



# 网络摄像机常见问题

V1.0.0

浙江大华技术股份有限公司

## 目的

为快速解决和处理客户日常使用中出现的网络摄像机故障，提高响应速度，特收集整理出此份常见问题解决方法手册，以及时准确的为客户提供解决方法。

## 注意事项

此手册涉及的网络摄像机问题不涵盖所有问题，如出现未知问题，欢迎及时与我们联系，以方便我们添加，使此手册更加丰富和全面，使我们能够更好的服务客户，另外如有需要也可直接联系我们。（联系方式：400-672-8166）

此手册只具有参考指导作用。

前言 .....	II
1 网络问题 .....	1
1.1 网络摄像机出现网络时断时续? .....	1
1.2 网络升级失败? .....	1
1.3 网络摄像机升级后能 ping 通, 但不能登录? .....	1
1.4 网络摄像机升级后登录无码流、网络程序不断重启? .....	1
1.5 网络摄像机登录后显示“资源有限, 开启视频失败”? .....	2
1.6 登录网络摄像机安装控件视频窗口显示 “  ”? .....	2
2 图像问题 .....	3
2.1 红外效果不良? .....	3
2.2 设备不能录像和抓图? .....	3
2.3 升级后画面出现黑边? .....	3
2.4 网络摄像机画面出现横条纹或斜条纹? .....	3
2.5 网络摄像机图像时有时无? .....	4
2.6 网络摄像机出现灰屏? .....	4
2.7 高清或标清红外半球在红外灯开启的情况下, 图像异常, 有红外灯的反光影像或图像发白发蒙? .....	4
3 其他问题 .....	5
3.1 忘了设备 IP? .....	5
3.2 不能登录 WEB? .....	5
3.3 下载的音视频文件无法播放? .....	5
3.4 日夜配置切换无效? .....	5
3.5 设备漏水? .....	6
3.6 网络摄像机不能识别 SD 卡? .....	6
3.7 网络摄像机工作一段时间后出现配置信息和实际不匹配? .....	6
3.8 电源适配器不稳定? .....	6
3.9 磁盘无法存储? .....	6
3.10 配置保存失败? .....	7

## 1.1 网络摄像机出现网络时断时续？

解决方法1： 检查网络环境是否良好，检查网络摄像机端网线孔插头是否松动。

解决方法2： 检查 IP 是否冲突。

解决方法3： 检查设备是否供电正常。

解决方法4： 检查设备是否升级错误程序。

## 1.2 网络升级失败？

解决方法1： 重新登录看升级是否成功，有时只是网络环境导致进度条未及时反馈。

解决方法2： 检查网络环境是否正常，升级时是否断开或断电。

解决方法3： 检查程序和设备是否匹配。

解决方法4： 可以通过 config 工具的 3800 端口重新升级（3800 需升级匹配的程序）。

## 1.3 网络摄像机升级后能 ping 通，但不能登录？

可能原因： 检查是否修改过 WEB 端口。

解决方法1： 进行设备复位，再次登录。

解决方法2： 可以通过 config 工具的 3800 端口重新升级（3800 需升级匹配的程序）。

## 1.4 网络摄像机升级后登录无码流、网络程序不断重启？

解决方法1： 检查 IP 是否冲突，或者网络是否断开。

解决方法2： 检查设备是否供电正常。

解决方法3： 若拆过机，请检查设备内部各个连接线是否松动。

解决方法4： 检查网络摄像机的应用程序版本与型号是否对应，检查 N/P 制程序是否正确。

解决方法5： 检查控件和 WEB 是否正确，WIN7 下有控件运行权限，可以删除 C:\Program Files\webrec 下的控件，并清除 IE 缓存来重载控件和 WEB。WIN7 请以管理员身份运行 IE，如果是非 IE 浏览器，需要安装 QuickTime 插件。

## 1.5 网络摄像机登录后显示“资源有限，开启视频失败”？

解决方法1：网络带宽不够，更换更大带宽交换机。

解决方法2：登录用户过多，超出设备码流输出上线。

解决方法3：网络断开或设备反复重启，具体解决方法请参见 1.1。

## 1.6 登录网络摄像机安装控件视频窗口显示“”？

解决方法1：IE 权限设置不正确，将网络摄像机的 IP 添加为可信站点。

解决方法2：设置 IE “Internet 选项 > 安全 > 自定义级别 > Active X 控件和插件”全部启用。

解决方法3：WIN7 系统首次登录网络摄像机需要以管理员身份登录。

## 2.1 红外效果不良？

解决方法1： 没有使用指定电源供电，红外灯不能全部开启。

解决方法2： 照射物体过远，超出红外灯范围。

解决方法3： IR-CUT 被设置为彩色模式，导致前端感光芯片无法感应红外光。

解决方法4： 设备放在桌子上等平面（尤其为粗糙平面）使用时，红外光射在桌面上的光线会射回镜头，造成红外效果不良，画面发白，这时，应该调整镜头仰角，或者将设备靠边缘放置。

## 2.2 设备不能录像和抓图？

可能原因： “抓图时间段”设置错误；存储路径不对；“录像模式”设置为关闭。

解决方法1： 在 WEB 界面中设置“录像时间段”、“抓图时间段”，详情请参见《网络摄像机\_WEB 使用说明书》。

解决方法2： 检查在 WEB 界面中“存储点”使能是否勾选。

解决方法3： 检查录像、抓图存储的 SD、FTP 等连接是否正常，可以电脑尝试连接 FTP。

解决方法4： 在 WEB 界面中设置“录像模式”为手动或自动。

## 2.3 升级后画面出现黑边？

解决方法1： 更新程序后未清除网络摄像机配置和恢复出厂默认导致，需要清除网络摄像机配置或恢复出厂默认设置。

解决方法2： 升级程序和网络摄像机型号不对应，重新升级正确的程序。

## 2.4 网络摄像机画面出现横条纹或斜条纹？

可能原因1： 视频线接触不良。

可能原因2： 强电干扰。

## 2.5 网络摄像机图像时有时无？

可能原因： 视频线接触不良。

## 2.6 网络摄像机出现灰屏？

现象： 网络摄像机出现灰屏，断电重启又能恢复，灰屏现象重复出现。

可能原因： 供电不足导致。

解决方法： 检查网络摄像机供电方式和电源适配器是否离网络摄像机过远。

## 2.7 高清或标清红外半球在红外灯开启的情况下，图像异常，有红外灯的反光影像或图像发白发蒙？

解决方法： 补上镜头的红外挡光圈，或者重新安装挡光圈到位。

## 3.1 忘了设备 IP?

解决方法1: 通过快速配置工具找回设备的 IP。

解决方法2: 在知道设备 MAC 地址的情况下,可以通过 ARP/Ping 命令修改和设置设备 IP 地址。  
详情请参见《WEB 使用说明书》。

解决方法3: 如果您是苹果用户,可以通过拥有 Bonjour 服务的浏览器搜索网络摄像机的 Bonjour 服务器名称进而登录网络摄像机。

## 3.2 不能登录 WEB?

可能原因: 用户名和密码不正确、网络问题、电源适配器问题。

解决方法1: 请输入正确的用户名和密码。

解决方法2: 检查网线是否正常可用,检查网络配置是否正确,或者将网线拔出重新插入。

解决方法3: 请接入标配的电源适配器。

## 3.3 下载的音视频文件无法播放?

可能原因: 播放器问题。

解决方法1: 请从光盘中下载公司标配的播放器。

解决方法2: 安装 DX8.1 以上版本图形加速软件。

解决方法3: 转成 AVI 格式后的文件用 MEDIA PLAYER 播放,安装 Div X503Bundle.exe 插件。

解决方法4: Winxp 操作系统需要安装插件 DivX503Bundle.exe 和 ffdsho-2004 1012.exe。

## 3.4 日夜配置切换无效?

可能原因: 设备系统时间与电脑时间不一致。

解决方法1: 在 WEB 界面单击“相机设置 > 摄像头属性 > 配置文件管理 > 按时间切换”,按照电脑时间设置时间段。

解决方法2: 将设备时间与当前的 PC 时间同步下。



## 3.5 设备漏水？

解决方法1：前盖后盖用户自行拆卸过，没有安装到位。

解决方法2：前盖玻璃受到应力挤压或撞击。

解决方法3：后盖防水堵头松动。

## 3.6 网络摄像机不能识别 SD 卡？

解决方法1：检查卡槽是否松动。

解决方法2：检查 SD 卡在电脑中是否可识别，无异常。

## 3.7 网络摄像机工作一段时间后出现配置信息和实际不匹配？

解决方法1：刷新界面。

解决方法2：网络摄像机的配置被修改导致，不是属于网络摄像机问题，可以检查通过什么平台来管理网络摄像机或后端接了哪些设备，采取分离排查法来排查具体原因，现在已经出现 PSS 客户端、软解码器会修改部分网络摄像机波特率，导致网络摄像机不能控制。

## 3.8 电源适配器不稳定？

解决方法：一般的电源适配器允许的高低温环境是 0 度~40 度，超过这个范围适配器的供电就可能不稳定，需要换成工业级的电源适配器。

## 3.9 磁盘无法存储？

解决方法1：检查 SD 卡状态是否被设置为只读状态，若是，需更改为可读写状态。

解决方法2：检查 SD 卡是否能被检测到。

解决方法3：检查 SD 卡是否已损坏。

解决方法4：检查 SD 卡是否已满，若显示剩余空间为 0，可以通过 WEB 界面格式化 SD 卡，或者在 WEB 界面“存储管理 > 录像控制 > 硬盘满时”中勾选“覆盖”。

## 3.10 配置保存失败?

解决方法： 先恢复默认设备，再重新配置。

# 【社会的安全 我们的责任】

SOCIAL SECURITY IS OUR RESPONSIBILITY



地址：杭州市滨江区滨安路1187号

邮政编码：310053

客服热线：400-672-8166

公司网址：[www.dahuatech.com](http://www.dahuatech.com)