

享你住平台常见问题解答

登录

问题 1：登陆时显示账号被禁用是怎么回事？

解答：登陆显示“该账号已被禁用，请联系管理员”时，代表酒店的享你住智慧酒店系统使用权限已被管理员禁用。请及时与享你住系统管理员确认禁用原因，确认无误后，即可马上恢复权限。

问题 2：登录时，显示手机号未入驻平台？

解答：（1）小程序登录：需酒店人员在<享你住管理平台>-<客房>-<客房状态>-<住客授权>给手机号进行授权，授权后即可使用授权手机号登录小程序；

（2）APP 登录：需在<享你住管理平台>-<权限管理>-<角色管理>-<编辑角色>中，勾选“允许登录酒店管理 APP”，保存后，该角色下的用户即可使用授权手机号登录 APP；

（3）管理平台登录：需店长在<享你住管理平台>-<权限管理>-<员工管理>-<添加员工>中，填写员工信息，成功添加后，员工即可使用授权手机号登录管理平台；

（4）运营平台登录：联系享你住系统管理员进行授权即可。

添加设备

问题 1：怎么添加设备？

解答：登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<任意客房>-<设备管理>，单击右上角“+”，即可在客房内添加设备；进入<设备>，单击右上角“+”，即可在客房外添加设备。

问题 2：怎么添加网关？

解答：（1）连接网关电源线及网线，连接后，短按一次复位键；
（2）将手机与网关连接至同一无线网络（WIFI）下；
（3）登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，可在“本地发现设备”列表发现该网关，单击“添加”即可。

问题 3：添加网关时显示添加失败？

解答：显示“添加失败”时，可长按复位键 5 秒恢复网关出厂设置。恢复出厂设置后，短按一次复位键即可重新添加网关。

问题 4：怎么添加智能门锁（GH1、GH2、GH3）？

解答：（1）登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；
（2）在智能门锁上刷入网卡，此时门锁亮绿灯；
（3）进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 5：怎么添加灯光开关（一/二/三/四路灯光开关）？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 在开关上长按任意按键 5s，指示灯慢闪后，快速短按该按键 3 次，此时指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 6：怎么添加情景开关（一/二/三/四路情景开关）？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 在开关上长按任意按键 5s，指示灯慢闪后，快速短按该按键 3 次，此时指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 7：怎么添加窗帘开关（一/二路窗帘开关）？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 在开关上长按任意按键 5s，指示灯慢闪后，快速短按该按键 3 次，此时指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 8：怎么添加窗帘电机？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 连续短按电机复位键 3 次后，再长按复位键 5s，直到指示灯闪烁；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 9：怎么添加调光灯？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 长按右下角加网键 5s，指示灯慢闪时，再快速短按该按键 3 次，此时指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 10：怎么添加 SOS 按钮？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 长按后盖黑色按键 5s，此时蓝色指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 11：怎么添加门磁？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 长按测加网键 5s，此时指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 12：怎么添加红外控制器？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 使用卡针长按红外控制器的 reset 键 5s，此时指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 13：怎么添加取电槽？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 取下插卡小面板，连续短按黑色按键 4 次后，长按 5s，此时指示灯慢闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 14：怎么添加温控器-L？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 设备开机状态下，长按模式按键 5s，此时入网指示灯慢闪；

(3) 入网指示灯快闪，表示寻网中，入网成功后，入网指示灯常亮，如 1 分钟内没有入网成功，入网指示灯处于熄灭状态，请进行重试；

(4) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 15：怎么添加移动传感器？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 设备开机状态下，用长针长按重置键 5 秒（传感器侧面重置孔），此时指示灯闪烁；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

问题 16：怎么添加插座？

解答：(1) 登录【享你住智慧酒店】APP，进入<首页>-<客房详情>-<设备管理>，单击右上角“+”，在“已添加网关”列表中，打开目标网关的入网开关；

(2) 在开关上长按任意按键 5s，指示灯慢闪后，快速短按该按键 3 次，此时指示灯快闪；

(3) 进行以上操作后，即可在 APP 上发现该设备并自动添加。

设备相关功能

问题 1：如何控制已添加的设备？

解答：酒店人员可通过【享你住智慧酒店】APP-<首页>-<客房详情>-<客房控制>，打开客控开关，即可通过 APP 远程控制添加的房内设备和配置的情景模式；还可通过语音（需配置智能音箱）、小程序（住客）和物理按键控制已添加的设备。

问题 2：为什么网关显示离线，点进设备详情后又恢复在线？

解答：由于网关连接网络发生波动（IP 地址发生变化），导致设备状态与实际不一致。若发现网关离线，而网关下子设备在线的现象，可进入网关设备详情刷新网关设备状态。

问题 3：什么是本地同步？

解答：本地同步指的是对网关下子设备关联的所有有效情景模式进行下沉。本地同步成功后，外网断开时，用户仍可通过物理按键离线控制情景模式。

问题 4：哪些设备支持本地同步？

解答：支持配置在情景模式内的设备都支持本地同步。目前设备类型主要有：灯光、窗帘、红外控制器、调光灯等，后续将不断更新。

问题 5：什么是双控绑定？

解答：指支持未接设备的智能开关与已接设备的智能开关进行绑定。绑定后，未接设备的智能开关可与已接设备的智能开关共同控制同一设备。目前享你住系统支持二路/四路灯光开关与二路/四路灯光开关进行双控绑定。

（注意：双控绑定实现的是物理按键之间的双控，暂不支持远程双控。绑定前、后，未接设备的智能开关都无法在 APP 或小程序远程控制设备。因此，建议在【享你住智慧酒店】APP 配置双控后，将未接设备的智能开关隐藏，避免给用户带来误解。）

问题 6：开关路数是什么功能？

解答：开关路数指用户可在【享你住智慧酒店】APP 上对多路设备（灯光、窗帘、情景开关）的各路名称进行命名。

问题 7：关联模式有什么用？

解答：当前支持该功能的设备有：一/二/三/四路情景开关，取电槽。情景开关在【享你住智慧酒店】APP 关联模式后，即可通过物理开关控制情景模式；取电槽关联模式后，即可通过插卡、拔卡联动情景模式。

问题 8：关联模式后，为什么还不能物理开关控制模式/情景模式里部分设备不生效？

解答：（1）关联模式时，请检查关联的模式是否已启用。如未启用，请前往【享你住智慧酒店】APP-<首页>-<客房详情>-<情景模式>列表中打开该情景模式的启用开关。

(2) 检查关联网关中的本地同步是否出现“new”标识，如出现了则需要再次同步。

问题 9：红外控制器的遥控器是什么？

解答：红外控制器可通过学习空调的功能按键，实现远程控制空调。创建遥控器后，学习空调的功能按键，如开启、关闭，即可实现以情景模式或智能联动触发的场景联动中去。

问题 10：APP 上的开关路数和实际开关如何一一对应？

解答：开关路数在【享你住智慧酒店】APP 上呈纵列排序，从上至下分别为 1、2、3、4 路；物理开关的 1、2、3 路按从左至右排序，四路开关按从上至下-从左至右排序。

问题 11：小度智能音箱如何使用？

解答：对着小度智能音箱“小度小度”，即可唤醒。若要控制灯、窗帘、空调等，可在唤醒词后加上要求，如“小度小度，打开窗帘”即可。(具体设备名称可在【奋达智慧酒店】APP 设置)

问题 12：小度怎么播报欢迎词？

解答：房间内需配置取电槽，取电槽和小度智能音箱保持在线时，插卡即可触发欢迎词播报。

问题 13：为什么插卡取电后，小度没有播放欢迎词？

解答：设备取电槽或小度智能音箱离线；小度处于静音时段。若设备离线，请尝试重连设备；若想取消静音时段，可前往【享你住酒店管理平台】-<客房>-<客房设置>中取消。

平台相关功能

问题 1：如何配置情景模式？

解答：(1) 登录【享你住酒店管理平台】，前往<客房>-<模板管理>中创建模板，依次补充模板信息，选择需要配置在情景模式中的设备类型及属性后，关联需要配置该模式的房型，即可创建模板成功；

(2) 登录【享你住智慧酒店】APP，前往<首页>-<客房详情>-<情景模式>中，可直接使用或编辑使用已创建的模板。（注意：创建情景模式后要开启模式的启用开关，否则模式将不生效。）

问题 2：为什么添加情景模式时，显示没有模板不能添加？

解答：在【享你住智慧酒店】APP 创建情景模式时，需先前往【享你住酒店管理平台】-<客房>-<模板管理>中创建模板。

问题 3：如何配置智能联动？

解答：登录【享你住智慧酒店】APP，前往<首页>-<客房详情>-<智能联动>中，

添加智能联动，依次选择触发条件和执行结果即可。

问题 4：开锁记录中的无效卡是什么意思？

解答：网络波动时授权的房卡，会有一定概率导致该卡在授权有效期内解除授权时，仍能刷开授权房间的门锁。这种卡系统标记为“无效卡”，使用“无效卡”开锁时，便会生成一条“无效卡”开锁记录。

问题 5：APP 的客房控制有什么用？

解答：用于酒店安装施工完成后调试设备使用。开启“客房控制”开关，即可通过【享你住智慧酒店】APP 控制设备和情景模式。

问题 6：管理平台的客房设置中，客房 WIFI 有什么用处？

解答：客房 WIFI 功能并不是通过【享你住酒店管理平台】去设置实际 WIFI 的名称和密码。酒店人员设置好 WIFI 的名称和密码后，录入到客房设置中的客房 WIFI 中去。录入完成，住客则可通过小程序一键连接房内 WIFI。

问题 7：管理平台的客房设置中，前台电话有什么用处？

解答：酒店人员设置好前台电话号码后，住客则可通过小程序一键拨打前台电话。

问题 8：管理平台的客房状态中，注销房卡有什么用处？

解答：房卡在【享你住酒店管理平台】解除授权后，需要注销房卡才能彻底清除卡内数据。

问题 9：管理平台的客房中，模板管理有什么用处？

解答：模板管理，即情景模式模板的管理。为每个客房配置情景模式前，需先在【享你住酒店管理平台】-<客房>-<模板管理>中配置模板，添加模板后，即可直接在【享你住智慧酒店】APP 复用模板，提高施工效率。

问题 10：管理平台的消息管理中，授权消息指的是什么？

解答：授权消息指的是与授权业务相关的消息。授权即将到期、自动授权成功/失败、自动解除授权成功/失败、自动退房成功/失败、自动换房成功/失败、自动续房成功/失败等，都属于授权消息。（自动操作成功/失败的消息在绑定 PMS 订单系统后才存在。）

问题 11：平台端有哪些消息支持推送？

解答：【享你住智慧酒店】APP 将主动向用户推送设备报警消息；【享你住酒店管理平台】将主动向用户推送授权、设备报警、住客反馈和系统公告消息。

问题 12：飞房分析是什么？

解答：飞房分析，指为避免客房被非法入住，将酒店 PMS 系统的入住订单记录与客房授权和开锁记录相结合进行匹配，智能分析出客房是否存在飞房。当前支持四种飞房分析的方式：导入订单、手动录入、手动查询和 PMS 导入。

问题 13：飞房策略是什么？

解答：进行飞房分析前，需要用户设置分析飞房的策略值。用户可根据酒店实际运营情况，对客房发生飞房的实际开锁次数、逗留时长和用电时长，以及分析的级别进行自定义设置。其中，系统默认策略为开锁次数—4次，逗留时长—2小时，用电时长—1小时。而分析级别代表：分析级别越高，准确率越高。

问题 14：怎么绑定 PMS 系统？

解答：酒店购买 PMS 订单系统后，将 PMS 酒店 ID 提供给享你住管理员即可。

目前享你住支持对接的 PMS 订单系统如下：订单来了。