

NARWAL

使用说明书

云鲸智能拖扫一体机器人J2



产品型号:YJCC010

尊敬的用户：

感谢您购买云鲸产品，为了让您充分享受云鲸全方位的支持，使用本产品之前请详细阅读本说明书及相关图解，并妥善保管本产品说明书。因产品持续更新需要，实际产品可能存在与说明书不完全一致的情况，请以实际产品为准。

在使用过程中，如遇到任何问题，请通过以下方式联系云鲸售后客服进行处理：

1. 欢迎致电云鲸客服中心：400-080-0630(9:00-21:00)；
2. 联系天猫、京东等旗舰店客服；
3. 扫描如下左侧二维码关注官方公众号【云鲸NARWAL】，观看产品使用指南视频，并可联系微信客服进行处理。

同时，您可扫描如下右侧二维码预先下载云鲸APP，解锁更多功能，带来更便捷的智能生活。

预祝您使用愉快！



官方公众号



APP下载

CONTENTS

目录

产品介绍 03

包装内容

产品部件详解

操作面板介绍

产品使用 13

APP操作与介绍

注意事项

使用前准备

初次使用

扫/拖地功能详解

清洁与保养 33**故障分析与排除 39**

常见问题

故障编号提示

其他问题

产品规格 48**保修服务 50**

NARWALJ2

产品介绍

包装内容

主机

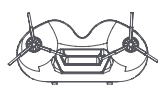


机器人*1
(包含尘盒一个)

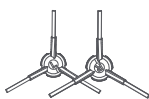


基站*1
(包含清洗肋、清污水箱各一个)

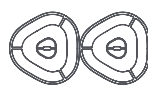
配件



扫地模块*1



边刷*1



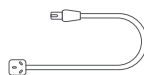
拖地模块*2



拖布*2



清洁剂*1



电源线*1



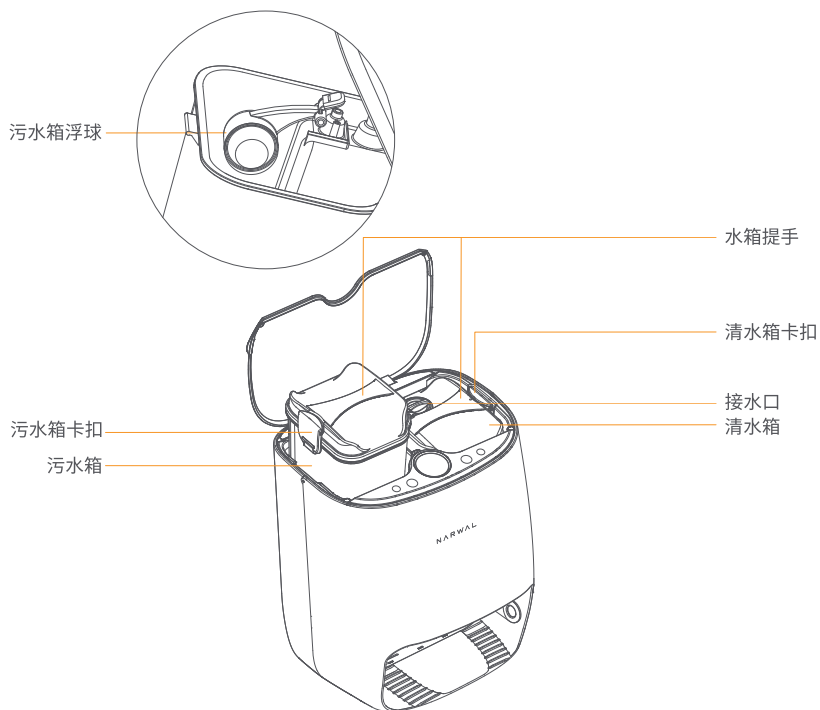
清洁勾刀*1

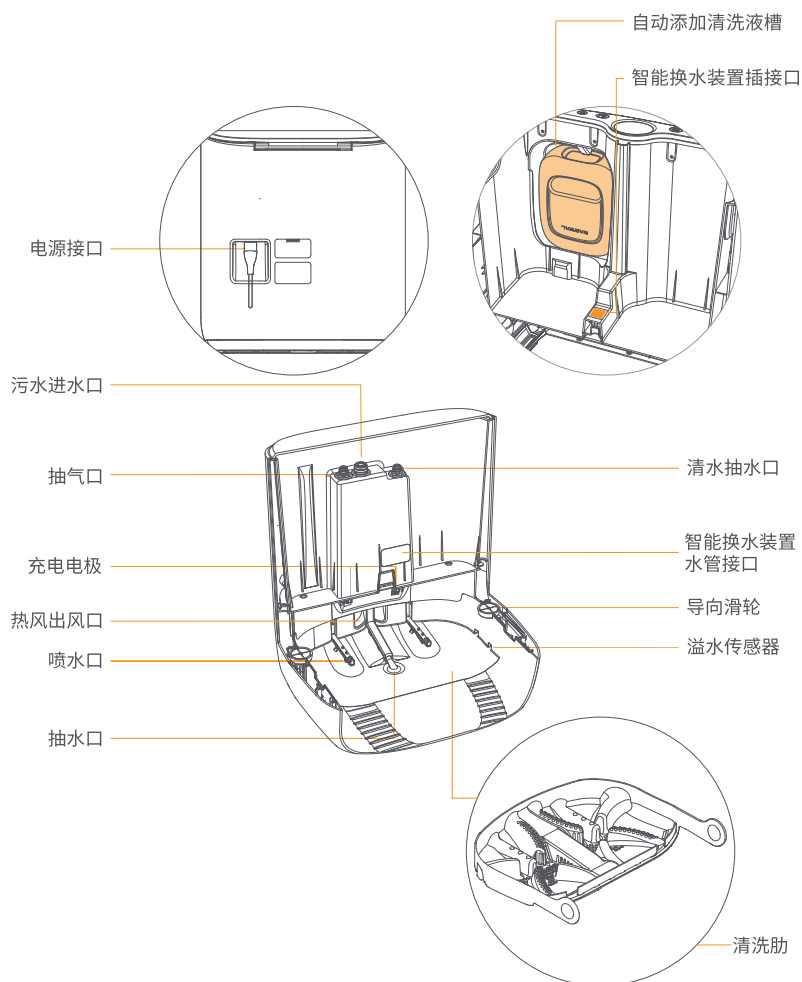


清水箱过滤器*1

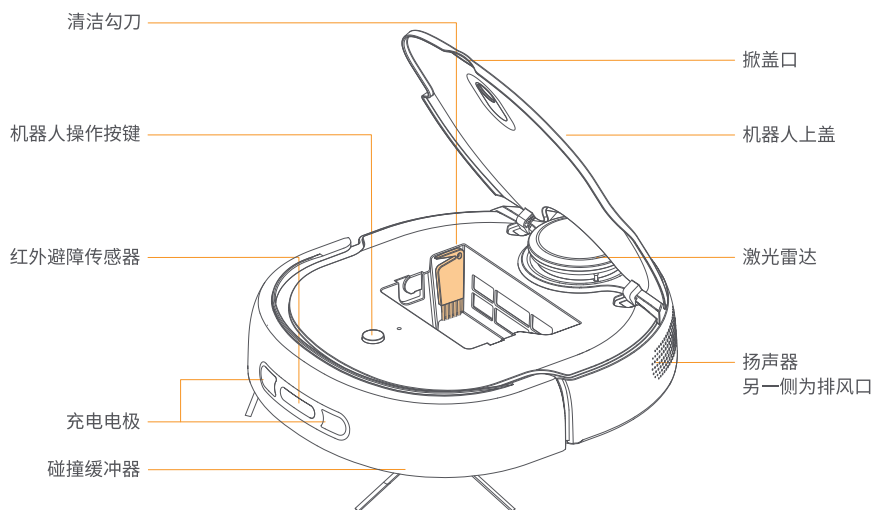
产品部件详解

基站

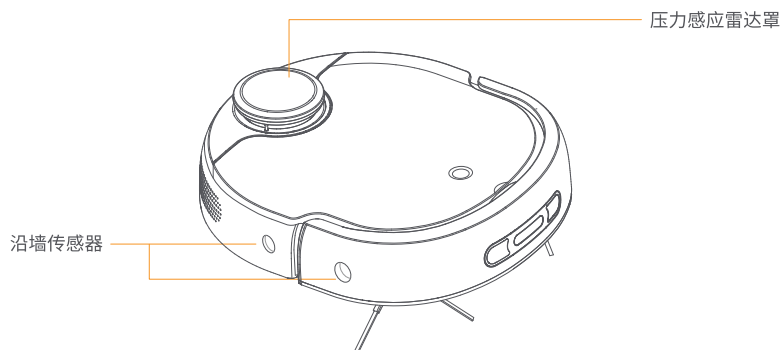




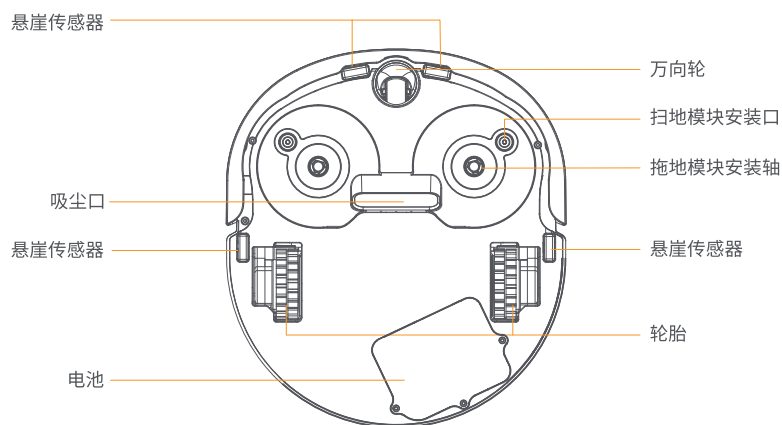
机器人



机器人侧面



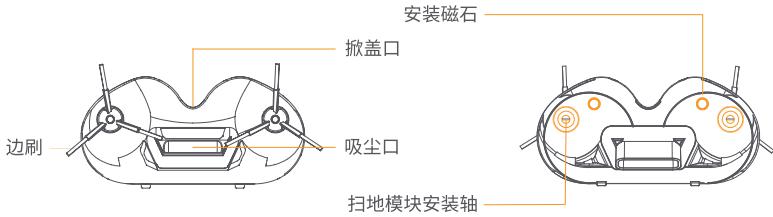
机器人底部



尘盒



扫地模块



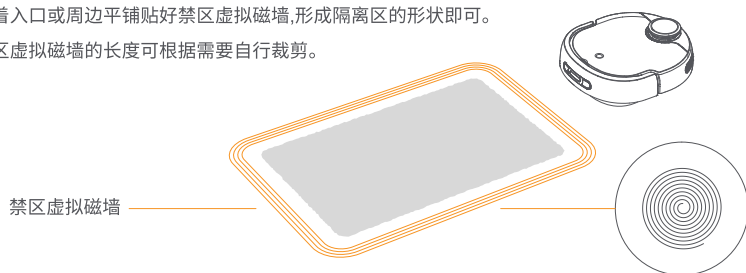
拖地模块



其他配件

禁区虚拟磁墙

用于隔离不希望被清洁的区域(有可能卡住机器人的地方),
沿着入口或周边平铺贴好禁区虚拟磁墙,形成隔离区的形状即可。
禁区虚拟磁墙的长度可根据需要自行裁剪。



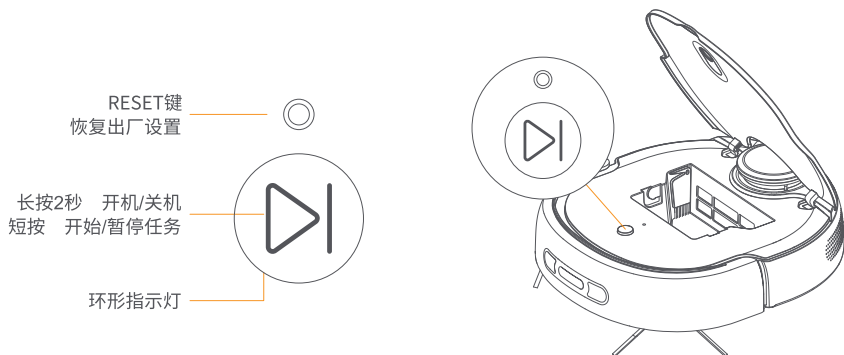
清水箱过滤器

用于替换清水箱中正在使用的清水箱过滤器,可过滤水中颗粒物。



操作面板介绍

机器人操作面板



按键/指示灯

RESET 键



环形指示灯

操作与功能

长按3秒：恢复出厂设置

长按2秒：开机/关机
短按：开始/暂停任务

白色灯常亮：待机状态/充电中

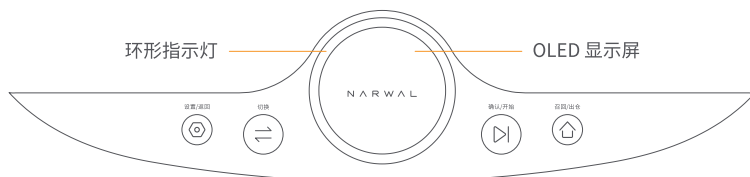
白色呼吸灯：1.等待中、加载中
2.升级中、配网中

蓝色灯常亮：1.工作状态中呈现,健康运转
2.扫地/拖地/建图/回充中/回洗中

蓝色呼吸灯：1.召回/出仓
2.暂停中
3.重定位中
4.任务已完成

红色灯呼吸：1.故障状态中呈现,无法运转

基站操作面板



按键/指示灯

操作与功能

	设置/返回	勿扰模式开/关、童锁模式开/关、清洁液开/关、建图、网络、重置基站、基站清洁、返回
	切换	向右移动选择项
	确认/开始	1. 控制任务的开关 2. 开启/关闭设置内功能状态
	召回/出仓	召回/退出基站
环形指示灯		白色灯常亮：待机状态/充电中 白色呼吸灯：1.等待中、加载中 2.升级中、配网中 蓝色灯常亮：1.工作状态中呈现,健康运转 2.扫地/拖地/建图/回充中/回洗中 蓝色呼吸灯：1.召回/出仓 2.暂停中 3.重定位中 4.任务已完成 红色灯呼吸：1.故障状态中呈现,无法运转

OLED 屏幕图标介绍



START USING

产品使用

APP操作与介绍

您也可以通过APP解锁更多高级功能，如下为APP下载及连接机器人操作指南。



1. 添加设备。



2. 输入家庭Wi-Fi。



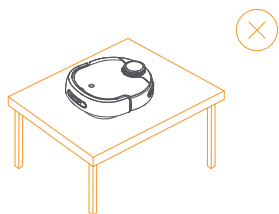
3. 点击基站设置键 选择→网络设置 。



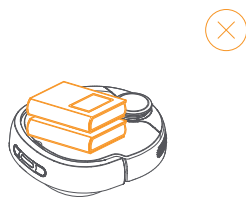
4. 配网成功。

注意事项

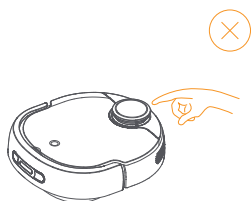
本产品仅用于家居环境的地面清洁,请勿用于室外(如开放式阳台)、非地面(如沙发,窗台)、高空环境、商用或工业环境。



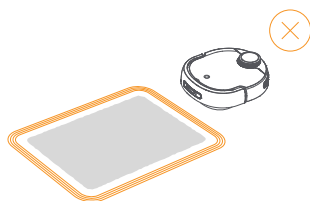
1.请勿在悬空环境(如复式楼层、家具顶端)没有防护栏的前提下使用;



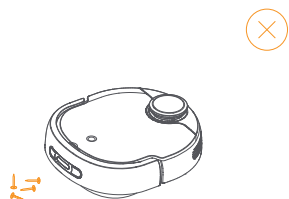
2.请勿将任何物体(包括人体和宠物)放置于静止或运动的机器人上;



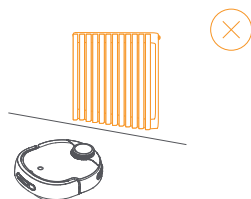
3.请勿在产品工作时将头发、手指等靠近机器人拖布、边刷、激光雷达、吸尘口或清洗肋,以免受伤;



4.家中如有地毯,贵重物品区域或不希望机器人清洁的区域,请在清洁前设置禁区或铺设禁区虚拟磁墙进行隔离,以防机器人碰撞后造成财物损失;



5.请勿让机器人吸取硬物或尖锐物体;



6.请勿将机器人靠近热源和水源放置(如暖气片和水龙头)。

其他注意事项

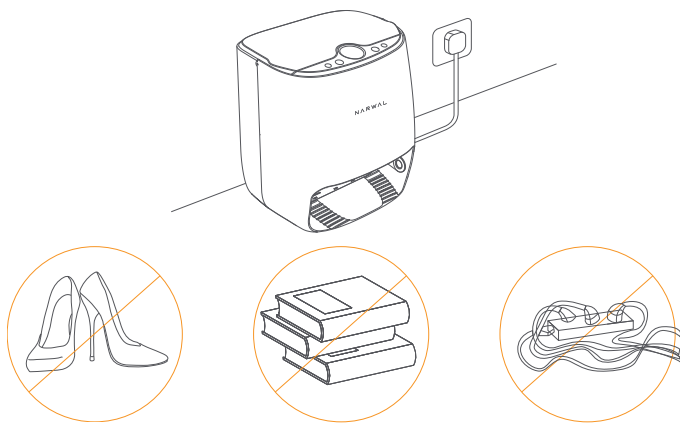
7. 请勿在打开机器人上盖的状态下运行机器人,以防机器人损坏。
8. 如需搬动机器人,请双手抓紧机器人左右两侧并垂直向上拿起。
9. 若机器人在基站内,请勿将基站抱起,以防机器人滑落。
10. 若身体、精神或感知有障碍的人(包括儿童)需要使用或操作本产品,请在其监护人的监督或指导下进行操作。
11. 请勿将机器人当做玩具,产品工作时请看好儿童和宠物,尽量远离。
12. 请勿将扫地模块、拖地模块等配件放置在儿童可接触的区域。
13. 请勿将产品包装件(包装袋、泡沫等)放置在儿童可接触的区域。
14. 请勿用于清扫长毛地毯。
15. 请勿用于清扫任何燃烧中的物体(如未熄灭的烟头)。
16. 请勿在地毯环境下使用拖地模块。
17. 请在关机并拔掉电源插头的状态下清洁或维护机器人及基站。
18. 请勿使用湿布或任何液体擦拭机器人本体的任何部位。
19. 请勿使用任何第三方电池、充电器或充电座。
20. 请勿私自拆解、修理或改装机器人、基站和电池。
21. 请勿随意抛弃或放置废弃电池,可交由专业回收机构处理。
22. 产品废弃时,须将电池从产品中取出,取出电池时,请确保机器人处于关机状态。
23. 如电源线出现破皮或折断,请立即停止使用并联系客服。
24. 如需运输产品,请确保机器人处于关机状态,运输时建议使用原包装盒包装。
25. 旋转刷触碰到电源线会发生危险,请使用前清理好线材。
26. 避免在阳光直射环境下使用。



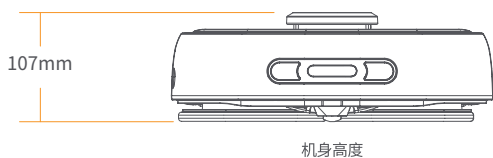
1 类激光产品

使用前准备

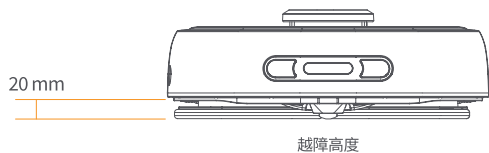
1. 每次清洁前,请提前清理地面上的障碍物,包括电线、衣物、杂志等,避免机器人工作时被缠绕,引起电器断电、物品损坏、线材磨损及机器人故障等后果。



2. 如果家中有和机器人高度持平的家具,请将该区域设置为禁区,以防机器人卡死。⚠



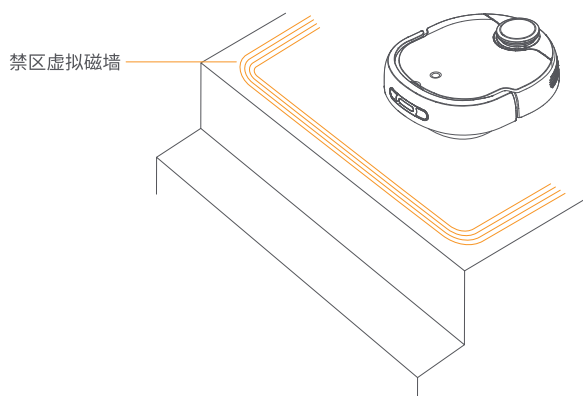
3. 机器人的最大越障高度为20mm,如房间门槛超过20mm机器人将无法进入。⚠



4.家中如有地毯,贵重物品区域或不希望机器人清洁的区域,请在清洁前设置禁区或铺设禁区虚拟磁墙进行隔离。⚠



5.建议在二层有安全防护围栏的情况下使用,或者在二层边缘铺设禁区虚拟磁墙。⚠

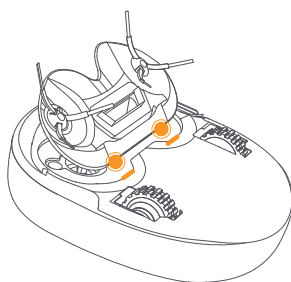


使用前准备

安装和拆卸各部件

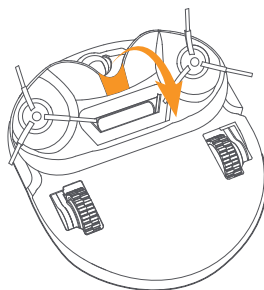
安装扫地模块

将扫地模块下方两个卡扣嵌入卡槽并按下。



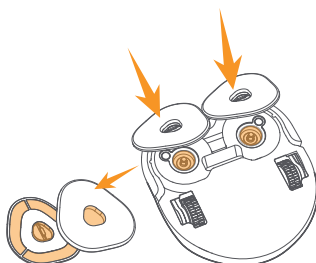
拆卸扫地模块

扣住掀盖口向外掀开并移除扫地模块。



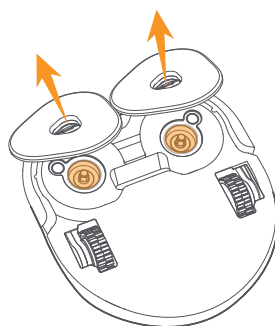
安装拖地模块

先将拖布安装到拖地模块上，拖地模块安装口对准安装轴转动直到压入。



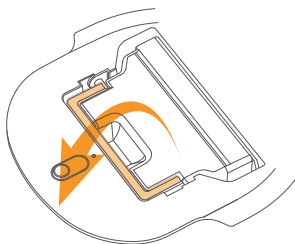
拆卸拖地模块

握住拖地模块把手，往上提移除拖地模块。



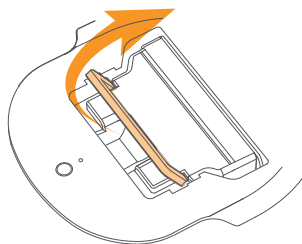
安装尘盒

对准尘盒凹槽处,向下按入提手并扣入。



拆卸尘盒

拉出尘盒提手后往上提取出尘盒。



安装清/污水箱

清水箱请安装在基站右侧,污水箱请安装在基站左侧。



取出清/污水箱

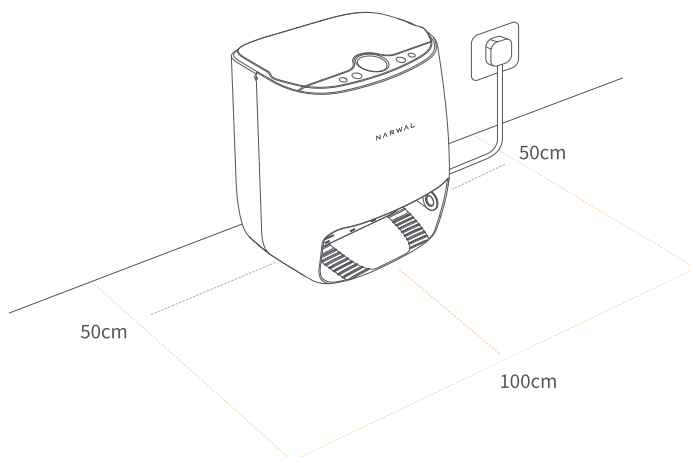
打开基站上盖,取出清/污水箱。



初次使用

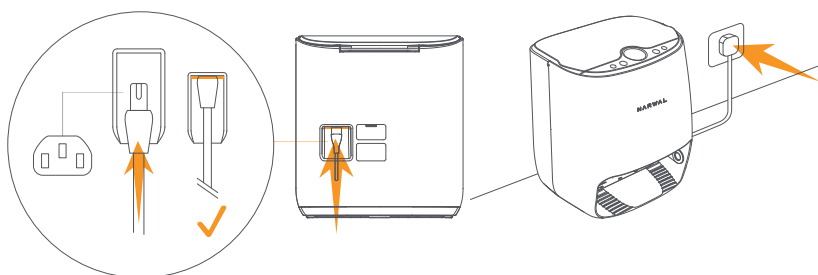
1. 基站摆放

为保证清洁质量,请将基站摆放在房间靠墙位置,两侧有50cm以上,前方有100cm空旷区域。



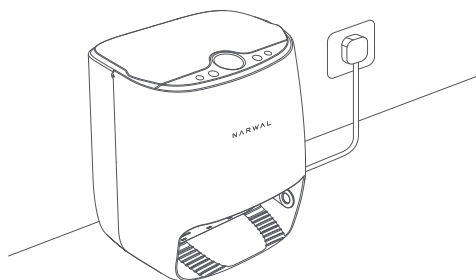
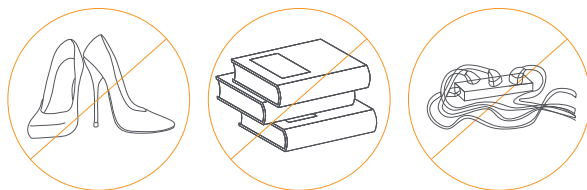
2. 基站接通电源

从配件箱中拿出电源线,接入基站背面插孔,连接电源插座。(请将电源插紧,以免接触不良) ⚠



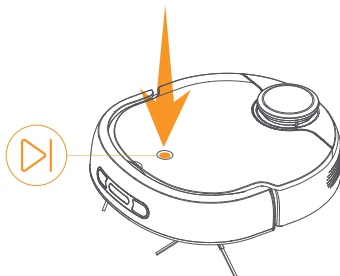
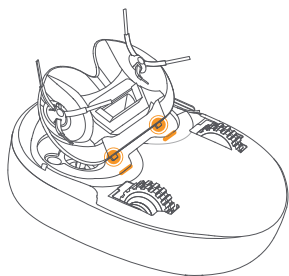
3.使用前注意事项

开始清洁任务前,请清理好地面杂物,收起电线,将需要清洁的房间门打开,并接通基站电源。



4.首次使用建议选择扫地功能

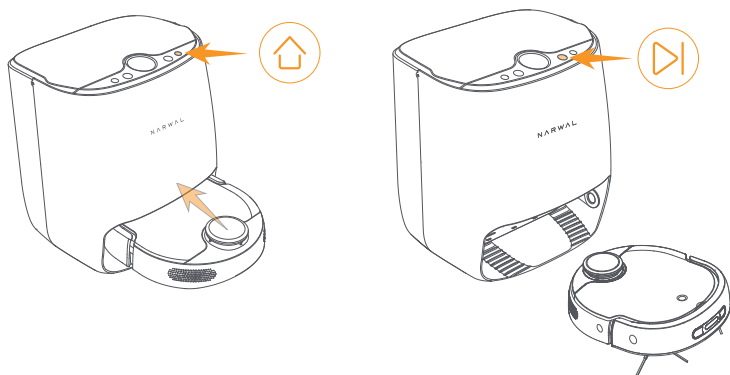
先将扫地模块安装至机器人上,并将机器人平放至地面,然后长按▷|2s开机。



5. 将机器人召回基站并开始清洁任务

短按基站  键召回机器人, 选择扫地任务, 按基站右侧  键, 机器人开始工作。

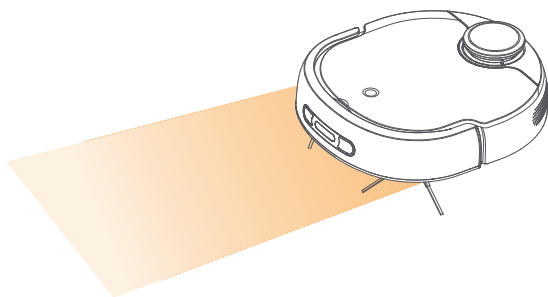
(如自行放入基站, 请注意将机器人按键端朝基站方向放入。)



6. 首次使用注意事项

在清洁任务过程中, 人或宠物均请不要跟随机器人, 也请不要站在过道或门口, 否则会造成建图缺漏。

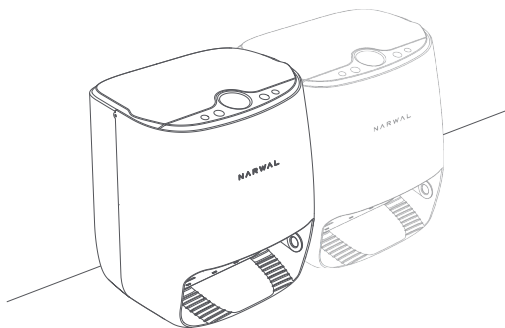
(建议在扫地模式下, 使用机器人进行建图。)



7.完成规划房间

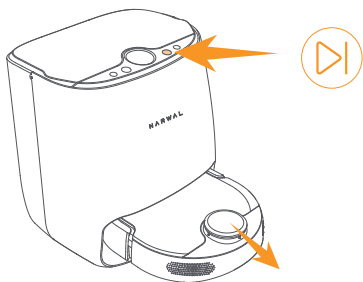
规划房间完成后请勿移动基站,否则需重新规划房间。

建议在清洁区域有大物件位置发生改变时重新规划房间。



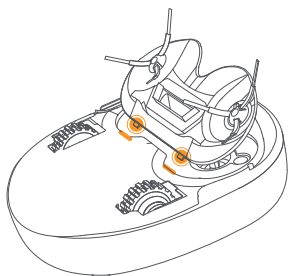
8.使用拖地功能

完成扫地任务后,更换拖地模块,清水箱加入清水,选择清洁模式,开始进行拖地。

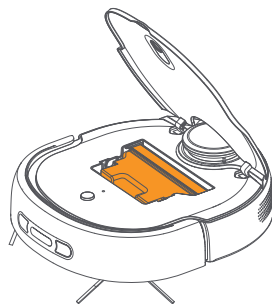


扫地功能详解

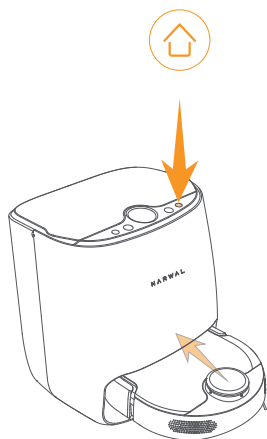
1. 安装扫地模块至机器人上。



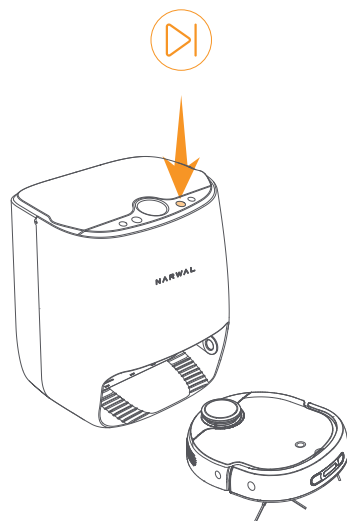
2. 确认尘盒正确安装在机器人内。



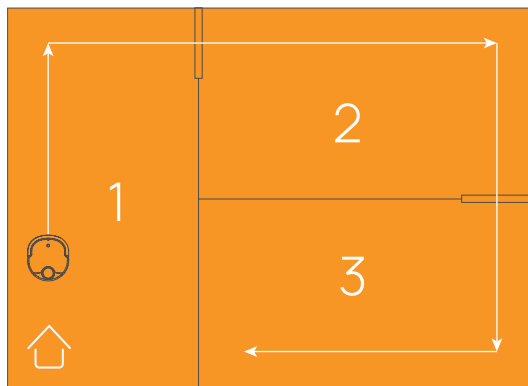
3. 短按基站右侧按键, 召回机器人。



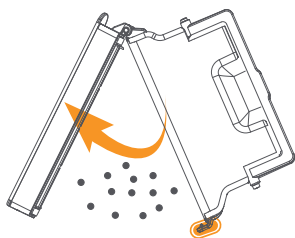
4. 选择清洁模式, 并按 ▷| 按键开始任务



5. 机器人将根据所建地图规划的最优清洁方案执行扫地任务,默认从基站所在的房间开始扫地。

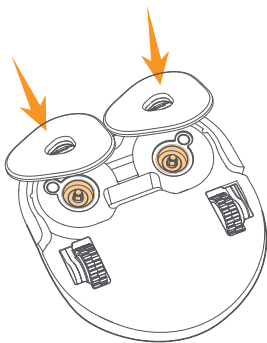


6. 扫地任务完成后请按照P35页清理尘盒。



拖地功能详解

1. 安装拖地模块至机器人上。



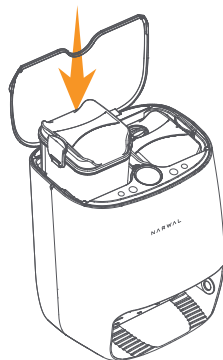
2. 往清水箱中装水,注意水量不要超过水箱刻度线Max位置。请扣好水箱盖再提起水桶,避免造成转轴损坏。⚠



3. 在清水箱中加入云鲸专用清洁剂,清洁效果更佳。请勿使用非云鲸专用清洁剂,以免机器发生故障。机器自带自动添加清洁剂功能,清洁剂可按需购买使用。

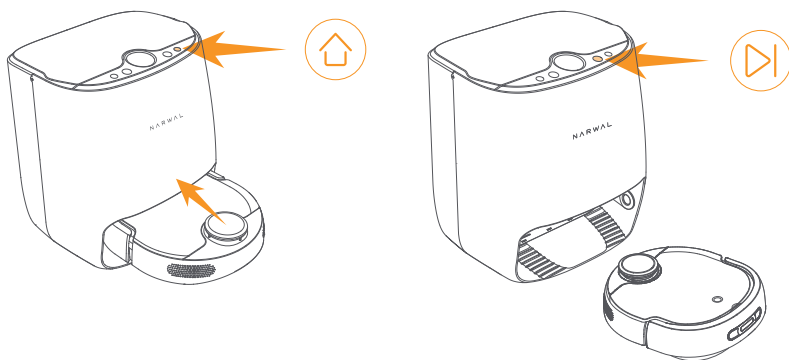


4. 确保污水箱中无污水后,将清水箱和污水箱正确安装至基站内。

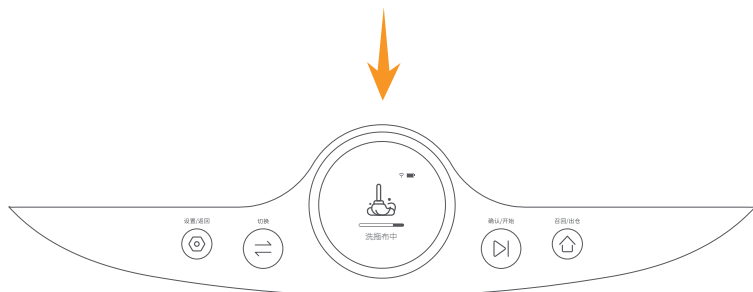


5.短按基站右侧按键,召回机器人。

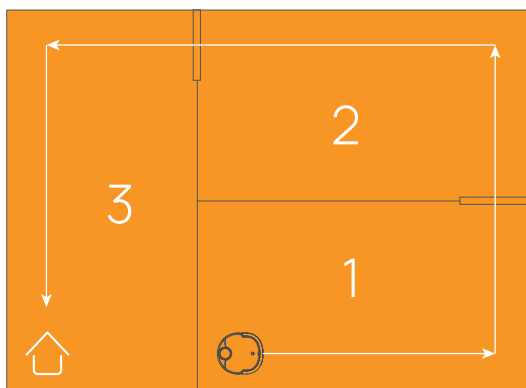
6.选择拖地模式,按启动按键开始任务。



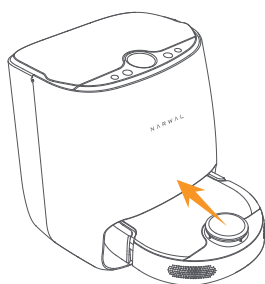
7.机器人执行拖地任务之前会先进行一次清洗拖布的任务,请耐心等待拖布清洗完成。



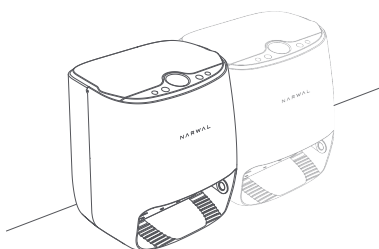
8. 机器人将根据所建地图规划的最优清洁方案执行拖地任务，默认从离基站最远的房间开始拖地。



9. 拖地过程中机器人将自动返回基站清洗拖布。

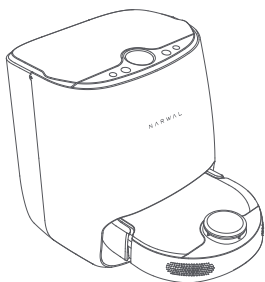


10. 拖地过程中请勿移动基站、水箱和清洗肋。

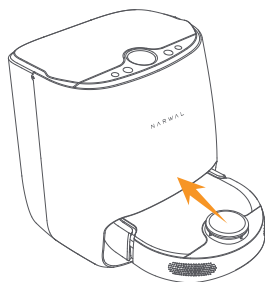


11.拖地过程中如清水用完或污水箱水满,机器人将会语音提示检查清/污水箱。

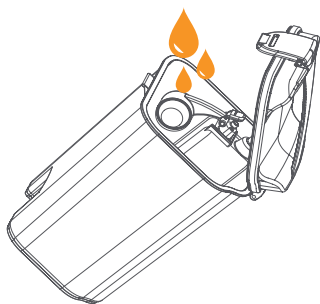
“请检查清水箱”



12.拖地任务完成,机器人返回基站后会自动进行清洗拖布任务与加热风干拖布任务。



13.拖地任务完成后请及时清洁污水箱,防止垃圾变质产生异味。

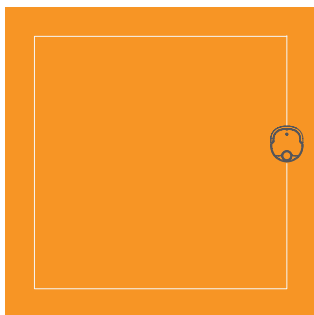


其他补充事项

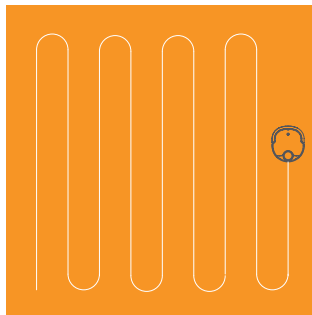
- 1.无任务时,机器人待机5分钟后将进入低功耗模式。
- 2.机器人在工作中暂停或提示错误后,时间超过2小时或电量低于10%,机器人将原地自动结束当前任务,并进入低功耗模式。
- 3.机器人工作结束或电量低于20%时会自动返回基站充电,充电完成后会自动返回中断处继续进行当前任务。

机器人清洁路径

扫地模式与拖地模式的房间清洁顺序不同,但在房间内的清洁逻辑一致,两种模式均是先对房间沿墙壁清洁,而后用“弓”形来回填充。(默认拖地模式从离基站最远处开始清洁,扫地模式从离基站最近处开始清洁)



沿边清洁



“弓”字形填充清洁

MAINTENANCE

清洁与保养

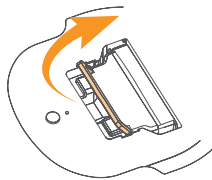
维护周期

部件位置	部件名称	建议维护周期
机器人	尘盒	每次扫地后均需进行清理
	滤网	两周清理一次,三至六个月更换一次
	扫地模块-边刷	两周清理一次,三个月更换一次
	拖地模块-拖布	一至三个月更换一次
	万向轮	一个月清理一次
基站	清洗肋及底槽	两周清理一次
	清水箱	三个月清理一次
	污水箱	每次拖地后均需进行清理

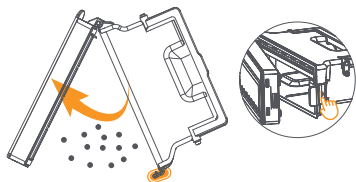
尘盒

建议每次扫地后清理

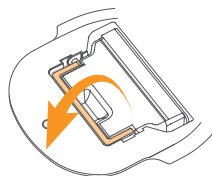
1. 拉出尘盒提手后往上提即可取出尘盒。



2. 开口朝下, 打开侧面卡扣清理尘盒。



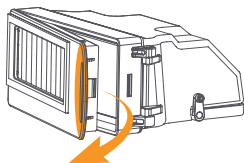
3. 对准尘盒凹槽处, 向下按入提手并扣入。



滤网

建议两周清理一次, 三至六个月更换一次

1. 滤网卡扣往外掰开, 并取出滤网盒。



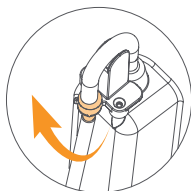
2. 用清水冲洗滤网后晾干。(请勿使用清洁勾刀、刷子等物品直接清理滤网; 滤网水洗后需24小时自然晾干后才能使用, 建议两块滤网交替使用)



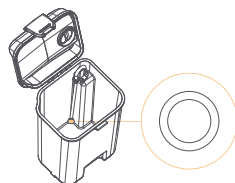
清水箱

建议三个月清理一次

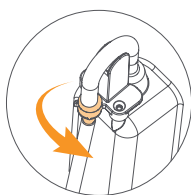
1. 依图中位置打开水管卡扣。



2. 移开水管, 取出清水箱过滤器清洗或更换新清水箱过滤器。



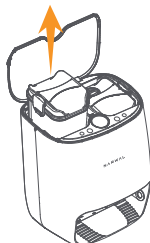
3. 安装过滤海绵, 将水管装回卡扣。



污水箱

建议每次拖地完成后清洁

1. 取出污水箱, 倒掉污水。



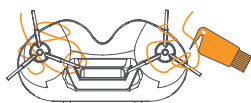
2. 将污水箱冲洗干净后放回。(污水箱中浮球是活动零件, 刷洗时不要用力过大, 以免影响浮球功能)



扫地模块

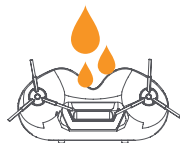
建议两周清理一次,三个月更换一次边刷

1.使用配套的清洁勾刀割断缠绕在边刷上的毛发。



2.清理扫地模块上的其他脏物。

注:扫地模块可用水冲洗,晾干后可继续使用。



3.边刷破损后更换新边刷。

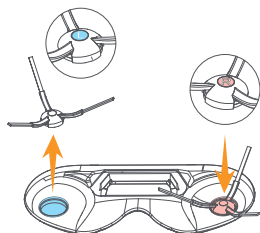
更换步骤:

1.将扫地模块按上图所示摆放。

2.捏住边刷刷头并向上拔起。

3.将标记有“L”字样的边刷安装在模块左边,
将标记有“R”字样的边刷安装在模块右边。

(边刷有左右方向性,不正确安装容易导致边刷变形) ⚠



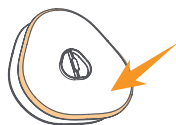
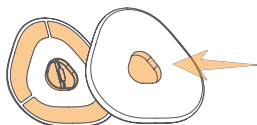
拖地模块

建议一至三个月更换一次拖布

1.将旧拖布撕下拆除。

2.沿模块形状黏贴安装。

3.用手将拖布压紧贴实。



常见问题

问题类型	问题情况	可能原因	解决办法
APP 手机安装	手机安装APP失败	手机操作系统版本过低	升级手机系统
	无法登录和注册APP	没有授权APP 访问网络	手机设置允许APP访问网络
APP 账号注册	APP注册失败	手机号已经在第三方登录方式中绑定过	手机号短信验证码登录APP
APP 配网流程	机器人没有进入配网模式	1.没有打开配网二维码 2.机器人非待机状态 3.机器人系统内部错误	1.点击【设置】→【网络设置】打开配网二维码 2.确保机器人在待机状态下进行配网 3.重启机器人
	APP无法获取手机连接的Wi-Fi	1.未授权APP获取定位信息 2.手机没有打开GPS	1.授权APP获取位置信息 2.打开手机GPS定位功能
	扫码配网后提示连接失败	配网时间超过5分钟	请重新操作配网流程,并在5分钟内完成配网
	机器人提示配网失败	1.Wi-Fi密码错误 2.机器人目前仅支持2.4GHz,暂不支持5GHz路由和企业路由 3.机器人连接的Wi-Fi信号强度弱	1.请输入正确的Wi-Fi密码 2.机器人目前仅支持2.4GHz网络进行配网 3.请保证机器人在Wi-Fi的信号强度较好的范围内
机器人 离线	APP上显示机器人离线	1.机器人关机状态下,APP无法连接机器人 2.机器人所在的位置网络信号弱或者不稳定	1.请长按机器人电源键开机 2.机器人正常工作时离线不会影响清洁进度,等网络信号较好,机器人会自动恢复成在线
无法 开/关机	长按机器人开机键,机器人无法开/关机	1.机器人电量不足 2.机器人系统内部错误	1.请将机器人放入基站内充电 2.请将机器人恢复出厂设置,如无法解决问题,请联系售后客服
无法连接 机器人	基站显示无法连接机器人	1.机器人未开机 2.机器人系统内部错误,指示灯白色闪烁	1.请按机器人电源键开机 2.重启机器人,如无法解决问题,请联系售后客服

问题类型	问题情况	可能原因	解决办法
机器人按键无响应	给机器人发送工作指令,机器人无响应	1.机器人系统内部错误,指示灯白色闪烁 2.机器人雷达异常,无法正常转动并放出红光	1.重启机器人,如无法解决问题;请联系售后客服 2.确认雷达无法正常转动并放出红光请联系售后客服进行处理
机器人异响	机器人扫地的时候发出“哒哒哒”的声音	扫地模块边刷被头发缠绕	请检查扫地模块的边刷是否缠绕异物并进行清理如清理后仍有异响,请拆卸边刷,清洁边刷内部缠绕的头发

故障编号提示

当机器人环形指示灯呈红色闪烁状态以及基站屏幕环形灯显示红色呼吸的错误提示的时候,表示机器人发生了故障,需及时查看基站屏幕显示的故障编号,并对照下表排查故障。

故障编号	基站屏幕提示文字	机器人报错语音	解决办法
5001	建图失败, 请将机器人放入基站	“建图失败, 请将机器人放入基站内重新建图”	请将机器人放入基站后重新建图
5002	重定位失败, 将机器人放入基站	“重定位失败, 请将机器人放入基站内”	1. 请将机器人放入基站; 2. 按开始键开始任务, 并再次判断
5003	找不到基站, 将机器人放入基站	“找不到基站, 请将机器人放入基站内”	1. 请将机器人放入基站; 2. 按开始键开始任务, 并再次判断
5004	机器人被困, 请将机器人抱出	“机器人被困, 请将机器人抱出”	机器人被困住/卡住, 请清除机器人周围障碍物或将机器人移动到空旷位置启动
5005	机器人退出失败, 请清理周围障碍物	“机器人退出失败, 请清理周围障碍物”	清理周围障碍物后, 按开始键执行出仓任务
5006	边刷异常, 请检查边刷	“边刷异常, 请清理或更换边刷”	1. 边刷被缠绕, 请拆卸并清理边刷; 2. 边刷损坏, 需要更新
5007	尘盒已满, 请清理尘盒	“请打开机器人上盖, 清理尘盒”	1. 尘盒已满, 请清空尘盒后再开始工作 2. 滤网堵塞, 请清理滤网灰尘再开始工作 3. 清洗完尘盒滤网未晾干, 请将滤网晾干后再装入机器人开始工作 4. 风口堵塞, 请清洁附近异物后再开始工作

故障编号	基站屏幕提示文字	机器人报错语音	解决办法
5008	尘盒异常, 请检查尘盒	“请打开机器人上盖, 检查尘盒”	尘盒被取出或没有安装到位, 请检查尘盒是否在机器人内并将尘盒正确装入机器人
5009	机器人悬空, 请移至新位置启动	“机器人悬空, 请将机器人移动到新位置启动”	1. 机器人被抱起或悬空, 请将机器人移动到周围平坦地区启动 2. 悬崖传感器误触发, 请将机器人底部的悬崖传感器擦拭干净后放至空旷位置启动
5010	传感器异常, 请检查碰撞缓冲器	“传感器异常, 请检查碰撞缓冲器”	碰撞缓冲器被异物卡住, 请轻拍碰撞缓冲器
5011	传感器异常, 请检查悬崖传感器	“悬崖传感器异常, 请擦拭表面污渍”	悬崖传感器沾灰, 请擦拭悬崖传感器并远离悬空处启动
5012	磁场异常, 请检查周围环境	“磁场异常, 请检查周围环境”	1. 机器人在基站内, 基站周围有强磁场, 请将机器人放入基站内或基站外的空地再开始工作 2. 机器人在基站外, 并且在磁条旁边, 请将机器人远离磁条再开始工作
5013	传感器异常, 请检查沿墙传感器	“沿墙传感器异常, 请擦拭表面污渍”	沿墙传感器沾灰, 请擦拭沿墙传感器
5014	传感器异常, 请检查吸尘风机	“吸尘风机异常, 请重启机器人”	吸尘风机异常, 请打开机器人上盖, 长按开始键重新启动机器人再开始工作
5015	轮胎异常, 请检查轮胎	“轮胎异常, 请检查驱动轮”	1. 机器人轮胎有污渍, 请转动轮胎用湿布料擦拭橡胶后驱轮胎, 使得轮胎整圈表面擦拭干净, 擦拭后轮胎需要晾干或者表面残留少量水分; 如果轮胎表面油污较多, 布料可以沾少量酒精擦拭橡胶轮胎以便去除油污。 2. 如果机器人在进基站的时候报错基站斜坡有污渍, 请用湿布料将基站斜坡擦拭干净, 晾干或者表面残留少量水分; 如果斜坡表面油污较多, 布料可以沾少量酒精擦拭基站斜坡以便去除油污。 3. 机器人轮胎悬空, 请将机器人移动到平地后按开始键继续

故障编号	基站屏幕提示文字	机器人报错语音	解决办法
5016	电池异常, 请扫码查看说明书	“电池异常, 请扫码查看说明书”	电池温度过高或者过低, 请等电池正常后开始工作
5017	清水箱异常, 请检查清水箱	“清水箱异常, 请检查清水箱”	1. 清水箱被取出或没有安装到位, 请检查清水箱是否在基站内并将清水箱正确装入基站 2. 清水箱已空, 请向清水箱内注水 3. 清水箱检测误触发, 请取下清水箱内的海绵并用水冲洗干净后装回
5018	污水箱异常, 请检查污水箱	“污水箱异常, 请检查污水箱”	1. 污水箱被取出或没有安装到位, 请检查污水箱是否在基站内并将污水箱正确装入基站 2. 污水箱已满, 请清空污水箱 3. 污水箱检测误触发, 请清理浮球上的脏物
5019	清洗肋异常, 请检查清洗肋	“清洗肋异常, 请检查清洗肋是否正确安装”	清洗肋被取出或没有安装到位, 请检查清洗肋是否在基站内并将清洗肋正确装入基站
5020	基站溢水, 请扫码查看说明书	“基站溢水, 请按说明书指示检查基站”	1. 检查清洗肋是否过脏, 如被堵死请按说明书要求清理清洗肋 2. 请检查清水箱或污水箱密封条松脱, 如松脱请将松脱的密封条按压回水箱密封槽 3. 请检查基站抽气口、污水进水口、清水出水口上的硅胶密封圈是否松脱, 如松脱请将松脱的硅胶密封圈按压回相应位置 4. 基站底座槽或溢水传感器太脏, 请清洁基站底座槽或擦拭溢水传感器
5021	污水泵异常, 请扫码查看说明书	“污水泵异常, 请扫码查看说明书”	自动上下水模块水箱的污水泵异常, 需要检查基站和水箱内部情况, 若仍无法解决请联系客服安排售后维修。
5022	水箱滤网异常, 请打开水箱盖检查	“水箱滤网异常, 请打开水箱盖检查”	自动上下水模块水箱滤网异常, 请打开水箱检查滤网安装状态, 并确认水箱内部是否积水。

故障编号	基站屏幕提示文字	机器人报错语音	解决办法
5023	接触不良, 请擦拭电极片	“接触不良, 请擦拭电极片”	1. 基站充电座沾水, 请擦拭充电片 2. 基站充电座发霉, 请擦拭充电片
5024	传感器异常, 请检查雷达保护罩	“传感器异常, 请检查雷达保护罩”	激光雷达被遮挡或者被卡住, 请移除遮挡物, 如无法清除遮挡物, 请将机器人移动到新位置启动
5025	闯入禁区, 请将机器人抱出	“闯入禁区, 请将机器人抱出”	机器人在禁区内或与禁区重叠, 请将机器人移动到禁区外按开始键继续
5026	清洁异常, 请检查扫地模块	“请安装扫地模块后再试”	扫地任务中扫地模块脱落, 请检查扫地模块是否安装到位, 正确安装模块后再开始工作
5027	清洁异常, 请检查拖地模块	“请安装拖地模块后再试”	拖地任务中拖地模块脱落, 请检查拖地模块是否安装到位, 正确安装模块后再开始工作
5028	系统异常, 请重启机器人	“系统异常, 请重启机器人”	系统错误, 请打开机器人上盖, 长按开始键重新启动机器人, 拔掉基站电源再重新连接

1. 按上表操作无法排除故障, 可联系云鲸智能客服400-080-0630或扫描二维码关注云鲸公众号获取更多信息和帮助。
2. 本型号产品的机器人和清洁基站是配对使用的, 请勿与其它型号或第三方的机器人或清洁基站混用。
3. 请按说明书指示使用本产品, 因不当使用而导致的任何损失, 由用户自行承担。



云鲸官方公众号

其他问题

Q:机器人配网后,能不能用多台手机控制机器人?

A:可以,机器人是可以共享的,配网成功后,主用户可以在云鲸智能APP 的机器人设置页面,点击家庭成员设置,给需要被分享的用户账号发送邀请,则可以实现多台手机控制机器人。

Q:家庭是叠式/有台阶的结构,机器人工作中有哪些需要注意的事项?

A:机器人探地传感器可自动识别10厘米以上的落差高度,但是如果场景高度落差低于机器人可识别高度,则机器人会往低的位置移动,且台阶高度超过2厘米可能会无法返回,为了防止机器人跌落,可以考虑在有高度落差的位置放置禁区虚拟磁墙,或者通过APP在地图上对应的位置设置禁区。

Q:家庭是复式/双层的结构,可以把机器人搬到另外一层楼进行清洁吗?

A:目前机器人只支持保存一份地图,因此如果您希望搬到另一层楼进行清洁的话,请在基站搬动后重新建图再进行使用。

Q:机器人开始工作并从基站内退出后,为什么先在原地转一个圈后再正式开始清洁任务?

A:机器人原地转圈是在进行机器人自检,是机器人进行工作前的准备工作,如果检查到异常就会有故障提示。

Q:构建地图时,机器人没有进去部分房间探索建图,是什么原因?

A:在机器人构建地图的过程中,请尽量不要尾随机器人以及在机器人附近走动,然后将需要清洁的房间门完全打开,便于机器人更好地完成建图。

Q:机器人建图后,地图为什么没有被保存下来?

A:机器人自主完成地图扫描回到基站内,并且语音提示建图完成,才能保存地图。机器人未完成以上行为前,切勿手动将机器人搬回基站或者强制结束建图任务。

Q:建图的时候有房间门被关上并且未扫描进地图,机器人工作时如果该房间门打开,机器人会进去清洁吗?

A:对于建图时未探索的家庭区域,机器人会进行小范围的清洁工作,但无法进行完整清洁,因此当机器人建图不完整时建议重新建图,更利于机器人规划最佳的清洁方案。

Q:家里的家具被移动了,需要重新建图吗?

A:当家里家具布局有较大变化时建议重新建图,如果只是单件搬动则不需要重新建图,因为机器人清洁工作时可以实时更新地图。

Q:家里有台阶,机器人建图的时候没进去房间内探索建图,可以抱机器人到房间内清洁吗?

A:机器人工作时需要在保存的地图上进行定位,如果是没有建图的区域,机器人是无法进行定位的,也就无法进行清洁工作了。

Q:机器人的尘盒滤网可以水洗吗?水洗后能否立即使用?

A:尘盒滤网是可以水洗的,但需要完全晾干后才可以装进尘盒内使用,因此建议您在水洗滤网后至少晾晒24小时,以保证机器人可以正常工作。

Q:机器人清洁过的地方,为什么还会有灰尘?

A:建议您定期清理尘盒,以免机器人在清洁工作中灰尘溢出。

Q:机器人拖地的时候是不是要将家里的地毯收起?

A:如果不想让机器人在清洁任务中行进至地毯区域,可以使用APP在地毯的位置设置禁区。可以选择购买云鲸地毯磁墙并平铺在地毯四周边缘处,这样机器人可在扫地模式下清洁地毯,拖地模式避开地毯区域。

Q:机器人拖地清洁任务及风干任务完成后,发现机器人的拖布还是湿的,是基站没有执行风干任务吗?

A:机器人拖地完成后会回到基站内清洗一次拖布,清洗拖布完成后基站会开启风扇对拖布进行时长为5小时的风干任务(其中前2小时为加热烘干),风干期间请不要将机器人拿出基站或者是把拖地模块拆下来,这样会导致基站风干功能被关闭。风干的效果会受到环境湿度的影响,如果您处在的地域或者季节相对潮湿,拖布风干可能无法达到良好效果。

Q:在APP上调整了拖地干湿度,从正常调成了略干,为什么清水箱消耗的水量是一样的?

A:机器人拖地清洁中干湿度的调整,只是机器人在清洗拖布后甩干的时间和转速有差异,为了保证机器人清洗拖布时的清洁效果,清洗拖布中使用的水量都是一样的。

Q:机器人的清洁任务还没有完成,怎么就自己结束了?

A:机器人在清洁过程中,如果被暂停2小时内未操作,或者机器人出现了故障提示后2小时内未操作,机器人系统会强制结束当前的任务。

Q:机器人在基站内,没人操作的情况下突然开始清洗拖布了,为什么?

A:使用机器人进行拖地清洁的时候,如果拖地任务是非自然结束的,比如被用户强制结束了,或者暂时清洁2小时后被机器人系统强制结束了,机器人会自动进行一次清洗拖布的任务,保证机器人拖布的干净度并在清洗拖布后风干拖布。

Q:完成清洁后,机器人跟基站需要关机吗?要怎么样才能让基站关机?

A:机器人完成清洁工作后会自主回到基站内充电,在一段时间后机器人会进入低功耗模式,基站也会自动熄屏,只有基站断电时基站才会关机,如果您希望将基站关机,请拔掉基站电源线。基站断电后,机器人将无法持续充电,时间较长则可能导致机器人电量耗尽而关机。下次使用时,请先将基站电源接通并将机器人充电。

Q:基站屏幕不亮了,机器人放进基站内还能进行充电吗?

A:基站将在无操作2分钟后息屏,只要基站在通电状态,无论机器人是开机状态还是关机状态,机器人都会进行充电。

Q:机器人为什么会自动关机?

A:当机器人电量为0的时候会自动关机,或者机器人待机超过10个小时未操作,并且也没有在基站内进行充电,也会自动关机。

SPECIFICATIONS

产品规格

产品规格

机器人	基站
尺寸:31.4*34.5*10.7cm	尺寸:40.1*35.8*43.7cm
颜色:白色	颜色:白色
重量:约3.9kg	重量:约7.5kg
电池:≥5000mAh	额定输入:100-240V~
额定电压:14.4V _{DC}	额定输出:20V=3.0A
额定功率:45W	额定频率:50/60Hz
	额定功率:85W

产品中有害物质及含量

有害物质						
部件名称	铅 (Pb)	汞 (Hg)	镉 (Cd)	六价铬 (Cr(VI))	多溴联苯 (PBB)	多溴二苯醚 (PBDE)
电路板	×	○	○	○	○	○
金属件	×	○	○	○	○	○
壳体	○	○	○	○	○	○
电池	○	○	○	○	○	○
附件	○	○	○	○	○	○

本表格依据SJ/T 11364的规定编制。
○:表示该有害物质在该部件所有均质材料中的含量均在GB/T 26572规定的限量要求以下。
×:表示该有害物质至少在该部件的某一均质材料中的含量超出了GB/T 26572规定的限量要求,且目前业界没有成熟的替代方案。该部位的材料已被中华人民共和国工业和信息化部公告的《达标管理目录限用物质应用例外清单》所豁免或放宽限值,因此符合中国RoHS指令要求。



WARRANTY

保修服务

云鲸售后服务政策

本商品严格依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规实行售后服务。云鲸售后服务政策（“本政策”）内容如下：

一、退换货政策

1. 凡通过天猫商城、京东商城及其他云鲸官方认可的中国境内电商平台购买云鲸商品的用户可自签收次日起七日内，在保证商品完好、不影响二次销售的前提下，申请无理由退货。无理由退货的运费及其他物流费用（如有）由用户自行承担。

(1) 退货时用户须提供有效购买凭证（线上购买的提供订单截图），并退回发票。如有赠品需一并退回。

(2) 商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好。用户基于查验需要而打开商品包装，进行基本的通电检查，而未进行实际的扫拖功能的使用不影响商品完好的认定。

(3) 出现以下任一情形的，视为影响商品的二次销售，不适用七日无理由退货：

- 商品出现人为损坏、包装箱缺失、零配件缺失的情况；
- 商品使用后，产生使用痕迹；
- 机器人虚拟墙、边刷、尘盒、尘盒滤网、扫地模块、拖布、拖地模块、清洁液、过滤海绵等等配件或耗材出现使用痕迹；
- 未经授权的维修、误用、碰撞、疏忽、滥用、进液、事故、改动、不正确的安装所造成的商品质量问题，或撕毁、涂改标贴、机器序号、防伪标记；
- 三包凭证信息与商品不符及被涂改的；
- 其他法定或经由云鲸售后服务中心检测确认的情形

2. 自用户签收商品次日起七日内，商品发生性能故障的，经由云鲸售后服务中心检测确认后，可以为用户办理退货业务，退货时用户须出示有效购买凭证，并退回发票。如有赠品需一并退回。退货的运费由用户先行垫付，经云鲸售后服务中心确认后，由售后客服联系用户进行报销（报销仅限中国境内运费，且用户须提供运费凭证）。

3. 自用户签收商品次日起十五日内，商品发生性能故障的，经由云鲸售后服务中心检测确认后，可以为用户办理换货业务，为用户更换同型号同规格的商品。换货后商品的三包有效期自换货之日起重新计算。换货的运费由用户先行垫付，经云鲸售后服务中心确认后，由售后客服联系用户进行报销（报销仅限中国境内运费，且用户须提供运费凭证）。

二、保修及维修政策

1. 保修范围与保修期限

自用户签收商品次日起十五日后,发生非人为损坏性能故障,由用户提供购买发票及有效购买凭证,经由云鲸售后服务中心检测确认后,为用户办理保修业务。整机及各零部件的保修期限如下:

注:(1)保修范围内更换下来的部件所有权归云鲸所有并回收处理。(2)独立售卖的耗材类配件不保修。

类型	保修内容	保修期限
主机	1.机器人(内置锂电池为1年) 2.基站 3.电源线	2年
配件	1.扫地模块(不含边刷) 2.拖地模块(不含拖布) 3.尘盒(不含滤网) 4.水箱(不含过滤海绵) 5.清洗肋	2年
耗材	1.边刷 2.拖布 3.滤网 4.清洁勾刀 5.清洁剂	不保修

2. 收费维修服务

以下情况不属于免费保修服务范围,但可实行收费维修:

- (1) 消费者因使用、维护、保管不当、或使用非本商品正品配件造成产品损坏的;
- (2) 未经云鲸授权的人员私自拆卸造成损坏的;
- (3) 无三包凭证及有效发票或超过三包有效期限的;
- (4) 三包凭证型号与修理产品型号不符或者涂改的;
- (5) 因自然灾害、意外因素等不可抗力造成损坏的。

3. 费用标准

(1) 免费维修的商品和收费维修的商品的运费:均由用户先行垫付,经云鲸售后服务中心确认后,由售后服务联系用户进行报销(报销仅限中国境内运费,且用户须提供运费凭证)。

(2) 针对退换货、保修及收费维修,如发生国际运费、转运物流费(含中国境内段)及相关费用,则上述所有费用及相关风险均由用户自行承担。

(3) 非保修范围的收费维修:收取的费用包含维修中产生的物料费及人工费,具体收费标准由云鲸售后服务中心检测后确认。

注:本政策中的“中国境内”不含台湾、香港特别行政区和澳门特别行政区。

本政策中的“商品”指用户通过云鲸官方认可的购买渠道购买的正品机器。

*为了向您提供更好的售后服务,售后政策我们保留不时更新的权利,

请您及时登录官网查看并以云鲸官网 WWW.NARWAL.COM 为准。

产品保修卡

用户姓名 User Name	
通讯地址 Address	
联系电话 Phone No.	
产品名称及型号 Product Name and Model Number	
产品序列号 Serial Number	
产品购买日期 Purchase Date	

维修记录

	维修日期 Repair Date	故障描述及更换配件 Fault Description and Part Replacement	维修中心 Repair Center	维修工程师 Repair Engineer
1				
2				
3				

制 造 商:云鲸智能创新(深圳)有限公司
Yunjing Intelligence Innovation (Shenzhen) Co., LTD
地 址:广东省深圳市南山区西丽街道西丽社区打石二路
万科云城六期一栋云中城A2901

生产企业:云鲸智能创新(深圳)有限公司东莞分公司
地 址:广东省东莞市松山湖园区兴业路4号7栋
邮政编码:523808

执行标准:GB 4706.1-2005、GB 4706.7-2014、GB 4343.1-2018、GB 17625.1-2012
型号核准代码:印刷在云鲸智能拖扫一体机器人信息标签上

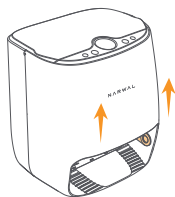


WWW.NARWAL.COM

清洗肋与底槽

建议两周清理一次

1. 向上提清洗肋把手, 取出清洗肋。



2. 取出清洗肋用水直接冲洗, 使用清洁刷深度清洁。



3. 配合基站清洁的功能, 使用清洁刷对基站底部进行清洁。



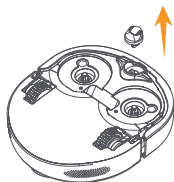
4. 装回清洗肋。



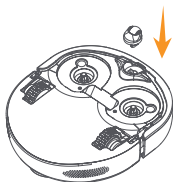
万向轮

建议一个月清理一次

1. 向上拔出万向轮, 清理万向轮和轮轴上的脏物。(拆卸时有一个金属薄片, 请勿遗失)



2. 重新装回万向轮并压紧。



TROUBLE SHOOTING

故障分析与排除