4746 8368 (01 800 HP INVENT) 52 55 5258 9922	
蒙特色拉特島	1 800 711 2884	
荷屬安替列斯	001 800 872 2881 800 711 2884	
尼加拉瓜	1 800 0164 800 711 2884	
巴拿馬	001 800 711 2884	
巴拉圭	009 800 541 0006 5411 4708 1050 (阿根廷)	
祕魯共和國	0 800 10 111 511 411 2443 (利馬)	
波多黎各	1 877 232 0589 787 474 8570 1 281 927 4301	
聖克里斯多福及尼維斯	1 800 711 2884	
聖露西亞	1 800 478 4602	
聖馬丁	1 800 711 2884	
聖文森及格瑞那丁	1 800 711 2884	
蘇利南	156 800 711 2884	
千里達及托巴哥	1 800 711 2884	
土克斯及開科斯群島	01 800 711 2884	
美屬維爾京群島	1 800 711 2884	
烏拉圭	0004 054 177 5411 4708 1050 (阿根廷)	
委內瑞拉	0 800 HP INVENT (4746 8368) 58 212 278 8666 (卡拉卡斯)	
加勒比海 (意外事項)	1 281 927 4300 (不是免付費電話；可提供回撥電話服務)	
中美洲 (意外事項)	1 281 927 4303	

## 維修資訊

印表機可以根據要求產生有關目前各方面狀態的清單，有些可能會對嘗試修正問題的服務工程人員很有幫助。您可以使用兩種不同的方法來要求這份清單：

- 在嵌入式 Web 伺服器中，選擇「支援」索引標籤，然後選擇「疑難排解」>「印表機資訊」。
- 透過任何具有網際網路連線的電腦，在 Web 瀏覽器中輸入印表機的 URL，後面加上 /hp/device/webAccess/allServicePlot.htm。例如，若印表機的 URL 為 **http://123.123.123.123**，請輸入 **http://123.123.123.123/hp/device/webAccess/allServicePlot.htm**。

您可以要求整份清單，不過，那會花費相當長的時間才能產生；您也可以要求特定部分的清單。如果不確定的話，建議您要求整份清單（選擇「所有頁面」）。

如果您需要透過電子郵件傳送清單，可以從 Web 瀏覽器將頁面另存為檔案，然後再傳送檔案。或者，您也可以從 Internet Explorer 直接傳送頁面：選擇「檔案」>「傳送」>「以電子郵件傳送畫面」。

# 索引

## D

DHCP 無法使用 35

## H

HP 即時支援 42

HP 顧客貼心服務 42

## I

IP 位址, 手動設定 35

## 四畫

手冊 42

支援服務

HP 即時支援 42

HP 顧客貼心服務 42

## 五畫

卡紙

捲紙軸 31

## 六畫

列印品質問題

一般 23

水平條紋 24

有污點或表面不均勻的列印成品 26

色彩沒有對齊 26

長度錯誤 27

垂直條紋 25

清晰度不足 26

粗糙 23

黑色區域看起來很朦朧 26

墨漬 27

列印速度變慢 36

印字頭

狀態 6

恢復 17

重新插接, 重新插接 32

校正 10, 33

清潔 17

清潔; 填充 32

清潔連接 11

無法插入 32

印字頭狀態圖 21

印字頭清潔墨匣

無法插入 32

印表機狀態 5

印表機無法列印 36

存放印表機 20

安全性標籤 3

安全預防措施 1

托架潤滑 18

## 七畫

即時支援 42

## 八畫

服務維護 21

注意事項 3

## 九畫

前控制面板選項

允許 EWS 35

印字頭資訊 6

校正印字頭 34

墨水匣資訊 6

前控制面板錯誤訊息

所有 38

為壓板滾輪上潤滑油 19

## 十畫

紙材

前移 24

無法裝入 28

紙材前移調整 24

紙材皺摺 30

記憶體用盡錯誤 37

記憶體錯誤 37

## 十一畫

捲紙軸

無法迴轉 31

清潔印表機 15

清潔紙材前移感應器窗口 17

清潔壓板 15

移動印表機 20

粗糙 23

統計資料

印表機使用情形 7

墨水匣 5

通訊問題 36

## 十二畫

嵌入式 Web 伺服器

印表機使用情形統計資料 7

無法存取 35

墨水系統狀態 5

無法裝入紙材 28

發出雜音的滾輪 19

裁紙器沒有作用 30

韌體更新 9

## 十三畫

裝入紙材問題 28

電話支援 43

## 十四畫

滾輪潤滑 19

維修資訊圖件 48

維護, 服務 21

說明文件 42

## 十五畫

標籤, 警告 3

潤滑托架 18

墨水匣

狀態 5

無法插入 32

維護 20

墨水系統狀態 5

## 十七畫

應用程式無法運作 36

檔案系統檢查 6

## 二十畫

警示

錯誤 7

警示, 警告 7

警告 3  
警告標籤 3

二十一畫  
顧客貼心服務 42