

4G 网络摄像机常见问题

2020年7月

1.1 设备连接问题

1. 如何绑定摄像机?

答:



打开 APP，扫描设备机身或者分享的二维码即可进行设备添加绑定。

2. 摄像机首次绑定成功后，为什么手机连接不上摄像机?

答:

- 1) 检查物联网卡是否插反，正确方式如下:



- 2) 确保物联网卡状态正常，有充足流量，未欠费。可通过【4G 服务】页面查询 SIM 卡状态，如【4G 服务】页面无信息，请联系售后排查。

3. 如何解绑摄像机?

答:

- 1) 通过原绑定账号登录 APP，在设备列表中，选择要解绑的设备，点击【设置】，点击【删除设备】，设备解绑成功后，即可使用新账号进行绑定。

- 2) 如忘记原绑定账号，可使用新账号添加设备，填写相关资料，申请解绑，后台会有相关技术人员对接帮助解绑。

4. 账号密码忘记，无法登录如何解决？

答：忘记密码可以在手机 APP 登录界面上选择【忘记密码】进行密码重置，或者通过手机号码，获取手机验证码，进行验证登录。


5. 摄像机离线了怎么排查？

答：


- 1) 查看物联网卡是否有流量。通过手机 APP，在设备列表中，选择对应的设备，点击【4G 服务】查看流量使用情况，流量是否已超出。选择【我的套餐】查看是否已过有效期。
- 2) 流量卡仍有流量，且套餐未过有效期，请联系售后，提供相应流量卡号和设备序列号，后台查询设备和流量卡状态。
- 3) 后台查询设备和流量卡状态正常，请尝试将设备断电重启，查看上电过程中云台是否会转动，捂住摄像头前淡绿色原点（光敏），查看红外灯是否会亮，如以上均无反应，更换电源线插头，若还是无任何反应，有可能硬件出现故障，建议您联系我们售后热线：400 088 9280。

1.2 使用中遇到的问题

1. 安装摄像机，发现摄像机画面倒置怎么办？


答：通过手机 APP，在设备列表中，选择对应安装的设备，进入画面预览界面，点击右上角图标，选择【更多设置】-【摄像机设置】-【摄像机画面】设置摄像机摆放方式。

2. 报警模式（可选择不同工作模式）可以切换？如何进行切换？

答：报警模式可以进行切换。在设备列表中，选择对应安装的设备，进入画面预览界面，点击右上角图标，选择【声光模式】进行模式切换。


3. 摄像机通话对讲声音太小或者无声音怎么办？

答：

- 1) 手机权限失效可能导致对方无法听到您的声音，建议可以尝试重新安装摄像机 APP,在重新开启权限尝试看看。
- 2) 手机权限正常，但是摄像机端声音依然太小或者无声音，请点击右上角  图标，选择【更多设置】-【摄像机设置】-【音频设置】查看摄像机音量是否设置较小或者为 0，并将音量调至最大，再尝试看看。
- 3) 音量调至最大，但是摄像机端声音依然太小或者无声音，建议您联系我们售后热线：400 088 9280。

4. 手机 APP 出现视频卡顿的情况？

答：

- 1) 出现视频卡顿原因：设备 4G 网络、手机 4G 网络。可通过回放录像来判断：预览卡顿、回放不卡顿，与设备 4G 网络相关。预览和回放都卡顿，与手机 4G 网络、内存相关。
- 2) 设备 4G 网络状态查询。进入设备列表，点击对应设备右上角  图标，查看当前 4G 网络状态，4G 信号太低会导致视频卡顿。调整天线方向或者设备位置等方式，使设备 4G 信号满足要求后，再查看设备是否卡顿。
- 3) 手机 4G 网络查询。先检测手机 4G 信号强度，如手机 4G 信号强度正常，再清理手机缓存，手机飞行模式启用关闭，再查看设备视频是否卡顿。如仍然卡顿，建议更换手机进行查看。

5. 摄像机实时画面播放失败。

答：需要提供如下信息，我们核实当前网络情况

- 1) 提供摄像机序列号、物联网卡 ICCID（标签上均有）。
- 2) 摄像机地区网络状况。

3) 播放端是手机端还是电脑网页端。

4) 手机播放使用网络及网络状况。

6. APP 无法控制设备怎么办？

答：可能当前设备离线，也可能当前客户手机存在网络异常导致。若设备离线可以尝试插拔电源重新启动设备，若手机出现网络异常，可以切换 4G 网络查看。

7. 摄像机必须要上线才能录像吗？

答：不需要，摄像机只要在插入 SD 卡的情况下，上电后就会进行卡录。

8. 支持什么类型的存储卡？

答：Micro SD/SDHC/SDXC 存储卡。

9. 存储卡录视频无法查看怎么办？

答：

1) 可以尝试将录像下载下来再进行查看，进入预览界面，选择【回放】，点击下载图片，选择所需要查看的时间段，进行下载。

2) 若无法下载，可以尝试把存储卡取出来，通过电脑查看是否正常

10. 摄像机内已安装内存卡但是提示未插入内存卡？

答：

1) 首先确认内存卡是否是正常插入（存储卡芯片面朝卡槽主板面）

2) 当循环录制后无法读取内存卡，出现这样的情况，建议格式化内存卡尝试看看，若格式化无效建议更换内存卡。

3) 更换新卡依然提示未插卡，建议您联系我们售后热线：400 088 9280。

11. 为什么手机与摄像机在同一环境中打开视频会出现啸叫？

答：这是由于摄像机麦克风将手机扬声器重放出来的声音反复拾取形成正反馈,这种同频声音信号就

引起放大电路回授，产生啸叫，这是一种正常电声现象。

由于本产品实际使用场景为远程查看，手机与摄像机不在同一环境，则这种啸叫就不会出现。

如果在同一环境中使用建议将手机静音或降低音量即可避免啸叫。

12. 智能摄像机只能被一个账号绑定？想要多人查看怎么操作？

答：

- 1) 一部手机可登录一个账号，一个账号可绑定多台摄像机，一个摄像机只能被一个账号绑定；
- 2) 设备可以免费分享给 3 个人查看，同时可以对分享的设备进行权限设置，如限定对方只能查看实时视频画面，禁止查看本地录像等，详情见 APP 权限配置页面。

13. 设备故障维修怎么办？有没有售后维修点？

答：通电无反应，尝试更换电源线插头，若还是无任何反应，有可能硬件出现故障，建议您联系我们

售后热线：400 088 9280。