

流媒体功能售后问题指南

连接、投播与常见问题速查手册

适用于具有流媒体投播功能的机型

全想系列：DS8 / DS7plus / AD300 / MP1 / SD3 / SD1

师旷系列：E1000 / D800pro / D100PLUS

文档版本：V2.0 整理日期：2026 年 6 月

目 录

目 录.....	2
第一章 WiFi 连接与配网问题.....	3
第二章 播放问题.....	4
第三章 音频输出与接口问题.....	5
3.1 SD1 机型.....	6
3.2 SD3 机型.....	6
3.3 DS7plus 机型.....	7
第四章 APP / 播放器兼容性问题.....	7
第五章 本地音乐投播.....	8
第六章 电脑投播与 ROON.....	8
6.1 电脑投播本地音乐.....	8
6.2 ROON 投播.....	9
附：使用说明.....	9

第一章 WiFi 连接与配网问题

本章汇总流媒体机型在首次配网与日常 WiFi 使用过程中的常见问题与处理方法。

表 1-1 WiFi 连接与配网常见问题

编号	问题类型	典型表现	排查要点	解决方法
1.1	搜不到 NPLAY 热点	开机后手机 WiFi 列表中找不到 NPLAY 热点	1) 是否接了网线; 2) 两个版本:「NPLAY」「TRASAM」(针对 SD1)	1) 接了网线不会再显示热点名称; 2) 两个版本「NPLAY」「TRASAM」名称不一样(针对 SD1)
1.2	NPLAY 热点自动断开	连上热点后马上断开,无法进入浏览器设置页	1) 手机弹窗是否点了「断开」; 2) 天线是否接好; 3) 是否使用 WiFi 7	1) 热点无网络,弹窗点击「继续连接」即可; 2) 连接 WiFi 需接上天线; 3) WiFi 7 不支持 WiFi 连接
1.3	进不去配网页面	浏览器无法访问 192.168.2.1 配置页	检查标点符号是否输入正确,是否有空格	1) 检查标点符号是否正确,是否有空格; 2) 更换浏览器; 3) 关闭手机的移动网络
1.4	手机热点 / 随身 WiFi 无法使用	无 WiFi 环境,希望用手机热点或随身 WiFi 替代	—	当前机型不支持手机热点和随身 WiFi
1.5	配网反复失败	配网了,没有找到热点名称	看机器联网「灯」「字母」是否常亮不闪烁	1) 常亮、不闪为联网成功; 2) 闪烁为未联网; 3) 呼吸为获取网络中
1.6	换 WiFi / 换地方后怎么连接	客户多个 WiFi,更换地方使用	—	1) 直接登录后台更换新的 WiFi; 2) 重置后重新连接; 3) 字母、灯闪可以直接连接

1.7	接网线后还是闪	接上网线后仍无法使用	1) 网线是否正常在使用; 2) 网线是否路由器接出	1) 网线正常就升级软件版本; 2) 网线必须由路由器接出, 不能是光猫接出
1.8	WiFi 列表空白	WiFi 页面没有设备	1) 天线是否已接上; 2) 是否打开多个后台	1) 接上天线; 2) 只需打开一个后台, 关闭当前浏览器再开 / 更换浏览器; 3) 点击 SSID 右侧刷新或浏览器刷新
1.9	没有搜到自己家的 WiFi	附近 WiFi 都有, 但找不到自己家的	1) 是否设置了隐藏; 2) 名称不能含图标、中文等特殊组合	1) 关闭隐藏或手动输入名称; 2) 更改 WiFi 名称, 或手动输入名称

第二章 播放问题

本章汇总手机投播后播放过程中常见的断连、卡顿、跳歌等问题及对应处理方法。

表 2-1 播放过程常见问题

编号	问题类型	典型表现	排查要点	解决方法
2.1	不能完整播放一首歌曲	播放几秒就切换歌曲	是否开通播放器的会员	大部分歌曲都需要开通会员才可以正常播放
2.2	播放中途断开	正常听歌一段时间后设备自动断开, 手机搜不到设备	1) 是否开启对应软件的后台运行; 2) 灯或字母是否闪动	1) 开启后台运行允许; 2) 闪动为联网失败; 3) 更换播放器; 4) 重启设备
2.3	网易云播放不稳定	网易云音乐经常断开, 每次都得重新连接	1) 是否设置了允许后台运行; 2) 是否黑屏不播放	1) 开启后台运行允许; 2) 网易云用户需亮屏播放 (部分手机)
2.4	每首播完就停	每首歌播完后停止, 需手动点下一首	是否投播的母带格式歌曲	母带格式不支持投播, 只能投播无损 (播放器投播限制)

2.5	息屏后断连	手机息屏后当前曲播完就断线	1) 播放软件需打开后台运行权限; 2) 手机是否开启省电模式	1) 设置对应软件的后台运行允许; 2) 关闭手机的省电模式
2.6	歌曲未播完自动跳下一首	曲没放完就跳下一首 (约播放 3/4 后停止)	1) 音乐播放器的播放过渡效果; 2) 是否开通了会员	1) 播放器需关闭「过渡效果」; 2) 需开通会员才能正常播完整首, 或直接搜索免费歌单投播
2.7	更换播放器搜不到设备	同一台手机更换播放软件后找不到设备投播	1) 播放器是否为最新版本; 2) 播放器是否具备投播功能	1) 卸载播放器再安装; 2) 安卓推荐: QQ 音乐、酷狗、酷我、网易云、VIPER HIFI; 苹果使用 AirPlay 投播, 基本无限制
2.8	手机调节音量大小	使用手机控制音量大小	1) 安卓为最大音量输出; 2) 苹果设备可以调节	1) 2026 年 5 月测试: 部分安卓手机可调节, 但无音量条提示 (仅售后手机测试结果); 2) 苹果默认投播音量小, 需手动调大
2.9	苹果设置投播没声音	苹果 AirPlay 投播没声音	检查手机的音量	把手机音量调大即可, 这是苹果的安全机制
2.10	苹果手机投播有声音, 安卓没声音	先用苹果手机投播, 再切换安卓手机投播	检查 AirPlay 是否断开	苹果 AirPlay 投播优先级高, 需先选择回本机播放 (手机喇叭出声), 再使用安卓手机投播
2.11	酷狗投播母带自动切换到标准模式	有会员选择母带播放时弹窗提示标准	—	更新到最新版选择 TME 投播
2.12	苹果手机 AirPlay 网易云播放切歌爆音	自动切歌或手动切歌都会出现爆音	—	属播放器问题, 建议更换播放器
2.13	苹果手机投播不了	进播放器后选择的是 DLNA 投播	是否苹果设备	苹果设备只能使用 AirPlay 投播
2.14	苹果设置投播没找到设备	把隔空投送当 AIRplay 使用	截图看客户的图标	隔空投送和 AIRplay 投播是两个东西, 需要区分

第三章 音频输出与接口问题

本章按机型分别列出 SD1、SD3、DS7plus 在音频接口、输出模式上的常见疑问与处理方法。

3.1 SD1 机型

表 3-1 SD1 接口与音频输出问题

编号	问题类型	典型表现	排查要点	解决方法
3.1.1	光纤 / 同轴没有声音输出	接线后没有声音	1) 解码器是否切换到对应输入模式; 2) 是否接了 USB 输出线	1) 输出到解码器时, 解码器需选择对应输入模式; 2) 拔掉 USB 线 (USB 会优先输出)
3.1.2	光纤 / 同轴输入没有声音	误以为光纤 / 同轴是输入	—	SD1 的接口均为输出 (光纤、同轴、USB)
3.1.3	输入电源是否可以改	想接线性电源	—	不能超过 5V, 使用标配 5V 2A 即可
3.1.4	接上电源后开机没反应	Type-C 口当作电源输入	拍照确认是否接错接口	DC IN 才是电源输入

3.2 SD3 机型

表 3-2 SD3 接口与音频输出问题

编号	问题类型	典型表现	排查要点	解决方法
3.2.1	Type-C 和 RCA 不能同时输出	Type-C 输出有声, RCA 莲花没声	C 口优先级更高, 接 C 口则 RCA 自动断开	不能同时接输出: 想用 SD3 解码就接 RCA; 想接更高规格的解码器就选 C 口输出
3.2.2	误以为光纤 / 同轴是输出	想用光纤或同轴接功放, 发现没有声音	—	SD3 的光纤和同轴均为输入 (INPUT), 不可作为输出使用 (输出只有 RCA 和 USB)

3.2.3	莲花线与同轴线混淆	以为莲花线就是同轴线	莲花线（RCA）与同轴线不同，SD3 附赠的是莲花线	按接口标识区分连接
3.2.4	不支持 U 盘播放	插 U 盘无反应	—	SD3 是网络流媒体设备，不支持 OTG 读取 U 盘
3.2.5	单声道	播放只有单声道	拍照检查确认接线	红白才是莲花输出，黄色是同轴输入

3.3 DS7plus 机型

表 3-3 DS7plus 音频输出问题

编号	问题类型	典型表现	排查要点	解决方法
3.3.1	苹果的 AirPlay 投播不能控制音量	可正常投播但不能控制音量	确认是否 AirPlay 投播	进入后台更新到最新版本软件即可

第四章 APP / 播放器兼容性问题

本章汇总主流音乐 App 在投播过程中的兼容性问题，覆盖安卓与苹果平台。

表 4-1 APP / 播放器兼容性问题

编号	问题类型	典型表现	排查要点	解决方法
4.1	酷狗搜不到设备	酷狗 DLNA 连接失败，网易云可以	1) 投播步骤； 2) 版本是否最新	1) 截图投播步骤到哪一步； 2) 卸载后重新安装最新版本
4.2	汽水音乐为什么不支持	安卓汽水音乐无投播功能	—	只有苹果 AirPlay 才支持汽水音乐
4.3	华为音乐不支持	播放器无投播功能	—	安卓手机需播放器支持投播功能才可投播

4.4	手机本地播放器不支持	手机自带播放器无法推送本地音乐	—	同上，需使用支持投播的第三方播放器
4.5	苹果 Qplay 不自动下一首	苹果设备使用 DLNA 推送不会自动切歌	—	苹果只能使用 AirPlay 投播
4.6	QQ 音乐认证提示	显示「未通过验证」	—	属正常现象，已经提交认证
4.7	Apple Music 安卓不支持	安卓手机 Apple Music 无法投播	—	平台限制，仅苹果手机可投播
4.8	不支持 NAS 直连	无法直接播放 NAS 中的音乐	—	可通过 ROON 访问 NAS 后再投播

第五章 本地音乐投播

本章说明手机本地音乐与电脑本地音乐的投播方式及限制。

表 5-1 本地音乐投播方式

编号	问题类型	解决办法	参考文档
5.1	安卓手机本地音乐投播	推荐使用「飞傲播放器」	参考文档：测试播放器本地音乐投播.pptx
5.2	苹果手机本地音乐投播	暂不支持	—

第六章 电脑投播与 ROON

本章介绍使用电脑进行本地音乐投播的方式以及 ROON 投播的常见问题。

6.1 电脑投播本地音乐

表 6-1 电脑投播常见问题

编号	问题类型	典型表现	排查要点	解决方法
----	------	------	------	------

6.1.1	iTunes 不能投播	Windows 系统安装的 iTunes	—	AirPlay 投播只支持苹果设备
6.1.2	电脑播放器怎么投播	客户需要电脑投播	—	1) 电脑只能使用 ROON 投播（付费国外软件）； 2) 要求不高可使用 foobar2000 投播
6.1.3	使用 foobar2000 投播没声音	foobar2000 按要求安装 选择投播后没声音	检查输出选项中「输出格式 16 位」是否改为「24 位」	需要更改为 24 位才能正常

6.2 ROON 投播

表 6-2 ROON 投播问题

编号	问题	解决方法
6.2.1	ROON 投播没有声音	需要选择对应的输出模式（根据说明书设置）

附：使用说明

1. 本指南适用于全想系列（DS8 / DS7plus / AD300 / MP1 / SD3 / SD1）与师旷系列（E1000 / D800pro / D100PLUS）等具有流媒体投播功能的机型。
2. 文档中「排查要点」一栏列出最常见的检查项，「解决方法」一栏给出对应处理步骤。实际处理时可按由易到难顺序排查。
3. 涉及具体机型的硬件接口差异（如 SD1 与 SD3 的输入 / 输出定义）已在第三章中分别说明。
4. 软件版本持续更新，如投播问题无法解决，建议升级至最新固件或联系售后技术支持。