


## 4. 常见问题排查

产品使用过程中，若遇以下情况。可对照查询，自主解决。

序号	故障情况	可能原因	解决方法
1	主机无法连接 App。	Wi-Fi 名称和密码不正确。	确保输入的 Wi-Fi 名称和密码正确。
		主机不在路由器的网络信号覆盖范围内。	确保主机在路由器的网络信号覆盖范围内，并尽量靠近路由器。
		主机未进入配网状态。	短按重置键，进入蓝牙配网。如果蓝牙配网失败，请短按重置键 +  ，根据 App 提示重新配网。
		Wi-Fi 列表中无家庭 Wi-Fi。	1. 请检查 WiFi 名称是否包含特殊字符。建议不使用特殊字符，如！@#&¥%/\。 2. 请检查 Wi-Fi，并确保未使用 5Ghz 网络。
		可能下载了错误的 App 应用。	请扫描本产品二维码或去应用市场下载 ECOVACS HOME App。
2	地图丢失。	搬动主机，可能有丢失地图的风险。	将主机搬至全能基站前方尝试恢复。 在 ECOVACS HOME App 地图管理中找到已存地图，尝试点击“使用地图”进行恢复。您也可以在 ECOVACS HOME App 中使用地图锁定功能，以免丢失地图。 如果以上均无法解决，建议重新建图。
3	无法在 App 上创建家居地图。	清扫过程中搬动地宝，导致地宝定位失败。	清扫过程中，请尽可能避免搬动地宝。
		自动清扫任务未完成。	让地宝清扫完成后自动返回全能基站。
4	边刷脱落。	安装不到位。	安装时需要听到“嗒”的一声，确保边刷安装到位。
5	找不到全能基站信号，无法返回全能基站。	全能基站摆放位置不正确。	请按照说明书【主机充电】章节的方法正确摆放全能基站。
		全能基站断电或被人移动。	请检查全能基站是否连接电源。不要人为移动全能基站位置。
		主机没有从全能基站出发开始清扫。	建议让主机从全能基站出发开始清扫。
		充电路线被阻断。例如，有全能基站的房间房门被关闭。	请保持回充路线通畅。

序号	故障情况	可能原因	解决方法
6	未清扫完毕，主机返回充电。	房间较大，主机需要中途返回充电。	建议开启断点续扫，具体操作方法可参考 App 指引。
		家居环境非常复杂的情况下，清扫效率会降低，可能无法清扫完。	整理家居环境。
7	主机无法充电。	主机电源开关未打开。	主机电源开关需要打开到“I”状态，方可充电。
		主机与全能基站的充电极片未充分接触。	确保主机与全能基站的充电极片充分对接，  键处于闪烁状态。检查主机和全能基站的充电极片是否脏污，可参照说明书【部件维护】章节清理。
		全能基站未连接电源。	确保全能基站电源已连接。
8	主机工作时，运行声音大。	边刷、滚刷被缠住，尘盒、过滤材料被堵住等。	建议定期清理及保养边刷、滚刷、尘盒、过滤材料等。
		主机进入强劲清扫模式。	更改为标准清扫模式。
9	主机工作时陷入困境。	主机被地面上散乱电线、下垂的窗帘布或地毯须边等缠绕或阻碍。	主机会自主尝试各种方法脱困，若未能脱困，建议手动帮助。
		主机可能被与主机高度相近的家具卡住。	建议垫高家具，或人为遮挡，或通过 App 引导设置虚拟墙。
		主机卡在狭窄区域。	建议收拾家居环境，人为遮挡狭窄区域，或通过 App 引导设置虚拟墙。
10	主机工作时出现路线乱、跑偏、重复清扫及小区域漏扫等情况。（如有大面积暂时未扫的区域，主机会进行自主补漏，不用担心；有时主机会再次进入已清扫过的房间，可能不是重复清扫，只是在自主补漏。）	地面摆放的电线、拖鞋等物体阻挡地宝前进路线。	主机工作前请先整理好地面散落的电线、拖鞋等物体，尽可能减少地面零散物品摆放。如果出现漏扫现象，主机自主补漏，请不要人为干扰（如搬动主机或阻挡主机行进路线）。
		可能由于主机攀爬台阶、门槛、门条时，驱动轮在地面上打滑，从而影响到主机对整屋环境的判断。	建议关好该区域的房门，单独清扫该区域，清扫完成后会回到起点，请您放心使用。
		在刚打蜡、抛光的地板或者光滑的地砖上工作，造成驱动轮和地面的摩擦力减小。	建议您等地板蜡风干后再使用。
		由于家庭环境不同，个别区域主机无法进入清扫。	建议整理家居环境保证主机可以进入进行清扫。

序号	故障情况	可能原因	解决方法
11	远程操控操作延迟大。	主机连接的 Wi-Fi 信号不佳，导致视频加载变慢。	建议在 Wi-Fi 信号良好的区域使用主机。
12	主机返回全能基站后，未开始自动集尘。	ECOVACS HOME App 未开启自动集尘功能。	在 ECOVACS HOME App 中打开自动集尘功能。
		全能基站未安装尘袋。	安装尘袋，并关闭集尘仓。
		手动搬动主机回到全能基站，未触发自动集尘。	为了方便主机完成清扫后能够顺利返回充电集尘，建议让主机自行返回全能基站，避免手动搬动主机。
		当在 ECOVACS HOME App 中设置为勿扰模式时，主机在返回全能基站时不会开始集尘。	可在 ECOVACS HOME App 中取消勿扰模式，或手动启动集尘。
		全能基站检测到集尘效率降低。	按照说明书【 <a href="#">部件保养</a> 】的说明更换尘袋，并关闭集尘仓。如 App 提示时，尘袋尚未装满，再次装回即可。
		如以上的可能原因都已经排除，可能是全能基站元器件异常。	请联系售后服务人员。
13	自动集尘不成功。	全能基站检测到集尘效率降低。	按照说明书【 <a href="#">部件保养</a> 】提示更换尘袋，并关闭集尘仓。如 App 提示时，尘袋尚未装满，取出尘袋再次装回即可。
		尘盒的集尘出口被异物卡住。	取出尘盒，并清理集尘出口上的异物。
14	全能基站集尘仓内脏污。	细微颗粒透过尘袋吸附在集尘仓内侧。	清理集尘仓内壁。
		尘袋破损。	检查尘袋并更换。
15	主机运行中漏灰。	尘盒的集尘出口被异物卡住。	取出尘盒，并清理集尘出口上的异物。
16	拖布支架无法旋转。	拖布支架未安装到位。	请正确安装拖布支架。将拖布组件按入拖布组件安装口，直至听到“嗒”一声。
		拖布支架被异物卡住。	请清除异物。
17	主机不响应全能基站指令。	主机不在基站内。	请确保主机在基站内。

序号	故障情况	可能原因	解决方法
18	驱动轮卡住。	驱动轮被异物缠绕或卡住。	请转动及按压驱动轮，检查是否有异物缠绕或卡住，有异物请及时清理。如无法解决，请联系售后服务人员。
19	全能基站清洁槽内水满无法吸出，语音*报警反馈清洁槽水满。	污水箱未正确安装。	向下轻按污水箱，确保污水箱正确安装。
		污水箱内封闭塞未正常安装。	确保检查全能基站内污水箱两个封闭塞已正常安装。
		全能基站无法正常抽水。	长按基站按键  ，观察基站是否可以正常抽水。若正常抽水，请擦干清洁槽溢水感应片；若无法抽水，请检查污水箱与基站之间是否存在异物，若有请清理。
		清洁槽吸水口有异物。	确保清洁槽内吸水口无异物。
		尝试以上方法仍无法解除语音 * 报警。	重新插拔全能基站电源开关。如无法解决，请联系售后服务人员。
20	清水箱上水异常。	清洁槽或底板滤芯脏污。	取下清洁槽与底板滤芯，用清水冲洗干净。
		清水箱上水异常。	请确保家中没有停水，且上水的阀门已打开。
		家中水压异常。	请确保家中水压正常。
		家中停电。	请确保家中没有停电。
21	污水箱已满。	家中水管或阀门泄漏。	请沿管道检查，并确保管道正常。排查管道弯折、漏水等影响上水的现象。
		污水箱底部排污泵口堵塞。	请检查污水箱底部排污泵口是否堵塞，并及时清理。
21	污水箱已满。	下水管异常。	请确保下水管正常。沿管道检查是否存在管道局部压迫导致无法下水，如存在，请联系售后服务人员。

\*语音仅X5 PRO标配

如按上述操作无法排除故障，可联系售后服务人员。