

# 乐橙常见问题排查

创新实现超越 品质打动世界

## 支持接入乐橙的设备

### IPC

目前在售的IPC渠道设备**基本**都支持，1/2/4系列

### NVR

NVR11HS、DH-NVR2X-S1、DH-NVR4系列、NVR4x-4K、DH-NVR4X-4KS2  
DH-NVR2X-S2

### HCVR

V2/V3/V4的均可以接入

### 专用设备

TP1、TC1、TP1S、TC3、TK3、TF1、TC5S、TC5、TP6C、TC6C、S1



添加失败

## SmartConfig 一键添加：

手机通过声波、无线的方式将无线的用户名和密码转发给设备

TP1、TC1、TC5S、TC5

TF1、TF1S、TP1S、TC3、TK3、DH-IPC-KW12W-CE

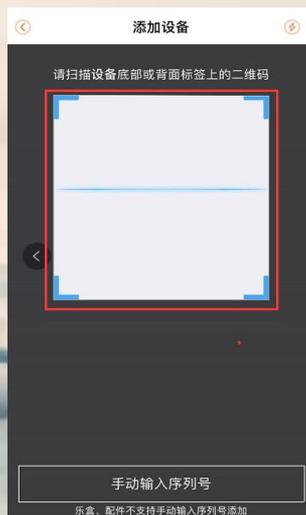
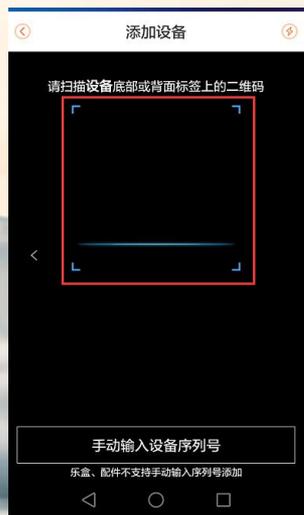
TP6C、TP6、TC6C、TC6、TC4、TC4S

## 一、扫描二维码异常

**现象：**扫描二维码没有反应，看不到二维码（二维码框内是白色或者黑色）

**原因分析：**  
手机本身没有分配乐橙APP访问摄像头的权限

**解决方法：**  
到手机本身找到对应权限设置的地方开启访问摄像头的权限



## 二、设备没有收到配对信号

**现象：**开始配对后，设备上一直绿灯闪烁（慢闪，差不多1S一下的频率），没有语音提示

### 原因分析：

设备没有收到手机转发的配对信号

1. 手机没有开启扬声器、或者离设备太远
2. 手机不支持我们设备所需频段的声波
3. 路由器不支持密码转发配对功能

### 解决方法：

1. 打开手机扬声器，靠近设备（10cm）
2. 更换其他手机尝试（可能出现该情况的手品牌为OPPO、VIVO）
3. 将路由器的无线模式由11BGN修改为11BG模式
4. 有线/手机热点连接然后切换WiFi

## 三、连接路由器失败

**现象：**开始配对后，2-30S左右设备端语音提示“连接路由器失败”

### 原因分析：

1. 双频路由器，手机连接的是5G频段
2. 无线密码错误
3. 无线密码太过复杂
4. 路由器设置无线MAC地址过滤
5. 无线加密方式不匹配

### 解决方法：

1. 暂时关闭路由器的5G频段，或者2.4G和5G频段无线设置不同的账号，手机连接到2.4G频段无线再配对
2. 核实WiFi名称和密码，输入正确的无线密码
3. 设置简单的密码，不要包含特殊字符，长度不要超过16位
4. 关闭路由器无线MAC地址过滤功能，或者将设备的无线MAC地址加入到允许列表中。
5. 将无线加密方式改为WPA2

## 三、连接乐橙云失败

**现象：**手机客户端45秒倒计时结束提示“网络连接超时”，设备端语音提示“接入网络失败”（判断连接平台失败之前需要先确认设备连接路由器是否正常。）

### 原因分析：

设备无法连接外网，可能的原因有：

1. 路由器设置上网权限、黑名单/白名单、IP地址过滤等
2. 网络比较复杂有防火墙等屏蔽了部分网络的访问权限，或者只开放了部分网络的访问权限、或者网络运营商屏蔽
3. TP1/TC1/TK1/TC5S添加到录像机或者smart PSS等安防客户端过
4. 设备序列号、MAC地址冲突

### 解决方法：

1. 开放设备联网权限，取消设备的黑名单、添加到白名单列表或者IP地址允许列表。
2. 更换网络尝试（比如手机热点）
3. 恢复默认重新添加
4. 送维修点处理

2

消息推送异常



## 一、消息不推送

现象1：“消息”模块里面没有收到消息

### 原因分析：

1. 没有开启动检提醒
2. 动检提醒时间段设置异常
3. 安防IPC接入乐橙本身没有开启动检提醒和抓图功能
4. 网络异常

### 解决方法：

1. 开启动检提醒 “预览界面——动检提醒”。
2. 重新设置动检时间段 “预览界面——设置——动检设置——动检时间提醒” 一般设置成00:00—次日00:00 重复时间每天都选
3. IE访问摄像机在配置——事件管理——视频检测——动态检测启用动检和抓图（KW12W卡片机需要开启报警设置里面的PIR功能和抓图）
4. 更换其他网络测试

## 一、消息不推送

现象2：“消息”模块里面有消息，但是手机上收不到提醒

### 原因分析：

1. 开启了勿扰模式
2. 手机本身针对乐橙APP的通知权限被关闭

### 解决方法：

1. 关闭勿扰模式
2. 手机设置里面开启APP对应的通知功能（不同手机设置方法不一样，具体操作可以咨询手机厂家）

## 二、消息推送少，有时候推送有时候不推送

现象1：有时候能收到消息提醒有时候收不到消息提醒

### 原因分析：

动检连续触发时只推送第一条消息，查看录像云储存最后一段时长为1分0秒或有几段时间比较长的录像、SD卡录像有连续多段长度5分钟录像。

### 解决方法：

这是一个正常现象，设备触发动检以后有30S的去抖动时间，在30S内继续触发动检只会延长录像，不会再次推送消息，只有当画面静止超过30S再次变化才会有新消息推送，建议客户保持画面无变化超过30S以后再触发尝试看是否能正常收到消息

## 二、消息推送少，有时候推送有时候不推送

现象2：APP开着能收到消息，后台运行几分钟后就没有收到消息，再次打开软件会同时收到很多消息。

### 原因分析：

APP在后台运行时被手机系统自动结束进程（安卓手机遇到较多）。

### 解决方法：

手机设置开启APP对应“开机自启动”“后台受保护程序（后台信任程序）”权限、“电池优化”中把乐橙APP加入不取消列表等

3

少录像



## 一、云储存、SD卡录像断断续续的，都是几十秒或者几分钟的录像

### 原因分析：

设备都是动检录像，画面变化才录像，动检触发时预录5S动作结束再录制30S，所以录像断断续续的，都是几十秒或者几分钟的

### 解决方法：

这是一个正常现象，乐橙摄像头都不支持24小时普通录像，要24小时一直录像，建议增加录像机或者改用安防设备。

## 二、云储存最近1小时内的录像没有（SD卡录像没有最近几分钟的录像）

### 原因分析：

画面一直变化录像一直再录，云储存录像打包时间默认为1小时（SD卡录像打包时间为5分钟）

### 解决方法：

查看最后一段录像是否为1分0秒的，如果是则代表还在录像，没有打包完全，保持画面静止30S以后再查看录像。（SD卡录像打包完成之前看不到，等5分钟以后再查看，或者保持画面静止30S以后再查看）

## 三、缺少某几段录像、某个时间点没有录像

### 原因分析：

1. 画面变化幅度太小、场景离摄像头太远，达不到触发的要求
2. 设备断电、断网等异常
3. 云储存录像被删除
4. 网络异常导致视频无法传到服务器
5. 设备异常无法触发

### 解决方法：

1. 查看在“消息”中少录像的时间点是否有消息，如果没有消息则是没有触发，可能是上述的幅度小或者是设备离线，如果是TP1/TC1/TC5S/TF1等可以提高动检灵敏度尝试，有SD卡的话可以查看SD卡中是否有录像。（设备离线后动检录像会自动保存在SD卡中）
2. 查看APP历史登录消息中是否有其他人登录的记录，如果有核实是否有删除设备的动作（如果有将设备共享给其他人且开放了云储存管理权限也可以删除云储存）
3. 查看前后段临近的录像是否有不完整或者卡顿的现象，有则可能是网络异常引起。
4. 恢复默认重新添加，再观察一段时间，看是否正常

4

设备离线



## 一、APP端设备显示离线

### 原因分析：

- 1、更换了使用的网络环境、WiFi密码或者路由器
- 2、设备型号是TP1/TC1/TK1/TC5S，并且添加到录像机或者smartpss/GDMSS/IDMSS客户端中
- 3、网络中做了限制
- 4、设备本身异常

### 解决方法：

- 1、重新添加设备
- 2、TP1/TC1/TK1添加到录像机或者smartpss/GDMSS/IDMSS客户端和添加到乐橙客户端功能不能同时使用，如果要重新添加到乐橙客户端需要先在录像机或者客户端删除设备，然后对设备恢复默认重新添加
- 3、查看路由器是否有上网权限、黑名单白名单等，更换网络尝试
- 4、重启设备看是否能正常启动，如果能正常启动对设备恢复默认再重新添加尝试。

5

设备已被添加



现象：添加时提示设备已被其他账号添加

## 原因分析：

出于安全考虑，一台设备只能被添加到一个手机账号

## 解决方法：

1. 在原账号删除设备，重新添加到新账号
2. 使用设备共享，分享给其他手机账号（最多10个手机账号）
3. 不知道被哪个账号绑定：在“我的”——“设置”——“关于”——“设备解绑”中申请解绑，三个工作日内完成审核。