

# 冷链产品常见问题

无锡神州绿海信息技术有限公司

## 目 录

1.	无线便携式.....	- 1 -
1.1.	数据上报中断.....	- 2 -
1.2.	无法初始化.....	- 2 -
1.3.	无法开机, 无法充电.....	- 2 -
1.4.	白屏, 红叉.....	- 3 -
1.5.	应用无法启动.....	- 3 -
1.6.	无法启动监控.....	- 3 -
1.7.	屏幕上温湿度显示异常.....	- 3 -
1.8.	软件升级.....	- 4 -
1.9.	其他.....	- 4 -
2.	无线台式.....	- 5 -
2.1.	数据上报中断.....	- 5 -
2.2.	无法开机, 无法充电.....	- 5 -
2.3.	无法初始化.....	- 6 -
2.4.	温度升高.....	- 6 -
2.5.	不报警.....	- 6 -
3.	平台.....	- 7 -
3.1.	页面显示问题.....	- 7 -
3.2.	状态显示.....	- 7 -
3.3.	设置了报警号码却未报警.....	- 7 -
3.4.	其他.....	- 8 -
4.	PC 客户端.....	- 9 -
4.1.	上传数据失败.....	- 9 -
5.	Android 客户端.....	- 10 -
5.1.	打印.....	- 10 -

## 1. 无线便携式

设备参数：

名称	便携式无线温湿度监控器
型号	CT110GH
电池容量	1200mA
充电时间	3—4 小时
使用时间	7 天（5 分钟采集，实时上报）

使用场景：

- S1：冷藏车运输途中，放在冷藏箱内，或主机外置，探头延伸到冷藏箱内。
- S2：仓库，冰箱内固定摆放，运输之前的预冷，或主机外置，探头延伸到仓库或冰箱内，用于监控仓库或冰箱。
- S3：其他场景

## 1.1. 数据上报中断

具体现象	原因分析	解决办法	备注
设备处于监控中，但经过两个上报周期后，平台上没有数据更新	信号不良导致通讯中断	1、等待信号恢复，自动上报数据 2、重启设备 3、通过PC端软件上报	结束监控再手动开启监控
	设备故障（手机卡无法识别）	1、重启设备 2、通过PC端软件上报 3、返修	
	手机卡没装好	重新安装手机卡	
	手机卡欠费	缴费	
设备处于关机或未监控状态	设备没电了或运输过程中导致的异常。	手动重新进入监控状态	

## 1.2. 无法初始化

具体现象	原因分析	解决办法	备注
无法初始化	平台短信通道延时或运营商拦截	1、等待一会儿再试 2、先进行其他初始化，再进行短信初始化	t.anquan365.org平台
	设备故障	1、使用专用工具生成参数文件，并替换设备中的同名文件 2、连接电脑格式化磁盘后再重启设备，进行初始化	
	手机卡没装好	重新安装手机卡	
	手机卡欠费	缴费	
	手机卡兼容性问题	手机卡与设备不兼容，需更换手机卡	

## 1.3. 无法开机，无法充电

具体现象	原因分析	解决办法	备注
无法开机	设备没电了	使用原机的充电器和数据线，充电一小时	

	电池开关没有开	打开电池开关	
无法充电	馈电严重	使用原机的充电器和数据线，充电一小时	
	设备故障	刷机	

## 1.4. 白屏，红叉

具体现象	原因分析	解决办法	备注
白屏	设备故障	刷机	
	屏幕损坏	返修	
红叉	设备故障	刷机	

## 1.5. 应用无法启动

具体现象	原因分析	解决办法	备注
开机后屏幕显示“应用无法启动”	设备故障	刷机	

## 1.6. 无法启动监控

具体现象	原因分析	解决办法	备注
无法连接网络，是否继续启动监控	设备未初始化成功	初始化	
	手机卡没装好	重新安装手机卡	
	手机卡欠费	缴费	
	设备故障	1、刷机 2、返修	设备显示无信号
更新配置文件失败，请联系管理员	平台设置的密文与设备中的不一致	1、通过平台重新初始化 2、将平台和设备中的密文调整一致	设备中默认为 aaa 或 aaaaaa
启动设备失败联系管理员	设备中文件损坏	删除 system.ini 文件后重启设备，然后重新初始化	

## 1.7. 屏幕上温湿度显示异常

具体现象	原因分析	解决办法	备注
不显示温湿度	温湿度芯片故障	返修	

温湿度数值显示 异常 (100%)			
----------------------	--	--	--

## 1.8. 软件升级

- 1、在服务端配置好以后→开机后进入监控→关机→再开机检测版本并升级。
- 2、把设备连接电脑，手动替换 VXP 文件。

## 1.9. 其他

具体现象	原因分析	解决办法	备注
关机后，平台仍显示监控中	关机前，未手动结束监控	先手动结束监控后，待平台显示未监控后，再关机	
手动结束监控后，设备会马上自动进入监控	设备中，没有正确安装手机卡	正确安装手机卡或无需理会	
只使用温度，却收到湿度的报警	平台是对上报的湿度进行隐藏，湿度超标依然会接收到报警信息	先在参数设置里面选择温湿度，然后把湿度的上限选为100，下限选为0，保存后再重新选择温度，系统会默认湿度阀值	
在参数设置时无法进行保存	浏览器问题	更换为IE浏览器	

## 2. 无线台式

设备参数：

名称	台式无线温湿度监控器
型号	CT200GH
电池容量	8000mA
充电时间	18 小时
使用时间	30 天 (一小时采集, 四小时上报)

使用场景：

S1：仓库，冰箱内固定摆放，或主机外置，探头延伸到仓库或冰箱内，用于监控仓库或冰箱。

S2：供暖企业，放在用户家中

### 2.1. 数据上报中断

具体现象	原因分析	解决办法	备注
设备处于监控中，但经过两个上报周期后，平台上没有数据更新	信号不良导致通讯中断	1、等待信号恢复，自动上报数据 2、重启设备	
	设备故障（手机卡无法识别）	1、重启设备 2、返修	
	手机卡没装好	重新安装手机卡	
	手机卡欠费	缴费	
设备处于关机状态	设备没电了	充电，重启设备	

### 2.2. 无法开机，无法充电

具体现象	原因分析	解决办法	备注
无法开机	设备没电了	开机状态下，使用原机的充电器和数据线，充电一小时	
	电池插头松动	打开后盖，重新拔插电池插头	
无法充电	馈电严重	开机状态下，使用原机的充电器和数据线，充电一小时	
	设备故障	返修	

## 2.3. 无法初始化

具体现象	原因分析	解决办法	备注
无法初始化	平台短信通道延时或运营商拦截	1、 等待一会儿再试 2、 先进行其他初始化，再进行短信初始化	t.anquan365.org 平台
	手机卡没装好	重新安装手机卡	
	手机卡欠费	缴费	

## 2.4. 温度升高

具体现象	原因分析	解决办法	备注
充电时温度升高	充电时，温度升高，导致声音报警，进而导致温度继续升高	充电结束后，温度会恢复正常	修改声光报警后

## 2.5. 不报警

具体现象	原因分析	解决办法	备注
温湿度超标后，设备不出现报警音	报警规则是第一次超标后，报警，10分钟后，始终没有恢复，则再次报警，如果还是未恢复，则不再报警，直到恢复正常。	正常现象，其他设备也遵循此规则。	修改声光报警后

### 3. 平台

#### 3.1. 页面显示问题

具体现象	原因分析	解决办法	备注
页面显示不对齐，无法显示完全，部分功能无法使用	浏览器或分辨率使用不当	1、使用 IE 浏览器 2、调整分辨率为最大分辨率	
无法打开页面或登录页面验证码不显示	平台地址输入错误	输入正确地址	
	平台故障	联系客服	

#### 3.2. 状态显示

具体现象	原因分析	解决办法	备注
页面显示设备状态为监控中，但却有通讯中断报警	设备在未手动结束监控的情况下，直接关机 2 个小时以上	正常现象	

#### 3.3. 设置了报警号码却未报警

具体现象	原因分析	解决办法	备注
在设备信息中，设置了短信报警号码或短信报警器号码，但在温湿度超标时，却未报警	未启动短信报警	选择是否短信报警为是	
	短信通道延时	等待一会儿	
	短信报警号码格式书写错误	1、必须以英文逗号作为多个手机号码的分隔符。 2、书写正确的手机号码	
	报警规则所致	让温湿度值先恢复到正常范围内	
	短信报警被运营商屏蔽	要求接收短信的手机运营商取消屏蔽	

### 3.4. 其他

具体现象	原因分析	解决办法	备注
导出数据时, 无法导出超过一个月的数据	导出规则设定	为了顺利导出数据, 最多, 只能导出一个月内的数据	
导出 EXCEL 时, 提示未安装 EXCEL, 导出失败	没有安装正版 Office	安装正版 Office2003 (安装版) 及以上版本	
设备号码输入错误, 但无法修改	设备号码不可修改	删除该设备, 新建正确的号码	
设备号码无法删除	设备已经产生数据, 无法删除	正常现象, 不应删除	
设备分组需要转移	设备更换了用户	在参数初始化中, 更改设备分组后, 保存。	

## 4. PC 客户端

PC 客户端下载地址，对应的平台

### 4.1. 上传数据失败

具体现象	原因分析	解决办法	备注
在PC客户端中，上传数据，输入用户名密码后，提示上传失败	用户名密码输入错误。	要输入该设备对应分组管理员的用户名和密码	
	联网错误	当前电脑无法联网或无法连接平台服务器	

## 5. Android 客户端

Android 客户端下载地址，对应的平台

### 5.1. 打印

具体现象	原因分析	解决办法	备注
打印乱码或查询数据超时	没有使用最新的客户端程序	必须先卸载手机上原有的程序，然后从平台下载最新客户端程序，再重新安装到手机。	