1. **设备配置连网类**

**● 为什么添加不了设备或者无法配置网络？**

1、先观察指示灯状态或听设备发出的语音提示，判断设备当前所处的阶段。

以下为指示灯各状态所代表的含义：

|  |  |
| --- | --- |
| 红色常亮 | 摄像机正在启动或已配置过的WiFi信号消失  |
| 红色慢闪  | 摄像机处于可配网模式 |
| 蓝灯常亮 | 摄像机正常运行 |
| 蓝灯慢闪  | 摄像机进入AP模式 |
| 红灯/蓝灯快闪  | 摄像机正在连接网络 |

以下为设备语音提示所代表的含义：

|  |  |
| --- | --- |
| 设备启动中 | 摄像机正在启动 |
| 请为摄像头配置无线网络 | 摄像机处于可配网模式 |
| 正在连接到无线网络 | 摄像机正在连接网络 |

2、扫码没有听到“布谷”声？

① 注意手机屏幕与设备镜头平行对准，并距离保持在15cm左右
② 尝试前后调整手机屏幕与设备的距离，并在每个位置保持2秒左右不动
③ 请检查设备镜头表面是否有污点  ④ 确保手机屏幕清晰、无裂痕、无反光
⑤ 更换其他方式配网

3、设备指示灯一直红色快闪，没有变成蓝灯，或听到设备发出“正在连接到无线网络”后添加不成功？

① 注意当前WiFi网络流畅，建议重启路由器后尝试

② 设备仅支持2.4G WiFi网络，且不支持特殊字符：

③ WiFi密码必须正确输入，且不支特殊字符\ "

④ 各种特色路由器（安全、绿色）、公共场合、办公网络路由器。防蹭网、MAC过虑导致配置不成功。关闭访问控制、更换无线路由、手机流量分享WiFi热点验证。
4、设备指示灯变成蓝灯，APP搜索不到设备？

① 请确认设备是否被其他账号绑定；

② 请尝试用其他模式添加设备；

③ 如果多次尝试后，依然蓝灯常亮搜索不到设备，请联系客服人员，寻求技术帮助

**注：任何一次添加失败后，重新配网时，都必须先将设备恢复出厂设置。**

**● 如何将相机恢复出厂设置？**

找到设备的Reset键，长按至指示灯熄灭后松开，听到“布谷”声，等待设备重新启动，

指示灯亮起。

**● 我如何判定设备WiFi连网配置不成功是无线路由器导致？**

使用A手机流量分享WIFI热点，使用B手机连接热点，如将设备可成功配置到A手机热点，说明WiFi配置不成功是无线路由器导致。需检查无线路由器配置及更换无线路由器。

**● 为什么设备在店里使用正常，拿回家通上电后就显示离线或设置配置不上？**

 WiFi配置失败，更换或修改WiFi网络，需要重新配置设备连网。请按设备复位按钮

恢复出厂设置。长按设备复位按钮直到听到“布谷”声后松开，听到“嘟嘟嘟”声后，按说

明书步骤重新配置设备连网。

**● 经过手机分享WIFI热点验证，确认是与无线路由器不兼容导致配置不上，我又不想更换**

**无线路由器怎么办？**

 WiFi 不兼容，更换无线路由器有困难，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。

1. **TF卡录像**

**● 录像要怎么操作？为什么我看不到回放视频？**

回放视频首先要有录像，可通过TF卡录像或云存储录像。

TF卡录像：推荐选用天猫《tenda腾达旗舰店》店铺配套监控专用卡。自购建议上天猫、京东，sandisk闪迪旗舰店，搜索TF卡16g->闪迪->行车记录仪&安防监控专用卡。录像内存卡耗用2.5G-3G每天，自动循环覆盖早期录像，特有TF卡质量检查功能。非监控专用卡或卡老化后会导致设备不录像、视频加载卡、离线等问题，建议使用监控专用卡并定期进行TF卡质量检测。

**● 为何设备无法识别TF卡？**

运行Teye APP，-> 我的设备 -> -> -> TF卡。如果设备识别出存储卡，将显示TF卡存储容量。如果无法识别存储卡，请按照以下步骤检查存储卡：

1. 检查存储卡容量是否在2-128G之间，是否 Class 10高速卡。 如果不是，请更换TF卡，建议使用正品行货三星，SanDisk，金士顿品牌卡。
2. 关闭设备电源，重新插入存储卡，查看是否可以识别。
3. 将存储卡用读卡器接到电脑上，并将其格式化为FAT32格式，然后插入设备以查看它是否被识别。

**● TF卡是否需要配读卡器？**

手机上可直接回放TF卡录像，如需要将TF卡拿到电脑上回放，就需要读卡器。为方便后续TF卡定期维护格式化，有条件的话还是建议配置一个读卡器。

**● TF卡不录像，是什么原因？**
 这种问题基本上是使用了非监控专用卡或TF卡长期使用老化导致。

**注意：市面上很多容量大，价格便宜的**扩容卡。扩容卡意思就是标称容量远大于实际容量，如标32G卡，电脑上显示也是32G，实际容量只有8G或更低。请找专业人员检测或使用mydisktest软件来检测您的卡是否为扩容卡。扩容卡录像断断续续，导致视频加载卡，设备离线等系列问题。

**● 为什么录像中间有空白，断断续续？**

录像时间轴空白处代表无录像文件，两种录像模式问题点不同。

SD卡录像：设备断电后SD卡不会继续录像，请检查空白时间段设备是否断电，如果是异常断电，请检查电源器、电源线以及机器电源接口是否正常。

云存储录像：网络不流畅时，视频录像无法正常传输到云服务器。请检查网络流畅性。

**● 录像时间轴的不同颜色有什么区别？**

红色代表报警录像，绿色代表正常录像。

1. **视频加载卡、离线**

说明：导致设备视频加载卡、设备离线常见原因

1. 设备与无线路由器断电重启，刷新下无线信号。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。

**● 为什么不能打开设备视频，显示一个圆环，一直提示“加载中”**

①如果设备指示灯熄灭或设备重上电后没有发出“嘟嘟嘟“声音，检查设备电源供应是否正常。

②如果设备指示灯红灯常亮，表示先前配置的无线信号消失，将设备与无线路由器断电重启，刷新下无线信号或将设备与无线路由器放置更近一点或增加信号扩展器（如腾达A9/A12），看指示灯是否变为蓝灯常亮。有网口的设备尝试用网线连接设备到无线路由器，看是否可以正常打开视频。

 ③检查手机连接的宽带网络速度是否正常，更换个信号好的网络再试。

 ④检查设备连接的宽带网络速度是否正常，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用A手机流量分享WiFi热点，用B手机连接到A手机WiFi热点并配置设备连网，如设备配网成功后能正常打开视频，说明是WiFi信号弱或宽带信号弱导致设备无法正常打开视频。

**● 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。

**● 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。

1. **移动侦测报警**

**● 报警信息怎么关闭？报警信息怎么打开？**

**如何关闭报警信息：**

运行“Teye”APP， -> 我的设备 - >  - > ，进入摄像机设置界面，找到“接收报警推送”功能菜单，点击关闭。

**如何查看报警信息：**

**运行Teye APP，** -> 消息 -> 报警信息，在报警信息页面，可查看所有报警事件推送的图片。如设备有插TF卡或购买云存储，点击左侧播放键，可跳转至对应时间的历史录像文件，播放报警事件中存储在TF卡或云存储中的录像。