



# 爱 WiFi 业务 FAQ

---

V4.0.2

## 目录

第一章 爱 WiFi 业务知识 .....	7
1. 什么是爱 WiFi ? .....	7
2. 爱 WiFi 产品功能有哪些 ? .....	7
3. 爱 WiFi 的目标客户有哪些 ? .....	8
4. 用户上网应用场景如何展现 ? .....	8
5. 爱 WiFi 商户服务平台网址是什么 ? .....	9
6. 爱 WiFi 光宽带和爱 WiFi 标准型怎么区别 ? .....	10
第二章 资费问题 .....	10
7. 爱 WiFi 产品资费怎么样 ? 收功能费吗 ? .....	10
第三章 受理问题 .....	10
8. 我要办理爱 WiFi , 哪里可以受理 ? .....	10
9. 我想办理爱 WiFi , 请问对宽带有什么要求 ? .....	10
10. 我原来店里已经开通了 WiFi , 可以直接使用爱 WiFi 吗 ? .....	10
11. 产品保修吗 ? 保修期多长 ? .....	11
第四章 功能问题 .....	11
12. 爱 WiFi 商户服务微信公众号登录账号和密码是什么 ? .....	11
13. 爱 WiFi 商户服务平台 www.51awifi.com 无法访问。 .....	11
14. 爱 WiFi 可提供给商户的后台功能有哪些 ? .....	11
15. 爱 WiFi 产品有几种认证方式 ? .....	11
16. 用户连上爱 WiFi 时 , 一段时间没有流量将被下线 , 这个时间是多长 ? .....	12

17.	用户第一次认证上网后，一段时间内免认证，免认证时间是多长？	12
18.	爱 WiFi 用户登录广告如何展现？	12
19.	黑白名单如何设置？	12
20.	爱 WiFi 平台可免费向客户提供哪些数据？	13
21.	对于用户登录认证，一次认证是否可以不再重复认证？	13
22.	客户的 SSID 的命名规则是怎样的？如何修改？	13
23.	客户是连锁型的，是否可以一起管理多个设备？	14
24.	新设备激活页面的服务工号填什么？	14
25.	商户希望删除微站留言板里的不良评论。	15
第五章 故障问题		15
26.	新设备激活时，提示当前设备未入库。	15
27.	新设备激活时，提示“设备所在省份与商户省份冲突”。	15
28.	设备激活提示【接入返回错误】=》和网管对接经纬度失败。...	16
29.	设备激活失败，提示“设备绑定失败！来自非法设备的绑定请求”。	16
30.	设备激活失败，提示“当前设备 MAC 地址无法注册，请与客服联系”。	16
31.	设备激活失败，提示“用户新建成功，但设备绑定失败，请用该用户重新绑定”。	16
32.	设备激活的时候提示“该设备已经绑定了商户！！”。	16
33.	光猫注册时，注册选项是灰色的，不能选中。	16
34.	光猫注册成功，宽带 pon 灯不亮。	17

35. 定制光猫安装时，宽带是通的，但是 aWiFi 不能使用。..... 17
36. 爱 WiFi 定制光猫第四口能下挂多个无线路由器吗？..... 17
37. 设备激活后，进入“爱 wifi 商户服务”微信公众号查看不到设备信息。 17
38. 激活时信息填写错误，如何更改？..... 17
39. 两台设备本来是放在同一个账号下管理的，现在要分开管理要怎么操作？ 18
40. 日新或者中兴的 3100 设备，设备配置页面里没有启用个性化 portal，或者设备配置好重启后没有跳转到激活页面，提示“服务器连接失败”。..... 18
41. 设备注册好之后，连上 aWiFi 打开网页还是跳转到注册页。.... 19
42. 用户反映装了爱 WiFi 后，看不了在线监控。..... 19
43. 手机连上 aWiFi 就直接上网，没有弹出 portal 认证页面。..... 19
44. 连接爱 WiFi 后，认证页面无法跳出，显示“网络无法连接”，或显示“502 BAD GATWAY”错误。..... 19
45. 用户手机使用爱 WiFi 正常，电脑连接爱 WiFi，点击获取验证码没反应。 19
46. 输入手机号，点击获取验证码，收不到验证码短信，无法认证上网。 20
47. Portal 能正常弹出，验证码能收到，输入验证码提示验证码错误，无法上网。..... 20
48. 点击免费上网提示认证失败，怎么回事？..... 20

49. 点击免费上网提示“认证失败 当前认证账号无法通过验证，请联系系统管理员”，怎么回事？..... 20
50. 设备很早就激活了，但是显示不在线，影响用户修改 SSID 等信息。 21
51. 设备已激活且在线，但无法推送微站，跳出页面提示“您暂时没有开通微站功能，如需开通，请联系客服”。..... 21
52. 爱 WiFi 设备不在线，但平台状态显示仍然在线。..... 21
53. 爱 WiFi 设备实际在线，但平台显示不在线。..... 21
54. 设备解绑后，被解绑设备信息仍可在爱 wifi 商户服务微信公众号里看到。 21
55. 平台查到设备状态显示已解绑，但装维一直反映没解绑。..... 22
56. 爱 WiFi 运营管理平台设备解绑里输入 MAC 地址能查找到商户帐号，但是商户管理里一键设置输入商户帐号，查不到商户信息。..... 22
57. 更改园区绑定后还是弹出原先园区 portal。..... 22
58. 用户之前使用正常，但是恢复出厂设置以后，按照正常激活流程激活后，电脑无法推送 portal 页面，网页报 404 错误。..... 22
59. 装维人员登录营销装维平台可以查看到设备激活信息；在运营平台上查看设备显示已激活。但使用管理员账号登录营销装维平台无法查到相关订单信息，且在激活清单列表中也都没有相关信息。..... 22
60. 爱 WiFi 商户服务微信公众号中已认证并绑定的商户账号，用户密码忘记，是否可查询？..... 23
61. 我的账号想换密码怎么办？..... 23

62. 爱 wifi 商户服务微信公众号设置黑名单，提示“33”错误。 ... 24
63. 请问营业受理的单子是爱 WiFi 标准型，实际要装的设备是爱 WiFi 定制光猫，能装通吗？..... 24
64. 爱 WiFi 设备接无线路由器以后无法上网，核实无线路由器配置正常。 25
65. 用户反映发送验证码的号码（短信网关）为手机号码，是否安全？  
25
66. 连接爱 WiFi 后，提示 400 错误。 .... 26
67. 新设备激活绑定后连接爱 WiFi 报 522 错误。 .... 26
68. 胖 AP 设备开启 LAN 口认证后，是否能进入设备配置界面？ ... 27
69. 部分 ViVO 手机打不开 portal 页面。 .... 27
70. 部分中兴 3100 设备不能自动升级导致激活后无需认证直接上网，或者反复弹绑定页面。 .... 27
71. 苹果手机连接爱 WiFi 后，认证页出现乱码。 .... 27
72. 老外来餐厅就餐，但手机号是国外的，无法使用爱 WiFi。 .... 28
73. 用户反映爱 WiFi 会强制用户下载 APK 软件，而且无法关闭。 .. 28
74. 100M 的爱 WiFi 光宽带，上网时网速慢且经常掉线。 .... 28
75. 苹果 5（最新系统）爱 WiFi 连接后，自动跳出认证页面较慢（约 1-2 分钟），且认证页变成苹果的首页（xxx.apple.com）。 .... 29
76. CRM 订单“爱 WIFI LAN 变更 光宽带\_拆机”提示：注销用户与设备关系失败。 .... 29

## 第一章 爱 WiFi 业务知识

### 1. 什么是爱 WiFi？

答：“爱 WiFi”是通过中国电信强大的云资源将各分散的 WiFi 接入点进行集中云管理，满足用户包括无线上网、精准营销、安全管理和增值服务等需求，帮助各类行业客户在其营业场所，面向用户提供高品质 WiFi 上网和基于 WiFi 的广告推送服务。

### 2. 爱 WiFi 产品功能有哪些？

（1）主动推送，定向营销：采用 Web 认证 portal 方式，强制引导用户到达定制的网页。通过可定制的 portal 页面展示商家信息，并通过图文方式展示商家主推产品，促销活动。

（2）采用互联网营销方式：抛弃传统的纸质营销方式，降低营销成本，丰富营销手段，提高营销效果，为二次营销提供精准数据。

（3）维护费用低：平台无 AC 设备，AP 设备实现远程统一管理，集中管控、智能调控、远程重启，减少维护成本。

（4）多种认证方式：支持短信、微信等多种认证方式。

（5）强大的网络安全功能：内置强大的防火墙功能；支持用户带宽限制功能，单个用户访问流量控制等。

（6）丰富的用户行为分析：可记录无线用户登录、退出时间；用户访问数量及流量峰值；可以基于时间/账号/互联网地址/域名等查询无线上网用户，日

志可保存；用户注册信息且可查询，可根据历史记录查询，终端的 IP，操作系统，终端类型，具体位置等相关用户行为。

（7）在线控制与行为审计：可直接在云平台指定流量控制和时间访问限制策略，行为审计记录级别，及无线漫游，为商业公共上网场所，提供了完善的安全防护，符合《互联网安全保护技术措施规定（公安部 82 号文）》相关要求。

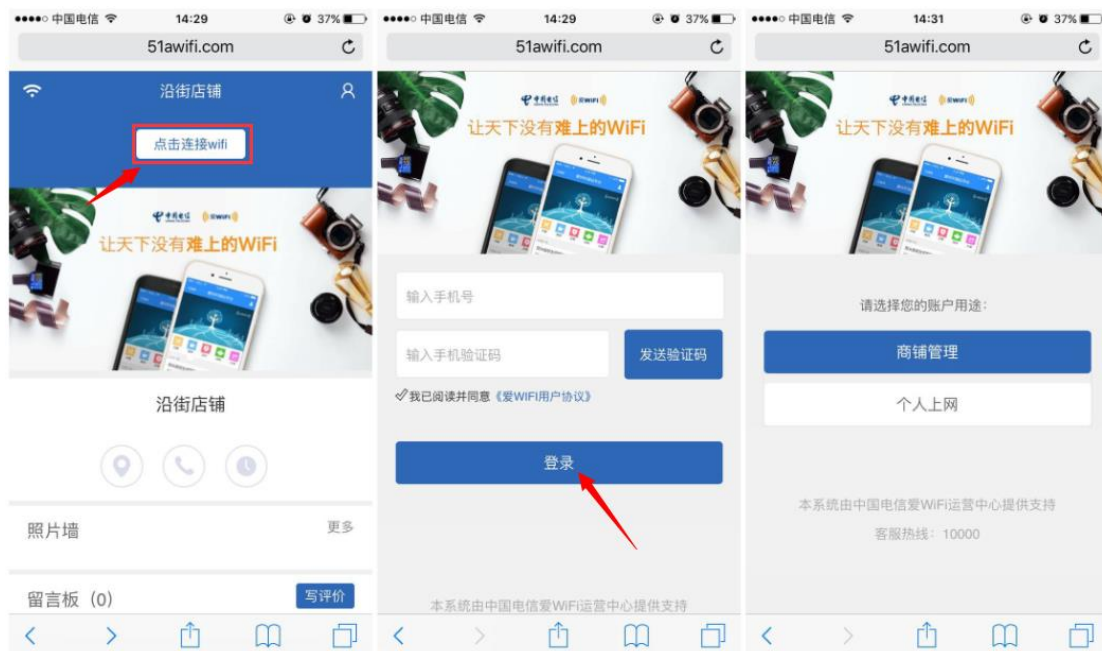
### 3. 爱 WiFi 的目标客户有哪些？

答：适合银行、酒店、商场、4S 店、客户自建楼宇、中小型连锁商铺（食品店、蛋糕店、奶吧等）、中小型生活休闲商铺（咖啡吧、美容美发、洗浴店等）、中小型临街门面（眼镜店、餐饮店、五金店等）等多种需要用户或员工驻足的地方。

### 4. 用户上网应用场景如何展现？

- （1） 用户搜索商铺 SSID “aWiFi-XXXX”（前缀 “aWiFi-” 为固化，后缀 “XXXX” 用户自定义）；
- （2） 连接商铺 aWiFi 信号后，打开浏览器访问任意网页，展示商户的个性化 portal；
- （3） 点击 “点击连接 wifi” 进入登录页面，输入手机号及验证码，完成登录认证；
- （4） 用户即可上网。





**备注：**用户连上 aWiFi 信号后，如未打开浏览器进行 portal 页面认证，则上微信、QQ 等应用客户端无法上网。

## 5. 爱 WiFi 商户服务平台网址是什么？

答：原爱 WiFi 商户服务平台已下线，商户可通过关注“爱 wifi 商户服务”微信公众号进行店铺管理。



“爱 wifi 商户服务” 微信公众号二维码

## 6. 爱 WiFi 光宽带和爱 WiFi 标准型怎么区别？

答：爱 WiFi 光宽带和爱 WiFi 标准型都是宽带业务下的子产品，在业务受理的时候需注意，爱 WiFi 光宽带，表示该用户安装的是定制光猫；爱 WiFi 标准型，表示该用户安装的是定制胖 AP。工业园区受理时须选择“园区宿舍爱 WiFi 专用宽带\_ZJ”优惠+“爱 WiFi 光宽带”子产品，完美酒店受理时须选择“爱 WiFi 标准型”。

## 第二章 资费问题

### 7. 爱 WiFi 产品资费怎么样？收功能费吗？

答：目前爱 WiFi 平台是免费使用，无功能费和通信费，无安装维护费。园区采用前向收费，用户通过购买时长进行上网。

## 第三章 受理问题

### 8. 我要办理爱 WiFi，哪里可以受理？

答：可以通过电信营业厅、客户经理受理。

### 9. 我想办理爱 WiFi，请问对宽带有什么要求？

答：爱 WiFi 对宽带没有要求，只要办理了宽带就可以办理爱 WiFi 业务。

### 10. 我原来店里已经开通了 WiFi，可以直接使用爱 WiFi 吗？

答：爱 WiFi 对设备有一定要求，需更换为电信特定的设备。

## 11. 产品保修吗？保修期多长？

答：目前无线 AP 设备由用户自行购买，具体的产品保修及保修期需要自行联系销售单位确认。光猫和融合终端按照当地宽带/ITV 保修规定执行。

## 第四章 功能问题

## 12. 爱 WiFi 商户服务微信公众号登录账号和密码是什么？

答：用户名是设备激活时填写的商户手机号，密码默认 **Awifi@123**（区分大小写）。

## 13. 爱 WiFi 商户服务平台 [www.51awifi.com](http://www.51awifi.com) 无法访问。

答：该平台已下线，目前改由微信公众号方式进行管理，详见第一章第 5 条。

## 14. 爱 WiFi 可提供给商户的后台功能有哪些？

答：上网认证功能、店铺装修、设备管理、无线名称管理、防蹭网管理、黑白名单设置、店铺数据报表、留言管理、发送短信等多项功能。

## 15. 爱 WiFi 产品有几种认证方式？

答：现阶段主要使用短信认证，目前微站不支持微信认证和静态密码认证，但行业客户支持微信认证（微旺铺）和静态密码认证（主要针对于政企用户，可在项目综合管理平台上设置）。

## 16. 用户连上爱 WiFi 时，一段时间没有流量将被下线，这个时间是多长？

答：目前，用户在连续上网过程中，不会弹出 portal 打断用户网络体验。  
在用户认证上网后，没有流量（不再上网），平台开始计时，30 分钟后如果用户再次使用爱 WiFi，需重新打开浏览器弹 portal 后上网。

## 17. 用户第一次认证上网后，一段时间内免认证，免认证时间是多长？

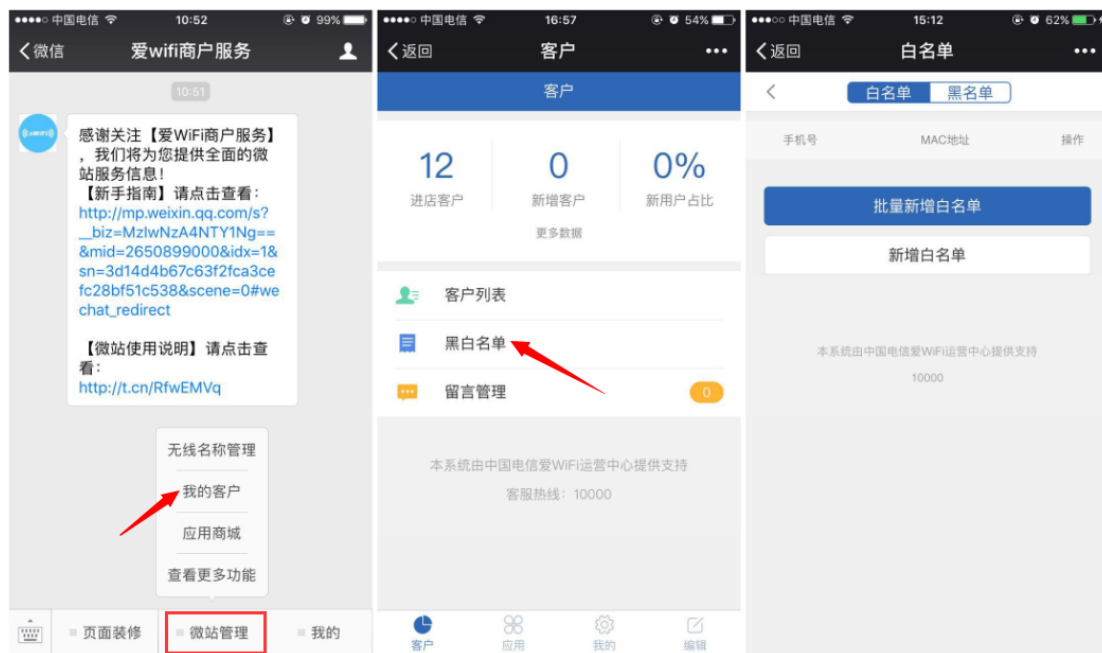
答：如果用户没有更改过自己的上网终端（上次认证手机号码与终端对应关系没改变），portal 上不需要用户输入手机号码，只需要点击免费上网即可（微站用户免认证登录）。如果用户更改了上网终端，弹出 portal 会提示输入手机号码重新验证。用户上网结束后，持续 180 天未使用爱 WiFi，再次上网时无论之前手机号码与终端是否有更换，都会弹出 portal 并提示输入手机号码进行验证。

## 18. 爱 WiFi 用户登录广告如何展现？

答：用户展现的是微站认证页面，海报及照片墙中可放店铺 LOGO、轮播广告、美食图、店铺介绍等内容。

## 19. 黑白名单如何设置？

答：用户登录微信公众号【爱 wifi 商户服务】→微站管理→我的客户→黑白名单进行黑白名单的设置。



## 20. 爱 WiFi 平台可免费向客户提供哪些数据？

答：可免费提供上网顾客认证信息（手机号码等用户登录帐号）、到店次数、新增用户数等图表数据。

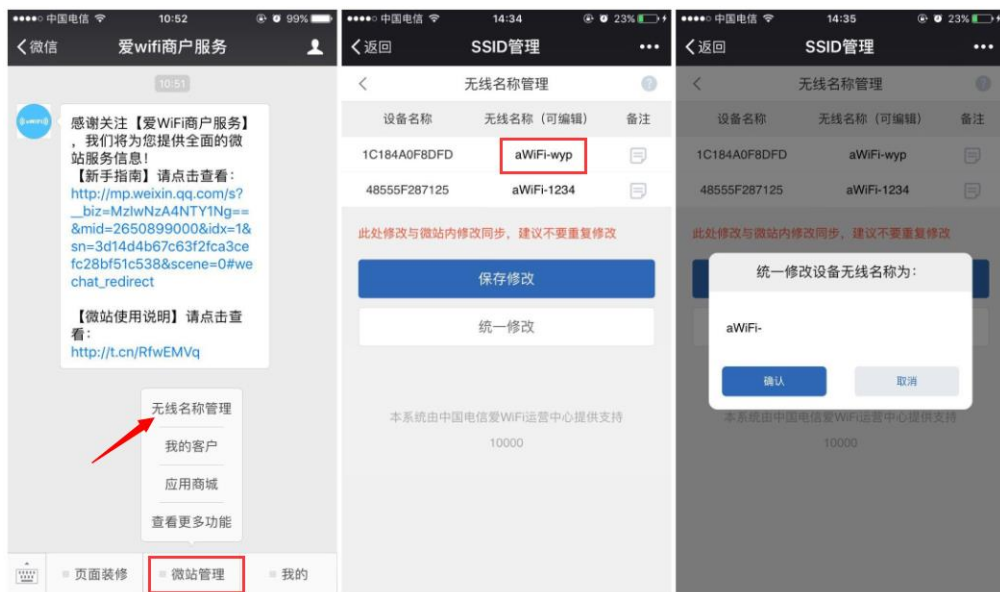
## 21. 对于用户登录认证，一次认证是否可以不再重复认证？

答：一次认证后，在 180 天内重新连接爱 WiFi 网络无需重复认证，直接免认证登录或点击免费上网即可。

## 22. 客户的 SSID 的命名规则是怎样的？如何修改？

答：aWiFi-XXXX，其中“aWiFi-”固化(不可修改)，“XXXX”用户自定义，可使用字母、数字（不支持中文和特殊字符）。

SSID 可在微信公众号上点击**微站管理**→**无线名称管理**进行单个修改或统一修改，另外完美酒店及收费园区可在新设备激活页面上设置。



**新设备激活**

设备MAC地址：

宽带账号：

商户手机号：

门店名称：

门店电话：

所在行业：  完美酒店  二级行业

SSID修改：  aWiFi-  酒店名称(0-4位字母或数字)  -  房间号(1-5位字母或数字)

所在地区：  省份  地级市  市、区、县

详细地址：

服务人员工号：

提示：爱WiFi定制光猫终端，宽带如果桥接改路由，请装维人员通过IVR触发ITMS配置下发和宽带密码重置（IVR一键电话为：11831480-2）。

**确定激活**

## 23. 客户是连锁型的，是否可以一起管理多个设备？

答：可以的，在新设备激活的时候，只设置一个账户名，其余设备激活的时候都填写这个账户名，这样同一商户的所有设备就归集到一个账号下管理了。

## 24. 新设备激活页面的服务工号填什么？

答：填写装维人员的客调账号。

## 25. 商户希望删除微站留言板里的不良评论。

答：可进入微站在“管理用户留言”里删除。



## 第五章 故障问题

## 26. 新设备激活时，提示当前设备未入库。

答：告知用户联系当地的设备厂家，由厂家汇总设备信息提交至爱 WiFi 中心完成入库后再做激活。

## 27. 新设备激活时，提示“设备所在省份与商户省份冲突”。

答：请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**28. 设备激活提示【接入返回错误】=》和网管对接经纬度失败。**

答：设备数据错乱导致，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**29. 设备激活失败，提示“设备绑定失败！来自非法设备的绑定请求”。**

答：设备数据有问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**30. 设备激活失败，提示“当前设备 MAC 地址无法注册，请与客服联系”。**

答：设备数据有问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**31. 设备激活失败，提示“用户新建成功，但设备绑定失败，请用该用户重新绑定”。**

答：设备数据有问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**32. 设备激活的时候提示“该设备已经绑定了商户！！”。**

答：该设备已经被激活，需做解绑操作。请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**33. 光猫注册时，注册选项是灰色的，不能选中。**

答：设备恢复开箱设置。



### **34. 光猫注册成功，宽带 pon 灯不亮。**

答：宽带问题，联系当地电信维护人员处理。

### **35. 定制光猫安装时，宽带是通的，但是 aWiFi 不能使用。**

答：定制光猫必须工作在路由模式下，请检查光猫是否工作在路由模式下以及营业工单是否为路由模式。

### **36. 爱 WiFi 定制光猫第四口能下挂多个无线路由器吗？**

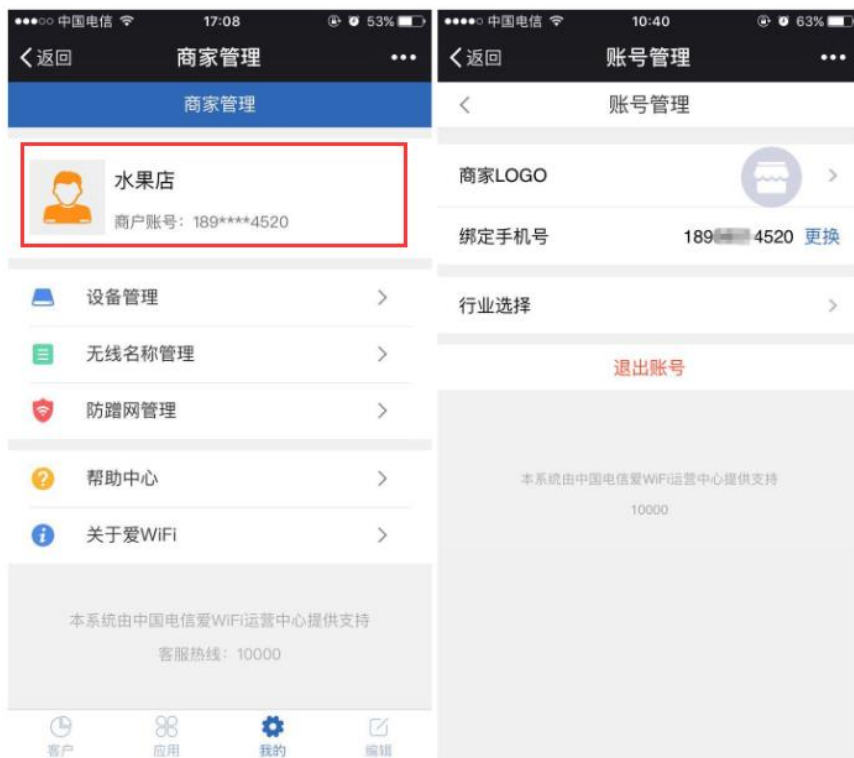
答：可以，爱 WiFi 定制光猫 4 口下挂 1 台交换机可接多台无线路由器。

### **37. 设备激活后，进入“爱 wifi 商户服务”微信公众号查看不到设备信息。**

答：该设备激活时为标准型，但被 TOE（项目型）认领，可在项目运营管理平台上查看设备相关信息。

### **38. 激活时信息填写错误，如何更改？**

答：可在微信公众号“爱 wifi 商户服务”里修改。



### 39. 两台设备本来是放在同一个账号下管理的，现在要分开管理要怎么操作？

答：请提供 MAC 地址给爱 WiFi 中心，若分管的账号都已存在，由爱 WiFi 中心进行过户操作，若不存在，由爱 WiFi 中心解绑后客户自行重新激活至新账号下。

### 40. 日新或者中兴的 3100 设备，设备配置页面里没有启用个性化 portal，或者设备配置好重启后没有跳转到激活页面，提示“服务器连接失败”。

答：设备固件版本太低，需升级。请提供您的设备品牌、设备型号以及邮箱地址，稍后工作人员会将相关升级文件发送至您的邮箱。

**41. 设备注册好之后，连上 aWiFi 打开网页还是跳转到注册页。**

答：设备固件版本太低，需升级。请提供您的设备品牌、设备型号以及邮箱地址，稍后工作人员会将相关升级文件发送至您的邮箱。

**42. 用户反映装了爱 WiFi 后，看不了在线监控。**

答：目前爱 WiFi 定制光猫只有路由模式，不支持在线监控，如有在线监控需求请改成胖 AP 接入模式。

**43. 手机连上 aWiFi 就直接上网，没有弹出 portal 认证页面。**

答：排查 1：请确认连接的信号是否是 aWiFi，爱 WiFi 有两个 ssid，连 chinanet 是不会弹 portal 的，连 aWiFi 信号才会弹 portal 认证页面；

排查 2：用户有可能被设置为白名单；

排查 3：平台故障，请与爱 WiFi 中心联系处理。

**44. 连接爱 WiFi 后，认证页面无法跳出，显示“网络无法连接”，或显示“502 BAD GATWAY”错误。**

答：平台问题，请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC、报错页面截图和访问的 URL 报爱 WiFi 中心处理。

**45. 用户手机使用爱 WiFi 正常，电脑连接爱 WiFi，点击获取验证码没反应。**

答：浏览器适配问题，建议使用火狐或谷歌浏览器。

**46. 输入手机号，点击获取验证码，收不到验证码短信，无法认证上网。**

答：请确认手机短信功能是否正常，是否被防火墙拦截。如正常请提供验证手机号报爱 WiFi 中心处理。

**47. Portal 能正常弹出，验证码能收到，输入验证码提示验证码错误，无法上网。**

答：请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC、报错页面截图和访问的 URL 报爱 WiFi 中心处理。

**48. 点击免费上网提示认证失败，怎么回事？**

答：平台问题。请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC、报错页面截图和访问的 URL 报爱 WiFi 中心处理。

**49. 点击免费上网提示“认证失败 当前认证账号无法通过验证，请联系管理员”，怎么回事？**

答：平台问题。请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC、报错页面截图和访问的 URL 报爱 WiFi 中心处理。

**50. 设备很早就激活了，但是显示不在线，影响用户修改 SSID 等信息。**

答：解绑重新激活（正常半个小时之内就会显示在线，要求装维人员先现场安装设备再做激活操作，最好进入设备配置页面启用个性化站点激活）。

**51. 设备已激活且在线，但无法推送微站，跳出页面提示“您暂时没有开通微站功能，如需开通，请联系客服”。**

答：设备数据问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**52. 爱 WiFi 设备不在线，但平台状态显示仍然在线。**

答：平台侧采用轮询机制检测设备在线状态，轮询周期 30 分钟，请 30 分钟后再确认平台状态是否下线，如未下线请与爱 WiFi 中心联系处理。

**53. 爱 WiFi 设备实际在线，但平台显示不在线。**

答：平台侧采用轮询机制检测设备在线状态，轮询周期 30 分钟，请 30 分钟后再确认平台状态是否在线，如未在线请与爱 WiFi 中心联系解绑后重新激活，若是批量设备，汇总 MAC 地址反馈给爱 WiFi 中心。

**54. 设备解绑后，被解绑设备信息仍可在爱 wifi 商户服务微信公众号里看到。**

答：数据不同步造成，重新激活至其他手机账号（非原账号）即可消除原账号下的设备信息。

**55. 平台查到设备状态显示已解绑，但装维一直反映没解绑。**

答：设备标签上的 MAC 地址和实际爱 WiFi 的 MAC 地址不一致导致，请以实际 MAC 地址为准。

**56. 爱 WiFi 运营管理平台设备解绑里输入 MAC 地址能查找到商户帐号，但是商户管理里一键设置输入商户帐号，查不到商户信息。**

答：平台问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**57. 更改园区绑定后还是弹出原先园区 portal。**

答：平台问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**58. 用户之前使用正常，但是恢复出厂设置以后，按照正常激活流程激活后，电脑无法推送 portal 页面，网页报 404 错误。**

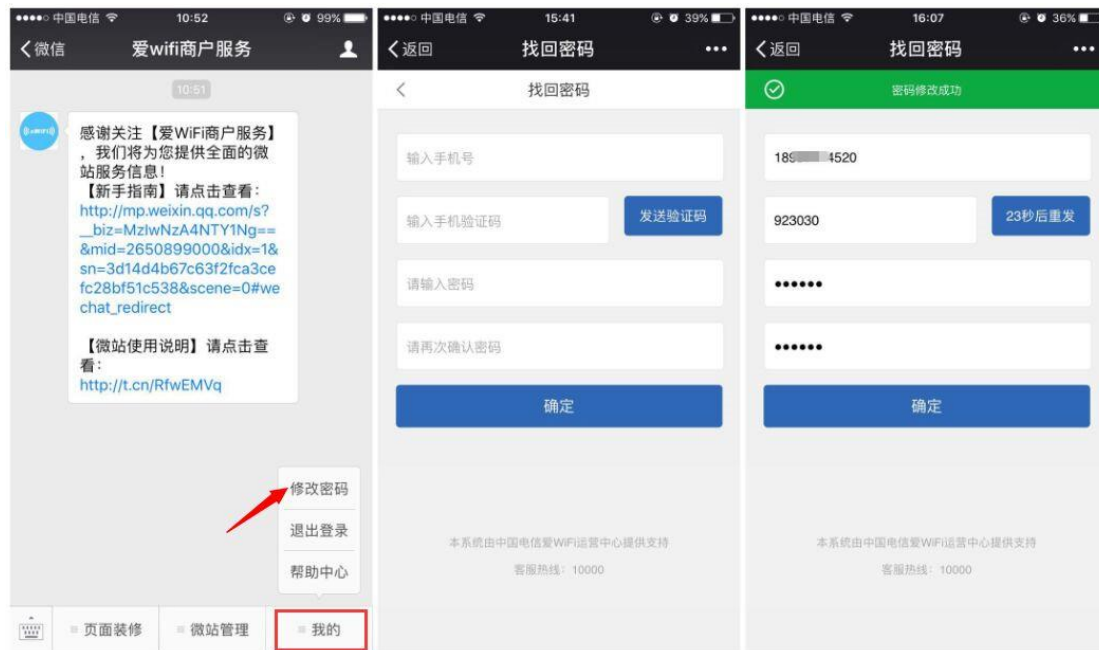
答：设备数据问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

**59. 装维人员登录营销装维平台可以查看到设备激活信息；在运营平台上查看设备显示已激活。但使用管理员账号登录营销装维平台无法查到相关订单信息，且在激活清单列表中也都没有相关信息。**

答：平台问题，请提供设备的 MAC 地址报爱 WiFi 中心处理。

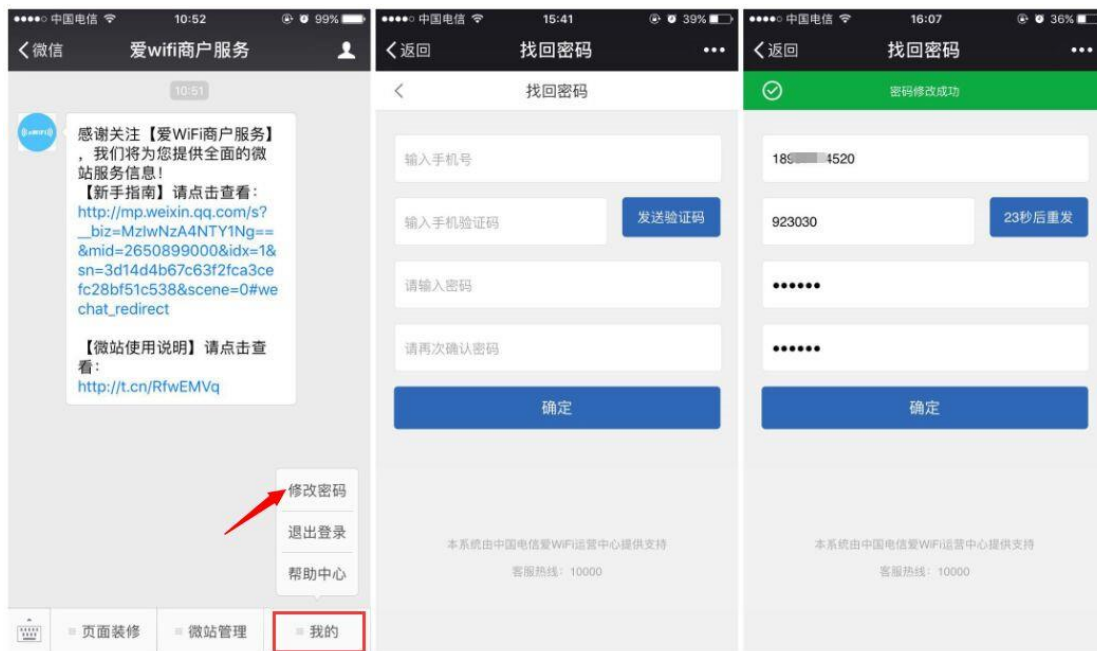
## 60. 爱 WiFi 商户服务微信公众号中已认证并绑定的商户账号， 用户密码忘记，是否可查询？

答：目前爱 WiFi 平台只支持密码重置，无查询功能，可通过公众号内的修改密码功能来找回密码。



## 61. 我的账号想换密码怎么办？

答：可在微信公众号上点击我的→修改密码。



## 62. 爱 wifi 商户服务微信公众号设置黑名单，提示“33”错误。



答：请提供商户手机号、设备 MAC 等信息报爱 WiFi 中心处理。

## 63. 请问营业受理的单子是爱 WiFi 标准型，实际要装的设备是爱 WiFi 定制光猫，能装通吗？

答：不能装通，子产品需要匹配相应的设备。

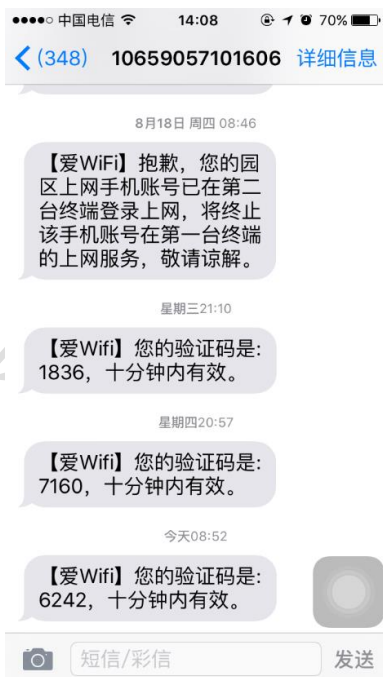


## 64. 爱 WiFi 设备接无线路由器以后无法上网，核实无线路由器配置正常。

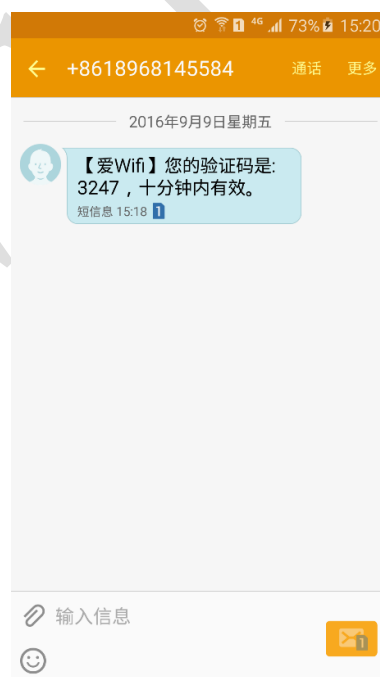
答：爱 WiFi 设备错接路由器 WAN 口导致，请连接至 LAN 口。

## 65. 用户反映发送验证码的号码（短信网关）为手机号码，是否安全？

答：若用户为电信手机用户，则验证码由 106 开头的号码产生；若用户为移动或联通手机用户，则验证码随机由 106 开头的号码和 189 号码产生，用户可放心使用。



电信手机的验证码短信



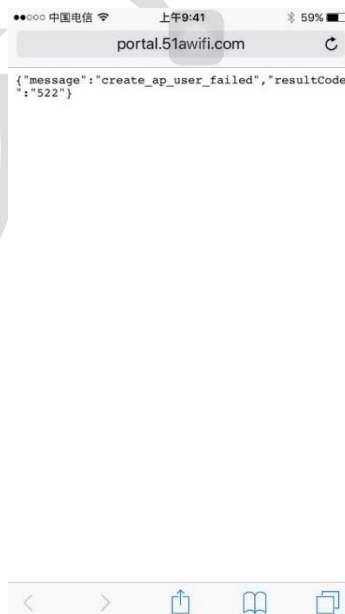
移动或联通手机的验证码短信

## 66. 连接爱 WiFi 后，提示 400 错误。



答：多见于中兴、锐捷等胖 AP 设备，由于设备版本低导致，可手动升级至最新版本解决。

## 67. 新设备激活绑定后连接爱 WiFi 报 522 错误。



答：重启爱 WiFi 设备，重连爱 WiFi 后可恢复。如仍未解决请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC 和访问的 URL 报爱 WiFi 中心处理。

## 68. 胖 AP 设备开启 LAN 口认证后，是否能进入设备配置界面？

答：有线 LAN 口无法进入配置界面，可通过连接该设备的 ChinaNet 信号进入设备配置界面。

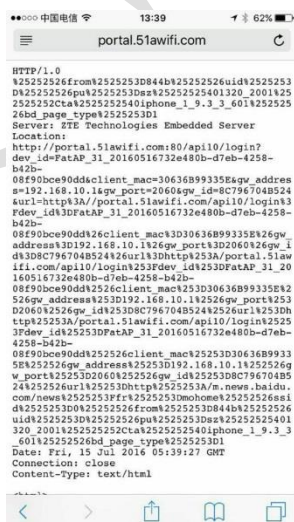
## 69. 部分 ViVO 手机打不开 portal 页面。

答：由 ViVO 手机自带浏览器的兼容性问题引起，建议下载安装 UC 浏览器。

## 70. 部分中兴 3100 设备不能自动升级导致激活后无需认证直接上网，或者反复弹绑定页面。

答：设备版本低引起，需手动升级版本后恢复。

## 71. 苹果手机连接爱 WiFi 后，认证页出现乱码。



答：关闭苹果手机的自动登录，手动打开浏览器访问认证页面。

## 72. 老外来餐厅就餐，但手机号是国外的，无法使用爱 WiFi。

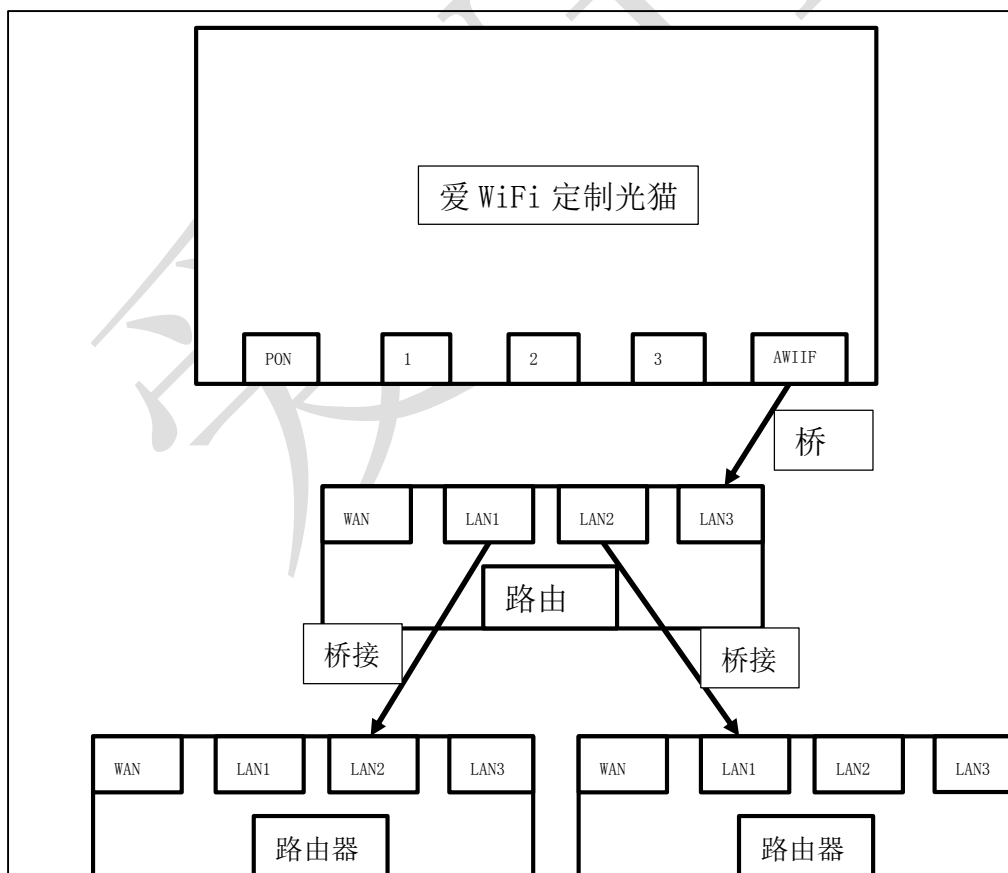
答：建议其连接设备端的 ChinaNet 信号上网。

## 73. 用户反映爱 WiFi 会强制用户下载 APK 软件，而且无法关闭。

答：爱 WiFi 不捆绑任何 APK 软件。可能是用户手机本身的问题（软件或病毒等问题导致）。

## 74. 100M 的爱 WiFi 光宽带，上网时网速慢且经常掉线。

答：该问题常见于小宾馆，建议网络拓扑图如下：



**75. 苹果 5 (最新系统) 爱 WiFi 连接后, 自动跳出认证页面较慢 (约 1-2 分钟), 且认证页变成苹果的首页 (xxx.apple.com)。**

答：该问题是苹果检测手机网络情况的机制导致，需苹果公司解决，请关注苹果的版本更新。

**76. CRM 订单 “爱 WIFI LAN 变更 光宽带\_拆机” 提示：注销用户与设备关系失败。**

答：电信与爱 WiFi 平台两侧数据不同步引起，需要数据库操作，再由电信方重新执行工单解决。