

爱 WiFi 完美酒店 FAQ (V1.2)

1. 完美酒店使用的是什么终端？

答：完美酒店使用的是烽火的融合终端（MR820），是集合宽带、ITV 和 WiFi（含爱 WiFi）的三合一设备。

2. 烽火融合终端有几种上网方式？

答：1. 有线 LAN 口（LAN1/2）：DHCP 自动获取地址直接上网；2. 普通 WiFi 信号（默认 SSID: ChinaNet-XXXX）使用密码方式上网，同普通路由器；3. 爱 WiFi 信号（默认 SSID: aWiFi-XXXX）使用手机验证码方式上网。

3. 烽火融合终端是否可以同时开启两个信号？

答：可以同时开启：一个是普通 WiFi 信号（默认 SSID: ChinaNet-XXXX）；另一个是爱 WiFi 信号（默认 SSID: aWiFi-XXXX），可以在设备的配置界面中详细设置。

4. 同一酒店不同房间之间 aWiFi 信号是否可切换？

答：可以切换，需要重新连接弹出 portal 页面进行认证，酒店默认是开启无感知认证的，当无感知认证开启的情况下，连接第二个房间的信号，只需要弹出认证后页就可以上网，不需要重新认证。

5. 酒店房间融合终端断电重启后，再次连接 aWiFi 是否会弹 Portal？

答：断电重启后重新连接 aWiFi 只需弹 portal 认证后页就可以上网，不需要重新认证。

6. 如何进入融合终端配置界面？

答：通过网页访问 <http://192.168.125.1> 进入终端配置界面，账号密码如下：

账号 admin

密码 system

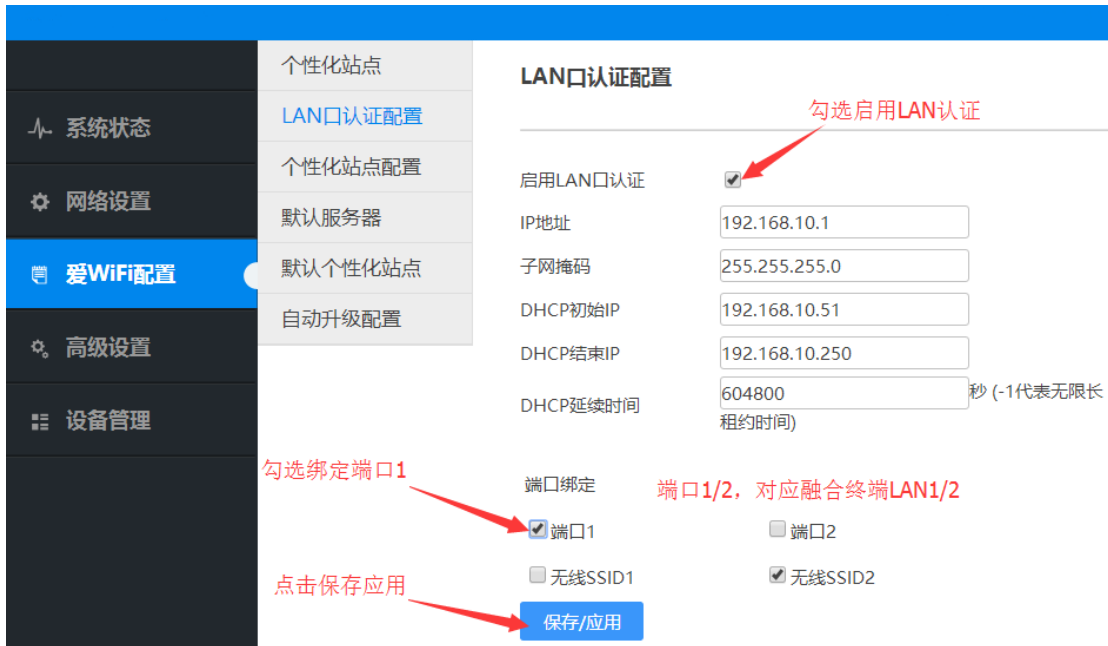
7. 融合终端如何激活？

答：扫描设备标签上的二维码进行激活（同光猫设备激活），如果没有二维码或者扫描二维码不成功，可以在终端配置界面点击“爱 WiFi 配置”→“个性化站点”→“启用个性化站点”进行激活绑定。



8. 普通 LAN 端口如何开启爱 WiFi 认证？

答：进入终端配置界面，首先在“爱 WiFi 配置”→“LAN 口认证配置”下勾选“启用 LAN 口认证”，再勾选需要开启爱 WiFi 认证的对应端口，点击“保存/应用”完成设置。



The screenshot shows the 'LAN口认证配置' (LAN Port Authentication Configuration) page. The left sidebar contains navigation options: 系统状态, 网络设置, 爱WiFi配置 (highlighted), 高级设置, and 设备管理. The main content area has a sub-menu on the left with options: 个性化站点, LAN口认证配置 (highlighted), 个性化站点配置, 默认服务器, 默认个性化站点, and 自动升级配置. The main configuration area includes fields for IP address, subnet mask, DHCP range, and lease time. A red arrow points to the '启用LAN口认证' checkbox, which is checked, with the text '勾选启用LAN认证'. Another red arrow points to the '端口1' checkbox under '端口绑定', with the text '勾选绑定端口1'. A third red arrow points to the '保存/应用' button, with the text '点击保存应用'. The text '端口1/2, 对应融合终端LAN1/2' is also present. The DHCP lease time is set to 604800 seconds.

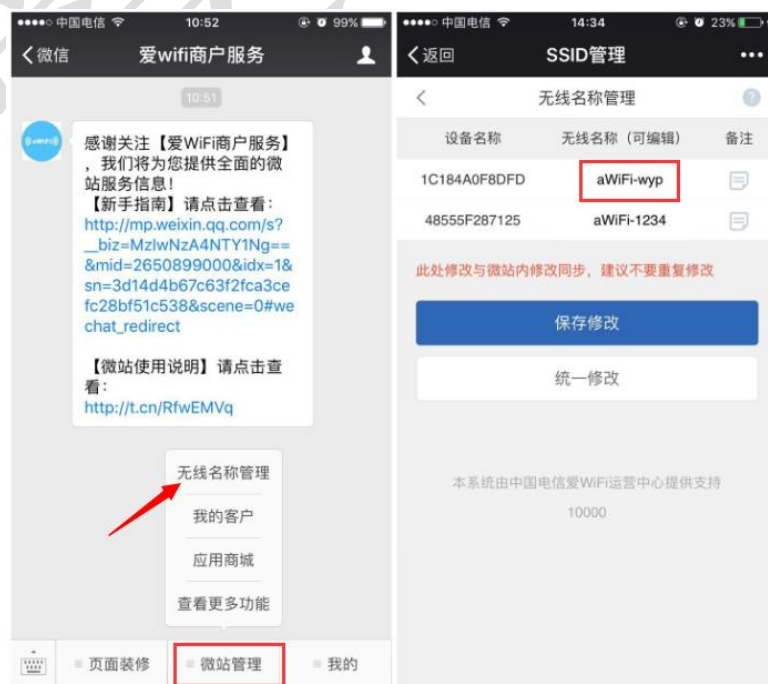
9. 融合终端已注册激活，如何开启 aWiFi 信号？

答：在终端配置界面进入“网络设置”→“无线基本设置”→“Multiple AP”后，在 Enable 栏勾选 SSID2，点击“保存/应用”完成设置。



10. aWiFi 信号的 SSID 在哪里修改?

答: 在微信公众号“爱 wifi 商户服务”里修改。



11. 设备激活绑定时提示设备未入库，如何处理？

答：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。

12. 烽火融合终端爱 WiFi 激活时的 MAC 地址和设备背面标签的 MAC 地址不一致。

答：融合终端背面的 MAC 地址为 ITV 的 MAC 地址，爱 WiFi 的 MAC 地址为 ITV 的 MAC 地址按照十六进制减 3。如 ITV 的 MAC 为“5CE3B600825F”，则爱 WiFi 的 MAC 为“5CE3B600825C”；ITV 的 MAC 为“5CE3B6008257”，则爱 WiFi 的 MAC 为“5CE3B6008254”。

13. 设备激活绑定时提示其他错误，如何处理？

答：请提供手机号、设备 MAC、报错页面截图和访问的 URL 提交电信相关人员处理。相应信息获取方法见附录。

14. Portal 页面已弹出，输入手机号点击获取验证码，收不到验证码短信。

答：请确认手机短信功能是否正常，是否被防火墙拦截。如正常请提供验证码手机号报电信相关人员处理。

15. 输入验证码后，点击登录，没反应。

答：请关闭浏览器重新打开尝试登录，仍有问题请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC、报错页面截图和访问的 URL 提交电信相关人员处理。

16. 显示已连接，但是网页无法打开，反复弹 portal 页面。

答：该问题一般由浏览器缓存问题引起，需清除浏览器的缓存记录，重新打开浏览器登录可解决。如果还不可以，请提供 URL、手机 MAC、设备 MAC 提交电信相关人员处理。清除缓存方法见附录。

17. 爱 WiFi 认证时提示“接入认证失败，错误码：400”。



答：请确认设备是否为融合终端，如是请解绑后重新激活，如仍未解决请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC 和访问的 URL 提交电信相关人员处理。

18. 爱 WiFi 认证时提示 403 错误。



答：请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC 和访问的 URL 提交电信相关人员处理。

19. 如果发现网络信号正常，但是 QQ 和微信无法使用，如何处理？

答：爱 WiFi 认证已过期，请重新打开浏览器弹出 portal 完成认证后方可使

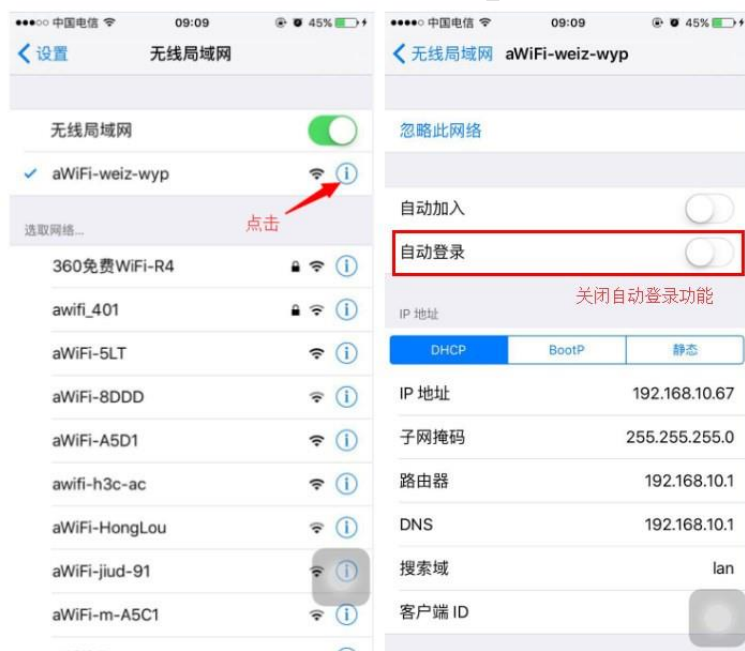
用。

20. 爱 WiFi 网络、普通 WiFi 网络均不通，如何处理？

答：请检查宽带接入网络是否正常，宽带账号密码是否丢失，线路连接是否正常（进线是否连接 WAN 口）。

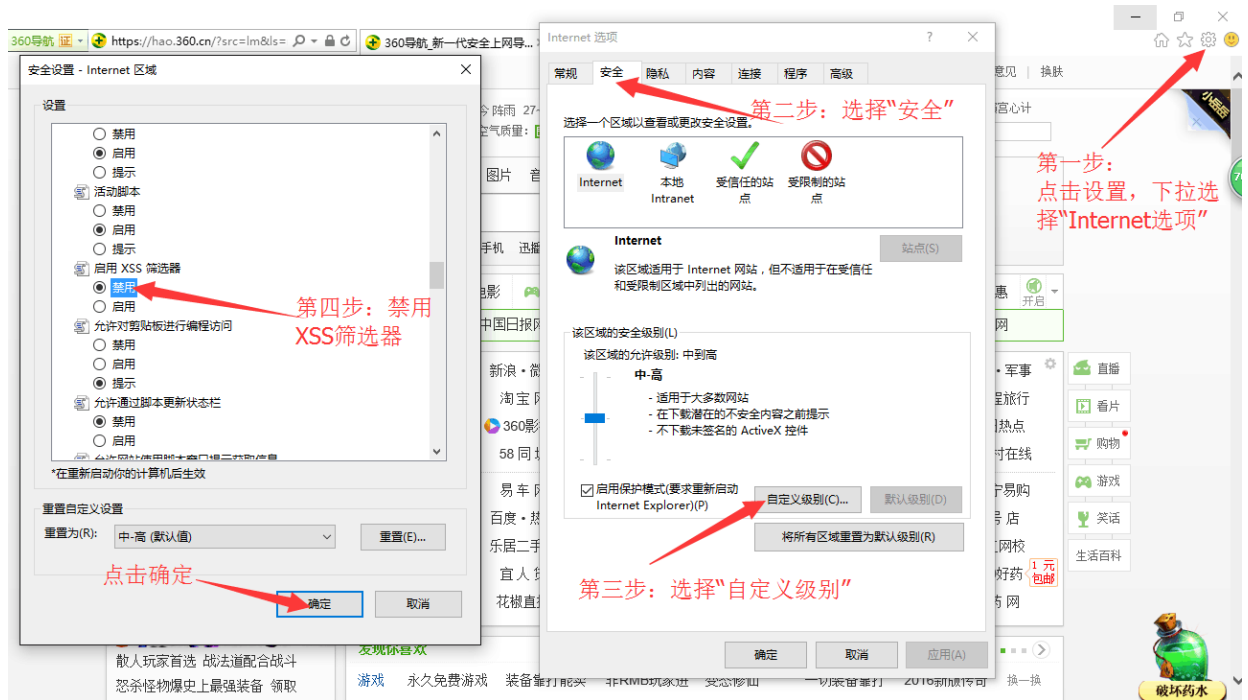
21. 苹果手机，portal 页面无法打开，无法上网。

答：请将手机无线网络的“自动登录”功能关掉，重新连接 aWiFi，手动打开浏览器，输入任意网址弹出 portal 认证后上网。



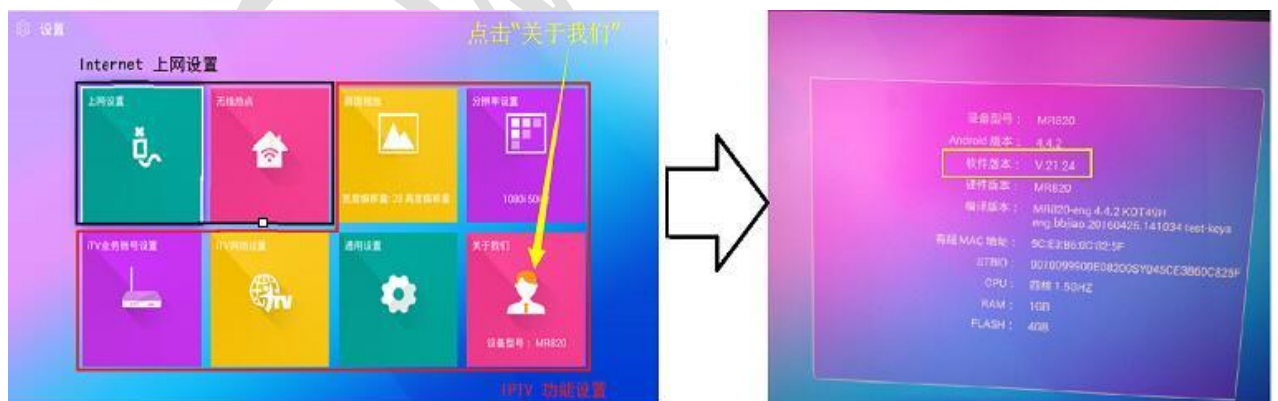
22. 低版本（IE8 及以下）浏览器无法打开 portal 页面或提示错误信息，无法上网，如何处理？

答：点击 IE 的“工具”→“Internet 选项”，进入“安全”选项卡，打开“Internet”下方的“自定义级别”，在“安全设置”对话框中找到“XSS 筛选器”，改为“禁用”即可。同时建议酒店准备 U 盘（下载火狐或谷歌浏览器），以防客户电脑自带的浏览器不兼容而引起不能上网。



23. 如何查看融合终端的版本？

答：1. ITV 侧版本查看方式：用遥控器按设置按钮，输入密码 10000 进入 ITV 菜单首页点击“关于我们”查看软件版本。



2. 网关侧版本查看方式：访问 <http://192.168.125.1> 进入终端配置界面(账号 admin, 密码 system)，点击“系统状态”查看软件版本。



目前酒店批量升级过程中具备爱 WiFi 功能的版本为网关侧的 V.21.24 或 V.21.25。

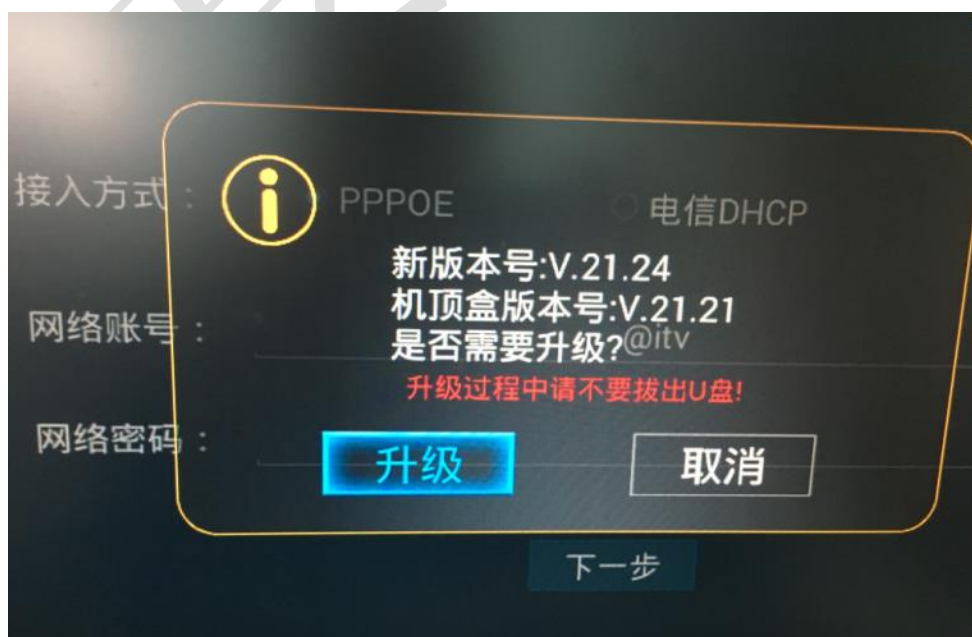
24. 完美酒店 ITV 侧版本不是 V.21.24，如何处理？

答：请在 ITV 配置界面下进行手动升级（ITV 侧升级包：


<http://pan.baidu.com/s/1kUQTW7l> 密码：w19q），详细升级方法见附件



酒店三合一终端升级操作手册2016.05

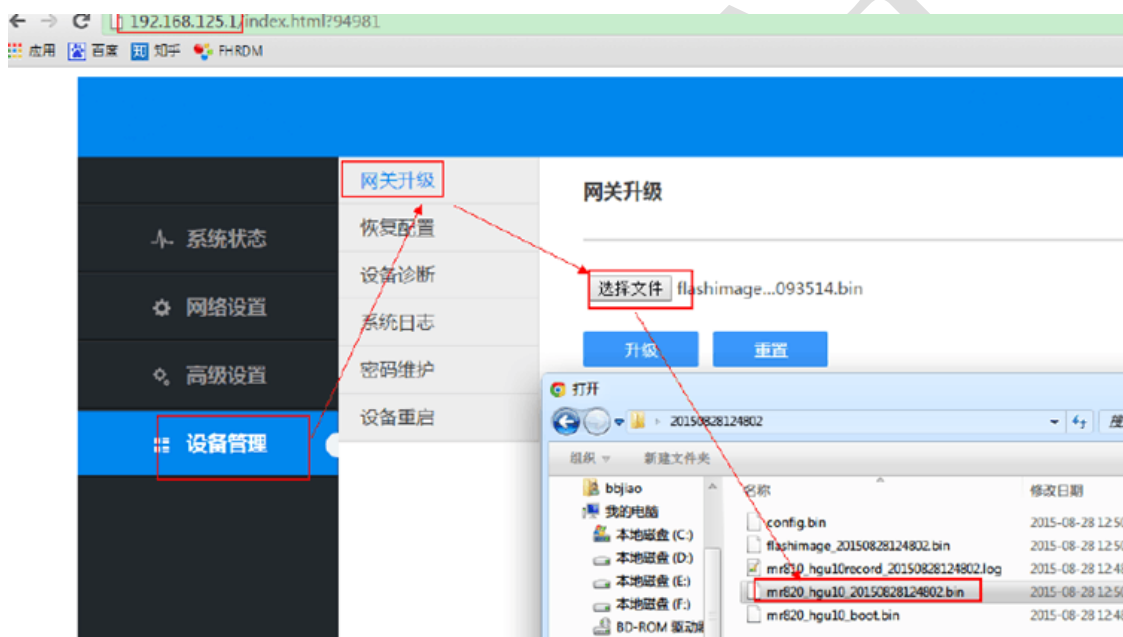


25. 完美酒店 ITV 侧版本已为 V. 21. 24，网关侧版本不是 V. 21. 24，如何处理？

答：请在终端配置界面下进行手动升级（网关侧升级包：

<http://pan.baidu.com/s/lo8B0uxW> 密码：ge20

），升级方法如下：将 PC 电脑通过连接设备的 LAN 口，通过 DHCP 拿到 IP。然后打开 Web 浏览器，输入地址 192.168.125.1，用户名密码为 admin/system，即可进入 Web 页面进行升级。选择网关升级文件（一般文件名为 mr820_hgu10_XXXXX.bin 文件，文件大小约为 3.7M，注意不要选择错）；升级过程大约需要 3 分钟。升级完请确认网关侧版本号是否为 V. 21. 24。



26. 目前酒店批量激活过程中，普通 WiFi 的 SSID 是否变更？

答：目前酒店批量激活过程中将爱 WiFi 信号批量修改成“aWiFi+酒店名称拼音首字母（4 个字符）+房间号（5 个字符）”，例如“aWiFi-XXJD-1201”。普通 WiFi 的 SSID 会自动变更为“酒店名称拼音首字母+房间号”，例如“XXJD-1201”。普通 WiFi 的密码批量激活中不做修改。

27. 完美酒店批量激活后，普通 WiFi 信号如何关闭？

答：1. ITV 侧关闭：



2. 网关侧关闭：进入终端配置界面，点击“网络设置→无线基本设置”，勾选“禁用 WLAN 接口”，点击“保存/应用”完成设置。



28. 批量升级或批量激活后配置丢失，如何处理？

答：如果遇到设备配置丢失的情况，请将设备恢复出厂设置，然后重新配置。

29. 爱 WiFi 中心批量激活操作后部分房间爱 WiFi 信号未开启，如何处理？

答：批量激活命令下发时效为 24 小时，下发时效内部分房间融合终端不在线，引起爱 WiFi 信号 SSID 未修改，未开启现象。请当地安排相关人员进入终端配置界面逐个处理。

30. 烽火融合终端连接在中兴 GPON 光猫下出现爱 WiFi 网络瞬断现象。

答：该现象目前收集到的信息为如下网络结构：



由于不同厂家设备间不兼容问题引起，如果碰到该现象，请将设备升级到 V. 21. 25 版本。

31. 融合终端版本升级后 SSID 变了，也无法上网，是什么原因？



答：设备升级过程中数据配置文件丢失导致，建议更换设备或联系厂家处理。

32. 部分手机获取验证码后，点击连接一直显示在连接中。

答：请检查无线信号连接是否已经断开，如果断开请重新连接登录。若未解决请提供手机号、手机 MAC、设备 MAC 和访问的 URL 提交电信相关人员处理。

33. 目前完美酒店是否需要开 ITV 分组？

答：ITV 相关问题请联系 ITV 相关部门处理。

34. 低版本烽火 MR820 是否能自动升级？

答：目前 MR820 网关侧最新版本为 V. 21. 24，低于该版本的终端在午夜 12 点 - 凌晨 2 点间自动升级，如自动升级不成功请手动方式升级。

35. 酒店融合终端能否进行批量 SSID 修改、ChinaNet 信号开关以及 LAN 口认证开启？

答：可以，按照爱 WiFi 中心提供的模板填写酒店房间号、ITV 业务账号、宽带账号、联系人、商户手机号等相关信息发至爱 WiFi 中心进行统一处理，并注明 ChinaNet 信号是否关闭，LAN 口认证是否开启。模板下载地址：

<http://pan.baidu.com/s/1pKYmUXt> 密码：yf4z

36. 融合终端 ITV 可以观看，网络无法使用。

答：宽带账号和密码可能发生了变动，或者配置丢失，需重新配置或更换终端。

37. 完美酒店融合终端激活绑定后不在线，无法弹出 portal。

答：设备 devid 与数据中心不同步，导致数据库无法找到 devid。恢复出厂设置并解绑，重新激活绑定可恢复。

38. 融合终端用超级密码进入配置界面，没有爱 WiFi 配置选项。

答：请查看设备网关侧版本，如低于 V. 21. 24，请手动升级，升级步骤见 26 条。

39. 融合终端 ITV 可以观看，网络无法使用，查看配置 PPPoE 拨号自动变成桥模式。

答：该问题由设备版本升级引起，目前有两种处理方法：方法一、更换融合终端；方法二、刷新配置文件，配置文件下载地址：

<http://pan.baidu.com/s/lgftCmHl> 访问密码：scjf。登录融合终端配置界面，设备管理→网关升级→选择文件→选择相应文件→升级，提示配置文件刷新成功。



附录

1、 安卓手机清除浏览器缓存方法



2、苹果手机清除浏览器缓存方法



3、安卓手机获取 URL

第一步：打开网页，推送出个性化页面，点击搜索栏



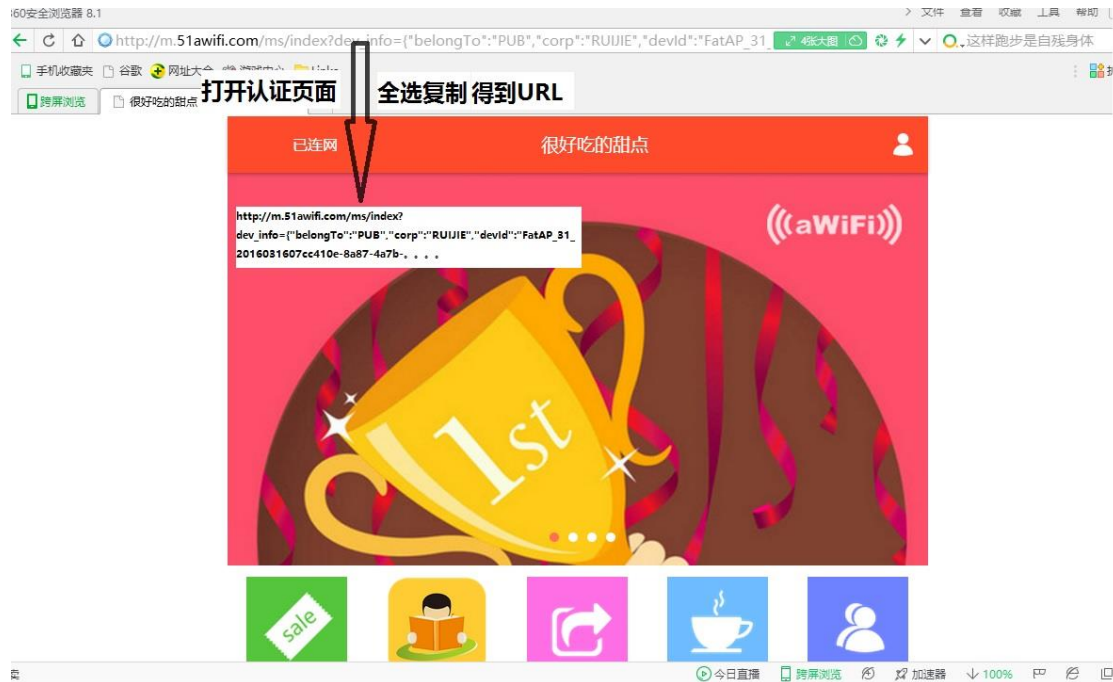
第二步：全选搜索栏中网址，复制得到URL



4、苹果手机获取 URL



5、电脑获取 URL



6、安卓手机查看手机 MAC



7、苹果手机查看手机 MAC



8、查看设备 MAC



本文档最终解释权归爱 WiFi 中心所有 2017 年 2 月 28 日