**视频加载卡、设备离线类问题汇总**

说明：导致设备视频加载卡、设备离线常见原因

1. 手机QQ版本过低，视频加载卡在97%，请将QQ升级到最新版本。
2. 设备与无线路由器断电重启，刷新下无线信号。
3. 临时性网络信号差，加载时间长，多试几次或等待能加载上，都是正常的。
4. 一些共享上网宽带，如移动宽带（原铁通宽带）、广电宽带、长城宽带，在上网人多时段，设备经常加载不了或离线。
5. 非监控专用卡或卡长时间使用老化后后会导致设备不录像、视频加载卡、离线。断电、拔卡、进行TF卡质量检测。
6. 无线路由器离设备太远，无线信号弱。建议距离，无线路由器天线与设备可视无阻挡15米以内。如有穿墙，看车库，看院子，需要加腾达无线信号扩展器A9/A12。
7. 手机连接的宽带速度不够导致。检查手机WiFi与4G信号质量。换个网络环境再试。

**Q1:为什么设备显示“离线”，视频加载卡在99%？**

1. 检查是否更换了无线路由器或修改WiFi网络名称密码或设备换了地方。如果有，就要按设备复位按钮重新配置网络。
2. 如有插卡录像，请断电，拔卡，再上电。进行TF卡质量检测。
3. 将设备与无线路由器断电重启，刷新下无线信号。设备如无语音提示“设备已启动”，转头自检，联系技术判定。如手机连接WiFi不能正常上网，请先恢复宽带网络。
4. 无线路由器离设备太远，无线信号弱。建议距离，无线路由器天线与设备可视无阻挡15米以内。如有穿墙，看车库，看院子，需要加腾达无线信号扩展器A9/A12。

**Q2: 为什么视频加载卡在99%，设备显示“在线”？**

1. 手机QQ版本过低，视频加载卡在97%，请将QQ升级到最新版本。
2. 设备与无线路由器断电重启，刷新下无线信号。
3. 临时性网络信号差，加载时间长，多试几次或等待能加载上，都是正常的。
4. 一些共享上网宽带，如移动宽带（原铁通宽带）、广电宽带、长城宽带，在上网人多时段，设备经常加载不了或离线。
5. 非监控专用卡或卡长时间使用老化后后会导致设备不录像、视频加载卡、离线。断电、拔卡、进行TF卡格式化与质量检测。
6. 无线路由器离设备太远，无线信号弱。建议距离，无线路由器天线与设备可视无阻挡15米以内。如有穿墙，看车库，看院子，需要加腾达无线信号扩展器A9/A12。
7. 在局域网中，有时手机与设备同时WiFi连到无线路由器，如果无线路由器WiFi速度不够，手机视频加载会卡顿，如果手机断开WiFi,使用4G流量来加载，反而速度流畅不卡顿。
8. 手机连接的宽带速度不够导致。检查手机WiFi与4G信号质量。换个网络环境再试。

**Q3:如何进行TF卡质量检测？**

**TF卡检测方法步骤如下：**

打开设备、视频加载、主界面右下角“更多”按钮， 更多->储存卡->点击提示格式化TF卡->确定。劣质卡，提示“更换SD卡”、“未插卡”。好卡，提示“SD卡格式化成功”，显示卡容量。格式化成功的卡可进行录像。

**TF卡检测示意图**

* + 1. 

 注：如C60/C60s更多界面没有出现“储存卡”选项，请将设备固件升级到V1160版本。视频主界面右上角六边形“设置”按钮，设置->检查设备更新->下载更新 。

**Q4:设备如何在线升级？**

**请按如下步骤执行在线升级。**

a）将设备断电，检查是否有TF卡，如果有卡，请将TF卡拔出。

b）将设备上电，当设备在线时，在设备列表点击设备进入主界面，然后在主界面右上角点击六边形设置按钮，设置->检查设备更新->下载更新，即可检查新版本，在线升级。注：升级过程中，设备10分钟内不能断电，否则会导致设备不开机。

c）升级完成后，请到手Q联系人界面刷新联系人，然后再打开设备，进“设置”界面，然后点击“检查设备更新”检查是否升级成功。

d）升级成功后，如要插卡录像，请设备断电插卡，然后再上电。

**Q5:如何诊断设备视频加载卡/离线是无线路由器WiFi速度或宽带上传速度不够导致？**

使用A手机分享WIFI热点，如使用B手机连接热点并将设备配置到手机热点。此时，如果B手机视频加载不卡顿，说明卡顿是无线路由器WiFi速度或宽带上传速度不够导致。此外，还可应用手机测速工具，在摄像机所的位置，进行网络测速。可使用腾讯手机管家“测速”功能进行检测。注：宽带运营商宣称的宽带速度如50Mbps/100Mbps 是指宽带下载速度，一般家用宽带上传速度是限制的，如有的宽带限制在1Mbps。摄像头是使用上传速度的，网络的上传速度是变化的。

**Q6:经诊断确实是无线路由器与宽带原因导致视频加载卡或离线，我又不想升级网络，怎么办？**

视频加载卡，更换无线路由器或升级宽带有困难，设备支持7天无理由退货或换货。换货支持更换同规格但软件不同的专用APP产品。

**Q7：设备WiFi连接不上高级诊断方法**

1)用A手机分享WiFi热点。2)用B手机连接A手机分享的WiFi。3)将摄像机长按复位键5秒，恢复出厂设置。4）待设备启动完成，语音提示“请配置网络”时，用B手机扫瞄设备二维码，进行WiFi配置。5）如B手机绑定设备成功，可观看实时画面，则说明WiFi配置是无线路由器及宽带网络导致。需检查更换无线路由器及咨询宽带运营商。