

平台报警问题说明汇总

（微信报警、电话报警）

注：本说明适用于本公司推出的所有系列产品。

问题一、【微信报警】未推送

1.1 确定【微信报警】功能是否已开通：

【微信报警】功能为平台自主开通功能，在微信公众号中登录后将自行开通。具体查询是否开通及开通方法如下：

- a) 进入 APP 中最后一个页面“我的”查看【微信报警】功能后面是否开通，如已开通请继续查看文档中的 1.2 进行排查。
- b) 如未开通，具体开通方法如下：打开微信搜索“感迅物联”公众号并关注，进入公众号点击下方菜单栏中“我的产品”然后点击“微信小程序”，用手机号获取验证码登录，【微信报警】功能可自动开通（此手机号需和 APP 中登录手机号一致）。

1.2 确定【微信报警】功能开关是否打开：

具体打开方式如下：进入 APP 中第一个页面“首页”，点击设备名称后面的“设置”按钮，然后点击“设备设置”按钮，查看下方的【微信报警】功能是否开启（后方图标呈蓝色表示开启），如未开启点击后方按钮开启即可。

注：具体的“温度”、“湿度”和“电量”的报警阈值参考“快速入门”手册。

1.3 完成上述报警设置后，确认设备是否处于正常上传数据状态：

在开启报警后，需要等设备上传一次数据后，平台端的报警参数才会和设备内部配置同步，因此请等待下次设备上传数据。可在 APP 中点击需要观测设备的【详细数据】中查看设备上传记录。

1.4 上述功能都正常后，确认当前观测设备参数是否处于设置的阈值内。设备触发报警后，需要恢复正常后，再次异常，才会继续触发报警，否则系统认为您已经知道报警状态存在，因此不再触发报警。

问题二、【电话报警】未推送

2.1 确定设备是否触发报警：

微信和电话报警为同步产生，因此可以通过观察有无收到微信报警信息从而判定设备是否触发报警。

2.2 确定【电话报警】功能开关是否打开：

- a) 具体打开方式如下：进入 APP 中第一个页面“首页”，点击设备名称后面的“设备”按钮，然后点击“设备设置”按钮，查看下方的【电话报警】功能是否开启（后方图标呈蓝色表示开启），如未开启点击后方按钮开启即可。
- b) 如果不能打开【电话报警】开关，进入 APP 中最后一个页面“我的”查看【电话报警】总开关是否打开。

注：具体的“温度”、“湿度”和“电量”的报警阈值参考“快速入门”手册。

2.3 确定观测设备在您的手机号注册的账号下：

- a) 如果设备在您账号下，进入 APP 中最后一个页面“我的”点击“电话报警联系人”，查看“机主接听”开关是否打开。
- b) 如果设备不在您的账号下，您只有访客功能。可以联系机主前往 APP 中最后一个页面“我的”点击“电话报警联系人”，进入后把您手机号添加到联系人名单中。

2.4 确定手机是否拦截系统报警电话号码：

平台报警电话号码为：021-22798772，请在通讯录中保存此号码，防止被拦截。

2.5 确定【电话报警】资费是否充足，查询方法如下：

进入 APP 中最后一个页面“我的”，点击“语音报警余额”进行查看，如余额不足 0.12 元请尽快充值。

问题三、微信和电话分别是多久报警一次？

- 3.1 微信报警：设备参数超出正常范围后，通过微信公众号推送 3 次报警信息。超出 3 次后不再推送，直到收到设备参数恢复正常通知后，再次异常，才会再次推送报警信息。
- 3.2 电话报警：和微信报警同步进行。如未接听，物联网云平台将每 5 分钟以后（此时间和数据上报时间相同，最小上传时间为 5 分钟）再电话通知用户一次，共计 3 次；如接听，则不再呼叫，直到收到设备参数恢复正常通知后，再次异常，才会再次呼叫。