



## 香港中文大学(深圳)自助文印系统 常见问题解答

### 目 录

1. 使用文印遇到问题, 如何获得支持? .....	2
2. 如果第一次微信绑定账户绑错了, 怎么办? .....	2
3. 为什么我安装驱动, 提示安装失败? .....	2
4. 为什么我 Windows 里的打印机变为灰色, 无法打印了? .....	2
5. 为什么我的账户里显示有冻结金额? 什么是冻结金额, 如何解除? .....	3
6. 为什么有时候我无法访问云打印? .....	3
7. 云打印支持哪些文件类型, 有何限制? .....	3
8. 打印驱动如何设定彩色或黑白打印? .....	3
9. 如果用户余额比上传任务的金额小, 任务会提交吗? 金额会冻结吗? .....	4
10. 为什么我的 PDF 上传打出来的是“Please wait”, 而不是原先内容? .....	4
11. 如何查询打印任务历史? .....	4
12. 如何查看我当前尚未取纸的打印任务? .....	4
13. 我扫描的文件能在服务器里保存多久? .....	5
14. 我的打印任务如果不去刷卡取纸, 会保留多久? .....	5
15. 打印机面板显示红色的故障信息, 应该如何处理? .....	5
16. 如果在作业打印过程中缺纸, 任务还在继续, 该怎么处理? .....	5



## 1. 使用文印遇到问题，如何获得支持？

使用文印遇到问题时，我们建议您：

- 1) 是否在力所能及的范围内，可以自我排除故障，例如加纸，抽出卡纸，关好设备的前盖或侧盖；
- 2) 检查一下自己电脑网络连接情况，网络连接是否正常，是否连接在学校的网络内；
- 3) 查看一下本文档下面章节，是否已经有说明和对策；
- 4) 上述这些都没有解决，请联系打印报障热线：84273599。

## 2. 如果第一次微信绑定账户绑错了，怎么办？

微信进入 iSupport 公众号，底部右边菜单：文印服务->用户中心，点击最下面“绑定用户”，点击更改绑定用户按钮后，可重新绑定。



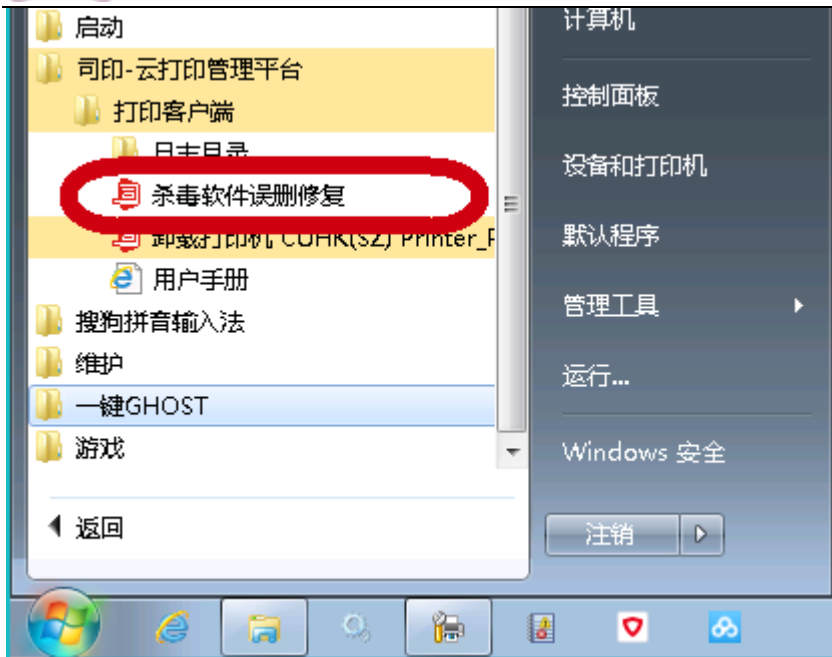
## 3. 为什么我安装驱动，提示安装失败？

最常见的原因是杀毒软件（腾讯电脑管家，360 等等）在安装过程中的干扰造成的，解决方法如下：

- 1) 确保当前登录的 Windows 账号具有管理员权限；
- 2) 安装包不要双击运行，而是右键->以管理员身份运行；
- 3) 安装前禁用杀毒软件(安全卫士之类)，若问题仍然存在，请重启电脑再安装。

## 4. 为什么我 Windows 里的打印机变为灰色，无法打印了？

此问题也是由于 360 等安全优化软件，错误的把文印系统的打印端口程序当做开机自启动项“优化”掉了。恢复方法：司印-云打印管理平台菜单->打印客户端，运行“杀毒软件误删恢复”，按照向导完成即可恢复。



## 5. 为什么我的账户里显示有冻结金额？什么是冻结金额，如何解除？

冻结金额的产生，是由于已经上传或通过驱动提交了打印任务，但尚未出纸放行。这些尚在队列里的打印任务，会产生冻结金额。解除这些冻结金额有以下途径：

- 1) 到打印机刷卡打印，放行出纸；
- 2) 删除打印任务，取消打印（可在自助云打印网页的我的打印列表，或者登录打印机后在面板删除任务）；
- 3) 什么都不做，等待 48 小时后，系统自动删除未打印任务。

## 6. 为什么有时候我无法访问云打印？

云打印网址仅限校内访问。不能访问的原因可能是：

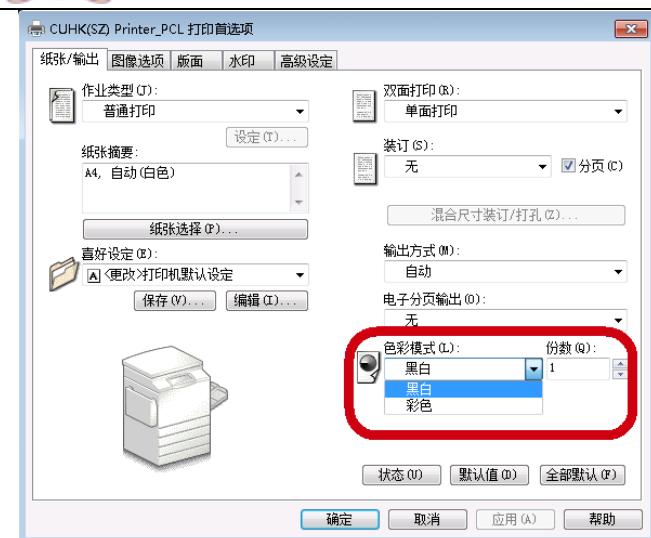
- 1) 电脑不在校内网络；
- 2) DNS 设置了公网的 DNS，没有使用校内外分配的；
- 3) 开启了翻墙 VPN。

## 7. 云打印支持哪些文件类型，有何限制？

支持的打印格式：WORD(doc, docx), EXCEL(xls, xlsx), PPT(ppx, pptx), PDF, JPG, PNG。  
文件大小限制 10M 以内

## 8. 打印驱动如何设定彩色或黑白打印？

目前打印驱动设定为默认黑白打印，Windows 和 MacOS 都是一样的默认设置。需要打印彩色时，可在打印首选项设定：



Windows 驱动首选项



MacOS 驱动首选项

### 9. 如果用户余额比上传任务的金额小，任务会提交吗？金额会冻结吗？

不会。此时可以看到余额不足提示，任务是会被提交的，金额也不会冻结。

### 10. 为什么我的 PDF 上传打出来的是 “Please wait”，而不是原先内容？

有少量这种情况发生，原因是上传的 PDF 是带有电子签名或者表单 FORM 的，云打印后台无法兼容这种格式的 PDF。解决的方法是不采用上传方式，在电脑使用 Adobe Reader 打开文件后，使用驱动打印方式

## Please wait...

If this message is not eventually replaced by the proper contents of the document, your PDF viewer may not be able to display this type of document.

You can upgrade to the latest version of Adobe Reader for Windows®, Mac, or Linux® by visiting [http://www.adobe.com/go/reader\\_download](http://www.adobe.com/go/reader_download).

For more assistance with Adobe Reader visit <http://www.adobe.com/go/acreader>.

Windows is either a registered trademark or a trademark of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. Mac is a trademark of Apple Inc., registered in the United States and other countries. Linux is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.

### 11. 如何查询打印任务历史？

使用浏览器访问：<http://cloudprint.cuhk.edu.cn:8119/console/> 浏览器需要支持 Flash Player 插件。使用 My CUHK(SZ)账号和密码登录系统管理端，在“我的菜单->历史任务”，可以查询到自己的历史任务。

### 12. 如何查看我当前尚未取纸的打印任务？

有以下三种方法查看尚未取纸的打印任务：

- 1) 使用浏览器访问：<http://cloudprint.cuhk.edu.cn:8119/console/> 浏览器需要支持 Flash Player 插件。使用 My CUHK(SZ)账号和密码登录系统管理端，在“我的菜单->当前任务”。
- 2) 登录打印机面板，在面板上查看。
- 3) 使用浏览器访问自助云打印 <http://cloudprint.cuhk.edu.cn/>，登录后，点击“我的任务列表”



按钮。

### 13. 我扫描的文件能在服务器里保存多久？

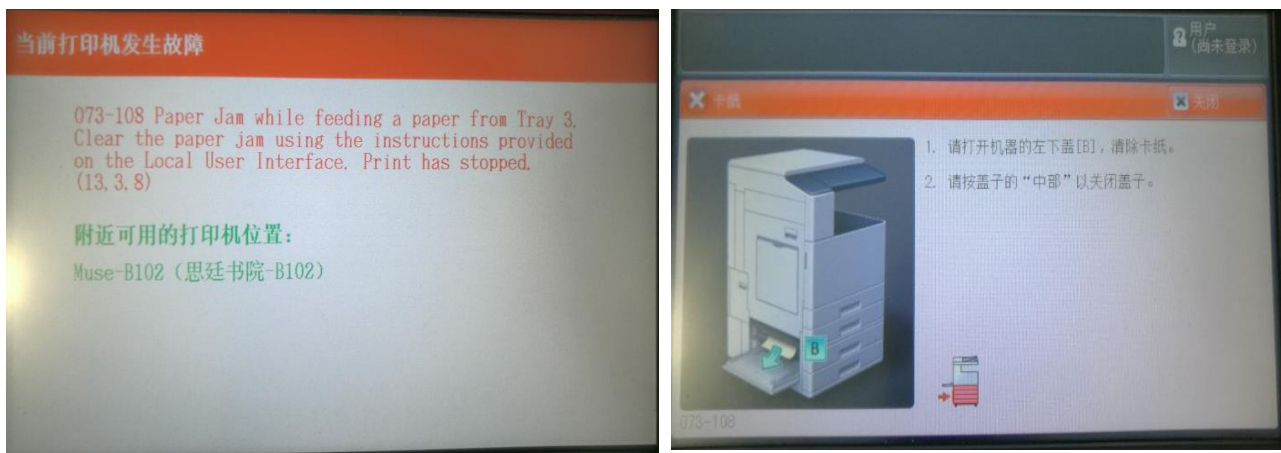
扫描的附件，保存 168 小时。超过这个时间任务会被自动删除。

### 14. 我的打印任务如果不去刷卡取纸，会保留多久？

48 小时，提交打印后，请在这个时间内去刷卡提取打印任务，否则会被系统自动取消。

### 15. 打印机面板显示红色的故障信息，应该如何处理？

打印设备处于故障时，在打印机面板会显示故障信息以及简单的处置措施。可能会看到以下两种形式的故障界面。



遇到故障时，我们建议您可以先阅读一下提示信息：

- 1) 力所能及的范围内，根据错误提示自助排除一些常见的故障，例如关闭前盖侧盖，加入纸张，抽出明显的卡主的纸张等；
- 2) 如果无法处理，通过热线电话 84273599 通知支持人员或则联系 ITSO；
- 3) 根据提示到就近的正常的打印机完成您的文印任务。

### 16. 如果在作业打印过程中缺纸，任务还在继续，该怎么处理？

如果是在图书馆，请联系图书馆管理员加纸，如果在其他地方，请自行加纸。