

序号	产品类型	问题	处理方式
1	F3A36	无法上网	<p>1) 卡是否欠费，卡安装是否正确；</p> <p>2) 天线是否接好，保证主天线ANT-M有接；</p> <p>3、基本设置的联网类型是否正确；</p> <p>4) 若是专网卡检查APN、用户名、密码等参数是否填写正确；</p>
2	F3A26	路由器使用专网卡，会出现隔一段时间就掉线的情况	使用专网卡上网时，需要将路由器的在线检测服务器地址修改为专网卡可以ping通的专线地址或者选NONE，路由器默认的检测IP是针对普通上网卡上网检测使用的，掉线间隔和在线保持检测时间有关。
3	Router	路由器在线，连接路由器的电脑无法访问外网网页	<p>1) 检查电脑是否有自动获取路由器的LAN口地址；手动设置IP的话是否有配置网关；</p> <p>2) 若获取LAN口IP正确，电脑打开CMD，ping www.baidu.com看能否ping通；若不能通，telnet到路由器后台，ping外网地址看能否通信，若能ping通，则需要在电脑IP设置里面，设置DNS服务器地址，或者在路由器页面找到本地DNS设置，把DNS服务器地址设置为114.114.114.114即可访问网页。</p>
4	Router	路由器网线连电脑后，无法进去配置页面	<p>1) 检查路由器是否供电正常，电脑是否有获取到路由器分配的IP，电脑是否已手动设置其他网段的静态IP；</p> <p>2) 路由器IP是否改过，通过电脑自动获取IP查看；</p> <p>3) 一直提示输入登录用户名和密码，登录用户名和密码是否改过，如果记不起来可恢复出厂设置用默认admin,admin登录；</p> <p>4) 浏览器加载历史参数也会导致页面加载不出来，清除浏览器缓存后正常；</p>
5	Router	路由器自动重启	<p>1) 是否插卡，一直读不到卡会自动重启；</p> <p>2) 拨号是否正常，默认拨号失败累计10分钟自动重启；</p> <p>3) 串口应用是否开启，串口应用一直连接失败会导致自动重启；</p> <p>4) VPN是否启动，VPN一直连接失败会导致自动重启；</p> <p>5) 上电后短时间内反复重启，可能是硬件损坏；</p>

6	Router	路由器网络不稳定，时通时断	<p>1) 信号覆盖差，可使用馈线长的天线将天线放到信号较好的位置；</p> <p>2) 某个位置下移动卡信号不稳定，联通电信信号稳定ping包正常，考虑更换运营商卡；</p> <p>3) 通过日志观察设备切换BAND频繁，升级强制BAND版本，通过强制某个BAND达到网络稳定的效果；</p>
7	F5936/F3836	路由搭建VPN连不上	<p>1) 排查服务端是否有公网固定IP，是否有映射PPTP 1723/L2TP 1701端口；</p> <p>2) 若服务端为域名地址，排查域名是否可以解析成公网IP；</p> <p>3) 客户端和服务端的VPN参数是否配置正常；</p> <p>4) 若用F5936作VPN服务器，客户端同时接入数量推荐&lt;10个；</p>
8	F3826	通过我们路由和TPLINK路由器搭建PPTP，发现vpn连接后ping外网不通	客户在TPLINK的vpn配置上存在异常，将本段子网和隧道IP写成一样，导致ping包只在TPLINK本段局域网内查找，修改本端隧道IP后正常
9	F3A26	客户反馈设备使用3G卡连不上专网	客户使用的是电信3G卡，只开通的3G专网，将网络类型强制为EVDO后获取到指定的WAN IP
10	F3A36	路由器管理平台看设备一部分在线一部分不在线	远程协助客户排查路由器管理平台，发现客户重启过服务器，导致login.server进程未启动，设备连不上平台，启动服务进程后正常
11	F3A26	路由器管理平台上看不到设备在线的状态信息，显示离线	<p>1) 路由器管理平台的服务需要用到的端口被人修改，导致数据上传不到平台，将端口映射修改后正常；</p> <p>2) 查看平台的服务进程是否在启用状态；</p>
12	F3A36	客户反馈现场的设备远程出现只能ping通，但是打不开web界面，同时看不到现场摄像头画面	问题点在于网络中MTU值不匹配导致大包数据被丢弃的问题，将路由的MTU值设为1450后正常
13	F3A36	客户反馈设备连不上网络，网络指示灯正常，且串口应用能和服务器正常传输数据	路由器配置为路由模式，且关闭DHCP服务器导致获取不到地址，修改为网关模式后正常
14	Router	与深信服路由器ipsec连接不上	此问题一般出在深信服路由器需要开放权限，一般确认配置无误后连接卡在第二阶段都是此问题

15	Router	设备使用从其他设备拆下的物联网卡，无法上网	部分运营商办理的物联网卡具有首次使用绑定设备imei号码功能，导致同一张卡换到其他设备上无法使用的情况，需要联系运营商从后台重新对该卡进行激活，才能使用。
16	Router	路由器使用专网卡，接网络摄像头，如何实现远程访问摄像头	1、在路由器配置页面里的NAT选项中，选择端口转发设置，将网络摄像头的IP和需要访问的端口进行映射设置； 2、在可以远程ping通路由器卡的IP地址那台电脑上的浏览器中，输入路由器获取的专网卡IP地址和远程访问端口，即可实现远程访问网络摄像头。
17	Router	路由器PPTP/L2TPVPN连接VPN服务端正常，但是服务端无法ping通路由器LAN口IP	1) 检测从路由器LAN口端能否ping通到VPN服务端； 2) 查看VPN服务端路由表，是否有路由器客户端的路由，若没有，则需要添加到路由器子网网段的静态路由；
18			