

智能设施云平台

常见问题

文档版本 01
发布日期 2025-08-19



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2025。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

目 录

1 北向应用收不到数据.....	1
2 设备收不到指令.....	3
3 用户无法访问组态工具.....	5
4 空间平面无法展示右侧显示/隐藏按钮.....	7
5 创建控制逻辑场景错误排查.....	10
6 应用集成相关问题.....	12

1 北向应用收不到数据

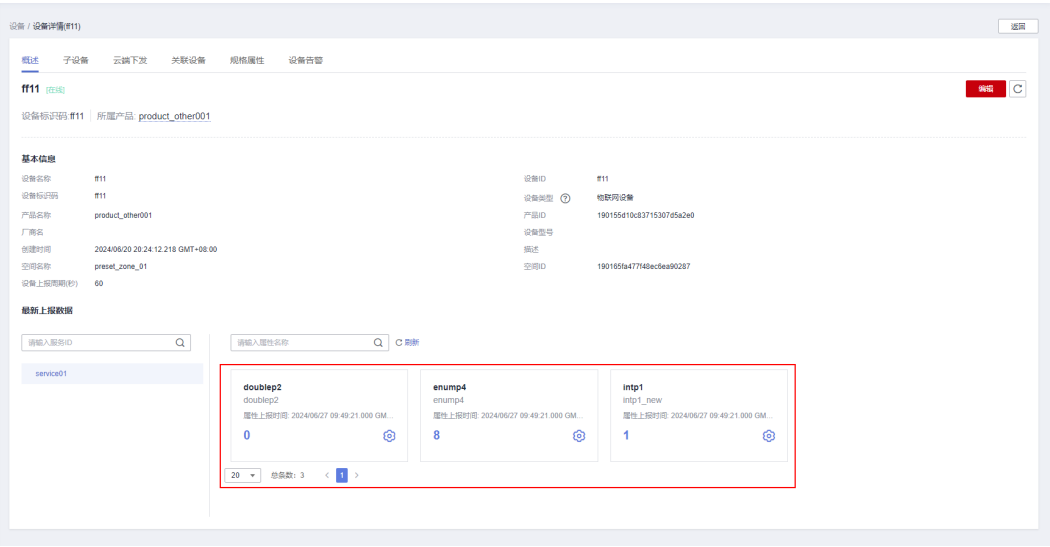
问题场景

在设施云平台配置了数据转发规则，设备上报数据后，应用侧接收不到kafka数据。

操作步骤

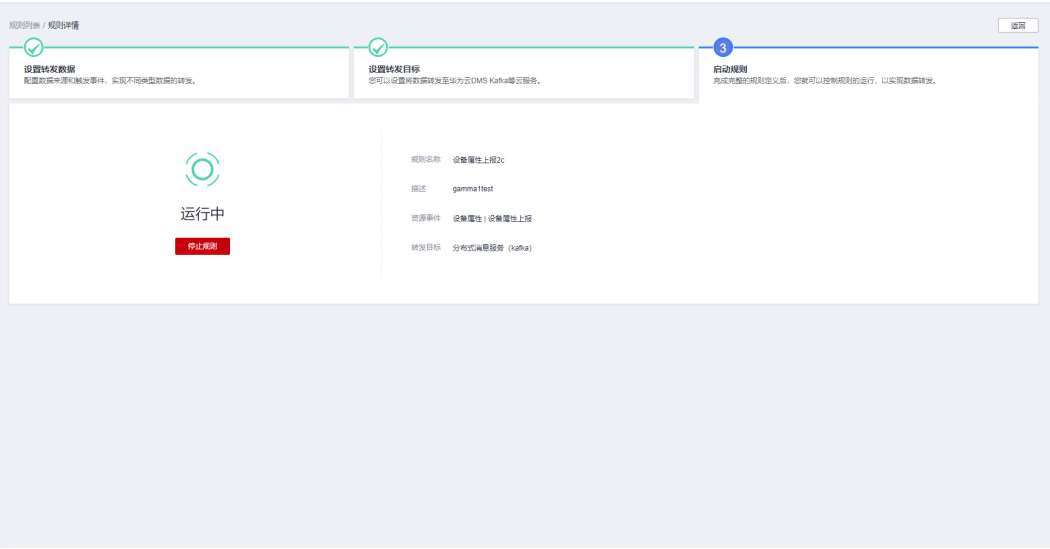
步骤1 打开设备详情，确认设备已正常上报数据；

图 1-1 最新上报点位



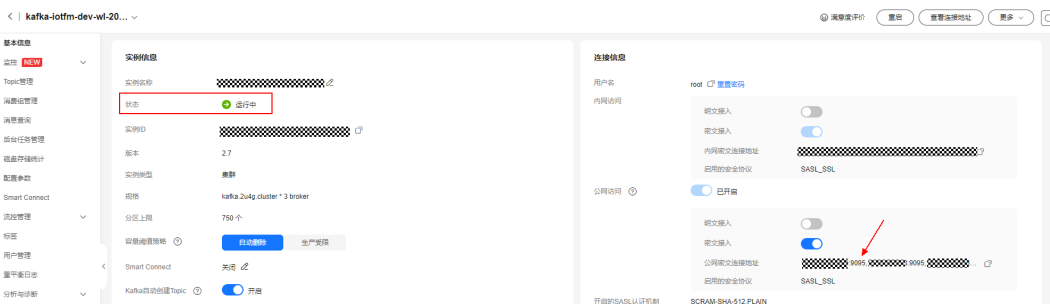
步骤2 检查转发规则配置，Kafka推送端点及连接信息是否正确；

图 1-2 转发规则详情



步骤3 检查Kafka运行及安全策略，是否存在故障或端口不通的情况；

图 1-3 kafka 连接信息



步骤4 以上步骤排查后仍有问题，联系设施云工程师排查。

----结束

2 设备收不到指令

问题场景

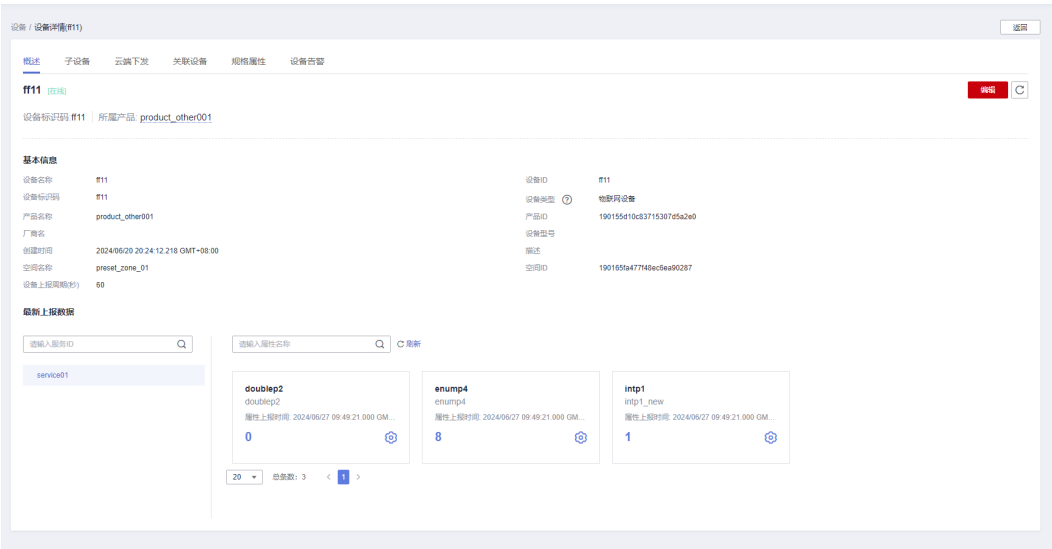
设备正常连接之后在平台下发指令，设备侧无法接收指令。

操作步骤

优先根据命令下发接口返回响应错误码排查问题原因，如设备不在线或设备没有及时回复响应导致命令超时。

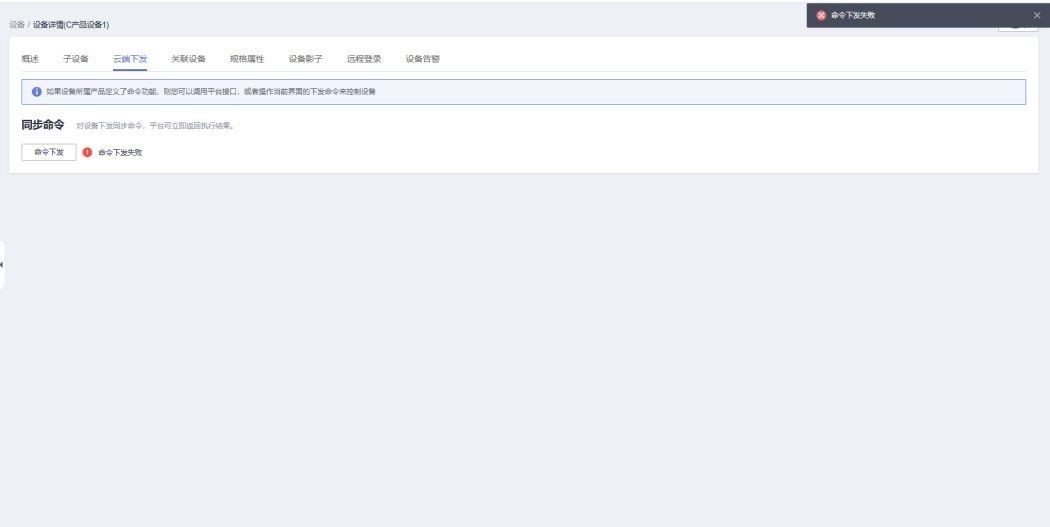
步骤1 排查设备是否在线，查看设备名称右侧是否有“在线”字样；

图 2-1 设备详情



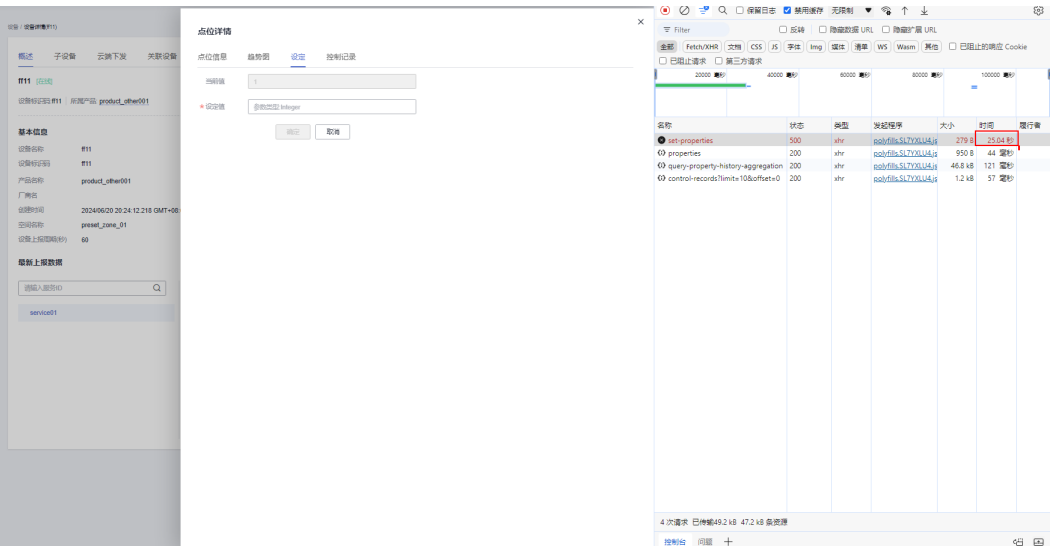
步骤2 排查控制命令下发是否成功，是否拥有下发权限。

图 2-2 命令下发



步骤3 排查设备侧是否在超时时间内回复命令响应，平台默认超时时间为20秒。

图 2-3 设备详情



---结束

3 用户无法访问组态工具

问题场景

用户登录平台之后，无法打开组态工具

操作步骤

优先查看组态页面是否能够正常打开。

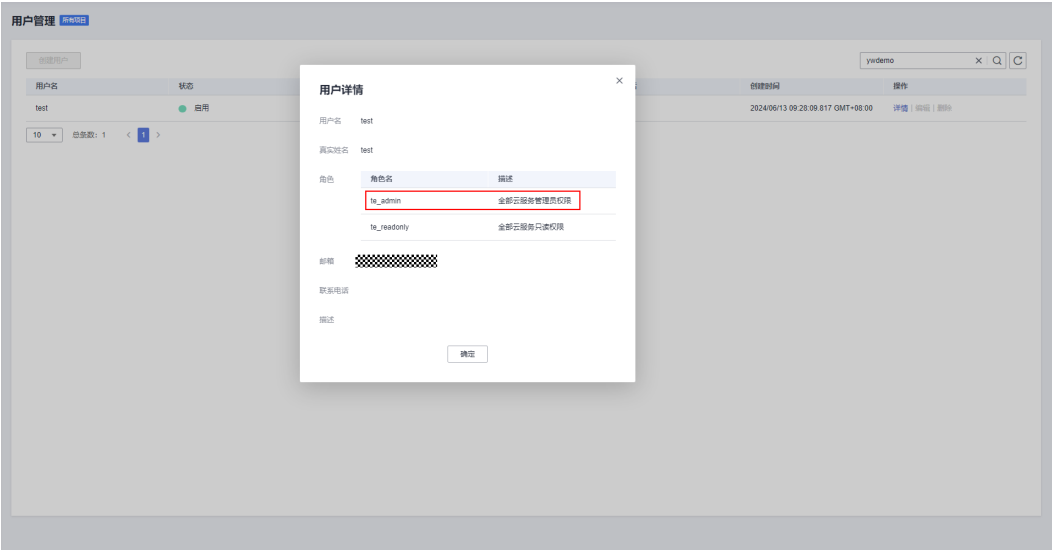
步骤1 打开楼宇自控，查看系统组态图；

图 3-1 楼宇自控



步骤2 排查当前登录的用户是否包含管理员权限。

图 3-2 用户管理



----结束

4 空间平面无法展示右侧显示/隐藏按钮

问题场景

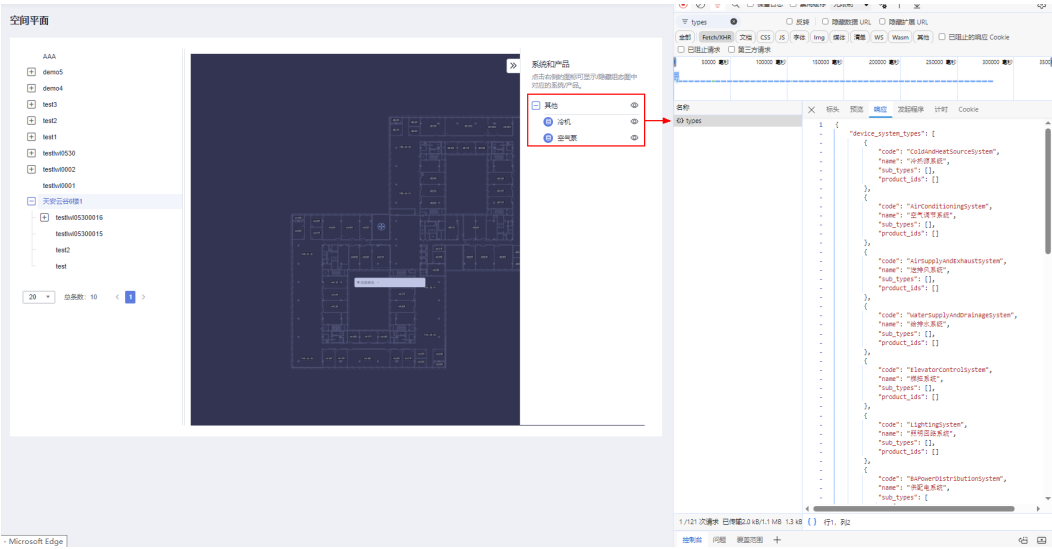
用户在空间平面页面，右侧显示/隐藏对应的产品无法根据系统进行分组

操作步骤

优先查看/iotfm/ba/device-systems/types接口，是否能够正常获取系统产品关联信息。

步骤1 打开空间平面组态图，查看接口数据是否正常返回；

图 4-1 空间平面



步骤2 登录Apollo，排查application下的deviceSystem.deviceSystemType参数配置是否正常。

图 4-2 Apollo 配置

已发布	dashboard.realtimeOperationsMetricsConfig.autoRunningDeviceStatisticsConfig.propertyName	自动运行状态		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	dashboard.realtimeOperationsMetricsConfig.autoRunningDeviceStatisticsConfig.propertyPath	InfoService/MA		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	dashboard.realtimeOperationsMetricsConfig.autoRunningDeviceStatisticsConfig.propertyValue	1		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	dashboard.realtimeOperationsMetricsConfig.nonAutoRunningDeviceStatisticsConfig.propertyName	非自动运行状态		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	dashboard.realtimeOperationsMetricsConfig.nonAutoRunningDeviceStatisticsConfig.propertyPath	InfoService/MA		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	dashboard.realtimeOperationsMetricsConfig.nonAutoRunningDeviceStatisticsConfig.propertyValue	0		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	dashboard.deviceClassificationType	[{"device_classification_type": "A", "product_codes": [{"edge_cont": "Gateway7", "A_product": "countri_product", "ControllerA"}], [{"device_classification_type": "B", "product_codes": [...]}]		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	dashboard.dashboardTaskIntervalOfSeconds	60		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	deviceSystem.deviceSystemType	[{"instanceId": "18c66060fa93d9d80060d849", "deviceSystemTypes": [{"code": "ColdAndHeatSourceSystem", "name": "冷热源系统"}, {"code": "AirConditioningSystem", "name": "空气调节系统", "productIds": [{"FanCoilUnit"}]}]		c00583297	2024-06-18 11:53:17		
已发布	cold-site.dataBuildIntervalInMinutes	1		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	energy-eff-rule.executeIntervalOfMinutes	1		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	cold-site.cycleIntervalOf5minCooling	2		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	cold-site.cycleIntervalUnitOf5minCooling	MINUTE		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	cold-site.cycleIntervalOf5minPower	3		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	cold-site.cycleIntervalUnitOf5minPower	MINUTE		g00814298	2024-05-31 11:37:53		
已发布	cold-site.cycleIntervalOf30minMaxPo	4		g00814298	2024-05-31 11:37:53		

参数包含实例ID、设备系统类型、子类型、产品ID列表等，格式如下：

```
{
  "InstanceId": "18c66060fa93d9d80060d849",
  "deviceSystemTypes": [
    {
      "code": "ColdAndHeatSourceSystem",
      "name": "冷热源系统",
      "sub_types": [],
      "product_ids": []
    },
    {
      "code": "AirConditioningSystem",
      "name": "空气调节系统",
      "sub_types": [],
      "product_ids": []
    },
    {
      "code": "AirSupplyAndExhaustSystem",
      "name": "送排风系统",
      "sub_types": [],
      "product_ids": []
    },
    {
      "code": "WaterSupplyAndDrainageSystem",
      "name": "给排水系统",
      "sub_types": [],
      "product_ids": []
    },
    {
      "code": "ElevatorControlSystem",
      "name": "梯控系统",
      "sub_types": [],
      "product_ids": []
    },
    {
      "code": "LightingSystem",
      "name": "照明回路系统",
      "sub_types": [],
      "product_ids": []
    },
    {
      "code": "AirCompressionSystem",
```

```
    "name": "空压系统",
    "sub_types": []
  },
  {
    "code": "BAPowerDistributionSystem",
    "name": "供配电系统",
    "sub_types": [
      {
        "code": "HighVoltageDistributionMonitoring",
        "name": "(供配电系统)高压配电监控",
        "sub_types": [],
        "product_ids": []
      },
      {
        "code": "HighVoltageQualityMonitoring",
        "name": "(供配电系统)高压电能质量监控",
        "sub_types": [],
        "product_ids": []
      },
      {
        "code": "DCPanelMonitoring",
        "name": "(供配电系统)直流屏监控",
        "sub_types": [],
        "product_ids": []
      },
      {
        "code": "TransformerMonitoring",
        "name": "(供配电系统)变压器监控",
        "sub_types": [],
        "product_ids": []
      },
      {
        "code": "LowVoltageDistributionMonitoring",
        "name": "(供配电系统)低压配电监控",
        "sub_types": [],
        "product_ids": []
      },
      {
        "code": "LowVoltageQualityMonitoring",
        "name": "(供配电系统)低压电能质量监控",
        "sub_types": [],
        "product_ids": []
      }
    ]
  }
]
```

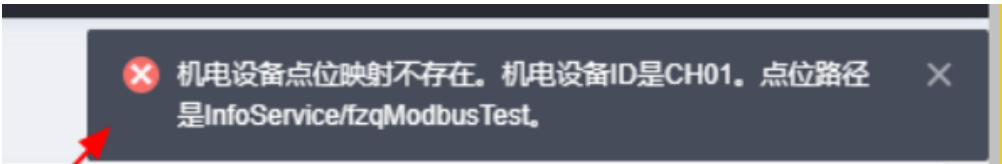
----结束

5 创建控制逻辑场景错误排查

问题场景

1. 出现下面这种“机电设备点位映射不存在”报错。

图 5-1 报错提示信息



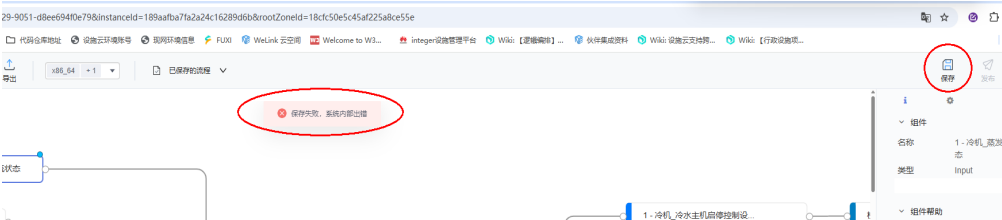
2. 场景部署失败。

图 5-2 场景部署失败

testControlUnit1	19444a6da050877030b1d	机电设备失败	控制逻辑	2025/02/06 16:28:35.022 GMT+08:00	2025/02/17 11:46:16.890 GMT+08:00	详情、重新部署、删除逻辑、删除部署、更多
式式式式式式式式	193aa3332373247974d348	部署失败	控制逻辑	2024/12/09 17:48:07.108 GMT+08:00	2025/02/14 15:35:54.007 GMT+08:00	详情、重新部署、删除逻辑、删除部署、更多
testControlUnit2	19327712175690f0e0b029	机电设备成功	控制逻辑	2024/10/23 11:34:57.655 GMT+08:00	2024/10/24 19:42:25.915 GMT+08:00	详情、编辑、删除逻辑、删除部署、更多

3. 跳转到在线编排页面后，如果编排时间很长（比如超过10分钟），在在线编排页面单击“保存”按钮后出现“保存失败，系统内部错误”报错。

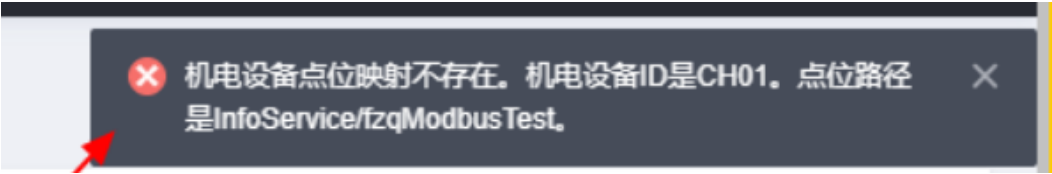
图 5-3 保存失败



操作步骤

- 步骤1** 如出现下面这种“机电设备点位映射不存在”报错，说明控制逻辑文件中的硬点没有在配盘表或者点位关联表或者外部网关点位表中配置，或者是点位关联表配置了但对应数采点位没有配置该目标设备的点位。

图 5-4 报错提示信息



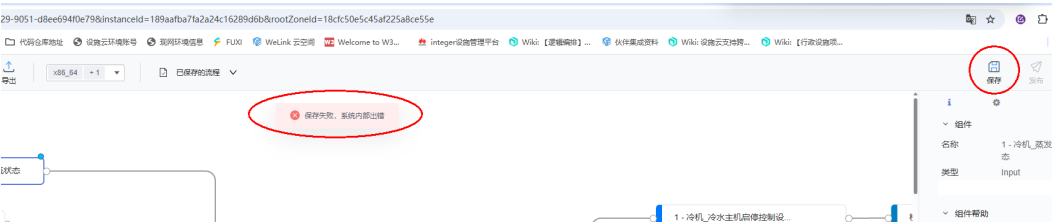
步骤2 如果场景部署失败了，可以单击后面的“部署详情”去查看对应哪个任务部署失败导致的。

图 5-5 场景部署失败

testControlUnit01	184a4bda55097755b1e	机电设备失败	控制逻辑	2025/02/08 16:29:35 GMT+08:00	2025/02/17 15:48:16 GMT+08:00	详情	重新部署	删除部署	更多	
风机盘管控制AHU	181aee51829732479146340	部署失败	控制逻辑	2024/12/09 17:48:07 GMT+08:00	2025/02/14 16:35:54 GMT+08:00	详情	重新部署	删除部署	更多	
Wkssd逻辑运行失败	162b7712175865a51aabb20	机电设备成功	控制逻辑	2024/10/23 11:34:57 GMT+08:00	2024/10/24 16:48:25 GMT+08:00	详情	编辑	删除部署	删除失败	更多

步骤3 跳转到在线编排页面后，如果编排时间很长（比如超过10分钟），在在线编排页面单击“保存”按钮后出现“保存失败，系统内部错误”报错，这种应该是登录会话失效导致，需要去设施云前端页面刷新之后，重新输入用户名和密码登录前端后，再回到这个在线编排页面去单击“保存”就能成功了。

图 5-6 保存失败



-----结束

6 应用集成相关问题

组态集成的时候调用基于session-ticket单点登录的接口/v1/iotfm/sso/sign-in出现404报错？

出现这种原因应该是这个接口前缀的url填写不对导致，调用这个接口的前缀地址要使用前端的域名地址（比如北京四对应https://facility-console.cn-north-4.huaweicloud.com），而不是其它接口的对应的apig的域名地址。

组态集成的时候使用设备组态的发布地址后对应设备组态的点位没有显示？

集成设备组态的时候，要在设备组态发布的地址后面加上&deviceNumber={device_id}这个参数才能正常显示设备组态中设备点位数据，同一种类型的设备组态都是共用一个组态地址，需要通过这个deviceNumber参数来加载不同设备的点位数据。