



# 大华400技术月刊

第五期

2016年5月

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



- |              |                     |
|--------------|---------------------|
| <b>使用对象：</b> | 所有用户                |
| <b>安防小知识</b> | 大华 Smart H.264 智能编码 |
| <b>操作一点通</b> | DSS 添加编码器操作说明       |
| <b>故障大排查</b> | 设备账号被锁定             |
| <b>新功能展示</b> | 大华官网在线客服与在线知识库      |
| <b>资讯平台</b>  | 怎么联系我们              |

# 目录

## 安防小知识

- P1 POE 供电知识
- P3 大华 Smart H.264 智能编码
- P6 数字万用表的使用

## 操作一点通

- P11 网络摄像机地理位置的应用介绍
- P12 大华录像机预览控制条介绍
- P16 大华 NVR 双屏异源显示
- P19 DSS 添加编码器操作说明

## 故障大扫除

- P24 设备账号被锁定
- P26 WEB 登录设备提示“登录失败”或  
“主连接失败”
- P28 DSS 客户端无法控制球机
- P30 乐橙客户端扫描二维码异常

## 新功能展示

- P32 大华官网在线客服与在线知识库
- P38 大华育儿机器人—小乐

## 资讯平台

- P40 怎么联系我们
- P42 新内容展示
- P44 客户建议



# 安防小知识

## 一、POE 供电知识

### 1、POE 的定义

POE (Power Over Ethernet)指的是在现有的以太网 Cat.5 布线基础架构不作任何改动的情况下,在为一些基于 IP 的终端(如 IP 电话机、无线局域网接入点 AP、网络摄像机等)传输数据的同时,还能为此类设备提供直流供电的技术。POE 技术能在确保现有结构化布线安全的同时保证现有网络的正常运作,最大限度地降低成本。

### 2、我司支持 POE 供电的摄像机中,支持的 POE 供电标准

(1) 802.3af (目前绝大多数摄像机支持该标准)

(2) 802.3at (少数大功率摄像机要求支持该标准)

(具体支持哪种标准以型号对应的参数为准,参数中 POE 供电标准无特别注明的正常都是 802.3af 标准)

以上两种供电标准供电是分数据线供电和空闲线供电两个方式,网线中数据线是 1236 线,空闲线是 4578 线。我司带 POE 供电摄像机同时支持数据线供电和空闲线供电两个方式,POE 供电时,通过标准网线中数据线还是空闲线供电由 POE 供电设备决定,我司 IPC 设备都兼容。

**另:** (1) 如果当前 IPC 既支持 POE 供电也支持 DC12V 供电,则 POE 供电和 12V 供电可以同时接入,默认优先使用 DC12V 供电,从 POE 供电切换到 DC12V 供电是无缝切换的,但是从 DC12V 供电切换到 POE 供电,需要断电一下。在长距离 POE 供电不足时,接上 DC12V 就可以了。

(2) 如果要通过四芯网线连接摄像机即实现联网又实现 POE 供电,则要求前端 POE

供电设备除了满足 POE 供电标准外还要求 POE 供电设备是通过数据线供电的。

**注：**不可以自行通过网线给摄像机直接提供 DC48V 电源实现变相的 POE 供电。

3、我司 NVR 带 POE 供电的供电方式均为数据线供电，即接 4 芯网线（1236 线）也可以正常给前端摄像机供电，符合我司 POE 供电摄像机由 POE 供电设备决定的标准，另我司带 POE 供电的录像机均支持 802.3af 和 802.3at，即可以自适应的，所以无论我们前端 IPC 是哪种标准的均可以接入。

**注：**我司 POE 录像机的 POE 网口可接我司单独供电的摄像机，并会给前端分配 IP 地址。我司有些 POE 录像机有两个电源，必须同时接上才有效。



#### 4、POE 的传输距离

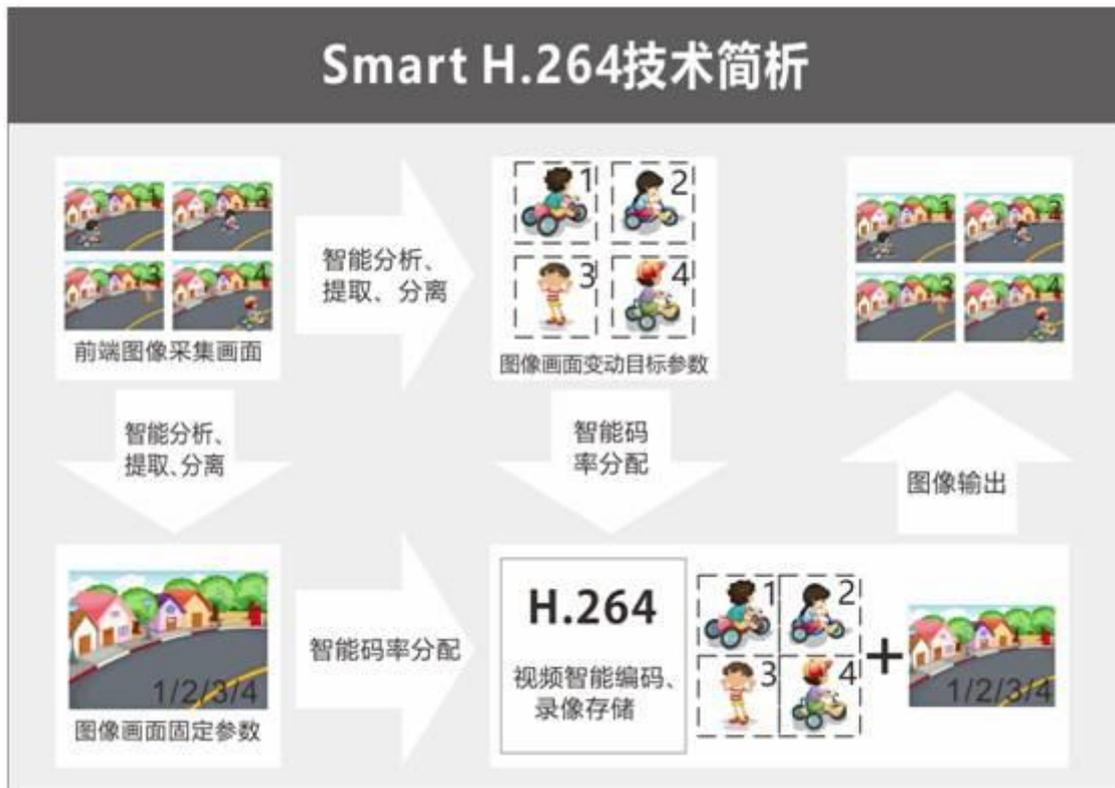
网线类型	传输距离
五类	80 米
超五类	100 米
六类	120 米

**注：**以上为参考值，GB 标准。网线质量、交换机性能均会影响传输距离。



## 二、大华 Smart H.264 智能编码

### 1、技术简介



Smart H.264 智能编码是加入智能分析技术，实现了更高压缩比的编码技术，码率相较于 H.264，在白天可降低 30%以上，夜晚甚至可降低 70%以上。主要原理是将一副画面中的静态和动态画面通过智能分析技术分离开来，分别建立背景模型和提取动态目标，采用不同编码方式分开编码、整合，而背景模型在环境未变化的一定时间段内是固定不变的，只需提取，而不需要重复编码；从而实现提高编码效率，降低码率的目的，同时也节省存储空间。

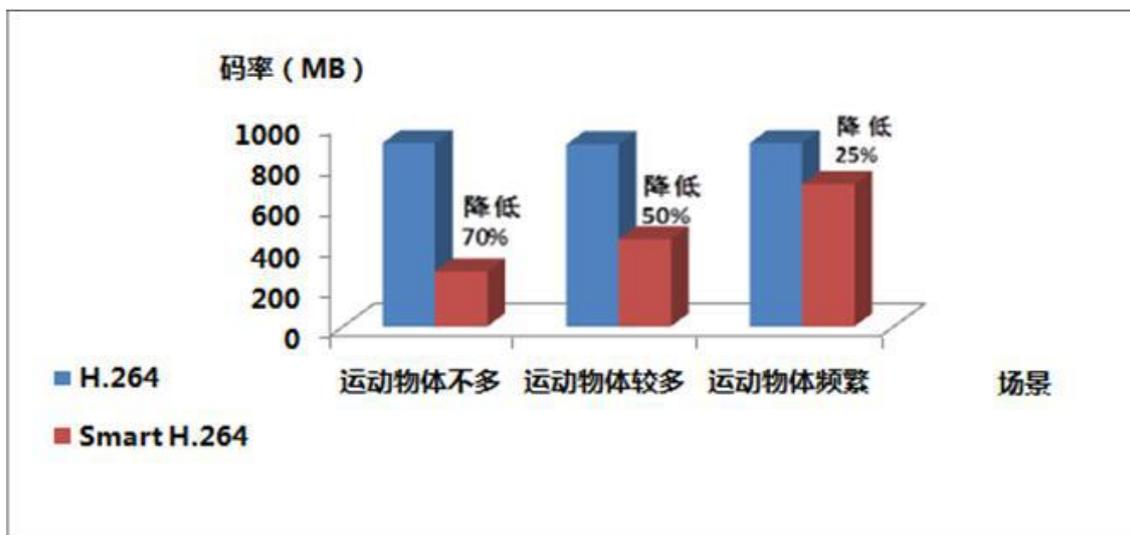
## 2、主要优势与数据比较

智能编码功能可以根据场景调节编码码率，在保证视频图像质量的前提下，降低视频码率，提高编码效率，平均节省 50%的存储容量，硬盘存储成本可以下降一半以上。

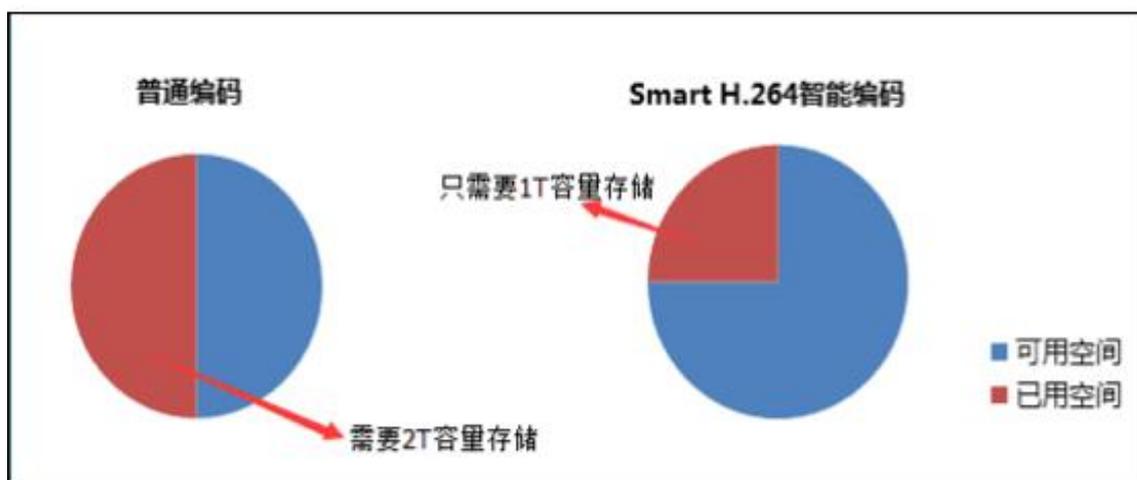
经过我们的实际测试对比，得到以下数据：

以一个 4T 硬盘录像存储为例，在相同环境和相同录像时间内，Smart H.264 表现出其降低码流、节省存储空间的优势。

### (1) 平均码率对比



### (2) 硬盘存储对比



### 3、设置界面如下图所示

#### (1) 同轴高清硬盘录像机的设置

主菜单—>摄像头—>编码设置—>视频码流—>智能编码选择开启即可



#### (2) 网络摄像头的设置

设置—>相机设置—>视频—>智能编码选择开启



### 三、数字万用表的使用

#### (一) 数字万用表的简介

万用表又叫多用表、三用表、复用表，是一种多功能、多量程的测量仪表，一般万用表可测量直流电流、直流电压、交流电压、电阻和音频电平等，有的还可以测交流电流、电容量、电感量及半导体的一些参数（如 $\beta$ ）。万用表种类很多，外形各异，但基本结构和使用方法是相同的。万用表面板上主要有表头和选择开关。还有欧姆档调零旋钮和表笔插孔。下面介绍各部分的作用：



#### 1、表头

万用表的表头是灵敏电流计。表头上的表盘印有多种符号，刻度线和数值。符号 A—V— $\Omega$  表示这只电表是可以测量电流、电压和电阻的多用表。表盘上印有多条刻度线，其中右端标有“ $\Omega$ ”的是电阻刻度线，其右端为零，左端为 $\infty$ ，刻度值分布是不均匀的。符号“—”或“DC”表示直流，“~”或“AC”表示交流，“~”表示交流和直流共用的刻度线。刻度线下的几行数字是与选择开关的不同档位相对应的刻度值。表头上还设有机械零位调整旋钮，用以校正指针在左端指零位。

## 2、选择开关

万用表的选择开关是一个多档位的旋转开关。用来选择测量项目和量程。一般的万用表测量项目包括：“A” 电流、“V” 电压、“Ω” 电阻。每个测量项目又划分为几个不同的量程以供选择。

## 3、表笔和表笔插孔

表笔分为红、黑二只。使用时应将红色表笔插入标有“+”号的插孔，黑色表笔插入标有“-”号的插孔。

### (二) 数字万用表常见的几种测量

#### 1、电压的测量

(1) 直流电压的测量。首先将黑表笔插进“com”孔，红表笔插进“V Ω”。把旋钮选到比估计值大的量程（注意：表盘上的数值均为最大量程，“V—”表示直流电压档，“V~”表示交流电压档，“A”是电流档），接着把表笔接电源或电池两端；保持接触稳定。数值可以直接从显示屏上读取，若显示为“1.”，则表明量程太小，那么就要加大量程后再测量工业电器。如果在数值左边出现“-”，则表明表笔极性与实际电源极性相反，此时红表笔接的是负极。

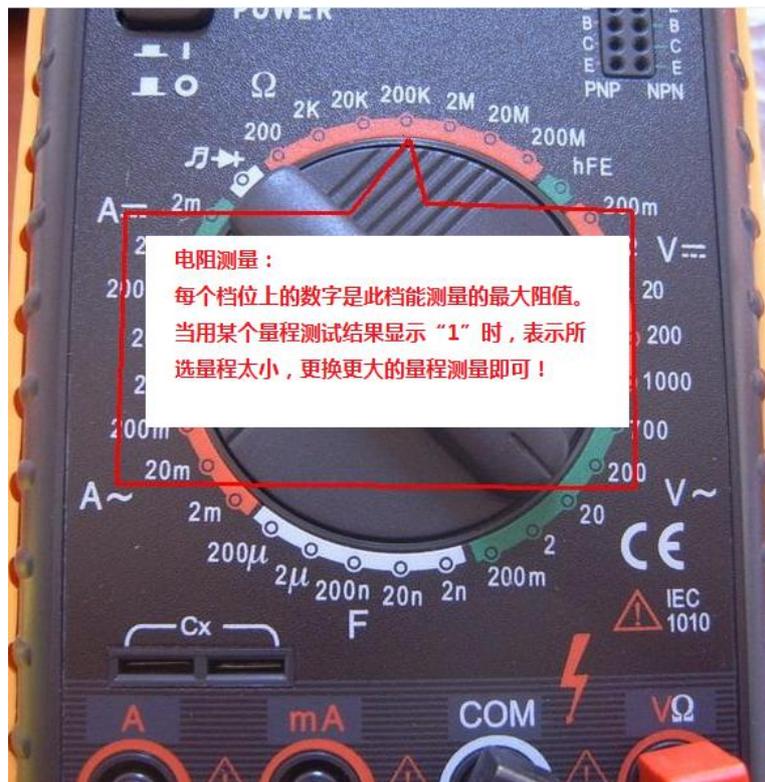






### 3、电阻的测量

将表笔插进“COM”和“VΩ”孔中，把旋钮打旋到“Ω”中所需的量程，用表笔接在电阻两端金属部位，测量中可用手接触电阻，但不要把手同时接触电阻两端，这样会影响测量精确度。读数时，要保持表笔和电阻有良好的接触；注意单位：在“200”档时单位是“Ω”，在“2K”到“200K”档时单位为“KΩ”，“2M”以上的单位是“MΩ”。



#### 4、测量电路中是否有短路

把量程调到“蜂鸣档”，如果线路是通的，万用表会发出持续的“蜂鸣声”。如果是断的，“蜂鸣声”不响，屏幕显示 1，表示电阻无穷大。



# 操作一点通

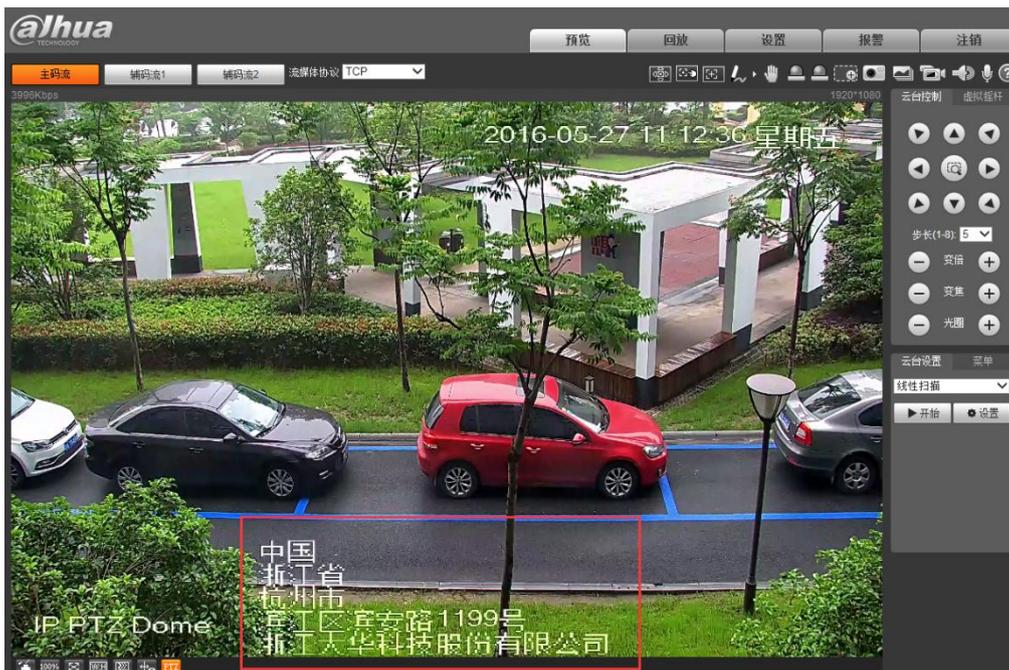
## 一、网络摄像机地理位置的应用介绍

**【适用需求】** 满足对摄像机具体位置的标注，并且在摄像机画面上显示出来

**【操作方法】** 登录 web—>设置—>相机设置—>视频—>视频叠加—>地理位置或 OSD 信息（注：地理位置最多可设 5 级，显示位置可以任意调节）



**【注意事项】** 每行名称（中文/英文/数字）不要超过 15 位



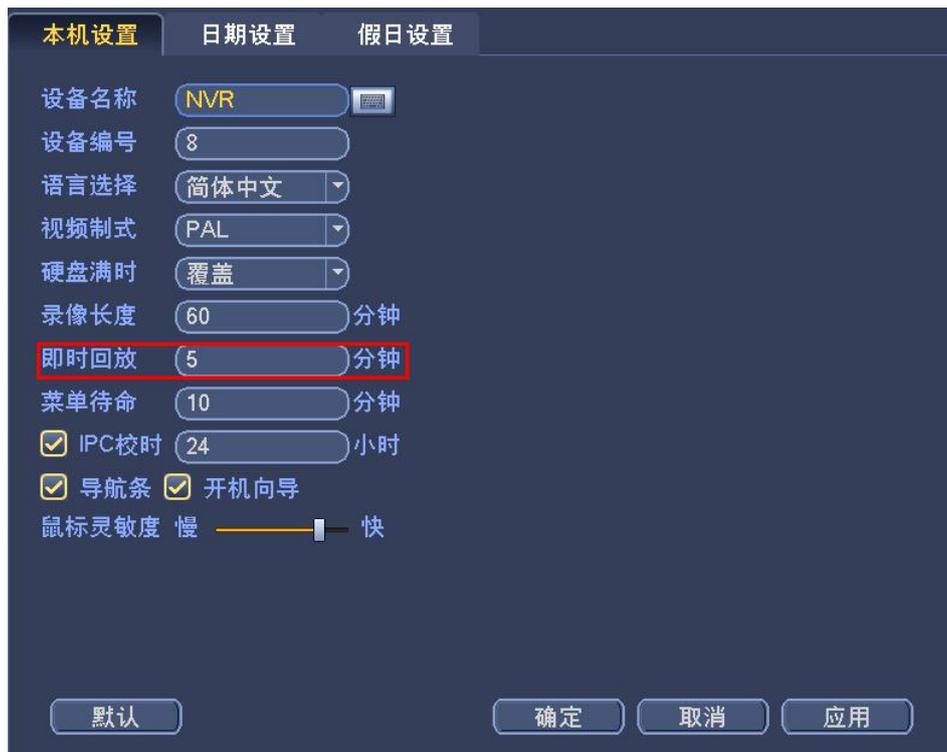
## 二、大华录像机预览控制条介绍

当鼠标移动在当前通道画面的上方中间区域内时，会弹出如下图所示控制条。如果鼠标在该区域停留 6 秒无操作时，控制条会自动隐藏（以 DH-NVR4832 为例）。



### 1、预览控制条之即时回放

- (1) 回放当前通道前 5~60 分钟的录像。
- (2) 支持回放拖动功能，即回放录像可以随意控制播放时间点。
- (3) 支持播放、暂停、退出功能。
- (4) 不支持快慢放功能及倒放功能。
- (5) 即时回放的具体时间可在“主菜单—>设置—>系统—>普通设置—>本机设置”的“即时回放”处设置。



## 2、预览控制条之局部放大

对当前通道进行区域放大功能，支持多个通道区域放大控制，支持两种模式的放大。

步骤一 单击 ，按钮显示 。

步骤二 放大操作，有以下两种方法。

方法 1: 拖动鼠标选择需要放大的区域，区域即可被放大，还支持任意方向的拖动。

方法 2: 将鼠标置于需要放大区域的中心，以鼠标为中心滑动鼠标滚轮，区域即可被放大，还支持任意方向的拖动。

步骤三 单击鼠标右键，取消放大，恢复原始界面。

## 3、预览控制条之实时备份

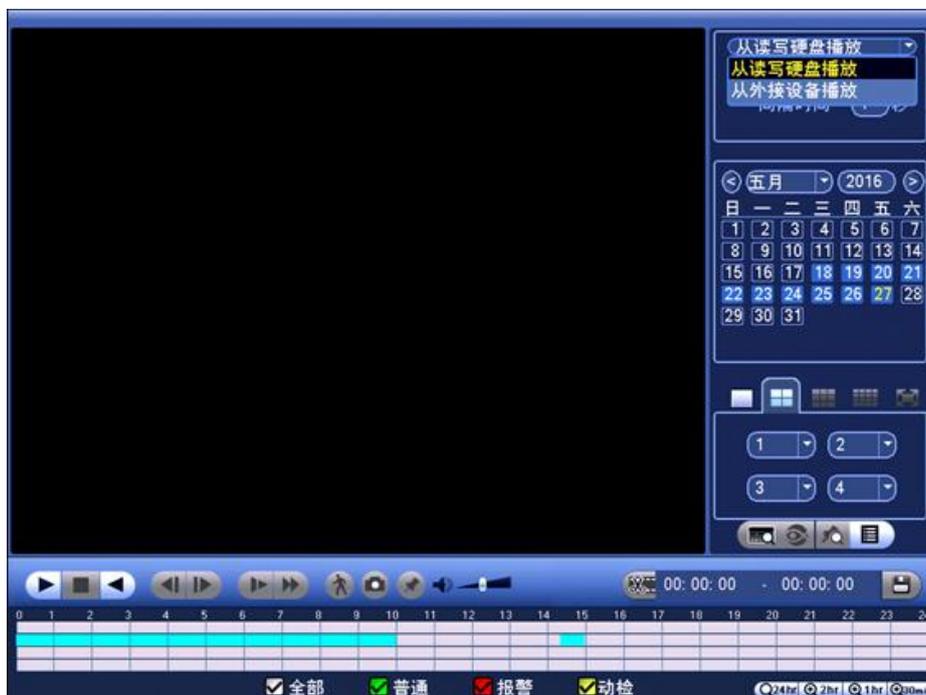
将当前通道的录像存储到外接 U 盘中。单击 ，开始录像，再次单击，录像结束。此段录像已保存至 U 盘中。

#### 4、预览控制条之手动抓图

单击, 即抓图 1~5 张, 手动抓图一次的张数可在“主菜单—>设置—>摄像头—>编码设置—>抓图设置”处设置。



图片存储于硬盘或外接 U 盘中, 可于录像查询中查看, 如下图所示:



## 5、预览控制条之语音对讲

若连接的设备支持语音对讲功能，则此按钮是可单击的，只有数字通道支持此功能。单击，开启远程设备的语音对讲功能，此时图标变成，再次单击，即取消语音对讲。（注：语音对讲只能同时支持一路数字通道）

## 6、预览控制条之远程设备

单击此按钮，进入“远程设备”界面，可添加、删除远程设备以及查看相关信息。



### 三、大华 NVR 双屏异源显示

1、设备正常启动后，进入主菜单—>设置—>系统—>普通设置勾选导航条，然后点击应用—>确定。



2、启用屏幕使能，分为两种情况

(1) 录像机主菜单—>设置—>系统—>显示输出勾选屏幕使能（注：不勾选的话，对应屏幕会显示解码功能未启用或者不显示）（以 DH-NVR6000-4K 为例）



(2) 录像机主菜单-设置-系统-显示输出中勾选屏幕使能和选择 VGA+HDMI2 的画面分割数（以 DH-NVR4832-4K 为例）



3、勾选后，退出主菜单，在实时预览界面鼠标左键点击一下会出现导航条，点击导航条上的选屏按钮，选择屏 2。



显示出屏 2 后，选择画面分割，即可开启辅屏的显示功能。（如选择 1-4 会显示前四个通道的画面）



注意：

1、如果设备处在轮巡状态，是无法进入屏 2 进行操作的。所以，如需进入屏 2 进行辅屏操作，需先关闭轮巡；

2、屏 2 没有菜单，所有操作都在导航条上进行。

效果图如下：左边是屏 1，右图为屏 2。



## 四、DSS 添加编码器操作说明

首先确保电脑可以 ping 通 DSS 服务器的 IP 地址，浏览器输入 DSS 的 IP 地址，管理员登录的用户名：system，初始密码：123456。



### 1、自动添加编码器的方式

首先进入到基本配置-设备管理，选择编码器，点击自动搜索（适用于局域网）。





## 2、手动添加设备的方式

(1) 手动添加编码器的操作步骤如下：

步骤 1 选择基本配置—>设备管理—>设备。

步骤 2 单击编码器

步骤 3 单击添加，输入对应信息后点击确定。

(2) 添加设备几种常见的方式

**IP 地址：**如果设备有固定的 IP，则可通过添加 IP 的方式添加设备。可以添加外网的设备，设备做完端口映射过后，添加固定的外网 IP 地址；（如果添加的是海康的设备，厂商就选择海康）

**IP 段：**如果有多台 IP 地址连续的设备，设备 IP 地址的前三位是一致的（例如 192.168.1.50~192.168.1.100），并且除了 IP 地址之外，这些设备的其他参数（例如端口、通道数、所属组织结构等）都相同，则可通过输入起始 IP 和结束 IP 地址进行批量添加设备。

**域名：**一般适用于添加外网的设备且外网没有固定 IP 地址，前提是设备端要做端

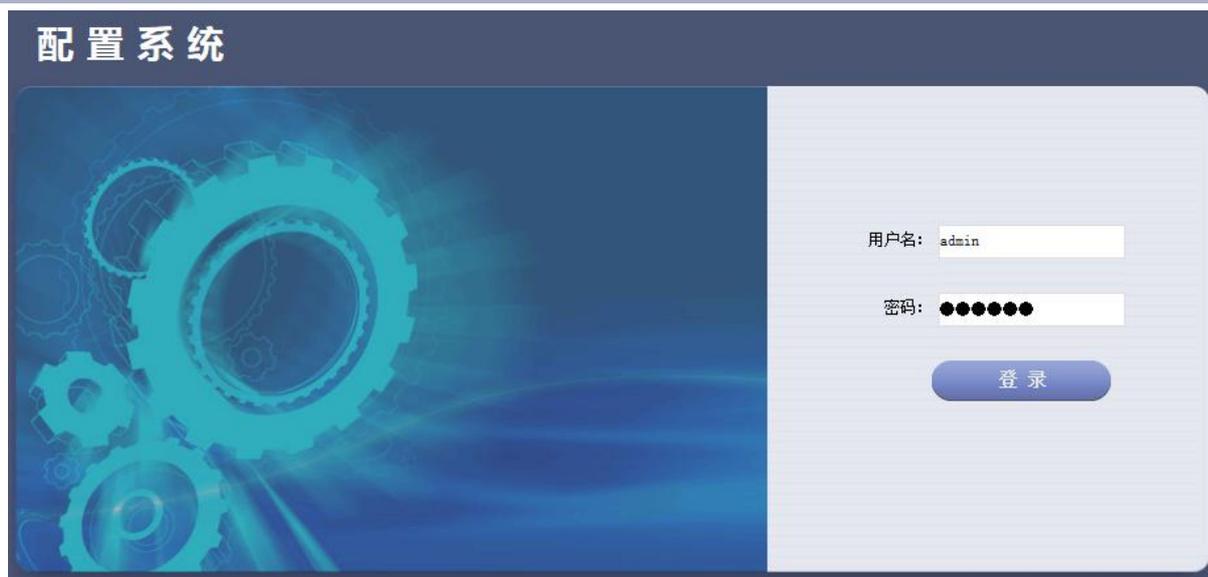
口映射，注册域名，DSS 转发到外网，输入设备的域名，TCP 的端口号，用户名和密码。

**ONVIF:** 当添加的编码器设备支持 onvif 协议，确定编码器 onvif 协议端口（需要跟第三方设备的厂家确认），通过 onvif 协议添加设备。添加方式选择 onvif，下面的端口输入设备对应的 onvif 管理端口，用户名和密码是第三方设备的用户名和密码。

### 主动注册:

**第一步** 首先服务器这边必须要有固定的外网 IP 地址，进入到路由器里面把 DSS 主动注册的端口 9500 映射到外网的 IP 地址上

**第二步** 进入基本配置—>服务器管理—>中心服务器—>点击小齿轮图标进入配置系统，用户名：admin，密码：123456



第三步 登录后点击网段设置，类别选择映射地址，输入外网 IP 地址，点击应用



第四步 进入编码器的 WEB 配置界面，编码器需要能正常连接外网

(1) 勾选启用，主机 IP 地址填写的是平台的固定外网 IP 地址，主动注册的端口是 9500



(2) ID 号自定义的，需要跟平台添加设备时填写的 ID 号保持一致，建议使用数字+英文组合，不支持特殊符号

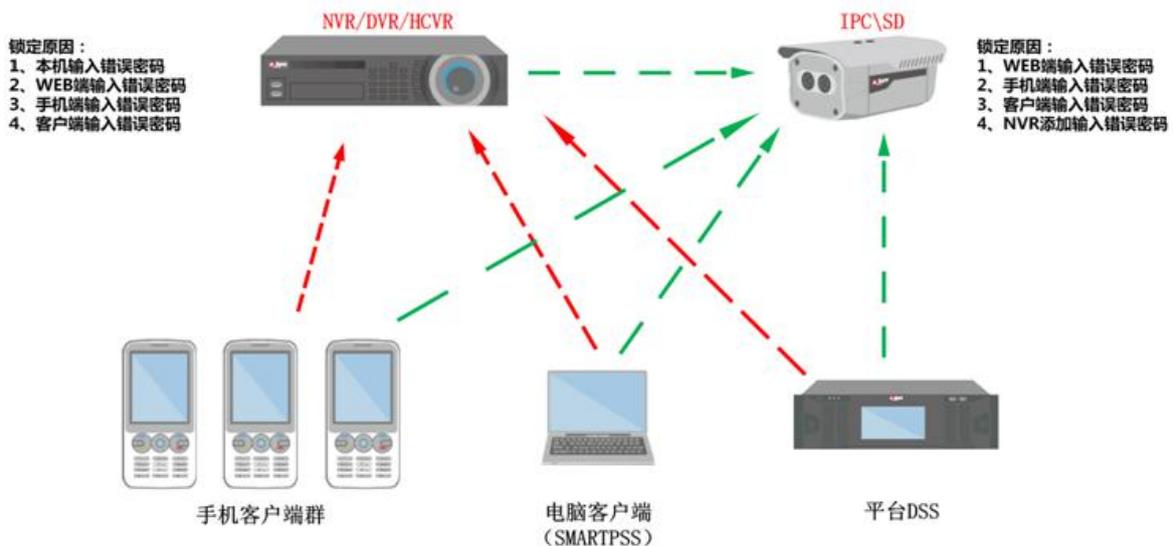


# 故障大扫除

## 一、设备账号被锁定

### 1、账号被锁定的原因分析

**账号被锁定是由于输入多次的错误密码导致！**



从上图可看出：

导致硬盘录像机用户被锁定的可能性：本地登录、电脑网页/客户端添加、手机客户端或平台添加多次使用错误密码登陆。

导致网络摄像头或网络球机用户被锁定的可能性：NVR 上添加、电脑网页/客户端添加、手机客户端或平台添加多次使用错误密码登陆。

所以，手机、客户端、网页、平台等任意一个地方使用多次错误密码登录，都将导致所有终端设备提示账号被锁定。

## 2、解决方案

一旦发现提示 admin 的账号被锁定，请检查您网络中所有终端中所填写的密码是否正确，全部改为正确的密码后，等待 30 分钟不对设备进行任何操作或将设备断网断电重启即可解锁。

如无法确认是哪个终端使用的错误密码，此账号将无法解锁，请按以下步骤排查：

(1) 硬盘录像机 (NVR/DVR/HCVR)：请在本地接显示器，用 888888 这个账号登陆，在用户管理/用户账号中新建用户，属组为 admin 组，如有“复用”选项请勾选，以后通过新增加的账号在不同终端访问，放弃 admin 用户；如果所有用户的密码都忘记了，请把设备的序列号、型号、当前时间提供给我们，我们将提供临时密码给您，获取临时密码后进入本地用户管理菜单，新建用户进行使用，放弃 admin 用户。

(2) 网络摄像机 (IPC/SD)：请将摄像机供电后通过网线和电脑直连组建局域网，保证电脑和摄像机的 IP 地址在相同网段且不冲突，给摄像机断电重启解锁后网页通过正确密码登录摄像机，进入设置——系统管理——用户账户/用户管理——新增加一个新账户，以后通过新增加的账号在不同终端访问该摄像机，放弃 admin 用户。如果 admin 密码忘记了，则建议将摄像机的标签拍一张清晰的图片发到我们“浙江大华”微信公众号或者 support@dahuatech.com 邮箱，我们收到后会及时为您提供解决方案。

## 二、WEB 登录设备提示“登录失败”或“主连接失败”

现象：网页登录提示“登录失败”或“主连接失败”，如下图所示



解决方案:

(1) 端口问题, 确认设备 TCP 端口是否有改动过, 默认 TCP 端口是 37777。如果局域网更改过, 可用 UDP 方式尝试登录再改回来。如果是远程访问, 请确认路由器中的端口映射 (一般为端口映射错误情况下出现此问题)。



(2) 控件问题, 可以尝试先删除 C:\Program Files 下的 webrec 文件。如果没有此文件, 在浏览器的 Internet 选项->安全->自定义级别选项中, 将 ActiveX 控件相关的选项设为 “启用”, 然后点击确定, 并将设备 IP 添加到可信任站点中, 重新登录加载安装控件 (具体的请查看月刊第二期)。

(3) 如果还不行可以尝试使用客户端访问, 确保设备本身网络正常。

(4) 若必须使用浏览器, 可更换 IE 浏览器或者更换 PC 再登录一下。

### 三、DSS 客户端无法控制球机

现象：DSS 客户端打开球机通道，画面正常，没有云台控制界面。

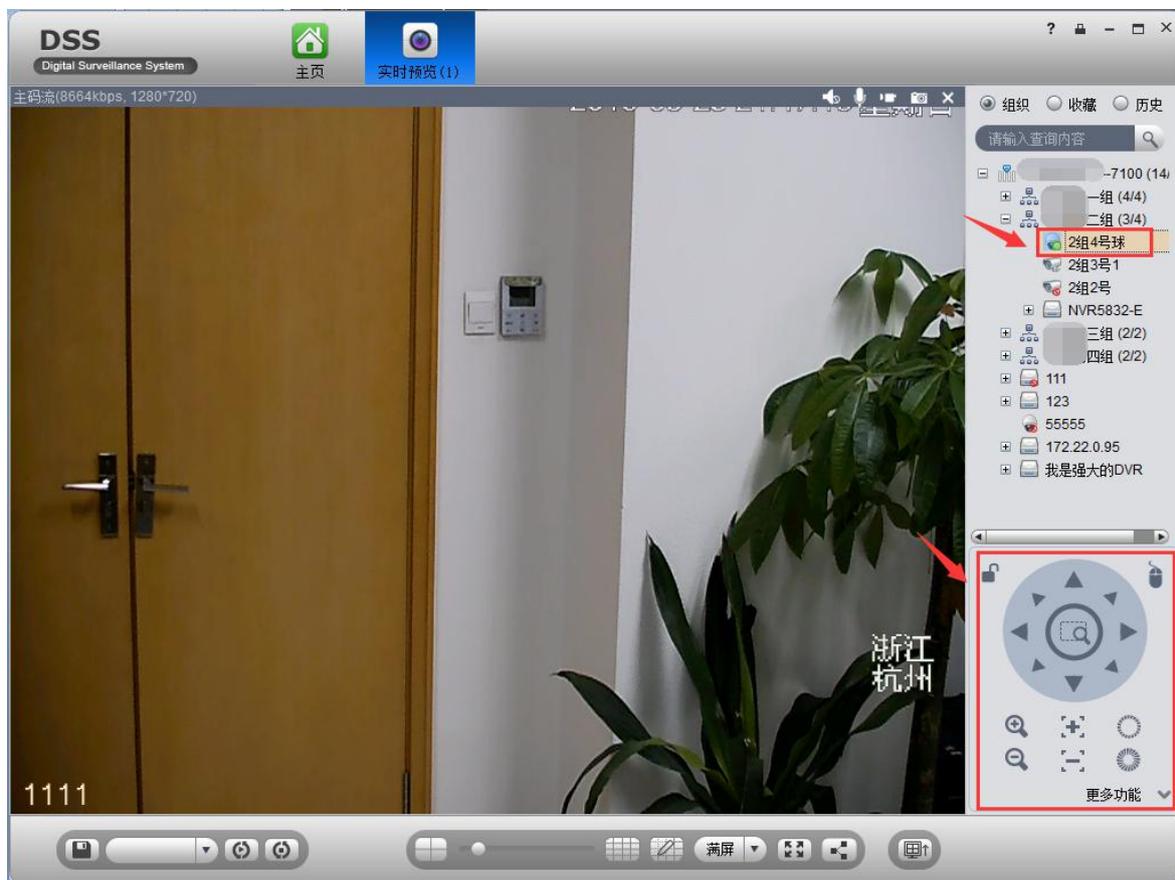
原因：在添加设备的时候，设备的通道类型未选择成“球机”。如下图可以看到，通道前面的设备图标是个枪机的样子。



解决办法：管理员登录平台，在设备管理中修改设备，将对应通道类型改成球机。

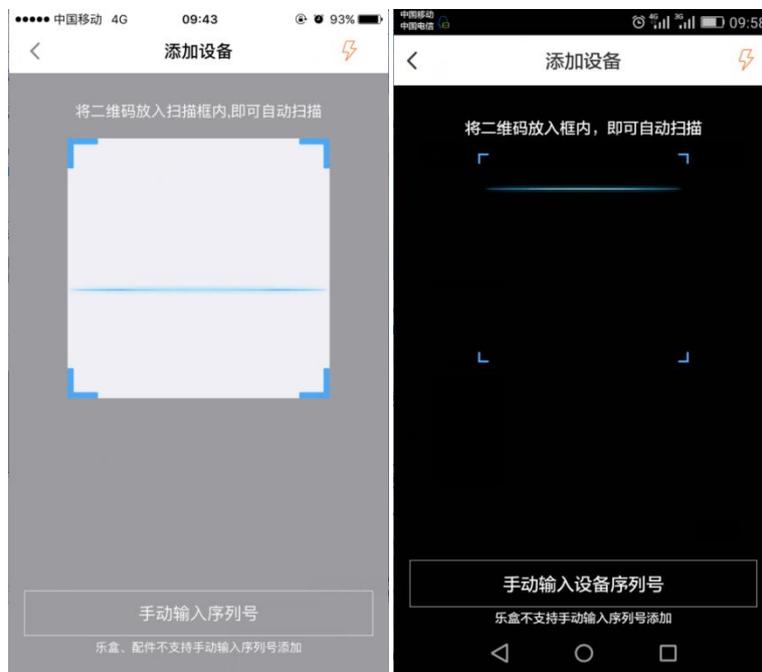


修改后的效果图如下图所示：



## 四、乐橙客户端扫描二维码异常

1、现象：扫描二维码时没有反应，手机界面看不到二维码，如下图所示



解析：乐橙 APP 没有调用手机摄像头的权限。苹果手机可在设置中找到乐橙客户端，开启相机权限（如下左图）；安卓手机（以华为手机为例）在设置—>权限管理—>应用中找到乐橙，允许调用摄像头（如下右图）



2、现象：扫描二维码时只显示一串数字和字母

解析：使用微信等二维码扫描工具进行扫描设备的时候是看不到画面的（如下左图），需要用乐橙专用客户端进行添加，会直接进入下一步（如下右图）



3、现象：扫描不出设备底部标签上的二维码，但有扫描二维码的界面

解析：可以更换到光线更好一些的地方重新扫描，或者把二维码拍照放到电脑上放大后再用手机扫描，也可以选择手动输入序列号进行添加

4、添加设备的时候请勿扫描包装箱或说明书上的二维码



# 新功能展示

## 一、大华官网在线客服与在线知识库

1、官网路径 (http://www.dahuatech.com)

服务支持—>联系我们—>在线支持,

在线人工服务的工作时间是周一至周五 9:00 到 18:00



点击“在线客服”或“在线知识库”可以进入相应界面



## 2、在线客服

点击“在线客服”后，请填写相关正确信息，点击确认即可进入对话界面，登陆之后默认是机器人模式（后续的登陆信息与第一次要统一）

返回浙江大华在线客服关闭

公司名称	<input type="text"/>	*必填项
联系方式	<input type="text" value="189 415"/>	*必填项
客户类型	<input type="text" value="分销商"/>	*必填项
问题类型	<input type="text" value="联网问题"/>	*必填项

确定

为提供更优质的服务，请您填写真实信息，感谢您的合作！

### (1) 机器人回复模式

在对话框中输入关键字会弹出相应知识点，选择自己所需要的知识点查看

浙江大华客服

欢迎

我: 16: 1:10  
smart pss

机器人: 16: 1:10

**2.SMART PSS安装电脑系统及最低性能要求**  
SMART PSS安装电脑系统及最低性能要求 smartpss1.11.1, smartpss1.12.2可以支持到win8 32/64位  
smartpss1.13.0可以支持到win10 32/64位

**3.SMART PSS如何添加IPV6的设备**  
SMART PSS如何添加IPV6的设备 smartpss通过IPV6的地址添加设备，目前支持的版本是1.13.0 首先确保设备可以通过网页访问，IPV6若无法访问，确认是否有通过跨网段的交换机，且未设置IPV6的地址互通 如果不能访问，通过IPV4访问，修改IPV6地址 将链路地址填入IP地址栏和网关 通过客户端添加设备，输入IPV6地址即可

**1.SMART PSS安装没有下一步提示**  
安装中没有下一步提示 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 XPI2003系统修改方法 设置->高级->“常规”->“DPI设置”->选择“正常尺寸(96 DPI)

**1.SMART PSS安装没有下一步**  
安装中没有下一步提示 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 XPI2003系统修改方法 设置->高级->“常规”->“DPI设置”->选择“正常尺寸(96 DPI)

**4.smartpss电脑客户端恢复预览**

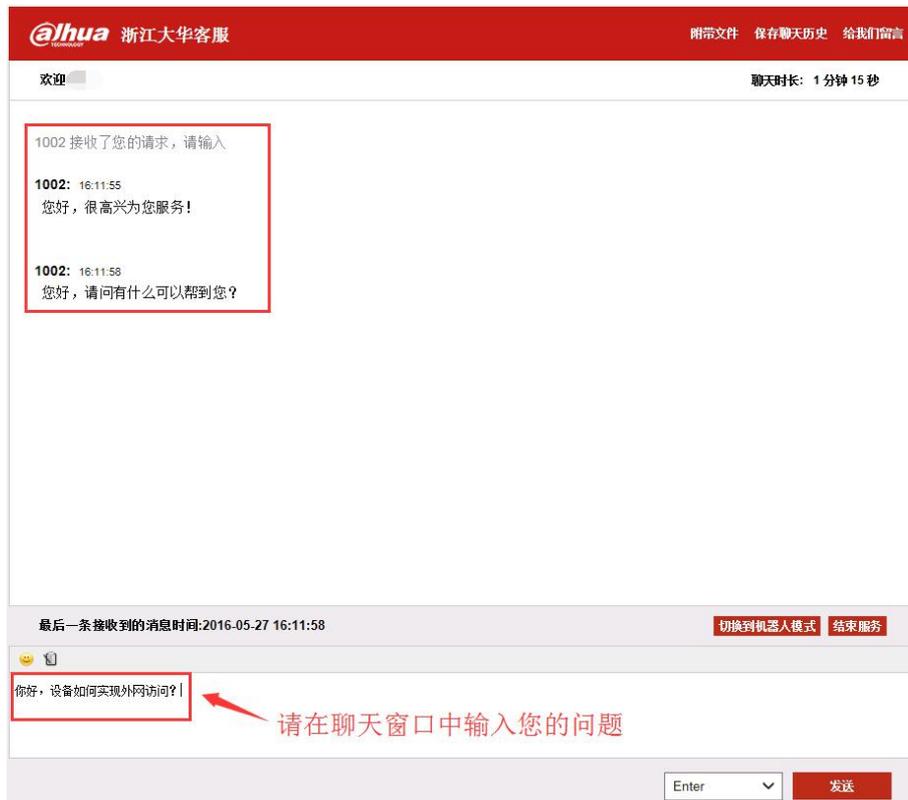
最后一条接收到的消息时间: 开始人工聊天

smart pss → 输入关键字搜索知识点

Enter 发送

## (2) 人工聊天模式

点击右下角的“开始人工聊天”后，在对话框中输入您遇到的问题，我们会有在线工作人员为您提供服务。



结束服务后，请您对我们的工作人员进行评价

非常好 好 一般 差 很差'. Below the rating options is a text box for '如有需要请写下您的备注信息:'. At the bottom of the survey, there are '提交' (Submit) and '取消' (Cancel) buttons. In the top right corner of the interface, there is a '给我们留言' (Leave a message) button."/>

(3) 如工作人员未应答，您可以给我们留言，点击右上角的“给我们留言”

在留言板中填入您的正确信息和问题描述，我们会安排工作人员与您联系。

## 留言板

\*姓名:

\*手机:

\*留言内容:

请留下您的正确信息和问题描述，我们会安排工作人员与您联系！

### 3、在线知识库

点击“在线知识库”后，会弹出知识库的界面，如下图所示：

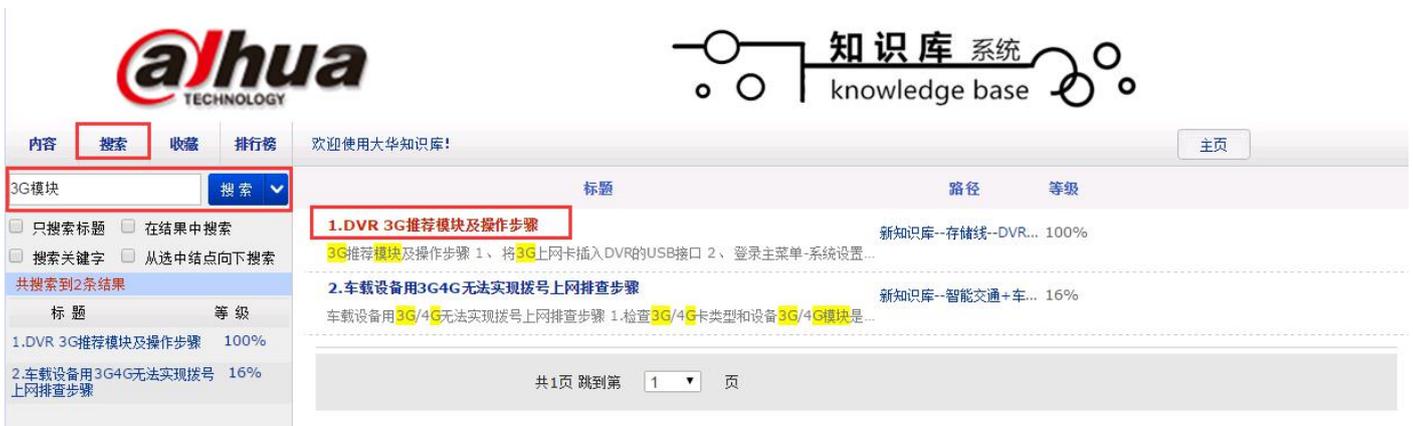


#### (1) 按内容选择对应知识点



## (2) 按关键字搜索查找知识点

例如输入“3G 模块”，点击搜索，右边会出现有关 3G 模块的知识点



## (3) 按“点击率”可查看热门知识点

鼠标点击“点击率”，可以查看到各知识库的点击数量



**注：**如您需要我们提供相关知识点的资料或您有其他宝贵建议的，可以及时反馈给我们，我们会进行评估改善！



### 3、记录成长（拍照、智能录像等）

支持拍照、录像，记录精彩瞬间，支持浓缩视频推送至手机客户端。



### 4、成长教育（视听早教、AR 教学）

#### 成长教育 育儿知识



百度宝宝知道

中国最专业的母婴知识社区  
提供最专业最丰富的育儿知识



整合权威的资源

#### 成长教育 早教内容



儿童歌谣

故事寓言

国学历史

科普益智

英文启蒙

场景



直接对接第三方资源，拥有丰富的内容

# 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（工作时间为周一至周五 9:00 到 18:00）

登录大华官网：[www.dahuatech.com](http://www.dahuatech.com)，在服务支持—>联系我们中可查看



### 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



### 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--明珠讲堂系列第十三课

新增：电脑网页访问网络球机实现云台功能

服务政策

高点服务

维修服务

联系我们

下载中心

常见问题

操作视频

- 安装系列视频
- 乐橙系列视频
- 软件系列操作视频
- 云台控制系列操作视频
- 远程设置系列视频
- 程序升级操作视频
- 明珠讲堂系列**
- 客户意见建议反馈表

操作视频 \_ 网络访问演示视频

- 第十三课--浙江大华菜单讲解之WEB方式实现网络球机云台功能**
- 第十二课--浙江大华同轴球机之云台功能-预置点、开机动作等
- 第十一课--浙江大华菜单讲解之智能分析功能-客流量统计、人脸检测
- 第十课--浙江大华菜单讲解之智能分析功能-入侵检测、物品看护
- 第九课--浙江大华菜单讲解之乐橙摄像机添加介绍
- 第八课(下)--浙江大华网络视频解码器使用讲解
- 第八课(上)--浙江大华网络视频解码器产品介绍
- 第七课(下)--浙江大华客户端SmartPSS应用(高级篇)
- 第七课(上)--浙江大华客户端SmartPSS应用(基础篇)
- 第六课--浙江大华录像机菜单讲解之接入乐橙云篇

首页12尾页 转到:  页GO跳至1页

400-672-8166

在线邮箱

服务网点

在线客服

### 2、微信公众号更新了明珠讲堂视频第十三期

在对话框中输入关键字可以搜索到相关操作视频，点击内容可查看全文。

浙江大华售后服务

大华400技术月刊第四期

明珠讲堂

5月18日 晚上20:45

全程服务，我眼中的多彩400。

大华安防，明珠讲堂十三期

我们期待您的加入

微官网 服务支持 客服助手

浙江大华售后服务

10:45

P2P

P2P远程设置及问题排查文档

5月26日

奋斗2016，新梦想，新担当，新服务。

查看全文

P2P

P2P远程设置及问题排查文档

2016-04-08 浙江大华 浙江大华售后服务

建议在WIFI模式下使用，2G/3G/4G状态将产生大量流量。

一 浙江大华-录像机菜单讲解之P2P篇

二 P2P问题排查流程：  
若P2P离线

1、开启P2P，查看P2P连接状态。

2、P2P离线，检查录像机是否接入了外网，确认录像机网络拓扑，局域网是否可以访问。

3、开启DHCP，更改DNS服务器，首选223.5.5.5，备选223.6.6.6，重启录像机，看是否在线。

4、若还是离线，访问外网路由器，查看连接状态，是动态获取还是PPPOE拨号，若是动态获取，说明外网光猫自带路由，建议客户联系网络运营商关闭光猫自带路由功能，用自己的路由器拨号上网；若是PPPOE拨号的，把外网的DNS服务器地址填到录像机上，重启。

3、官网更新的设备升级程序包 (<http://download.dahuatech.com/kit.php>)

新更新的程序名称有：

DH\_IPC-KW12\_Chn\_P\_V2.420.0000.1.R.20160509.bin;

DH\_NVR4XXX-4K\_Chn\_P\_V3.210.0005.0.R.20160426.bin;

DH\_HCVR5x04-V4\_Chn\_P\_V3.210.0001.4.R.20160427.bin;

DH\_IPC-HFW1XXX-Alps\_Chn\_PN\_V2.420.0000.12.R.20160423.bin;

DH\_IPC-HFW2XXX-Alps\_Chn\_PN\_V2.420.0000.10.R.20160409.bin;

DH\_IPC-HX4X2X-Themis\_Chn\_PN\_Stream3\_V2.400.0000.28.R.20160329.bin;

DH\_SD-Mao-Themis\_Chn\_PN\_Stream3\_IVS\_V2.400.0000.13.R.20160324.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。**

#### 4、官网下载文件的时候需要同意许可协议



如果无法显示“同意协议”的解决方案：

- (1) 建议使用 IE 浏览器登录大华官网下载
- (2) 按住 Ctrl 键和鼠标滚轮缩小界面就会出现同意协议，点击后即可下载



### 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](mailto: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