



# **E400 series**

## **在线手册**

故障排除

# 目录

- 故障排除..... 5
  - 打印问题..... 6
    - 打印未开始..... 7
    - 卡纸..... 9
    - 纸张无法正确地送入/出现“无纸”错误..... 10
    - 复印/打印未完成而中止..... 12
  - 打印质量问题..... 13
    - 打印效果不理想..... 14
      - 无法打印作业的末端..... 15
      - 无打印结果/打印模糊不清/颜色错误/白色条纹..... 16
      - 颜色不清晰..... 19
      - 直线未对齐..... 20
      - 线条未打印或部分打印..... 21
      - 图像未打印或部分打印..... 22
      - 打印纸张卷曲或有墨水渍..... 23
      - 纸张出现污迹/打印面有划痕..... 24
      - 纸张背面出现污迹..... 27
      - 颜色不均匀或有条纹..... 28
    - 墨水没有喷出..... 30
  - 扫描问题..... 31
    - 扫描问题..... 32
      - 扫描仪无法工作..... 33
      - 无法启动 ScanGear(扫描仪驱动程序)..... 34
      - 显示错误信息并且不显示 ScanGear(扫描仪驱动程序)屏幕..... 35
      - 无法一次扫描多个项目..... 36
      - 无法使用自动扫描进行正常扫描..... 37
      - 扫描速度很慢..... 38
      - 显示信息：“没有足够空间。”..... 39
      - 计算机在扫描时停止操作..... 40
      - 更新 Windows 后扫描仪无法工作..... 41
      - 扫描的图像没有打开..... 43
    - 扫描效果不理想..... 44
      - 扫描质量(监视器上显示的图像)差..... 45
      - 扫描的图像被额外的白色区域环绕..... 46
      - 无法以正确的尺寸扫描..... 47
      - 项目放置正确，但是扫描的图像发生倾斜..... 48

扫描的图像在计算机监视器上放大(缩小).....	49
软件问题.....	50
要使用的电子邮件客户端没有出现在选择电子邮件客户端的屏幕中.....	51
本机问题.....	52
本机无法开启.....	53
本机意外关闭.....	54
无法正确连接到计算机.....	55
FINE 墨盒固定器未移到更换位置.....	56
未显示打印机状态监视器.....	57
安装/下载问题.....	58
无法安装 MP Drivers.....	59
Easy-WebPrint EX 未启动或未显示 Easy-WebPrint EX 菜单.....	61
关于显示的错误/信息.....	62
如果发生错误.....	63
显示信息.....	65
如果无法解决问题.....	69
支持代码列表.....	70
支持代码列表(发生卡纸时).....	71
1300.....	72
本机内卡纸.....	73
在其他情况下.....	76
1000.....	77
1200.....	78
1203.....	79
1401.....	80
1403.....	81
1485.....	82
1682.....	83
1684.....	84
1686.....	85
1687.....	86
1688.....	87
1700.....	88
1701.....	89

1890.	90
2900.	91
2901.	92
4100.	93
4102.	94
5011.	95
5012.	96
5100.	97
5200.	98
5400.	99
5B00.	100
5B01.	101
6000.	102
6500.	103
6800.	104
6801.	105
6930.	106
6931.	107
6932.	108
6933.	109
6936.	110
6937.	111
6938.	112
6940.	113
6941.	114
6942.	115
6943.	116
6944.	117
6945.	118
6946.	119
B200.	120
B201.	121

## 故障排除

- 本机无法开启
- 打印未开始
- 纸张无法正确地送入/出现“无纸”错误
- 打印效果不理想
- 墨水没有喷出
- 卡纸
- 如果发生错误

## 搜索各项功能

- 打印问题
- 打印质量问题
- 扫描问题
- 本机问题
- 安装/下载问题
- 关于显示的错误/信息
- 如果无法解决问题

## 打印问题

- 打印未开始
- 卡纸
- 纸张无法正确地送入/出现“无纸”错误
- 复印/打印未完成而中止

# 打印未开始

**检查 1** 确保电源插头已稳固地插入，然后按**电源**按钮开启本机。

**电源**指示灯闪烁时，本机正在初始化。请等待至**电源**指示灯停止闪烁并持续亮起。

## 》》 注释

- 打印大量数据(如照片或图形)时，可能需要更长的时间才能开始打印。**电源**指示灯闪烁时，计算机正在处理数据并将其发送到本机。请等待至打印开始。

**检查 2** 确保 USB 电缆线已稳固地插入本机和计算机中。

使用 USB 电缆线将本机连接到计算机时，请检查以下项目：

- 如果正在使用机电设备(如 USB 集线器)，请断开连接，将本机直接连接到计算机，并再次试打印。如果打印正常开始，则机电设备有问题。请向机电设备经销商咨询详细资料。
- 也可能是 USB 电缆线有问题。更换 USB 电缆线并再次试打印。

**检查 3** 如果从计算机打印并且存在多余的打印作业，请将其删除。

➡ 删除不需要的打印作业

**检查 4** 确保在打印对话框中选择了本机的名称。

如果使用的是其他打印机的打印机驱动程序，则本机将无法正确打印。

确保在打印对话框中选择了本机的名称。

## 》》 注释

- 要将本机作为默认选择的打印机，请选择**设置为默认打印机**。

**检查 5** 正确配置打印机端口。

确保打印机端口已正确配置。

1. 登录到具有管理员权限的用户帐户。
2. 如下所示选择项目。
  - 在 Windows 8 环境下，从桌面的**设置**超级按钮选择**控制面板 > 硬件和声音 > 设备和打印机**。
  - 在 Windows 7 环境下，从**开始菜单**选择**设备和打印机**。
  - 在 Windows Vista 环境下，选择**开始菜单 > 控制面板 > 硬件和声音 > 打印机**。
  - 在 Windows XP 环境下，选择**开始菜单 > 控制面板 > 打印机和其他硬件 > 打印机和传真**。
3. 打开本机的打印机驱动程序属性。
  - 在 Windows 8 或 Windows 7 环境下，右键单击“Canon XXX Printer”图标(“XXX”表示本机的名称)，然后选择**打印机属性**。
  - 在 Windows Vista 或 Windows XP 环境下，右键单击“Canon XXX”图标(“XXX”表示本机的名称)，然后选择**属性**。
4. 单击**端口**选项卡以确认端口设置。

确保为**打印到下列端口**选择名称为“USBnnn”(此处“n”代表一个数字)并且**打印机**栏显示“Canon XXX Printer”的端口。

- 如果设置不正确：  
使用安装光盘或从我们的网站重新安装 MP Drivers。

- 即使使用 USB 电缆线将本机连接到计算机并选择名为“USBnnn”的端口，打印也不会开始：

在 Windows 8 环境下，选择**开始**屏幕上的 **My Printer** 以启动 My Printer。如果**开始**屏幕上未显示 **My Printer**，请选择**搜索**超级按钮，然后搜索“My Printer”。

在**诊断并修复打印机**中设置正确的打印机端口。按照屏幕上的说明设置正确的打印机端口，然后选择本机的名称。

在 Windows 7、Windows Vista 或 Windows XP 环境下，单击**开始**并选择**所有程序**、**Canon Utilities**、**Canon My Printer**、**Canon My Printer**，然后选择**诊断并修复打印机**。按照屏幕上的说明设置正确的打印机端口，然后选择本机的名称。

如果问题未解决，请使用安装光盘或从我们的网站重新安装 MP Drivers。

#### 检查 6 打印数据量是否过大？

单击打印机驱动程序**页设置**选项卡上的**打印选项**。然后，在显示的对话框中将**防止打印数据丢失**设置为**开**。

\* **防止打印数据丢失**选择为**开**时，打印质量可能会降低。

#### 检查 7 如果正在从计算机打印，重新启动计算机。



## 卡纸

卡纸时，警告指示灯闪烁橙色并且计算机屏幕上自动显示故障排除信息。采取信息中描述的适当措施。



有关如何取出卡纸的详细资料，请参阅[支持代码列表\(发生卡纸时\)](#)。

### »» 注释

- 可以在计算机上通过搜索支持代码确认解决支持代码错误的操作。

➡ 单击此处以搜索

## 纸张无法正确地送入/出现“无纸”错误

### 检查 1 确保已装入纸张。

#### ➡ 装入纸张

### 检查 2 装入纸张时请确保以下各项。

- 装入两张或更多纸张时，装入前请首先将纸张的边缘对齐。
- 装入两页或更多纸张时，请确保纸叠不超过纸张装入限量。

但是，根据纸张的类型或环境状况(很高或很低的温度和湿度)，纸张可能无法以此最大容量正确送入。在这种情况下，请将一次装入的纸张数减少到纸张装入限量的一半以下。

- 无论打印方向如何，请务必纵向装入纸张。
- 装入纸张时，以纸张打印面向上装入。将纸叠靠后端托盘的右侧对齐，并滑动纸张导片，使其恰好接触纸叠的左边缘。

#### ➡ 装入纸张

### 检查 3 检查打印使用的纸张是否太厚或卷曲。

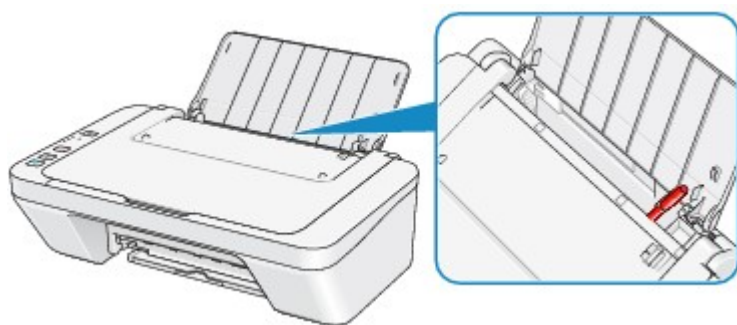
#### ➡ 无法使用的介质类型

### 检查 4 装入信封时请确保以下各项。

- 在信封上打印时，请参阅装入纸张并在打印前准备好信封。
- 准备好信封后，请将其纵向装入。如果信封横向装入，将无法正确地送入。

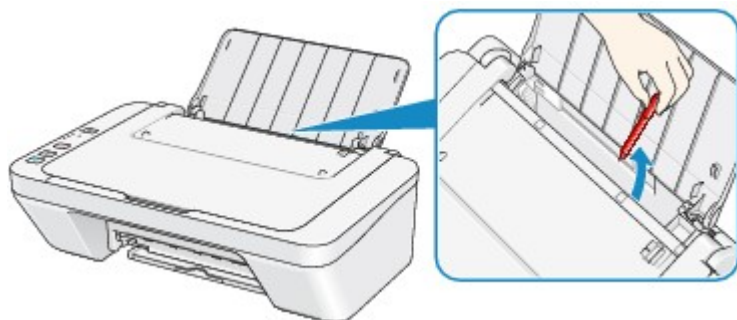
### 检查 5 确认介质类型和纸张尺寸设置与装入的纸张一致。

### 检查 6 确保后端托盘中没有任何异物。



如果纸张在后端托盘中撕裂，请参见[卡纸](#)以将其取出。

如果后端托盘中存在任何异物，请务必关闭本机，从电源插座拔出打印机插头，然后取出异物。



## 检查 7 清洁进纸滚轴。

➡ 清洁进纸滚轴

### »» 注释

- 清洁进纸滚轴会磨损进纸滚轴，因此请仅在需要时执行此操作。

# 复印/打印未完成而中止

## 检查 1 是否装入纸张？

确保已装入纸张。

如果本机的纸张用完，请装入纸张。

## 检查 2 打印文档是否包含许多照片或插图？

由于打印大量数据(如照片或图形)时，本机和计算机需要时间处理数据，因此本机可能看似已停止工作。

此外，在普通纸上连续打印需耗用大量墨水的数据时，本机可能会暂停。不论在哪一种情况下，都需等待至处理完毕。

## 》》》 注释

- 如果打印具有较大打印区域的文档或打印多份文档，打印可能会暂停以使墨水晾干。

## 检查 3 本机是否已持续打印了很长一段时间？

如果本机已连续打印了较长时间，则打印头或其周围的其他部件可能会过热。本机可能会在换行时停止打印一段时间，然后恢复打印。

在这种情况下，请不要进行操作，等待一段时间。如果仍然不能恢复打印，请在适当的时候中止打印进程，并关闭本机至少 15 分钟。

## ⚠ 注意

- 本机内部的打印头及其周围区域会变得极为灼热。切勿接触打印头或附近的部件。

## 检查 4 如果复印未完成而中止，重新尝试复印。

如果复印过程中某些故障出现并持续了一段时间，则本机会停止操作。

## 打印质量问题

- 打印效果不理想
- 墨水没有喷出

## 打印效果不理想

如果由于白色条纹、线条偏移或颜色不均匀而造成打印效果不理想，请首先确认纸张和打印质量设置。

### 检查 1 页尺寸和介质类型设置是否与已装入纸张的尺寸和类型一致？

如果这些设置不正确，则无法获得正确的打印结果。

如果打印照片或插图，不正确的纸张类型设置可能会降低打印输出色彩的质量。

同样，如果使用错误的纸张类型设置打印，则打印面可能出现划痕。

请使用打印机驱动程序确认页尺寸和介质类型设置。

➡使用简易设置进行打印

### 检查 2 确保使用打印机驱动程序选择了适当的打印质量。

选择适合要打印的纸张和图像的打印质量选项。如果发现模糊不清或颜色不均匀，请提高打印质量设置并再次试打印。

可以使用打印机驱动程序确认打印质量设置。

➡更改打印质量及修正图像数据

### 检查 3 如果问题未解决，则可能存在其他原因。

另请参见以下章节：

➡[无法打印作业的末端](#)

➡[无打印结果/打印模糊不清/颜色错误/白色条纹](#)

➡[颜色不清晰](#)

➡[直线未对齐](#)

➡[线条未打印或部分打印](#)

➡[图像未打印或部分打印](#)

➡[打印纸张卷曲或有墨水渍](#)

➡[纸张出现污迹/打印面有划痕](#)

➡[纸张背面出现污迹](#)

➡[颜色不均匀或有条纹](#)

## 如果打印纸张已变色

如果打印纸张存放的时间较长，可能会随时间而褪色。

打印之后，彻底晾干纸张、避免高温、高湿和阳光直射，并存放或陈列在温度和湿度都适当的室内。

为避免直接暴露在空气中，建议将纸张存放在影集、塑料文件夹或相框等内。

## 无法打印作业的末端

### 检查 1 选择不压缩打印数据的设置。

如果通过正在使用的应用程序软件选择不压缩打印数据的设置，打印结果可能会有所改善。

单击打印机驱动程序**页设置**选项卡上的**打印选项**。选中**不允许应用程序软件压缩打印数据**复选框，然后单击**确定**。

\* 打印完成后，取消选择该复选框。

### 检查 2 打印数据量是否过大？

单击打印机驱动程序**页设置**选项卡上的**打印选项**。然后，在显示的对话框中将**防止打印数据丢失**设置为**开**。

\* **防止打印数据丢失**选择为**开**时，打印质量可能会降低。

### 检查 3 计算机硬盘空间是否充足？

删除不需要的文件以释放磁盘空间。

## 无打印结果/打印模糊不清/颜色错误/白色条纹

### 无打印结果



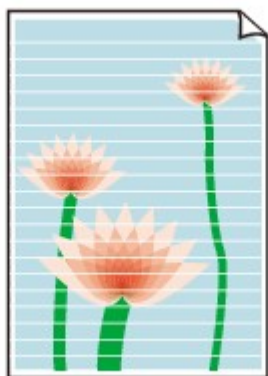
### 打印模糊不清



### 颜色错误



### 白色条纹



**检查 1** 是否已确认纸张和打印质量设置？

➡ [打印效果不理想](#)



## 检查 2 打印喷嘴检查图案，并执行打印头清洗等必要的维护操作。

打印喷嘴检查图案以确定打印头喷嘴是否正确地喷出墨水。

有关喷嘴检查图案打印、打印头清洗和打印头深度清洗，请参阅打印变得暗淡或颜色不正确时。

- 如果喷嘴检查图案打印不正确：

执行打印头清洗后，打印并检查喷嘴检查图案。

- 如果执行两次打印头清洗后问题仍未解决：

执行打印头深度清洗。

如果执行打印头深度清洗后问题仍未解决，请关闭本机并在 24 小时后再次执行打印头深度清洗。

- 如果执行两次打印头深度清洗后问题仍未解决：

墨水可能已用完。更换 FINE 墨盒。

## 检查 3 FINE 墨盒中的墨水用完时，请更换新的墨盒。

## 检查 4 使用仅一面可打印的纸张时，确保将纸张可打印面向上装入。

可打印面向上装入纸张。

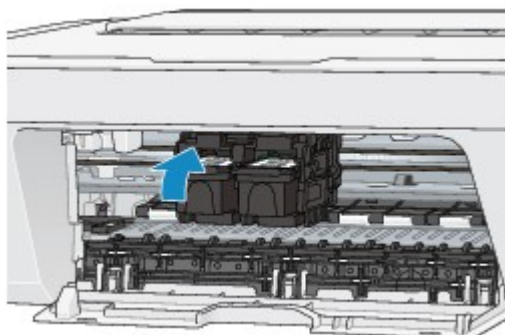
有关可打印面的详细信息，请参阅纸张附带的说明手册。

## 检查 5 FINE 墨盒是否安装正确？

如果 FINE 墨盒未牢固地安装，则墨水可能不会正确地喷出。

收回出纸托盘扩展架和出纸托盘，打开机盖，然后取出 FINE 墨盒。

然后重新安装 FINE 墨盒。推进 FINE 墨盒，直至其锁定到位。



确认 FINE 墨盒已正确安装后，关闭盖板。

复印时，另请参见以下部分：

## 检查 6 稿台玻璃是否脏污？

清洁稿台玻璃。

➡ 清洁稿台玻璃和文档盖板

## 检查 7 确保原稿正确地装入到稿台玻璃上。

➡ 装入原稿

## 检查 8 是否将原稿要复印的一面向下装入到稿台玻璃上？

## 检查 9 是否复印了本机的打印输出？

如果将本机的打印输出作为原稿使用，根据原稿的状况打印质量可能会降低。

如果可以，请从计算机重新打印。

## 颜色不清晰

### 检查 1 喷嘴检查图案是否正确打印？

打印喷嘴检查图案以确定打印头喷嘴是否正确地喷出墨水。

有关喷嘴检查图案打印、打印头清洗和打印头深度清洗，请参阅打印变得暗淡或颜色不正确时。

- 如果喷嘴检查图案打印不正确：

执行打印头清洗后，打印并检查喷嘴检查图案。

- 如果执行两次打印头清洗后问题仍未解决：

执行打印头深度清洗。

如果执行打印头深度清洗后问题仍未解决，请关闭本机并在 24 小时后再次执行打印头深度清洗。

- 如果执行两次打印头深度清洗后问题仍未解决：

墨水可能已用完。更换 FINE 墨盒。

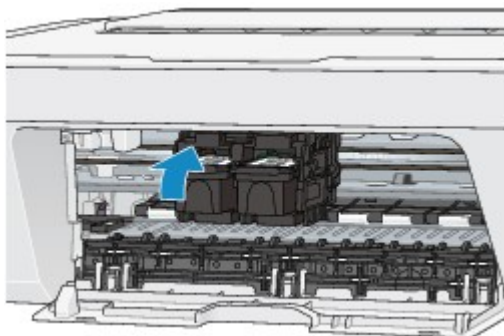
### 检查 2 FINE 墨盒中的墨水用完时，请更换新的墨盒。

### 检查 3 FINE 墨盒是否安装正确？

如果 FINE 墨盒未牢固地安装，则墨水可能不会正确地喷出。

收回出纸托盘扩展架和出纸托盘，打开机盖，然后取出 FINE 墨盒。

然后重新安装 FINE 墨盒。推进 FINE 墨盒，直至其锁定到位。

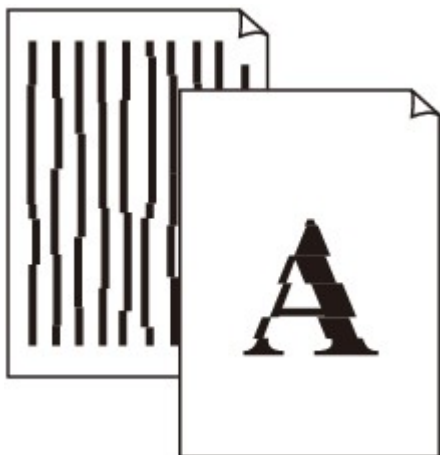


确认 FINE 墨盒已正确安装后，关闭盖板。

### ►►► 注释

- 由于生成色彩的方法存在根本性的差异，打印色彩可能与屏幕色彩不一致。色彩控制设置和环境的差别也会影响色彩在屏幕上的显示效果。因此，打印结果的颜色可能与屏幕上显示的颜色有所不同。

## 直线未对齐



**检查 1** 是否已确认纸张和打印质量设置？

➡ [打印效果不理想](#)

**检查 2** 执行打印头对齐。

如果打印的线条没有对齐或打印效果不理想，请调整打印头位置。

➡ 对齐打印头

### »» 注释

- 如果执行打印头对齐后问题仍未解决，请参阅从计算机对齐打印头位置手动执行打印头对齐。

**检查 3** 提高打印质量并再次尝试打印。

在打印机驱动程序中提高打印质量可能改善打印结果。

## 线条未打印或部分打印

### 检查 1 是否执行页面布局打印或使用装订边距功能？

使用页面布局打印或装订边距功能时，细线条可能无法打印。尝试加粗文档中的线条。

### 检查 2 打印数据量是否过大？

单击打印机驱动程序**页设置**选项卡上的**打印选项**。然后，在显示的对话框中将**防止打印数据丢失**设置为**开**。

\* **防止打印数据丢失**选择为**开**时，打印质量可能会降低。

## 图像未打印或部分打印

### 检查 1 选择不压缩打印数据的设置。

如果通过正在使用的应用程序软件选择不压缩打印数据的设置，打印结果可能会有所改善。

单击打印机驱动程序**页设置**选项卡上的**打印选项**。选中**不允许应用程序软件压缩打印数据**复选框，然后单击**确定**。

\* 打印完成后，取消选择该复选框。

### 检查 2 打印数据量是否过大？

单击打印机驱动程序**页设置**选项卡上的**打印选项**。然后，在显示的对话框中将**防止打印数据丢失**设置为**开**。

\* **防止打印数据丢失**选择为**开**时，打印质量可能会降低。

## 打印纸张卷曲或有墨水渍

### 打印纸张有墨水渍



### 打印纸张卷曲



#### 检查 1 是否已确认纸张和打印质量设置？

##### ➡ 打印效果不理想

#### 检查 2 如果浓度设置较高，请降低浓度设置并再次尝试打印。

如果正在使用普通纸打印高浓度的图像，纸张可能会吸收过多墨水并卷曲，造成纸张磨损。

可以使用打印机驱动程序确认浓度。

##### ➡ 调节浓度

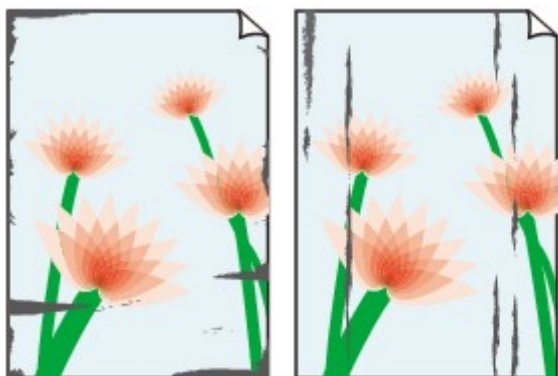
#### 检查 3 是否使用了照片纸打印照片？

打印高色彩饱和度的数据(如深色照片或图像)时，建议使用高级光面照片纸 II 或其他 Canon 专业纸张。

##### ➡ 可以使用的介质类型

## 纸张出现污迹/打印面有划痕

### 纸张出现污迹



纸张边缘有污迹

打印面有污迹

### 打印面有划痕

**检查 1** 是否已确认纸张和打印质量设置？

➡ [打印效果不理想](#)

**检查 2** 是否使用了合适的纸张类型？检查以下事项：

检查打印使用的纸张是否适合打印用途。

➡ 可以使用的介质类型

**检查 3** 装入平整后的纸张。

建议将未用完的纸张放回包装并水平放置。

#### • 对于普通纸

翻转纸张并重新装入以在另一面上打印。

将纸张装入后端托盘较长时间可能会造成纸张卷曲。在这种情况下，请将纸张的另一面向上装入。这可能会解决问题。

#### • 对于其他纸张

如果纸张四个角的卷曲高度超过 3 毫米/0.1 英寸(A)，纸张可能出现污迹或可能无法正确送入。在这种情况下，请按照以下描述的步骤平整纸张卷曲。



1. 如下图所示，向纸张卷曲的相反方向卷起纸张。



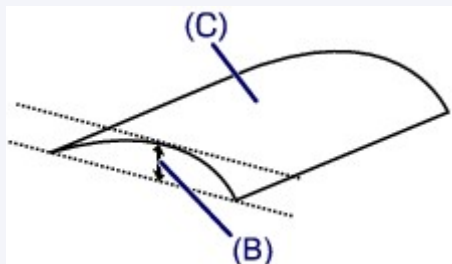


2. 确认纸张现已平展。

建议每次使用一张平整后的纸张打印。

## ►► 注释

- 根据介质类型，即使纸张未向内卷曲也可能出现污迹或无法正确送入。在这种情况下，打印前请按照以下描述的步骤向外卷曲纸张，并且高度在 3 毫米/0.1 英寸(B)以内。这可能会改善打印效果。



(C) 打印面

建议每次使用一张向外卷曲过的纸张打印。

**检查 4** 如果浓度设置较高，请降低浓度设置并再次尝试打印。

如果正在使用普通纸打印高浓度的图像，纸张可能会吸收过多墨水并卷曲，造成纸张磨损。

降低打印机驱动程序中的浓度设置并再次尝试打印。

1. 打开打印机驱动程序设置窗口。

➡ 如何打开打印机驱动程序设置窗口

2. 在**主要**选项卡上，选择**色彩/浓度**为**手动**，然后单击**设置...**。

3. 拖动**色彩调整**选项卡上的**浓度**滑动条以调整浓度。

**检查 5** 是否在推荐的打印区域外执行打印？

如果在打印纸张的推荐打印区域外打印，则纸张的下边缘可能被墨水弄脏。

在应用程序软件中重新设置原件的尺寸。

➡ 打印区域

**检查 6** 稿台玻璃是否脏污？

清洁稿台玻璃。

➡ 清洁稿台玻璃和文档盖板

**检查 7** 进纸滚轴是否脏污？

清洁进纸滚轴。

➡ 清洁进纸滚轴

## ►► 注释

- 清洁进纸滚轴会磨损进纸滚轴，因此请仅在需要时执行此操作。

**检查 8** 本机内部是否脏污？

执行双面打印时，墨水可能弄脏本机内部，造成打印输出脏污。

执行底板清洁清洁本机内部。

➡ 清洁本机内部(底板清洁)

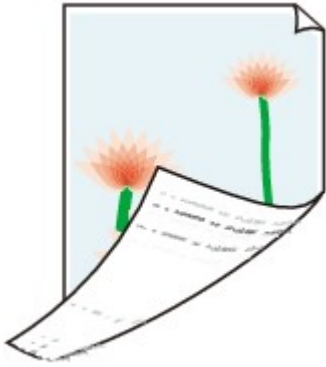
- 要防止本机内部脏污，请正确设置纸张尺寸。

#### 检查 9 设置更长的时间以晾干打印面。

这样有足够的时间晾干打印面，以避免纸张出现污迹和划痕。

1. 确保本机已开启。
2. 打开打印机驱动程序设置窗口。  
➡ 如何打开打印机驱动程序设置窗口
3. 单击**维护**选项卡，然后单击**用户定义设置**。
4. 拖动**墨水晾干等待时间**滑动条以设置等待时间，然后单击**确定**。
5. 确认信息，并单击**确定**。

## 纸张背面出现污迹



**检查 1** 是否已确认纸张和打印质量设置？

➡ [打印效果不理想](#)

**检查 2** 执行底板清洁清洁本机内部。

➡ 清洁本机内部(底板清洁)

### »» 注释

- 执行双面打印或过量打印时，打印机内部可能会被墨水弄脏。

## 颜色不均匀或有条纹

### 颜色不均匀



### 颜色有条纹



#### 检查 1 是否已确认纸张和打印质量设置？

##### ➡ [打印效果不理想](#)

#### 检查 2 打印喷嘴检查图案，并执行打印头清洗等必要的维护操作。

打印喷嘴检查图案以确定打印头喷嘴是否正确地喷出墨水。

有关喷嘴检查图案打印、打印头清洗和打印头深度清洗，请参阅打印变得暗淡或颜色不正确时。

- 如果喷嘴检查图案打印不正确：  
执行打印头清洗后，打印并检查喷嘴检查图案。
- 如果执行两次打印头清洗后问题仍未解决：  
执行打印头深度清洗。  
如果执行打印头深度清洗后问题仍未解决，请关闭本机并在 24 小时后再次执行打印头深度清洗。
- 如果执行两次打印头深度清洗后问题仍未解决：  
墨水可能已用完。更换 FINE 墨盒。

#### 检查 3 执行打印头对齐。

##### ➡ [对齐打印头](#)

## »» 注释

- 如果执行打印头对齐后问题仍未解决，请参阅从计算机对齐打印头位置手动执行打印头对齐。

## 墨水没有喷出

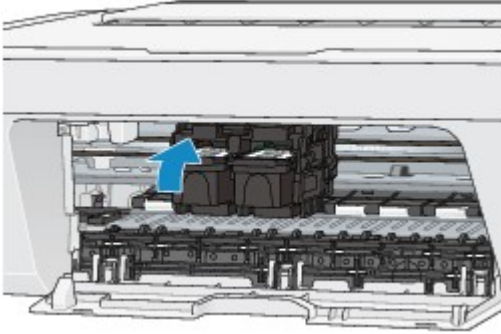
**检查 1** FINE 墨盒中的墨水用完时，请更换新的墨盒。

**检查 2** FINE 墨盒是否安装正确？

如果 FINE 墨盒未牢固地安装，则墨水可能不会正确地喷出。

收回出纸托盘扩展架和出纸托盘，打开机盖，然后取出 FINE 墨盒。

然后重新安装 FINE 墨盒。推进 FINE 墨盒，直至其锁定到位。



确认 FINE 墨盒已正确安装后，关闭盖板。

**检查 3** 打印头喷嘴是否堵塞？

打印喷嘴检查图案以确定打印头喷嘴是否正确地喷出墨水。

有关喷嘴检查图案打印、打印头清洗和打印头深度清洗，请参阅打印变得暗淡或颜色不正确时。

- 如果喷嘴检查图案打印不正确：

执行打印头清洗后，打印并检查喷嘴检查图案。

- 如果执行两次打印头清洗后问题仍未解决：

执行打印头深度清洗。

如果执行打印头深度清洗后问题仍未解决，请关闭本机并在 24 小时后再次执行打印头深度清洗。

- 如果执行两次打印头深度清洗后问题仍未解决：

墨水可能已用完。更换 FINE 墨盒。

## 扫描问题

- 扫描问题
- 扫描效果不理想
- 软件问题

# 扫描问题

- 扫描仪无法工作
- 无法启动 ScanGear(扫描仪驱动程序)
- 显示错误信息并且不显示 ScanGear(扫描仪驱动程序)屏幕
- 无法一次扫描多个项目
- 无法使用自动扫描进行正常扫描
- 扫描速度很慢
- 显示信息：“没有足够空间。”
- 计算机在扫描时停止操作
- 更新 Windows 后扫描仪无法工作
- 扫描的图像没有打开



## 扫描仪无法工作

**检查 1：** 确保扫描仪或打印机已开启。

**检查 2：** 将 USB 电缆线连接到计算机上的另一个 USB 端口。

**检查 3：** 如果 USB 电缆线连接到 USB 集线器，请从 USB 集线器中移除并将其连接到计算机上的 USB 端口。

**检查 4：** 重新启动计算机。

# 无法启动 ScanGear(扫描仪驱动程序)

## 检查 1：确保安装了 MP Drivers。

如果未安装，请从安装光盘或网页安装 MP Drivers。

## 检查 2：在应用程序的菜单中选择所用的扫描仪或打印机。

### 重要事项

- 如果多次显示所用的扫描仪或打印机名称，请选择不包含 WIA 的名称。

### 注释

- 操作可能因应用程序而有所不同。
- 从兼容 WIA 的应用程序扫描时，请使用 WIA 驱动程序。  
➡使用 WIA 驱动程序扫描

## 检查 3：确保应用程序支持 TWAIN。

无法从不支持 TWAIN 的应用程序中启动 ScanGear(扫描仪驱动程序)。

## 检查 4：使用 IJ Scan Utility 扫描并保存图像，并在应用程序中打开文件。

## 显示错误信息并且不显示 ScanGear(扫描仪驱动程序)屏幕

**检查 1：** 确保扫描仪或打印机已开启。

**检查 2：** 关闭扫描仪或打印机，然后重新连接 USB 电缆线并重新插入电源线。

**检查 3：** 将 USB 电缆线连接到计算机上的另一个 USB 端口。

**检查 4：** 如果 USB 电缆线连接到 USB 集线器，请从 USB 集线器中移除并将其连接到计算机上的 USB 端口。

**检查 5：** 确保安装了 MP Drivers。

如果未安装，请从安装光盘或网页安装 MP Drivers。

**检查 6：** 在应用程序的菜单中选择所用的扫描仪或打印机。

### »» 注释

- 操作可能因应用程序而有所不同。

**检查 7：** 确保应用程序支持 TWAIN。

无法从不支持 TWAIN 的应用程序中启动 ScanGear(扫描仪驱动程序)。

**检查 8：** 如果已在其他应用程序中运行，则退出 ScanGear。

## 无法一次扫描多个项目

**检查 1：确保已正确放置项目。**

➡放置项目(从计算机中扫描时)

**检查 2：检查是否可以正常扫描一个项目。**

一些应用程序不支持多个图像扫描。 在这种情况下，请分别扫描各项目。

## 无法使用自动扫描进行正常扫描

**检查 1：确保已正确放置项目。**

➡放置项目(从计算机中扫描时)

**检查 2：可能不支持多个项目扫描。**

一些应用程序不支持多个图像扫描。 在这种情况下，请分别扫描各项目。

## 扫描速度很慢

**检查 1：**要在监视器上查看图像，将输出分辨率设置为 150dpi 左右。  
要打印，将输出分辨率设置为 300dpi 左右。

➡分辨率

**检查 2：**将褪色修正、粒状修正等设置为无。

有关详细资料，请从 *在线手册* 的主页参阅您的型号的“图像设置”。

**检查 3：**在 IJ Scan Utility 中，取消选择修正倾斜文本文档/检测文本文档方向并旋转图像复选框，然后重新扫描。

➡设置(文档扫描)对话框

➡设置(用户定义扫描)对话框

**显示信息：“没有足够空间。”**

**检查 1：退出其他应用程序，然后重试。**

**检查 2：减小分辨率或输出尺寸，然后重新扫描。**

➡分辨率

## 计算机在扫描时停止操作

**检查 1：重新启动计算机，减少 ScanGear(扫描仪驱动程序)中的输出分辨率并重新扫描。**

有关详细资料，请从 *在线手册* 的主页参阅您的型号的“输出设置”。

**检查 2：删除不需要的文件以获得足够的可用硬盘空间，然后重新扫描。**

当图像尺寸太大(如使用高分辨率扫描超大项目)时，如果没有足够的硬盘空间来扫描和保存，则可能会出现错误信息。

**检查 3：在 IJ Scan Utility 的保存临时文件的文件夹中，请指定具有足够空间的驱动器文件夹。**

➡ 设置(基本设置)对话框

**检查 4：多种仪器可能连接到 USB 端口。**

断开所用扫描仪或打印机以外的设备。



## 更新 Windows 后扫描仪无法工作

**检查：断开 USB 电缆线，然后卸载(删除)并重新安装 MP Drivers 和 IJ Scan Utility。**

- **步骤 1：卸载 MP Drivers。**

有关如何删除 MP Drivers，请从 *在线手册* 的主页参阅所用型号的“删除不需要的 MP Drivers”。

- **步骤 2：卸载 IJ Scan Utility。**

- **Windows 8:**

1. 单击**设置超级按钮 > 控制面板 > 程序 > 卸载程序**。

2. 双击 **Canon IJ Scan Utility**。

3. 当出现确认时，单击**是**。

4. 完成卸载后，单击**确定**。

删除 IJ Scan Utility。

### »» 注释

- 在 Windows 8 环境下，当安装、卸载或启动软件时，可能会出现确认/警告对话框。  
当需要管理的权限去执行一个任务时，会出现该对话框。  
如果登录到管理员帐户，请按照屏幕上的说明进行操作。

- **Windows 7/Windows Vista:**

1. 从开始菜单中，选择**控制面板 > 程序 > 卸载程序**。

2. 双击 **Canon IJ Scan Utility**。

3. 当出现确认时，单击**是**。

4. 完成卸载后，单击**确定**。

删除 IJ Scan Utility。

### »» 注释

- 对于 Windows 7 和 Windows Vista，当安装、卸载或启动软件时，可能会出现一个确认/警告对话框。

当需要管理的权限去执行一个任务时，会出现该对话框。  
如果登录到管理员帐户，请按照屏幕上的说明进行操作。

- **Windows XP:**

1. 从开始菜单中，选择**控制面板 > 添加或删除程序**。
2. 选择 **Canon IJ Scan Utility**，然后单击**更改/删除**。
3. 当出现确认时，单击**是**。
4. 完成卸载后，单击**确定**。

删除 IJ Scan Utility。

- **步骤 3: 重新安装 MP Drivers 和 IJ Scan Utility。**

从安装光盘或网页重新安装 MP Drivers 和 IJ Scan Utility。

## 扫描的图像没有打开

**检查：**如果应用程序不支持数据格式，请重新扫描图像并选择常用的数据格式保存，如 **JPEG**。

有关详细资料，请参阅应用程序手册。如果有任何问题，请联系应用程序的制造商。

## 扫描效果不理想

- 扫描质量(监视器上显示的图像)差
- 扫描的图像被额外的白色区域环绕
- 无法以正确的尺寸扫描
- 项目放置正确，但是扫描的图像发生倾斜
- 扫描的图像在计算机监视器上放大(缩小)

## 扫描质量(监视器上显示的图像)差

**检查 1：**如果图像出现锯齿，请增加扫描分辨率。

➡分辨率

**检查 2：**将显示尺寸设为 100%。

如果显示尺寸太小，某些应用程序无法清晰地显示图像。

**检查 3：**如果显示莫尔(条纹图案)，请采取以下措施并再次扫描。

- 在 IJ Scan Utility 的设置(文档扫描)对话框、设置(用户定义扫描)对话框或设置(扫描和拼接)对话框中设置以下设置之一，然后从 IJ Scan Utility 主屏幕中进行扫描。
  - 将**选择来源**设置为杂志并将**色彩模式**设置为彩色
  - 选中**图像处理设置**中的**减少莫尔条纹**复选框
- ➡设置(文档扫描)对话框
- ➡设置(用户定义扫描)对话框
- ➡设置(扫描和拼接)对话框
- 在 ScanGear(扫描仪驱动程序)的**基本模式**选项卡上，请选择**选择来源**中的**杂志(彩色)**。  
有关详细资料，请从 *在线手册* 的主页参阅您的型号的“基本模式选项卡”。
- 在 ScanGear 的**高级模式**选项卡上，请将**图像设置**中的**去网纹**设置为开。  
有关详细资料，请从 *在线手册* 的主页参阅您的型号的“图像设置”。

### »» 注释

- 如果在扫描数码打印的照片显示莫尔，请采取以上措施并再次扫描。

**检查 4：**检查监视器的色彩深度。

有关如何检查监视器色彩深度的详细资料，请参阅 Windows 的帮助或监视器的手册。

**检查 5：**清洁稿台和文档盖板。

**检查 6：**如果文档较差(变脏、褪色等)，请使用 ScanGear 高级模式选项卡上**图像设置**中的**减少灰尘和划痕**、**褪色修正**、**粒状修正**等。


有关详细资料，请从 *在线手册* 的主页参阅您的型号的“图像设置”。

**检查 7：**如果图像色调与原件不同时，请采取以下措施并再次扫描。

- 在 ScanGear 的**高级模式**选项卡上，请将**图像设置**中的**图像调整**设置为无。  
有关详细资料，请从 *在线手册* 的主页参阅您的型号的“图像设置”。
- 在 ScanGear 的**自定格式**对话框中的**色彩设置**选项卡上设置**色彩匹配**。  
有关详细资料，请从 *在线手册* 的主页参阅您的型号的“色彩设置选项卡”。

## 扫描的图像被额外的白色区域环绕

**检查：指定扫描区域。**

单击 ScanGear(扫描仪驱动程序)的完整图像视图中的  (自动裁剪) 以根据项目尺寸自动显示裁剪框(扫描区域)。

也可以在缩略图视图中，或项目周围有白边(例如，照片中的白边)时，亦或想创建用户定义裁剪框时手动指定扫描区域。

➡ 在图像拼接窗口中调整裁剪框

## 无法以正确的尺寸扫描

**检查：** 确保已正确放置项目。

➡放置项目(从计算机中扫描时)

## 项目放置正确，但是扫描的图像发生倾斜

**检查：**项目类型选择为文档或杂志时，取消选择修正倾斜文本文档复选框，然后再次扫描。

➡ 设置(文档扫描)对话框

➡ 设置(用户定义扫描)对话框



## 扫描的图像在计算机监视器上放大(缩小)

### 检查 1：在应用程序中更改显示设置。

有关详细资料，请参阅应用程序手册。如果有任何问题，请联系应用程序的制造商。

#### »» 注释

- 无法缩小画图中的图像尺寸。要缩小显示尺寸，请在应用程序中打开图像。

### 检查 2：在 ScanGear(扫描仪驱动程序)中更改分辨率设置，然后重新扫描。

分辨率越高，产生的图像越大。

➡分辨率

## 软件问题

- 要使用的电子邮件客户端没有出现在选择电子邮件客户端的屏幕中

**要使用的电子邮件客户端没有出现在选择电子邮件客户端的屏幕中**

**检查：确认已启用了电子邮件客户端的 MAPI。**

有关如何设置 MAPI，请参阅电子邮件客户端的手册。

如果即使启用了 MAPI 后，问题也未解决，请在选择电子邮件客户端的屏幕上选择**无(手动附加)**，然后手动将图像附加到要发送的电子邮件中。

## 本机问题

- 本机无法开启
- 本机意外关闭
- 无法正确连接到计算机
- **FINE** 墨盒固定器未移到更换位置
- 未显示打印机状态监视器

## 本机无法开启

**检查 1** 按电源按钮。

**检查 2** 确保电源插头已稳固地插入本机电源线连接器，然后重新开启。

**检查 3** 从电源断开本机插头，至少等待 2 分钟后，重新插入本机插头并开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 本机意外关闭

**检查** 停用自动关闭本设备的设置。

如果激活自动关闭本设备的设置，本机将根据指定的时间自动关闭。

如果不希望本机自动关闭，请打开打印机驱动程序设置窗口，并在**维护**选项卡下的**自动电源**中，为**自动电源关**选择**禁用**。

### »» 注释

- 可以从本机的操作面板或 ScanGear(扫描仪驱动程序)激活自动开启/关闭本机的设置。
  - 从本机的操作面板：
    - ➡ 自动开启/关闭本机
  - 从 ScanGear(扫描仪驱动程序):
    - ➡ 扫描仪选项卡

## 无法正确连接到计算机

### 打印或扫描速度慢/Hi-Speed USB 连接不能工作/显示信息“此设备可提高性能”

如果系统环境不完全兼容 Hi-Speed USB，本机将以 USB 1.1 模式下提供的较低速度工作。在这种情况下，本机可正常工作，但打印或扫描速度可能会因通讯速度而降低。

**检查** 检查以下各项以确保系统环境支持 Hi-Speed USB 连接。

- 计算机的 USB 端口是否支持 Hi-Speed USB 连接？
- USB 电缆线或 USB 集线器是否支持 Hi-Speed USB 连接？  
务必使用合格的 Hi-Speed USB 电缆线。建议使用长度不超过约 3 米/10 英尺的电缆线。
- 计算机的操作系统是否支持 Hi-Speed USB 连接？  
获取最新版本的更新程序并将其安装到计算机。
- Hi-Speed USB 驱动程序运行是否正确？  
获取与硬件兼容的最新版本的 Hi-Speed USB 驱动程序，并将其重新安装到计算机。

### 重要事项

- 有关系统环境的 Hi-Speed USB 的详细资料，请联系计算机、USB 电缆线或 USB 集线器制造商。

## FINE 墨盒固定器未移到更换位置

### 检查 1 电源指示灯是否熄灭？

检查**电源**指示灯是否亮起。

只有电源开启时，FINE 墨盒固定器才会移动。如果**电源**指示灯熄灭，请关闭机盖并开启本机。

### 检查 2 警告指示灯是否闪烁？

关闭机盖，确认**警告**指示灯闪烁的次数，采取适当措施以解决错误，然后重新打开机盖。有关如何解决错误的详细资料，请参见[如果发生错误](#)。

### 检查 3 机盖是否已打开 10 分钟或更长时间？

如果机盖打开的时间超过 10 分钟，FINE 墨盒固定器会移到适当位置以防止打印头干涸。关闭并重新打开机盖以使 FINE 墨盒固定器返回至更换位置。

### 检查 4 本机是否已持续打印了很长一段时间？

如果本机已连续打印了较长时间，由于打印头可能变得过热，FINE 墨盒固定器可能不会移动到更换位置。

### »» 注释

- 请勿在打印过程中打开机盖；否则，会出现错误。



## 未显示打印机状态监视器

### 检查 1 是否启用了打印机状态监视器？

确保在打印机状态监视器的**选项**菜单上选择**启动状态监视器**。

1. 打开打印机驱动程序设置窗口。  
    ➡ 如何打开打印机驱动程序设置窗口
2. 在**维护**选项卡上，单击**查看打印机状态**。
3. 如果没有在**选项**菜单上选择**启动状态监视器**，请选择。

## 安装/下载问题

- ▶ 无法安装 MP Drivers
- ▶ Easy-WebPrint EX 未启动或未显示 Easy-WebPrint EX 菜单


## 无法安装 MP Drivers

- 如果在安装光盘插入计算机的光盘驱动器后仍未开始安装：

按照以下步骤开始安装。

1. 如下所示选择项目。

- 在 Windows 8 中，选择**桌面上任务栏**中的 **Explorer** 图标，然后从左侧列表中选择**计算机**。
- 在 Windows 7 或 Windows Vista 环境下，单击**开始**，然后单击**计算机**。
- 在 Windows XP 环境下，单击**开始**，然后单击**我的电脑**。

2. 在显示的窗口中双击  **光盘** 图标。

如果显示了光盘的内容，双击 **MSETUP4.EXE**。

如果无法使用安装光盘安装 MP Drivers，请从我们的网站进行安装。

### 》》》 注释

- 如果未显示光盘图标，请尝试以下操作：

- 从计算机中取出光盘，然后将其重新插入。
- 重新启动计算机。

如果仍未显示光盘图标，请试用其他光盘，然后查看是否会显示光盘图标。如果显示其他光盘，则此安装光盘存在问题。在这种情况下，请联系服务中心。

- 如果在打印机连接屏幕无法继续进行：



### 》》》 注释

- 根据使用的计算机将会显示**未检测到打印机。请检查连接。**。

**检查 1** 确保 USB 电缆线已稳固地插入本机和计算机中。

**检查 2** 请按照以下步骤再次连接本机和计算机。

1. 关闭本机。
2. 从本机和计算机拔出 USB 电缆线，然后再次连接。
3. 开启本机。

**检查 3** 如果无法解决问题，请按照以下步骤重新安装 MP Drivers。

1. 单击**取消**。
2. 在**安装失败**屏幕上单击**返回开始**。
3. 在“PIXMA XXX”屏幕上单击**退出**(“XXX”表示本机的名称)，然后取出光盘。
4. 关闭本机。
5. 重新启动计算机。
6. 确保没有应用程序软件正在运行。
7. 重新插入光盘，然后安装 MP Drivers。

• **在其他情况下：**

重新安装 MP Drivers。

如果没有正确地安装 MP Drivers，请卸载 MP Drivers，重新启动计算机，然后重新安装 MP Drivers。

➡ **删除不需要的 MP Drivers**

如果要重新安装 MP Drivers，请使用安装光盘或从我们的网站安装 MP Drivers。

➡➡➡ **注释**

- 如果因 Windows 的故障而导致安装程序被强行终止，该系统可能不稳定，并且可能无法安装驱动程序。重新安装前请重新启动计算机。

## Easy-WebPrint EX 未启动或未显示 Easy-WebPrint EX 菜单

如果 Easy-WebPrint EX 未启动或 Internet Explorer 上未显示其菜单，请确认以下事项。

**检查 1** Internet Explorer 的**查看**菜单中的**工具栏**菜单中是否显示 **Canon Easy-WebPrint EX**？

如果未显示 **Canon Easy-WebPrint EX**，则计算机上未安装 Easy-WebPrint EX。从我们的网站将最新的 Easy-WebPrint EX 安装到计算机中。

### »» 注释

- 如果计算机中未安装 Easy-WebPrint EX，则桌面的通知区域中可能会显示要求安装 Easy-WebPrint EX 的信息。单击该信息，然后按照计算机屏幕上的说明安装 Easy-WebPrint EX。
- 安装或下载 Easy-WebPrint EX 的过程中，必须访问互联网。

**检查 2** 是否在 Internet Explorer 的**查看**菜单中的**工具栏**菜单中选择了 **Canon Easy-WebPrint EX**？

如果未选择 **Canon Easy-WebPrint EX**，则 Easy-WebPrint EX 禁用。选择 **Canon Easy-WebPrint EX** 以启用该项。

## 关于显示的错误/信息

- ▶ 如果发生错误
- ▶ 显示信息

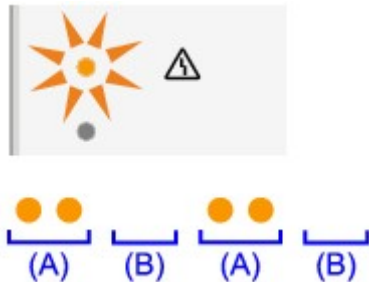
# 如果发生错误

在打印时发生类似本机缺纸或卡纸的错误时，会自动显示故障排除信息。采取信息中描述的适当措施。

发生错误时，**警告**指示灯闪烁橙色并且支持代码(错误编号)会显示在计算机屏幕上。对于某些错误，**电源**指示灯和**警告**指示灯会交替闪烁。检查指示灯的状态和信息，然后采取适当措施解决错误。

## 与警告指示灯闪烁次数对应的支持代码

闪烁 2 次的示例：



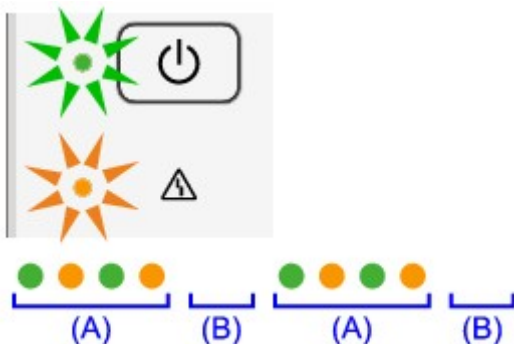
(A) 闪烁

(B) 熄灭

闪烁次数	原因	支持代码
闪烁 2 次	后端托盘缺纸。	<a href="#">1000</a>
闪烁 3 次	机盖在打印过程中打开。	<a href="#">1203</a>
	出纸槽发生卡纸。	<a href="#">1300</a>
闪烁 4 次	FINE 墨盒未正确安装。	<a href="#">1687</a>
闪烁 5 次	未安装 FINE 墨盒。	<a href="#">1401</a>
	无法识别 FINE 墨盒。	<a href="#">1403</a>
	未安装合适的 FINE 墨盒。	<a href="#">1485</a>
闪烁 8 次	墨水收集器将满。	<a href="#">1700, 1701</a>
闪烁 9 次	FINE 墨盒固定器的保护材料或胶带可能仍然贴在固定器上面。	<a href="#">1890</a>
闪烁 11 次	纸张类型和纸张尺寸设置不正确。	<a href="#">4102</a>
闪烁 12 次	无法打印 CREATIVE PARK PREMIUM 的内容。	<a href="#">4100</a>
闪烁 13 次	墨水可能已用完。	<a href="#">1686</a>
闪烁 14 次	无法识别 FINE 墨盒。	<a href="#">1684</a>
闪烁 15 次	无法识别 FINE 墨盒。	<a href="#">1682</a>
闪烁 16 次	墨水已用完。	<a href="#">1688</a>

## 电源指示灯和警告指示灯交替闪烁的次数所对应的支持代码

闪烁 2 次的示例：



(A) 闪烁

(B) 熄灭

闪烁次数	原因	支持代码
闪烁 2 次	发生打印机错误。	<a href="#">5100</a>
闪烁 7 次	发生打印机错误。	<a href="#">5B00</a> , <a href="#">5B01</a>
闪烁 10 次	发生需要联系服务中心的错误。	<a href="#">B200</a> , <a href="#">B201</a>
除上述以外的其他情况	发生打印机错误。	<a href="#">5011</a> , <a href="#">5012</a> , <a href="#">5200</a> , <a href="#">5400</a> , <a href="#">6000</a> , <a href="#">6500</a> , <a href="#">6800</a> , <a href="#">6801</a> , <a href="#">6930</a> , <a href="#">6931</a> , <a href="#">6932</a> , <a href="#">6933</a> , <a href="#">6936</a> , <a href="#">6937</a> , <a href="#">6938</a> , <a href="#">6940</a> , <a href="#">6941</a> , <a href="#">6942</a> , <a href="#">6943</a> , <a href="#">6944</a> , <a href="#">6945</a> , <a href="#">6946</a>

• 当支持代码和信息显示在计算机屏幕上时：



## 注释

• 可以在计算机上通过搜索支持代码确认解决支持代码错误的操作。

➡ 单击此处以搜索

有关如何解决无支持代码的错误的详细资料，请参见[显示信息](#)。



## 显示信息

本节描述某些错误或信息。

### »» 注释

- 计算机上会显示某些错误或消息的支持代码(错误编号)。有关支持代码错误的详细资料，请参阅[支持代码列表](#)。

- ➡ [显示有关电源线被拔出的错误](#)
- ➡ [写入错误/输出错误/通讯错误](#)
- ➡ [其他错误信息](#)
- ➡ [显示 Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program 屏幕](#)

### 显示有关电源线被拔出的错误

电源线可能在本机还处于打开状态时被拔出。

检查计算机屏幕上显示的错误信息，然后单击**确定**。

本机开始打印。

请参见拔出电源线的注意事项了解有关拔出电源线的问题。

### 写入错误/输出错误/通讯错误

**检查 1** 如果**电源**指示灯熄灭，确保电源插头已插入，然后开启本机。

**电源**指示灯闪烁时，本机正在初始化。请等待至**电源**指示灯停止闪烁并持续亮起。

**检查 2** 确保在打印机驱动程序中正确地配置了打印机端口。

\* 在以下说明中，“XXX”表示本机的名称。

1. 登录到具有管理员权限的用户帐户。
2. 如下所示选择项目。
  - 在 Windows 8 环境下，从桌面的**设置**超级按钮选择**控制面板 > 硬件和声音 > 设备和打印机**。
  - 在 Windows 7 环境下，从**开始菜单**选择**设备和打印机**。
  - 在 Windows Vista 环境下，选择**开始菜单 > 控制面板 > 硬件和声音 > 打印机**。
  - 在 Windows XP 环境下，选择**开始菜单 > 控制面板 > 打印机和其他硬件 > 打印机和传真**。
3. 打开本机的打印机驱动程序属性。
  - 在 Windows 8 或 Windows 7 环境下，右键单击“Canon XXX Printer”图标(“XXX”表示本机的名称)，然后选择**打印机属性**。
  - 在 Windows Vista 或 Windows XP 环境下，右键单击“Canon XXX”图标(“XXX”表示本机的名称)，然后选择**属性**。
4. 单击**端口**选项卡以确认端口设置。

确保为**打印到下列端口**选择名称为“USBnnn”(此处“n”代表一个数字)并且**打印机**栏显示“Canon XXX Printer”的端口。

- 如果设置不正确：  
使用安装光盘或从我们的网站重新安装 MP Drivers。

- 即使使用 USB 电缆线将本机连接到计算机并选择名为“USBnnn”的端口，打印也不会开始：

在 Windows 8 环境下，选择**开始**屏幕上的 **My Printer** 以启动 My Printer。如果**开始**屏幕上未显示 **My Printer**，请选择**搜索**超级按钮，然后搜索“My Printer”。

在**诊断并修复打印机**中设置正确的打印机端口。按照屏幕上的说明设置正确的打印机端口，然后选择本机的名称。

在 Windows 7、Windows Vista 或 Windows XP 环境下，单击**开始**并选择**所有程序、Canon Utilities、Canon My Printer、Canon My Printer**，然后选择**诊断并修复打印机**。按照屏幕上的说明设置正确的打印机端口，然后选择本机的名称。

如果问题未解决，请使用安装光盘或从我们的网站重新安装 MP Drivers。

### 检查 3 确保 USB 电缆线已稳固地插入本机和计算机中。

使用 USB 电缆线将本机连接到计算机时，请检查以下项目：

- 如果正在使用机电设备(如 USB 集线器)，请断开连接，将本机直接连接到计算机，并再次试打印。如果打印正常开始，则机电设备有问题。请向机电设备经销商咨询详细资料。
- 也可能是 USB 电缆线有问题。更换 USB 电缆线并再次试打印。

### 检查 4 确保 MP Drivers 安装正确。

按照删除不需要的 MP Drivers 中描述的步骤卸载 MP Drivers，然后使用安装光盘或从我们的网站重新安装 MP Drivers。

### 检查 5 请检查计算机上设备的状态。

请按照以下步骤检查设备状态。

1. 打开计算机的设备管理器，如下所示。

如果显示**用户帐户控制**屏幕，请按照屏幕上的说明操作。

- 在 Windows 8 环境下，从桌面的**设置**超级按钮选择**控制面板 > 硬件和声音 > 设备管理器**。
- 在 Windows 7 或 Windows Vista 环境下，单击**控制面板、硬件和声音**，然后单击**设备管理器**。
- 在 Windows XP 环境下，单击**控制面板、性能和维护、系统**，然后单击**硬件**选项卡上的**设备管理器**。

2. 双击**通用串行总线控制器**，然后双击 **USB 打印支持**。

如果没有显示 **USB 打印支持属性**屏幕，请确保本机已正确连接到计算机。

➡ **检查 3 确保 USB 电缆线已稳固地插入本机和计算机中。**

3. 单击**常规**选项卡，并确保没有提示设备出现问题的信息。

如果显示设备错误，请参阅 Windows 帮助以解决错误。

## 其他错误信息

**检查** 如果打印机状态监视器外显示错误信息，请检查以下内容：

- “**硬盘空间不足，无法成功地执行后台处理**”

删除不需要的文件以增加磁盘可用空间。

- “**内存不足，无法成功地执行后台处理**”

退出其他正在运行的应用程序软件以增加可用的内存。

如果仍然无法打印，请重新启动计算机并重试打印。

- “**找不到打印机驱动程序**”

按照删除不需要的 MP Drivers 中描述的步骤卸载 MP Drivers，然后使用安装光盘或从我们的网站重新安装 MP Drivers。

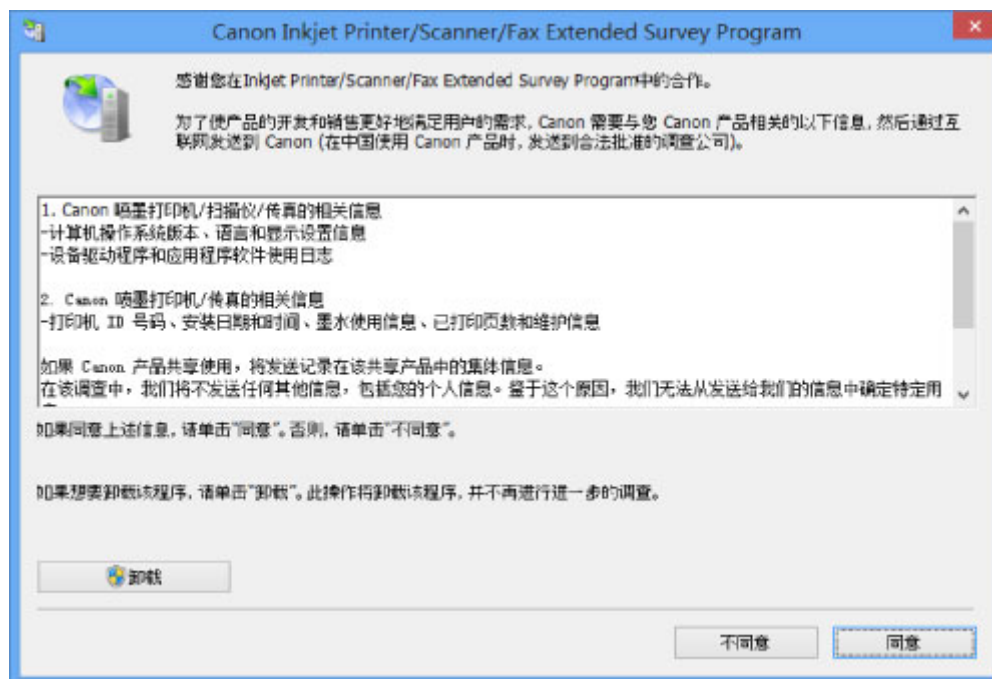
- “无法打印应用程序名称 - 文件名称”

完成当前作业后，请再次试打印。

## 显示 Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program 屏幕

如果已安装 Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program，在大约十年内每隔一个月将显示要求发送打印机和应用程序软件使用信息许可的确认屏幕。

请阅读屏幕上的说明并按照以下步骤操作。



- 如果同意参加该调查计划：

单击**同意**，然后按照屏幕上的说明操作。打印机使用信息将通过互联网发送。如果已按照屏幕上的说明，从第二次起信息将自动发送并且不再显示确认屏幕。

### ▶▶▶ 注释

- 发送信息时，可能会显示警告屏幕(如互联网安全屏幕)。在这种情况下，请确认该计划名称为“IJPLMUI.exe”，然后同意发送。
- 如果取消选择下一次自动发送复选框，则从第二次起将不会自动发送信息并且下次调查时将显示确认屏幕。要自动发送信息，请参见[更改确认屏幕设置](#)。

- 如果不同意参加该调查计划：

单击**不同意**。确认屏幕将关闭，同时会跳过调查。一个月后将会再次显示确认屏幕。

- 要卸载 Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program：

要卸载 Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program，请单击**卸载**，然后按照屏幕上的说明操作。

- 更改确认屏幕设置：

1. 如下所示选择项目。

- 在 Windows 8 环境下，从桌面上的**设置**超级按钮中选择**控制面板 > 程序 > 程序和功能**。

- 在 Windows 7 或 Windows Vista 环境下，选择**开始菜单 > 控制面板 > 程序 > 程序和功能**。
- 在 Windows XP 环境下，选择**开始菜单 > 控制面板 > 添加或删除程序**。

### »» 注释

- 在 Windows 8、Windows 7 或 Windows Vista 环境下，安装、卸载或启动软件时可能会出现确认/警告对话框。

当需要管理的权限去执行一个任务时，会出现该对话框。

如果登录到管理员帐户，请按照屏幕上的说明进行操作。

2. 选择 **Canon Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program**。

3. 选择**更改**。

按照屏幕上的说明进行操作后，如果选择**是**，下次调查时将显示确认屏幕。

如果选择**否**，将自动发送信息。

### »» 注释

- 如果选择**卸载**(或 Windows XP 中的**删除**)，会卸载 Inkjet Printer/Scanner/Fax Extended Survey Program。请按照屏幕上的说明进行操作。

## 如果无法解决问题

如果使用本章中的任何解决方法均无法解决问题，请联系本机的经销商或服务中心。

Canon 客户支持员工都经过专业的培训，能够提供令客户满意的技术支持。

### 注意

- 如果本机发出任何异常声音、烟雾或气味，请立即关闭本机。从插座拔出电源线，并联系经销商或服务中心。切勿尝试自行修理或拆卸本机。
- 无论保修过期与否，用户自行修理或拆卸本机将导致所有保修失效。

联系服务中心前，请确认以下事项：

- 产品名称：
  - \* 本机的名称位于安装手册的封面上。
- 序列号：请参阅安装手册
- 问题的详细资料
- 尝试解决问题的操作以及结果

# 支持代码列表

发生错误时，计算机屏幕上会出现支持代码。

“支持代码”表示错误编号并伴随信息一起出现。

发生错误时，检查显示在计算机屏幕上的支持代码并采取适当措施。

## 计算机屏幕上出现支持代码

### • 1000 到 1ZZZ

[1000](#) [1200](#) [1203](#) [1300](#) [1401](#) [1403](#)

[1485](#) [1682](#) [1684](#) [1686](#) [1687](#) [1688](#)

[1700](#) [1701](#) [1890](#)

### • 2000 到 2ZZZ

[2900](#) [2901](#)

### • 4000 到 4ZZZ

[4100](#) [4102](#)

### • 5000 到 5ZZZ

[5011](#) [5012](#) [5100](#) [5200](#) [5400](#) [5B00](#)

[5B01](#)

### • 6000 到 6ZZZ

[6000](#) [6500](#) [6800](#) [6801](#) [6930](#) [6931](#)

[6932](#) [6933](#) [6936](#) [6937](#) [6938](#) [6940](#)

[6941](#) [6942](#) [6943](#) [6944](#) [6945](#) [6946](#)

### • A000 到 ZZZZ

[B200](#) [B201](#)

关于卡纸的支持代码，也可以参阅[支持代码列表\(发生卡纸时\)](#)。

## 支持代码列表(发生卡纸时)

如果卡纸，请根据不同情况采取适当的步骤取出卡纸。

- 如果在出纸槽中或后端托盘中可以看到卡纸：

➡ [1300](#)

- 如果纸张撕裂并无法从出纸槽或后端托盘中取出：

➡ [本机内卡纸](#)

- 除上述以外的其他情况：

➡ [在其他情况下](#)

## 原因

出纸槽或后端托盘中卡纸。

## 解决方法

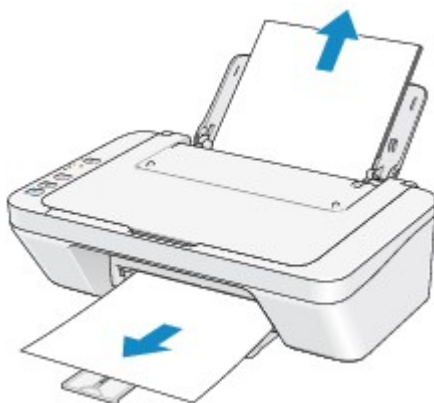
按照以下步骤取出卡纸。

### ►► 注释

- 如果在打印过程中需要关闭本机取出卡纸，请在关闭本机前按**停止**按钮取消打印作业。

1. 请从后端托盘或出纸槽选择较容易拉出的一端，慢慢地拉出纸张。

用手托住纸张，然后慢慢将其拉出以免撕裂。



### ►► 注释

- 如果无法拉出纸张，请关闭本机并重新开启。纸张可能会自动输出。
- 如果纸张撕裂且无法从出纸槽或后端托盘中取出卡纸，则从本机内部取出卡纸。

➡ [本机内卡纸](#)

2. 重新装入纸张并按本机的**黑白**或**彩色**按钮。

如果在步骤 1 中关闭本机，队列中所有的打印作业将被取消。如有必要，请重新打印。

### ►► 注释

- 重新装入纸张时，请确认使用适合打印的纸张并将其正确地装入打印机。
- 建议使用除 A5 尺寸以外的纸张打印照片或图形文档，否则打印输出可能会卷曲并造成输出卡纸。

如果无法取出纸张或纸张撕裂在本机内，或取出纸张后继续出现卡纸错误，请与服务中心联系。



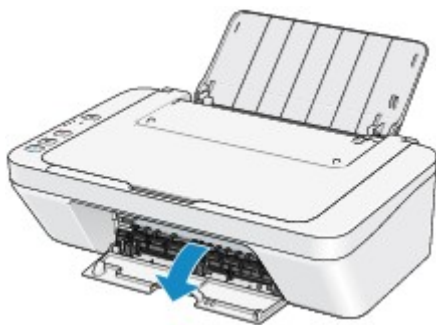
## 本机内卡纸

如果卡纸撕裂且无法从出纸槽或后端托盘中取出，或者卡纸留在本机内，请按照以下步骤取出卡纸。

### 》》 注释

- 如果在打印过程中需要关闭本机取出卡纸，请在关闭本机前按**停止**按钮取消打印作业。

1. 关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。
2. 收回出纸托盘，然后打开机盖。



### 》》 重要事项

- 请勿触摸透明胶片(A)。

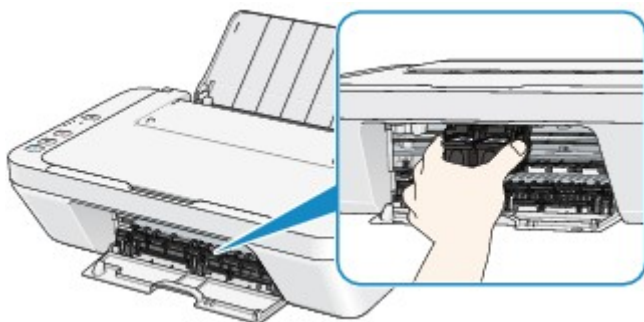


如果纸张或手碰触到透明胶片并将其涂污或划伤，可能会损坏本机。

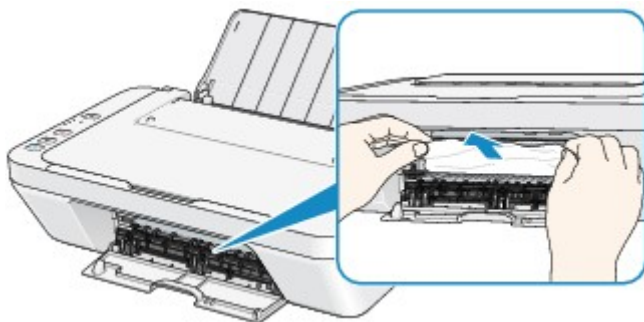
3. 确保 FINE 墨盒固定器下没有卡纸。

如果 FINE 墨盒固定器下有卡纸，移动 FINE 墨盒固定器到易于取出纸张的右边缘或左边缘。

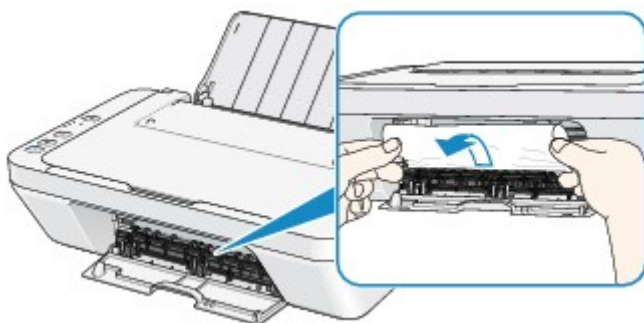
移动 FINE 墨盒固定器时，握住 FINE 墨盒固定器的顶端并慢慢地将其滑动到右边缘或左边缘。



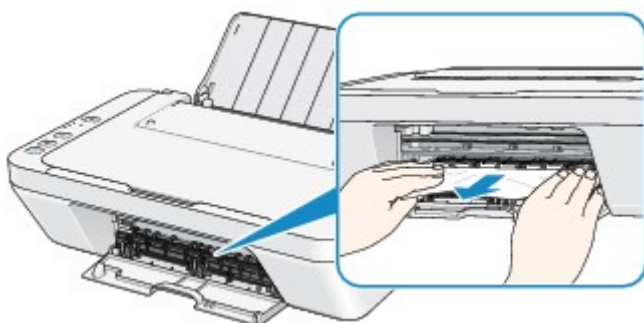
4. 请用手握住卡住的纸张。



如果纸张卷曲，将其拉出。



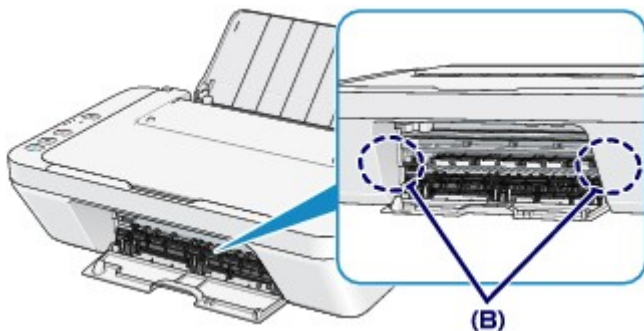
5. 慢慢拉出纸张以免其撕裂，然后将纸拉出。



6. 确保已取出所有卡纸。

如果纸张撕裂，本机内可能残留纸张碎片。检查以下内容并取出可能残留的纸张碎片。

- FINE 墨盒固定器下是否残留纸张碎片？
- 本机内是否残留纸张碎片？
- 本机内右侧或左侧空间(B)中是否残留纸张碎片？



7. 关闭盖板。

队列中所有的打印作业将被取消。如有必要，请重新打印。

## »» 注释

- 重新装入纸张时，请确认使用适合打印的纸张并将其正确地装入打印机。如果取出所有卡纸后恢复打印时计算机屏幕上显示卡纸信息，本机内可能残留纸张碎片。在这种情况下，请确认本机内没有残留的纸张碎片。

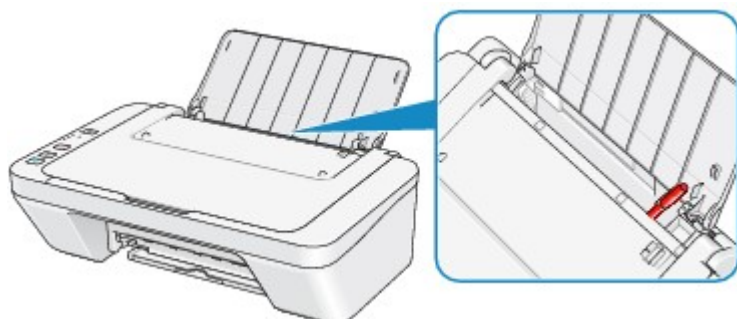
如果无法取出纸张或纸张撕裂在本机内，或取出纸张后继续出现卡纸错误，请与服务中心联系。

## 在其他情况下

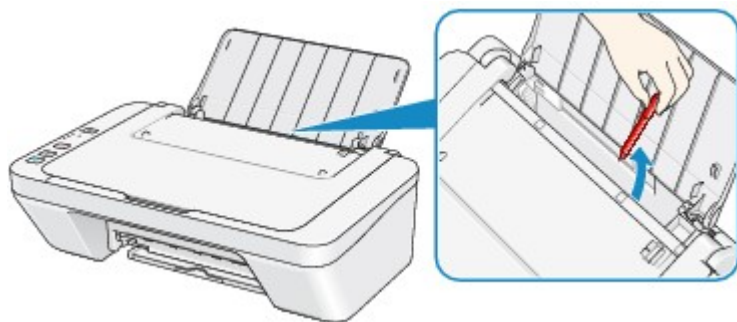
请确保以下事项：

**检查 1** 出纸槽周围是否有异物？

**检查 2** 后端托盘中是否有异物？



如果后端托盘中存在任何异物，请务必关闭本机，从电源插座拔出打印机插头，然后取出异物。



**检查 3** 纸张是否卷曲？

装入平整后的纸张。

# 1000

## 原因

后端托盘缺纸。

## 解决方法

将纸张重新装入后端托盘并按本机的黑白或彩色按钮。

## 1200

### 原因

机盖已打开。

### 解决方法

关闭机盖并等待一段时间。

更换 FINE 墨盒时请勿将其关闭。

## 1203

### 原因

机盖在打印过程中打开。

### 解决方法

如果纸张留在本机内部，请用双手慢慢取出纸张，然后关闭机盖。

按本机的**黑白**或**彩色**按钮清除错误。

本机会输出空白纸张并从下一张纸恢复打印。

本机将不会重新打印打开机盖时所打印的页面。请再次尝试打印。

### 重要事项

- 请勿在打印过程中打开或关闭机盖，否则会损坏本机。

## 1401

### 原因

未安装 FINE 墨盒。

### 解决方法

安装 FINE 墨盒。

如果错误未解决，FINE 墨盒可能已损坏。请与服务中心联系。



## 1403

### 原因

无法识别 FINE 墨盒。

### 解决方法

更换 FINE 墨盒。

如果错误未解决，FINE 墨盒可能已损坏。请与服务中心联系。

## 1485

### 原因

未安装合适的墨盒。

### 解决方法

因为墨盒不支持本机，所以无法执行打印。

请安装合适的墨盒。

如果要取消打印，请按本机的**停止**按钮。

## 1682

### 原因

无法识别 FINE 墨盒。

### 解决方法

更换 FINE 墨盒。

如果错误未解决，FINE 墨盒可能已损坏。请与服务中心联系。

## 1684

### 原因

无法识别墨盒。

### 解决方法

因为墨盒可能没有正确安装或与本机不兼容，所以无法执行打印。

请安装合适的墨盒。

如果要取消打印，请按本机的**停止**按钮。

## 1686

### 原因

墨水可能已用完。

### 解决方法

因为无法正确检测墨水量，剩余墨水量检测功能将被禁用。

如果希望在不使用该功能的情况下继续打印，请按本机的**停止**按钮至少 5 秒。

为获得最佳质量，Canon 建议使用新的原装 Canon 墨盒。

请注意，对于因在墨水用完的情况下继续打印而导致的故障或问题，Canon 将不承担任何责任。

## 1687

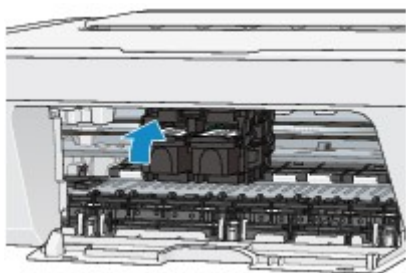
### 原因

FINE 墨盒未正确安装。

### 解决方法

收回出纸托盘扩展架和出纸托盘，打开机盖，然后取出 FINE 墨盒。

然后重新安装 FINE 墨盒。推进 FINE 墨盒，直至其锁定到位。



安装后，关闭机盖。

## 1688

### 原因

墨水已用完。

### 解决方法

请更换墨盒，然后关闭机盖。

如果打印正在进行并希望继续打印，请在不取出墨盒的情况下按本机的**停止**按钮至少 5 秒。然后可以在墨水用完的情况下继续打印。

剩余墨水量检测功能将被禁用。

打印完成后请立即更换空墨盒。如果在墨水用完的情况下继续打印，打印结果的质量不会令人满意。

## 1700

### 原因

墨水收集器将满。

### 解决方法

按本机的**黑白**或**彩色**按钮继续打印。 请与服务中心联系。



## 1701

### 原因

墨水收集器将满。

### 解决方法

按本机的**黑白**或**彩色**按钮继续打印。 请与服务中心联系。

## 1890

### 原因

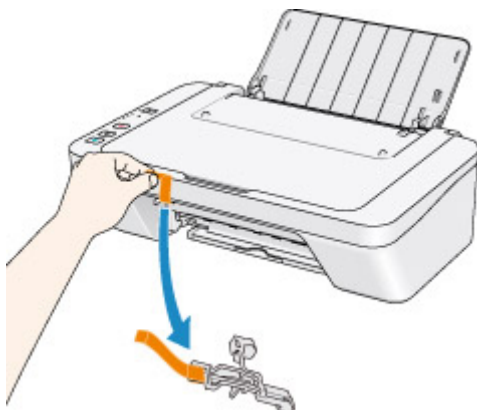
FINE 墨盒固定器的保护材料或胶带可能仍然贴在固定器上面。

### 解决方法

确保保护材料或胶带未贴在 FINE 墨盒固定器上。

如果发现保护材料或胶带还未取下，请收回出纸托盘扩展架和出纸托盘以取出保护材料或胶带。

扯下胶带取出保护材料。



如果机盖打开，请将其关闭。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 2900

### 原因

扫描打印头对齐页失败。

### 解决方法

按本机的**黑白**或**彩色**按钮清除错误。检查以下几点，重新执行自动打印头对齐。

- 确保以正确的位置和方向将打印头对齐页放置在稿台玻璃上。
- 确保稿台玻璃和打印头对齐页没有污迹。
- 确保装入纸张的类型和尺寸适用于自动打印头对齐。

对于自动打印头对齐，请务必装入一张 A4 或 Letter 尺寸的普通纸。

- 确认打印头喷嘴是否堵塞。

打印喷嘴检查图案以检查打印头的状况。

如果错误未解决，请执行手动打印头对齐。

## 2901



### 原因

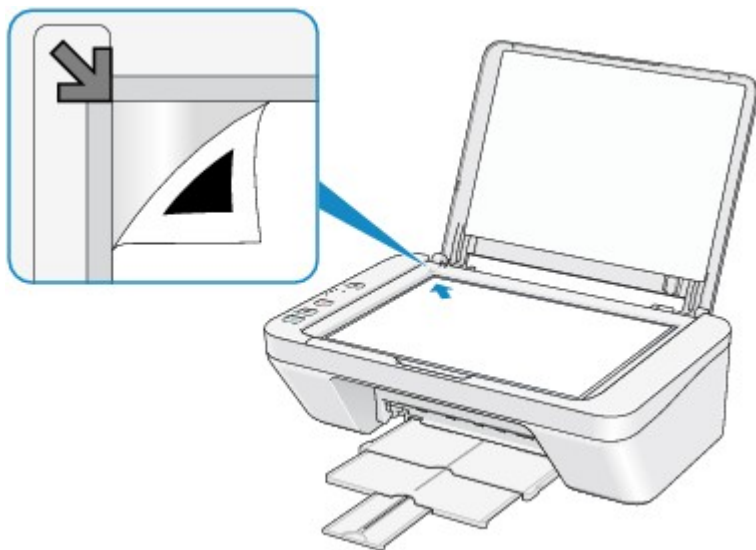
打印头对齐图案打印完成，并且本机正在等待扫描对齐页。

### 解决方法

继续扫描打印的对齐图案。

1. 将打印头对齐页装入到稿台玻璃上。

以打印面向下装入打印头对齐页，并将该页左上角的标记  与对齐标记  对齐。



2. 轻轻关闭文档盖板，然后按本机的**黑白**或**彩色**按钮。

本机开始扫描打印头对齐页，并且将自动调整打印头位置。

## 4100

### 原因

无法打印指定的数据。

### 解决方法

打印 CREATIVE PARK PREMIUM 上的内容时，请确认计算机屏幕上的信息，确保已正确安装所有原装 Canon FINE 墨盒，然后重新开始打印。

## 4102

### 原因

未正确设置介质类型和纸张尺寸。

### 解决方法

按本机的**停止**按钮取消打印，更改介质类型或纸张尺寸设置，然后重新打印。

- 介质类型设置为**高级光面照片纸 II**时：

将纸张尺寸设置为 **10x15cm 4"x6"**(Windows)/**4 x 6**(Mac)或者 **13x18cm 5"x7"**(Windows)/**5 x 7**(Mac)。

- 介质类型设置为**光面照相纸**时：

将纸张尺寸设置为 **10x15cm 4"x6"**(Windows)/**4 x 6**(Mac)。

- 介质类型设置为**信封**时：

将纸张尺寸设置为**信封 Com 10**(Windows)/**10 号信封**(Mac)或者**信封 DL**(Windows/Mac)。

## 5011

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 5012

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。



## 5100

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

取消打印，关闭本机。然后清除阻止 FINE 墨盒固定器移动的卡纸或保护材料，并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

### 重要事项

- 清除阻止 FINE 墨盒固定器移动的卡纸或保护材料时，请注意不要触摸本机内部部件。如果触摸内部部件，本机可能无法正确打印输出。

## 5200

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 5400

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## **5B00**

### **原因**

发生打印机错误。

### **解决方法**

请与服务中心联系。

## **5B01**

### **原因**

发生打印机错误。

### **解决方法**

请与服务中心联系。

## 6000

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6500

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6800

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。



## 6801

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6930

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6931

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6932

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6933

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6936

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6937

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6938

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。



## 6940

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6941

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6942

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6943

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6944

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6945

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## 6946

### 原因

发生打印机错误。

### 解决方法

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

重新插入本机插头并重新开启本机。

如果问题仍未解决，请与服务中心联系。

## **B200**

### **原因**

发生需要联系服务中心的错误。

### **解决方法**

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

请与服务中心联系。



## **B201**

### **原因**

发生需要联系服务中心的错误。

### **解决方法**

关闭本机，从电源插座拔出本机电源线插头。

请与服务中心联系。