

常见问题及解决方案

致用户单位：

非常感谢您选用我司产品，我司汇总了产品在使用过程中可能出现的常见问题及相应解决方案供参考。

如遇其他问题请拨打服务热线，我们将在 24 小时内提供服务响应。

服务热线：0591- 8760 4733（福州）

0310-7208785（邯郸）

您反馈的每个问题都是我们产品优化和进步的动力。感谢大力支持！

中船重工汉光科技股份有限公司（公章）

常见问题目录

问题 1: 外设驱动安装、升级问题.....	3
问题 2: 设置双面打印问题.....	3
问题 3: 设置纸张幅面问题.....	4
问题 4: 设置打印版面问题.....	4
问题 5: 查看耗材使用情况问题.....	5
问题 6: 取消打印任务问题.....	5
问题 7: 更换耗材（墨盒、硒鼓等）问题.....	5
问题 8: 卡纸检查及处理问题.....	6
问题 9: 漏墨检查及处理问题.....	6
问题 10: 彩色打印失色问题.....	6
问题 11: 耗材较通用市场贵问题.....	7
问题 12: 双面打印卡纸问题.....	7
问题 13: 预览与实际打印效果不一致问题.....	7
问题 14: 设备噪声过大问题.....	8
问题 15: 多颜色耗材不能单独采购问题.....	8
问题 16: 睡眠状态无法唤醒问题.....	8
问题 17: 无法自动进入睡眠状态问题.....	8
问题 18: 共享打印机使用问题.....	9
问题 19: 双面打印出现空白页问题.....	9
问题 20: 大文件无法打印问题.....	9
问题 21: 打印纸张有条纹问题.....	10
问题 22: 扫描文件成为乱码问题.....	10
问题 23: 手册和使用指南获取问题.....	10
问题 24: 扫描分辨率设置问题.....	11
问题 25: OCR 识别率低问题.....	11
问题 26: 设备面板按钮无效问题.....	11
问题 27: 浏览器无法长边翻转双面打印问题.....	12
问题 28: 浏览器页面打印跑版问题.....	12
问题 29: 新安装的机器开机报错 EC390 问题.....	12
问题 30: 机器自动输稿器放入原稿后纸张不进纸问题.....	13
问题 31: 打印出纸后，纸张褶皱问题.....	13

问题 1：外设驱动安装、升级问题

【问题现象】无法打印扫描

【解决方案】

第一类：驱动安装请参考随机附带的安装手册正确安装驱动程序，或联系我司售后服务人员。涉及机型：BMF6300/6400/6450。

第二类：驱动安装请参考随机附带的安装手册正确安装驱动程序，或联系我司售后服务人员。涉及机型：HGFC5226/5306。

问题 2：设置双面打印问题

【问题现象】无法设置双面打印

【解决方案】涉及机型：BMF6300/6400/6450



1. 原稿

设置原稿台或者双面自动输稿器 (ARDF) 的原稿类型。

2. 纸张

选择将要打印纸张所在的供纸盒。可以选择纸张的大小和种类。

3. 原稿种类

选择原稿种类后按[文字/照片]键。

4. 原稿文字方向

5. 双面

6. 逐份打印

根据页码顺序一份一份地复印。

7. 浓度

8. 比率

决定要打印纸张的位置和大小。

9. 合并

可以多张原稿整理后复印到一张纸上。

10. 附加功能

-附加功能有复印品质，混合原稿，旋转分类，大量原稿，印章，水印，书本复印，边缘清除，黑白反转，图像移动等功能。

问题 3：设置纸张幅面问题

【问题现象】无法设置纸张幅面

【解决方案】涉及机型：BMF6300/6400/6450

1. 原稿

设置原稿台或者双面自动输稿器(ARDF)的原稿类型。

2. 纸张

选择将要打印纸张所在的供纸盒。可以选择纸张的大小和种类。

问题 4：设置打印版面问题

【问题现象】打印版面设置错误

【解决方案】涉及机型：BMF6300/6400/6450

1. 选中汉光复印机的驱动，右击，选择“打印首选项”；

2. 进入界面，在“尺寸”中设置纸张大小；
3. 其它根据需要设置；
4. 完成后，点击“确定”；
5. 设置完成。

问题 5：查看耗材使用情况问题

【问题现象】 无法查看耗材剩余寿命

【解决方案】 涉及机型：HGFC5226/5306

用户点击菜单键，左上角计数器即可显示出各种消耗品余量。

问题 6：取消打印任务问题

【问题现象】 无法删除打印任务

【解决方案】 限 windows 操作系统

1. 停止打印服务，按 Win+R 键打开运行对话框，然后输入“services.msc ”并按确认；
2. 然后在本地服务中找到“Print Spooler”服务，右键点击选“停止”
3. 按 Win+R 键打开运行对话框，然后输入“Spool ”并按确认；在“spool” 文件夹中，双击打开“PRINTERS”文件夹；删除“PRINTERS”文件夹中的所有文件。

问题 7：更换耗材（墨盒、硒鼓等）问题

【问题现象】 更换完粉筒无法更新状态

【解决方案】

一定要在关机状态下更换碳粉筒，更换粉筒前请擦拭芯片。

问题 8：卡纸检查及处理问题

【问题现象】

EC501 一般为第一纸盒卡纸造成抬升马达异常时出现。

EC502 一般为第二纸盒卡纸造成抬升马达异常时出现。

问题说明：

出现卡纸现象后，一般会伴随 501 和 502 代码出现。

【解决方案】涉及机型：BMF6300/6400/6450

1. 首先排除所有卡纸。
2. 检测纸盒抬升马达。
3. 重新安装纸盒。
4. 复印机重启。

问题 9：漏墨检查及处理问题

【问题现象】打印画像中间部分硒鼓间距的黑色痕迹

【解决方案】

更换 DR/转印，或联系我司专业售后技术人员。

问题 10：彩色打印失色问题

【问题现象】彩色打印有串色现象

【解决方案】涉及机型：HGFC5226/5306

可以通过文件→打印→属性→自定义→对话框内根据需要作相应色彩的调整。也可以通过一些做图软件比如 photoshop 或是 corelDRAW 来调整一下。若调整无效，建议联系我司技术人员排查是否为机器本身硬件问题。

问题 11：耗材较通用市场贵问题

【问题现象】耗材较通用市场贵

【解决方案】

非官方品牌耗材可能会导致设备故障，为避免各位用户遭受损失，建议客户通过官方渠道购买汉光正品耗材。

问题 12：双面打印卡纸问题

【问题现象】双面打印卡纸，纸张未经过双面传感器



【解决方案】涉及机型：BMF6300/6400/6450

重新安装固定双面器，或联系我司专业售后技术人员。

问题 13：预览与实际打印效果不一致问题

【问题现象】预览与实际打印效果不一致

【解决方案】

1. 首先，在桌面上打开 WPS 软件，然后进入下一步。
2. 其次，在弹出窗口中，单击左上方的“文件”选项，然后进入下一步。
3. 接着，在其下拉菜单栏中，单击打印-打印预览，然后进入下一步。
4. 然后，在弹出窗口中，单击上方的“页面设置”选项

5、随后，在弹出窗口中，将缩放比例修改为 100%，然后单击“确定”。

问题 14：设备噪声过大问题

【问题现象】 设备噪声过大

【解决方案】

机器声音大，可以首先尝试自检，如关闭复印机电源开关，打开前盖取出硒鼓，检查复印机内部是否有异物。如有异物，可以在除去异物后重新开机。如果无法解决，请联系我司专业售后技术人员。

问题 15：多颜色耗材不能单独采购问题

【问题现象】 多颜色耗材不能单独采购

【解决方案】

具体问题可详细咨询我司销售部门（0310-7208676 高经理）

问题 16：睡眠状态无法唤醒问题

【问题现象】 睡眠状态下按键无法唤醒

【解决方案】

1. 判断机器通电是否正常，如不正常，更换电源插座或机器电源板。
2. 判断机器按键是否正常。
3. 必要时更换机器主板。
4. 联系我司专业售后技术人员。

问题 17：无法自动进入睡眠状态问题

【问题现象】 机器无法自动进入睡眠状态

【解决方案】

1. 判断机器其他功能是否正常。
2. 必要时更换机器主板测试或联系我司专业售后技术人员。

问题 18：共享打印机使用问题

【问题现象】 共享打印机连接不通

【解决方案】

1. 按机器使用手册方法设置共享打印机。
2. 检查 A 用户和 B 用户电脑系统是否存在兼容问题。
3. 检查是否存在网络不通方面的问题。

问题 19：双面打印出现空白页问题

【问题现象】 双面打印出现空白页

【解决方案】

1. 检查源文件内容有无异常。
2. 检查机器驱动程序是否安装，必要时重新安装。
3. 更换源文件打开的软件程序，再检查打印是否正常。
4. 如果无法解决，建议联系我司专业售后技术人员。

问题 20：大文件无法打印问题

【问题现象】 电脑系统内大文件无法打印

【解决方案】

1. 检查源文件内容有无异常。
2. 检查机器驱动程序是否安装，必要时重新安装。

3. 更换源文件打开的软件程序，再检查打印是否正常。

问题 21：打印纸张有条纹问题

【问题现象】 打印出纸后纸张有条纹

【解决方案】

1. 先打印机器测试页查看是否也存在条纹。
2. 抽出机器的感光鼓组件，仔细检查鼓表面是否存在磨损条纹，必要时更换配件。
3. 打开机器定影位置，检查机器定影辊是否存在磨损条纹，必要时更换配件。
4. 如果无法解决，建议联系我司专业售后技术人员。

问题 22：扫描文件成为乱码问题

【问题现象】 扫描出来的文件成为乱码

【解决方案】

1. 检查机器其他功能是否正常。
2. 检查机器存在的局域网内网络是否正常。
3. 必要时更换机器主板，检查测试。
4. 如果无法解决，建议联系我司专业售后技术人员。

问题 23：手册和使用指南获取问题

【问题现象】 手册和使用指南获取途径

【解决方案】

1. 本机原装包装袋里内含机器的用户使用手册和其他必要资料。

2. 如有遗失可通过售后途径重新邮寄纸质版或者用户直接通过公司司官网下载电子版资料。

问题 24：扫描分辨率设置问题

【问题现象】 扫描分辨率设置途径

【解决方案】

1. 如用户使用的是储存在 U 盘等可移动设备里，可在机器扫描页面更改扫描分辨率和其他参数。
2. 如用户使用电脑连接机器扫描方式，可在扫描软件里更改扫描分辨率和其他参数。

问题 25：OCR 识别率低问题

【问题现象】 扫描完成后 OCR 识别率低

【解决方案】

1. 可调高机器扫描分辨率，使字体清楚显示，以提高识别率。
2. 本机默认没有提供原版 OCR 识别软件，不同的识别软件识别率有所不同，用户可更换其他专业 OCR 识别软件。

问题 26：设备面板按钮无效问题

【问题现象】 机器显示面板按钮无效

【解决方案】

1. 检查机器其他功能是否正常。
2. 检查机器显示面板是否有损坏，必要时更换配件测试。
3. 必要时更换机器主板测试。
4. 如果无法解决，建议联系我司专业售后技术人员。

问题 27：浏览器无法长边翻转双面打印问题

【问题现象】 浏览器无法长边翻转双面打印

【解决方案】

1. 检查系统驱动是否安装异常，必要时重新安装。
2. 打印其他双面文件检查是否正常，排除源文件问题。
3. 更换其他品牌电脑浏览器，检查打印是否正常。

问题 28：浏览器页面打印跑版问题

【问题现象】 浏览器页面打印跑版

【解决方案】

1. 检查系统驱动是否安装异常，必要时重新安装。
2. 打印其他页面文件检查是否正常，排除源文件问题。
3. 更换其他品牌电脑浏览器，检查打印是否正常。

问题 29：新安装的机器开机报错 EC390 问题

【问题现象】 新安装的机器开机报错 EC390

【解决方案】 涉及机型：BMF6300/6400/6450

1. 如是新安装机器开机后报错，请仔细检查显影仓内是否加入载体（显影剂），或者显影仓连接插头连接异常。
2. 如是老机器使用状态下报错，请检查显影仓连接插头是否连接异常，或者显影剂寿命到期，必要时更换显影剂。
3. 如果无法解决，建议联系我司专业售后技术人员。

问题 30：机器自动输稿器放入原稿后纸张不进纸问题

【问题现象】 机器自动输稿器放入原稿后纸张搓不进

【解决方案】

1. 检查原稿是否褶皱或潮湿等。
2. 用户可用酒精片或湿布擦拭自动输稿器搓纸轮，用于清除搓纸轮上的灰尘，增加摩擦度。

问题 31：打印出纸后，纸张褶皱问题

【问题现象】 复印或打印出纸后，纸张出现褶皱

【解决方案】

1. 检查纸盒中放置的纸张是否正常，必要时更换新纸张。
2. 更换不同的纸盒用于测试。
3. 仔细检查机器运行纸路是否存在细小纸屑或其他物体，导致纸张路过时卡住。