

丰视科技常见问题

FAQ

版本	更新内容	更新日期
V1.0		2018.11.7
V2.0		2019.11.5

目录

第 1 章 丰视产品相关	3
1. 丰视产品的市场定位和应用场景	3
2. 丰视产品和华南厂家比有哪些优势？	3
3. 市面上的超低价拼接产品，与丰视拼接产品有什么区别？	3
4. 从哪里获取规格书和尺寸图、安装说明及安装视频？	3
5. 丰视底座有哪些规格？是否接受定制？	3
6. 丰视产品是否具备认证报告？	4
7. 丰视一代和二代拼接屏有什么区别？	4
8. 丰视拼接屏播放 U 盘文件时能否触屏显示？	4
9. 丰视的产品有哪些安装方式，能否竖装，异形拼接？	4
10. 丰视拼接产品能否在正面进行遥控设置？	4
第 2 章 显示产品收货，运输规范	5
1. 丰视运输必须要开箱全检吗？	5
2. 代理商往下游转运，该如何做？	5
3. 丰视产品存储环境条件？	5
第 3 章 常见故障排查	6
1. 屏幕上有黑点	6
2. 屏之间有亮暗差别（亮度区别）	6
3. 缺色 \偏色（非亮度区别）	6
4. 画面反色，菜单或文字重影	6
5. 蓝屏无信号	6
6. 黑屏	7
7. 遥控器控制无反应	7
8. 设备温度过高	7
第 4 章 丰视售后问题	8
1. 丰视产品保修时间，及保修范围	8
2. 如何进行售后作业，联系人是谁？	8
3. 能否单独售后配件、包装等？	8
4. 过保产品维修需要如何处理？	8

第 1 章 丰视产品相关

1. 丰视产品的市场定位和应用场景

答：随着三四级应用市场的打开，拼接屏产品可广泛应用于商超、影院、舞台、餐饮、专卖店，企业会议室、展厅、小区监控室等一切有显示需求的室内场景（作用：促进消费，提升利润；灵活变换背景；提升影响力）；

2. 丰视产品和华南厂家比有哪些优势？

答：

- 1) 共享大华拼接屏原材料，生产，品质管控等一系列资源；
- 2) 超长质保期 24 个月，并享有 2 个月签收库外质保；
- 3) 拥有 3C, 节能认证，第三方参数检测报告，功能检测报告；
- 4) 一代、二代 2 款不同功能产品可供选择；
- 5) 正规出货含税含运费，超高性价比；

3. 市面上的超低价拼接产品，与丰视拼接产品有什么区别？

答：

- 1) 产品设计上存在品质差异，如驱动板，后壳，散热寿命设计等；
- 2) 不具备检测报告及售后各类服务；丰视为客户提供一系列配套服务，如质保，包装/运费，商务条款，认证报告等；
- 3) 原厂的面板品质差异，市场存在返修屏，混规销售等；丰视承载大华上游供应渠道货源均为正规原装模组
- 4) 品牌责任和法律风险，丰视是大华的子品牌，上下游渠道均正规操作，市场上的违规行为无法参与；

4. 从哪里获取规格书和尺寸图、安装说明及安装视频？

答：关注“丰视科技”的微信公众号，内有相关资料查看

5. 丰视底座有哪些规格？是否接受定制？

答：标准配套的结构件（底座，支架）都是唯一的。（底座尺寸 H:100CM, W:26CM, L:根据面板大小）；目前已开放 600CM、800CM 两款高度可选择，交期 1 周（需联系对应业务员咨询）

6. 丰视产品是否具备认证报告？

答：丰视产品目前已具备 3C、节能、第三方参数检测报告、CNAS 功能报告，报告齐全；

7. 丰视一代和二代拼接屏有什么区别？

答：一代产品：具备 HDMI 环通功能，标配挂钩及遥控器，价格适中

二代产品：不具备环通功能，无标配配件，价格较低

两款产品可根据实际客户使用需求，灵活选择

8. 丰视拼接屏播放 U 盘文件时能否融屏显示？

答：不能，目前仅支持 VGA\HDMI\CVBS 信号可设置拼接,U 盘信号仅支持单屏播放

9. 丰视的产品有哪些安装方式，能否竖装，异形拼接？

答：①丰视拼接具备三种常规安装方式，分别为落地式后维护、简易壁挂、壁挂前维护安装；

②可以竖着拼接，但需要定制配套特殊的驱动板，成本会上升，交期也会相应增加。

③异形拼接对于拼接控制设备有较大的需求，如果需要异形安装建议配备大华拼接控制器，同时对丰视拼接产品支架进行相应结构定制。

10. 丰视拼接产品能否在正面进行遥控设置？

答：可以，具备两种操作方式①配备 3.5mm 接口 IR 延长线延伸至屏前进行遥控操作；

②串口（RS232）采用网口环接后，在 PC 端使用丰视控屏软件进行操作控制

第 2 章 显示产品收货，运输规范

液晶类产品为易碎类品，在搬运上面有非常严苛的规定，请务必阅读《显示产品收货，运输规范》及《浙江丰视产品售后服务指导书》，并落实执行。

1. 丰视运输必须要开箱全检吗？

答：新品到货后需及时检查①外箱包装完好②防震标签未变红③防倾斜标签未变红，三项无误可正常签收，并由丰视提供 2 个月库外保障，期间设备拆检出现的问题均提供产品换货服务，超出时间仅享有正常产品功能质保；

未满足三项需现场拆检设备，有问题请及时拒收，确保设备完好后进行签收，如未拆检签收则仅享有正常产品功能质保；详细参考《浙江丰视产品售后服务指导书》

2. 代理商往下游转运，该如何做？

答：液晶拼接产品为易碎品，代理商需要自行配置一些纸箱，泡棉，木架等防护产品，根据《显示产品收货，运输规范》中的转运要求，并执行到位，以便顺利的达到客户手上；

3. 丰视产品存储环境条件？

答：产品存储的环境温度和湿度规范的要求温度-10℃~50℃，湿度 0℃~50℃；

禁止产品平躺、立放、倾倒放置，产品根据包装上向上标识竖立放置

存储最高堆层根据包装不同性质而不同，纸箱最高堆两层

产品经过长期低温储存，需要产品在温度 25℃环境放置半天保温处理，等产品元器件升温到 25℃，方可点亮使用，若客户需要长时间存放（如一个月以上），请购买干燥剂放入粘贴产品背后，建议每台放 2 包 100g 以上。

第 3 章 常见故障排查

1. 屏幕上有黑点

答：小黑点分多种类型,较常见的有：

- 1) 屏面杂质-用手指轻触黑点位置，有异物感多为屏面沾染的杂质，可用酒精轻轻擦拭去除；
- 2) 坏点-切换不同色彩画面，黑点始终存在且非杂质，行业 A 规面板标准中单块面板不超过 3 个像素坏点则视为良品

2. 屏之间有亮暗差别（亮度区别）

答：①请调换屏间信号线，观察亮度是否跟随信号线发生变化

a: 如亮度跟随线缆变化，请更换信号线缆及检查前端信号输出设备

b: 如色彩未跟随线缆变化，请进行亮度调节

②请使遥控器或控屏软件进行“亮度模式”调节，确定所有屏均为统一亮度模式

③请查看菜单-图像模式下各类“亮度”“对比度”“饱和度”等参数是否一致，如不一致请进行调整

3. 缺色 \偏色（非亮度区别）

答： a: 如为 VGA 信号，请进入菜单-高级-密码 8888-ADC-自动矫正—可多次矫正。

b: 如信号为 HDMI 或 DVI 等数字信号

①请将偏色屏幕信号与正常屏幕信号对调，观察色彩是否跟随线缆变化

a: 如色彩跟随线缆变化，请更换信号线缆及检查前端信号输出设备

b: 如色彩未跟随线缆变化，请进行遥控调色操作

②遥控器进入菜单-高级-密码 8888-白平衡调节，根据实际屏幕偏色情况对红平衡、绿平衡、蓝平衡进行色彩调节。

4. 画面反色，菜单或文字重影

答：检查菜单-高级-密码 8888-屏参调节-反色选项值，0 改 1 或 1 改 0。

检查菜单-高级-密码 8888-屏参调节-交换双路选项值，0 改 1 或 1 改 0。

5. 蓝屏无信号

答：①检查各信号电缆连接线是否连接好，无松动接触不良现象

②将信号线缆与显示正常信号线进行互换

a: 如对接后出现信号，则线缆故障，请及时更换线缆

b: 如对接后依然无信号，考虑为驱动板故障，需更换驱动板

6. 黑屏

答：①检查设备是否通电，开关 220V 是否开启状态并正常供电，并且屏后指示灯亮起
②查看屏后指示灯，如指示灯为红色常亮，请按遥控器红色开机按钮
③插上信号线，并切换对应信号源，屏体是否正常显示
④关闭室内灯光，观察面板背光灯是否亮起
a: 如背光灯未亮起，重复步骤①检查，现象依旧考虑为电源板故障，重新接插电源板内部线缆，现象无改善则更换电源板
b: 如背光灯亮起，考虑为驱动板故障，新接插驱动板内部线缆，现象无改善则更换驱动板

7. 遥控器控制无反应

答：①请检查遥控器是否有电池并安装良好
②检查红外接收器是否良好。
如每台设备无反应，电池良好，则遥控器损坏，请及时联系售后人员更换遥控器

8. 设备温度过高

答：①请检查风扇是否运转正常
②请注意在安装时候保留散热口，环境通风良好
丰视拼接产品均通过国家安规及高低温检测，设备在 50℃下可正常运作，如产品温度超过 50℃并持续升温，请立刻关闭设备并及时联系售后人员

第 4 章 丰视售后问题

为便于客户端顺利进行售后服务，请务必阅读《浙江丰视产品售后服务指导书》，并落实执行。

1. 丰视产品保修时间，及保修范围

答：丰视仓库出库之日起 24 个月均享有丰视质保（除人为、环境等因素损坏详细请阅读《浙江丰视产品售后服务指导书》）

2. 如何进行售后作业，联系人是谁？

答：①如为运输类导致故障售后，请保留有产品外箱照片、包装防震标签、包装放倾斜标签、设备签收面单、产品内外名牌标签照片，并填写对应的售后表格联系丰视售后人员陈勇(18100188081)（chen_yong3@dahuatech.com）申请；

②如为产品使用类故障售后，请保留有产品故障问题照片，产品内外标签照片，以及问题故障描述，并填写对应的售后表格联系丰视售后人员陈勇(18100188081)（chen_yong3@dahuatech.com）申请

3. 能否单独售后配件、包装等？

答：①确认故障原因为驱动板，电源板等配件，可以直接联系售后进行配件更换，无需寄回整机维修；

②如需额外购买配件辅材及包装，请联系对应业务人员付费购买

4. 过保产品维修需要如何处理？

答：过保产品丰视提供有偿维修服务，收费包括上门服务费、交通费、安装费、维修费、物料费。收费项目及建议价格由浙江丰视公司指导制定。具体收费金额，丰视公司销售人员与客户沟通协商确定。