



# 和商务直播

**直播盒子 E-10 常见 FAQ**

---

小播发现，大家在使用直播盒子及配套 APP 的过程中会遇到各种问题，先和大家分享一些常见的问题，希望可以帮到你们噢~

## 硬件操作常见问题

---

✚ 开机，按下 4G 按键后 4G 灯不亮

---

答：可能是操作不正确导致的。建议开机后请等待**推流指示灯常亮**，**短按 4G 开关**，并**打开直播盒子侧面按键锁**。

✚ 开机后，推流指示灯不亮，其他按键操作没反应

---

答：可能是远程升级过程中升级失败导致的。建议用**TF 卡进行升级**，具体见使用说明书。

✚ 找不到 CMCC\_AP\_XXX 开头的网络

---

答：可能是热点模式没开。建议**长按 WiFi 键 2S**，**WiFi 指示灯快闪**后进行后续操作

✚ 设置 WiFi 时，选择 CMCC\_AP\_XXX 的网络后，连接不上设备

---

答：可能是现场 WiFi 干扰信号，导致搜索不到设备。建议通过**4G 或网线先连接设备**后，在设置盒子网络。

✚ 4G 打开后，4G 灯一直闪烁

---

答：可能是 1.卡插反 2.开机情况下插卡 3.流量卡不是 4G 卡 4.没流量。建议在关机情况下，**正确插入流量充足的 4G 卡**，**短按 4G 键**（如下图所示）。



✚ 电源灯一直在闪烁

---

答：可能是电池电量低于 10%，**请尽快连接电源**。

---

 配置完 WIFI 后，盒子 WiFi 指示灯一直均匀慢闪，设备一直不在线

---

**答：**可能是账号密码输入错误或者 WiFi 为 5G 频段。目前设备不支持 5G 频段，请重新进行 WiFi 配置。

 新到的盒子没办法开机

---

**答：**可能是盒子没电了，请充电 5 分钟后尝试开机。如果还是没办法开机，请联系工作人员退换。

 盒子配合导播设备使用，音频输出不稳定或没有输出

---

**答：**可能是音频输出源连接错误。请直接连接导播台的音频输出源。

## APP 使用常见问题

---

 WiFi 绿色灯常亮，但是 APP 显示该直播盒子不在线

---

**答：**可能是 WiFi 没有连接到外网，建议保证 WiFi 可连接外网。

 使用 APP 绑定设备时，提示设备被别人绑定

---

**答：**请按照以下操作，强制解绑：

- 1、请确保设备已经开机并且网络链接正常；
- 2、长按 4G 键 5 秒听到滴三声后按下录像键再同时松手；
- 3、滴一声表示成功，滴两声表示失败；
- 4、成功解绑后可重新进行设备绑定操作。

 登录时或修改密码时提示用户不存在

---

**答：**登录账号没有创建。建议联系本省和商务直播负责人或企业管理员，在后台添加用户。添加成功后即可登录，登录建议修改初始密码。

无企业管理员账户可与政企 [andlive@chinamobile.com](mailto:andlive@chinamobile.com) 联系开通。



#### 修改密码时，收不到验证码

**答：**可能是账号输入异常或网络异常。建议检查手机号是否正确，并保证您所在的环境可以连接网络，90S 后重新尝试获取。

#### 盒子 4G 灯一直亮着, 但 APP 显示设备不在线

**答：**可能由于 4G 天线插反、4G 卡没有流量或页面没刷新导致。建议保证 4G 卡流量充足，正确连接天线后，刷新设备列表。

#### 直播中，画面没有声音

**答：**可能是用户设置了静音或音频输入模式不正确。建议**打开静音设置**或进入音频设置页面，**设置音频模式**为当前音频输入模式。

#### 直播过程中，画面卡顿

**答：**画面卡顿一般是由网络情况不稳定或信号较弱导致的。建议保证 4G 和 WiFi 天线连接正确，通过画面质量**调低直播分辨率和码率**，或者切换到更流畅的网络。

#### 直播过程中画面显示蓝屏

**答：**直播画面蓝屏一般是输入源连接异常导致。建议检测直播盒子和摄像设备间的**连接线是否牢固**；检查摄像机是否设置 HDMI/SDI 输出。

## 网络常见问题

#### 4G、wlan、有线均可用时，优先级如何排列？

**答：**有线优先级最高、wlan 次之、4G 优先级最低。

---

## ✚ 盒子稳定直播网络要求是多少？

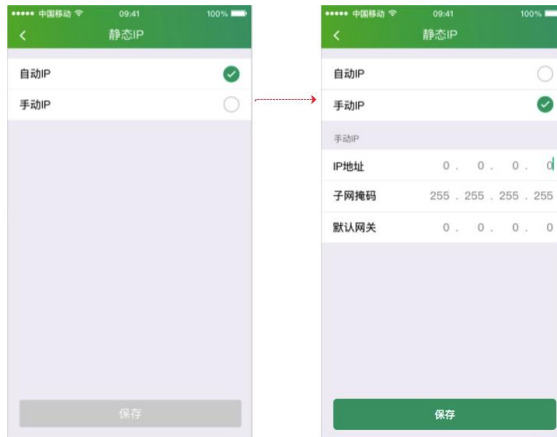
---

答：网络稳定上行速率需达到 2Mbps 以上；

## ✚ 是否支持静态 ip 专线？

---

答：支持，操作步骤如下：进入高级设置页面→选择【静态 IP 设置】→手动 IP，输入正确的 IP 地址、子网掩码、默认网关，使用前请保证 IP 地址可用。



---

## 其他常见问题

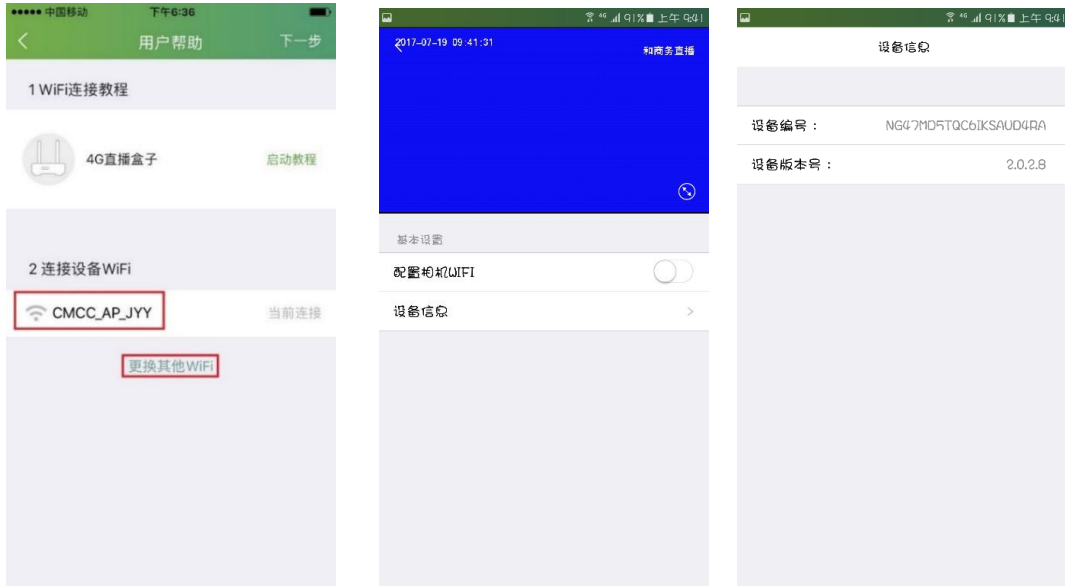
---

### ✚ 直播盒子 SN 码怎么找回？

---

答：如果盒子 SN 二维码损毁，有三种找回方法：

- 1.扫描盒子二维码获取盒子 SN 码；
- 2.查看包装盒中配套使用说明贴的二维码及 SN 码；
- 3.可通过 WiFi 连接进行 SN 码找回，操作：长按盒子 WiFi 键，连接盒子热点，查看设备 SN 码（如下图所示）。



### 怎么查看固件版本？

答：操作步骤如下：

1. 长按盒子 Wi-Fi 键，开启热点；
2. 手机连接盒子热点 Wi-Fi；
3. 打开 APP，点击用户帮助，查看【盒子详情】，即可查看固件版本。

### 如何向斗鱼等直播平台推流？

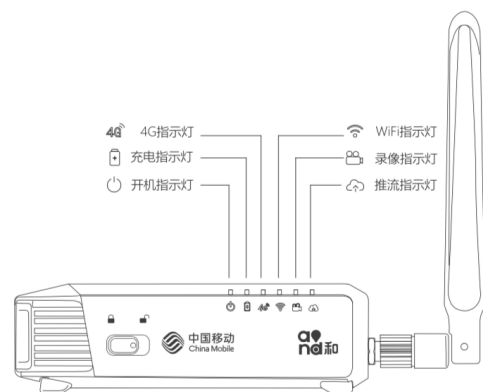
答：点击创建直播→三方推流，输入正确的推流地址和推流码后开启三方直播。

### 不同指示灯各代表什么意思？

答：不同指示灯代表如下：

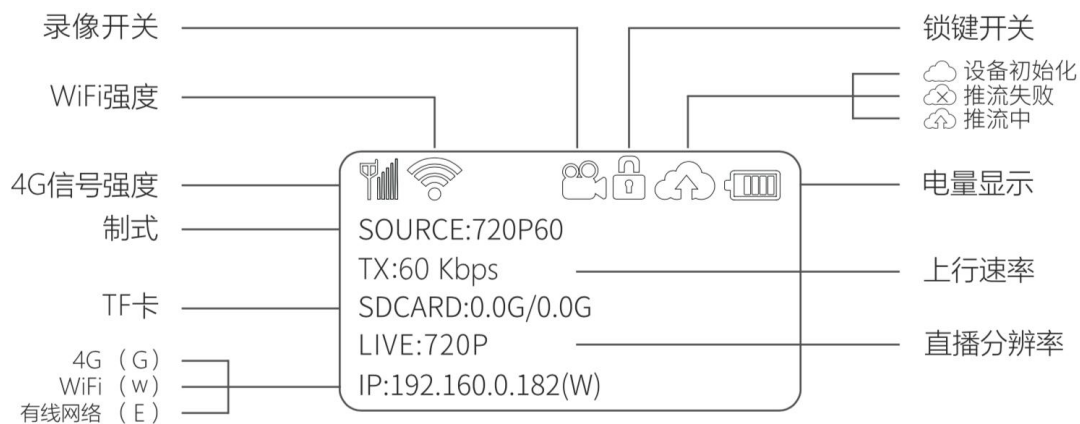
指示灯	常亮	闪烁	
		快闪	慢闪
开机指示灯	开机		低电量报警
充电指示灯	红色（充电） 绿色（满电）		
4G指示灯	连上4G基站		连接中
WiFi指示灯	连上路由器	AP模式	连接路由中（若一直慢闪，配置信息有误，连接路由失败）
录像指示灯	开始录像		
推流指示灯	设备初始化成功	推流中	推流失败
网口黄灯	数据连接	十兆网络	
网口绿灯		百兆网络	

\*注：设备升级过程中，除充电指示灯外的灯都会常亮



### 显示屏各图标分别表示什么意思？

答：显示屏各图标代表意思如下：



## 了解更多

更多问题请直接联系我们：

热线：4001100866

邮箱：[andlive@chinamobile.com](mailto:andlive@chinamobile.com)

更多资讯：<http://heshangwu.migucloud.com/web/>

或者微信扫描关注下面二维码。



中国移动商务直播