

## 1.摄像机用以太网连接时，登录设备不在线

### >1.路由器设置 MAC 地址绑定

(1)登录路由器，打开路由器的 DHCP 服务；

(2)在路由器中绑定摄像机的 MAC 地址。

### >2.路由器 LAN 口故障或者摄像机网口故障

将与摄像机相连的网线拔下与电脑直接相连，若电脑可以正常上网，则说明 LAN 口没有问题。

### >3.摄像机设置成了手动输入 IP 地址

短按复位键，让摄像机带电重置。重启完毕后，摄像机会恢复为出厂设置。

### >4.网络 IP 地址被设置成了固定分配。

(1)确定该网口的 IP 地址，

(2)通过电脑直连的方式进入摄像机设置页面

(3)进入设置-网络，将手动输入 IP 地址，网关，子网掩码。

### >5.网络存在端口限制。

摄像机采用的是动态端口，建议解除端口限制。如果是路由器做了端口限制，可前往路由器设置页面进行解除。如果是网络运营商进行了端口设置（目前发现移动、长城宽带会存在这种情况），应与网络运营商联系，解除限制。

## 2.摄像机无线连接时，登陆提示设备不在线

### >1.摄像机没有连接无线网络

给摄像机设置连接一个无线网络

### >2.路由器进行了 MAC 地址绑定

(1)登录路由器，将路由器的 DHCP 服务打开；

(2)在路由器中将摄像机的 MAC 地址绑定。

### >3.摄像机设置成了手动输入 IP 地址

短按复位键，让摄像机带电重置。重启完毕后，摄像机会恢复为出厂设置。

>4.网络 IP 地址被设置成了固定分配。

(1)确定该网口的 IP 地址，

(2)通过电脑直连的方式进入摄像机设置页面，(方法详见附录一)

(3)进入设置-网络，将手动输入 IP 地址，网关，子网掩码。

>5.Wi-Fi 信号不稳定。

>6.Wi-Fi 设置页面出现故障提示。

短按复位键，通过带电复位修复 bug。

>7.网络存在端口限制。

摄像机采用的是动态端口，建议解除端口限制。如果是路由器做了端口限制，可前往路由器设置页面进行解除。如果是网络运营商进行了端口设置(目前发现移动、长城宽带会存在这种情况)，应与网络运营商联系，解除限制。

### 3.摄像机对外接报警设备的要求

>1.摄像机对外接报警设备的要求

要求外接设备为常开型设备，能够自行供电。摄像机提供的外接端口传输的是开关信号。输出最大支持交流电压为 120V/1A,直流为 24V/1A。连接要求和图解详见操作手册。

### 4.设置无线连接成功后，将网线拔掉，登陆时提示设备不在线。

>1.设置无线连接成功后，确保 Wi-Fi LED 指示灯每隔三秒闪烁三次绿灯后，方可拔出网线。网线拔掉之后，摄像机需 1 分钟左右才能稳定连上 Wi-Fi。

>2.无线连接不成功。

>3.摄像机同时连接网线和 Wi-Fi 时，由于一般情况下有线的 Metric 值小，所以摄像机优

先连接有线。但是由于摄像机获得了两个 IP 地址，有时会造成摄像机进行数据交换时无法判断路径，造成摄像机掉线。

## 1.登录进去之后画面花屏或黑屏

>1.网络环境问题，表现为：

(1)将分辨率降低后，可正常看到画面。

(2)通过摄像机的 IP 地址访问，可以看到图像。

>2.浏览器问题

可考虑更新浏览器版本。建议安装使用我们的 PC 客户端。

>3.sensor 故障

进去“设置-关于”页面，查看是否有提示 SENSOR 故障。断定为 SENSOR 故障后，可短按复位键，通过带电重置进行修复。

>4.软件 bug

短按复位键，通过带电重置进行修复。

>5.摄像机的排线松动或者损坏，需要重插或者更换。

## 2.摄像机画面模糊

>1.调节画面分辨率，选择高清画面；

>2.手动调焦。(并非所有型号的摄像机均可手动调焦)

>3.登陆摄像机，调节画面亮度、饱和度、锐度、对比度，可让画面效果更理想。

>4.使用棉签擦拭镜头，保证镜头洁净。

## 3.摄像机画面颜色有色差

>1.升级摄像机固件版本。

>2.短按复位键，通过带电复位进行修复。

>3.可能为环境因素导致，换个场景进行测试。

>4.返厂维修。

## **1.回放中没有录像片段或录像无法观看。**

>1.确保内存卡已经插入卡槽并被摄像机成功识别。

(1)将内存卡断电插拔几下(摄像机内存卡不支持热插拔)。

(2)将内存卡格式化。

(3)更换内存卡。

>2.未设置计划录像。

进入“设置-计划录像”进行录像设置。

>3.录像时间未满满 30 分钟(我们的录像是每 30 分钟打包一次)。

>4.录像片段无法观看

(1)摄像机的软件 *bug*，短按复位键，通过带电复位进行修复。

(2)SD 卡损坏，存在坏道。建议更换 SD 卡测试。

## **2.摄像机对外接报警设备的要求**

>要求外接设备为常开型设备，能够自行供电。摄像机提供的外接端口传输的是开关信号。

输出最大支持交流电压为 120V/1A,直流为 24V/1A。连接要求和图解详见操作手册。

## **3.摄像机画面变为黑白，一直保持夜间模式**

>1.客户将摄像机安装到光线比较暗的环境下，达不到画面切换的要求。

>2.IRCUT 损坏，需要返厂维修。

## **4.如何删除抓拍图片**

>1.如果摄像机未配备 SD 卡。抓拍图片会自动存储到摄像机的内存中。可通过清除缓存和将摄像机恢复出厂设置来删除抓拍图片。

>2.如果摄像机配备了 SD 卡，抓拍图片会自动存储到内存卡中。可通过将内存卡格式化和清除设备缓存来清除图片。

## 1.管理密码和访客密码有什么区别

>通过访客密码登陆摄像机，只有观看，转动云台，收听音频的权限。通过管理密码登陆则可以获得所有的管理权限。

## 2.忘记密码

>1.忘记账号密码 暂不支持邮箱找回密码。建议重新注册账号并修改设备密码。

>2.设备密码忘记

短按复位键，待设备重启完毕后，密码会恢复为初始密码 *admin*。

## 1.关于摄像机 SD 卡的使用问题

>1.摄像机最大支持 128G 的 SD 卡。 >2.若出现摄像机插上 SD 卡后启动不了，建议换一张 SD 卡，最好不要使用最新技术的 SD 卡，因为可能存在驱动兼容问题

>3.如果 SD 卡使用时间比较长，建议将 SD 卡格式化之后再使用，如果还是不行，建议客户换张卡试试。

## 2.SD 卡中的录像是否支持远程下载

>1.目前，我们已经开通了 IOS 客户端和 Android 客户端的下载功能。您可以在观看回放的时候，启用录像下载功能。

## 1.语音对讲听不清楚

>1.麦克风和喇叭音量不合理

进入“设置-其他”页面，将麦克风和喇叭调节到合理的值(一般情况下调节到 60-80 即可)。

>2.环境噪音较大，覆盖了人声。

>3.摄像机周围存在干扰。例如，手机靠近摄像机进行双向对讲时，会听到尖锐的风啸声。

>4.摄像机的噪声屏蔽出现问题，需要返厂维修。

## **2.报警设置之后没有反应**

>1.在设置报警参数成功后，请确认开启布防。

>2.根据需要，可以前往“设置-报警设备”页面调节移动侦测灵敏度。

>3.设备如果一直保持报警状态，则不会产生报警信息。

## **3.摄像机无法正常转动**

>1.软件 *bug*。

按下复位键，通过带电重置进行修复。

>2.先前的转动角度过大，导致云台卡死。

将摄像机断电，手动转动摄像机至正前方，重启摄像机

>3.客户延长的电源线过长，电压严重衰减。

建议电源线不超过 5 米，空载电压为 5.15 V。

>4.返厂维修