

# S52Plus 常见问题排查与解决办法

## 1. 为什么我的键盘无法答题/签到

**我们先了解键盘各工作状态的标志，这会对您解决问题有很大的帮助**

**R**-接收标志，键盘接收到基站发送的指令时显示。用于判断键盘是否进入反馈状态。

**T**-发送标志，键盘提交数据给基站时显示，用于判断键盘是否发送了数据。

**OK**-发送成功标志，基站收到键盘发送的数据时显示，用于判断键盘数据是否发送成功。

### ● 问题现象 1：无法开机

未开机	无信号	有信号	开始答题	正在提交	提交成功
					

解决方案：

可能键盘没有电导致，更换电池后再次尝试是否可以开机。若更换电池后仍无法开机，请联系技术支持。

### ● 问题现象 2：无信号

解决方案：

确认基站连接成功后，键盘仍显示无信号，可能是未进行配对导致。使用配对工具 SunVote Match Tool V1.0.0.1 配对后再尝试。开启配对后，S52Plus 同时按住配对键“↑”和“↓”，直到键盘屏幕上有数字滚动。若无法配对，请参考问题“5.为什么答题器无法与基站配对成功”

### ● 问题现象 3：有信号，无法进入反馈（不显示 R）

解决方案：

① 所有键盘无法进入反馈，可能是基站未开始反馈。确保基站连接成功，并且已经进入答题状态。

② 个别键盘无法进入反馈，可能是受到其他基站干扰。确保周围没有相邻频点基站或免配对基站正在使用。可把当前基站拔了，确认答题器上是否仍然有信号，如果有信号，可确认该答题器与其他基站匹配了。可将该答题器与基站重新配对。

### ● 问题现象 4：进入反馈（显示 R），无法提交（不显示 OK），或提交慢

## 解决方案

- ❖ 可能是由于信号不好导致，干扰信号的因素：2.4G 设备，信号屏蔽仪，同频点或免配对基站，人或其他物体的阻挡。**避免信号干扰的方法如下：**
  - ① 确保附近没有其他基站干扰
  - ② 确保键盘和基站之间没有障碍物阻挡
  - ③ 确保未开启信号屏蔽仪
  - ④ 尝试更换频道，一般情况下频道 1 和 7 效果会较好。
- ❖ 可能是按键磨损导致按键不灵。观察按键上的文字是否脱落，是否能看到答题器的线路板（示例如下）。如果确定按键有磨损，可将异常产品数量统计，并联系厂家技术支持安排售后处理。



## 2. 问题现象 5：答题器显示 OK，软件签到不成功

### 解决方案：

可能是答题器编号重复导致，请停止答题后，检查屏幕上显示的编号是否重复 如下图。如有重复编号，请与厂家联系。由厂家售后进行重新编号。



## 3. 为什么键盘有时需按 Send 键提交，有时候自动提交？

### ❖ 基站的提交模式决定

基站支持自动提交和按键提交两种提交模式，设置成自动提交时，**单选、判断**输入选项后即可自动提交。多选、排序、数字类型的题目，不支持自动提交模式，需要按 Send 键提交。出厂默认为自动提交模式。

## 4. 什么情况下耗电快？

---

### ❖ 离线开机

离离开机时，键盘需要搜索基站，无线模块一直处于发射信号中，耗电比正常工作时要大很多。

### ❖ 保管不当

装有电池的键盘，宜要存放在干燥通风的地方。温差太大或者太潮湿的环境都不适宜存放。

## 5. 如何单独保管电池？

---

❖ 电池单独存放时，须存放在厂家发货的托盘中，禁止堆积存放，否则放电极快造成电池发热，甚至可能会引起电池**破裂**或**起火**的危险。

❖ 电池宜存放在阴凉通风的地方，禁止在太阳下暴晒。温差太大或者太潮湿的环境都不适宜存放。

## 6. 为什么答题器无法与基站配对成功？

---

❖ 在确认配对工具版本（SunVote Match Tool V1.0.0.1）正常，且其他答题器可正常配对的情况下，可能是由于基站和答题器的频点范围不一致造成的。基站是 80 个频点的版本，答题器是 32 个频点的版本。基站的频点设置超过了 32，因此答题器无法与基站匹配。

**如何确认这个问题：**

① 检查基站的频点是否超过了 32

② 检查答题器配对时，是否频点数字跳动到 32 后，就再次重 1 开始。

如果确定是由于该原因导致，可以将旧版本的答题器发回升级。或者将基站的频点更改为 32 以内范围。

❖ 排除频点范围的原因，可用多只答题器作对比测试，同样的基站，同样的软件，同时操作，仅特定的某只答题器无法配对，可能是答题的版本

**注：若以上仍不能解决您的问题，请联系技术支持**

技术支持邮箱：[support@sunvote.com.cn](mailto:support@sunvote.com.cn)

联系电话：0731-85125959-816