

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** 常用的三种网络测试命令
- 操作一点通** NKB3000 添加设备实现本地预览
- 故障大排查** IPC 账户被锁定及密码忘记的解决方案
- 新功能展示** 乐橙客户端接入 NVR 及 HCVR
- 资讯平台** 怎么联系我们

目录

安防小知识

- P1 常用的三种网络测试命令
- P7 监控摄像机镜头常识普及

操作一点通

- P10 IPC 的用户管理
- P14 智能检索
- P15 NKB3000 添加设备实现本地预览

故障大扫除

- P23 IPC 账户被锁定
- P25 IPC 密码忘记及解决方案
- P26 IE 浏览器访问控件加载被阻止
- P29 官网乐橙电脑客户端黑屏

新功能展示

- P30 接入乐橙客户端的存储设备
- P30 乐橙客户端添加硬盘录像机的基本操作

资讯平台

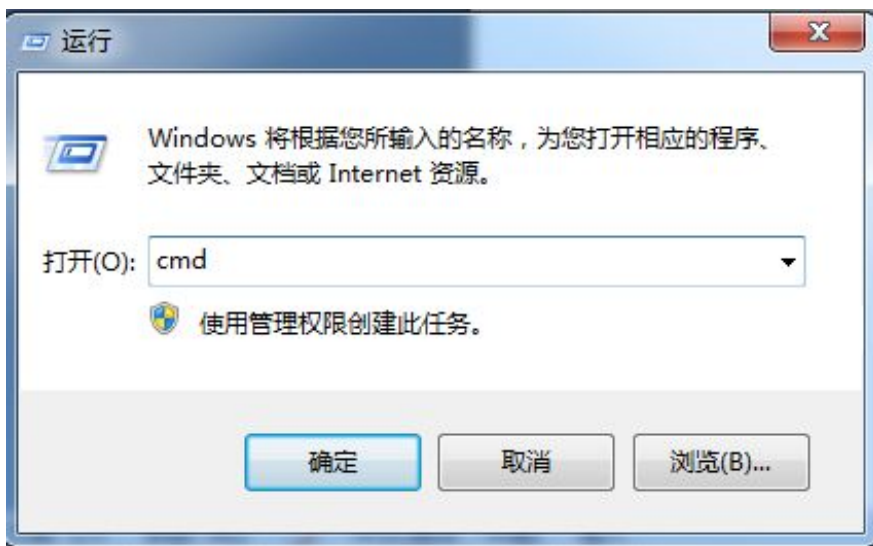
- P33 怎么联系我们
- P35 新内容展示
- P36 客户建议



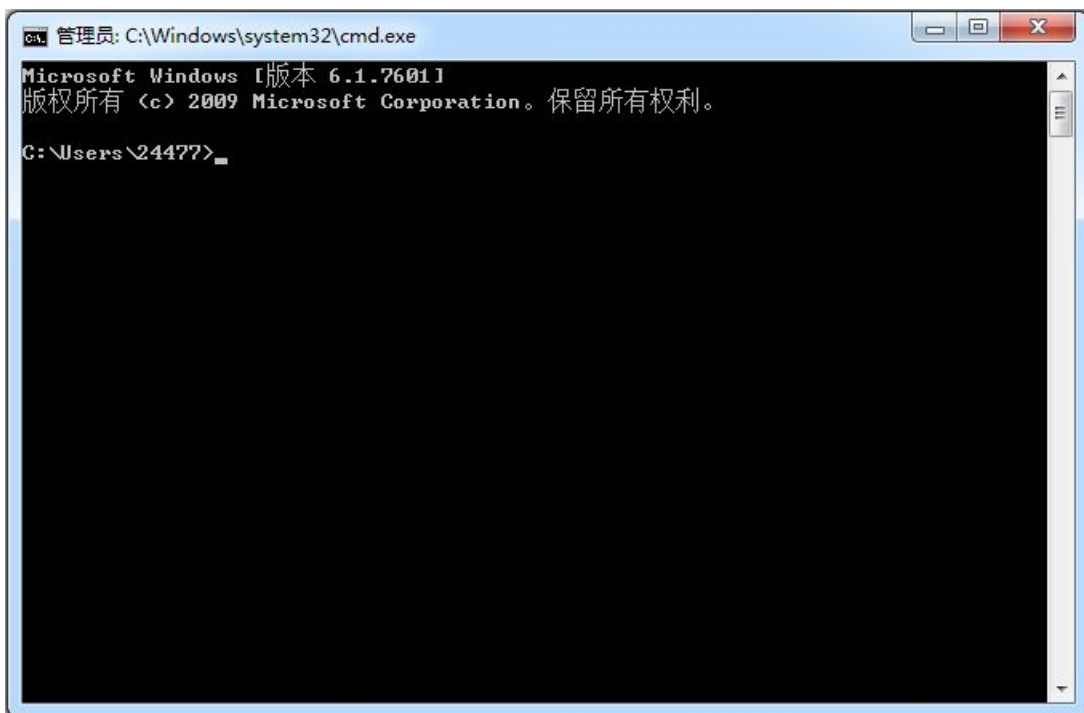
安防小知识

一、常用的三种网络测试命令

通过【开始】菜单，或者快捷键【Win 键+R】，调出运行窗口。在其中输入【cmd】，点击【确定】，打开【命令提示符】窗口。

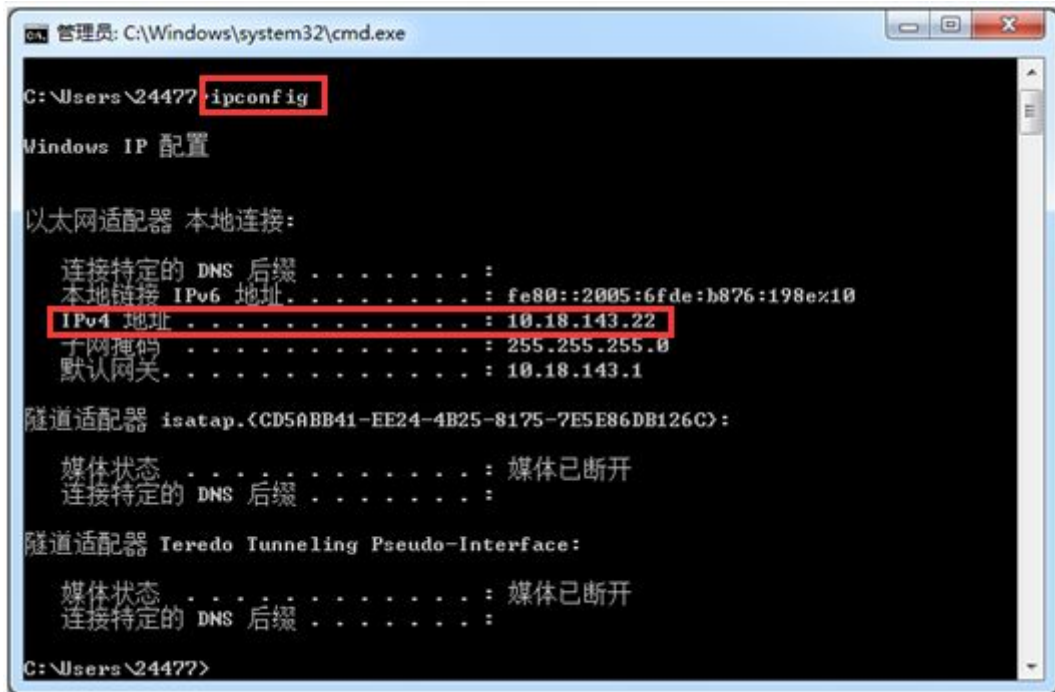


在弹出【命令提示符】窗口中可以输入要执行的命令。



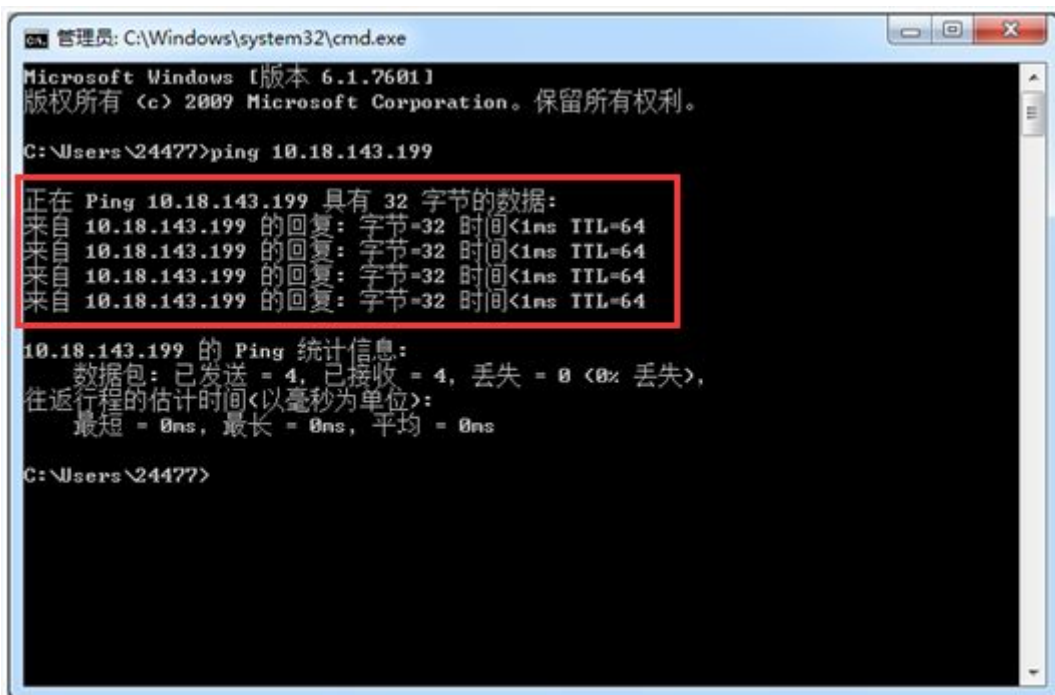
1、怎么查看电脑的 IP 地址

在【命令提示符】窗口中输入【ipconfig】，按回车键后会出现相关信息，IPv4 后面对应的就是电脑本身的 IP 地址。

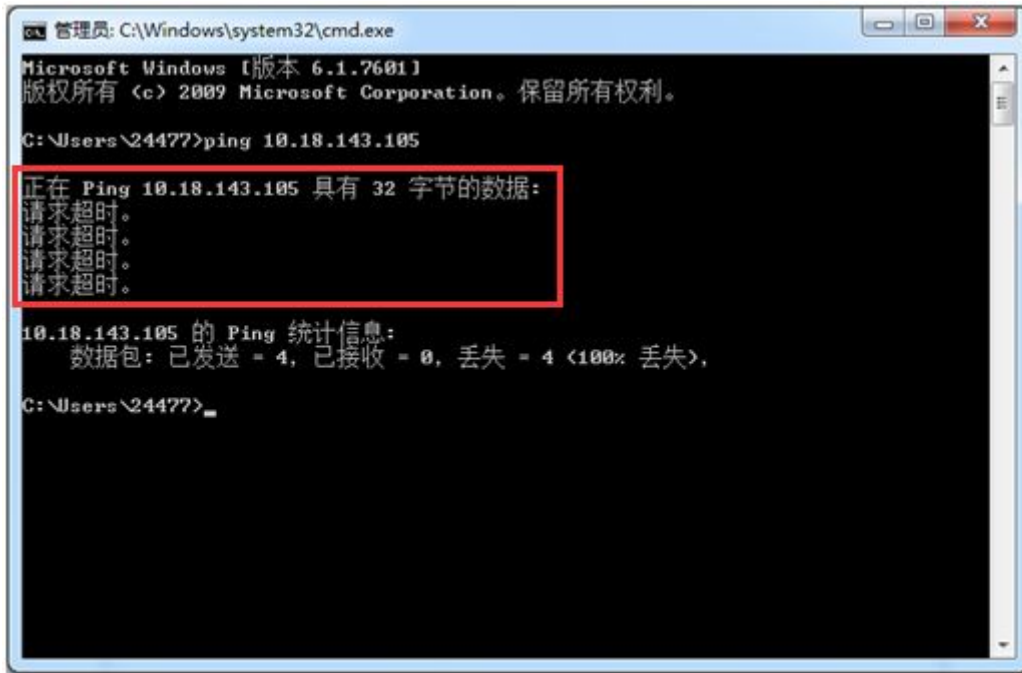


2、怎么测试设备网络是否是通的

在【命令提示符】窗口中输入“ping+空格+设备的 IP 地址”，按回车键，会出现相关提示。如果网络是通的，会有返回值，如下图所示：

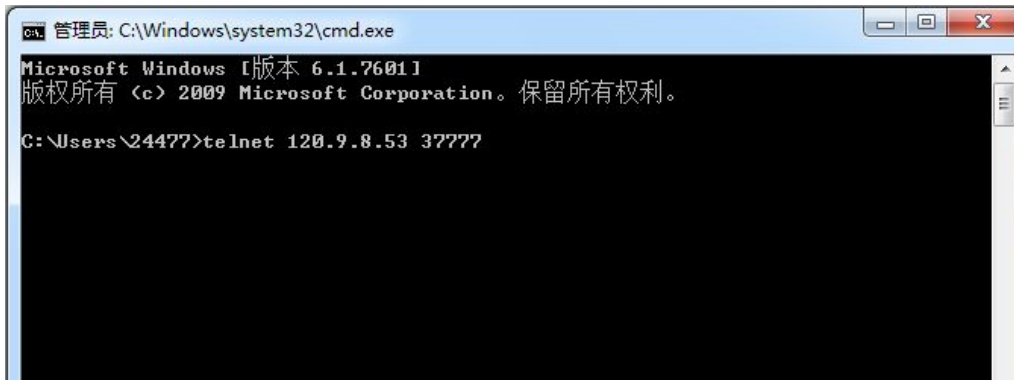


如果测试网络是不通的，是会出现返回值的，如下图所示：

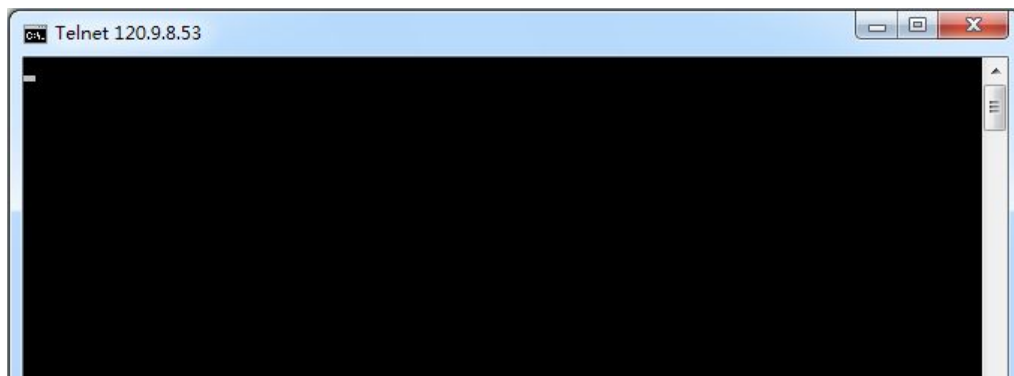


3、怎么测试设备端口是否是通的

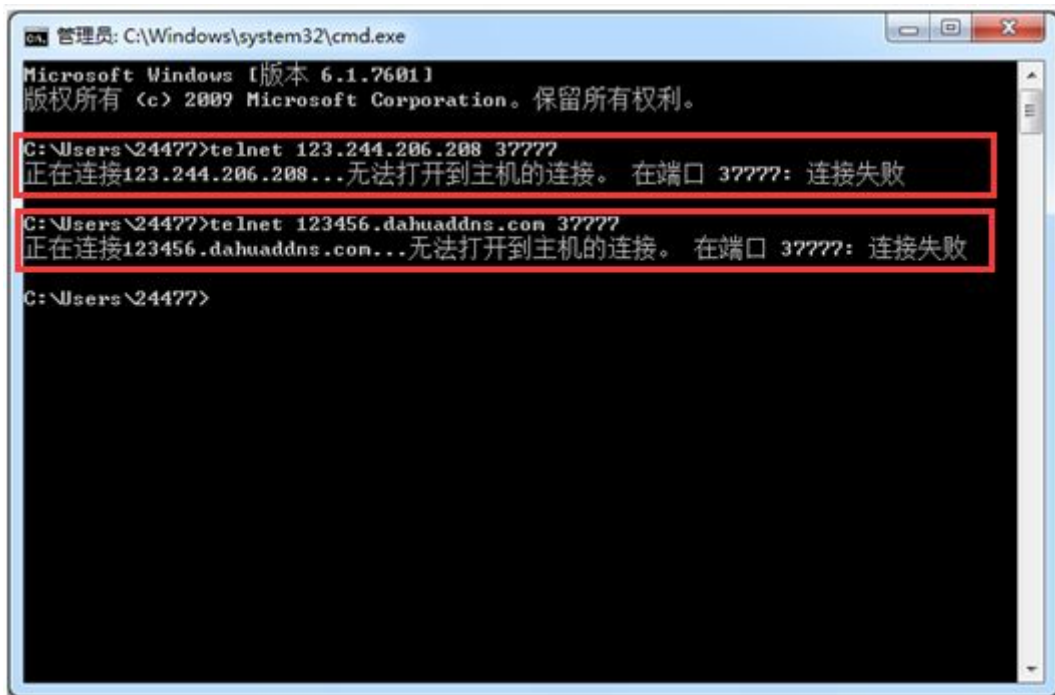
在【命令提示符】窗口中输入“telnet+空格+设备的域名/外网的 IP 地址+空格+端口号”，按回车键。



如果端口是通的，会重新弹出一个窗口，里面会有光标闪烁，如下图所示：



如果是不通的，会有相应的提示，如下图所示：

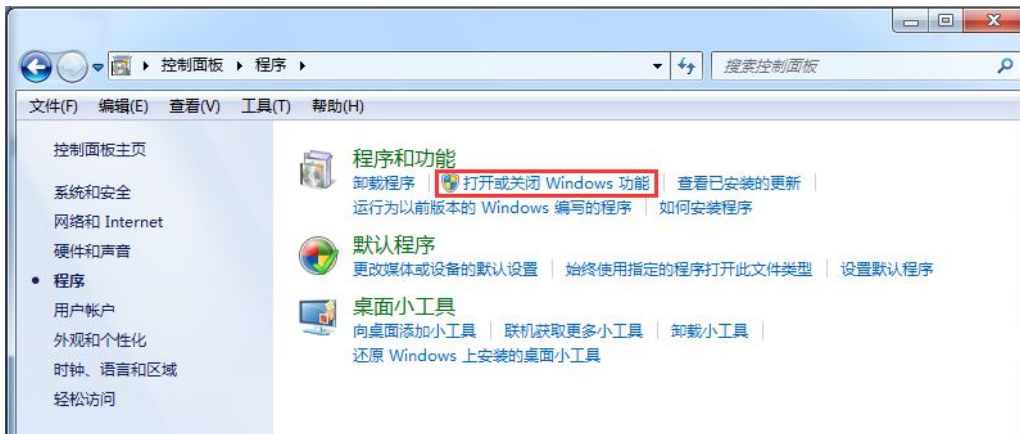


温馨提示——如果出现“telnet 不是内部或外部命令”时，是因为没有开启 telnet 功能

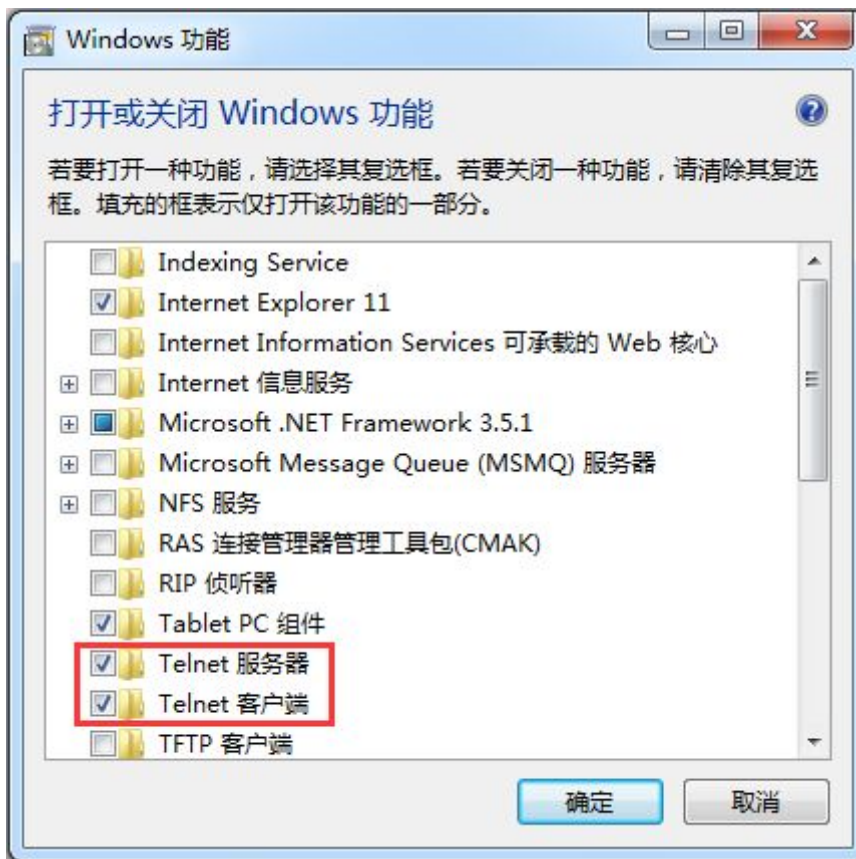
解决方案：进入电脑控制面板-程序



在程序和功能下面选中“打开或关闭 Windows 功能”



把“Telnet 服务器”和“Telnet 客户端”两项打勾，点击确定



拓展知识：测试端口是否通的另一种方法

百度端口扫描，选择站长工具



在上面一栏中输入外网 IP 或域名，下面输入对应的端口号，如果多个端口，中间用“，”隔开，点击开始扫描，下面会显示状态，如果关闭，则端口不通，如果开放，则端口通。



二、监控摄像机镜头常识普及

1、监控镜头接口

目前市场中主要以 C 型接口和 CS 型接口为主。主流的监控摄像机以 CS 圈为主。不同接口镜头区分原则是通过从镜头到感光表面的距离来判断：C 型接口从安装点到焦点距离为 17.5mm，而 CS 型接口从安装点到焦点距离为 12.5mm，相比较前者更“短”一些。

监控镜头存在不同接口，那么监控摄像机就势必会出现不同的种类。针对以镜头接口来区分，在 C 型摄像机和 CS 型摄像机之间，原则上不提倡混搭使用。而为了解决实际应用中的问题，C 型镜头与 CS 型摄像机之间增加一个 5mm 的 C/CS 转接环可以配合使用。但 CS 镜头与 C 型摄像机无法配合使用。

CS 镜头

C 镜头

5mm 转接环



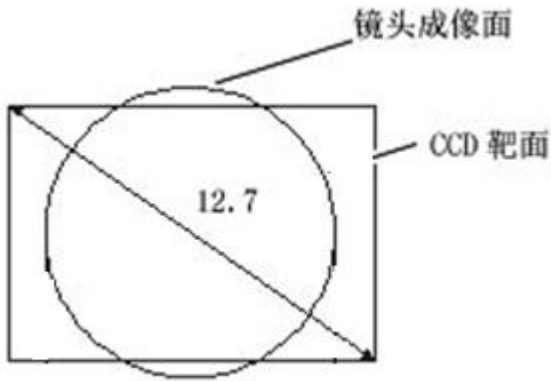
2、监控摄像机镜头常见故障处理

监控系统高性能的实现有赖于摄像机和镜头的完美搭配，而在监控项目中，如果用户或施工人员的专业技术不足，摄像机及镜头选型安装存在不合理，将直接会影响到系统的整体效果。总结了镜头安装过程中几点常见但容易被忽视的问题供大家参考。

(1) 摄像机与镜头成像尺寸不匹配

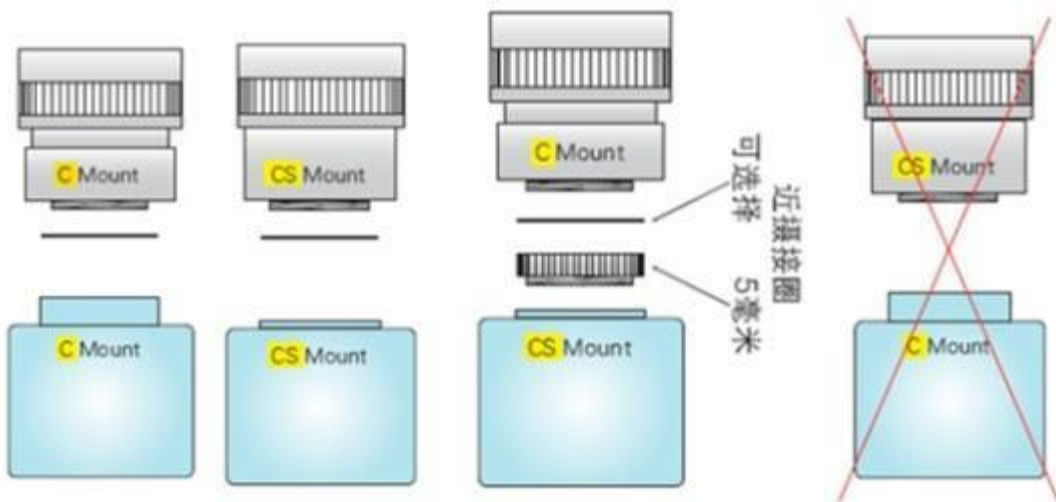
镜头成像尺寸大于摄像机芯片尺寸，可以正常成像，但镜头的视场角会小于标称

的视场角；但如果镜头成像尺寸小于摄像机芯片尺寸，监控画面四周会出现暗角。



(2) 摄像机与镜头接口不匹配

接口的不匹配影响镜头的第二组点到摄像机芯片的距离，实际焦距也就不是镜头标称的焦距，导致无法聚焦。标准枪式摄像机接口与镜头接口应同为 C 接口或 CS 接口；C 接口镜头安装到 CS 接口摄像机上必须加转接环；CS 接口镜头不可以安装到 C 接口摄像机上。常见枪式摄像机接口通常设计成 CS 接口，既可以接 CS 接口镜头也可以加转接环接 C 接口镜头。



(3) 摄像机与镜头光圈工作驱动方式或者电压不匹配

自动光圈镜头通常分为 DC 驱动和视频驱动，二者工作电压并不完全相同，这种不匹配会导致镜头光圈无法正常打开，自然也就无法成像。使用自动光圈镜头时应把摄

像机上的光圈转换器打到镜头标称的驱动方式一侧，并且保证摄像机的输出电压在光圈的工作电压之内。

(4) 连线问题，错接或者接口松动

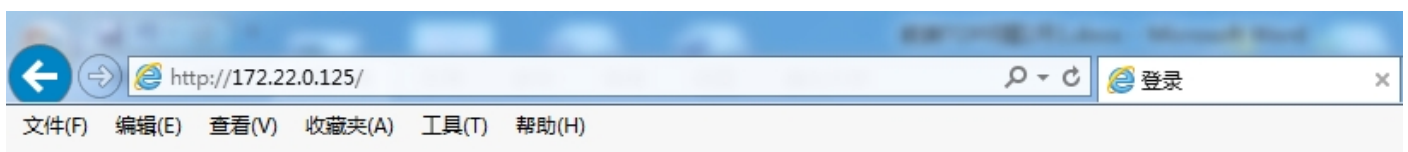
监控摄像机和镜头以及显示器之间会有各种连线(如果是带云台、控制器的设备连线更多)，这些连线如果接错或者松动，也会造成系统不能正常工作，这里也提醒大家安装之前要仔细阅读设备的使用说明书。

操作一点通

一、IPC 的用户管理

1、怎么登陆 IPC

(1) 网页输入设备的 IP 地址，例如 `http://172.22.0.125`，大华网络摄像头出厂默认的 IP 地址是 `192.168.1.108`



(2) 在弹出的对话框中输入正确的用户名和密码，出厂默认都是 admin



2、怎么新建用户

(1) 点击设置-系统管理-用户管理-添加用户



(2) 用户和密码可自定义，例如用户和密码都是 123，并且可以在权限列表中分配权限，点击保存



3、怎么修改密码

(1) 点击设置-系统管理-用户管理-修改



(2) 在修改密码前的方框中打勾，输入旧密码-新密码-密码确认-保存



(4) 点击右上角的注销，用新建的用户即可正常登陆




小拓展:

如果不想每次登陆摄像机都要输入用户名和密码，可以在用户管理中把匿名登录打勾，但是匿名登录用户仅具有预览权限。匿名方式登录状态下，点击注销即可用其他用户登录设备。




二、智能检索

智能检索定义：录像回放中，对该场景的自定义区域进行动态检测分析，并给出分析结果，明确该区域的动态检测录像在整个录像文件中的位置。

步骤 1：进入设备主菜单-录像查询-选中单画面回放，单击 ，开始智能检索。

步骤 2：画面上有网格可供区域设置，拖动鼠标左键选择智能检索的区域（蓝色是选中区域），设备支持 22*18（PAL），22*15（NTSC）的网格框选。



步骤 3：单击 ，进入智能检索回放，再次单击该按钮，停止智能检索回放

注：1、需要智能检索的通道必须之前是开启动态检测的（原因：开启动态检测之后会对动态帧做标记，回放时智能检索根据标记来判断，如果不开动态检测无法实现）。

2、智能检索时不能全屏配置

3、目前只支持单通道智能检索

三、NKB3000 添加设备实现本地预览

1、设置 IP 地址操作

NKB3000 可通过有线以及无线两种形式连接，IP 地址分配具体操作如下：

第一步 进入“通用模式”之后选择 admin 用户，密码为 admin



第二步 选择系统设置-网络设置



第三步 在网络设置里面选择有线网络或无线网络连接，

选择有线网络时，设置对应的 IP 地址、子网掩码和默认网关后保存



选择无线网络时，双击搜索到的无线名称，输入 WiFi 密码后点击连接



2、NKB3000 添加设备操作

通过 admin 用户以及密码进行管理员界面，如图：

设备管理						
<input type="checkbox"/>	编号(DEVC)	设备名称	IP 地址	端口	设备类型	状态
<input type="checkbox"/>	1	90_02_a9_23_4e	172.9.5.50	37777	IPC	
<input type="checkbox"/>	2	NVD	172.9.5.101	37777	NVD	
<input type="checkbox"/>	3	M60-12U	172.9.3.36	37777	DVM	
<input type="checkbox"/>	4	DVR	172.9.7.93	37777	DVR	
<input type="checkbox"/>	5	ATM	172.9.5.61	37777	ATM	
<input type="checkbox"/>	6	nvd	172.9.5.103	37777	NVD	
<input type="checkbox"/>	7	NVD	172.9.4.102	37777	NVD	
<input type="checkbox"/>	8	qiu	172.9.5.110	37777	IPC	

1/2

同网络可通过 IP 搜索或手动添加，点击” IP 搜索” 界面如图：

IP搜索				
<input type="checkbox"/>	主机名称	IP 地址	端口	状态
<input type="checkbox"/>	DVR	172.4.2.159	37777	
<input type="checkbox"/>	NVR	172.4.1.48	37777	
<input type="checkbox"/>	DH-SD6A82C-HN	172.4.4.52	80	
<input type="checkbox"/>	IVS-F5008	172.4.4.119	37777	
<input type="checkbox"/>	IVS-F5008	172.4.4.106	37777	
<input type="checkbox"/>	IVS-T5004-	172.4.4.86	37777	
<input type="checkbox"/>	NVR6000	172.4.1.48	80	设备用户名以及密码
<input type="checkbox"/>	HCVR	171.4.0.224	37775	

用户名 密码

1/3(当前页/总页数)

点击“手动添加”如图：



小知识：

- (1) 厂商选“onvif”可添加第三方的 IPC
- (2) 大路数 NVR 等设备，实际只用了前面几路，可勾选“通道设置”来指定实际添加的路数，而不显示多余的输入通道

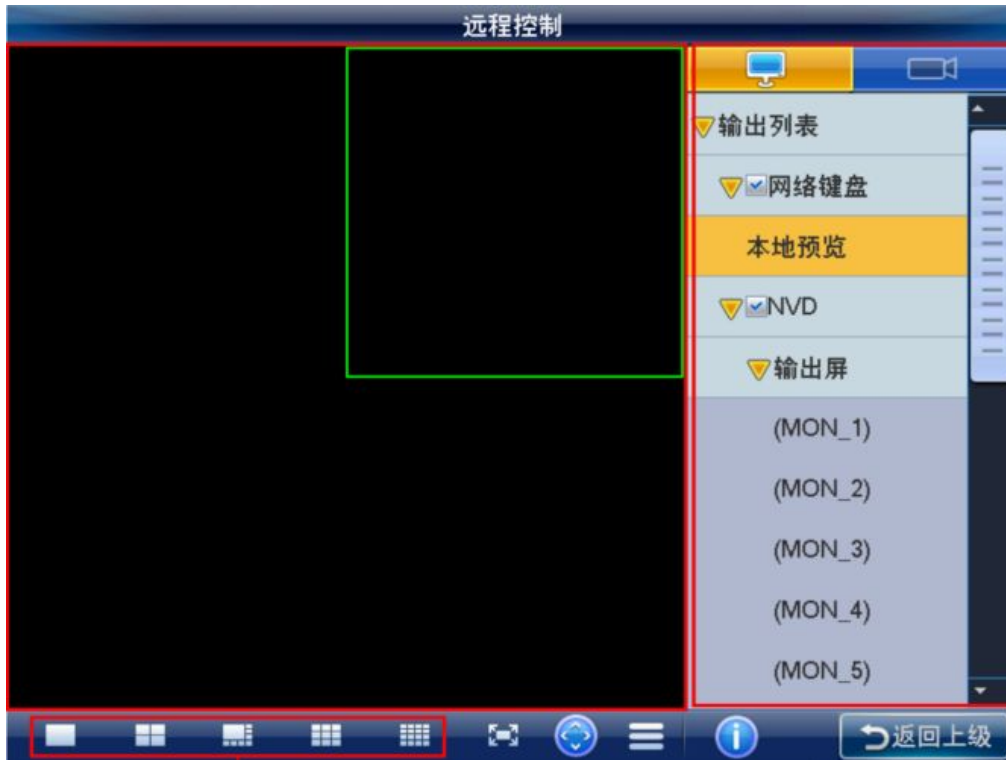
3、NKB3000 本地预览操作（远程控制）


(1) NKB3000 添加完设备之后，通过键盘查看本地预览的画面操作，首先需要通过 admin 管理员登录新增操作员用户并分配操作员权限，如图：



(2) 注销用户并通过新增操作员及密码登录，进行操作员界面，如图，选择“远程控制”





选择“输出列表”—网络键盘—“本地预览”双击，再通过点开图标，选择添加的视频源直接拖动即可预览。

注：键盘预览可实现单画面、四画面、八画面、九画面、十六画面分割显示，最大解码能力不能超过 4 个 1080P

4、NKB3000 本地预览操作（远程操作）

NKB3000 添加完设备之后，通过键盘按键的形式来调用通道画面，操作如下：

（1）首先也是需要通过 admin 用户登录管理员新增操作员帐号，通过操作员登录之后选择“输入列表”菜单，如图：



输入列表

编号(CAM)	通道号	监控点名称	所属设备名称	IP 地址	协议
1	1	IP PTZ Dome	90_02_a9_23_4e	172.9.5.50	TCP
10	1	通道一	DVR	172.9.7.93	TCP
11	2	通道二	DVR	172.9.7.93	TCP
12	3	通道三	DVR	172.9.7.93	TCP
13	4	通道四	DVR	172.9.7.93	TCP
14	5	通道五	DVR	172.9.7.93	TCP
15	6	通道六	DVR	172.9.7.93	TCP
16	7	通道七	DVR	172.9.7.93	TCP

1/4

注：编号（CAM）是唯一的，设备列表里面添加的编码器设备每个通道都会按添加的顺序进行排序，比如，添加 1 台 16 路的 DVR，通道编号是 1-16 再添加 1 台 32 路的 DVR，通道编号从 17 开始，17-48，依次类推。

(2) 确认好通道编号之后，选择“远程操作”，进行远程操作控制界面，如图：



(3) 按 0+MON 选择本地预览

按数字+MULT 选择本地预览画面分割，如图，16+MULT 为 16 画面分割

按数字+WIN 选择窗口，如图，4+WIN 选择 16 分割显示的第 4 个窗口

按 X+CAM 选择编号为 X 的通道，如图，254+CAM 指输入列表 CAM 编号为 254 的通道
在键盘本地预览 16 画面分割第 4 个窗口进行显示。

故障大扫除

一、IPC 账户被锁定

1、账户被锁定的原因及解锁方式

原因只有一种：访问 IPC 时多次输入错误密码!!!

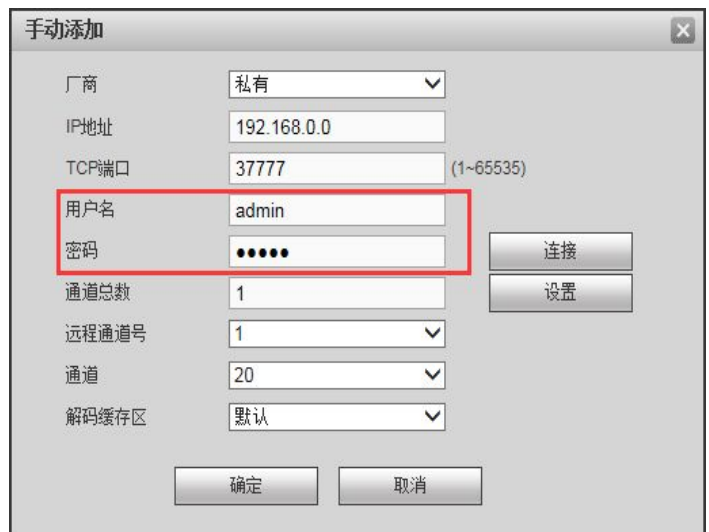
解锁方式有两种：给 IPC 断电重启或者半小时之内不对设备进行任何操作

2、可能输入错误密码导致账户被锁定的操作：

(1) 浏览器访问 IPC 密码错误



(2) NVR 远程设备添加 IPC 密码错误



(3) 电脑客户端添加 IPC 密码错误



(4) 手机客户端添加 IPC 密码错误



(5) 在 DSS 平台上添加 IPC 密码错误



3、最经常遇到的账户提示锁定却无法解锁的情况

首次电脑浏览器登陆 IPC 时根据提示把初始的密码更改了，然后局域网在 NVR 远程设备内通过自动搜索设备的方式把 IPC 添加到 NVR，结果在 NVR 上该通道一直提示账户被锁定，给 IPC 断电重启后 NVR 上还是一直显示账户被锁定。

这种情况是因为：通过 NVR 远程设备搜索设备添加 IPC 时是以默认的账户密码添加的，但是之前 IPC 初始密码已经修改了。即使给 IPC 断电重启等解锁方式，NVR 上该 IPC 通道仍然会提示账户被锁定。如下图所示：



正确解决方法：在 NVR 的远程设备—已添加设备内找到该通道 IPC 信息，点击编辑，把编辑界面中的密码改为修改后的正确密码，然后点击确定，最后给 IPC 断电重启即可解决。

二、IPC 密码忘记及解决方案

确认 IPC 密码忘记后：

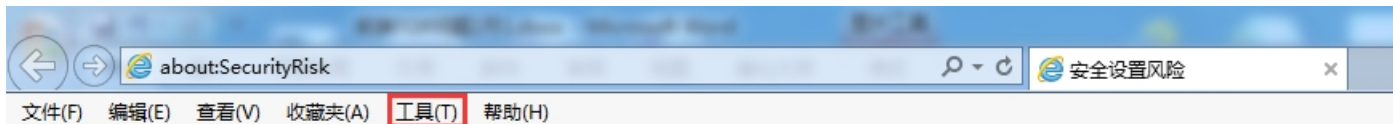
(1) 如果是 2015 年 4 月份之后的设备可以尝试通过计算临时密码登陆，修改账户的密码，为了保证设备信息的准确性，建议拍一张清晰的 IPC 标签照片发送到我们的售后微信（浙江大华售后服务）或公共邮箱（support@dahuatech.com），我们会根据标签上的信息（序列号和 MAC 地址）生成一个临时密码，用临时密码登陆后修改尝试或者提供其他找回密码方式，我们收到邮件后 30 分钟内会邮件回复相应的解决方案。

(2) 如果您不方便提供或者是很老的设备，无法通过提供标签方式计算临时密码的，可以查看您设备上是否有硬件恢复按键，如果有直接通过硬件恢复默认方式实现，如果没有硬件恢复默认的建议送维修站恢复密码。

三、IE 浏览器访问控件加载被阻止

如果访问设备提示安装控件被阻止，请按下列步骤（以访问摄像头为例）

步骤一 打开 Internet Explore 浏览器

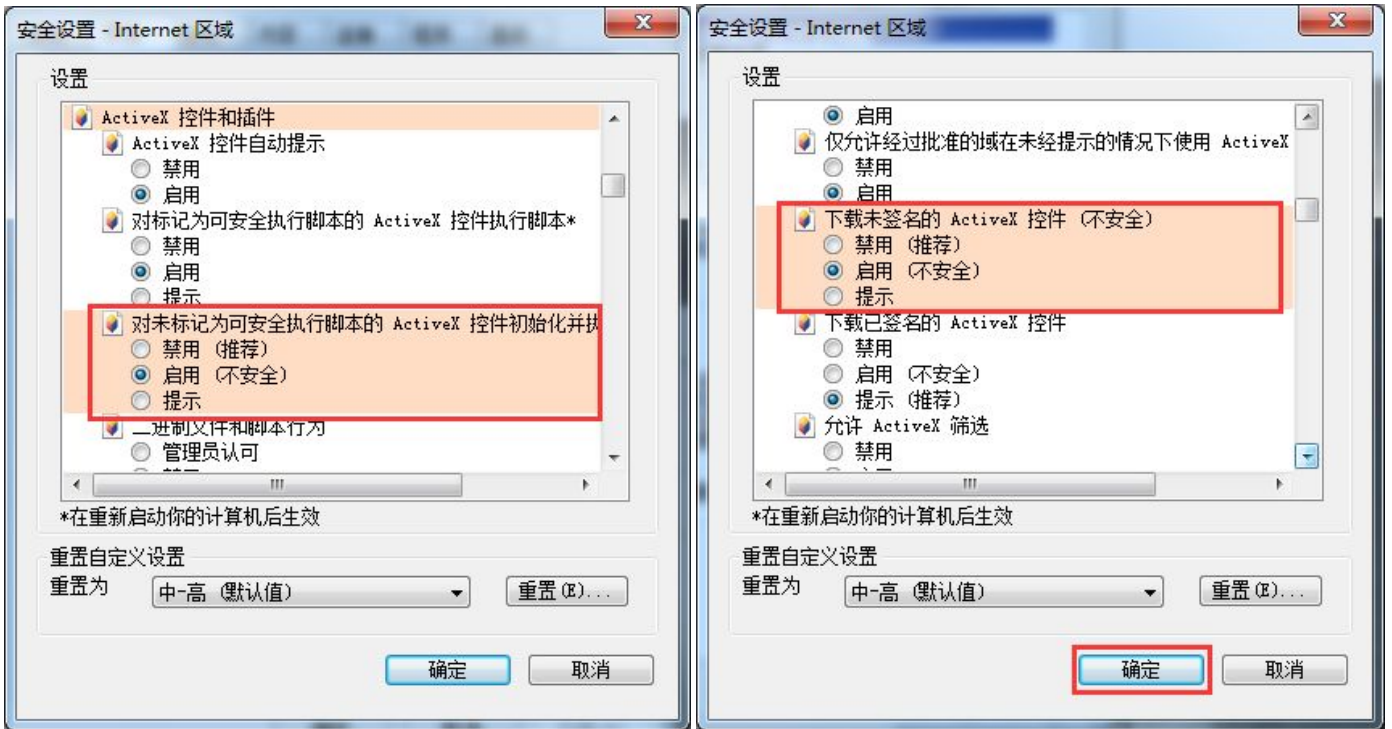


步骤二 选择 Internet 选项-安全-自定义级别

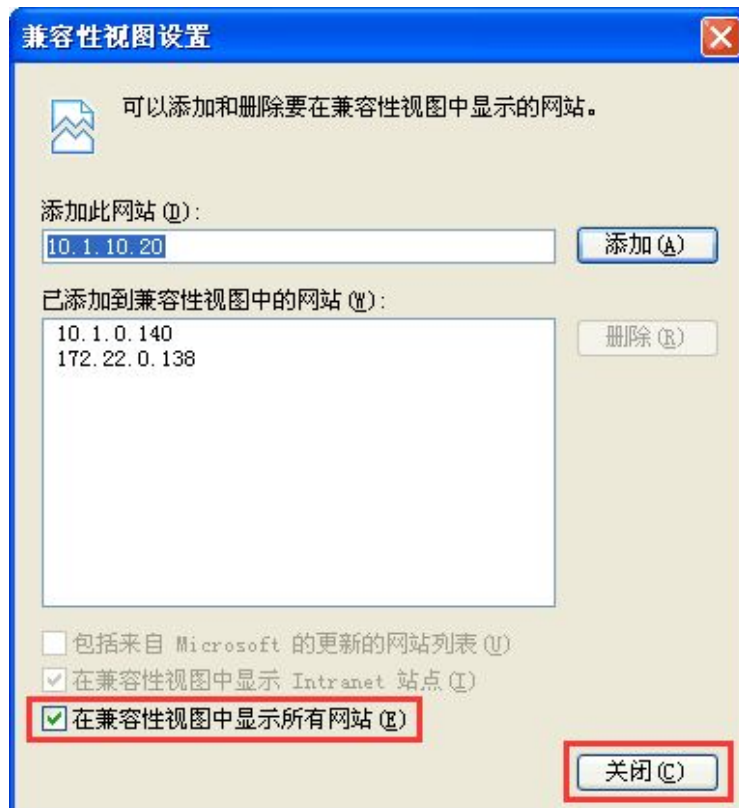


步骤三 对没有标记为安全的 ActiveX 控件进行初始化和脚本运行”和“下载未签

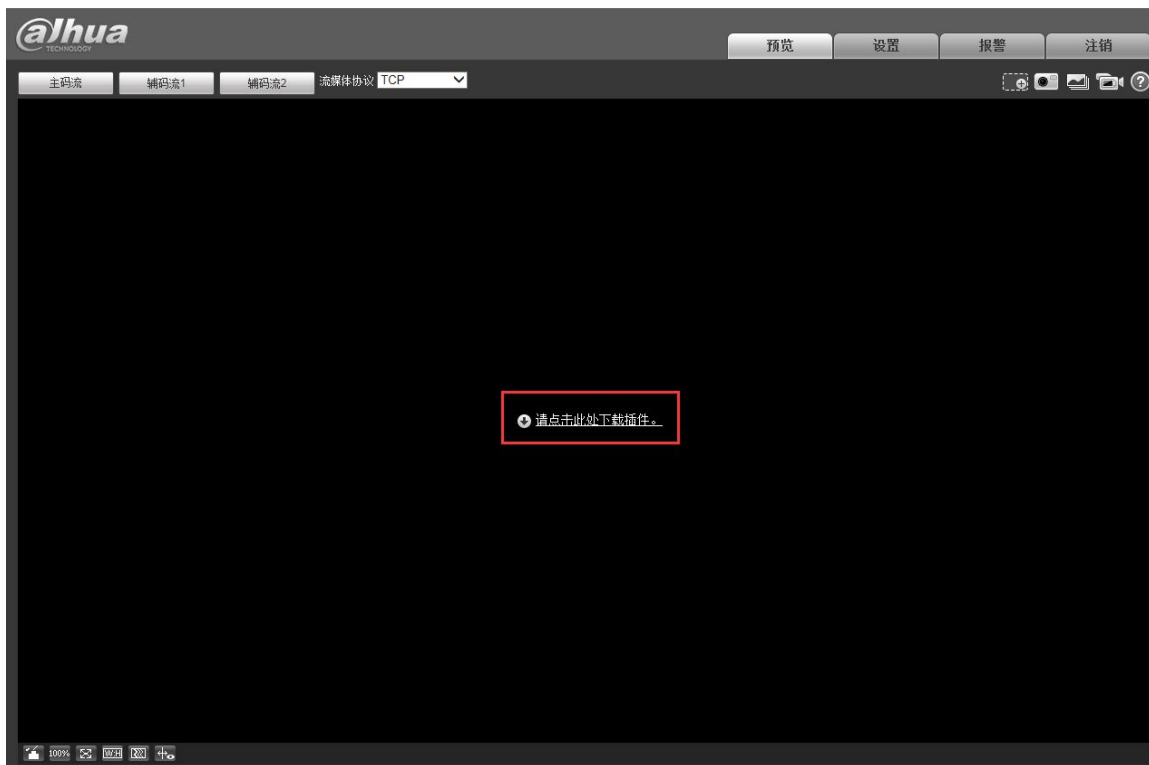
名的 ActiveX 控件”都改选为启用



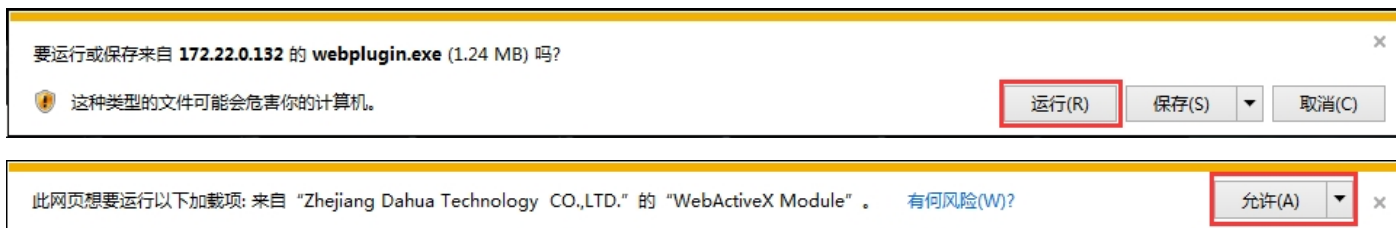
步骤四 工具-兼容性视图设置-“在兼容性视图中显示所有网站”打勾-关闭



步骤五 登陆摄像头后，点击“请点击此处下载插件”

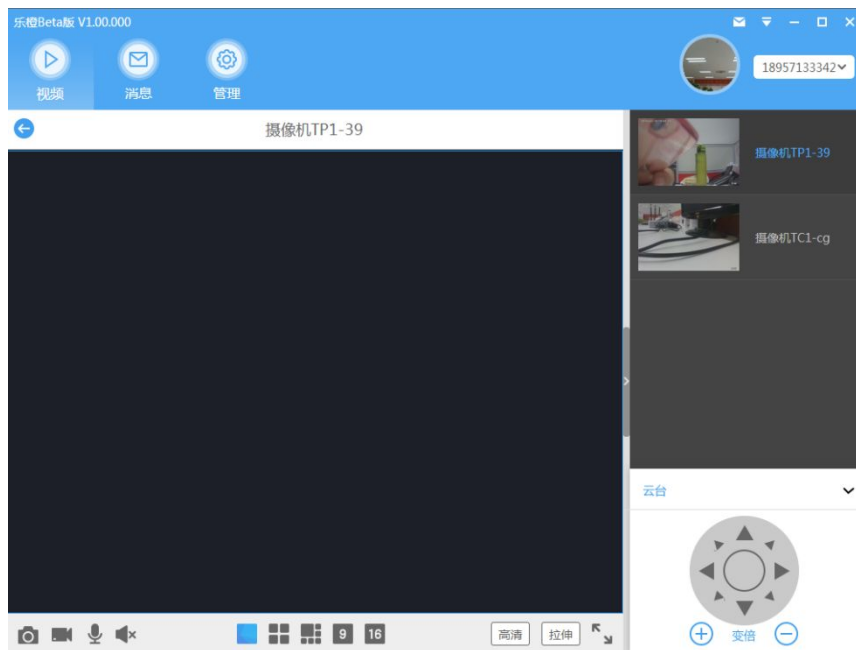


步骤六 在弹出的对话框中运行控件，点击允许即可

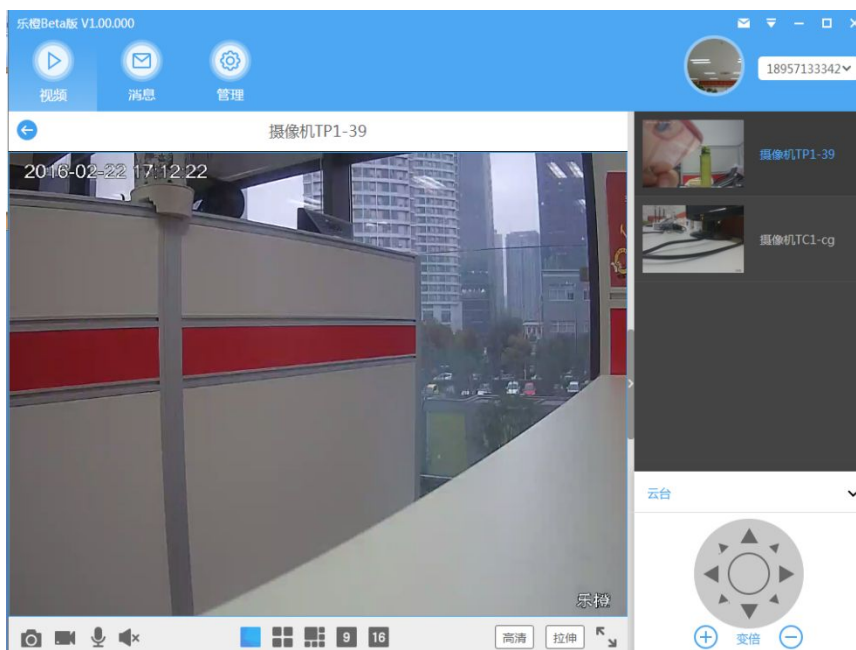


四、官网乐橙电脑客户端黑屏

乐橙电脑客户端测试版本，在查看实时视频时，经常会碰到黑屏的情况，那么这个现象是怎么产生的呢？很多用户电脑的时间与北京时间是不一样的，而我们的服务器时间与北京时间是一致的，当电脑时间与北京时间相差超过 10 分钟以后，电脑客户端将无法通过服务器获取到视频码流，于是产生了黑屏的现象。



把电脑时间修改成与北京时间一致以后，画面就可以正常显示了。



新功能展示

一、接入乐橙客户端的存储设备

目前我司录像机支持接入乐橙客户端的型号有

NVR: DH-NVR4 系列

HCVR: DH-HCVR4104HS-V3

二、乐橙客户端添加硬盘录像机的基本操作

1、在 NVR 上怎么设置乐橙云

进入 NVR 主菜单-第三排的网络-乐橙云-云接入选择乐橙-使能打勾-应用-保存

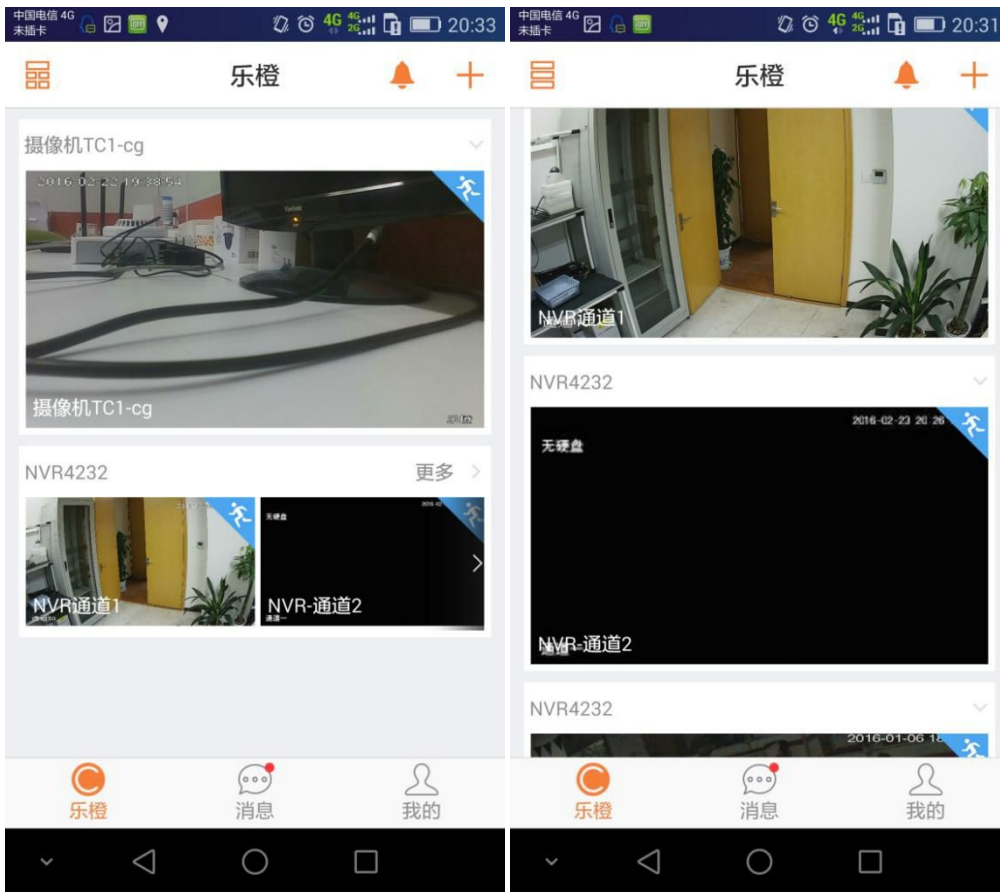


2、设备模式和通道模式

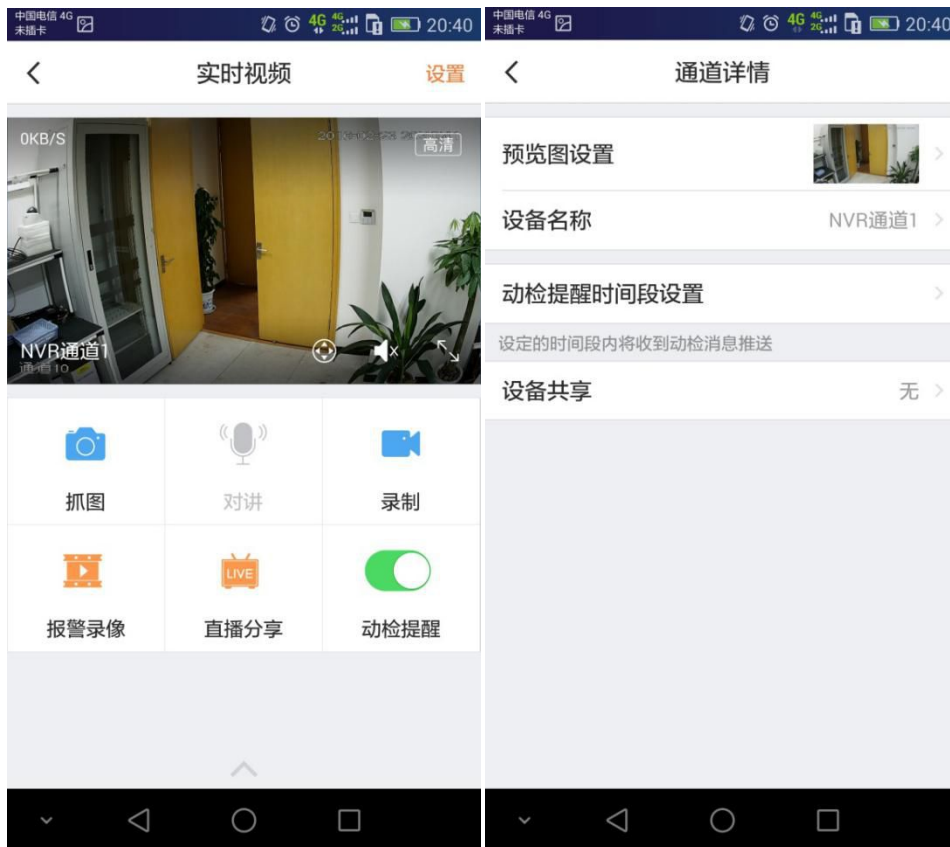
乐橙客户端添加好硬盘录像后，左上角设备模式和通道模式可以切换，

在设备模式下，显示的是硬盘录像机，硬盘录像机上的通道是往左滑动即可出现；

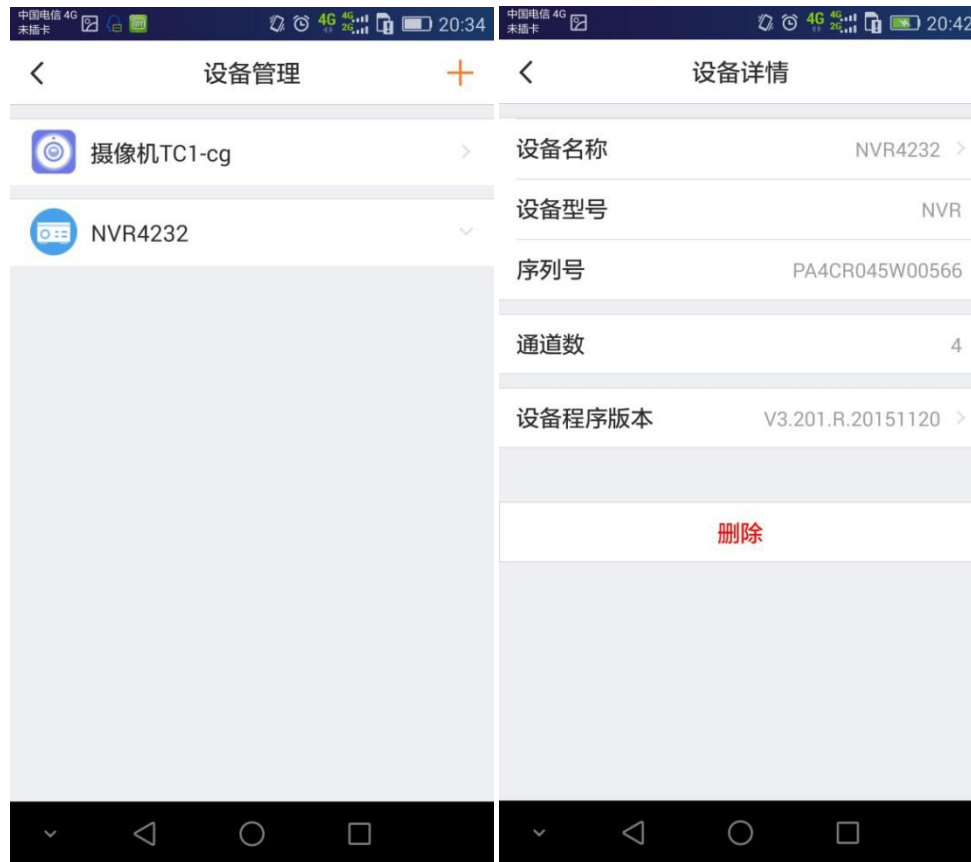
如果是通道模式，硬盘录像机所有的通道全部列举出来，往下滑动即可看到。



3、点开硬盘录像机上通道的实时视频，点击右上角的设置可以叠加通道标题



在设备管理中点开硬盘录像机，可以编辑设备名称，可以看到对应的程序版本，并且可以对 NVR 进行在线升级



资讯平台

一、怎么联系我们？

1、企业在线 QQ

我们的企业 QQ 号为 4006728166（工作时间是周一至周五 9:00 到 18:00）

登陆大华官网：www.dahuatech.com

服务支持 **联系我们**

在线邮箱 ONLINE MAILBOX
电话服务 PHONE SERVICE
在线支持 ONLINE SUPPORT

邮箱：support@dahuatech.com 电话：400-672-8166

QQ交谈

服务邮箱
服务网点
维修查询

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

中国电信 4G 20:00 中国电信 4G 19:51 中国电信 4G 19:58

公众号 浙江大华售后服务 浙江大华售后服务

浙江大华售后服务
1月19日

浙江大华售后服务

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

微官网 服务支持 客服助手

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>

4、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。



二、新内容展示

1、官网上放置了常见设备的说明书

在官网的服务支持—下载中心—说明书中可直接搜索关键字



2、官网更新了操作视频

在官网的服务支持--操作视频--明珠讲堂系列



3、官网更新设备的升级程序包（支持接入乐橙云）

新更新的软件名称有：

DH_HCVR4104-V3_Chn_P_V3.200.0004.8.R.20160114.bin；

DH_IPC-HX4XXX-Eos_Chn_PN_Stream3_V2.420.0000.15.R.20160107.bin



首页

工具软件

SDK开发

说明书

设备升级程序包

首页 > 设备升级程序包

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)
- > 乐橙云网络硬盘录像机 (HCVR)

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