

常見問題
智能防盜眼篇

添加設備

1. 如何重新添加設備？

關於添加設備，可參考安裝指南：<https://youtu.be/3myGQMdwPo>

2. 如遇添加設備失敗，請確認以下事項

步驟 1：請確定路由器是用 Wi-Fi 2.4G，設備暫不支援 5G 網絡；

步驟 2：請確認路由器的賬號和密碼是否正確，同時注意區分首字母的大小寫；

步驟 3：請確認 Wi-Fi 網絡正常，智能防盜眼與 Wi-Fi 路由器的距離，不隔實體牆的情況下，最好在 10 米以內，以保證 Wi-Fi 信號的穩定性；

步驟 4：路由器加密方式是 WPA-PSK/WPA2-PSK，密碼最低 8 位；

步驟 5：路由器密碼不能為中文，或者除 WPA-PSK/WPA2-PSK 以外的其他加密方式。

主機、門鈴及應用程式

3. 如無法看到門外、按門鈴鍵時沒有顯示

步驟 1：檢查是否已經開啟設備；

步驟 2：檢查攝影鏡頭與主機連接的連線接口是否已連接；

步驟 3：重新安裝連線接口，具體方式見第六頁之安裝步驟教學；

步驟 4：檢查電線是否有明顯損毀。

4. 如主機螢幕顯示白畫面

請關機後重新啟動。

5. 如主機螢幕顯示黑畫面，沒有任何顯示

把設備充電一小時以上，然後重新啟動。

6. 如顯示異常（預覽花屏）

請檢查攝影鏡頭與主機的連接排線是否已連接妥當。

7. 如按門鈴時沒有聲音

步驟 1：請檢查攝影鏡頭與主機的連線排線是否已連接妥當；

步驟 2：請嘗試重新配對設備。

8. 如對講時沒有聲音

步驟 1：在手機設置中允許應用程式使用麥克風、背景應用程式重新整理的權限；

步驟 2：請檢查攝影鏡頭與主機的連線是否已連接妥當。

9. 如看即時影像的時候，只聽到聲音但看不到影像

如只能聽到聲音，但不能看到影像，或因您網絡不暢通。請檢查網絡及路由器或重新啟動路由器，再嘗試連接；請確認手機端網絡是否穩定（手機能夠正常以 Wi-Fi 網絡上網瀏覽）。

10. 如未有收到訊息通知

請在電話訊息通知設定中允許 SensePlus APP 對你發送通知。

11. 如應用程式顯示智能防盜眼為離線狀態

步驟 1：在設備版面拉下更新狀態；

步驟 2：退出當前賬戶，重新登錄；

步驟 3：檢查手機的網絡連接是否正常及智能防盜眼屏幕上顯示的 Wi-Fi 信號強度；智能防盜眼距離路由器不能太遠，如果太遠建議調整路由器位置；

步驟 4：檢查防毒軟件是否禁用了應用程式；

步驟 5：檢查智能防盜眼是否為最新的版本；

步驟 6：家中是否有多個路由器使用了同一個名稱（SSID），會導致智能防盜眼在不同的 Wi-Fi 下切換。

其他

12. 有關充電及電池問題

如電池徹底沒電，插上充電器後需要充電一段時間（大約 2 小時）才會有足夠電量操作；建議不要在電池完全沒電時才進行充電，會影響電池壽命，建議電池約 30%左右時進行充電。

13. 有關 SD 卡問題

智能防盜眼配置建議使用 32GB SD 卡。一張 32GB SD 卡大約可以攝錄半年至一年影像（視乎使用）。記憶體容量不足時，較早期的攝像將會被刪去以確保智能防盜眼能夠釋放空間繼續攝錄即時影像。

14. 有關影像儲存問題

移動偵測相片：通知中心中儲存一個月〔 Message Center > Alarm 〕

移動偵測錄像：在 SD 儲存並以手機 APP 存取〔 Playback 〕

手動攝影相片：以手機 APP 存取〔 Album 〕

手動攝影錄像：以手機 APP 存取〔 Album 〕

15. 可否分享賬戶在不同手機上同時使用？

一個 SensePlus 賬戶可以在多台手機上同時登陸，亦可配對多部智能防盜眼；而每一部智能防盜眼可使用「設備分享」功能，獨自與多個 SensePlus 賬戶共享。

如使用智能防盜眼時遇到其他疑難雜症，可電郵至 cs@maxisense.io 或致電 35008222 查詢。