



新梦想  
新担当  
新服务

全球客服技术服务部  
Global Customer Technical Services

扫二维码

加我们售后服务微信



- 安防小知识** 多个模拟球机 485 的接线方式
- 操作一点通** 远程 P2P 如何实现
- 故障大排查** 密码问题
- 新功能展示** 乐橙版本更新
- 资讯平台** 怎么联系我们

# 目录

## 安防小知识

- P1 监控专用硬盘和普通硬盘的区别
- P2 网线的选择
- P3 多个模拟球机 485 的接线方式
- P6 如何选择交换机

## 操作一点通

- P8 远程 P2P 如何实现
- P10 同轴球机 DH-SD6C80 ( 2 ) K-GC 波特率的修改和高/标清的切换
- P11 EVS IPSAN 的配置并挂载到 DSS

## 故障大扫除

- P17 密码问题
- P18 录像只能存储两天的原因
- P21 客户端显示不全/安装没有下一步

## 新功能展示

- P23 支持百度/金山云存储的设备
- P23 支持鱼眼矫正的 NVR 设备
- P23 解码器输出类型和底色的选择
- P24 乐橙版本更新
- P27 客户端 Smart PSS 更新

## 资讯平台

- P28 怎么联系我们
- P31 更新内容
- P32 客户建议



# 安防小知识

## 一、监控专用硬盘和普通硬盘的区别

### 1、硬盘寿命

普通硬盘在上电启动的时候会全速启动，瞬间电流可能达到 2 安，甚至更高。而监控硬盘启动的时候会缓慢加速，启动电流会控制在 2 安以下。

### 2、连续工作时间差别

普通 PC 硬盘的设计以 8×5 为基础，8×5 指的是普通 PC 硬盘每天工作 8 个小时，每周工作 5 天；安防所用硬盘按 24×7 的企业级环境要求进行设计开发的，24×7 就是每天工作 24 个小时，每周工作 7 天。普通硬盘长时间使用有可能因硬盘性能原因导致数据读取异常，数据丢失等。

### 3、功耗

普通 PC 硬盘的运行功耗一般为 14.5 瓦左右，而 DVR 专用硬盘一般为 8 瓦左右。

### 4、传输差别

安防所用硬盘除了采用传统 PC 硬盘的传输模式，还引入了一个更新的传输模式——不间断传输模式，该传输模式最大为 65MB/S，使硬盘对流媒体的支持更加可靠，充分保障数字硬盘录像机在录入的同时进行回放的流畅性和稳定性。



## 二、网线的传输知识

1、国标网线传输距离：国标五类网线建议 80 米以内，国标超五类网线建议 100 米以内，国标超六类网线建议 120 米以内

### 2、两种常见的网线做法

(1) 交叉线的做法是：一头采用 568A 标准，一头采用 568B 标准

(2) 平行线的做法是：两头同为 568A 标准或 568B 标准，（一般用到的都是 568B 平行线的做法）

568A 标准线序：白绿，绿，白橙，蓝，白蓝，橙，白棕，棕

568B 标准线序：白橙，橙，白绿，蓝，白蓝，绿，白棕，棕

如果连接的双方地位不对等的，则使用平行线，例如电脑连接到路由器或交换机

如果连接的两台设备是对等的，则使用交叉线，例如电脑连接到电脑



### 三、多个模拟球机 485 的接线方式

#### 1、485 线传输距离：

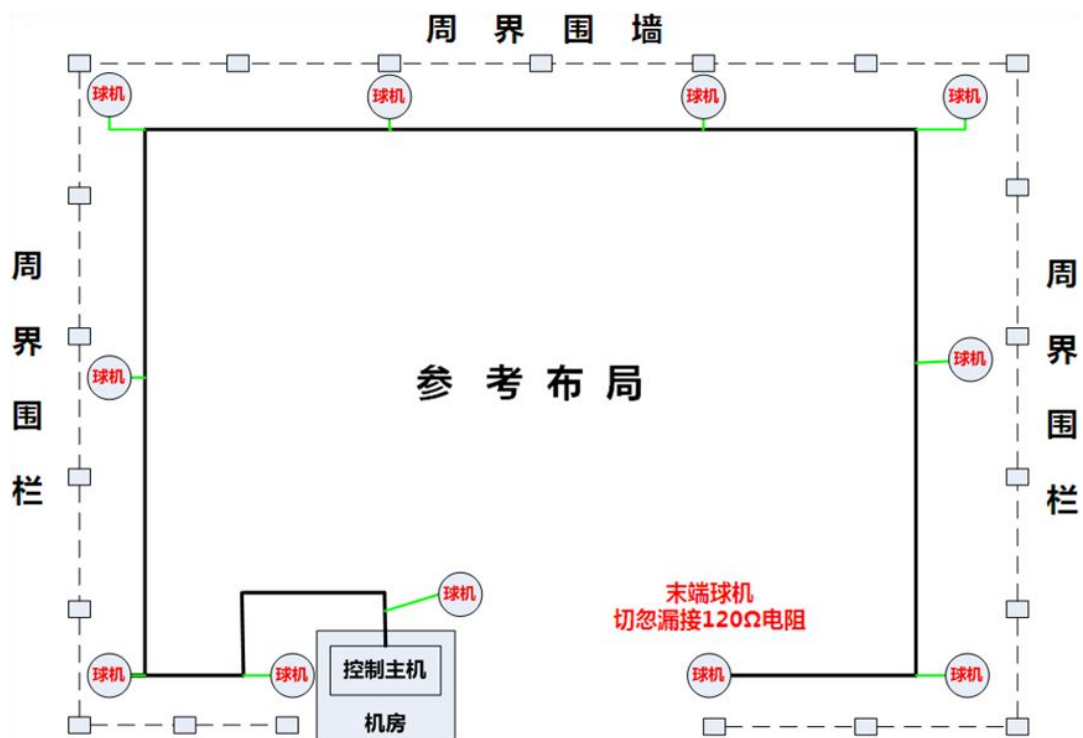
以使用 0.56mm（24AWG）双绞线作为通讯电缆时，根据波特率的不同，最大传输距离理论值如下：

波特率	理论最大传输距离
9600bps	800 米
4800bps	1200 米
2400bps	1800 米

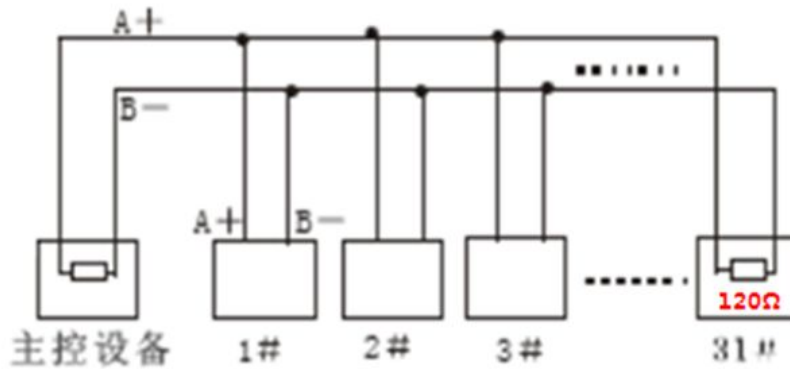
#### 2、常用实际布线方式有两种：总线型和分线型（星形）

##### （1）总线型介绍：

通过主控设备 485 控制接口接触一根总控制线，这个控制线会途经每一个球机，然后把每个球机的 485 线通过延长线并接到这根总控制线上（延长线距离不要超过 7 米），并且要在最远端的球机 485 线接口并接一个 120Ω 电阻。适用布局：



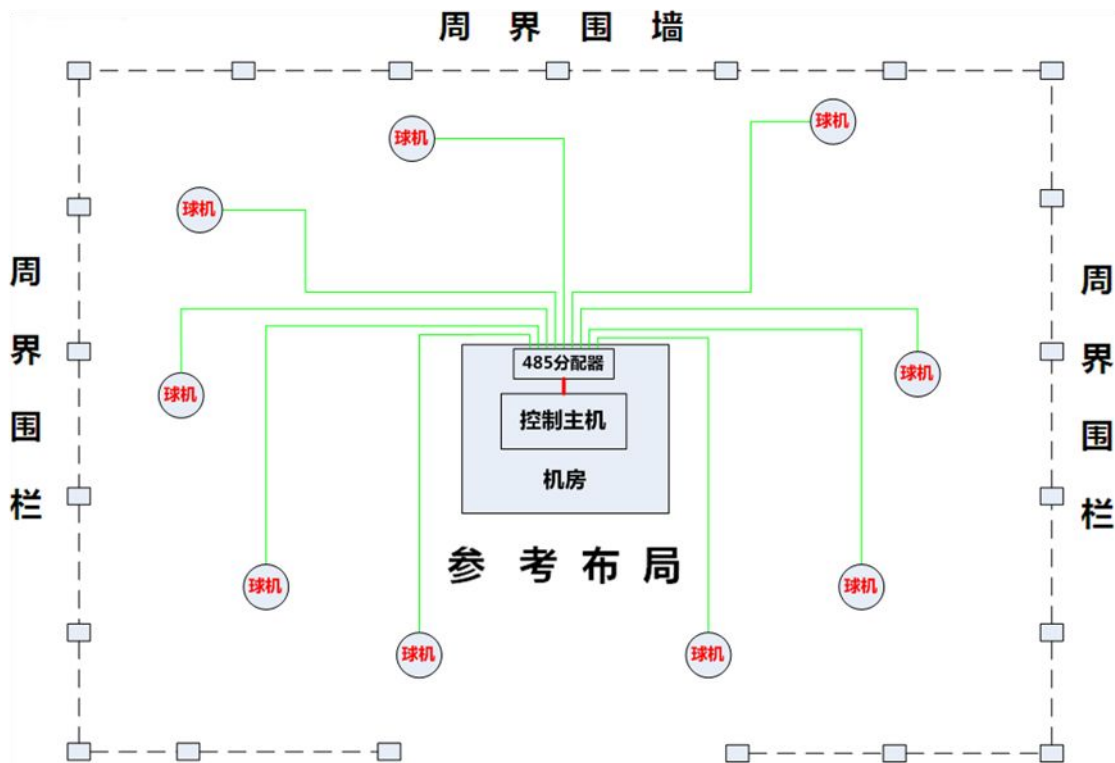
### 接线示意图



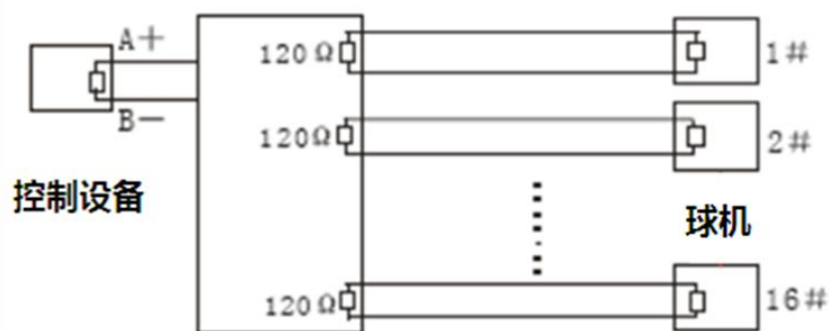
(2) 分线型（星型）介绍：

通过主控设备 485 控制接口和 485 信号分配器输入接口连接，每个球机的 485 线都是延长线直接传输到控制主机旁，然后通过 485 信号输出接口连接每一个球机的控制线，并且要在距离最远的两个球机 485 线接口分别并接一个 120Ω 电阻。

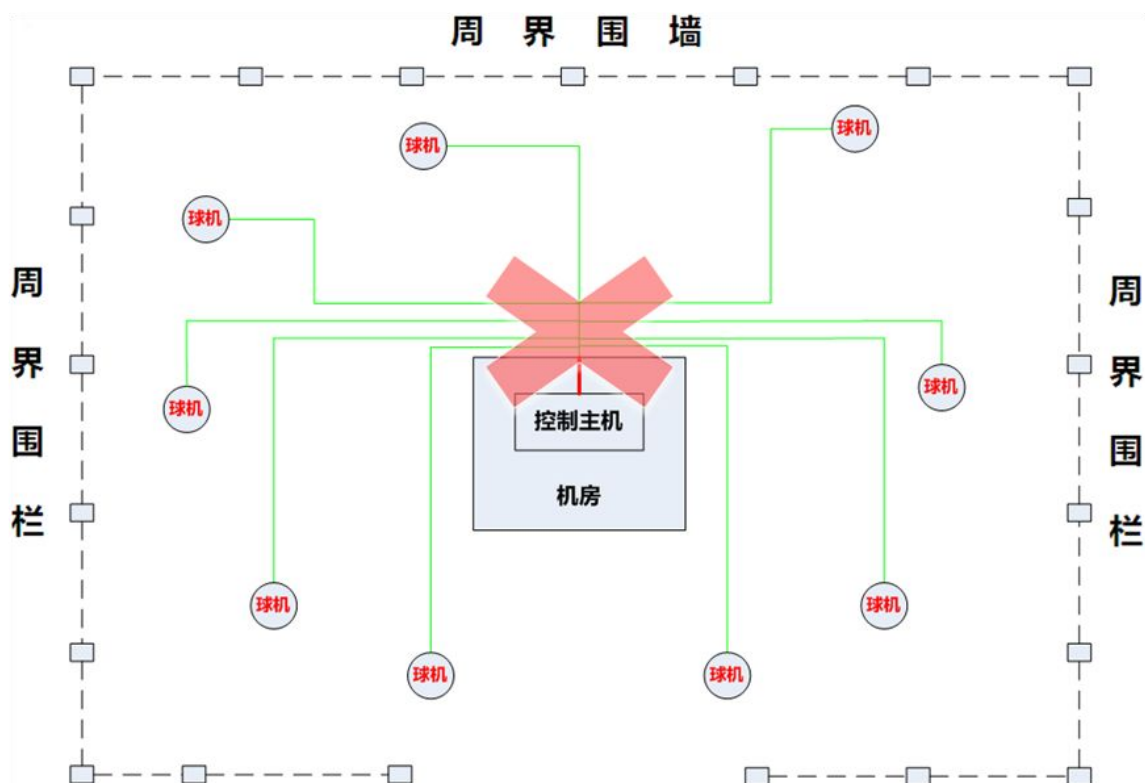
适用布局：



### 采用485信号分配器转接



不推荐的接线方式:



切勿不通过 485 信号分配器直接把每个球机的 485 线并接后直接接入监控主机 485 控制接口，这样接线后可能会出现的问题：

- (1) 设置都正确，但是全部球机或者部分球机不能控制
- (2) 球机会自行运转并且不受控制
- (3) 同一个球机有时可以控制有时控制不了
- (4) 其他无规律现象

**特别提醒：485 控制信号区分正负极，接反将会导致云台无法控制**

## 四、如何选择交换机

在网络视频监控中，丢包、卡顿、延时是最让人头痛的问题，这个现象往往是由于方案设计不合理、交换机选择不正确引起，这里简单介绍一下关于交换机选择的几个注意点。

### 1、码流：

码流速率与视频清晰度有直接关系，码流值越大清晰度越高，同时占用的带宽也就越大

**摄像头的参考码流如下(不同的压缩方式码流值不一样，根据实际情况调整)：**

编码格式	分辨率	像素	码流
CIF	352*288	101376	0.5M
D1	704*576	405504	2M
720P	1280*720	921600	2-4M
1080P	1920*1080	2073600	4-8M
4K	3840*2160	8294400	16M

网络设计中仅通过码流大小乘以监控路数，来估算所需设备带宽，往往容易造成视频“卡顿”因为忽略了“带宽利用率”和“突发流量”两个重要因素。

### 2、突发流量

视频数据传输时与文本数据有很大的区别，视频数据的一般固定报文大小固定帧间隔，由于视频图像 I 帧（关键帧）、P 帧（非关键帧）大小不一，存在突发流量。以 1080P 高清视频为例，给出的参考带宽为 8M，其实 8Mbps 是一个平均值，而实际值在 2~12Mbps 不等（依编解码压缩比而不同）因为在突发流量时，峰值码率最大可达到参考码率的 1.5 倍。



### 3、带宽利用率

一般对网络带宽的利用率不宜超过 50%，否则网络的整体性能就会下降，而且网络中一旦有突发流量，网络很容易产生拥塞，造成视频业务卡顿甚至是无响应的情况。如果按照国际标准的轻载型网络的定义，网络带宽利用率在不超过 20%时网络性能最佳。

综上所述，充分考虑带宽利用率和突发流量的情况，1080P 视频的预留带宽预留的带宽应为参考带宽的 2~3 倍来计算，并且要兼顾网络带宽利用率不高于 50%的原则，因此： $8\text{Mbps} \times 1.5 \div 70\% = 18\text{Mbps}$ ，所以在网络设计时一个百兆交换机建议接 1080P 像素的摄像机不要超过 5 个。

以上，仅适用于接入层交换机选型，核心&汇聚交换机请勿参考。



# 操作一点通

## 一、远程 P2P 如何实现

第一步，设备接显示器，鼠标右键进入主菜单



第二步，进入第三排的网络；



第三步, TCP/IP 里面启用 DHCP, 把首选 DNS 改为 223.5.5.5, 备用 DNS 改为 223.6.6.6;



第四步, 再进入 P2P 设置, 把使能打勾, 连接状态在线就可以使用序列号访问;



## 二、同轴球机 DH-SD6C80（2）K-GC 波特率的修改和高/标清的切换

第一步，在大华的硬盘录像机上，云台设置里面，把控制模式改为同轴，协议选择 DH-SD1 或者 HDCVI 协议



第二步，在硬盘录像机上鼠标右键进入云台控制，点击右上角进入菜单的图标

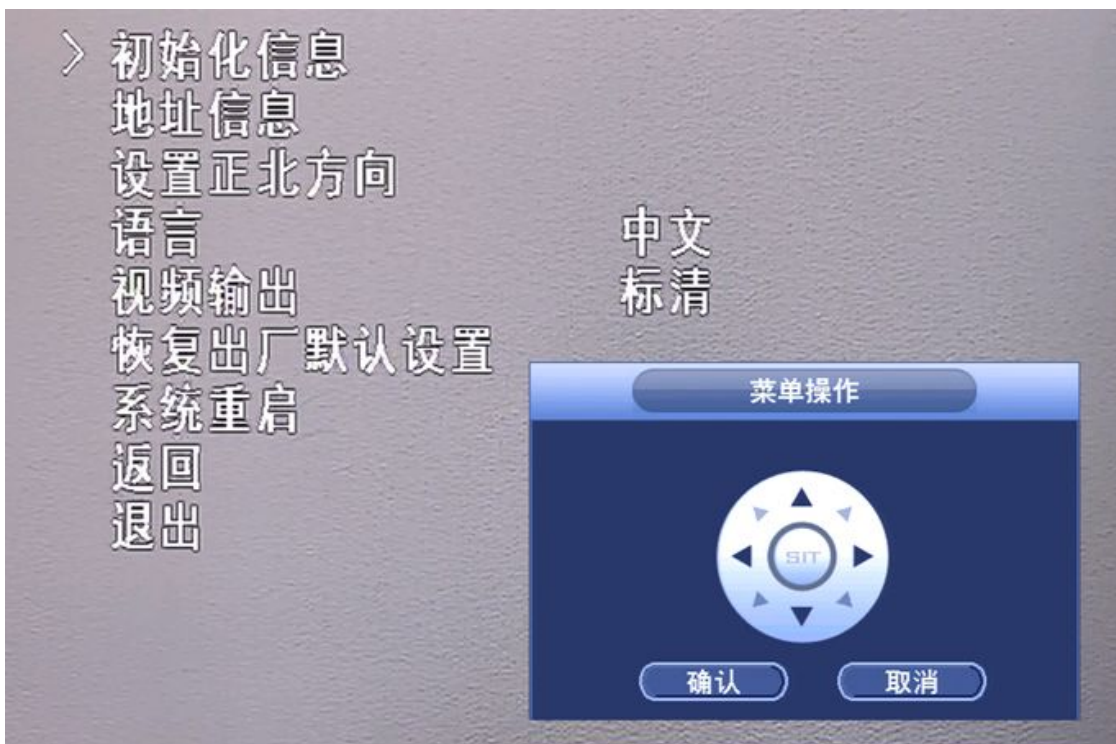


第三步，选择系统设置，点击确认

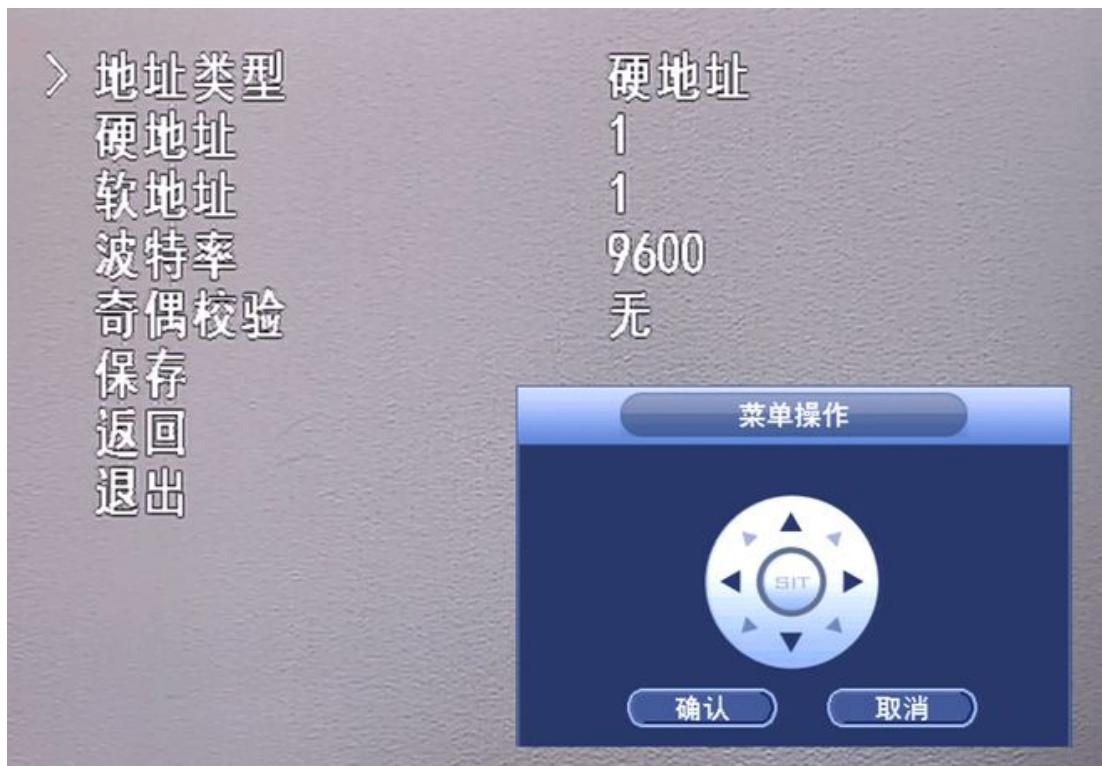


第四步，在菜单操作的方向盘上点击向下的图标

- 1、选择视频输出，点击向左或向右的图标，输出可以选择高清、标清、自适应，点击确认即可保存
- 2、选择地址信息后进入修改地址



第五步，在菜单操作的方向盘上点击向下的图标，选择波特率，按方向盘的左右方向键可以选择想要的波特率，然后保存



(温馨提示：保存后务必等待 30 秒之后再重启，否则可能会不生效)

### 三、EVS IPSAN 的配置并挂载到 DSS

1、增加 RAID，EVS2000、EVS5000 共 16 块盘，推荐 RAID5 做法 5+5+5+1（1 块热备盘）

如果是 EVS7024 则是 24 盘，推荐 RAID5 做法 9+9+5+1（1 块热备盘）

如果是 EVS7048 则是 48 盘，推荐 RAID5 做法 9+9+5+1，9+9+5+1，分前 24 块盘和后 24 块盘分别作 RAID5. 如需使用 RAID，建议使用企业盘。

2、先查看一下接入到 EVS 上的硬盘状态是否正常



3、进到 RAID 管理中 增加





4、增加存储池，一个存储池对应一个 RAID。







5、创建共享文件夹，添加过程中，需填写共享名称、选择存储池、填写共享容量。

注意：创建共享文件夹的时候共享类型是 iscsi，然后缓存类型选择回写，存储池有两个是 9 块盘组成的，还有一个存储池是 5 块盘组成的，若现场用的是 3T 的盘，9 块盘组成的 RAID 容量会在 20T 以上，对应的存储池也会在 20T 以上，创建文件夹时应当将这个存储池的容量对应创建两个共享文件夹。



6、设备做 IPSAN 的时候，请将设备的自动维护关了。



7、挂载在大华 DSS 平台，剩余步骤在平台上完成。



# 故障大扫除

## 一、密码问题

### 1、账号被锁定

账号被锁定是因为多次输入错误密码导致的，在密码知道的情况下，请等待 30 分钟，系统会自动解锁，或将设备断网断电重启也可以解锁。在以下任意一个终端输入错误的密码都会导致其他地方登陆设备账号被锁定：

#### (1) 设备本地输错密码



#### (2) 电脑网页输错密码



#### (3) 手机客户端输错密码



#### (4) 电脑客户端输错密码



## 2、IPC/SD 密码忘记

在电脑 WEB 通过 6 个 8 登录尝试，如果正常登陆可以在用户管理中新建用户来访问，如果不行，请确认设备是否有硬件恢复默认键，如果有的，请通过硬件恢复密码，如果没有硬件恢复的建议联系维修站恢复默认。

## 3、硬盘录像机密码忘记

可以使用 888888 或 admin 登陆新建用户，如果所有用户的密码都忘记了，请把设备序列号、型号、当前时间提供给我们，我们将提供临时密码给您。

注：如果您的设备有密保问题的，可以按照密保问题找回密码

## 4、客户端 PSS/Smart PSS 密码忘记

需要将客户端软件卸载重新安装

## 5、DSS 密码忘记

忘记管理员密码，请提供项目名称，单位名称，设备型号、序列号并盖公司公章，我们可以申请远程修复或联系对应技术

忘记操作员密码，管理员登录修改密码即可

## 6、解码器密码忘记

可先通过面板前面的电源按键连接三次恢复尝试，如果不行，建议送维修站恢复默认

## 二、设备录像只能存储两天的原因

一般是由于设置了自动维护导致的

注：自动维护只是隐藏录像文件，不是真正的删除文件

第一步，进入设备主菜单第三排的系统



第二步，在自动维护里面，将自动删除文件改为从不



### 三、客户端显示不全/安装没有下一步

如果打开客户端界面显示不全或安装没有下一步的情况，如下图所示：

异常的画面：



正常的界面：



可根据电脑不同的系统进行更改设置，具体的方法：

### 1、WIN8 自定义界面文本大小的方法

(1) 桌面空白处单击鼠标右键，选择“屏幕分辨率”

(2) 点击“放大或缩小文本和其他项目”

(3) 单击屏幕右侧“设置自定义文本大小”

(4) 在下拉列表中可以选择默认提供的放大比例，可手工输入如 220%，下面出现预览大小

(5) 点击确定—应用后，会提示是否注销。

(6) 选择“立即注销”，重新登录用户，界面问题变为调整后的大小

### 2、XP\2003 系统修改方法

设置” -> “高级” -> “常规” -> “DPI 设置” ->选择“正常尺寸(96 DPI)”

### 3、WIN7 系统修改方法

“控制面板” -> “外观和个性化” -> “显示” -> “设置自定义文本大小(DPI)” -> “缩放为正常大小的百分比(S):” ->选择“100%”



# 新功能展示

## 一、支持百度/金山云存储的设备

目前我司录像机支持云存储的型号有

NVR: 1、4、4X-4K、4-HD、5X-4K (1系列除 11HS 外);

DVR: HCVR504/DVR504/DVR204/ IDVR/ IHCVR

## 二、支持鱼眼矫正的 NVR 设备

目前我司 NVR 支持鱼眼矫正的有

NVR4X-4K、NVR5X-4K、NVR6、NVR6X-4K、NVR724-256

## 三、解码器 DH-NVS0904DH 输出类型和底色的选择

这款设备 VGA 和 HDMI 是不同源的哦！具体设置需要电脑网页访问，在解码器配置—输出选择—输出类型选择 HDMI

在解码器配置—底色选择—可以选择黑色或蓝色



### 三、乐橙版本更新

#### 1、首次使用在哪里下载软件？

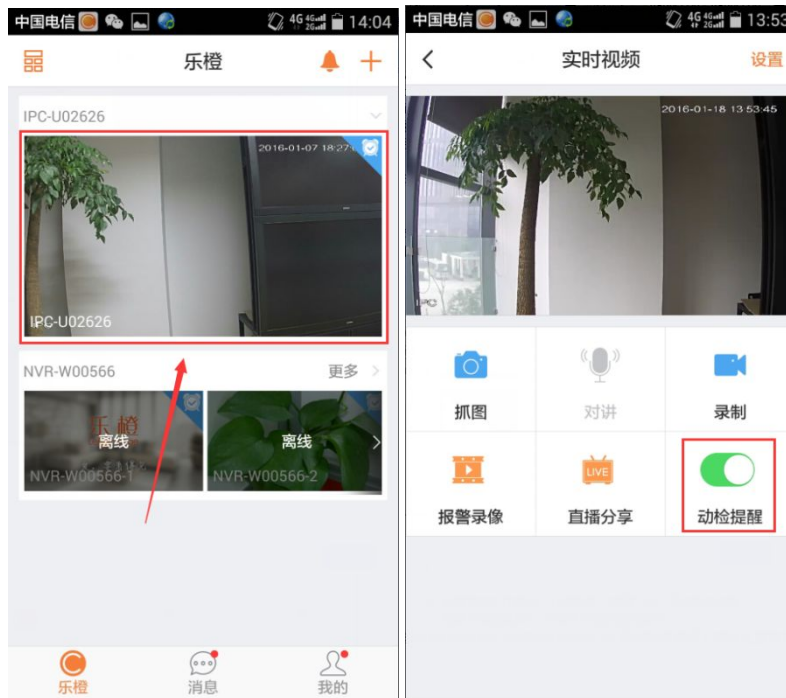
扫描设备外包装二维码进行下载

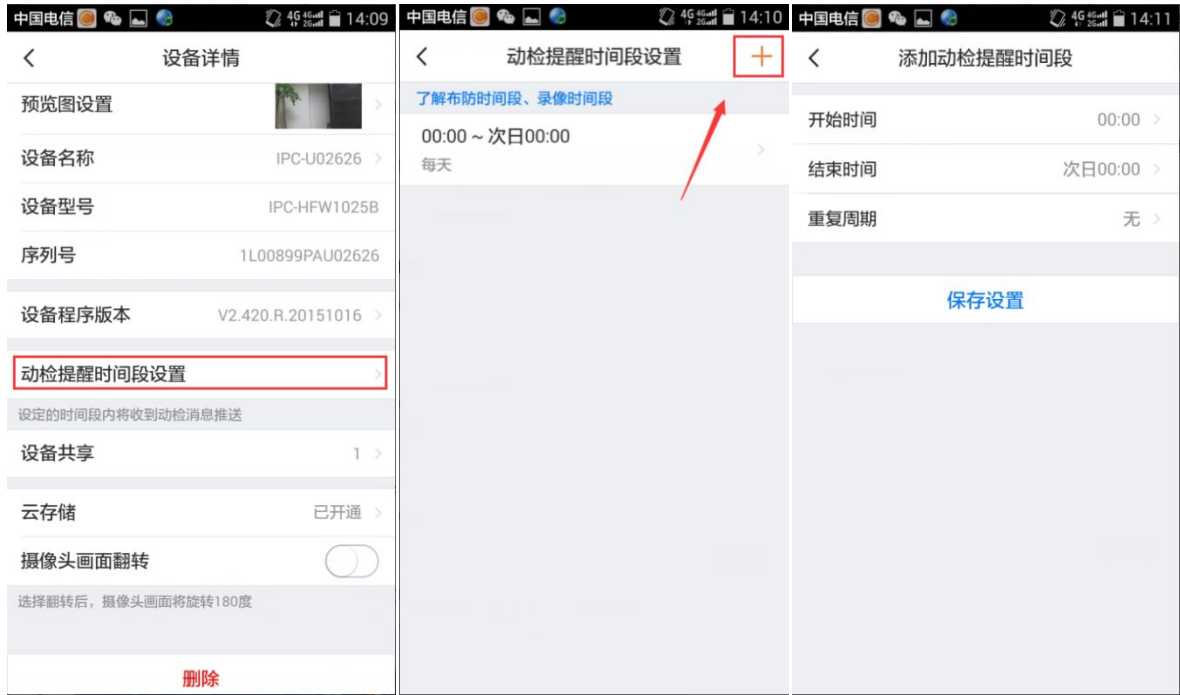
乐橙官网是 <http://home.lechange.com/>，在服务支持中下载相应的客户端  
应用商城搜索 LeChange 进行下载

#### 2、我们做了哪些改变？

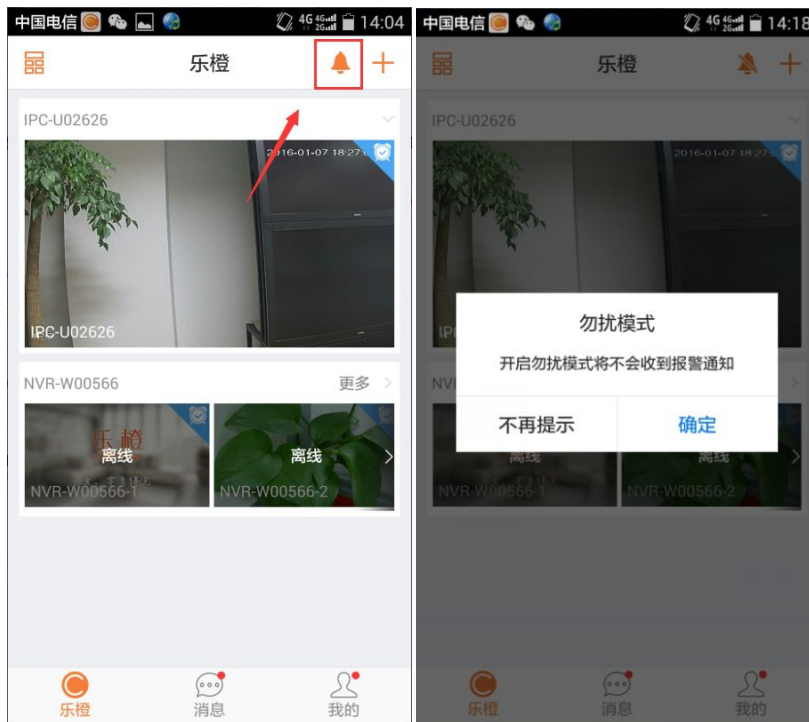
客户端界面全面改版，界面更整洁，操作更直观方便

乐橙摄像头提供 24 小时动检录像，原有的报警计划时间段设置转变成动检提醒时间段设置（即消息推送的时间段）

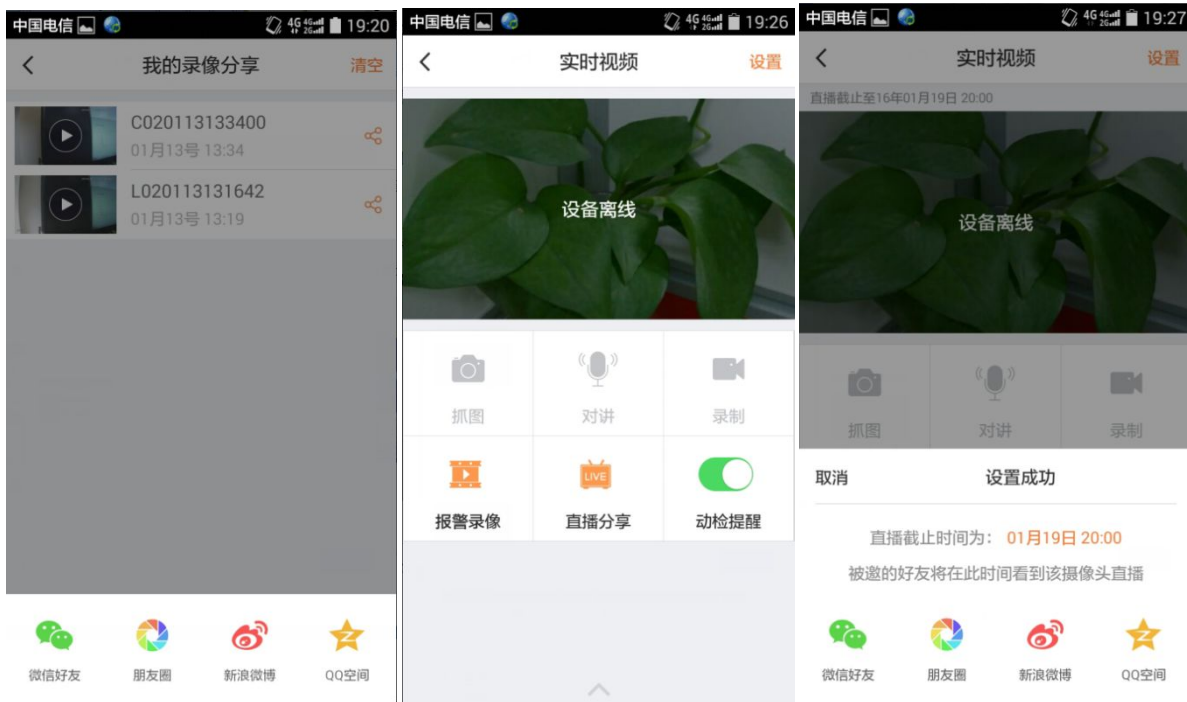




首页新增免打扰快捷开关，关闭后整个乐橙账号将不会接收到报警类消息

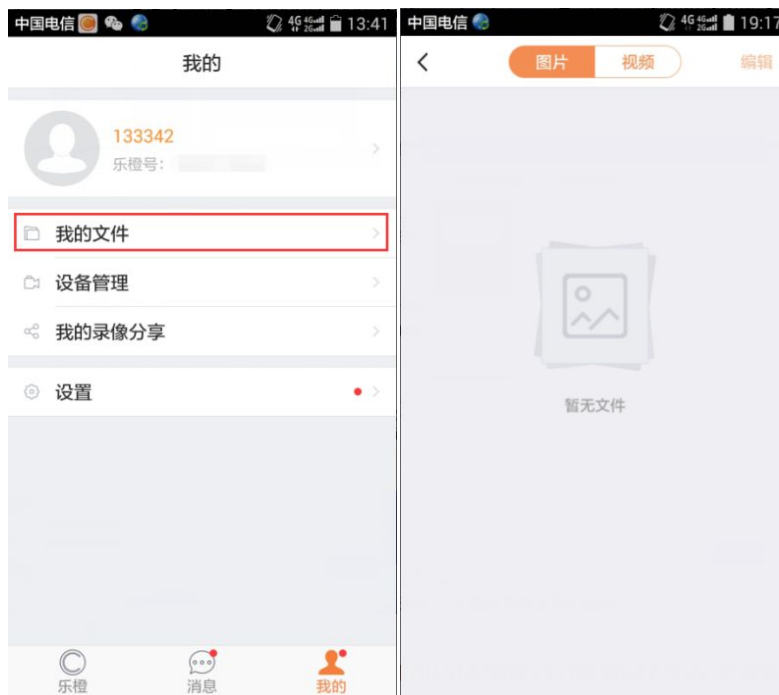


## 分享新增支持“微博”“QQ空间”



新增“推送通知”，在消息里面可接收系统发送的通知

新增我的文件模块，方便查看“截图”与“手动录制录像”



## 四、客户端 Smart PSS 更新

1、首次安装时需要设置admin的密码，而非系统默认

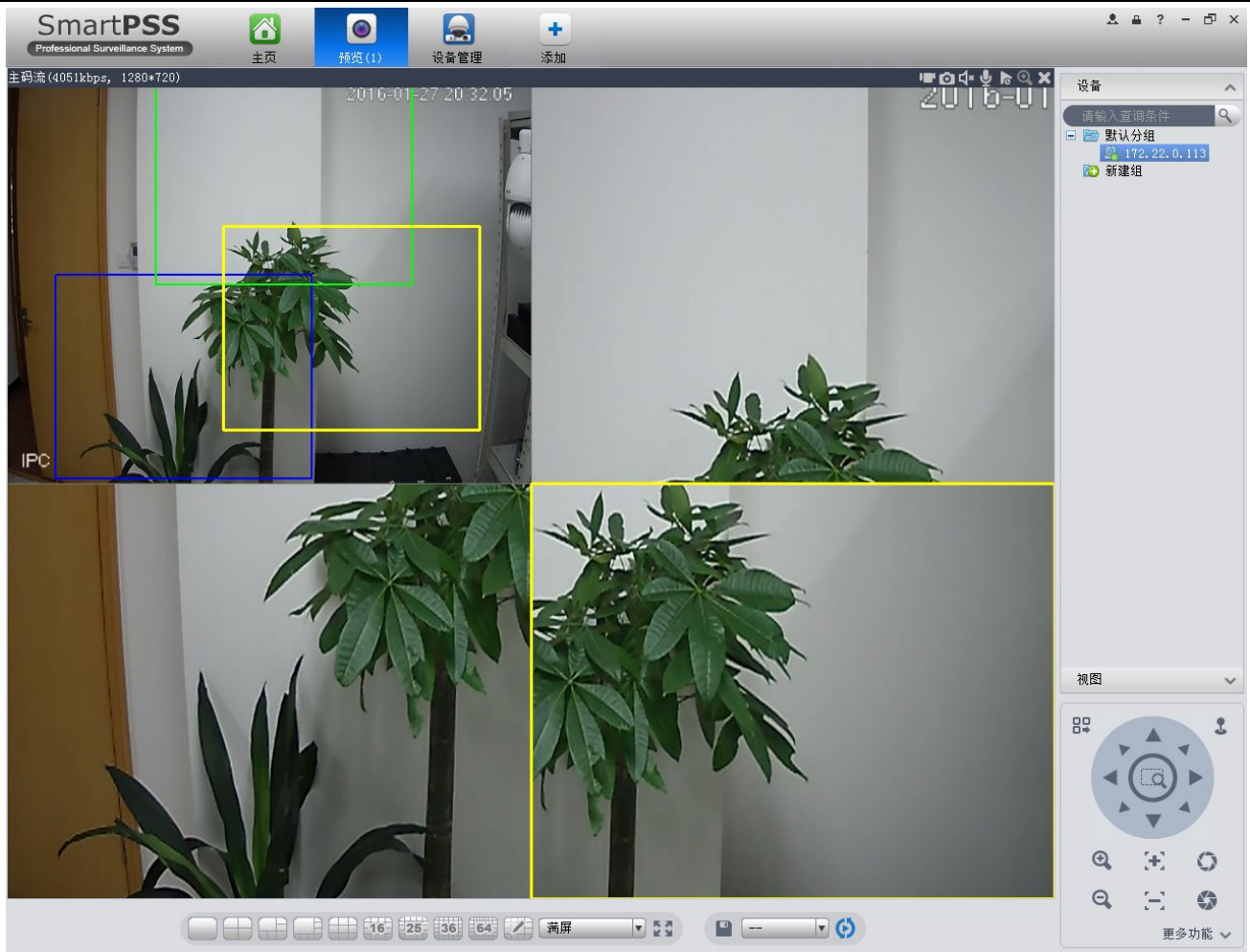


2、分屏跟踪功能

在预览界面中鼠标右键就可以找到分屏跟踪，有两种方式可以选择，一种是1+3模式，另一种是1+5模式。

下面以1+3模式举例，选择分屏模式后，在Smart PSS客户端的同一个窗口中显示四个画面，第一个画面是整个场景，其他三个画面显示的是第一个画面三个方框中的画面，第一个画面中的方框和其他三个画面都是可以移动的。





# 资讯平台

## 一、怎么联系我们？

1、售后服务热线 **400-672-8166**

为更好的服务客户，大华 400 热线升级平台，您可以按语音提示按键来选择进线方式，合作伙伴请按 0，联网问题请按 1，密码问题请按 2，乐橙问题请按 3，录像机问题请按 4，摄像机、球机问题请按 5，其他类问题请按 6，投诉及建议请按 9，我们将为您提供更优质的服务！

合作伙伴请按渠道编码进入，渠道编码在授权书上有标明，详情可联系对应办事处的销售。



2、企业在线 QQ : 4006728166 (工作时间为周一至周五 9:00 到 18:00)

登陆大华官网: [www.dahuatech.com](http://www.dahuatech.com)

- ▶ 服务政策
- ▶ 亮点服务
- ▶ 维修服务
- ▶ 联系我们
- ▶ 下载中心
- ▶ 常见问题
- ▶ 操作视频
- ▶ 客户意见建议反馈表

服务支持 [联系我们](#)





**400-672-8166**

---

✉ 服务邮箱

📍 服务网点

🔍 维修查询



在线邮箱  
ONLINE MAILBOX



电话服务  
PHONE SERVICE



在线支持  
ONLINE SUPPORT

邮箱: [support@dahuatech.com](mailto:support@dahuatech.com)

电话: 400-672-8166



2、微信扫一扫官网二维码或搜索公众号“浙江大华售后服务”就可以关注我们



The screenshots show the following steps:

- Search for the public account '浙江大华售后服务' in the WeChat app.
- View the public account profile, which includes:
  - 功能介绍: 您好! 欢迎关注浙江大华400客户服务热线。
  - 帐号主体: 浙江大华技术股份有限公司
  - 客服电话: 400-672-8166
  - 接收消息:
  - 查看历史消息
  - 查看地理位置
  - 进入公众号 (green button)
  - 举报
- View the public account's content, featuring a post from January 19th with a photo of the Dahua building and a menu of services:
  - 查看全文
  - 维修站预约
  - 维修查询
  - 常见问题
  - 软件下载
  - 操作视频



### 3、售后服务 APP

安卓版

苹果版



PC 电脑直接下载 APK 地址为:

<http://mapp.dahuatech.com/dhsysweb/apk/dahuaServices.apk>

## 二、更新内容

1、官网更新了录像机菜单讲解的操作视频

在官网的服务支持--操作视频--明珠讲堂系列

<ul style="list-style-type: none"><li>▶ 服务政策</li><li>▶ 高点服务</li><li>▶ 维修服务</li><li>▶ 联系我们</li><li>▶ 下载中心</li><li>▶ 常见问题</li><li>▶ 操作视频<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; 安装系列视频</li><li>&gt; 乐橙系列视频</li><li>&gt; 软件系列操作视频</li><li>&gt; 云台控制系列操作视频</li><li>&gt; 远程设置系列视频</li><li>&gt; 程序升级操作视频</li><li><b>&gt; 明珠讲堂系列</b></li><li>▶ 客户意见建议反馈表</li></ul></li></ul>	<p>操作视频 <b>网络访问演示视频</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ 第六课--浙江大华录像机菜单讲解之接入乐橙云篇 ▶</li><li>▶ 第五课--浙江大华录像机菜单讲解之客户端安装篇 ▶</li><li>▶ 第四课--浙江大华录像机菜单讲解之P2P篇 ▶</li><li>▶ 第三课下--浙江大华录像机菜单讲解之网络升级篇 ▶</li><li>▶ 第三课上--浙江大华录像机菜单讲解之U盘升级篇 ▶</li><li>▶ 第二课--浙江大华录像机菜单讲解之录像查询篇 ▶</li><li>▶ 第一课--浙江大华录像机菜单讲解之摄像头篇 ▶</li></ul>	<p>400-672-8166</p> <p>服务邮箱</p> <p>服务网点</p> <p>维修查询</p>
--	--	---

2、官网已更新设备升级程序包及升级方法

## 设备升级程序包

DEVICE UPGRADE KIT



### 乐橙云产品

- > 乐橙云网络摄像机 (IPC)
- > 乐橙云网络硬盘录像机 (NVR)

### 前端产品

- > 网络摄像机 (IPC)
- > 网络球机 (SD)

### 存储产品

- > 网络硬盘录像机 (NVR)
- > 数字硬盘录像机 (HCVR)
- > 数字硬盘录像机 (DVR)

### 程序升级方法

- > 程序升级方法及工具

### 注意：

设备升级有风险，请务必确认是否有升级的需要；

请务必确认此程序包是否对应您的设备，升级之前请参考升级方法；

请严格参考升级方法升级操作，在升级过程中，请勿断电，耐心等待设备自动重启。

## 三、客户建议

如果您有什么宝贵的建议，可以发送至我们的公共邮箱，我们的公共邮箱是：  
support@dahuatech.com，请在邮箱里面标注转至 5309 工号，我们这边会进行评估。  
感谢您的参与！

# 大华 400 技术，您身边的服务



主 编：小 宛

总 监：童先森

美 工：孔公子

特邀嘉宾：大 河、庄 子

封面设计：江南吴彦祖

水无痕、明珠老师