

序号	产品类型	问题	处理方式
1	GW系列	网关采集不到数据，状态页面采集数据显示为空	1、检查配置问题：串口通信则检查串口相关参数和串口线是否接通；网口通信则检查IP地址和端口是否通； 2、设备通信协议是否正确，对应寄存器地址配置是否正确；
2	GW系列	无法连上MQTT服务器	1、确定服务器是否加密，相关的账号、密码是否正确； 2、用MQTT客户端软件去配置连接信息，对比测试能否连上MQTT服务器；
3	GW系列	网关采集多个点位数据，某些点位数据为null问题	1、日志搜索对应采集为null的点位数据ID，查看日志是否发采集指令，有无应答； 2、通过对比其他数据判断，是否发的指令有异常； 3、通过PLC测试软件测试对比，采集的指令是否正确。
4	GW系列	连接不上阿里云	1、查看阿里后台设备是否启用； 2、对比连接阿里云的参数是否正确，有无空格或复制错误；
5	GW系列	连接阿里云设备显示在线，但无数据更新	1、查看网关上配置的数据ID是否和阿里云后台相匹配； 2、查看阿里云后台设置的数据范围是否过小； 3、查看网关本地状态
6	GW系列	勾选数据变化上报，PLC数据变化后平台没看到有上报	1、确定下配置页面除了对应点位勾选数据变化上报外，MQTT下的配置选项是否有勾选启用数据变化上报；
7	GW系列	远程控制PLC不生效	1、确定往下写时，MQTT数据协议格式是否正确； 2、通过日志搜索下发控制的topic查看下发的数据内容是否正确，数据ID是否正确，收到控制指令后，网关有无调用对应指令去控制PLC。 3、确定此点位在PLC工程中是否写死了，不可更改，或者更改后又被执行回其他参数值。
8	GW系列	采集不到西门子S1200的数据	1、确定网关和PLC在同一个网段，端口102通； 2、确定PLC的防护与安全——访问级别——设置为完全访问权限，连接机制设置为允许put/get访问权限；若没设置，需重新配置PLC并下载程序到PLC上； 3、若是采集的是DB块地址，需将对应的块地址属性中的优化块地址访问勾选去掉！
9	GW系列	采集不到走modbus协议的仪表数据	1、检查串口参数、硬件接线； 2、检查modbus协议相关参数：从站地址、寄存器地址、功能码等是否正确； 3、从日志或网关的串口输出情况，查看网关是否有下发采集指令； 4、以上都正确的情况下，验证下该仪表是否是不支持批量采集寄存器，只支持单个寄存器采集；若是此问题，则通过nvrain指令关闭网关的批量采集功能： nvrain set optimization=0,其中0是单条采集，1是批量采集； 5、若是以上仍然无法解决，可以用modbus采集软件，对比下采集情况，验证下是否是485兼容性问题。

10	GW系列	连不上带证书加密的MQTT服务器	<p>1、先用ffmqtt测试软件，配置上相对于的连接参数和证书，确定MQTT服务器没问题；</p> <p>2、检查网关中的MQTT连接参数和证书；</p> <p>3、客户提供的连接证书用记事本或txt打开，telnet到网关里面，cd /tmp，到此目录下ls查看配置的相关证书文件是否都在，查证书内容vi 文件名，查看证书的内容和txt打开的是否一致，有无错误或缺失。</p>
11	GW系列	代理服务器看不到网关连上或订阅不到网关数据（MQTT）	<p>1、状态-智能网关应用状态，先看下连接状态；</p> <p>2、确定有连上可以查下网关日志，有无往MQTT服务器发布数据；</p> <p>3、查看下发布的TOPIC是否带了通配符"+""/"，需注意：通配符只可用在主题过滤器中，在发布应用消息时的主题名不允许包含通配符。</p>
12			