HIKVISION

# FAQ




杭州海康威视数字技术股份有限公司
HANGZHOU HIKVISION DIGITAL TECHNOLOGY CO., LTD.
www.hikvision.com
服务热线：400-800-5998
UD32873B

# 目 录

**1 1. 路由器亮红灯，无法上网 ..... 1**

1.1 Q1 WAN 口未插网线 ..... 1

1.2 Q2 WAN 口未联网 ..... 1

**2 2. 手机/电脑/电视上网卡顿 ..... 1**

2.1 Q1 设备远距离上网业务卡顿 ..... 1

2.2 Q2 设备近距离上网业务卡顿 ..... 1

**3 3. 测速问题 ..... 2**

3.1 Q1 电脑有线连接路由器，测速低 ..... 2

3.2 Q2 手机无线连接路由器，测速低 ..... 2

**4 4. 搜索不到 Wi-Fi ..... 2**

**5 5. 无法登录管理页面 ..... 3**

**6 6. 视频指导合集 ..... 3**

6.1 海康威视路由器快速入门指导 ..... 3

6.2 路由器网络模式指导 ..... 3

6.3 新旧路由器迁移指导 ..... 3

# 1 1. 路由器亮红灯，无法上网

手机连接海康路由器 Wi-Fi，打开海康 WiFi APP，点击路由器图标，查看**状态**界面的信息。如**状态**界面显示“异常”，则可能存在以下两种情况：

## 1.1 Q1 WAN 口未插网线

- 检查路由器网线连接方式，是否已将网线一端插入 WAN 口，且网线另一端接入光猫。
- 检查光猫电源是否松动，光猫的指示灯是否亮着。
- 检查路由器和光猫网口上的网线是否插紧，可重新拔插一下。
- 可尝试换根网线，推荐使用路由器自带的黄色标配网线。

## 1.2 Q2 WAN 口未联网

- 检查网线另一端是否误接到了光猫有“IPTV”字样的网口上。
- 手机连接路由器 Wi-Fi，在海康 WiFi APP 中进入 ***配置 → 上网设置***，将上网方式切换为 **DHCP** 并保存，再查看能否正常上网。
- 若当前上网方式为 **PPPoE**，则需向宽带运营商确认当前光猫下路由器接入使用的宽带账号密码是否正确。

# 2 2. 手机/电脑/电视上网卡顿

## 2.1 Q1 设备远距离上网业务卡顿

手机、电脑、或电视等上网设备与路由器之间距离较远，且有穿墙或穿层的情况时，路由器信号减弱属于正常现象。建议通过以下方式改善：

- 在海康 WiFi APP 中进入 ***配置 → Wi-Fi 设置***，关闭***双频合一***，只连接带 2.4 G 后缀的 Wi-Fi 使用。
- 存在信号穿透多堵墙或者多层的使用场景时，增加无线路由器中继当前使用的路由器，扩大无线信号覆盖范围（具体操作方式请咨询海康客服或技术支持）。
- 远距离连接 Wi-Fi 信号差，可以手机浏览器访问路由器管理页面，进入 ***更多 → Wi-Fi 高级配置***，修改 2.4G Wi-Fi 信道或者降低频宽。

**说明**

路由器管理页面 IP 地址为 192.168.0.1、192.168.1.1、或 192.168.9.1。需查看路由器底部标签确认对应的管理 IP 地址。

## 2.2 Q2 设备近距离上网业务卡顿

若手机和路由器之间没有穿墙，且距离路由器较近，上网仍出现卡顿，建议在海康 WiFi APP 中进入 ***配置 → Wi-Fi 设置***，关闭***双频合一***，仅连接带有 5 G 后缀的 Wi-Fi，重新体验。

# 3 3. 测速问题

## 3.1 Q1 电脑有线连接路由器，测速低

**前提条件**

确认家里办理的宽带网络是超过 100 M 的。

**操作步骤**

**1.** 检查光猫上用网线连接路由器的网口，网口下方字样若为“百兆”，则将连接路由器的网线接入下方字样为“千兆”的光猫网口，再重新进行测速。

**2.** 若测速结果仍在 100 M 以内，则尝试更换网线重新连接并测速。

**3.** 若更换网线后测速结果影响不大，则将电脑网线另一端直接接入光猫上原先接入路由器的千兆网口，再用浏览器访问 *speedtest.net* 进行测速。

## 3.2 Q2 手机无线连接路由器，测速低

请确认家里办理的宽带网络是超过 100 M 的，再尝试以下方法：

- 在海康 WiFi APP 进入 ***配置 → Wi-Fi 配置***，关闭***双频合一***，手机近距离连接路由器带 5 G 后缀的 Wi-Fi，手机浏览器访问 *speedtest.net* 进行测速。
- 手机近距离连接路由器带 2.4 G 后缀的 Wi-Fi，手机浏览器访问 *speedtest.net* 进行测速。
- 若当前环境有支持网线接入的电脑，用电脑有线连接路由器，电脑浏览器上访问 *speedtest.net* 进行测速。

# 4 4. 搜索不到 Wi-Fi

搜索不到 Wi-Fi 信号怎么办？

请用网线将电脑连接到路由器的 LAN 口，然后登录到路由器管理页面。

- 进入***我的 Wi-Fi*** 页面，确保 Wi-Fi 和网络已开启，确保***隐藏 Wi-Fi 名称***未勾选。
- 进入***我的 Wi-Fi*** 页面，尝试把 Wi-Fi 名称中的中文修改为字母或者数字。
- 进入 ***更多 → Wi-Fi 设置 → Wi-Fi 定时开关*** 页面，确认 Wi-Fi 定时开关功能是否已经启用，当前是否处于 Wi-Fi 关闭的时间段内。
- 进入 ***更多 → Wi-Fi 设置 → Wi-Fi 高级*** 页面，修改无线模式为不包含 802.11ax 的模式。若修改后，该终端可以搜索到路由器的 Wi-Fi，请更新终端的无线网卡驱动。

# 5 5. 无法登录管理页面

无法登录到路由器的管理页面，怎么办？

若通过手机等无线设备登录：

- 请确保手机等无线设备已经成功连接路由器的 Wi-Fi。
- 使用手机等无线设备自带浏览器地址栏输入路由器管理 IP 登录。
- 使用手机登录时，尝试关闭手机数据流量后再登录。

若通过电脑登录：

- 请确保电脑已连接到路由器的 LAN 口，且网线连接正常，无松动现象。
- 请确保电脑已设为自动获取 IP 地址和 DNS 服务器地址。
- 请在浏览器地址栏（非搜索栏）输入路由器管理 IP 登录。

说明

路由器管理页面 IP 地址为 192.168.0.1、192.168.1.1、或 192.168.9.1。需查看路由器底部标签确认对应的管理 IP 地址。

若经过上述操作仍然无法登录，请将路由器恢复至出厂设置。

# 6 6. 视频指导合集

## 6.1 海康威视路由器快速入门指导

点击观看海康威视路由器快速入门指导视频：

高清视频请点击链接观看：***https://pinfodata.hikvision.com/analysisQR/showQR/47e84ea1***

## 6.2 路由器网络模式指导

点击观看海康威视路由器网络模式指导视频：

高清视频请点击链接观看：***https://pinfodata.hikvision.com/analysisQR/showQR/9387e26f***

## 6.3 新旧路由器迁移指导

点击观看新旧路由器迁移指导视频：

高清视频请点击链接观看：***https://pinfodata.hikvision.com/analysisQR/showQR/ee699065***