

HUWEI IdeaHub Board Pro 21.0

常见问题

发布日期 2022-05-07



华为技术有限公司

版权所有 华为技术有限公司2022。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播

商标声明



HUAWEI 和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或默示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

目录

1 激活	1
1.1 企业接入码的作用是什么?	1
1.2 如何接入企业?	1
1.3 设备激活后如何解绑?	1
2 白板书写	2
2.1 白板书写是否支持多人书写?	2
2.2 白板是否支持智能书写?	2
2.3 如何进行邮箱配置, 实现通过发送邮件带走白板内容?	2
2.4 白板保存的文件, 电脑如何打开?	3
2.5 微信小程序扫码带走的图片保存之后, 显示保存成功, 为什么图库不显示?	3
2.6 为什么WeLink扫码保存失败, 提示企业不匹配?	3
2.7 为什么白板保存无邮箱选项?	3
2.8 在大屏上插入U盘, 将文件或图片拷贝到本地白板保存的路径下, 提示未知文件格式。	3
2.9 为什么通过华为云会议客户端扫码带走白板保存失败?	3
2.10 大屏不激活能否使用微信扫码带走?	3
2.11 在白板正常使用时“缩放”图标变成灰色。	3
2.12 为什么白板保存生成二维码失败?	3
2.13 是否支持在白板上插入或编辑图片?	3
2.14 白板中是否支持修改笔迹粗细?	4
3 投屏	5
3.1 右上角的那串字母是干什么用的?	5
3.2 反向控制指的是什么?	5
3.3 为什么我的智慧投屏器插入到大屏上没有反应?	5
3.4 最多支持多少路投屏连接?	5
3.5 支持哪几种投屏方式?	5
3.6 支持哪些版本的手机系统和电脑系统投屏?	5
3.7 投屏时是否支持声音传输?	7
3.8 哪些投屏方式支持反向控制?	7
3.9 HDMI有线投屏, 反向控制如何连线?	7
3.10 是否支持使用AirPresence Key投屏?	8
3.11 是否支持多人同时投屏?	8
3.12 智慧投屏器如何升级?	8
3.13 为什么注册WeLink云会议且设置无线投屏类型为IdeaShare, 重启又恢复成WeLink?	8

3.14 智慧投屏器投屏没有声音。	8
3.15 投屏时，对网络有无要求？	8
3.16 为什么Mac系统用WeLink投屏成功，设备上不显示画面？	8
3.17 为什么投屏界面不提示IdeaShare或者其他投屏指导，而是显示HDMI投屏指导？	8
3.18 为什么使用WeLink投屏时，投屏码不显示？	9
3.19 为什么IdeaShare输入投屏码后提示连接失败？	9
3.20 为什么手机系统版本在Android 10.0及以上，有些APP还是无法进行声音投屏？	9
3.21 电脑是双屏且PPT在副屏全屏播放，投屏反向控制时，点击PPT上的视频没有播放条。	9
3.22 为什么NFC一碰投屏无反应？	9
3.23 如何将投屏码设置成数字？	9
3.24 如何让投屏码不显示？	9
3.25 智慧投屏器投屏使用的网络传输方式是什么？	9
3.26 HDMI有线投屏显示已连接无信号。	9
3.27 使用智慧投屏器投屏后，投屏电脑无法拾音？	10
3.28 台式电脑使用HDMI有线投屏时，与大屏连有USB反向控制线缆，为什么大屏触控无法正确控制电脑显示屏？	10
3.29 电脑无线投屏是否能选择扩展模式或复制模式？	10
3.30 PC使用扩展坞转接进行有线投屏，投屏失败。	10
4 负一屏	11
4.1 是否可以自定义修改负一屏的模板？	11
5 壁纸&应用	12
5.1 桌面壁纸是否可以更换？	12
5.2 如何导入壁纸？	12
5.3 为什么不能安装新的应用？	12
5.4 如何下载第三方应用软件？	12
5.5 通过第三方应用软件保存的文件，在哪里查看？	12
5.6 如何循环播放视频文件？	12
5.7 如何循环播放U盘图片？	12
6 AI	13
6.1 是否支持智能音幕？	13
7 OPS	14
7.1 OPS用的是什么操作系统？	14
7.2 OPS的操作系统是否可以换成Windows 7？	14
7.3 如何切换到OPS Windows操作系统？	14
7.4 可以兼容第三方的OPS吗？	14
7.5 为什么OPS切换Windows后黑屏？	14

7.6 OPS的出厂存储大小是多少？	14
7.7 使用OPS时无法弹出软键盘怎么办？	14
7.8 为什么插入OPS，进入Windows系统，显示Windows未激活？	14
7.9 为什么Windows系统运行正常，按Home键黑屏，无法回到安卓，Windows界面也无九宫格图标？	14
7.10 OPS开机密码忘记了怎么办？	14
7.11 大屏的网口和OPS上的网口是否可以共用？	15
7.12 界面提示OPS连接异常，让检查插口是否松动。	15
8 其他	16
8.1 为什么展示的功能与设备实际能力有差异？	16
8.2 终端设备可以作为显示屏使用吗？	16
8.3 设备是否支持截屏？	16
8.4 为什么设备连接网络成功，但是界面右上角显示无服务？	16
8.5 为什么设备连接不到WiFi热点？	16
8.6 设备的Web和API默认帐号密码是什么？	16
8.7 如何登录设备的Web页面？	16
8.8 为什么使用大屏内置浏览器时有些配置项显示不正常，例如上传壁纸文件图标不显示？	17
8.9 设备的默认IP地址是什么？	17
8.10 为什么LINE OUT接口外接扬声器输出无声音？	17
8.11 如何配置设备上高级设置的密码？	17
8.12 如何导入License文件禁用WiFi？	17
8.13 设备如何升级更新？	17
8.14 背面螺丝孔距是多少？	18
8.15 如何取消显示右上角图标？	18
8.16 设备是否支持物理拆除Wi-Fi模块？	18
8.17 是否支持升级鸿蒙系统？	18
8.18 是否支持隐藏时间？	18
8.19 是否支持和手机/电脑互传文件？	18
8.20 无法用机顶盒投屏，提示不支持分辨率？	18
8.21 大屏是否支持锁屏密码？	18
8.22 设备是否支持USB麦克风和USB扬声器？	18
8.23 克隆时为什么没有声音？	18
8.24 设备是否有配套遥控器？	18
8.25 设备上的时间与当地时间不一致，如何修改？	18
8.26 Web密码忘记如何恢复？	19
8.27 设备是否支持外接摄像头？	19

8.28 设备是否支持蓝牙?	19
8.29 设备是否支持无线麦克风?	19

1 激活

1.1 企业接入码的作用是什么？

设备接入云平台和SMC平台均需要进行服务端接入操作，用接入码在终端上一键接入后，终端和对应的服务平台完成对接。

1.2 如何接入企业？



接入企业：在设备首页点击**设置** > **高级设置** > **企业服务**，即可选择扫码或输入接入码的方式接入企业。

1.3 设备激活后如何解绑？

请在设备首页选择**设置** > **高级设置** > **企业服务**，打开**企业服务**后点击右下角的**解除接入**即可。

2 白板书写

2.1 白板书写是否支持多人书写?

最多支持双人书写。在白板界面中点击**缩放** ，切换到**双人书写**  模式后，即可两人同时书写。

2.2 白板是否支持智能书写?

支持智能书写，在大屏首页上打开白板，点击**设置 > 智能书写**，可启用智能书写功能。

启用后，白板工具栏的画笔工具中会显示  和  图标，选中其一时可智能识别书写的文字或图形。

2.3 如何进行邮箱配置，实现通过发送邮件带走白板内容?

配置详情请参见下图。配置成功后即可通过邮件发送的方式带走白板文件。



2.4 白板保存的文件，电脑如何打开？

可在白板界面点击**保存**，通过扫码、邮件、或者导出至USB带走的方式将文件转移至电脑上打开。

2.5 微信小程序扫码带走的图片保存之后，显示保存成功，为什么图库不显示？

可能是手机设置问题。根据个人手机的不同，请进入手机**图库/文件管理APP**，找到**设置**，关闭“图片中隐藏/过滤小图片”的功能。

2.6 为什么WeLink扫码保存失败，提示企业不匹配？

因为WeLink客户端帐号所属企业和设备接入的企业不一致。

查看WeLink客户端帐号所属企业：打开WeLink APP，点击自己的头像进入个人中心即可查看。

查看设备接入的企业：请联系管理员处理。

2.7 为什么白板保存无邮箱选项？

需要现场配置邮箱服务器，连接成功后才有邮箱发送功能。

在设备首页上点击**设置 > 高级设置 > 发件邮箱设置**，成功配置邮箱后即可通过邮件发送的方式带走白板文件。

2.8 在大屏上插入U盘，将文件或图片拷贝到本地白板保存的路径下，提示未知文件格式。

本地白板保存的文件是cwb格式，其他非cwb格式不支持拷贝至此文件夹下。解决方法是可以将U盘中的文件或图片，拷贝至其他文件路径下。

2.9 为什么通过华为云会议客户端扫码带走白板保存失败？

设置的白板扫码模式不对。请在大屏首页打开**设置 > 高级设置 > 白板**，修改扫码模式为**华为云会议**即可。

2.10 大屏不激活能否使用微信扫码带走？

不能。微信扫码带走需激活到云平台。激活到云平台后，设置**扫码模式**为：**微信**。设置方法如下：在大屏首页打开**设置 > 高级设置 > 白板**，在**扫码模式**下勾选**微信**即可。

2.11 在白板正常使用时“缩放”图标变成灰色。

可能是打开了智能书写功能，在智能书写场景下是不支持双人书写功能的，即无法点击**缩放**图标切换到**双人书写**模式，所以**缩放**图标会呈现灰色。

2.12 为什么白板保存生成二维码失败？

首先请检查设备是否正常联网，若网络连接正常，请检查设备是否激活到云平台。除设置为浏览器扫码外，其他扫码模式都需要将设备激活到云平台才能生成二维码扫码带走。

2.13 是否支持在白板上插入或编辑图片？

不支持。

2.14 白板中是否支持修改笔迹粗细？

21.0.300.3及以上版本支持修改笔迹粗细，如果无法修改，建议升级至最新版本。

3 投屏

3.1 右上角的那串字母是干什么用的？

那是投屏码，在投屏客户端上输入投屏码即可投屏。按住投屏码区域左右拖动可以调整其显示在屏幕上的位置。

3.2 反向控制指的是什么？

反向控制是指在大屏上反向控制电脑桌面，例如点击、拖动、双击等。投屏后可以在屏幕下方的**工具栏**开启反向控制。

3.3 为什么我的智慧投屏器插入到大屏上没有反应？

可能是因为USB接口处于Windows模式。解决方法：切至大屏首页，若依然没有反应，请选择右下角**设置 > 高级设置 > USB接口**，将模式配置为Android模式或开启自动切换功能。

3.4 最多支持多少路投屏连接？

IdeaShare无线投屏：最多支持20路。

智慧投屏器投屏：最多支持20路。

WeLink客户端投屏：最多支持10路。

华为云会议客户端投屏：最多支持10路。

3.5 支持哪几种投屏方式？

投屏方式	电脑投屏	手机投屏
HDMI有线投屏	√	x
Type-C有线投屏	√	√
IdeaShare客户端	√	√
WeLink客户端	√	√
华为云会议客户端	√	√
智慧投屏器	√	x
DLNA投屏	x	√
Cast+手动投屏	x	√
NFC一碰投	x	√

3.6 支持哪些版本的手机系统和电脑系统投屏？

不同投屏方式支持的操作系统版本如下表。

投屏方式	电脑投屏	电脑投屏支持声音情况	手机投屏	手机投屏支持声音情况
IdeaShare客户端	支持Windows 7及以上版本的32/64位操作系统 支持MacOS 10.13.6及以上版本	支持	支持iOS 13.0及以上 支持Android 8.0及以上版本	iOS操作系统下支持 Android 10.0及以上版本支持
WeLink客户端	支持Windows 7及以上版本的32/64位操作系统 支持MacOS 10.12以上版本	Windows系统下支持 MacOS系统不支持	支持iOS 10.0及以上版本 支持Android 5.0及以上版本	iOS操作系统下支持 Android 10.0及以上版本支持
华为云会议客户端	支持Windows 7及以上版本的32/64位操作系统 支持MacOS 10.12及以上版本（暂不支持M1 Mac）	Windows系统下支持 MacOS系统不支持	支持iOS 10.0及以上版本 支持Android 6.0及以上版本	iOS操作系统下支持 Android 10.0及以上版本支持
智慧投屏器	支持32位和64位的Windows操作系统：Windows 7、Windows 8、Windows 8.1和Windows 10 支持MacOS 10.13.6、MacOS 10.14、MacOS 10.15	支持	智慧投屏器不支持手机投屏	不涉及
DLNA投屏	不支持	不涉及	支持iOS 9.0及以上版本 支持Android 7.0及以上版本	支持
Cast+手动投屏	不支持	不涉及	华为手机： 支持EMUI10.1.0及以上版本 支持Magic UI3.1及以上版本 支持HarmonyOS 2.0.0版本	支持
NFC一碰投	不支持	不涉及	华为手机：	支持

投屏方式	电脑投屏	电脑投屏支持声音情况	手机投屏	手机投屏支持声音情况
			支持EMUI11.0.0.150及以上版本 支持HarmonyOS 2.0.0版本	

3.7 投屏时是否支持声音传输？

不同投屏方式支持的声音传输情况如下表。

投屏方式	电脑投屏	手机投屏
HDMI有线投屏	支持	不涉及
Type-C有线投屏	支持	支持
IdeaShare客户端	支持	iOS操作系统下支持 Android 10.0及以上版本支持
WeLink客户端	Windows系统下支持 MacOS系统不支持	iOS操作系统下支持 Android 10.0及以上版本支持
华为云会议客户端	Windows系统下支持 MacOS系统不支持	iOS操作系统下支持 Android 10.0及以上版本支持
智慧投屏器	支持	不涉及
DLNA投屏	不涉及	支持
Cast+手动投屏	不涉及	支持
NFC一碰投	不涉及	支持

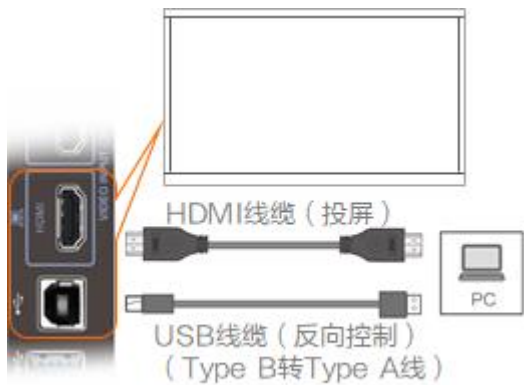
3.8 哪些投屏方式支持反向控制？

所有的电脑投屏方式都支持反向控制。HDMI有线投屏反向控制前还需要连接反向控制线。手机投屏时，Type-C有线投屏、NFC一碰投和Cast+手动投屏支持反向控制。

3.9 HDMI有线投屏，反向控制如何连线？

投屏前，请用HDMI线缆连接终端设备和电脑。

反向控制前，请用USB线缆连接终端设备和电脑。



3.10 是否支持使用AirPresence Key投屏?

不支持，只支持使用配套的智慧投屏器。

3.11 是否支持多人同时投屏?

目前不支持多人同时投屏。

3.12 智慧投屏器如何升级?

智慧投屏器插到终端设备上，会自动检测版本，版本不一致时，会自动升级。

3.13 为什么注册WeLink云会议且设置无线投屏类型为IdeaShare，重启又恢复成WeLink?

21.0.100版本以前的策略是，激活到WeLink云会议后，如果WeLink平台配置了使用WeLink设置为“是”，则重启或者重新上电后，WeLink云会下发WeLink投屏策略，覆盖IdeaShare投屏类型。21.0.100及以后的版本不存在此问题。

3.14 智慧投屏器投屏没有声音。

可修改电脑右下角IdeaShare的配置。右键单击右下角的IdeaShare APP小图标，选择“投放音频”即可。

3.15 投屏时，对网络有无要求?

在使用无线投屏客户端、NFC、DLNA和Cast+投屏时，PC/手机和设备需要处在同一个局域网内。智慧投屏器和有线投屏可无需连接网络。

3.16 为什么Mac系统用WeLink投屏成功，设备上不显示画面?

由于Mac 10.15以上的版本安全限制，需要开启录屏权限。解决方法是在Mac上选择设置 > 安全性与隐私 > 隐私 > 屏幕录制，给eShare (WeLink) 授权。

3.17 为什么投屏界面不提示IdeaShare或者其他投屏指导，而是显示HDMI投屏指导?

第一，可能是设备未联网，请用户连接网络。联网后，投屏界面显示什么投屏指导由投屏类型决定，现场可根据实际需求修改。第二，请登录Web端，选择应用 > 无线投屏 > 参数配置，确保客户端投屏为启用状态。

3.18 为什么使用WeLink投屏时，投屏码不显示？

第一次使用时，需要从云上下载eShare包才可以使用。解决方法是将设备激活到WeLink云会议平台上，自动下载云上的eShare包到本地，配置好投屏参数即可。

3.19 为什么IdeaShare输入投屏码后提示连接失败？

可能因为Web界面上投屏类型配置不是IdeaShare、PC和设备不在同一网络下。针对上述原因，用户可在Web上设置投屏类型为IdeaShare，将PC和设备连接在同一网络下。

3.20 为什么手机系统版本在Android 10.0及以上，有些APP还是无法进行声音投屏？

首先将大屏和投屏客户端升级至最新版本。

根据Android官方文档描述，第三方APP是否支持音频采集主要与其targetSdkVersion强相关：依赖Android属性配置android:allowAudioPlaybackCapture的值

<https://developer.android.com/guide/topics/media/playback-capture>。

targetSdkVersion在28之前的APP不支持被采集。

targetSdkVersion在29及之后的APP支持被采集。

3.21 电脑是双屏且PPT在副屏全屏播放，投屏反向控制时，点击PPT上的视频没有播放条。

鼠标右键单击电脑桌面，选择**显示设置**，将播放PPT的副屏设置为主屏即可解决。

3.22 为什么NFC一碰投屏无反应？

NFC投屏只支持IdeaHub 21.0.100及以上版本，先检查版本是否满足。如不满足，请先升级IdeaHub版本，如满足，请检查手机系统版本是否匹配，触碰投屏目前需要Mate40系列：EMUI11.0.0.135及以上版本和华为手机：EMUI11.0.0.150及以上版本，其他型号手机不支持。最后，手机NFC感应位置一般在摄像头附近，请尽量触碰正确的位置。

3.23 如何将投屏码设置成数字？

登录Web页面，选择**应用 > 无线投屏 > 参数配置**，修改投屏码格式为**8位数字**。投屏码从字母修改为数字后，投屏时，投屏设备必须和大屏处于同一网段。

3.24 如何让投屏码不显示？

登录Web页面，选择**应用 > 无线投屏 > 参数配置**，将**客户端投屏**设为禁用，然后点击保存即可。

3.25 智慧投屏器投屏使用的网络传输方式是什么？

智慧投屏器投屏是通过大屏的热点进行传输的。

3.26 HDMI有线投屏显示已连接无信号。

可能是线缆距离较长，或分辨率不匹配，建议缩短线缆距离或调整输入分辨率显示。以下提供两种情况供参考：4

K分辨率，线缆长度推荐3m内。1080分辨率，线缆长度推荐10m内。

3.27 使用智慧投屏器投屏后，投屏电脑无法拾音？

可能是电脑接入智慧投屏器后，自动将音频输入设备识别成了投屏器，在电脑的音频设置里面，将音频输入设置为麦克风即可解决。

3.28 台式电脑使用HDMI有线投屏时，与大屏连有USB反向控制线缆，为什么大屏触控无法正确控制电脑显示屏？

因为台式电脑外接其他屏幕时默认是扩展模式，大屏被默认作为扩展屏，此时Windows系统没有正确识别到大屏。解决方法：进入电脑的控制面板，选择**硬件和声音** > **平板电脑设置** > **校准笔和触控输入的屏幕**，点击右上角的**设置**按钮，按照提示将大屏标识为触摸屏即可。

3.29 电脑无线投屏是否能选择扩展模式或复制模式？

不能。因为无线投屏时电脑检测不到外接屏幕，无法选择扩展模式或复制模式。

HDMI有线投屏时支持选择扩展模式或复制模式。

3.30 PC使用扩展坞转接进行有线投屏，投屏失败。

建议选择与该电脑品牌对应的扩展坞或者兼容性比较好的扩展坞，比如：华为 AD11，苹果 A2119，绿联 CM212。

4 负一屏

4.1 是否可以自定义修改负一屏的模板？

目前提供3种模板，可按需定制页面内容和字体等。

21.0.300.3版本之后支持自定义修改负一屏模板。在屏幕上向右划出负一屏，点击左下角的**模板**，然后点击**添加自定义背景**的加号，上传背景图片并编辑文字，即可自定义模板。

5 壁纸&应用

5.1 桌面壁纸是否可以更换？

可以。

方法1：长按屏幕首页可更换壁纸。

方法2：从首页进入**设置** > **壁纸**进行壁纸设置。

5.2 如何导入壁纸？

登录Web页面，选择**系统配置** > **界面显示** > **触控屏界面**，点击**自定义壁纸**后的小文件夹，即可开始上传壁纸。

5.3 为什么不能安装新的应用？

因为APP管理功能开启后才允许在此设备上自定义首页、安装和删除应用。

21.0.300.3版本以前，请在设备首页上点击**设置** > **高级设置** > **应用管理** > **权限管理**，开启**允许安装应用**后在应用列表显示华为应用市场，可在华为应用市场中进行下载安装应用等操作。

21.0.300.3版本及以后，请登录Web页面，选择**系统配置** > **安全** > **常规**，确认**APP权限管理**为启用状态。然后在设备首页上点击**设置** > **高级设置** > **应用管理** > **权限管理**，开启**允许安装应用**后在应用列表显示华为应用市场，可在华为应用市场中进行下载安装应用等操作。

5.4 如何下载第三方应用软件？

可以通过应用市场下载官方发布的第三方软件，或者通过浏览器和USB下载安装应用。

如果在设备的右一屏应用列表界面没有华为应用市场，请点击**设置** > **高级设置** > **应用管理** > **权限管理**，开启**允许安装应用**。如果依然不显示，还需要点击**设置** > **高级设置** > **应用管理** > **应用权限** > **华为应用市场**，开启**显示应用**。

5.5 通过第三方应用软件保存的文件，在哪里查看？

在设备的右一屏应用列表界面，通过预置的**文件管理**APP可以搜索或者查看存储的文件。

5.6 如何循环播放视频文件？

21.0.0之后的版本预置了华为视频下载项，如需播放视频或者循环播放，需要自行下载华为视频或其他播放器，由播放器来实现循环播放功能。

5.7 如何循环播放U盘图片？

设备本身不支持循环播放U盘图片，但是可以将图片做成PPT，在PPT中循环播放。

6 AI

6.1 是否支持智能音幕?

不支持。

7 OPS

7.1 OPS用的是什么操作系统？

OPS出厂预置Windows 10企业版操作系统。

7.2 OPS的操作系统是否可以换成Windows 7？

不支持适配Windows 7操作系统。

7.3 如何切换到OPS Windows操作系统？

以下两种方法任意选择一个可以切换到OPS Windows应用界面。

点击设备首页左下角Windows图标。

点击设备两侧九宫格图标，点击Windows图标。

7.4 可以兼容第三方的OPS吗？

只支持华为认证的OPS。

7.5 为什么OPS切换Windows后黑屏？

在Windows的**设置 > 电源和睡眠**中将**睡眠**修改为**从不**即可解决。若仍未解决，可能是热插拔导致设备异常，请联系华为技术支持。

7.6 OPS的出厂存储大小是多少？

OPS服务器存储规格：i5是128G，i7是256G/512G。

7.7 使用OPS时无法弹出软键盘怎么办？

在Windows操作系统中将软键盘打开即可。点击左下角Windows图标，点击**设置 > 设备 > 输入**，打开触摸键盘。

7.8 为什么插入OPS，进入Windows系统，显示Windows未激活？

将设备联网，进入Windows系统，系统将自动激活。若未自动激活，请手动打开**设置 > 更新和安全 > 疑难解答**，选择对应系统激活的项目运行，设备将自动激活。

7.9 为什么Windows系统运行正常，按Home键黑屏，无法回到安卓，Windows界面也无九宫格图标？

可能是用户在**高级设置**中将系统切换为Windows模式造成的。解决方法是从设备左侧向右滑出侧边栏，弹出快捷操作界面，选择**高级设置**，切换至Android模式即可。

7.10 OPS开机密码忘记了怎么办？

可将OPS恢复出厂解决，恢复出厂有以下方法。

方法一：

1. 将OPS关机（OPS上的电源键按一下，电源指示灯熄灭就行）。
2. 按住OPS上的recover不动，按一下ops上的power键，等到屏幕上出现ghost画面时松开recover，系统重置开始。

方法二：

1. 将OPS关机（OPS上的电源键按一下，电源指示灯熄灭就行）。
2. 按一下OPS上的power键，在OPS启动时按外接键盘的Ctrl+F3进行还原，直到大屏显示有安装进度条表示开始重置。

7.11 大屏的网口和OPS上的网口是否可以共用？

配置大屏使用模式为Android模式时，OPS可以使用大屏的网口连接有线网络，但是大屏不可以使用OPS的网口连接有线网络。

配置大屏使用模式为Windows模式时，OPS不可以使用大屏的网口连接有线网络，大屏也不可以使用OPS的网口连接有线网络。

7.12 界面提示OPS连接异常，让检查插口是否松动。

可能用户是在Web页面将大屏切换到了Windows模式，但是未插入OPS。解决方法：从屏幕最左侧往右滑动，选择切换至安卓模式即可恢复。

8 其他

8.1 为什么展示的功能与设备实际能力有差异？

展示内容或因设备配置、型号不同存在差异，请以实际界面为准。

8.2 终端设备可以作为显示屏使用吗？

不可以直接作为电脑的显示屏使用。但可以通过HDMI有线投屏、Type-C有线投屏、客户端投屏以及智慧投屏器投屏等方式，把本地电脑的桌面投到设备上。

8.3 设备是否支持截屏？

不支持。但是在使用投屏或者应用时，可以点击屏幕下方的工具栏打开**批注**，通过批注中的**保存**来截取当前界面。

8.4 为什么设备连接网络成功，但是界面右上角显示无服务？

设备界面右上角一般会显示投影码、网络、时间、无服务。

网络和无服务没有任何关系，网络连接成功时，显示正常的网络图标。连接失败时，网络图标上面有叉号。

设备激活以后，SIP或GK未注册成功时，会显示无服务。

8.5 为什么设备连接不到WiFi热点？

首先确认输入密码是否正确。然后排查路由器是否设置Mac地址白名单或者IP白名单，若设置了白名单，则将该设备的Mac地址或IP地址加入到白名单中。

8.6 设备的Web和API默认帐号密码是什么？

Web：默认帐号是admin，默认密码是Change_Me。

API：默认帐号是api，默认密码是Change_Me。

为确保帐号安全，首次登录后请修改密码。在Web界面，选择**系统配置 > 基本信息 > 用户**，即可更改admin、api的用户名和密码。API帐号是第三方连接终端设备时使用的帐号，如SMC。

8.7 如何登录设备的Web页面？

设备支持HTTP和HTTPS模式。设备缺省时使用HTTPS模式，如果使用HTTP模式登录设备的Web界面，系统会自动跳转到HTTPS安全登录模式。

PC端：

1. 在计算机上打开浏览器，在地址栏中输入Web界面的IP地址，如https://192.168.1.1。
2. 按Enter键。如果在登录中遇到安全证书有问题，以谷歌浏览器为例请点击**高级 > 继续前往 http://192.168.1.1 (不安全)**继续登录。
3. 输入用户名和密码。
4. 点击**登录**或者按Enter键。

大屏端：

1. 在大屏上打开浏览器，在地址栏中输入Web界面的IP地址，如https://127.0.0.1。
2. 按Enter键。如果在登录中遇到安全证书有问题，请点击高级 > 继续前往http://127.0.0.1（不安全）继续登录。
3. 输入用户名和密码。
4. 点击登录或者按Enter键。

8.8 为什么使用大屏内置浏览器时有些配置项显示不正常，例如上传壁纸文件图标不显示？

这是兼容性问题。请尝试在大屏浏览器设置里关闭精简模式并清除缓存。若仍不能解决，请使用PC端浏览器登录Web。

8.9 设备的默认IP地址是什么？

默认IP地址是192.168.1.1，可用于PC端登录Web页面。在大屏上登录Web时，可用127.0.0.1。

8.10 为什么LINE OUT接口外接扬声器输出无声音？

请升级设备至21.0.100及以后版本，然后将音频输出设置为“自动”。设置方法：登录Web页面，选择系统配置 > 输入输出 > 音频，将音频输出改为自动，此时LINE OUT接口外接设备时，仅外接设备输出音频；外接设备拔出时，仅内置扬声器输出音频。

8.11 如何配置设备上高级设置的密码？

在设备首页，点击设置 > 高级设置 > 高级设置密码，输入旧密码、新密码和确认新密码，点击保存即可。

提示：首次开机或恢复出厂设置后，进入设备的高级设置缺省无密码。此时修改管理员密码，旧密码不用填写。

8.12 如何导入License文件禁用WiFi？

联系产品经理购买授权许可，申请License文件导入。登录Web页面，选择维护 > License管理 > 终端License，在本地选择需要上传的License文件并导入即可。

8.13 设备如何升级更新？

在Web界面升级：

通过Web界面升级前需要将升级文件拷贝到本地计算机上。升级文件获取方式：点击[官网](#)打开对应的产品，打开后选择界面上方的软件栏目，找到最新版本的升级文件即可下载获取。

1. 打开浏览器，在地址栏中输入https://设备的IP地址，并按Enter。帐号和密码缺省分别为admin和Change_Me。
2. 选择维护 > 升级，上传终端升级文件升级软件版本，升级过程中，请勿关闭设备和浏览器。

在大屏界面升级：

21.0.200以前的版本需要先激活设备到云平台，21.0.200及以后的版本联网后即可在大屏界面检查更新版本并进行升级。

1. 在设备首页右下角，选择**设置 > 系统升级**，检查更新。
2. 如果发现新版本，点击窗口右下角**下载**，完成下载后将出现提示弹框。
3. 点击提示弹框右下角**立即重启**，立即重启安装新版本。

8.14 背面螺丝孔距是多少？

65英寸大屏：600mm（横）*500mm（竖）。

86英寸大屏：1000mm（横）*400mm（竖）。

8.15 如何取消显示右上角图标？

可登录Web页面，在**系统配置 > 界面显示 > 图标**，取消勾选“静音”、“Wi-Fi”和“投屏码”等图标。

8.16 设备是否支持物理拆除Wi-Fi模块？

不支持。

8.17 是否支持升级鸿蒙系统？

暂不支持。

8.18 是否支持隐藏时间？

不支持。

8.19 是否支持和手机/电脑互传文件？

不支持。

8.20 无法用机顶盒投屏，提示不支持分辨率？

机顶盒的分辨率是720i/1080i，设备不支持此分辨率，请修改机顶盒的分辨率为720p/1080p解决。

8.21 大屏是否支持锁屏密码？

21.0.300.3及以上版本支持设置锁屏密码。在大屏首页点击**设置 > 高级设置 > 锁屏密码**，启用并设置**锁屏密码**即可。

8.22 设备是否支持USB麦克风和USB扬声器？

支持。

8.23 克隆时为什么没有声音？

因为克隆场景下HDMI不支持声音传输，但是可以通过外接LINE OUT扬声器输出声音。

8.24 设备是否有配套遥控器？

21.0.300.3及以上版本，支持使用遥控精灵（需单独购买），可实现激光笔、文档翻页、调节音量等功能。

8.25 设备上的时间与当地时间不一致，如何修改？

21.0.300.3以前版本请登录Web页面，在**系统配置 > 基本信息 > 时间与时区**中手动修改时间参数。

21.0.300.3及以后版本联网可自动同步时间。

8.26 Web密码忘记如何恢复？

重置恢复出厂，重置后默认用户名是：admin，默认密码是：Change_Me。重置方法：设备正常运行时，长按大屏左侧RESET键10秒左右，RESET键位置请打开[产品描述](#)查看**产品结构 > 接口**章节中的第10号接口。

8.27 设备是否支持外接摄像头？

设备支持外接USB摄像头，不支持外接HDMI摄像头。

8.28 设备是否支持蓝牙？

仅支持第三方安卓应用调用蓝牙功能。

8.29 设备是否支持无线麦克风？

不支持。