



免费互联网计划 常见问题解答



Oakland Housing
Authority



基本信息

这个服务需花费多少钱？	服务为免费提供！互联网连接不再是奢侈品，而是生活必需品。加州的部分地区互联网连接成本是全美最高的，因此 OHA 将在 2027 年之前向 Palo Vista Gardens、Peralta Village、Lockwood Gardens 和 Campbell Village 的居民免费提供互联网服务。
Aervivo 是谁？	Aervivo 是奥克兰住房管理局所选择的高速互联网提供商，负责安装和管理安全快速的单位内互联网服务，并为“免费互联网试点计划”提供支持。
互联网的网速是否快速？	是的。Aervivo 提供的免费光纤互联网将以高达 900+ Mbps 的速度运行，网速非常快！与市场上一一些最昂贵的私人套餐相比，这项服务应该可以将您的所有设备都连接到快速、高速的互联网。
我可以同时将我的所有设备（例如电视、手机、电脑）都连接到互联网吗？	可以。Aervivo 提供的高速互联网可以同时连接所有家用设备，不会出现任何延迟。这包括电视、电脑、游戏系统、手机、平板电脑等等！
这项免费服务将持续多长时间？	OHA 计划在最初的站点提供至少三年（2024-2027 年）的免费互联网服务。
我什么时候能连接到免费互联网？	奥克兰住房管理局 (OHA) 的免费互联网服务将于 2025 年正式推出。如需了解您所在社区的具体安装时间，请联系您的物业经理。
我能否使用免费互联网但仍保留由私人提供的家庭互联网（例如 Comcast、AT&T）？	是。除了 OHA 提供的免费互联网服务外，您还可以保留当前的套餐。免费的 Aervivo 互联网将是一个全新的网络，不会影响您现有的互联网连接。
服务是否还包括电视电缆？	Aervivo 提供具有足够带宽的高速互联网服务，可支持所有流媒体服务，例如（但不限于）Netflix、Hulu 和 Disney。部分有线电视频道，例如本地新闻频道等，通常会与流媒体套餐一起提供。不过，Aervivo 不包含本地电视套餐。如果您目前的互联网服务与有线电视捆绑，您仍然可以使用 Aervivo 互联网，但您可能需要付费购买流媒体套餐（即 YouTube TV，以便访问特定频道）。

我目前订阅了有线电视/互联网捆绑套餐, 是否可以只取消互联网服务而保留有线电视?	请联系您当前的互联网服务提供商, 了解相关流程及费用情况。
如果我不想使用 OHA 提供的免费互联网服务, 应该怎么办?	您可以自行选择是否使用免费互联网。如果你不打算使用, 您的现有服务不会受到影响, 您也无需采取任何行动。
所有单元都会安装免费互联网服务吗?	是的! 洛克伍德花园、坎贝尔村、Palo Vista Gardens 和佩拉尔塔村的每个单元都将安装免费的互联网服务线路。但要激活该服务, 您需前往物业管理办公室进行注册。
我不住在上述任何社区, OHA 未来会将该服务拓展到其他社区吗?	OHA 始终致力于扩大服务范围, 为我们的全体居民和社区提供更多便利。
如果我搬家, 我还能继续获得免费互联网服务吗?	目前, OHA 计划在 Palo Vista Gardens、Campbell Village、Peralta Village 和 Lockwood Gardens 提供免费互联网服务。安装的所有 Aervivo 互联网设备均为 OHA 的财产, 必须保留在您目前居住的物业中。



安装和设备

安装过程是怎样的？安装是否会影响墙壁或整体房屋？	Aervivo 将在每个单元内搭建专属网络。Aervivo 需进入单元，并进行少量施工，以在单元内铺设新线路。安装人员会钻一个小孔，并安装一个带面板的 RJ45 插孔端口。这不会影响到墙壁和整体房屋。
进行户内安装时，必须有人在家吗？	不是的。如果届时您不在家，您可以安排一名 18 岁及以上的成年人代为在场。您也可以提前联系 OHA 工作人员，要求重新安排安装时间
安装需要多长时间？	每个单元的户内安装预计将耗时 15 至 30 分钟。
安装前，我需要做哪些准备？	如果您在安装期间不在家，请确保单元入口畅通，且家中没有任何潜在危险（例如未拴好的宠物）。除此之外，无需做额外准备。 Aervivo 技术人员可能需要稍微移动一下家具，但这种情况较少发生。
安装完成后，是否会安排其他人员入户进行维护？	不会。Aervivo 技术人员会在离开单元前完成所有必要的测试。
户内安装完成后，应如何进行设置？	Aervivo 完成户内安装后，您的物业经理将通知您领取路由器的时间和地点。路由器连接步骤如下： ● 第 1 步：将路由器连接到电源插座 ● 第 2 步：将以太网线连接到墙面插孔 ● 第 3 步：等待指示灯变绿 ● 第 4 步：输入自定义网络名称和密码
我能继续使用自己的路由器吗？	如果您决定继续使用私人互联网提供商的服务，可以继续使用自己的路由器。 但如果选择使用 Aervivo 网络，则必须使用 Aervivo 路由器，以免出现服务质量问题。如果出现任何问题，Aervivo 也可启动远程故障排查。
如果我搬离社区，我可以保留 Aervivo 路由器吗？	不可以。Aervivo 路由器是 OHA 的资产。当居民搬离社区时，必须将路由器归还至物业管理办公室，以便重新分配给新的居民。此外，该路由器无法在 OHA 物业外使用。
如果 Aervivo 互联网路由器丢失、损坏或被盗，该怎么办？	如果路由器丢失、损坏或被盗，请尽快通知您的物业经理。居民更换路由器需支付 125 美元的费用。



连接与安全

如何连接网络？(是否需要下载应用程序/门户平台/访问网站？)	在您领取 Aervivo 路由器时，物业经理将向您提供连接说明书，以及 (1) 您的专属网络名称，和 (2) 一个临时密码。 如果您在设置网络的过程中遇到问题，可拨打 1-866-443-5427 (免费电话)，Aervivo 提供全天候客户服务
该互联网服务是否安全且保护隐私？	居民隐私是我们最优先考虑的事项。该网络采用高级安全技术(即使用 WPA2 和 802.1X TLS 身份验证进行加密)，可确保网络上只有经授权的设备，并使其他人完全看不到您的流量。
我的个人信息是否安全？	是的！Aervivo 不会收集您的个人身份信息。每个单元都会分配一个位置别名，以便 Aervivo 提供技术支持。
对于网络使用，是否存在任何限制(如内容过滤)？	否。OHA 和 Aervivo 不会对您的网络施加任何限制。您可以像使用其他互联网公司的服务一样，自行管理家庭网络。您还可以使用 Aervivo CommandIQ 应用程序设置家长控制功能。
我可以升级户内免费网络，提升网速吗？	不可以。目前 OHA 提供的免费网络为高速网络，因此不再支持升级网络服务。如果您遇到任何性能问题，请致电 1-866-443-5427 (免费电话)，联络客户支持部



故障排除和维修

如果我忘记密码, 该怎么办?	OHA 会在 Aervivo 路由器上设置临时密码, 您可以向物业经理领取。您可以通过 Aervivo CommandIQ 应用(可在 App Store 或 Google Play Store 下载) 更改密码。 更改密码后, 您可以参阅 Aervivo CommandIQ 手册, 了解找回和重置密码的步骤。该手册可在线下载。如果仍有任何问题, 可以拨打免费电话1-866-443-5427, 联络客户服务部
如果我的互联网连接出现问题, 我该联系谁?	如有关于 Aervivo 网络服务或自定义网络的任何问题, 可通过电话或电子邮件联络 Aervivo 技术服务部, Aervivo 提供全天候服务: 电子邮箱: techsupport@aervivo.com 电话: 1-866-443-5427(免费电话) 1-252-585-4452(本地) 如果 Aervivo 无法通过电话提供帮助, 他们将派技术人员快速解决连接问题, 且不会向居民收取任何费用。