

常见问题的处理

我们目前主要使用 IR2000, CDVB2000 和 SMP6200 三种解码器收看凤凰套装节目。开台以后, 请先了解一下解码器的特征, 阅读说明书, 以便使用起来更为得心应手。在您致电凤凰卫视要求技术支持之前, 请先对照下面的程序检查。出现问题时, 请注意记下电视上显示的错误代码, 如 E04, E05, E30, E48 等等 (不必记其后的文字)。有时问题的原因是多方面的, 所以要综合考虑。一个非常有效的方法是切断解码器的电源, 过 15 秒后再接通, 多数问题都可获得解决。所以在打电话来之前请先用此法试一试。

	问题特征	可能原因	解决办法
1	电视无画面	<ul style="list-style-type: none">·电视电源未接上·电视电源未打开·解码器电源未打开·电视与解码器未连好	<ul style="list-style-type: none">·接上电视电源·打开电视的电源开关·打开解码器的电源开关·检查连线 (电视端和解码器端都要检查)
2	电视蓝屏	解码器处于关机状态	打开解码器的电源开关 (如果 IR2000 或 SMP6200 显示时间, 或 CDVB2000 显示 OFF, 则是关机状态, 开机状态应显示频道号码。)
3	电视雪花屏幕	电视频道选错	<ul style="list-style-type: none">·回忆平时收看卫星节目时电视用哪一频道, 然后用电视的遥控器调回。系统安装完毕后, 安装人员会告知客人用哪一频道, 并告知如何选择。为避免遗忘, 可以写下放在电视附近。·电视频道的选择与电视与解码器的连线有关。如同轴电缆连接, 一般选 CH3 (注意解码器后选择开关亦应选择 CH3)。如用 AV 电缆 (红、黄、白三色线, 或称 RCA 电缆), 或 S-Video 电缆, 一般选 AV 或 Input 等频道 (每台电视不同, 请阅读您的电视的说明书。)·AV 电缆或 S-Video 电缆连接时要注意颜色和接口的对应, 否则会有问题。
4	图像破碎并伴有尖叫声	信号正在减弱	<p>检查信号质量 (CCTV 的信号与凤凰卫视的信号分开检查), 记录下来, 并及时电话通知凤凰卫视技术支持部门。检查信号的方法如下:</p> <ul style="list-style-type: none">· R2000: 转到问题频道, 按遥控器的 INFO 键两次, 记录信号强度和质。· CDVB2000: 转到问题频道, 按遥控器的 SEARCH 键一次, 记录

			<p>信号强度和质量。</p> <p>· SMP6200: 转到问题频道, 按遥控器的 SIGNAL 键一次, 记录信号强度和质量。</p>
5	图像不稳或滚动	解码器的制式选错	联系凤凰卫视技术支持部门。平时不要改变解码器的设定。
6	所有频道有画面无声音	<ul style="list-style-type: none"> · 按了静音键 · 音量关闭 · 连线故障 	<ul style="list-style-type: none"> · 查看电视画面上是否有静音或 Mute 的字样。如有, 按电视和/或解码器遥控器上的 MUTE 键即可。 · 按电视和/或解码器的音量键▶。 · 检查连线。如目前用的是同轴电缆, 可改用 AV 电缆。
7	一个频道有画面无声音	音频有问题	多数表现在 IR2000 的凤凰美洲台。按遥控器上的 LANG 键, 然后按▲或▼键即可。
8	有声音无画面	<ul style="list-style-type: none"> · 连线问题 · 解码器的问题 	<ul style="list-style-type: none"> · 检查视频线是否连好。 · 偶尔解码器在 Stand By 的状态会有声音。此时切断电源, 15 秒后再插回电源即可。
9	各频道音量不一	发射问题	暂无更好的解决办法, 只能分别调整音量。
10	快速运动物体会暂时停顿或马赛克	信号下载或频宽的问题	此属正常现象, 尚无更好的解决办法。
11	画面比较模糊	节目问题	有些节目画面比较朦胧或解析度较低。如看惯了高清节目画面, 再看标清节目画面时也会有模糊感。
12	解码器所有指示灯不亮	<ul style="list-style-type: none"> · 电源没电或接触不良 · 解码器坏掉 	<ul style="list-style-type: none"> · 选用别的电源插座 · 换解码器
13	E04 (显示在电视屏幕上错误信息前的错误代码。下同。)	未插卡或插卡的方向不对	<p>解码卡要按照正确的方向插到底, 否则会解读错误或无法识别。正确插卡方式应为:</p> <ul style="list-style-type: none"> · IR2000: 金属晶片向上朝里插到底插入上面的槽中 (下面的不通)。 · CDVB2000: 金属晶片向下朝里插到底插入上面的槽中。 · SMP6200: 金属晶片向下朝里插到底 (只有一个槽)。 <p>如果插卡正确, 但问题依然存在, 可以切断电源 15 秒后再接</p>

			通，看是否解决问题。如果问题依然，请联系本公司技术支持。
14	E05	<ul style="list-style-type: none"> · 插卡的方向不对 · 插错了卡 · 选错了频道 · 临时读卡故障 · 卡有问题 	<ul style="list-style-type: none"> · 检查插卡的方向是否正确（参考上款。） · 检查所用的卡是不是凤凰卫视提供的卡。 · 检查所选的频道（按 OK 键进入频道列表查看被选的频道是否您要收看的频道。） · 切断电源 15 秒，重新通电后看是否解决问题。 · 如问题仍存在，请联系凤凰卫视。
15	E07	同 E05	同 E05。
16	E16	<ul style="list-style-type: none"> · 选错了频道 · 未经授权收视此频道 	<ul style="list-style-type: none"> · 按 OK 键查看您选择的频道是凤凰卫视提供的频道。 · 如未订购，请联系凤凰卫视订购；如已订购，请查看是否迟付费用。
17	E18,19,30,31	解码卡未接到密钥	<ul style="list-style-type: none"> · 如该信息出现几秒钟即消失，此属正常现象，不需采取任何行动。 · 若 E#在变化，说明正在解密，不久应该恢复正常。 · 如久不消失，可以切断电源 15 秒，再接通电源后，一般应恢复正常。 · 如仍无效果，请联系凤凰卫视。 <p>为了保护客户的利益，系统会每 10 秒改变一次密钥。每月系统升级。如系统升级时正巧您在收视 CCTV 或其它免费频道（MacTV 除外），您的解码卡可能就没有接收到新的解密密钥，从而被系统误认为非法收看而被加密。为此，请您尽量在不收看节目时先转到 PSTV，PTVN，ATV，或 MacTV 频道之后再关掉解码器，并且不要切断电源。</p>
18	E34	<p>选择了错误的频道</p> <p>软件需要升级</p> <p>同 E30 的原因</p>	<p>按 OK 键查看是否选择了正确的频道。</p> <p>参考“IR2000 软件升级”</p> <p>参考 E30 解决办法。</p>
19	E48,52	<p>信号彻底丢失。可能的原因有：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 连线问题 	<ul style="list-style-type: none"> · 检查连线的各个环节，检查线路的每一个接口是否断掉，虚接，短路等等。注意连接解码器和高频头的电缆要采用 RG6 同轴电缆，解码器端要接到 LNB-IN 接口上。 · 检查解码器参数的设定。如果本来收视正常，但由于按了遥控器的什么键而突然不能收看，则应该是解码器的参数被改变。这

		<ul style="list-style-type: none"> · 解码器参数改变 · 解码器故障 · 高频头故障 · 碟子或碟子的部件坏掉 · 碟子方向偏移 	<p>时要仔细回忆改变了什么，设法将其恢复到正确的设定。</p> <ul style="list-style-type: none"> · 检查解码器是否正常工作。如前两步检查未发现问题，信号又是突然丢失（尤其雷电之后突然丢失。）则解码器可能出了故障。最好的办法就是找一个收视同样的节目而且没有问题的地方（熟人、朋友家等）查看。如确系解码器的问题，请联系凤凰卫视。如不是解码器的问题，请继续按照下列方式继续排查。 · 检查高频头。高频头也只能拿到能够正常收视的地方去检查。 · 查看碟子是否受到过外力的打击而变形，支撑高频头的手臂是否有变形，高频头的支架是否破损而不能将高频头固定在焦点上。 · 检查碟子的方向是否偏移。90%以上丢失信号问题都是碟子方向偏离导致。除了英文和西班牙文节目信号较强外，其它少数民族语言的卫星电视节目信号都很弱，此特点决定了收视中文节目的碟子都较大，且要求方向对得很准确。如稍有偏离（1度都不可。）一般来说碟子方向偏离是肉眼看不见，手摸不出的（偏离之后固定仍会很牢），只有解码器能够感觉到。 <p>如问题得不到解决，请联系凤凰卫视。如安装不到6个月，请直接联系安装人员（您有6个月的安装保证。）</p>
20	E58	频道被删除	<ul style="list-style-type: none"> · IR2000 和 CDVB2000 要重新扫描频道。 · SMP6200 只要恢复出厂设置即可：按 MENU/系统安装/OK/输入 PIN 0000/出厂设置/选择“是”确认恢复出厂设置。
21	频道混乱	由于操作有误，增加了很多重复的频道	删除所有的频道，然后按照 E58 错误方式处理。
22	电视变为音乐频道 (画面为一杯咖啡和一支长笛。)	按错了键	<p>目前 TP12050 除了提供 5 个电视频道外，还有 8 个音乐频道。您可以按遥控器上的电视/收音机键切换选择。这些键为：</p> <ul style="list-style-type: none"> · IR2000: 遥控器下部的 TV 和 RADIO 两个键。分别按键选择。 · CDVB200: 遥控器上部白色框内的 □/🎵 键。按同一个键切换。 · SMP6200: 遥控器上部的 TV/RADIO 键。按同一个键切换。

凤凰卫视客户服务部

2013 年 10 月 21 日