

# 中華電信 Wi-Fi 全屋通 App

## 【使用者操作手冊】

目前支援產品型號：

Wi-Fi 5\_2T2R ( Arcadyan WG420223-TC )

Wi-Fi 5\_4T4R ( Arcadyan WE410443-TC )

Wi-Fi 6\_2T2R ( Arcadyan WG630223-TC )

Wi-Fi 6\_4T4R ( Arcadyan WG620443-TC )

Wi-Fi 6\_4T4R ( Zyxel WX3400-T0 )

## 目錄

### 1. 連接 App

1-1. 開啟 App .....	03
1-2. Android 及 iOS14.5 前的版本.....	04
1-3. iOS14.5 後的版本.....	04
1-4. 無法正常開啟App之疑難排解.....	05

### 2. App 操作說明

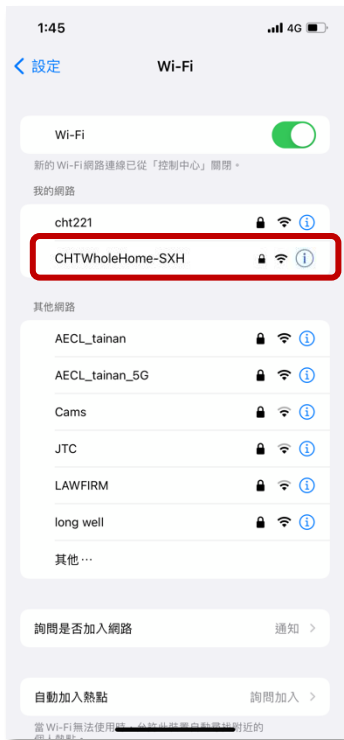
2-1. 登入 App.....	06
2-2. Wi-Fi AP 設備資訊與修改名稱.....	07
2-3. 連線裝置資訊與修改裝置名稱.....	08
2-4. 重啟設備 – 重啟單台 Wi-Fi AP.....	09
2-5. 重啟設備 – 重啟所有 Wi-Fi AP .....	10
2-6. 無線網路管理 - 熱點頻段調整、修改 SSID 帳密.....	11
2-7. 變更管理者密碼 ( App密碼 ) .....	12
2-8. 上網時間管理.....	13
2-8-1. 上網時間管理 – 新增管理時段.....	14
2-8-2. 上網時間管理 – 查看管理時段.....	15
2-8-3. 上網時間管理 – 新增特定裝置管理時段.....	16
2-8-4. 上網時間管理 – 刪除裝置管理時段.....	17
2-8-5. 上網時間管理 – 修改裝置管理時段.....	18
2-9. 故障報修.....	19
2-10. 設備亮度調整.....	20

3. 障礙排除問答集 .....	21-22
------------------	-------

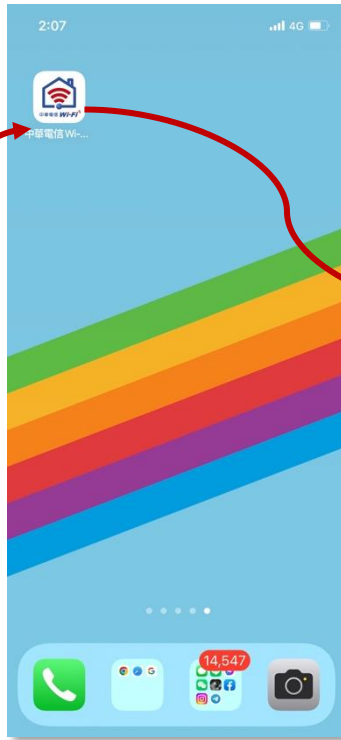
# 1. 連接 App

## 1-1. 開啟 App

- 1) [圖1] 使用者需先連接上具備可控制權限的 Wi-Fi全屋通SSID (如圖示SSID 為: CHTWholeHome-SXH)。
- 2) [圖2] 開啟 Wi-Fi 全屋通 App。



[圖1] 連接 Wi-Fi 全屋通 SSID



[圖2] 開啟中華電信 Wi-Fi 全屋通 App



[圖3] 開始使用 App

### 小提示

- SSID 是什麼 = Wi-Fi 網絡的名稱 = 熱點名稱。

### 小提示

- 可控制權限 SSID = Wi-Fi 全屋通的熱點。
- 非可控制權限 SSID = 「Wi-Fi 全屋通訪客模式熱點」及「非 Wi-Fi 全屋通熱點」。

## 1. 連接 App

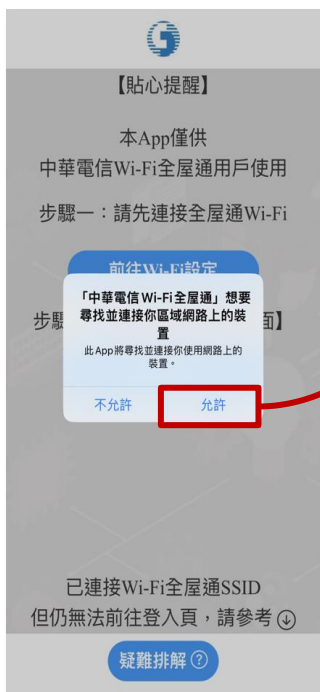
### 1-2. Android 及 iOS14.5 前的版本

完成連接具控制權之 SSID 後直接開啟 App，便會進入登入畫面。

### 1-3. iOS14.5 以上的版本

若使用者手機為 iOS14.5 以上版本，初次使用 App 時，需操作下方步驟。

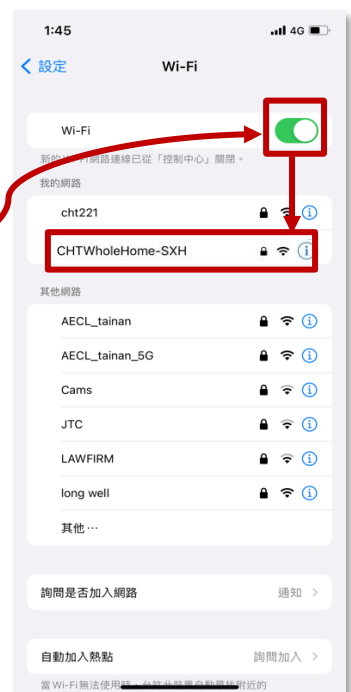
- 1) [圖4] 點選「允許」Wi-Fi全屋通App使用區域網路權限。
- 2) [圖5] 進入「貼心提醒」頁面，點選步驟一之「前往Wi-Fi設定」
- 3) [圖6] 進入Wi-Fi設定頁面，開啟Wi-Fi，並選擇Wi-Fi全屋通之SSID (如圖示SSID為: CHTWholeHome-SXH)。



[圖4] 點選「允許」區域網路設定



[圖5] 點選「前往Wi-Fi設定」



[圖6] 開啟Wi-Fi並選擇SSID

#### 小提示

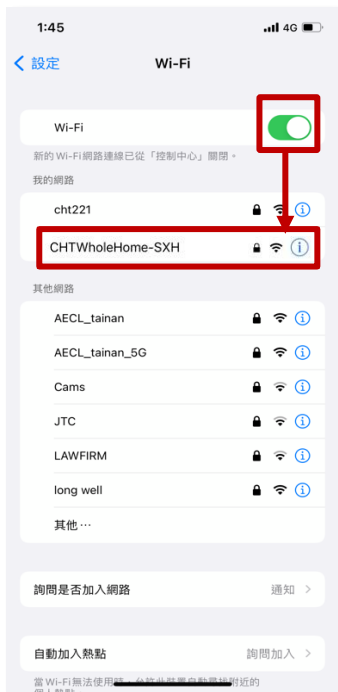
- Wi-Fi AP 指的是 Wi-Fi 無線路由器，此說明書中泛指您的 Wi-Fi 全屋通設備。
- SSID 是什麼 = Wi-Fi 網絡的名稱 = 熱點名稱。

## 1. 連接 App

### 1-4. 無法正常開啟App之疑難排解

若無法正常開啟App時，請參考以下步驟。

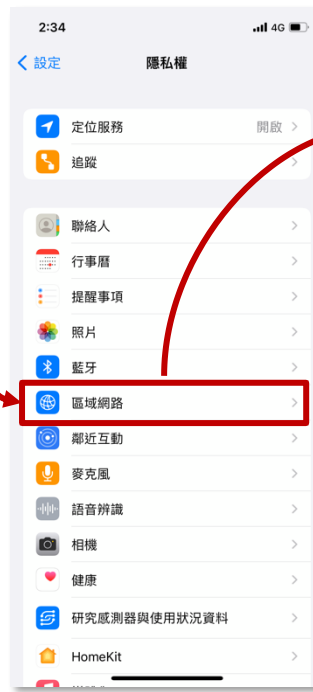
- 1) [圖7] 確認開啟「Wi-Fi」，並選擇Wi-Fi全屋通之SSID (如圖示SSID為：CHTWholeHome-SXH)。
- 2) [圖8-10] iOS用戶，請至手機或平板之「設定」，點選「隱私權與安全性」，選擇「區域網路」，並「開啟」允取中華電信Wi-Fi全屋通App之權限。
- 3) 若以上步驟執行後仍無法正常開啟App，可嘗試重啟 Wi-Fi全屋通AP 設備，待重啟Wi-Fi全屋通之SSID連接上後，再確認App是否可正確開啟；如仍無法使用，請致電客服專線 0800-080-123 協助處理。



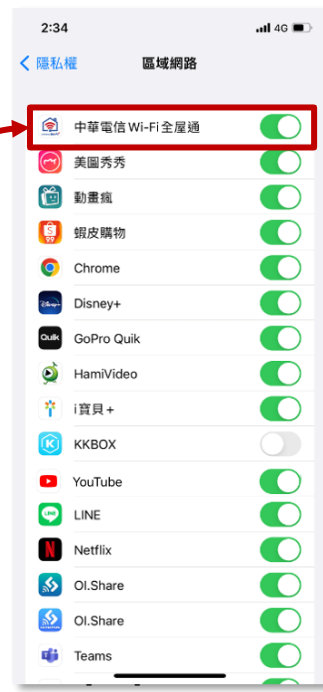
[圖7] 開啟Wi-Fi並選擇SSID



[圖8] 設定→ 隱私權與安全性



[圖9] 區域網路



[圖10] 打開開關

## 2. App 操作說明

### 2-1. 登入 App

- 1) [圖11] 進入 App 登入畫面，便會要求輸入管理者密碼以驗證使用者。
- 2) [圖12] 成功登入後，即可看到網路拓樸頁面，此頁面能顯示目前所有 Wi-Fi 全屋通設備狀態資訊。
- 3) [圖13] 點擊指定 Wi-Fi 全屋通設備，即顯示訊號強度、設備資訊、連線數量、重啟設備等資訊；各項目均可再點擊做進一步操作。



[圖11] 登入介面



[圖12] 網路拓樸頁面



[圖13] Wi-Fi AP 設備主頁面

#### 小提示

[圖8] 登入介面為 Web 管理介面之使用者密碼，非 Wi-Fi SSID 密碼。

- 預設密碼：user

#### 小提示

[圖9] 點擊設備右或下之字串（左圖），即可進入修改 Wi-Fi AP 暱稱/擺放位置。

[圖9] 設備右上方之數字（右圖），顯示目前連線至該 Wi-Fi AP 之終端數量。



## 2. App 操作說明

### 2-2. Wi-Fi AP 設備資訊與修改名稱

- 1) [圖14] 於網路拓樸圖點選 Wi-Fi AP，再點選「設備資訊」。
- 2) [圖15] 點選設備名稱右方的「修改名稱」。
- 3) [圖16] 可自定義名稱，亦可選擇「AP 擺放位置」來修改名稱。



[圖14] 點選 AP 設備資訊



[圖15] 選擇修改名稱



[圖16] 更改名稱

## 2. App 操作說明

### 2-3. 連線裝置資訊與修改設備名稱

顯示目前連上此台設備之使用者終端設備（手機、筆電等），並可查看使用者終端設備相關訊息資訊。（此功能有兩個路徑）

- 1) [圖17] (上圖)路徑1：從網路拓樸圖點選 Wi-Fi AP，再點選「連線數量」，即顯示「裝置連線資訊」。
- 2) [圖17] (下圖)路徑2：點選主頁面最下方的 icon「裝置」。
- 3) [圖18] 選擇要查詢的終端設備。
- 4) [圖19] 檢視終端設備的連線資訊，並可點選「修改名稱」進行修改。



[圖17] 點選連線裝置資訊



## 2. App 操作說明

### 2-4. 重啟設備 – 重啟單台 Wi-Fi AP

重啟指定的 Wi-Fi AP 。

- 1) [圖20] 於網路拓樸頁面選擇要重啟的 Wi-Fi AP，點選「設備重啟」。
- 2) [圖21] 點選「確認」即可執行重啟單台設備。
- 3) [圖22] 等待重啟。
- 4) [圖23] Wi-Fi AP設備重啟完成，重啟 Wi-Fi 全屋通 App，即可進行後續操作。



[圖20] 點選要重啟的 Wi-Fi AP，選擇重啟設備

[圖21] 點選確認重啟

[圖22] 等待重啟

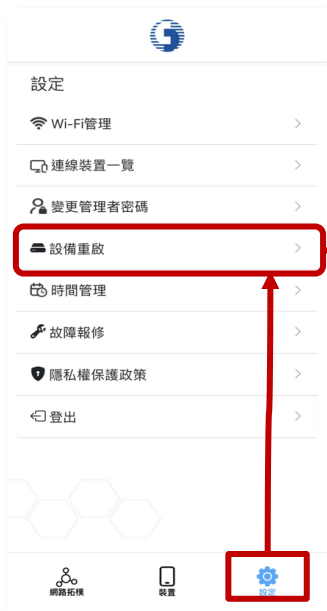
[圖23] 重啟完成

## 2. App 操作說明

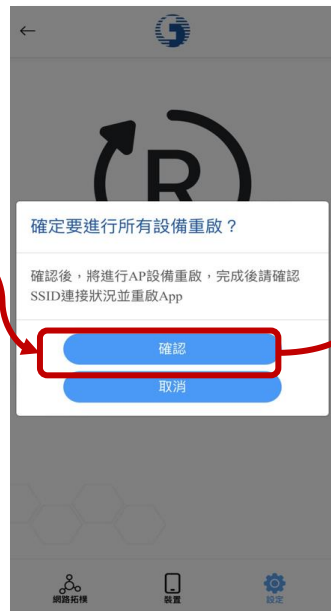
### 2-5. 重啟設備 – 重啟所有 Wi-Fi AP

重啟所有 Wi-Fi AP 。

- 1) [圖24] 畫面最下方選擇 icon 「設定」。
- 2) [圖25] 點選「設備重啟」。
- 3) [圖26] 點選「確認」即可執行重啟所有設備。
- 4) [圖27] → [圖24] 等待重啟後就完成所有設備重啟。
- 5) 重啟 Wi-Fi 全屋通 App，即可進行後續操作。



[圖24] 點選設備重啟



[圖25] 點選確重啟



[圖26] 等候重啟



[圖27] 完成重啟

## 2. App 操作說明

### 2-6. 無線網路管理 - 熱點頻段調整、修改 SSID 帳密

從設定頁面進入「Wi-Fi管理」中可查看SSID (無線網路)一覽介面，並可更改SSID (無線網路) 帳號密碼。

- 1) [圖28] 點選主要無線網路右方的「更改設定」。
- 2) [圖29] 更改 SSID 設定：點選 SSID 右方的「詳細設定」。
- 3) [圖30] 可以自行更改 SSID 名稱及密碼。
- 4) [圖31] 修改後點選「儲存」設定。

開關 Wi-Fi AP 的 2.4GHz 與 5GHz 頻段訊號。

- 1) [圖28] 點選主要無線網路右方的「更改設定」。
- 2) [圖29] 此頁可以開關 2.4GHz 或 5GHz 熱點。



[圖28] 點選更改設定

[圖29] 點選詳細設定  
(可以開關熱點頻段)

[圖30] 更改 SSID 帳密

[圖31] 點選儲存確定

## 2. App 操作說明

### 2-7. 變更管理者密碼 ( App密碼 )

變更管理者密碼，變更後重新輸入密碼即可繼續操作 App。

- 1) [圖32] 設定頁面點選「變更管理者密碼」。
- 2) [圖33] 選擇「變更密碼」確定您要更改密碼。
- 3) [圖34] 輸入原有密碼。
- 4) [圖35] 輸入新密碼兩次 → 點選「儲存」。
- 5) 重啟 Wi-Fi 全屋通 App，即可進行後續操作。



[圖32] 點選變更管理者密碼

[圖33] 確認變更密碼

[圖34] 輸入目前密碼

[圖35] 輸入新密碼

#### 小提示

「管理者密碼」= Wi-Fi 全屋通 App 密碼。

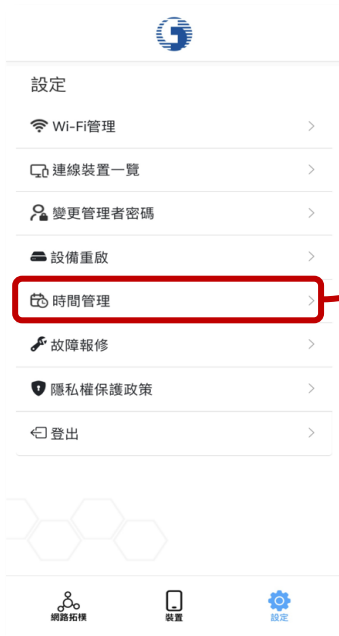
- 預設管理者密碼：user。

## 2. App 操作說明

### 2-8. 上網時間管理

透過 Wi-Fi 全屋通 AP 限制連線終端設備的上網時間，其功能包含：

- 開關時間管理功能：開啟並有設備管理時段，才可進行限制
- 新增設備管理時段：根據用戶設備個別進行時段限制
- 查看設備管理時段：查看目前設備擁有之管理時段



[圖36] 設定頁面



[圖37] 上網時間管理首頁

#### 小提示

若發現設定了上網時間管理，但終端設備卻沒有被限制上網等異常功能：

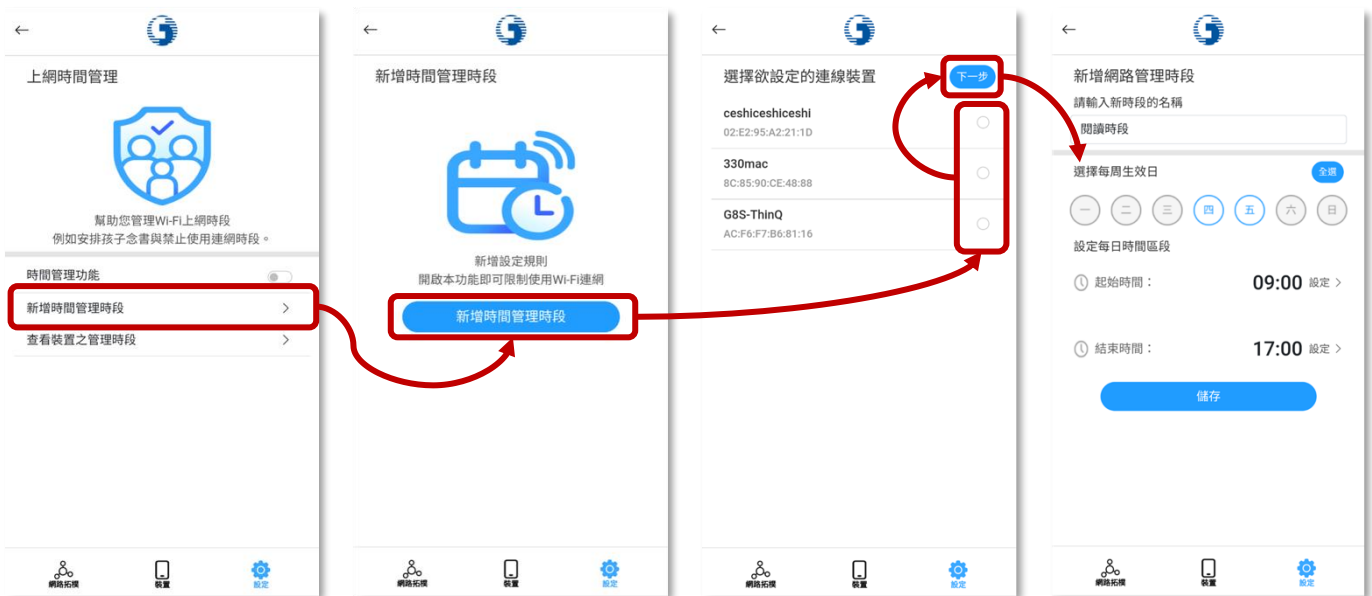
- 異常原因：通常一台上網設備會有一組獨立的 MAC 以便於 Wi-Fi AP 辨識，但為了保護使用者隱私，部分設備有「MAC 隨機化功能」，這會導致時間管理功能無法正常運作。
- 解決方案：關閉終端設備的「MAC 隨機化功能」。
- 注意事項：不同設備及不同廠牌有不同之名稱，如：「專用位址、隨機化 MAC」等。
- 以 iPhone 路徑為例：設定 → Wi-Fi → 點選連線熱點的「i」 → 專用位址 → 關閉。
- 以Android路徑為例：設定 → Wi-Fi → 點選連線熱點的「⚙️」 → 進階選項 → 「使用裝置 MAC」或「手機 MAC」 → 儲存。

## 2. App 操作說明

### 2-8-1. 上網時間管理 – 新增管理時段

新增管理時段：

- 1) [圖38] 上網時間管理首頁點選「新增時間管理時段」。
- 2) [圖39] 選擇「新增時間管理時段」。
- 3) [圖40] 選擇要限制的終端設備 → 點選「下一步」。
- 4) [圖41] 進行限制時間設定 → 點選「儲存」。



[圖38] 點選新增時間管理時段

[圖39] 點選新增選項

[圖40] 選擇要限制的終端設備

[圖41] 進行設定

#### 小提示

[圖37] 連線的終端設備，其裝置名稱可能會是匿名或是看不懂的代碼，建議辨識裝置的 MAC 資訊會較為準確，避免管理到錯誤的裝置。裝置的 MAC 資訊會依照不同產品類型、品牌而有不同的名稱及位置，其路徑如下：

- 以 iPhone 為例：設定 → 一般 → 關於本機 → Wi-Fi 位址。
- 以 Android 為例：設定 → 關於裝置 → 狀態 → Wi-Fi MAC 位置。

※ 若發生 Wi-Fi 位址不符的問題，請參閱 P.12 小提示「解決方案：關閉終端設備的 MAC 隨機化功能」。



## 2. App 操作說明

### 2-8-2. 上網時間管理 – 查看裝置管理時段

欲查看指定終端設備被限制的上網時段。

- 1) [圖42] 上網時間管理首頁點選「查看裝置之管理時段」。
- 2) [圖43] 選擇要查詢的連線終端設備。
- 3) [圖44] 選擇要查詢的網路管理時段。
- 4) [圖45] 進行修改管理時段。



[圖42] 點選查看裝置之管理時段

[圖43] 點選要查看的裝置

[圖44] 選擇網路管理時段

[圖45] 修改管理時段

## 2. App 操作說明

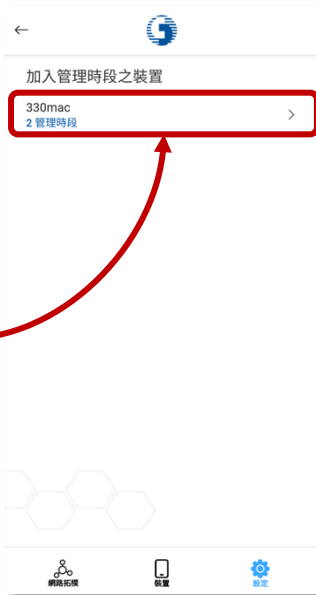
### 2-8-3. 上網時間管理 – 新增特定裝置管理時段

對指定終端設備追加管理時段。

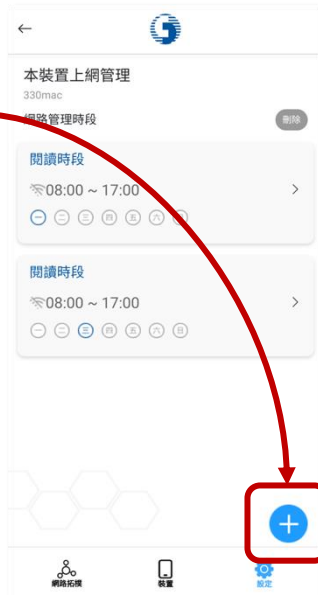
- 1) [圖46] 上網時間管理首頁點選「查看裝置之管理時段」。
- 2) [圖47] 選擇要查詢的連線終端設備。
- 3) [圖48] 點選「+」。
- 4) [圖49] 新增時段後 → 點選「儲存」。



[圖46]點選查看時間管理時段



[圖47] 點選欲新增的裝置



[圖48] 選擇「+」



[圖49] 新增後儲存

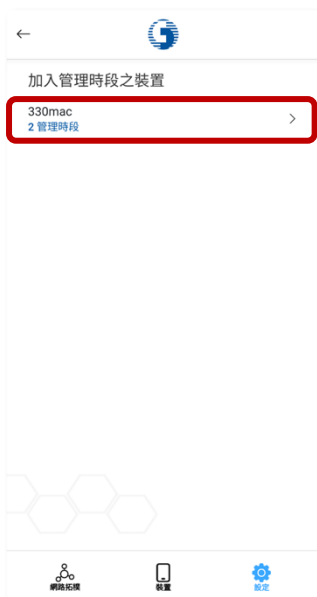


## 2. App 操作說明

### 2-8-4. 上網時間管理 – 刪除裝置管理時段

刪除指定終端設備之時間管理時段。

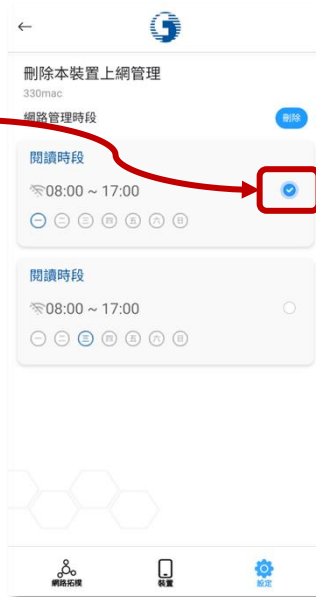
- 1) [圖50] 選擇指定終端設備。
- 2) [圖51] 點選「刪除」進入刪除流程。
- 3) [圖52] 選擇欲刪除時段，並點選「刪除」。
- 4) [圖53] 再次確認刪除，點選「刪除」。



[圖50] 選擇指定終端設備



[圖51] 進入刪除流程



[圖52] 選擇欲刪除時段



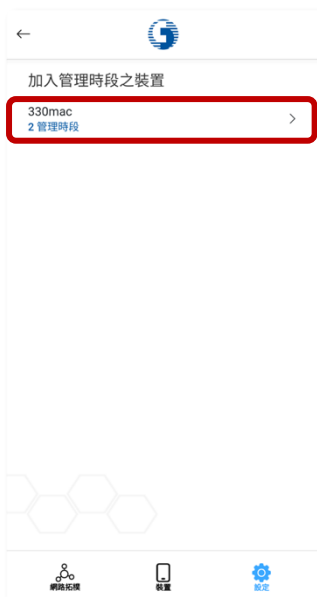
[圖53] 再次確認刪除

## 2. App 操作說明

### 2-8-5. 上網時間管理 – 修改裝置管理時段

欲修改指定終端設備管理時段。

- 1) [圖54] 選擇指定終端設備。
- 2) [圖55] 選擇要調整的時段。
- 3) [圖56] 點選「修改管理時段」進入修改頁面。
- 4) [圖57] 調整內容後 → 點選「修改」。
- 5) 點選後即修改完成。



[圖54] 選擇指定終端設備



[圖55] 選擇要調整的時段



[圖56] 點選修改管理時段



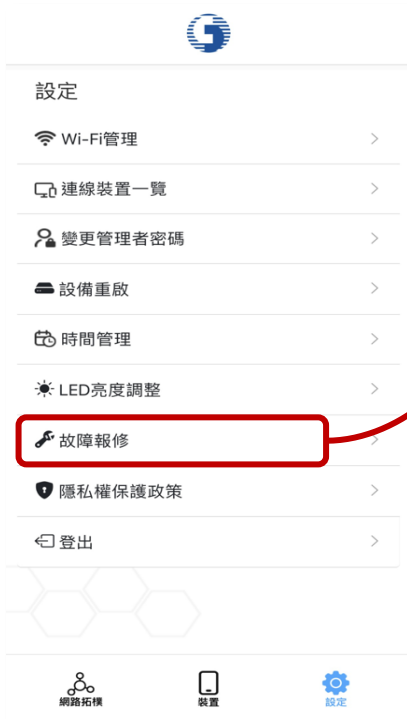
[圖57] 調整管理時段

## 2. App 操作說明

### 2-9. 故障報修

中華寬頻或家用Wi-Fi功能故障時，將導至官網進行線上故障報修。

- 1) [圖58] 設定頁面點選「故障報修」。
- 2) [圖59] 轉導至中華電信官網，可登入會員或免登入會員，進行故障報修。



[圖58] 設定頁面點選故障報修



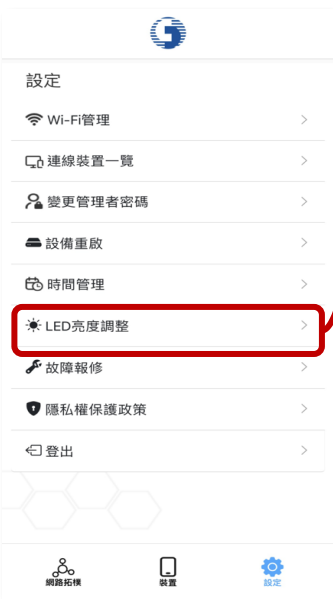
[圖59] 可選擇登入/不登入會員

## 2. App 操作說明

### 2-10. 設備亮度調整（僅Wi-Fi 5\_4T4R支援此功能）

調節 Wi-Fi AP 設備指示燈亮度。（僅 Wi-Fi 5\_4T4R 支援此功能）

- 1) [圖60] 設定頁面點選「變更管理者密碼」。
- 2) [圖61] 點選亮度調整的下拉式選單。
- 3) [圖62] 選擇您所希望的設備亮度。
- 4) [圖63] 點選更新後即可成功調整亮度。



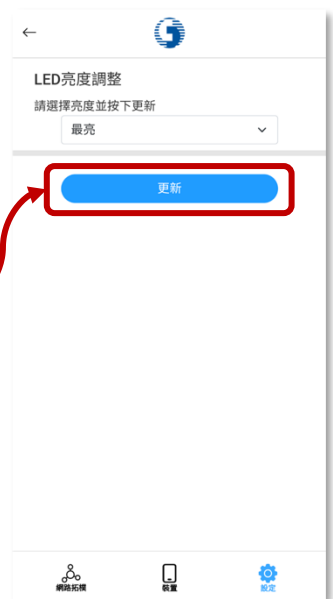
[圖60] 選擇指定終端設備



[圖61] 點選下拉式選單



[圖62] 決定亮度



[圖63] 點選更新

### 3.障礙排除問答集

Q1：忘記管理者密碼，該怎麼辦？

A1：管理者密碼預設為 user，如更改過忘記管理者密碼，請撥打客服專線 0800-080-123 轉請客網前往協助。

Q2：點擊 SSID 啟動或修改 SSID 名稱、密碼等設定，沒有反應怎麼辦？

A2：在 SSID 設定資訊頁面修改設定後，需進一步按下儲存，即可進行 SSID 設定，設定過程可能會導致使用者終端設備（手機、電腦等）與此 SSID 失聯，請使用者重新確認是否有重新連接上有效SSID。

Q3：AP顯示的燈號代表什麼資訊？

A3：AP顯示的燈號代表AP的訊號品質，如AP為實體網路線連接，會顯示藍燈；如您家中申請 ≥2台全屋通AP的情況，第2台以上的AP(Slave AP)則會因訊號品質情形，依不同型號呈現以下燈號。

型號	AP燈號顏色代表之訊號品質
Wi-Fi 5_2T2R (WG420223-TC)	【綠燈】訊號極佳→ 訊號品質 ≥ -62dBm 【橘燈】訊號良好→ -62dBm > 訊號品質 ≥ -76dBm 【紅燈】訊號微弱→ 訊號品質 < -76dBm
Wi-Fi 5_4T4R (WE410443-TC)	【藍燈】訊號極佳→ 訊號品質 ≥ -78dBm 【橙燈】訊號良好→ -78dBm > 訊號品質 ≥ -86dBm 【紅燈】訊號微弱→ 訊號品質 < -78dBm
Wi-Fi 6_2T2R (WG630223-TC)	【藍燈】訊號極佳→ 訊號品質 ≥ -78dBm 【綠燈】訊號良好→ -78dBm > 訊號品質 ≥ -86dBm 【紅燈】訊號微弱→ 訊號品質 < -78dBm
Wi-Fi 6_4T4R (WG620443-TC)	【藍燈】訊號極佳→ 訊號品質 ≥ -78dBm 【綠燈】訊號良好→ -78dBm > 訊號品質 ≥ -86dBm 【紅燈】訊號微弱→ 訊號品質 < -78dBm
Wi-Fi 6_4T4R (WX3400-T0)	【綠燈】訊號極佳→ 訊號品質 ≥ -78dBm 【橘燈】訊號良好→ -78dBm > 訊號品質 ≥ -86dBm 【紅燈】訊號微弱→ 訊號品質 < -78dBm

Q4：AP設備重啟還是亮紅燈，該如何解決？

A4：須先確認亮紅燈設備為「Master AP及Slave AP」或「僅Slave AP」，分別處理如下：

（情境1）Master AP 及 Slave AP 均亮紅燈：請先確認 Master AP 與 HGW 之間實體網路線是否正常連接或損壞，如果換網路線後仍為紅燈狀態，則請撥打客服0800-080-123轉請客網前往協助。

（情境2）僅 Slave AP 亮紅燈：此情況可能為 Slave AP與Master AP 配對失效，請客戶使用另一條網路線連接 Slave AP 與 HGW，待 Slave AP 與 Master AP 完成配對後，再移置原處使用。如經前述流程後 Slave AP 仍亮紅燈，則請撥打客服0800-080-123轉請客網前往協助。

### 3.障礙排除問答集

Q5：App 無法正確開啟？

A5：1. 請確定是否有連上Wi-Fi全屋通之 SSID，若有，則請先斷開 Wi-Fi 後重新連接Wi-Fi全屋通之 SSID，待重新連上 SSID 後，重啟 App，確認是否可正確開啟。

2. 若為 iOS 用戶，請先至隱私權確認是否有同意 App 查找區域內設備權限，若無，請開啟同意此權限，並重新開啟 App (參考操作手冊p.4)。

3.可嘗試重啟Wi-Fi全屋通 AP 設備，待重啟Wi-Fi全屋通之SSID連接上後，再確認App是否可正確開啟，如仍無法使用，請致電客服專線 0800-080-123 協助處理。

Q6：速率顯示與實際不符 ( 如：客戶居家僅有申裝 20M/5M，但設備連線速率卻顯示 1170Mbps )，這樣是否哪邊有問題？

A6：速率顯示為居家內部 AP 設備與 AP 設備間的傳輸速率，或智慧型行動載具至 AP 設備間的速率。故若要進行連上網際網路的速率測試，需下載測速軟體進行測速 ( 網站連結：<https://speed.hinet.net/> )。

Q7：App 出現「請更新到最新版本」訊息？

A7：請至 App 商店更新版本，如無法順利更新，請移除原 Wi-Fi 全屋通 App，再重新下載。