

| | 頁數 |
|--|-------|
| 01.雲端首頁顯示 網路異常!! | 第 1 頁 |
| 02.無法下載附件(文件、檔案、圖片...等) | 第 1 頁 |
| 03.恢復原廠設定(程式無法下載、無法執行或出現錯誤) | 第 2 頁 |
| 04.飛鼠(RC-KR50)無作用(對碼方式) | 第 2 頁 |
| 05.雲端軟體版本號碼 | 第 2 頁 |
| 06.雲端軟體升級 | 第 3 頁 |
| 07.瀏覽器無法登入郵件及其它登入頁不出現，網頁內圖片或部份功能不顯示 (EX:Hinet連線速率測試頁一直顯示"正在準備進行測試") | 第 4 頁 |
| 08.音量調整 | 第 4 頁 |
| 09.點選YouTube出現 => 很抱歉,YouTube已停止. | 第 4 頁 |
| 10.Youtube 可看到列表,但無法播放 (播放中會一直轉圈圈) | 第 4 頁 |
| 11.系統執行速度異常緩慢，下載程式或軟體異常緩慢 | 第 4 頁 |
| 12.輸入法切換(選擇其它輸入法) | 第 5 頁 |
| 13.無法使用鍵盤輸入注音 | 第 5 頁 |
| 14.無線網路功能無法正常開啓 | 第 5 頁 |
| 15.無線網路功能無法正常連結 | 第 5 頁 |
| 16.無線網路無法切換 AP(無線路由器) | 第 6 頁 |
| 17.無線網路無法連接中文 SSID | 第 6 頁 |
| 18.有線網路看不到 IP | 第 6 頁 |
| 19.從USB裝置安裝程式 | 第 6 頁 |
| 20.測試連線速率 | 第 6 頁 |
| 21.AP(無線路由器)的無線加密方式確認 | 第 7 頁 |
| 22.AP(無線路由器)的防火牆設定 開/關 確認 | 第 7 頁 |
| 23.AP(無線路由器)的QoS設定 開/關 確認 | 第 7 頁 |
| 24.藍芽功能無法使用 | 第 8 頁 |
| 25.將電視轉換成 AP 模式(無線基地台) | 第 8 頁 |
| 26.支援USB WebCam(USB 網路攝影機) | 第 8 頁 |
| 27.地圖無法縮放 | 第 8 頁 |
| 28.雲端停在SAMPO的開機LOGO或其它問題 | 第 9 頁 |

01. 雲端首頁顯示 網路異常!!，(如圖01-01)

- a.此機型內建 有線網路(RJ-45端子)及WiFi無線網路，在雲端首頁選取 **系統設置**(如圖01-02)進入設定
圖01-01



- b. **無線網路設定**，進入設定(如圖01-03)頁面後，在Wi-Fi項目右上方點選"關閉"將Wi-Fi開啓，開啓後會自動掃描網路並產生列表(如圖01-04)，點選網路名稱進行連線，需密碼則會跳出(如圖01-05)，右下角出現 **藍色訊號圖**(圖01-06)表示無線網路連線成功(若出現沒有顏色的訊號圖表示沒有網路)

圖01-04

圖01-05

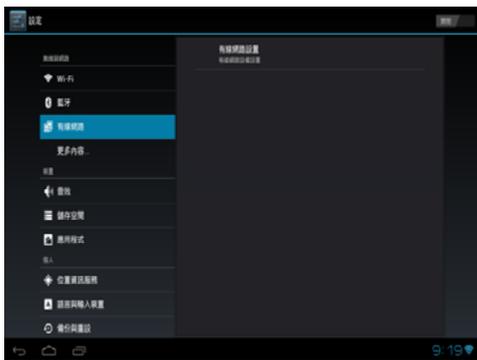
圖01-06



- c. **有線網路設定**，進入設定(如圖01-07)頁面後，在有線網路項目右上方點選"關閉"將有線網路開啓，開啓後右下角出現 **綠色電腦圖**(圖01-08)表示有線網路連線成功(若出現藍色電腦圖表示沒有網路)，(此機型不支援PPPoE(需要撥號才能上網)，需使用有提供DHCP功能的設備(EX:無線路由器))

圖01-07

圖01-08



02.無法下載附件(文件、檔案、圖片...等)

- a.此機型有內建儲存空間，請更新軟體版本，或進入 **設定 > 裝置 > 儲存空間**，確認內部 SD卡 是否有足夠空間，若空間不足請至 **文件管理器 > 本機磁盤 > Download** 刪除不必要的檔案

圖02-01



03.恢復原廠設定(程式無法下載、無法執行或出現錯誤)

※執行此項目會清除以下資料(帳戶資料、已下載的應用程式、系統和應用程式資料及設定)

- a.若需恢復原廠設定，在雲端首頁選取 **系統設置**(如圖03-01)進入，
在備份與重設項目右下方點選"**恢復原廠設定**"(如圖03-02)，點選右下方的"**重設**"(如圖03-03)，
最後點選"**清除全部**"(如圖03-04)後即開始恢復原廠設定

圖03-01



圖03-02



圖03-03

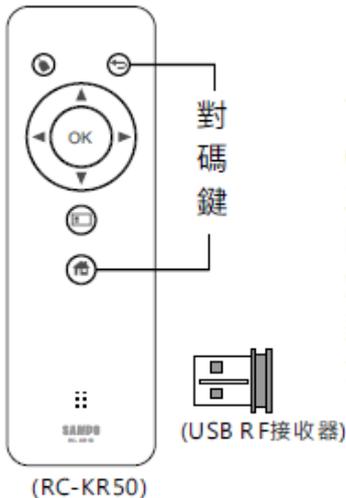


圖03-04



04.飛鼠(RC-KR50)無作用(對碼方式)

- a.若按下(RC-KR50)任意按鍵時右上方藍色燈會恆亮，若電量不足時右上方紅色燈會閃爍
RC-KR50藍色燈恆亮但雲端畫面沒有滑鼠指標出現時，可依下表操作進行對碼



首次使用或曾經更換過RC-KR50與FS51M05時，請先將FS51M05 (USB RF接收器)插入顯視器後蓋雲端USB端子上，開啟顯示器電源，並按輸入選擇鍵進入雲端模式後，按RC-KR50與接收器10公分以內時，在RC-KR50 控制端同時按住 \ominus 與 \oplus 鍵約4秒，工作指示LED燈由常亮變快速閃爍，閃爍約幾秒後，LED燈慢閃3次後熄滅，即是對碼成功。若15秒內對碼不成功，工作指示燈慢閃直至進入休眠模式。

TINSU0066Y1----

05.雲端軟體版本號碼

- a.確認網路連線後，在雲端首頁選取 **應用程式**，
再點選"**軟體升級**"進入後即可看到(如圖05-01) 圖05-01

版本有 SDK，UBOOT，SPI 三種

SDK: 前8碼表示為 4碼西元年+2碼月份+2碼日期

UBOOT: 前8碼表示為 4碼西元年+2碼月份+2碼日期

SPI: 前8碼表示為 4碼西元年+2碼月份+2碼日期



06.雲端軟體升級

a.軟體升級，在雲端首頁選取 **應用程式**(如圖06-01)進入，點選**軟體升級**(如圖06-02)進入

b. **※請注意：使用本地更新時，檔案只能使用英文及數字，使用其它語言將會導致更新失敗※**

本地更新，將軟體升級檔案放在USB碟內並插入雲端USB，(如圖06-03)，點選**本地更新**(如圖06-04)，在列表內選更新檔案(MC01_2012XXXX_M3_sdk.img)(如圖06-05)，在本地更新內點選**確認**(如圖06-06)，畫面右下角出現"雲端軟體更新中..請勿關機!"，待回到雲端首頁後確認軟體版本即可

圖06-01

圖06-02

圖06-03



圖06-04

圖06-05

圖06-06



c.若本地更新出現(如圖06-07)，用**飛鼠上下及OK鍵**選擇"**Apply update(*.img)**"，選擇**udisk/**(如圖06-08)，在列表內用飛鼠選擇更新檔案"**MC01_2012XXXX_M3_sdk.img**"(如圖06-09)，等待升級完成後，用飛鼠選擇"**Root system now**"(如圖06-07)，待回到雲端首頁後確認軟體版本即可

圖06-07 (※只能使用飛鼠按鍵操作) 圖06-08

圖06-09



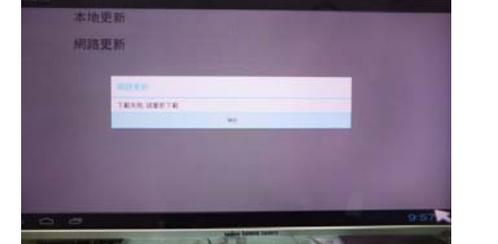
d.**網路更新**，點選**網路更新**(如圖06-10)，確認新舊軟體版本號碼後點選**確認**(如圖06-11)進行下載，

下載中..>軟體驗證中..>回到雲端首頁後確認軟體版本即可，若出現下載失敗(如圖06-12)重新下載即可

圖06-10

圖06-11

圖06-12



07. 瀏覽器無法登入郵件及其它登入頁不出現，網頁內圖片或部份功能不顯示 (JavaScript未開啓)

a. 在雲端首頁點選 **網路多媒體** 進入，點選 **瀏覽器** 開啓程式，

在瀏覽器內點選右上角(或按遙控器內"雲端目錄"鍵)開啓(如圖07-01)，點選**設定**進入一般設定，**進階**(如圖07-02)右方**啓用 JavaScript**，點選為藍色勾勾(如圖07-03)(※此項目變更後瀏覽器需重新啓動)

圖07-01

圖07-02

圖07-03



08. 音量調整

a. 若需調整音量，在雲端首頁選取 **系統設置**(如圖08-01)進入，在音效右方點選**音量**(如圖08-02)進入，調整**音樂, 影片, 遊戲及其他媒體**下方藍色BAR(如圖08-03)，向左Vol+、向右Vol-，使用者自行調整

圖08-01

圖08-02

圖08-03



09. 點選YouTube出現 => 很抱歉, YouTube已停止.

a. 此機型的YouTube不支援更新後使用，若出現**很抱歉, YouTube已停止.**，請依以下操作進行解除

b. 若需解除YouTube更新，在雲端首頁選取 **系統設置**(如圖09-01)進入，點選在**應用程式**右方**已下載**，點選**YouTube**(如圖09-02)進入，選擇**解除安裝更新**(如圖09-03)，接下來進行三次確定後即可

圖09-01

圖09-02

圖09-03



10. Youtube 可看到列表, 但無法播放 (播放中會一直轉圈圈)

1. 若是使用中華電信的網路，請將AP(無線路由器)的DNS設定成 168.95.192.1 or 8.8.8.8 or 168.95.1.1)
2. 如果是使用中華電信的AP(Zyxel P874 VDSL Modern)，必須請客戶向中華電信詢問如何修改 DNS

11. 系統執行速度異常緩慢，下載程式或軟體異常緩慢

1. 請檢查雲端軟體版本是否為最新版
2. 請檢查是否有接無線鍵盤滑鼠，如果有請移除後將電視重新開機再試看看
3. 用電腦連接客戶網路，連接 <http://speed.hinet.net/> 來測速

12.輸入法切換(選擇其它輸入法)

- a. 切換輸入法有三個方式，第一種方式在雲端內按遙控器的**輸入法**鍵即出現選擇輸入法，
- b. 第二種在雲端首頁選取 **系統設置**(如圖12-01)，在左方項目點選**語言與輸入裝置**，**鍵盤與輸入法**內點選**預設**(如圖12-02)，出現選擇輸入法項目(如圖12-03)，選擇所需輸入法即可



圖12-02



圖12-03



- c. 第三種切換輸入法的方式，當畫面下方出現任一種輸入法時，點選畫面右下角的**鍵盤符號**(如圖12-04)，出現**設定輸入法**項目(如圖12-05)，選擇所需輸入法即可



圖12-05



13.無法使用鍵盤輸入注音

- a. 此機型內輸入法只支援畫面下方的鍵盤輸入，USB外接實體鍵盤只能輸入英文及數字，若需使用，請先進入並下載 **應用程式->聲寶推薦->推薦->超注音**，待下載完成後，點選進入**系統設置**(如圖13-01)在左方項目點選**語言與輸入裝置**，**鍵盤與輸入法**內先勾選**超注音**(如圖13-02)後，點選上方**預設**出現**選擇輸入法**項目(如圖13-03)，選擇所需輸入法即可



圖13-02



圖13-03



- b. 使用平板/手機 安裝聲寶自製軟體RemotelME，只支援英文鍵盤

14.無線網路功能無法正常開啓

無線 Dongle(傳輸器)可能有問題 => 更換無線Dongle(傳輸器)

15.無線網路功能無法正常連結

1. 請確認密碼是否正確。
2. 請使用其它無線裝置(手機、NB)連結此AP(無線路由器)，測試是否可連線。

16.無線網路無法切換 AP

1. 請進入系統設置，將已連結之無線 AP(無線路由器) 清除
2. 再試試連接新的 AP(無線路由器)

17.無線網路無法連接中文 SSID

新版本已支援，請更新軟體

18.有線網路看不到 IP

1. 請進入系統設置，確認畫面右下角網路圖示是否為綠色(已連線)，藍色為(未連線)
2. 重新進入 設定>有線網路 再設定一次看看是否有出現

19.從USB裝置安裝程式

- a.將檔案(若副檔名為.zip，請改為.apk)放在USB裝置內並插入電視後方標示為雲端USB的位置，在雲端首頁選取**應用程式**再點選**應用安裝**(如圖19-01)，跳出**選擇設備來瀏覽安裝文件**項目後，點選**"/mnt/sd1"**(如圖19-02)，待**正在瀏覽..**結束後，畫面會出現可安裝的程式列表(如圖19-03)，點選要安裝的程式並依螢幕上的指示安裝完畢後，回到雲端首頁選取**我的收藏**，執行安裝的程式。

圖19-01



圖19-02



圖19-03



(請盡可能安裝使用聲寶商城及聲寶推薦內的程式，本公司無法保證其它程式可以正常安裝或可以執行)

20.測試連線速率

- a.雲端電視及其它裝置(桌上型電腦、筆記型電腦、手機、平板電腦)都可以測試，其測試結果會因其網路的使用狀況，或是硬體及軟體的差異而有所不同，僅參考其測試數值。
- b.在雲端首頁點選**網路多媒體**進入，點選**瀏覽器**開啓程式，在瀏覽器內點選上方網址列(如圖20-01)，輸入測試速率網址 <http://speed.hinet.net/> 進入並開啓網頁後，點選**開始測試**進行測試(如圖20-02)，將網頁下移，待測試完成後 可得到**上行/下行**的數值(如圖20-03)

圖20-01

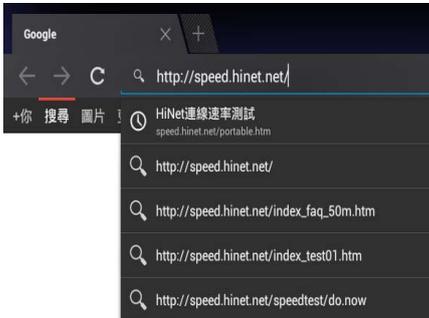


圖20-02



圖20-03



- c.使用電腦，在瀏覽器內輸入網址 <http://speed.hinet.net/>，同上方測試方式，可得到**上行/下行**的數值。

21.AP(無線路由器)的無線加密方式確認

- 雲端電視及其它裝置(桌上型電腦、筆記型電腦、手機、平版電腦)都可以確認，
- 在雲端首頁選取 **系統設置** 進入後點選 **無線網路設定**，進入設定(如圖21-01)頁面，
在Wi-Fi項目右上方點選"關閉"將Wi-Fi開啓，開啓後會自動掃描網路並產生的列表(如圖21-02)，
依列表顯示的 透過 XX 加密保護，將其內容記錄下來。

圖21-01

圖21-02

圖21-03



- 用手机開啓無線(WiFi)後，依產生的列表(如圖21-03)顯示的內容將其記錄下來

- 用電腦連接到AP(無線路由器)，進入無線網路的安全設定，記錄其設定的內容(如圖21-04)
(因AP(無線路由器)廠牌眾多，在此只任選一產品並列出其設定值的內容，詳細內容請參閱說明書)

圖21-04



22.AP(無線路由器)的防火牆設定 開/關 確認

- 用電腦連接到AP(無線路由器)，進入防火牆設定，記錄其設定的內容為開or關(如圖22-01)
(因AP(無線路由器)廠牌眾多，在此只任選一產品並列出其設定值的內容，詳細內容請參閱說明書)

圖22-01



23.AP(無線路由器)的 QoS設定 開/關 確認

- 用電腦連接到AP(無線路由器)，進入QoS設定，記錄其設定的內容為開or關(如圖23-01)
(因AP(無線路由器)廠牌眾多，在此只任選一產品並列出其設定值的內容，詳細內容請參閱說明書)

圖23-01



24.藍芽功能無法使用

本電視無內建藍芽 Dongle(傳輸器)，要請客戶自備，請更新軟體後再使用。

- a.插入藍芽 Dongle(傳輸器)後，進入系統設置 > 藍牙 在右方項目點選關閉將此裝置"開啓"使用
開啓後畫面右下角會出現藍芽符號(如圖24-03)

圖24-01

圖24-02

圖24-03



25.將電視轉換成 AP 模式(無線基地台)

本電視可將有線網路轉換成AP模式(無線基地台)，讓其它無線裝置連線使用。

- a.進入系統設置 > 無線與網路 > 更多內容... 在右方項目點選"可攜式無線基地台"
點選並開啓"可攜式Wi-Fi無線基地台"(如圖25-01)，點選進入"設定Wi-Fi無線基地台"(如圖25-02)
設定 網路SSID、安全性、密碼 後按儲存即可使用，此時畫面右下角有符號出現(如圖25-03)

圖25-01

圖25-02

圖25-03



26.支援 USB WebCam(USB 網路攝影機)

本電視支援 USB WebCam(USB 網路攝影機)，已測試可使用型號 > Logitech C270 / C510
此型號的網路攝影機有含麥克風，可適用於視訊通話

27.地圖無法做縮放

進入google地圖若要進行縮放，開啓右上角的雲端目錄(如圖27-02)，點選設定進入(圖27-03)，
點選顯示進入(如圖27-04)，將縮放按鈕打開，此時回到地圖，右下角有按鈕可以進行縮放(圖27-05)

圖27-01

圖27-02

圖27-03



圖27-04

圖27-05



28.雲端停在SAMPO的開機LOGO或其它問題

若遇到雲端開機時停在SAMPO開機LOGO很久沒有動作，可參考附件"[雲端軟體更新](#)"內容，進入Recovery使用USB更新軟體。