



户户通用户管理系统使用及设备安装流程

国家广电总局卫星直播管理中心
2012年2月15日

●硬件

- 台式电脑或笔记本电脑一台；
- 内存512M及以上，建议1G以上。CPU主频2GHz及以上。

●软件

- 安装Windows XP，Windows VISTA或 Windows 7操作系统；
- 安装IE8或IE9浏览器；（不建议使用第三方浏览器，否则会造成用户管理系统无法登录情况发生）

●互联网连接

- 打开浏览器之前，请检查你的电脑是否成功地连接到了互联网（Internet）。此连接根据不同的接入供应商有所不同，请参考相关手册，本文中不再赘述。



1. 专营店操作员打开IE浏览器，在浏览器的地址栏输入户户通网站地址（<http://sms.huhutv.com.cn>）并成功连接后，系统显示户户通主页面
2. 专营店操作员使用鼠标点击【专营店】图标，进入操作员登录页面

注意：

在图中，操作员请勿点击【地方服务机构】【行政管理部门】【呼叫中心】【系统管理】图标。如果点击了以上所提及的按钮，系统会弹出相应的登录页面。在这些页面上，专营店使用操作员工号和密码，是无法成功登录的

登录

 户户通 用户管理系统

工号:

密码:

语言: ▼

验证码: 验证码不区分大小写

 **1**

 **2**

激活 登录 清空 忘记密码

1. 输入【工号】
2. 输入【密码】
3. 选择【语言】
4. 根据（红色方框1）中的内容输入【验证码】
5. 点击【登录】，进入“综合检索”页面。

注意：

- a. 验证码不区分大小写
- b. 如（红色方框1）内文字不清晰可选择“看不清，换一张”
- c. 在1—4步骤完成后（红色方框2）内的【登录】按键由灰色无效状态变为有效状态



- **【工号】及【密码】任何一个输入错误，会弹出左侧提示框，此情况下点击【确定】按键后核实工号及密码重新输入。**



- **【验证码】输入错误后会弹出左侧提示框，此情况下点击【确定】按键后输入正确的新验证码。**



专营店准备工作-进入综合检索界面



户户通 用户管理系统

版本 0.0.4.8

欢迎 test010 |退出

客户管理

综合检索

新增客户

综合检索

高级搜索

客户编号:

省(自治区):

河北

乡镇:

村代码:

机顶盒序列号:

客户姓名:

县:

徐水县

行政村:

客户状态:

加密卡序列号:

搜索

清空

取消

客户姓名	客户状态	加密卡序列号	机顶盒序列号	机顶盒型号	客户地址	手机
无数据显示						

1

<>

共 0 页

>>

20

国家广播电影电视总局广播电视卫星直播管理中心



1. 点击系统页面右上方的【退出】（红色方框1）按钮，弹出消息提示框
2. 在消息提示框中点击【取消】（红色方框2）返回系统，取消退出
3. 在消息提示框中点击【确定】（红色方框2）退出用户管理系统。

注意：

- a. 退出系统后，IE浏览器将自动清除密码、验证码。



专营点提前在用户销售安装单填写加密卡号信息，在第一联、第二联上各粘贴1份机顶盒序列号、加密序列号的不干胶条形码标签。

并将第一联、第二联、第三联以及对应的加密卡和接收设施**统一封装，标注用户信息**后准备提供给服务队伍。

专营点将用户销售安装单的所有信息上传至管理中心用户信息录入管理系统（**开户**）。



综合检索页面 左侧客户管理栏



客户概览页面 左侧客户管理栏



在“综合检索”页面
或“用户概览”页面
点击【新增客户】按
键，进入“新增客户”
界面。



开户—新增客户界面

新增客户

客户资料

客户级别：

*

普通客户

客户姓名：

*

联系电话：

*

客户类型：

*

户户通客户

出生日期：

客户地址

省(自治区)：

*

河北

县：

*

徐水县

乡镇：

*

行政村：

*

安装地址：

*

设备信息

加密卡序列号：

*

机顶盒序列号：

*

机顶盒加密序列号：

*

加密卡型号：

*

机顶盒型号：

*

预约安装日期：

安装人员电话：

是否安装外接电话：

☐

产品信息

基本节目包：

*

附加产品：

确定

取消

新增客户操作就是向系统中添加新的客户，并且完善该客户的设备 and 产品包等相关信息的过程。

注意：
在新增“客户界面”中所有标有“*”的项为必填项。

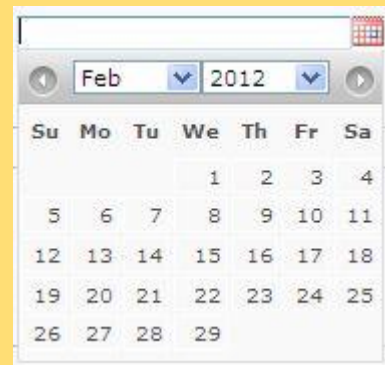
客户资料

客户级别: *	普通客户	客户类型: *	户户通客户
客户姓名: *		出生日期: *	
联系电话: *			

1. 【客户级别】与【客户类型】两个选项使用系统的默认值即可
2. 填写【客户姓名】
3. 填写【联系电话】
4. 填写【出生日期】，此选项可以点击（绿色方框）内的图标，使用弹出的日期选择控件选取正确日期

注意：

- a. 联系电话必须为手机号码，系统具有校验功能，请按实际号码填写。



开户—填写客户地址

客户地址

省(自治区): * 河北 县: * 徐水县

乡镇: * 行政村: *

安装地址: *

1

2

东史端乡
东釜山乡
义联庄乡
大因镇
安肃镇
尸木乡
正村乡
漕河镇
瀑河乡
高林村镇

东釜山东街村
东釜山北街村
东釜山南街村
北合庄村
北釜山村
南釜山村
南陈庄村
小西庄村
岭南庄村
白岭村

1 / 2 12 行

1. 系统会根据操作员工号的所属地域自动填写【省（自治区）】及【县】两个选项
2. 填写【乡镇】选项时，操作员可以点击（红色方框1）中的下拉箭头，在弹出的下拉菜单中选取属于该【县】的乡镇
3. 填写【行政村】选项时，操作员可以点击（红色方框2）中的下拉箭头，在弹出的下拉菜单中选取属于该【乡镇】的行政村
4. 填写用户的详细【安装地址】

注意：

- a. 使用专营点操作员工号登录时，省（自治区）、县字段不可修改，默认显示为其业务范围内的省、县。也就是说，该操作员只能添加本地区的客户



开户—填写设备信息

设备信息

加密卡序列号: *		加密卡型号: *	
机顶盒序列号: *		机顶盒型号: *	
机顶盒加密序列号: *		预约安装日期:	
安装人员电话:			

1

是否安装外接电话: ☐

2

3 外接电话号码:

1. 正确填写12位【加密卡序列号】，系统根据填写好的卡号自动填写【加密卡型号】
2. 正确填写16位【机顶盒序列号】，系统根据填写好的机顶盒序列号自动填写【机顶盒型号】
3. 正确填写11位【机顶盒加密序列号】
4. 填写【预约安装日期】及【安装人员电话】
5. 根据实际情况选择【是否安装外接电话】

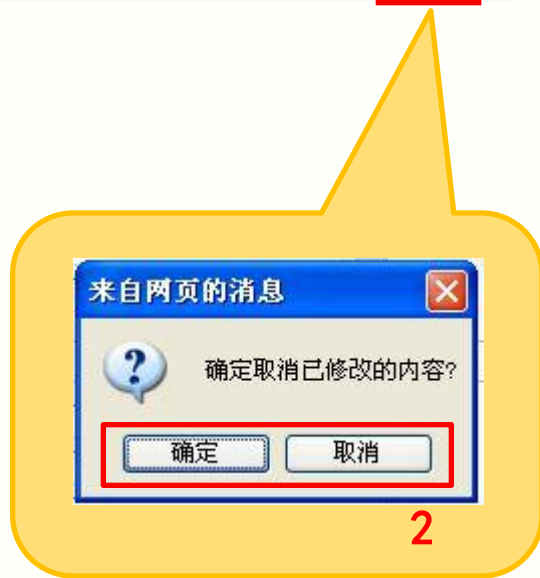
注意：

- a. 【加密卡序列号】、【机顶盒序列号】及【机顶盒加密序列号】填写需严谨，建议使用扫描枪，以保证数据准确性，【机顶盒序列号】及【机顶盒加密序列号】在开户时将相互绑定，且目前绑定关系不可修改。
- b. 当单模或多模机顶盒有多个型号时，系统无法自动关联型号，需手动选取。
- c. 如果客户选择安装外接电话，点击（红色方框1）内“复选框”中打勾，如（红色方框2），出现（红色方框3）中的【外接电话号码】选项，此选项为必填。

开户—生成产品信息及下一步操作



1. 在“产品信息”栏目中，系统自动绑定产品包，无需操作员选择
2. 点击页面右下角（红色方框1）的【取消】键，系统弹出如右图的消息框
 - ① 点击消息框中（红色方框2）的【取消】键，系统**退回**到新增客户页面
 - ② 点击消息框中（红色方框2）的【确定】键，系统**取消之前的新增客户工作**，并返回到客户概览页面
3. 点击页面右下角（红色方框）的【确定】键，系统弹出“客户信息”提示框，如下页所示



注意：

- a. 在第一期中，系统默认绑定一个节目包（因省份不同而异）及一个体验包，操作员不需要再选择

客户信息

系统将创建一个新客户,其详细信息如下:

客户姓名: 王轻微

联系电话: 13801358837

加密卡序列号: 000000000117

机顶盒序列号: 1371000000000000

机顶盒型号: 神州电子-SABSS-280370VI-CA01

出生日期: 1978/03/09

客户级别: 普通客户

客户类型: 户户通客户

基本节目包: 户户通节目包-河北

附加产品: 户户通体验包

客户地址: 河北 徐水县 大因镇 大千秋村 某街道某门牌号

是否确认创建此客户?

提交

返回

1. 核对详细信息
如发现有错误，
点击【返回】
修改，修改无
误后再次确定
提交客户信息。
2. 核对详细信息
确定无误后点
击【提交】，
完成新增客户
并进入本次新
增客户的“客
户概览”页面。



国家广电总局广播电视卫星直播管理中心

客户概览			
客户编号:	858553	客户姓名:	王轻微
客户状态:	等待安装		
客户级别:	普通客户	客户类型:	户户通客户
详细信息 产品列表 设备列表 操作历史			

1. 在“客户概览”页面，操作员可以查看针对当前客户的客户编号、客户姓名、客户状态、客户级别、客户类型等的客户信息。

注意：

- a. 客户编号、客户级别、客户类型字段在创建客户时一经确定，不可修改。
- b. 新增客户工作完成后，客户概览页面中的“客户状态”为“等待安装”，直到设备安装后才会根据设备实际状态显示新状态

详细信息	产品列表	设备列表	操作历史
------	------	------	------

客户资料			
客户姓名:	王经微	出生日期:	1978/03/09
联系电话:	13801358837		

客户地址			
省(自治区):	河北	县:	徐水县
乡镇:	大园镇	行政村:	大千秋村
村代码:	130625002010	客户地址:	某街道某门牌号

点击“详细信息”选项卡（红色方框），展示当前客户包括客户姓名、出生年月、电话在内的整体信息和包括省（自治区）、县、乡镇、行政村、村代码、安装地址在内的安装地址信息。

详细信息	产品列表	设备列表	操作历史			
产品编号 ▲	产品包	产品状态	产品类型	供应设备	所在省份	服务区域
245436	户户通体验包	等待激活	增值节目包	000000000117	河北	徐水县
245435	机顶盒-新	已销售	接收设备	000000000117	河北	徐水县
245434	户户通节目包-河北	等待激活	节目	000000000117	河北	河北

操作员通过“产品列表”选项卡（红色方框），可以查看相关产品的产品编号、产品包、产品状态、产品类型等信息。



客户概览—设备列表—加密卡

设备编号	型号	状态	序列号	机顶盒序列号	产品包	产品包内容
155940	NDS智能卡	已交付	0000000000117		机顶盒-新	智能卡
156411	海尔-HA-600/N	已交付		1371000000000000	机顶盒-新	机顶盒

1 - 2 共 2 条

1 共 1 页 20

设备信息

序列号: 0000000000117 加密卡型号: NDS智能卡

状态: 已交付

关联设备信息

机顶盒序列号: 1371000000000000 机顶盒加密序列号: 000000000117

状态: 已交付 设备型号: 海尔-HA-600/N

其它详情

外接电话号码: 13801358839 安装人员电话: 13801358835

预约安装时间: 2012/5/2

操作员通过“设备列表”选项卡，可以查看当前客户的硬件信息、关联设备信息和其他详情。具体如下：

1. 硬件信息包括：机顶盒序列号、机顶盒加密序列号、状态、设备型号
2. 关联设备信息包括：序列号、加密卡型号、状态
3. 其他详情包括：外接电话号码、安装人员电话、预约安装时间

详细信息	产品列表	设备列表	操作历史							
历史记录编号	事件编号	事件名称	工号	创建时间	实际日期	理由名称	实体类型编号	实体名称	实体编号	
2637676	125	Create/Edit Non	TEST014 - TEST	2012/2/15 17:5	2012/2/15	创建默认地址	2	Address	83621	↑
2637587	100142	Schedule Produc	TEST010 - TEST	2012/2/15 17:04	2013/2/15	取消授权	24	AgreementDetail	245436	≡
2637585	970	Pair Device (Dis	TEST010 - TEST	2012/2/15 17:04	2012/2/15		1	Customer	858553	
2637584	111	Link Product to	TEST010 - TEST	2012/2/15 17:04	2012/2/15	关联产品包到设备	34	SoftwarePerAgr	242335	
2637583	111	Link Product to	TEST010 - TEST	2012/2/15 17:04	2012/2/15	关联产品包到设备	34	SoftwarePerAgr	242334	
2637582	111	Link Product to	TEST010 - TEST	2012/2/15 17:04	2012/2/15	关联产品包到设备	34	SoftwarePerAgr	242333	
2637581	120	Order Product fo	TEST010 - TEST	2012/2/15 17:04	2012/2/15	新合同	24	AgreementDetail	245436	↓
1 - 19 共 19 条										1 << 1 共 1 页 >> 20

点击“操作历史”选项卡（红色方框），操作员可以查看当前客户历史事件的相关信息，如事件名称、操作员工号、事件创建时间、理由等。

安装队成员在领取户户通接收设备时要确定加密卡、机顶盒与用户销售安装单上的信息对应。

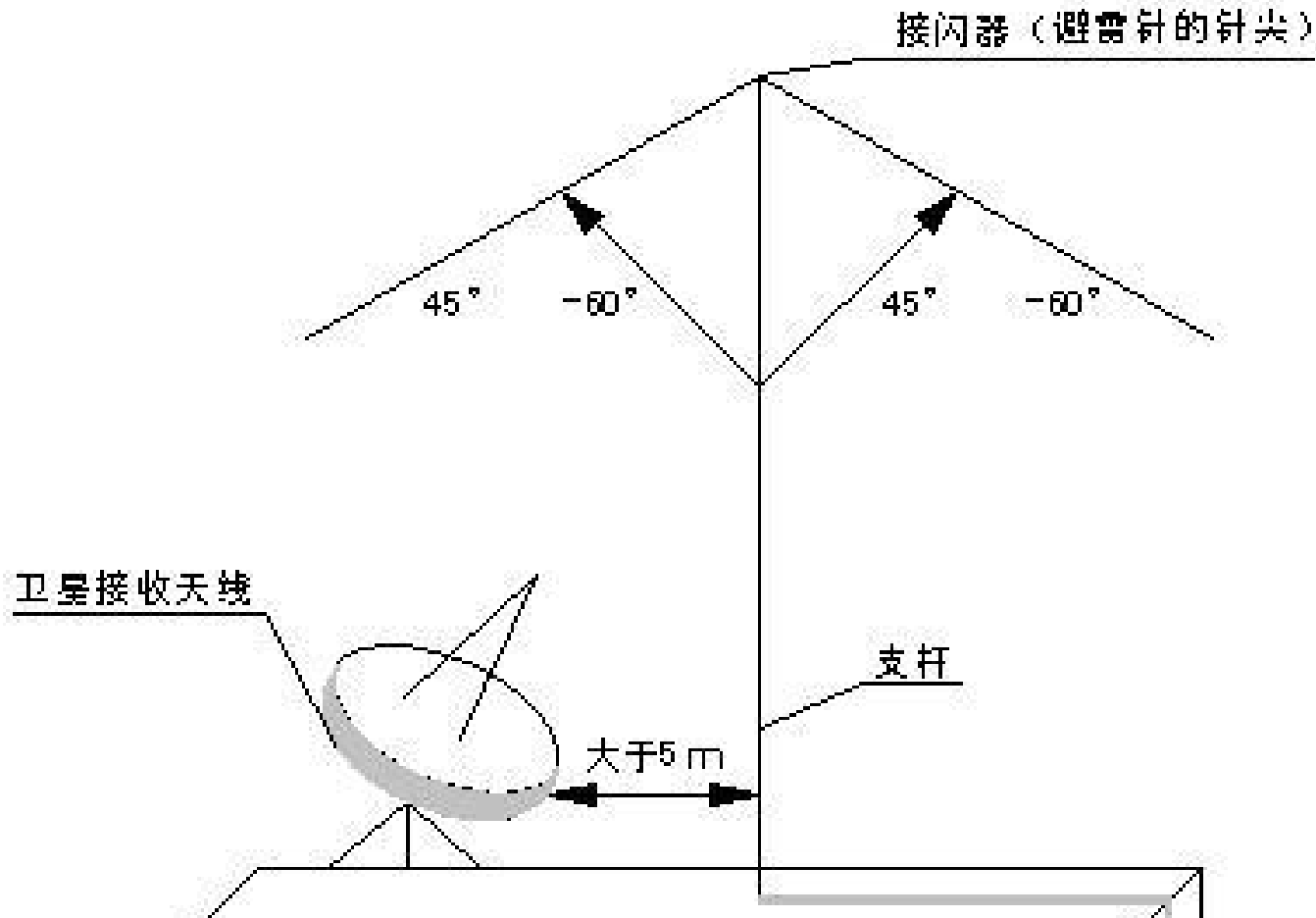
从源头杜绝机卡不匹配的现象发生。

1. 户户通接收设施由卫星接收天线、高频头、机顶盒、连接电缆、GPRS通信天线组成。
2. 安装服务队应先检查机顶盒位置有无移动基站信号，然后进行卫星天线的选址。卫星接收天线安装选址条件如下：
 - ① 天线口面的正前方无阻挡物；
 - ② 避开微波塔、电信塔、高压输电线路；
 - ③ 避开风口较大的地方；
 - ④ 天线安装应充分考虑避雷要求，在避雷针防护范围之内，如下图所示。建议低于周围建筑物高度，可装于庭院，最好不要安装于屋顶；
 - ⑤ 卫星天线至机顶盒之间的连线尽可能短。

注意：

- a. 天线口面应朝向正南偏西，具体角度视所属地域而定。

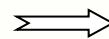
安装设备前的准备工作



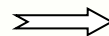
防雷示意图

1、接收天线组装

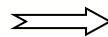
(1) 背架



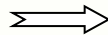
(2) 支架



(3) 组装



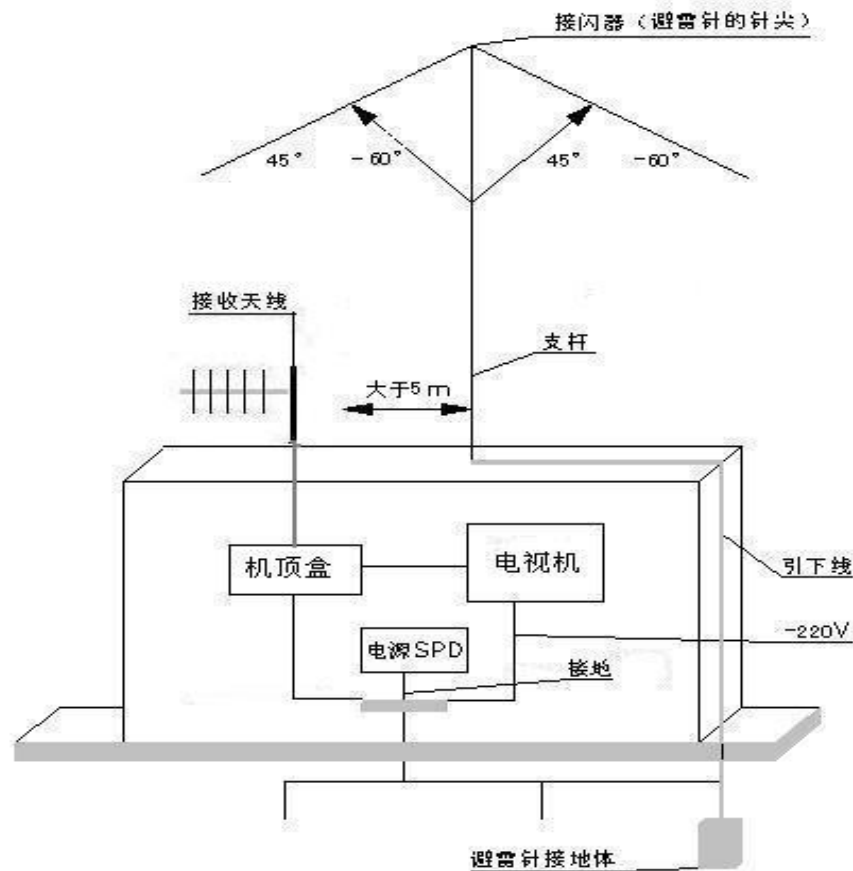
(4) 连接



安装设备—地面接收天线

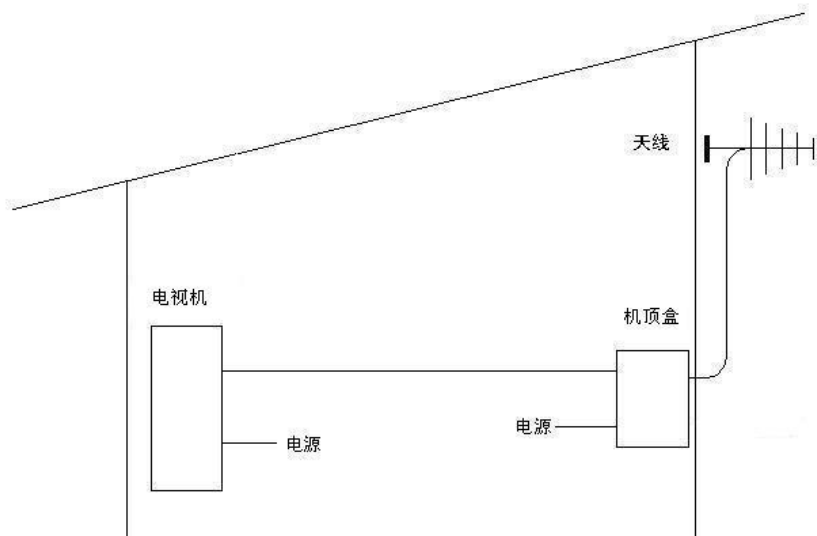
天线安装要求：

1. 安装时应采用与当地发射台的发射天线相一致的极化方式；
2. 天线支持物及天线的安装固定，应满足当地防风要求。
3. 天线安装应充分考虑避雷要求。

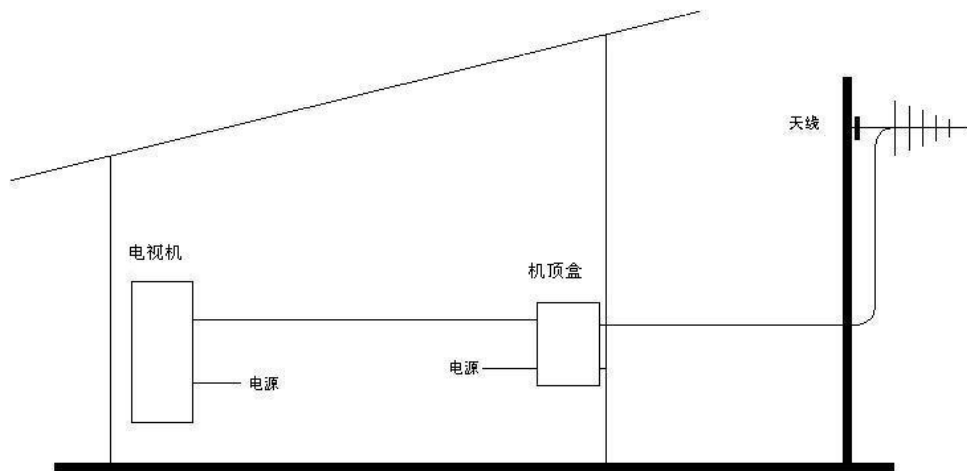


天线安装通常有以下两种参考配置。

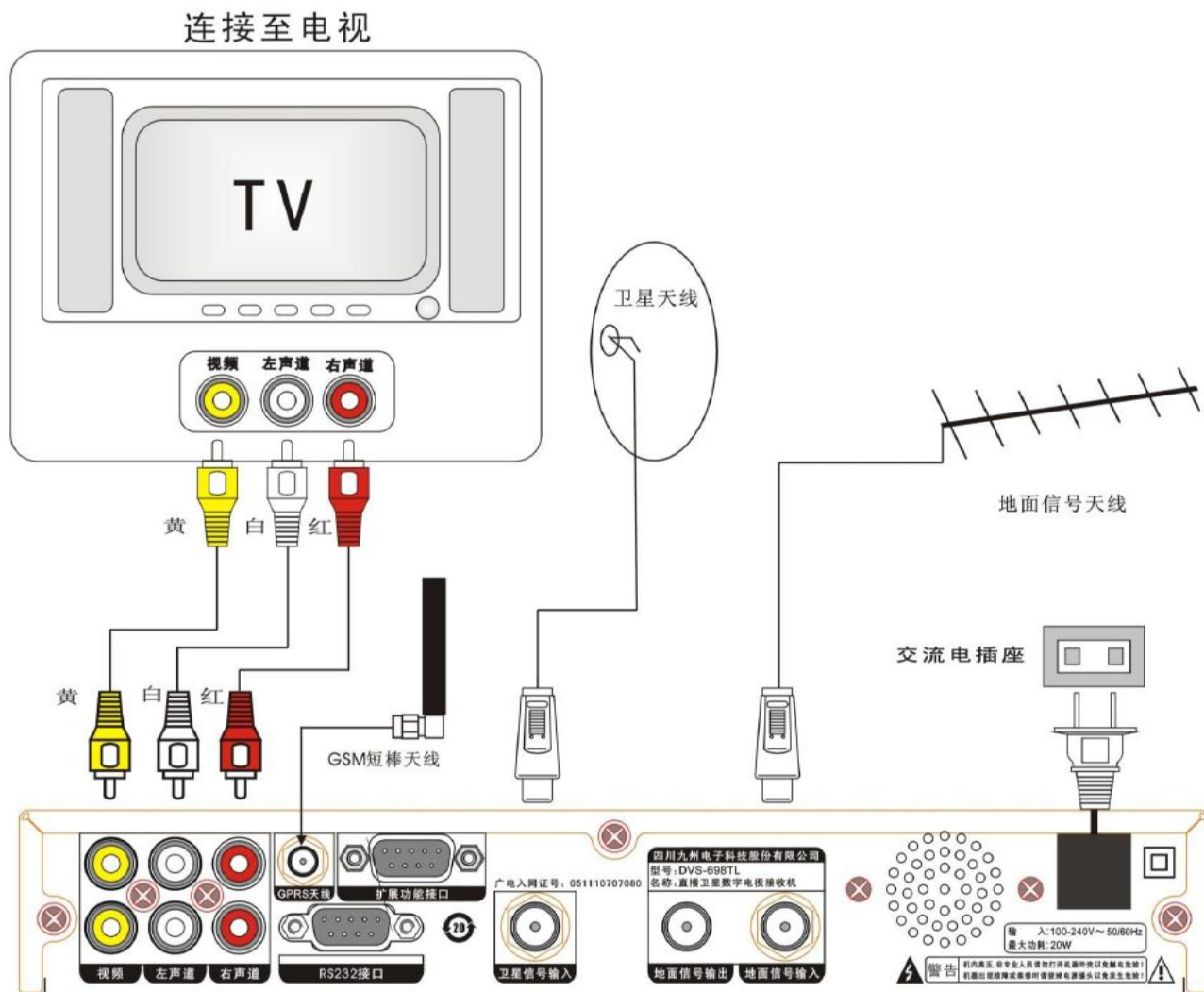
(1) 安装在建筑物上



(2) 安装天线杆上



正确连接各设备及连接线，将电话卡（安装电话时使用）或定位管理卡（中国移动SIM卡，不安装电话时使用）插入定位模块，合上机顶盒盖子，插入与机顶盒、用户匹配的加密卡。



3. 服务队伍自带一张用于安装的定位管理卡（如安装电话则使用用户申请的电话卡），打开机顶盒，将定位管理卡插入定位模块，自动将基站信息、机顶盒信息和定位模块信息返回管理中心用户管理系统。
4. 管理中心将机顶盒的基站信息与用户管理系统已存基站地理信息进行比对，审核通过后，为用户授权，开通信号，将定位信息写入加密卡；否则，不予授权，并提示位置不匹配信息，由服务队伍现场确定解决。



5. 收视正常后，服务队伍取出定位管理卡（如需安装电话则不用取出），盖好机顶盒，在其侧面骑缝粘贴1份不干胶条形码标签。
6. 服务队伍应在信号开通后，教会用户操作，并强调不能私自移机、转让、拆卸等要求。
7. 在完成安装、开通并经用户确定后，用户在用户销售安装单第一联、第二联、第三联、第五联上签字，并留存第二联。
8. 服务队伍凭第一联、第三联和第五联与专营点结算安装费用，由专营点留存第五联，并将第一联返回生产企业，第三联返回地方服务机构。
9. （如安装电话则生产企业凭第一联与本地电信运营商结算补贴费用。）



综合检索是操作员针对客户群的一项操作，其目的是通过搜索条件查找出一个或者多个客户，然后进行相应的操作。

点击系统页面左侧的【综合检索】按键（红色方框），进入“综合检索”页面。

综合检索

高级搜索

客户编号:

客户姓名:

省(自治区):

河北

县:

徐水县

乡镇:

行政村:

村代码:

客户状态:

机顶盒序列号:

加密卡序列号:

搜索

清空

取消

客户姓名	客户状态	加密卡序列号	机顶盒序列号	机顶盒型号	客户地址	手机
------	------	--------	--------	-------	------	----

无数据显示

1

共 0 页

20

高级搜索

客户编号:		客户姓名:	
省(自治区):	河北 v	县:	徐水县 v
乡镇:	v	行政村:	v
村代码:		客户状态:	v
机顶盒序列号:		加密卡序列号:	

在“综合检索”页面，操作员可以通过【客户姓名】、【客户状态】、【省（自治区）】、【县】、【乡镇】、【行政村】、【村代码】、【机顶盒序列号】、【加密卡序列号】等各项信息进行搜索，也可以将上述各类信息组合起来搜索客户。

注意：

- 系统会根据操作员工号所属区域自动填写【省（自治区）】、【县】选项中的信息，操作员可以直接点击【搜索】按键，获得该操作员所属区域内所有由该操作员开户的客户信息，如下图。
- 省、县、乡镇、行政村以及村代码为关联字段，每个字段中的可选项是由上一级的选择决定的。比如，当默认省、县为“河北”省、“徐水县”时，【乡镇】的下拉菜单中只显示隶属于“徐水县”的乡镇，而【行政村】下拉菜单中只显示隶属于之前选择的相应“乡镇”的行政村信息。

客户姓名 ▲	客户状态	加密卡序列号	机顶盒序列号	机顶盒型号	客户地址	手机
杨宇	销户	000311125256	215011138000075	九州-DVS-698TL	河北徐水县正村乡毛	
杨宇	等待安装	000311125314	215011138000069	九州-DVS-698TL	河北徐水县高林村镇	
555	等待安装	000311124978	215011138000063	九州-DVS-698TL	河北徐水县义联庄乡	
12	等待安装	000311124986	215011138000063	九州-DVS-698TL	河北徐水县义联庄乡	
123@#¥ 4567890	等待安装	000311125009	215011138000063	九州-DVS-698TL	河北徐水县义联庄乡	10000000011
杨宇	等待安装				河北徐水县大因镇大	
孙立	等待安装				河北徐水县大因镇西	
总局测试1130-009	基站不匹配				河北徐水县大因镇大	
总局测试1130-008	销户				河北徐水县大因镇大	
总局测试1130-007	销户				河北徐水县大因镇大	
总局测试1130-006	销户				河北徐水县大因镇大	

1 - 20 共 158 条

1 共 8 页 20

在搜索结果列表中，“双击”某条客户记录，可以直接进入该客户的“客户概览”页面。

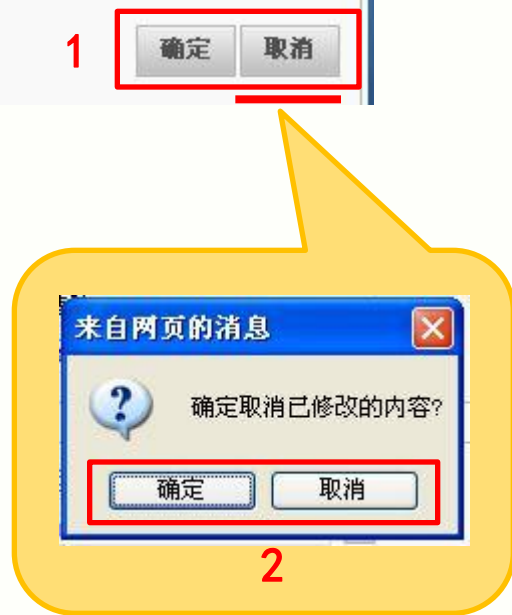
用户管理操作—修改客户信息



1. 通过“综合检索”查找到需要更改信息的客户，并进入该客户的“客户概览”页面
2. 点击左侧“客户管理”菜单栏中的【修改客户信息】按键（红色方框），进入“修改客户信息”页面



1. 可对【客户姓名】、【出生日期】、【联系电话】、【客户地址】等项修改替换正确的信息
2. 如点击【取消】按键（红色方框1），弹出消息提示框
 - ① 点击【取消】键（红色方框2）返回“修改客户信息”页面，继续完成修改
 - ② 点击【确定】键（红色方框2）退出至“客户概览”页面，并维持原客户信息内容
3. 如点击【确定】按键（红色方框1）完成更改，并返回“客户概览”页面，并显示新的客户信息内容



注意：

- a. 如果客户为“销户”状态，则所有字段不可编辑

当某一客户的地理信息发生变化，或者位置（基站）信息发生变化时（仍在原所属专营点业务范围区域内），操作员需要通过移机操作，使该客户可以继续收看“户户通”节目。

注意：

- a. 移机只能在县内进行，系统不支持跨县移机。
- b. 如果客户地址变更跨县，请先在原居住地进行销户操作，再到新搬到的行政区所属专营点，重新开户。
- c. 如果开户时录入了错误的客户地址，可以使用移机操作修改成正确的地址。
- d. 当客户发生位置信息改变时，可以使用移机操作让机顶盒从新上传一次新的基站信息，从而解决位置信息改变的问题。



1. 通过“综合检索”查找到需要更改信息的客户，并进入该客户的“客户概览”页面
2. 点击左侧“客户管理”菜单栏中的【移机】按键（红色方框），进入“移机”页面



移机

客户资料

客户姓名: 王轻微 出生日期: 1978/03/09

联系电话: 13801358839

客户地址

省(自治区): 河北 县: 徐水县

乡镇: 大因镇 行政村: 大千秋村

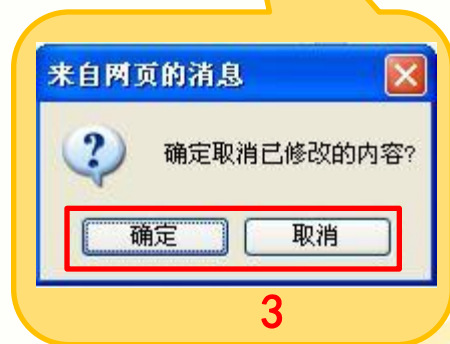
村代码: 130625002010 客户地址: 某街道某16号

确定 取消

1. 在“客户地址”栏中（红色方框1）录入客户新的地址信息
2. 按【取消】按键（红色方框2）弹出消息框
 - ① 按【取消】按键（红色方框3）返回“移机”页面，并继续修改客户地址
 - ② 按【确定】按键（红色方框3）不修改客户地址并返回“客户概览”，取消移机操作。
3. 按【确定】按键（红色方框2）保存修改的地址并返回“客户概览”，完成移机操作。客户状态变为“等待移机”。

注意：

- a. 客户的【省（自治区）】及【县】由系统根据操作员工号所属地域自动生成，不可更改。



在设备安装过程中，可能由于各种原因出现机卡不匹配现象，此时，**安装队首要工作是：找到匹配的加密卡和机顶盒重新安装。**在实际运营中，可能出现加密卡错误、机顶盒错误以及机卡错误等三种情况。相应地，操作员可以执行如下操作：

1. 更换加密卡；
2. 更换机顶盒；
3. 即更换加密卡又更换机顶盒。

在设备安装过程中出现机卡不匹配现象，**安装队**
应力争找到匹配的加密卡和机顶盒，重新安装即可。

此操作为最便捷的处理机卡不匹配办法，是处理
机卡不匹配的第一选择方案。



1. 通过“综合检索”查找到需要更改信息的客户，并进入该客户的“客户概览”页面
2. 点击左侧“客户管理”菜单栏中的【更换设备】按键（红色方框），进入“更换设备”页面

用户管理系统操作—更换设备—机顶盒

更换设备

设备编号	型号	状态	序列号	机顶盒序列号	产品包	产品包内容
155940	NDS智能卡	已交付	000000000117		机顶盒-新	智能卡
156411	海尔-HA-600/N	已交付		1371000000000000	机顶盒-新	机顶盒

1 - 2 共 2 条

1 共 1 页 20

设备信息

机顶盒序列号: 1371000000000000 机顶盒加密序列号: 00000000117

状态: 已交付 设备型号: 海尔-HA-600/N

关联设备信息

序列号: 000000000117 加密卡型号: NDS智能卡

状态: 已交付

其它详情

外接电话号码: 13801358839 安装人员电话: 13801358835

预约安装时间: 2012/5/2

更换设备

1. 在“更换设备”页面选中“机顶盒选项”（红色方框1），使该行被选中并变为“浅橙黄色”
2. 在页面右下角点击【更换设备】按键（红色方框2），弹出“更换设备（机顶盒）”窗口

用户管理系统操作—更换设备—机顶盒

更换设备

正在使用的设备

机顶盒序列号: 1371000000000000

机顶盒型号: 海尔-HA-600/N

机顶盒加密序列号: 00000000117

要更换的设备

机顶盒序列号: 1370100000000000

机顶盒型号: 神州电子-SABSS-280370VI-CA01

机顶盒加密序列号: 00000000117

关联设备信息

加密卡序列号: 000000000117

加密卡型号: NDS智能卡

确定 取消

1. 在“要更换的设备”部分（红色方框1）输入新的【机顶盒序列号】及【机顶盒加密序列号】
2. 在窗口右下角点击【取消】按键（红色方框2），取消机顶盒更换
3. 在窗口右下角点击【确定】按键（红色方框2），完成机顶盒更换，并返回“更换设备”页面

注意：

- a. 在“要更换的设备”部分（红色方框1）输入新的【机顶盒序列号】后系统自动关联相应的机顶盒型号

用户管理系统操作—更换设备—加密卡

更换设备

设备编号	型号	状态	序列号	机顶盒序列号	产品包	产品包内容
155940	NDS智能卡	已交付	000000000117		机顶盒-新	智能卡
158730	海尔-HA-600/N	已交付		1370100000000000	机顶盒-新	机顶盒

1 - 2 共 2 条

1 共 1 页 20

设备信息

序列号: 000000000117 加密卡型号: NDS智能卡

状态: 已交付

关联设备信息

机顶盒序列号: 1370100000000000 机顶盒加密序列号: 00000000208

状态: 已交付 设备型号: 海尔-HA-600/N

其它详情

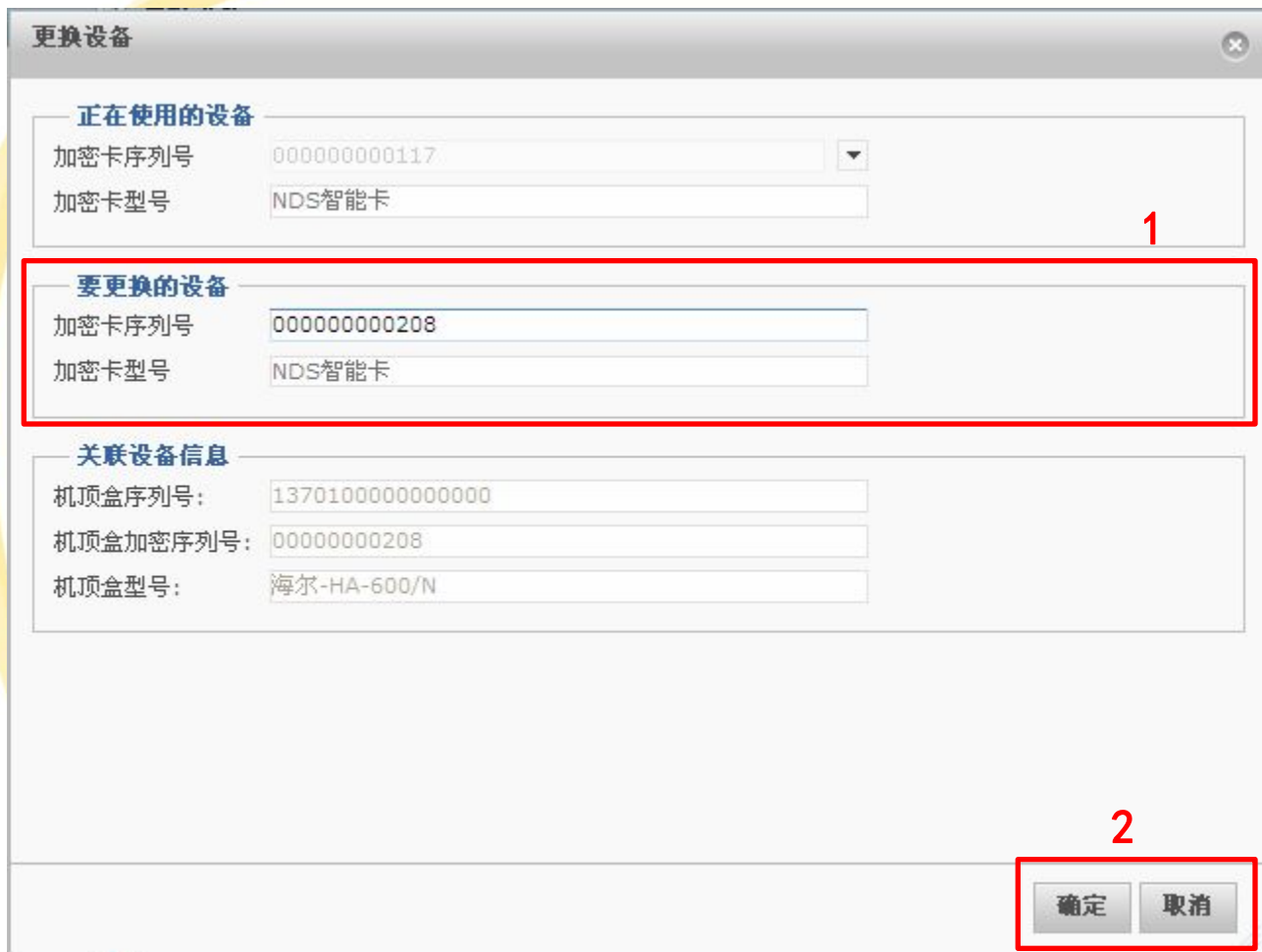
外接电话号码: 安装人员电话:

预约安装时间:

2

更换设备

1. 在“更换设备”页面选中“加密卡选项”（红色方框1），使该行被选中并变为“浅橙黄色”
2. 在页面右下角点击“更换设备”按键（红色方框2），弹出“更换设备（加密卡）”窗口



更换设备

正在使用的设备

加密卡序列号: 0000000000117

加密卡型号: NDS智能卡

要更换的设备

加密卡序列号: 0000000000208

加密卡型号: NDS智能卡

关联设备信息

机顶盒序列号: 1370100000000000

机顶盒加密序列号: 000000000208

机顶盒型号: 海尔-HA-600/N

确定 **取消**

1. 在“要更换的设备”部分（红色方框1）输入新的“加密卡序列号”
2. 在窗口右下角点击【取消】按键（红色方框2），取消加密卡更换
3. 在窗口右下角点击【确定】按键（红色方框2），完成加密卡更换，并返回更换设备页面

注意：

- a. 在“要更换的设备”部分（红色方框1）输入新的“加密卡序列号”后系统自动关联相应的加密卡型号



用户管理系统操作—注销客户（销户）

操作员可以通过界面注销客户，以切断设备（加密卡、机顶盒）与客户之间的联系，并关断产品包，设备将自动重新入库，以供其他客户使用。

1. 通过“综合检索”查找到要注销的客户并进入该客户对应的“客户概览”页面
2. 点击系统页面左侧“客户管理”中的【注销客户】按键（红色方框），弹出“确定信息”提示框





1. 在“确认信息”窗口再次确认用户姓名及加密卡序列号信息（红色方框1），确保操作对象无误
2. 在“确定信息”窗口右下角（红色方框2），点击【取消】退出销户操作
3. 在“确定信息”窗口右下角（红色方框2），点击【确定】完成销户操作

注意：

- a. 一旦客户被注销，该客户的产品包会自动更改为“关断”状态，相关设备将变为不可编辑状态。设备的序列号会消失，表示该设备已经重新入库（与之前的系统操作流程不同，不需要与客服人员联系告知卡号进行重新入库，该过程将自动进行）。客户状态变为“销户”状态。

直播星户户通机顶盒由于在安装过程中，会涉及到终端基站锁定、授权申请及接收，直播星信号锁定、前端授权申请的接收及授权发送等诸多工序，所涉及到的环节较多，因此在初步安装过程中，会出现这样或那样的问题。

下面主要介绍目前直播星户户通机顶盒安装过程中一些常见问题，以及与锁定模块相关的一些现象及可能造成这种现象的原因，可作为安装人员在初步进行安装时的安装指导规范。

序号	问题现象	问题描述	原因分析	处理方法
1	无法登陆系统	地方操作员无法登陆用户管理系统	用户名、密码后及验证码未输入	输入正确的用户名、密码后及验证码，再点击“登陆”按钮。
2	E06报错	安装不成功	未进行开户	中央管理员进行如下操作： 查看用户加密卡状态，若处于“ 在库 ”状态，要求地方操作员进行 开户 工作。
		用户状态为“机卡不匹配”	安装队拿错机顶盒或加密卡； 机顶盒硬件故障，需要更换。	安装队员 可做如下操作： 找到正确的机卡并重新安装即可。 由地方操作员协助安装队员 可做如下操作： 1、根据需要更换机顶盒。 2、根据需要更换智能卡。

序号	问题现象	问题描述	原因分析	处理方法
3	发送失败	安装过程中显示“发送失败”信息。	1、机顶盒后面的天线是否安装； 2、机顶盒内是否安装了SIM卡（且需开通GPRS功能；没有欠费） 3、检查机顶盒IP和端口是否设置正确； 4、重新插拔SIM卡； 5、检查机顶盒内SIM卡模块及连接线是否松动。	1、 建议安装队根据左栏《原因分析》中的内容，逐条进行确定； 2、 若确定后，仍然不成功，建议安装队更换另外一张SIM卡安装； 3、 若以上2条均不成功，再建议安装队更换一个新的机顶盒进行安装。

IP : 114.251.156.067
端口号: 4567

4	E04报错	开卡成功后无法收看到电视节目，屏幕显示 E04错误 提示。	节目授权没有接收到。	中央管理员 进行如下操作：
5	持续等待安装	安装队描述基站信息已显示“发送成功”后，但是屏幕始终显示“ 安装过程中，请稍后... ”字样约20分钟以上。	机顶盒未接收到开卡指令。	1、核对用户状态为“基站不匹配（或正常）”，且产品包均处于“激活”状态； 2、选中用户产品包，进行“ 重发授权 ”操作。
6	用户无法观看57套节目	用户开卡成功后，只能收看到部分套节目	机顶盒未正确收到授权指令。	安装队人员： 1.重新搜索 2.检查强度及质量，如低于50%则进一步调试天线 3.检查是否多个机顶盒使用分配器，如果有则需取消分配器 中央管理员： 通过“ 重发授权 ”命令，将产品授权发出去。



安装过程中多发问题解答

锁定模块相关报错及处理办法

- 现象**：在安装过程中，用户家中电视机屏幕上显示“无位置信息，请与客服中心联系”。
- 产生原因**：位置锁定模块无法扫描到基站信息，并且综合接收解码器处于锁定模式位置；
- 可能的误操作**：
 - 锁定模块与天线连接不畅；
 - 无天线或未插天线；
 - 当地GSM信号极差或被屏蔽；

锁定模块相关报错及处理方法

- 现象**：用户家中电视机屏幕上显示“位置锁定模块异常1”。
- 产生原因**：获取锁定模块信息无任何返回；
- 可能的误操作**：
 - 机顶盒和锁定模块没有正常连接；
 - 机顶盒无法正常给锁定模块供电；
 - 其他任何导致锁定模块无法上电的情况；

锁定模块相关报错及处理方法

- 现象**：用户家中电视机屏幕上显示“位置锁定模块异常2”。
- 产生原因**：已获取锁定模块信息，但连续3次签名校验失败；
- 可能的误操作**：
 - 锁定模块被更换，与户户通机顶盒不匹配；

- 现象**：如果用户家中电视机屏幕上显示“位置锁定模块异常3”。
- 产生原因**：锁定模块IMEI号不匹配，且加密卡IMEI号对应比特位不为0；
- 可能的误操作**：
 - 加密卡与户户通机顶盒及锁定模块不匹配；

锁定模块相关报错及处理办法

- 现象**：用户家中电视机屏幕上显示“位置锁定模块异常4”。
- 产生原因**：对位置锁定模块复位升级失败；
- 可能的误操作**：
 - 锁定模块与户户通机顶盒无法连接；
 - 锁定模块无法上电；
 - 其他任何导致锁定模块无法上电的情况；

- 现象**：用户家中电视机屏幕上显示“位置信息改变，请与客服中心联系”。
- 产生原因**：位置锁定模块扫描到的基站信息与加密卡存储的基站信息匹配失败，并且加密卡中移机标志位无效；
- 可能的误操作**：
 - 开卡位置与安装位置不同。



安装过程中多发问题解答

常见加密卡信息提示解析

E01 请插入加密卡	可能是没有插入加密卡或者加密卡没有插好，请用户检查加密卡是否正确插入。
E02 加密卡通讯失败	可能是插入了无法识别的加密卡，无法建立通讯连接，且无法成功复位，请用户重新正确插入加密卡，如果还不行，与当地专营点联系处理。
E04 对不起，该频道未授权	让用户检查加密卡插入正常，保持开机状态，再通知技术人员重新发授权。
E05 操作有误，请与客服中心联系	收到了无法识别的CA数据包，让用户检查加密卡插入正常，重新插入加密卡后若仍显示“E05”，保持开机状态，再通知技术人员重新发授权。
E06 对不起，加密卡未授权	让用户检查加密卡插入正常，保持开机状态，再通知技术人员重新发授权。

常见机顶盒信息提示解析

001 “信号中断，请检查线路连接或联系客服”

1. 检查天线至接收机的信号线接头是否松动造成接触不良，请连接好信号线接头，使其可靠连接。
2. 检查天线至接收机的信号线是否有损坏，请更换信号线。
3. 检查室外高频头是否有损坏，请更换室外高频头。
4. 询问当地天气情况。如有雨雪等天气因素影响，造成信号质量下降：天气好转后再进行搜索即可恢复正常。
5. 检查是否卫星天线松动造成位置偏移，请重新调整卫星天线位置，使其对准卫星并加以固定。（调整方法参见“直播卫星天线安装调试操作说明”）
6. 频道参数不正确，重新开机，机顶盒会自动搜索频道。
7. 天线偏焦、抛物面变形偏差以致焦距不对，请联系当地维修网点。
8. 检查加密平台信号，如卫星信号传输中断，请等待信号恢复。

常见机顶盒信息提示解析

002 “没有节目码流”	卫星信号较差：询问天气是否正常，接收天线是否偏转或被遮挡。 或当前频道暂无节目，请收看其他频道。
003 “无效频道编号，请重新输入”	用户输入频道编号不对，即输入的数字无对应编号的频道。
004 “已有频道更新，将自动进行搜索更新”	检测到前端的频道更新标识，自动更新
005 “检测到前端的频道更新标识”（非强制）	已有频道更新，选‘确定’立即自动进行搜索更新，选‘返回’待下次开机时自动进行搜索更新。
006 “检查到软件更新”（强制）	已有新版本软件，将自动进行升级，请勿断电。
007 “检测到软件更新”（非强制）	已有新版本软件，选‘确定’立即进行升级，选‘返回’待下次开机时进行升级。



安装过程中多发问题解答

常见机顶盒信息提示解析

008 “频道列表为空”	频道空，请进入主菜单按系统设置，输入“0000”进入，再自动搜索“卫星+地面”。
009 “地面数字电视节目信号中断，请检查线路连接或联系本地地面数字电视播出部门”	地面信号中断，检查地面线路连接：天线、连接线、接头等。如均无异常，可能是本地播出问题。
010 “地面数字电视当前频道暂无节目，请收看其它频道或联系本地地面数字电视播出部门”	地面信号较差，检查天线位置，或数字电视该频道暂无节目。



谢谢！

国家广电总局卫星直播管理中心
2012年1月11日