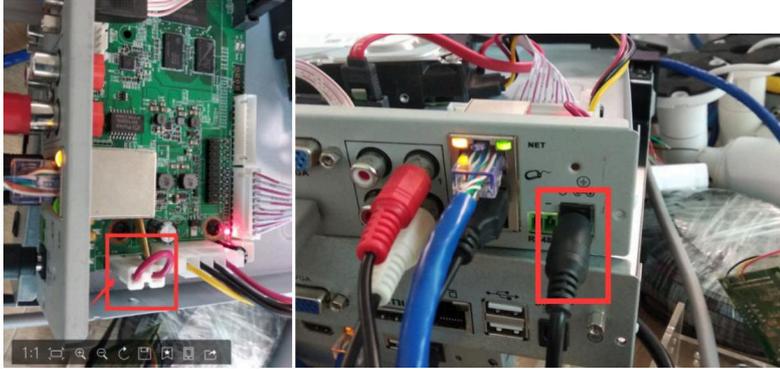


常见问题及处理方法（应用类方面）

1、不能开机，打开电源键后没有反应；

检查供电线路，检查电源线是否插好。同时检查硬盘录像机后面板上的电源开关键是否已经打开（或者里面的跳线帽是否有松动没有插好）



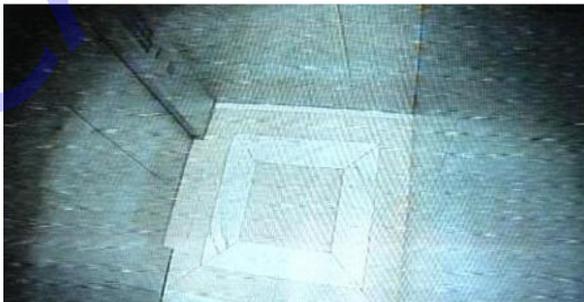
2、开机后，接入好 BNC 后，某些通道显示“无视频信号”；

检查摄像机供电是否正常。检查摄像机到硬盘录像机之间的连接电缆是否松脱、断裂或接触不良。更换 BNC 线看是否可以解决，有工具的知可以用工具来测试。



3、开机后，某些通道图像有干扰；

检查摄像机工作状态，查看是否有受潮、过热等故障。检查供电线路是否接地良好，测量零地电压是否正常。检查摄像机到硬盘录像机之间 BNC 的连接电缆是否接触不良，或附近是否有供电线路干扰到产品本身。



4、预览画面定格在某个通道，并且按任何按键均无效

检查硬盘录像机当前状态是否处于云台控制界面，可按【ESC】键恢复操作，鼠标是否有作用，前面板排线是否有松动，也会影响。



进入到云台界面时



中间的 10 Pin 前面板排线是否有松动。

5、某些通道预览画面显示黑屏，没有提示“无视频信号”

检查镜头盖是否打开。检查所监控环境是否为黑暗环境。检查该通道的亮度和对比度设置是否被调整为 0。向管理员查询该通道是否被启用了视频遮盖功能。或者对换摄像机看是否是本身摄像机为不良。是否有切换到了 lp 通道模式，这样会占用模拟 DVR 通道。

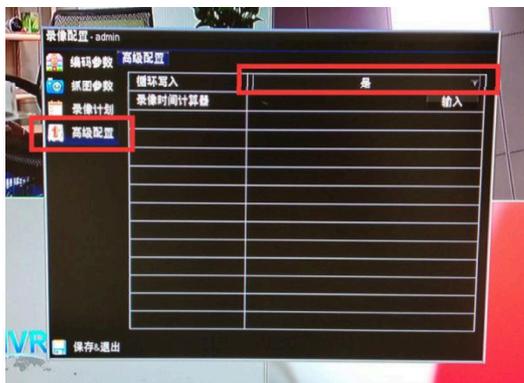


通道模式会占用，更改为全模拟通道，或者恢复出厂设置可解决此现象。

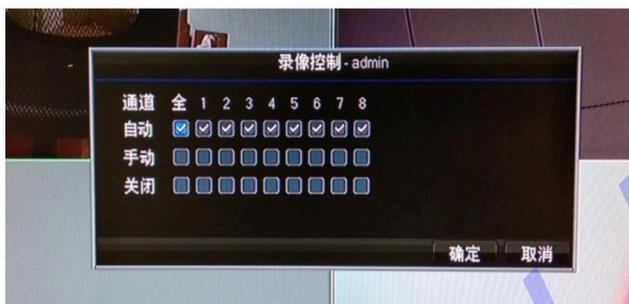
恢复出厂设置可解决此现象。

6、 硬盘录像机不录像，相应通道的录像指示灯不亮

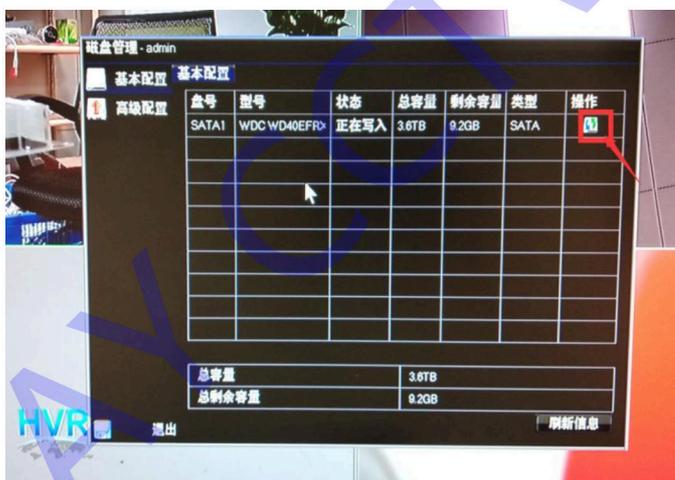
进入硬盘录像机管理菜单，检查录像计划的设置，录像时间表是否覆盖到了整个星期。同时在“系统工具”菜单中检查是否安装了硬盘，并在硬盘录像机上进行过格式化。检查“录像设置”菜单中，是否将录像类型设置为“不覆盖”。重新启动系统，查看重启后的状态。



高级配置里面是否选择了循环写入：是



录像控制是否选择全部关闭，选择全部自动，可解决。



是否为新的硬盘没有格式化，如果是新的硬盘，可选择上图红框小图标进行格式化硬盘，后可解决不录像问题。

7、 硬盘录像机不录像。

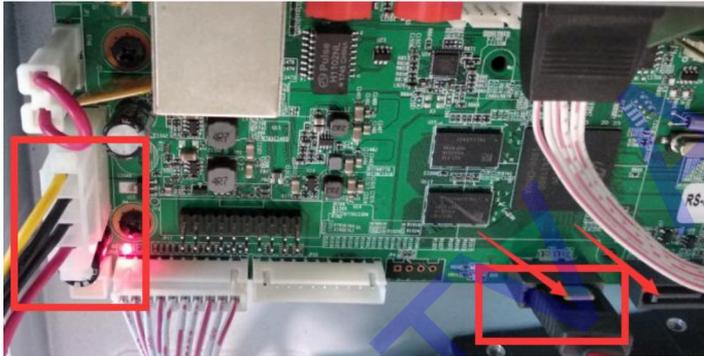
检查硬盘是否进行过格式化，格式化完成后。检查相应硬盘，是否出现坏道，可能需要更换硬盘。



磁盘管理有一个高级配置 SMART 检测，可以查看硬盘是否有坏道。如果有坏道需要更换硬盘。

8. 找不到硬盘

检查硬盘电源线是否有松动。SATA 座子是否完好（一般主板都有两个 SATA 座子），更换一个 SATA 接口接入看是否可以找得到硬盘。电源是否 12V 供电正常。

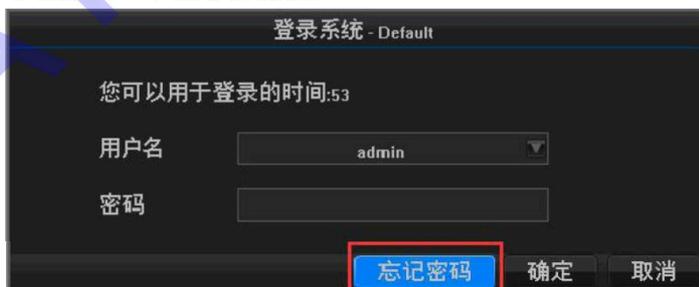


查看上图两个打框的接线，是否有松动，或者更换一个 SATA 口，一般主板都会有两个 SATA 口。

9. 管理员密码丢失

为了保证系统安全性，管理员密码被保存于非易失性存储器中。管理员应该妥善保管自己的密码，一旦丢失可以联系原厂的售后沟通处理。（或者通密码工具来恢复，见下图）

- 1当客户忘记密码时，在登陆页面点击忘记密码按钮：
- 可以弹出一个设备信息框：



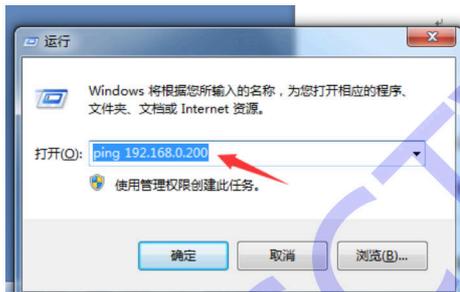
- 让客户把设备型号和序列号发送过来，使用 Super Password Generator 工具可以得到随机密码。
-
-



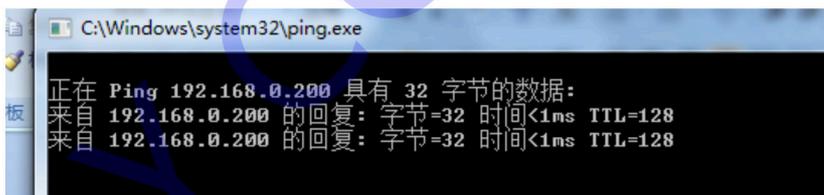
- Super Password Generator 使用说明:
- Device Type: 输入设备信息页面的型号
- Device Serial: 输入设备信息页面的序列号
- Device Time: 输入系统时间 (可自己设置)
- Valid Time: 输入密码生效时间 (和 Device Time 项有关, 此时间根据 DeviceTime 算起)
- Super Password: 生成的超级密码。(此密码发给客户使用, 登陆后修改 admin 用户的密码。生成的密码等到生效时间过了后此密码失效)

10. 无法通过 IE 浏览器访问 IPcamera DVR NVR 怎么办?

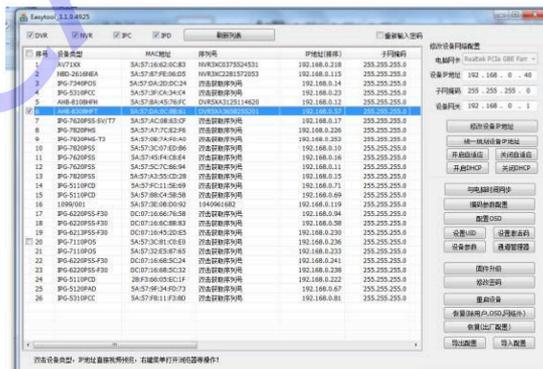
A: 用 Pc 机接入网络以测试网络接入是否能正常工作, 首先排除线缆故障、供电故障、Pc 机病毒引起的网络故障, 直至能够用 Pc 机相互之间 Ping 通。



通过 ping IP 地址先确认主机端是否可以通信



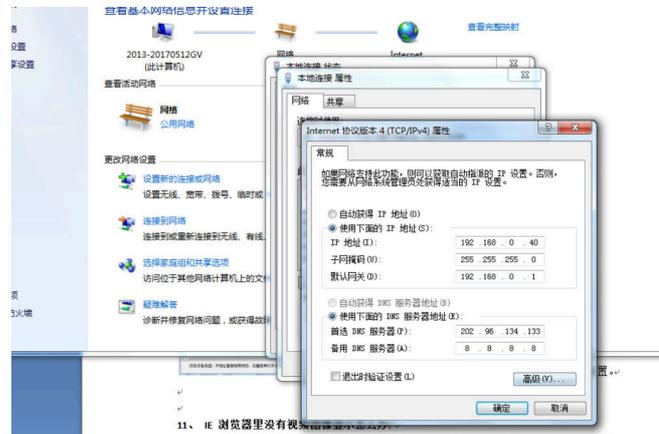
B: 使用 EasyTool 工具是否可以搜索得到 IPc, 或者 NVR, DR.



EasyTool 工具.

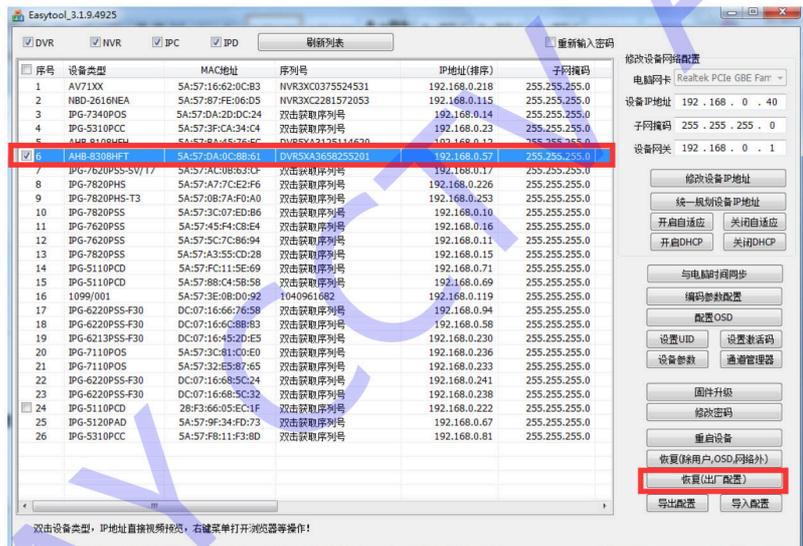
C: IP 地址被其它设备占用? : 断开 IP Camera 与网络的连接, 单独把 IP Camera 和 PC 连接起来, 登录 IP Camera 修改设备 IP 地址。 或者通过 EasyTool 工具确认是否有 IP 地址冲突。

D: IP 地址位于不同的子网内? : 检查服务器的 IP 地址和子网掩码地址以及网关的设置, 在服务器端新增与 IPCamera 同一网段的 IP 地址。



确认电脑的 IP 地址是否和产品在同一个网段下, 如果没有新增一个网关, 或者把电脑或者产品更改成同一个网段。

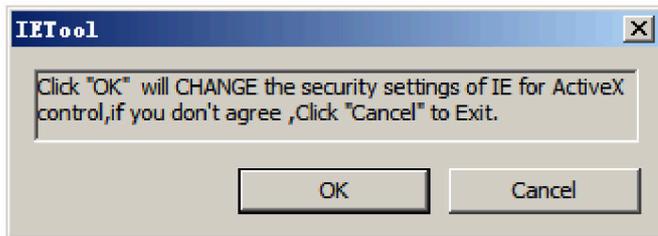
E: 能在 EasyTool 工具是否可以搜索得到 IPC, NVR, DVR 但是还是登入不上, 使用工具, 选择设备, 然后完全恢复出厂设置, 看是否可以连接得上。



选择产品恢复出厂设置。

11. IE 浏览器里没有视频图像显示怎么办?

没有安装插件。当首次用浏览器 (Internet Explorer) 访问 IP camera 时, 必须安装插件。安装方法: 访问 IP camera 地址, 点击【下载地址】, 弹出文件下载对话框, 选择【运行】或【保存】进行下载。下载完成后进行安装操作, 安装过程中请关闭与插件有关的 IE 和 CMS。(看软件提示)



提示安装插件。

12、控件无法正常安装怎么办？

可能原因 1: IE 权限过高。解决方法：更改 IE 权限，IE 工具->Internet 选项->安全->自定义级别，在 ActiveX 区域，运行下载未签名的控件，允许执行未签名的控件，如下图：



13、EasyTool 工具搜索不到设备。

将防火墙关闭，看是否为软件阻止了运行。

14、为什么视频图像不流畅？

- 可能原因 1: IPcamera 设置的视频帧率太低，造成图片非实时。
- 解决方法：将视频帧率参数调高。
- 可能原因 2: 同一时间太多用户连接设备，造成设备 CPU 负载过高。
- 解决方法：可以关闭部分客户端或设置 IPcamera 减少帧率或码流。
- 可能原因 3: 网络带宽太低，数据拥塞，造成丢包。
- 解决方法：可以减低视频的帧率或者降低码率，减少网络负担。
- 可能原因 4: 服务器硬件配置过低，造成解码不足
- 解决方法：高清设备界面对显卡，CPU，内存都有一定要求，检测服务器 CPU 已经内存使用情况，采用设备次码流进行解码，减低主码流的码流以减少服务器负担。

15、监听时无声音

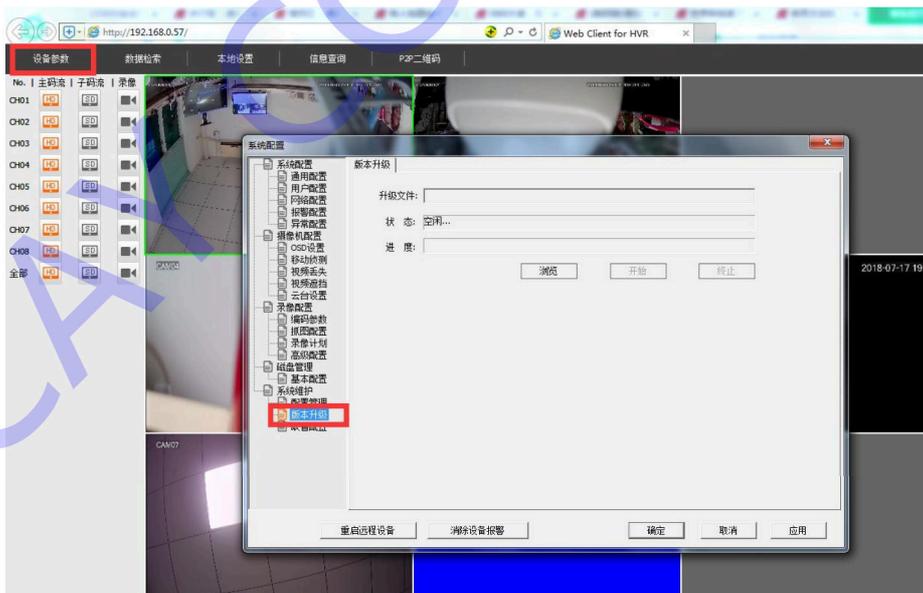
- 可能原因 1：没有接入音频输入？硬件是否支持音频输入
- 解决方法：检查主机的音频连接。
- 可能原因 2：IP Camera 没有打开相应通道的音频选项？
- 解决方法：检查 IP Camera 音频参数设置，看是否打开了音频。

16、如何升级 DMR，NVR

- U盘：把升级文件放到 U盘根目录，插到 DMR上，在“主菜单-系统维护-系统升级”里面，点刷新，选择升级文件，点“升级”



- IE 升级：IE 连接 DMR 进入“远程配置-系统维护-软件升级”，点击“浏览”选择升级文件，点击“开始升级”升级，然后等待 DMR 自动重启完成即可。



17、恢复文件如何使用。

- A: U 盘格式需要为 FAT32 格式，最好不要有太多文件，不要有多分区。
- B: 将设备对应的升级包的文件名重命名为 U 盘恢复名称的文件名。（见对应型号列表）
- C: U 盘插入设备进行断电重启，设备会检测 U 盘并且进行恢复（系统自动进入加载页面，恢复后会 DVR，NVR 自动进入系统）。

18. 手机联接不上 P2P

(1) 在主机端的网络设置—P2P,确认网络中的状态,查看状态项中是否为互联网已就绪
(2)手机是否有打开流量 (3) 主机端网络是否可以上外网。 (4)确认网络是否正常（网口正常接入网线）等。



P2P 中互联网就

绪证明 UD号已连接上外网,如果没有连接确认好网络是否有打开 DHCP(最好是用 DHCP,路由器来分配 Ip地址)

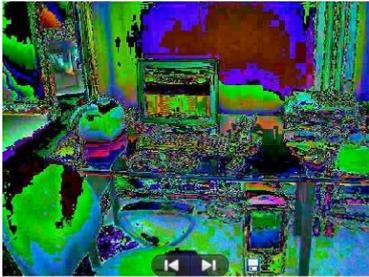
常见问题及处理方法（硬件类方面）

1、不能开机，没有电流显示；

检查供电线路，检查电源线是否插好。接口是否有不良，12v电压是否有正常供电。是否有短路连锡现象。



2、有某通道图像花屏 (如下图)



DVR AD芯片周边电路空焊，联锡。**AD**芯片本身质量问题，或者芯片空焊也会影响。(软件问题可能也会导致，编解码时花屏，如下图现象)，

IPC, AHD 当摄像机内部的 **Sensor** 出问题或者是接触不良的时候，也会导致图像异常，如下图：出现类似的图像，你需要检查摄像机内部的连接线是否和接触良好，你可以尝试重新插拔连接线解决这个问题。如果还是一样，需要退回售后返修。

4. 前面板按键无效，灯不亮

前面板排线是否有松动或者不良，接口是否接错（一般要接 **GPIO**口右边口，左边一般为单片机口），对应电路是否有空焊连锡，线路是否有断，排针是否有掉铜皮。灯不亮问题一般查看 **LED**是否有焊接反向，方向正确一般都是 **LED**灯有问题。

5. 网口无作用或者网络进不了 **wEB** 端

首先看一个主机端的 **IP**地址是否有修改变更，网口灯是否正常，如果不正常看网口周边的网络变压器和网络座子是否有空焊等现象。

6. **USB** 鼠标无作用

首先看鼠标接上后是否灯亮，鼠标确认为正常的，如果现象正常，先确认电压脚位为 **5v**电压，**DMPM**数据脚位是否有阻抗（阻抗是否正常），如果还是不行，就需要退回售后返修。

7. 硬盘录像机经常死机或自动重启

(1) 格式化硬盘试下。(2) 检查硬盘 **sata**线有没有问题。去掉硬盘或换硬盘试下。(3) 换电源试下。(4) 散热不良，灰尘太多，机器运行环境太恶劣。把机器放在适宜的环境一段时间试一下(5) **DVR**恢复默认或升级 **BUG**解决(6) 可能硬盘录像机硬件本身故障需要退回原厂售后返修。

8. 图像黑白。

(1) 软件是否 **ir-cut**开启了黑夜模式(2) **DVR** **NVR**颜色是否有去改变了颜色饱和度设置。(3) **DVR**或者 **IPC**恢复默认看是否可以解决(4) 把好的摄像机接入到对应的通道口排除是摄像机问题还是后端 **DVR**问题，如果好的摄像机接入图像正常，说明是 **DVR**通道问题，如果接入还是问题一样，证明是前端摄像机问题(5) 前几个问题排除后还是不行，可能硬盘录像机硬件，或者的摄像机本身故障需要退回原厂售后返修。

9、 摄像机红外灯不亮

(1) 先确认供电是否正常，图像是否正常(2) 打开机壳检查红外灯板接线是否有拖落等现象(3) 光敏原件是否已坏(4) 灯板器件，用万用表测试电压正常。灯确认是某一组不亮，还是全部不亮，如果是某一组，更换不亮的灯可解决。如果是全部灯不亮，在没有专业维修

人员的话，可退回原厂售后返修。

10、ir-cut 不切换

(1) 先确认供电是否正常，图像是否正常 (2) 打开机壳检查 ir-cut 接线是否有拖落等现象
(3) 确认灯板控制 ir-cut 线是否有拖落等现象 (4) 在红外开启时用万用表测试控制 ir-cut 开启线是否为高电频输出，如果是有 1.5-9V 电压输出，证明灯板输出正常。可能是 ir-cut 本身质量问题，更换即可。

10. 摄像机图像模糊

(1) 确认是否摄像机误切成了 cVbS 模式了,默认为 AHD 模式为模拟高清。(2) 确认镜头是否有松动会造成虚焦(可以打开摄像机外壳确认) (3) 镜头前是否有灰尘太多.

CAY CCTV And You