

1.1 搜不到无线服务

1.1.1 故障描述

无线终端无法搜索到设备上配置的无线服务。

1.1.2 常见原因

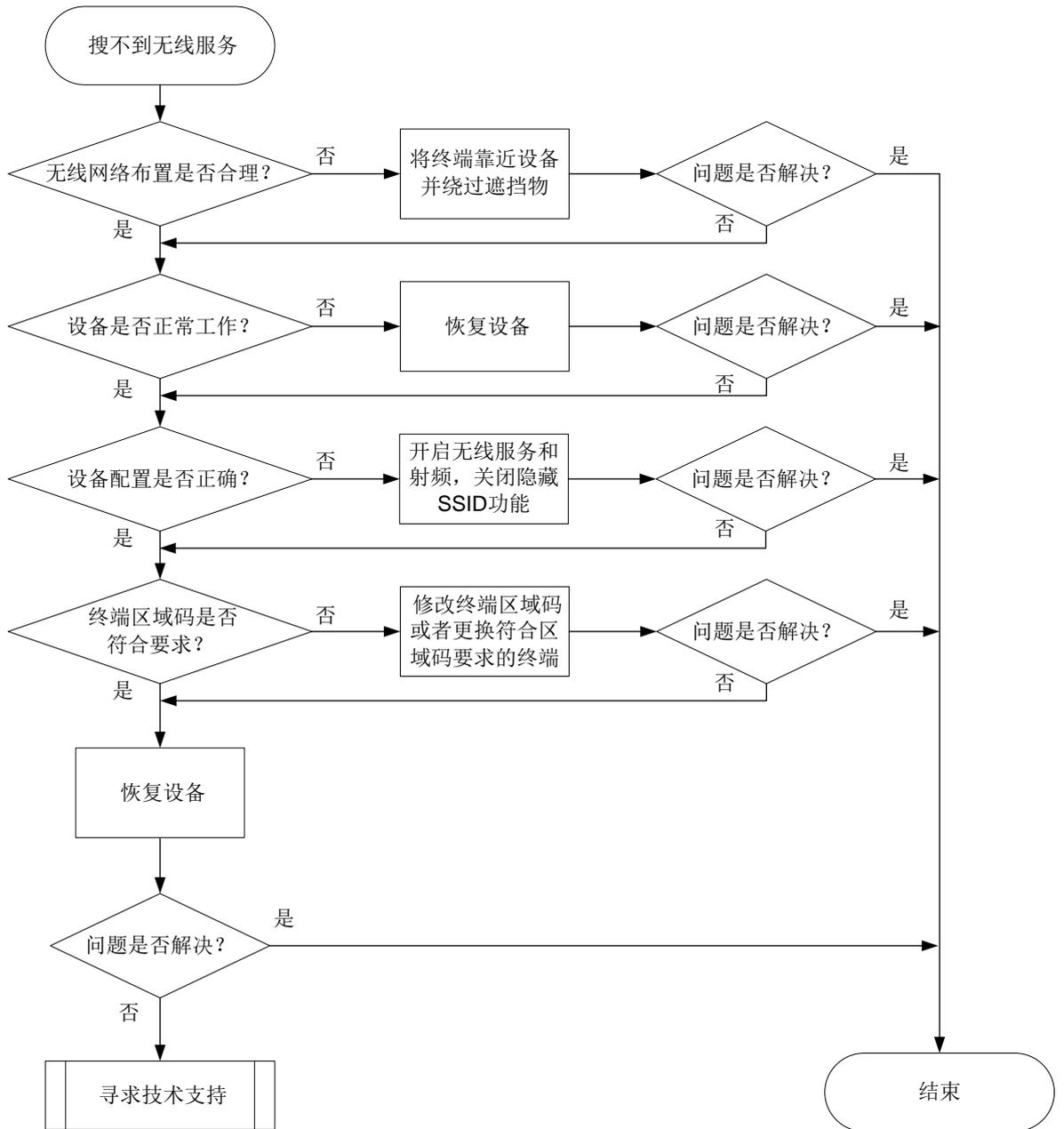
搜索不到无线服务的常见原因如下：

- 无线网络布置不合理。
- 无线功能配置不正确。
- 设备故障。

1.1.3 故障处理步骤

无线终端搜索不到无线服务的故障处理流程如下：

图1-1 搜不到无线服务的故障处理流程图



- (1) 确认无线网络布置是否合理。
 - 如果无线终端离设备过远，或者二者中间有遮挡物，会导致无线网络信号强度低，请尝试将终端靠近设备并绕过遮挡物。
 - 如果无线终端的 Wi-Fi 功能无故障，且无线网络信号强度高，请继续执行步骤。
- (2) 检查设备指示灯状态，判断设备是否正常工作。

设备指示灯状态请参见设备说明。若云网关 PWR/SYS 指示灯为绿色闪烁或云 AP 指示灯为黄色闪烁，则按照步骤(5)对设备进行恢复，否则请继续执行步骤(3)。
- (3) 检查设备的配置。

如果设备已关联云平台，请登录云平台检查无线服务是否开启、SSID 是否隐藏、射频是否开启。如果无线服务和射频关闭，则设备无法提供无线接入功能，SSID 隐藏会导致终端只能手动输入 SSID 进行接入。如果射频的 2.4GHz 频段未开启，则仅支持 2.4GHz 频段的无线客户端无法搜索到无线服务。

查看设备配置的具体步骤如下：

- 如果设备关联至云平台。
 - 在[网络管理/配置/云 AP/无线配置/Wi-Fi 配置]中，查看云 AP 无线服务的配置。

图1-2 云平台上云 AP 的无线服务配置

Wi-Fi配置

基础配置

自动SSID [?] : 开启 关闭

* SSID: (1-32个字符)

SSID描述: (不能超过50字符)

服务状态: 开启 关闭

高级配置

AP转发方式: ▾

VLAN: ▾

隐藏SSID [?] : 开启 关闭

加密状态 [?] : PSK 802.1X 关闭

* Radio类型 [?] : 2.4GHz 5GHz

- 在[网络管理/配置/云 AP/无线配置/射频配置]中，查看云 AP 射频的配置。

图1-3 云平台上云 AP 的射频配置

修改Radio状态

2.4GHz

状态: 开启 关闭

信道: 6

频宽: 20

最大功率: 百分比 数值

100%

5GHz-1

状态: 开启 关闭

信道: AUTO

频宽: 80

确定 取消

- 在[网络管理/配置/云网关/Wi-Fi 配置]中，查看云网关以上功能的配置，仅对云网关自身射频生效。

图1-4 云平台上云网关的无线服务配置

修改无线服务配置

* SSID: ?

描述: ?

服务状态: 开启 关闭

隐藏SSID: 开启 关闭

加密状态: 开启 关闭 ?

认证方式: 开启 关闭

用户隔离: 开启 关闭 (无法修改)

用户限速: 开启 关闭 ?

* VLAN:

- 在云平台的[网络管理/配置/云网关/射频配置]中，查看云网关以上功能的配置，仅对云网关自身射频生效。与云 AP 的射频配置类似，故不赘述。
- 如果设备未关联云平台，则在本地网管页面检查无线服务是否开启、SSID 是否隐藏、射频是否开启等。
在设备的 Wi-Fi 配置页面和射频配置页面查看配置是否合理，云网关和云 AP 的页面类似，以下图为例。

图1-5 本地 Web 页面的无线服务配置

Wi-Fi配置

管理Wi-Fi

SSID 1-32字符
SSID即无线服务名称。

工作状态

开启 关闭

Wi-Fi信号频段

2.4GHz 5GHz

隐藏SSID

是 否
开启隐藏SSID后，客户端不能搜索到该无线服务，用户需要手动输入SSID才可以接入该无线服务。

加密方式

加密

图1-6 本地 Web 页面的射频配置

射频配置

2.4GHz 状态 开启 关闭

信道

弱信号终端优化 开启 关闭

5GHz 状态 开启 关闭

信道

弱信号终端优化 开启 关闭

- 如果设备的配置不正确，请修改设备配置。
 - 如果设备的配置正确，请继续执行步骤(4)。
- (4) 判断 5GHz 终端是否符合区域码 CN 信道使用要求。区域码规定了射频的可用信道，如果终端不符合区域码 CN 信道要求，可能导致部分 5GHz 信道不可用。
- 如果终端不符合区域码 CN 信道使用要求，请将终端的区域码修改为 CN，或者使用其他符合区域码 CN 信道使用要求的终端接入。
 - 如果设备的配置正确，请继续执行步骤(5)。
- (5) 若确认配置无误，则尝试以下步骤进行恢复：
- 关闭无线服务，约半分钟后再开启无线服务，待云 AP 指示灯常亮、云网关 2.4GHz 或 5GHz 指示灯绿色常亮后查看是否可以搜到无线服务。若搜索不到或指示灯异常，请尝试下一步。
 - 重启设备，重启完成后待云 AP 指示灯常亮、云网关 2.4GHz 或 5GHz 指示灯绿色常亮后，查看是否可以搜到无线服务。若搜索不到或指示灯异常，请尝试下一步。
 - 记录上网配置信息（如 PPPoE 账号和密码等）后，恢复出厂设置。重新配置上网方式后，待云 AP 指示灯常亮、云网关 2.4GHz 或 5GHz 指示灯绿色常亮后，查看是否可以搜到无线服务。
- (6) 如以上方法均无法解决问题，请获取系统日志，并联系我们。