



# 打印机技术支持

## 快速故障排除指南

感谢您一如既往的鼎力支持与真诚合作！我们希望为 Zebra 打印机提供最高水平的支持，帮助您保持关键的操作正常运行。我们编纂此《快速故障排除指南》的目的是帮助您解决我们收到的技术支持方面的一些较常见问题。

文档按照一系列单独问题和答案的形式编排。视情为答案提供有关外部支持和链接的进一步指导。您可以通过我们的深度知识库工具获取大量的自助资源，网址：[www.zebra.com/support](http://www.zebra.com/support)。获取帮助的另一个绝佳来源是最初的 Zebra 经销商。他们拥有丰富的相关资源，能够回答有关特定设备和安装的各种问题。在致电 Zebra 现场支持之前，我们强烈建议您参考这些工具或者咨询经销商合作伙伴，从而快速解决您的问题。

**问： 如何针对我想使用的介质和/或碳带校准或调整打印机？**

**答：** 您应遵循下面的步骤来解决有关打印机校准方面的大部分问题。

1. 检查标签以定义间隙、缺口纸或标记。
2. 根据标签不同，需要正确地定位传感器。
3. 检查是否正确安装碳带。注意碳带的颜色。黑色碳带最常见。
4. 关闭打印头之后应进行自动校准。
5. 如果自动校准没有运行，需要完成人工校准。

其他资源：

- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Zebra 维修 [www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html)
- 最初的打印机或耗材经销商合作伙伴

**问： 如何解决尝试激活软件许可证时遇到的问题？**

**答：** 如果收到错误消息，请使用 Zebra 知识库查找错误恢复方法。<https://km.zebra.com/kb/index?page=home>。  
从 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html) 安装更新的软件

**问： 如何查找适合我的 Zebra 打印机的零部件、打印头和附件？**

**答：** 请访问 [www.zebra.com/us/en/products/parts.html](http://www.zebra.com/us/en/products/parts.html)。将光标放在“产品”上。单击“打印机零部件”。选择列示适合该型号打印机零部件的打印机。

**问： 我浏览何处以便查找软件、固件、驱动程序、介质和合作伙伴？**

答： 查找软件、固件和驱动程序：

- 请访问 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html)。
- 将光标放在“支持和下载”上，单击打印机支持，然后输入产品名称或型号。

查找介质：

- 请访问 [www.zebra.com/us/en/products.html](http://www.zebra.com/us/en/products.html)。
- 将光标放在“产品”上，依次单击耗材和特定标签，然后购买产品。

查找合作伙伴：

- 请访问 [www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html](http://www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html)。
- 将光标放在“合作伙伴”上，然后单击查找合作伙伴。

**问： 如何查找和安装适合我的打印机的新驱动程序？**

答： 请遵循下面的步骤安装适合打印机的新驱动程序。

1. 请访问 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html) 查找更新的驱动程序。
2. 连接 USB 之前安装驱动程序。通过“网络”安装驱动程序，然后在安装驱动程序时，使用设置来配置 IP 地址。
3. 如果驱动程序没有通信，请尝试使用不同的连接电缆。
4. 安装在 PC 设备和打印机下的驱动程序应联机，或者系统将自动安装新的驱动程序。
5. 测试打印。

其他资源：

- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- 支持下载 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html)
- 最初的打印机或耗材经销商合作伙伴

**问： 如何获取软件导航和使用方面的帮助？**

答： 首先确保从 Zebra 网页 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html) 下载最新版本。其他教程视频可以通过 Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home> 获取。

其他资源：

- Zebra 知识库中的用户手册：[https://km.zebra.com/kb/index?page=answers&startover=y&question\\_box\\_status=changed&question\\_box=user+guides&restrict=](https://km.zebra.com/kb/index?page=answers&startover=y&question_box_status=changed&question_box=user+guides&restrict=)
- Zebra Designer - [www.zebra.com/us/en/products/software/barcode-printers/zebralink/zebra-designer.html](http://www.zebra.com/us/en/products/software/barcode-printers/zebralink/zebra-designer.html)
- Card Studio: [www.zebra.com/us/en/products/software/card-printers/zmotif-cardstudio-standard.html](http://www.zebra.com/us/en/products/software/card-printers/zmotif-cardstudio-standard.html)
- 最初的打印机或耗材经销商合作伙伴也可以为您提供帮助

**问： 我从哪里可以获取适合我的打印机的编程或命令集帮助？**

答： 以下资源可以为您提供帮助：

- 下载编程指南 [www.zebra.com/content/dam/zebra/manuals/en-us/software/zpl-zbi2-pm-en.pdf](http://www.zebra.com/content/dam/zebra/manuals/en-us/software/zpl-zbi2-pm-en.pdf)。
- SetGetDo 命令可以通过 Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home> 获取
- 要将标签转换为编程语言，请使用 Zebra Designer 创建具有正确大小的标签，然后打印文件。[www.zebra.com/us/en/products/software/barcode-printers/zebralink/zebra-designer.html](http://www.zebra.com/us/en/products/software/barcode-printers/zebralink/zebra-designer.html)
- 打开“打印文件”；这将显示编程时可以使用的命令。

**问： 如何获取设置打印机通信方面的其他帮助？**

**答：** 请遵循下面的步骤：

1. 请访问 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html) 查找更新的驱动程序。
2. 连接 USB 之前安装驱动程序。通过“网络”安装驱动程序，然后在安装驱动程序时，使用设置来配置 IP 地址。
3. 如果驱动程序没有通信，请尝试使用不同的连接电缆。
4. 安装在 PC 设备和打印机下的驱动程序应联机，或者系统将自动安装新的驱动程序。
5. 测试打印。

其他资源：

- 最初的打印机经销商应可以为您提供特定安装设置方面的帮助
- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- 支持下载 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html)

**问： 如何获取并非由 Zebra 创建的应用程序或设备方面的帮助？**

**答：** 请联系应用程序或软件提供商。最初的 Zebra 经销商合作伙伴也可以提供其他帮助。

其他资源：

- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- 支持下载 [www.zebra.com/us/en/support-downloads.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html)

**问： 我如何调整打印机的打印质量？**

**答：** 请尝试以下步骤：

1. 暂停测试 – 打印机启动时按住暂停，5 秒之后松开暂停。
2. 如果暂停测试没有显示不同的颜色深度级别，标签和碳带组合可能错误。请联系经销商，获取有关适合您的应用程序的正确介质和碳带方面的帮助。要查找合作伙伴，请访问 [www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html](http://www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html)。
3. 如果暂停测试打印颜色深度级别 — 请进入打印机设置以调整颜色深度。
4. 调整驱动程序中的颜色深度设置。

注意：打印空隙可能指示故障打印头。请联系合作伙伴经销商，获取采购新打印头方面的帮助。

其他资源：

- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

**问： 如何打印配置和更改打印机设置？**

**答：** 通过访问驱动程序中“设置 – 配置更改”设置下的前面板菜单打印配置标签和打印 Windows 测试页面（这将把更改的命令推送至打印机）。

其他资源：

- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- 最初的打印机经销商应可以为您提供特定安装设置方面的帮助

**问： 我的打印机没有通电。如何解决通电问题？**

答： 请尝试以下方法：

1. 尝试使用不同的电源线。
2. 检查电源线，然后通过电源插座打开打印机。
3. 如果打印机是新的，请联系卖方进行更换。
4. 检查打印机是否仍然受支持，可能需要维修订单。要打开维修订单，请访问 [www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html)。
5. 如果打印机停用，请联系合作伙伴进行维修：[www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html](http://www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html)。

其他资源：

- 最初的打印机经销商应可以为您提供特定安装设置方面的帮助
- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

问： 如何拨打适合我的设备的质保、服务合同商非质保服务电话？

答： Zebra 客户可以在线拨打服务电话：[www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html](http://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html)。

其他资源：

- 最初的打印机经销商应可以为您提供特定安装设置方面的帮助
- 客户可以在线检查质保或合同状态：[www.support.zebra.com/OA\\_HTML/lookup.jsp](http://www.support.zebra.com/OA_HTML/lookup.jsp)

问： 我收到了从 Zebra 维修服务中心退回的设备，该设备似乎不能正确工作。

答： 在联系维修服务 ([repair@zebra.com](mailto:repair@zebra.com)) 之前，请尝试以下方法获取进一步帮助。

1. 执行自测（请参考用户手册）。
2. 如果是无线，请检查打印机配置和内部网络，以便验证打印机网络。
3. 根据“空隙”或“缺口纸”标签确保传感器定位，然后继续进行人工校准。

其他资源：

- 最初的打印机经销商应可以提供其他帮助来排除问题故障。
- Zebra 知识库 <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

本文中提供的信息仅用于参考和预算目的，不构成销售或许可任何产品或服务的要约。本文档对 Zebra Technologies International LLC 没有约束力，Zebra Technologies International LLC 不对有关定价、产品、支付条款、信用或者条款和条件作出任何陈述、保证或承诺。

有关更多信息，请访问 [www.zebra.com](http://www.zebra.com)



北美和公司总部 | +1 800 423 0442 | <mailto:inquiry4zebra.com>