

操作说明书

本说明书内容只做参考，具体与实物为准，功能为全功能，不同机型均不同。

目 录

操作说明书	001
保修条例	030
产品维修受理流程	032
退货换货政策与流程	034

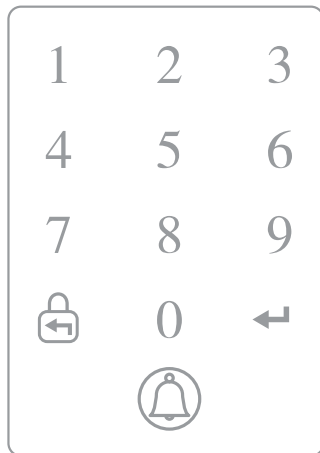
Q4Q5Q6

智能锁操作说明

注 意 事 项

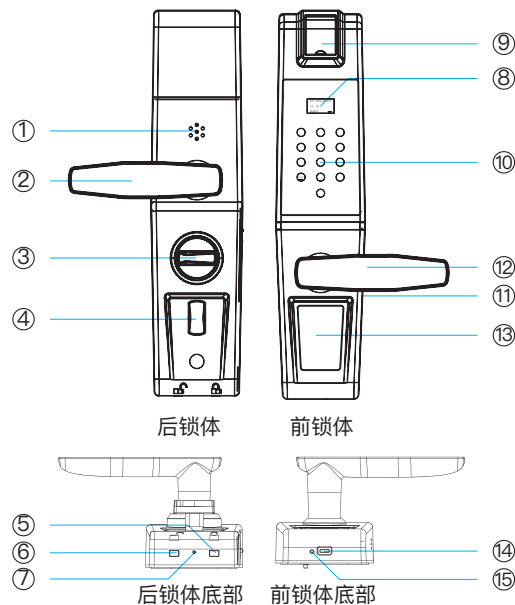
- 1.出厂时，所有用户均为空，任意指纹、密码和刷卡都可以进行开门。
- 2.管理员密码默认为“12345678”。在使用时，请先更改默认管理员密码。管理员密码为最高级别密码，请妥善保管！

(一)
触摸面板定义



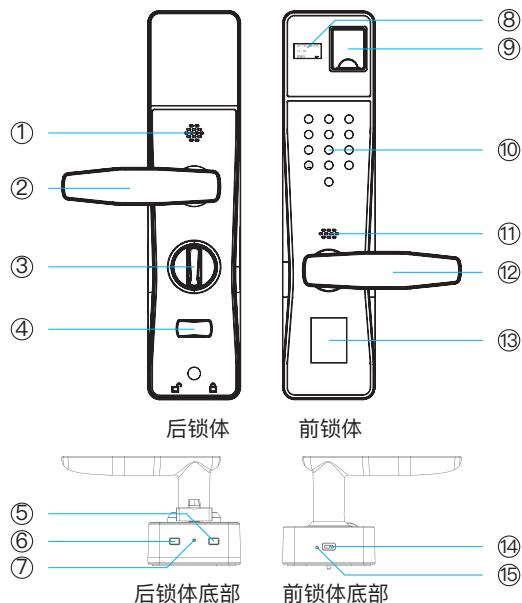
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	数字键
2	密码验证时，表示数字2，菜单中上翻
8	密码验证时，表示数字8，菜单中下翻
	在菜单中，表示返回或者删除键，在系统休眠时，一键快捷上锁。
	表示确认键，在待机界面下表示进菜单
	表示门铃键

Q4主要功能示意图



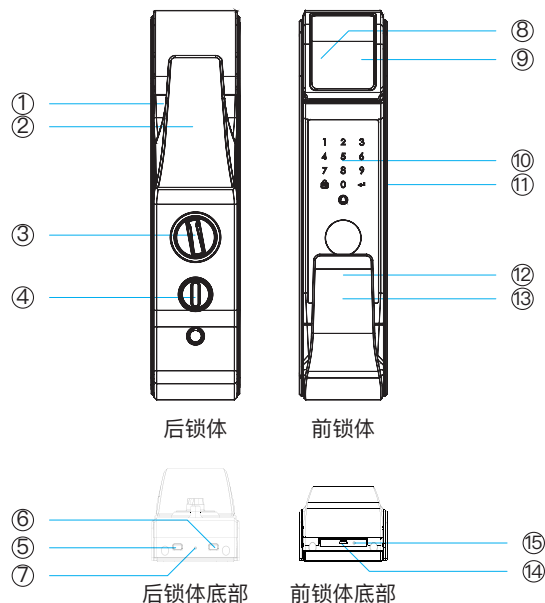
1. 门铃喇叭	8. 显示屏
2. 执手	9. 指纹采集窗
3. 应急旋钮	10. 数字面板
4. 内保险	11. 语音喇叭
5. 室内一键上锁	12. 执手
6. 室内一键开锁	13. 卡片感应区
7. 复位到初始化	14. USB应急充电接口
	15. 重启键

Q5主要功能示意图



1. 门铃喇叭	8. 显示屏
2. 执手	9. 指纹采集窗
3. 应急旋钮	10. 数字面板
4. 内保险	11. 语音喇叭
5. 室内一键上锁	12. 执手
6. 室内一键开锁	13. 卡片感应区
7. 复位到初始化	14. USB应急充电接口
	15. 重启键

Q6主要功能示意图



1. 门铃喇叭 (位于执手后面)	8. 显示屏(推开滑盖后可见)
2. 执手	9. 指纹采集窗(推开滑盖后可见)
3. 应急旋钮	10. 数字面板
4. 内保险	11. 语音喇叭
5. 室内一键上锁	12. 执手
6. 室内一键开锁	13. 卡片感应区(位于执手后面)
7. 复位到初始化	14. USB应急充电接口
	15. 重启键

1. 滑盖功能 (仅 Q6 拥有该功能)

轻推滑盖将会上升。

2. 一键上锁功能

智能锁内面板底端有室内一键上锁功能, 无需按任何遥控器等, 相关功能如⑤所示。

3. 一键开锁功能

智能锁内面板底端有室内一键开锁功能, 无需按任何遥控器等, 相关功能如⑥所示。

4. 室外 USB 应急充电功能

前面板底端有一个 USB 充电接口, 此项为室外应急充电开锁功能, 相关功能如⑭所示。

5. 强制恢复出厂设置

在智能锁通电情况下, 长按“复位到初始化”按钮3s以上, 则智能锁恢复到出厂设置, 同时所有数据清空, 相关功能如⑦所示, 请谨慎操作。

6. 重启功能

前锁体底部设置有重启按钮, 当智能锁出现死机等情况按下此按钮可以实现智能锁重新启动, 重启后智能锁所有数据不会清空, 相关功能如⑮所示。

(二) 用户模式

在“用户菜单”下可进行用户添加、用户删除、门锁设置及记录查询等操作。

1. 进入“用户菜单”操作步骤如下:

1) 第一次使用, 请先更改默认管理员密码, 操作步骤:

用手掌触碰触摸面板, 唤醒系统 → 按【←】键, 请先输入默认密码, 按【←】键确认 → 输入 8 位新密码, 按【←】键确认 → 请确认输入 8 位新密码, 按【←】键确认。



2) 第二次使用, 请先进行管理员授权, 操作步骤:

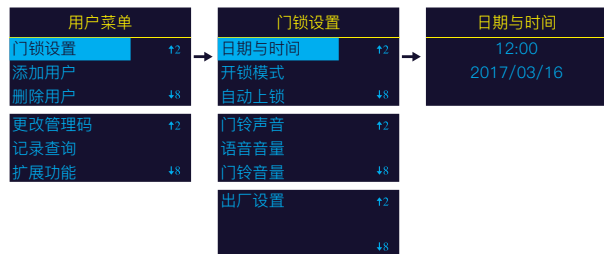
用手掌触碰触摸面板, 唤醒系统 → 按【←】键, 先进行管理员授权 → 输入管理员密码, 按【←】键确认或输入管理员指纹 → 进入“用户菜单”。



2.门锁设置

在“用户菜单”下,选择“门锁设置”,按【←】键确认,进入“门锁设置”菜单进行智能门锁设置。

1) 日期与时间



年份、时间及其它参数均用2位数字表示,少于2位无效,时间为24小时制。

例如: 2016/01/01 12:00

年 月 日 时 分
16 01 01 12 00

2) 开锁模式



选择相应模式,按【←】键确认。

“普通模式”是选择本智能锁任意一种开锁方式都可以开锁;

“指纹加指纹”模式是需要同时输入两个不同的指纹开锁;

“指纹加密码”模式是需要同时输入指纹与密码开锁;

“指纹加卡”模式是需要同时输入指纹与 ID 卡开锁。

3) 自动上锁 (选配)



选择开启或关闭,按【←】键确认。

开启自动上锁功能,关门时锁体全部自动上锁;关闭自动上锁功能,关门时仅斜锁舌上锁。

4) 门铃声音



选择相应门铃, 按【←】键确认。

本智能锁提供 3 款门铃声, 出厂默认设置为 1 号门铃。

5) 语音音量



输入相应数字后, 按【←】键确认。

0 级为静音, 1 级音量最小, 7 级音量最大。

6) 门铃音量



输入相应数字后, 按【←】键确认。

0 级为静音, 1 级音量最小, 7 级音量最大。

7) 恢复出厂设置

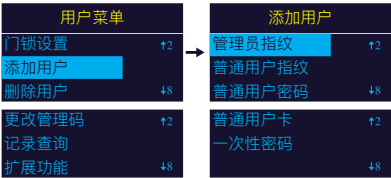


选择“是”, 按【←】键确认, 输入正确的管理员密码, 按【←】键确认, 系统将进行初始化。初始化成功后, 智能锁将恢复为出厂设置。

注: 恢复为出厂设置后, 智能门锁的所有数据将会清空, 请谨慎操作。

3.添加用户

在“用户菜单”下，选择“添加用户”，按【←】键确认，可进行不同用户的添加。



1) 管理员指纹



选择“管理员指纹”，按【←】键确认 → 输入正确的用户编号或使用系统自动分配用户编号，按【←】键确认 → 根据提示放入需要录入的手指。

2) 普通用户指纹

a. 普通指纹用户无限制：



选择“普通用户指纹”，按【←】键确认 → 输入正确的用户编号或使用系统自动分配用户编号，按【←】键确认 → 根据提示放入需要录入的手指 → 提示添加成功后，按【↵】键返回上级菜单。

b. 普通指纹用户有限制：（密码限制、卡限制方法也可参考。）

(I) 普通用户使用时间限制





选择“普通用户指纹”，按【←】键确认 → 输入正确的用户编号或使用系统自动分配用户编号，按【←】键确认 → 根据提示放入需要录入的手指 → 提示添加成功后，选择“使用时间”，按【←】键确认，输入该用户允许使用的时间段，按【←】键确认。

注：1. 时间采用 24 小时制，结束时间必须大于开始时间。

2. 设置成功后该用户只能在限定时间内开锁。

(II) 普通用户使用星期限制



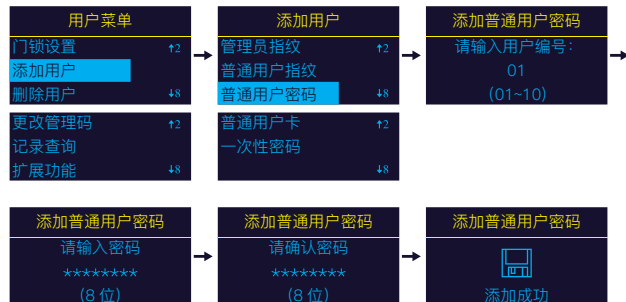
选择“普通指纹”，按【←】键确认 → 输入正确的用户编号或使用系统自动分配用户编号，按【←】键确认 → 根据提示放入需要录入的手指 → 提示添加成功后，选择“使用星期”，按【←】键确认，输入该用户允许使用的时间段，按【←】键确认。

注：1. 星期日可输入“7”或“0”。

2. 设置成功后该用户只能在限定的星期内开锁。

3) 普通用户密码

a. 普通用户密码无限制：



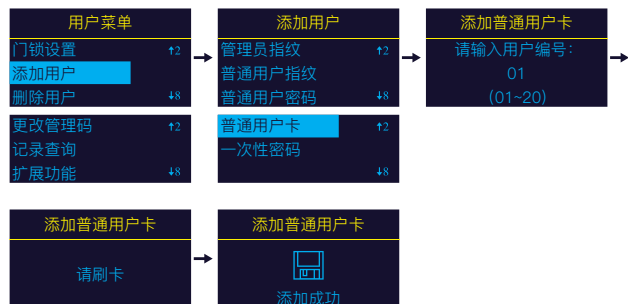
选择“普通用户密码”，按【←】键确认 → 输入正确的用户编号或使用系统自动分配用户编号，按【←】键确认 → 根据提示输入 8 位密码 → 提示添加成功后，按【↵】键返回上级菜单。

b. 普通用户密码有限制：

限制设置方法同“普通用户指纹”限制设置方法。

4) 普通用户卡

a. 普通用户卡无限制:

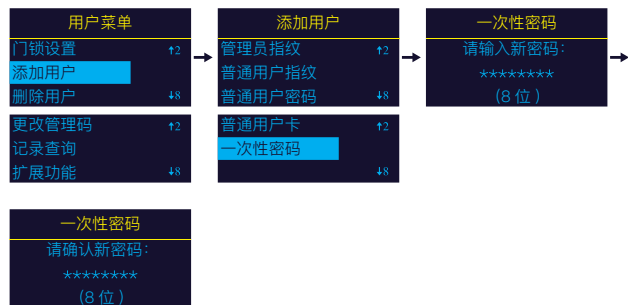


选择“普通用户卡”，按【←】键确认 → 输入正确的用户编号或使用系统自动分配用户编号，按【←】键确认 → 根据提示放用户卡到刷卡标记处 → 提示添加成功后，按【↶】键返回上级菜单。

b. 普通用户卡有限制:

限制设置方法同“普通用户指纹”限制设置方法。

5) 一次性密码



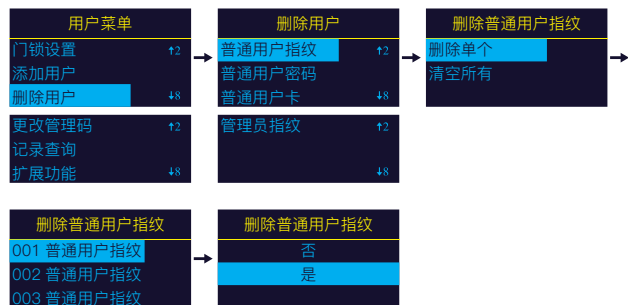
选择“一次性密码”，按【←】键确认 → 根据提示输入 8 位密码，按【←】键确认。

注：一次性密码只能开锁一次，开锁后自动删除。

4. 删除用户

在“用户菜单”下，选择“删除用户”，按【←】键确认，可进入“删除用户”菜单，根据需要进行相关用户的删除或清空。

1) 删除普通用户指纹



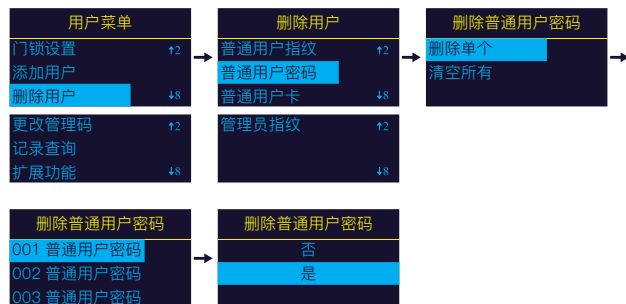
a. 删除单个普通用户指纹:

在“删除用户”菜单下，选择“普通用户指纹”，按【←】键确认 → 选择“删除单个”，按【←】键确认 → 根据需要选择已经注册的用户编号，按【←】键确认删除。

b. 清空普通用户指纹:

在“删除用户”菜单下，选择“普通用户指纹”，按【←】键确认 → 选择“清空所有”，按【←】键确认。

2) 删除普通用户密码



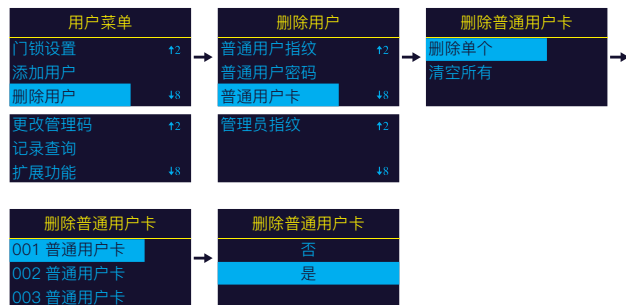
a. 删除单个普通用户密码：

在“删除用户”菜单下，选择“普通用户密码”，按【←】键确认→选择“删除单个”，按【←】键确认→ 根据需要选择已经注册的用户编号，按【←】键确认删除。

b. 清空普通用户密码：

在“删除用户”菜单下，选择“普通用户密码”，按【←】键确认 →选择“清空所有”，按【←】键确认。

3) 删除普通用户卡



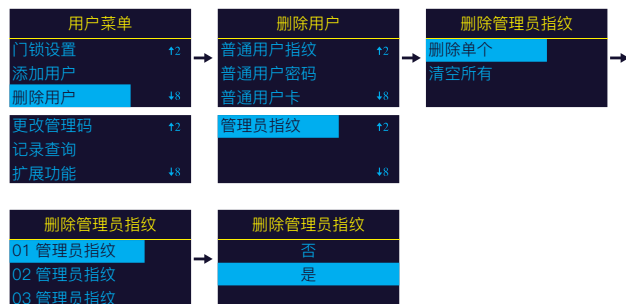
a. 删除单个普通用户卡：

在“删除用户”菜单下，选择“普通用户卡”，按【←】键确认→选择“删除单个”，按【←】键确认→ 根据需要选择已经注册的用户编号，按【←】键确认删除。

b) 清空普通用户卡：

在“删除用户”菜单下，选择“普通用户卡”，按【←】键确认 →选择“清空所有”，按【←】键确认。

4) 删除管理员指纹



a. 删除单个管理员指纹：

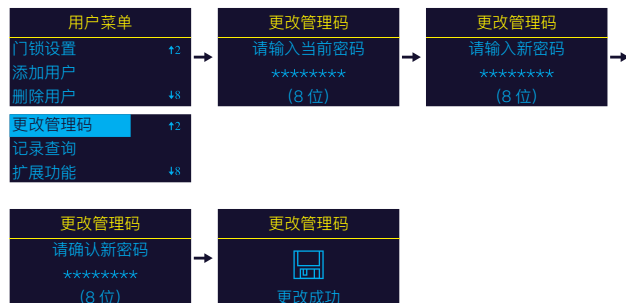
在“删除用户”菜单下，选择“管理员指纹”，按【←】键确认→选择“删除单个”，按【←】键确认→ 根据需要选择已经注册的用户编号，按【←】键确认删除。

b. 清空管理员指纹

在“删除用户”菜单下，选择“管理员指纹”，按【←】键确认 →选择“清空所有”，按【←】键确认。

注：清空所有是把该选定项目的所有用户都清空，请谨慎使用。

5.更改管理码



6. 记录查询

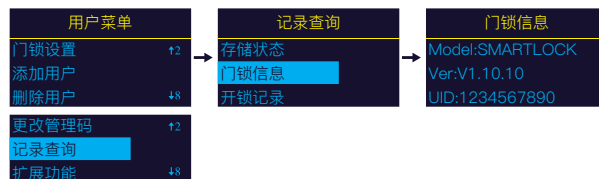
在“用户菜单”下, 选择“记录查询”, 按【↵】键确认, 可进行存储状态、门锁信息及开锁记录查询。

1. 查询智能锁录入存储信息



在“记录查询”菜单下, 选择“存储状态”, 按【↵】键确认, 可查看已经注册的用户数量。

2. 查询智能锁门锁信息, 即版本、序列号。



在“记录查询”菜单下, 选择“门锁信息”, 按【↵】键确认, 可查看本智能锁软件版本及全球唯一序列号。

3. 查询智能锁用户开锁记录。



在“记录查询”菜单下, 选择“开锁记录”, 按【↵】键确认, 可通过上下翻看最近 200 条已开锁记录。

7. 扩展功能 (此功能为部分机型具有的功能。)

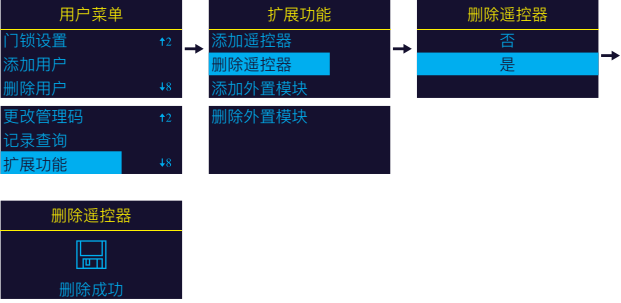
在用户菜单下, 选择“扩展功能”, 按【←】键确认, 可进行扩展模块操作。

1. 添加遥控器功能



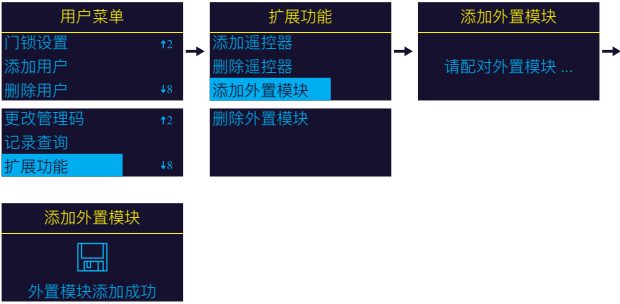
正常情况下遥控器匹配为 10 个。

2. 删除遥控器功能

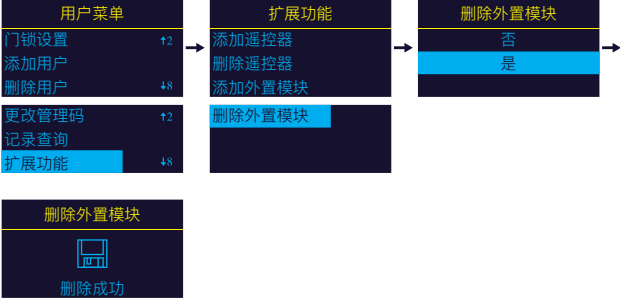


根据提示选择删除遥控器。

3. 添加外置模块



4. 删除外置模块



根据提示选择添加或删除外置模块开锁。

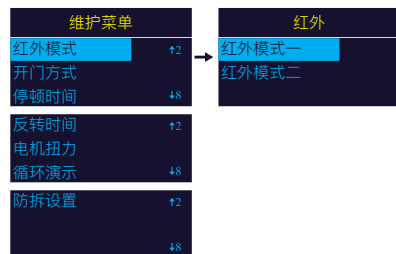
{ (三) 维护模式 }

注：维护模式，供安装调试人员使用，请谨慎操作。

进入维护模式两种方法：

1. 本智能锁为出厂模式时，快速按“9 键跟【↔】键”，输入维护员密码：“99988777”进入维护模式。
2. 当智能锁已使用时，进入维护模式需先进入智能锁“用户菜单”，再按“9 键跟【↔】键”，输入维护员密码，进入维护模式。

1. 红外模式



进入“维护菜单”，选择“红外模式”，按【↔】键确认。根据智能锁装门的实际情况选择红外模式一 / 红外模式二，维护左右红外。

2. 开门方式



进入“维护菜单”，选择“开门方式”，按【↔】键确认。根据智能锁装门的实际情况选择左开门 / 右开门。

3. 停顿时间



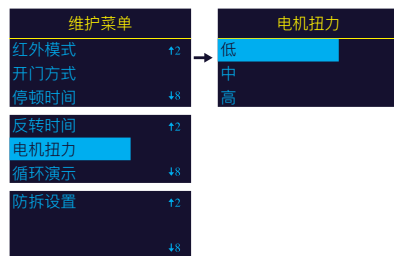
进入“维护菜单”，选择“停顿时间”，按【↔】键确认。可根据自己要求选择开门时斜锁舌停顿时间(注：停顿时间默认 2s, 单位为 s)。

4. 反转时间



进入“维护菜单”，选择“反转时间”，按【←】键确认。可根据自己的要求选择开门时斜锁舌弹出瞬间应急旋钮的反转时间（注：反转时间单位为：毫秒，默认为 300ms。1 秒 = 1000 毫秒）。

5. 电机扭力



进入“维护菜单”，选择“电机扭力”，按【←】键确认。可根据锁体实际情况进行扭力大小选择，默认为低。

6. 循环演示



进入“维护菜单”，选择“循环演示”，按【←】键确认，智能锁便进入自动开锁上锁的演示，按【↵】键则取消循环演示模式。此功能可用于展厅展示。

7. 防拆设置



进入“维护菜单”，选择“防拆设置”，按【←】键确认。当选择开启时，前面板防拆报警功能启用，当选择关闭时防拆报警功能则不启用。

故障处理

故障序号	故障原因	解决方法
1	安装后不能正常工作	检查电池是否有电，连接线是否松动
2	开锁变上锁	检查红外方向
3	没有语音提示	检查音量是否调节为静音模式
4	一直报警	防撬开关松动或连接线脱落

注：本说明书内部所提供参数，为当版当前产品出厂参数，后续公司产品如有升级更新产品参数，以新版为主，谅解不通知！！

保修条例

本公司坚持奉行“诚信”的原则，售后维修是公司销售的一个重要环节。为最大限度的保障用户的利益，我们特定对售出产品实施免费保修、终身维护的售后服务。免费保修的时间按本公司产品售出之日起计算(因人为或不可抗力因素造成的损坏不在本保修范围内)。

具体内容如下：

一、在保修期间，按照使用说明书进行正常使用的状况下产生的故障（由本公司正式工作人员判定），予以免费修理。

1. 全自动智能锁保修一年。
2. 电池组保修1年。
3. 在保修期间，如发生以下情况之一，必须作为收费修理：
 - a. 不能够提供本保证书及有效购货凭证。
 - b. 自行不当的操作以及自行不当的修理所造成的故障及损坏。
 - c. 买入后的运送、搬动、跌落造成的故障或损坏。
 - d. 其它不可避免的外来因素造成的故障及损坏。
 - e. 使用不当导致设备进水或其它溶液造成的损坏。
 - f. 使用指定以外的电源、电压所造成的损坏。
 - g. 产品超过保修期限。
 - h. 在免费保修期内，但由于人为因素使用不当或不可抗力造成的损坏。

4. 产品外观，易损易耗品及附件不在保修范围内。易损易耗品及附件包括：各面板装饰板、电池盒外壳、内锁板上下电池推盖、表面镀层磨损件、充电器外壳、外置开锁器外壳。

二、维修流程

1. 判定是否为硬件损坏请用户与公司技术人员联系。
 2. 是硬件损坏还是操作、安装问题请用户与公司技术人员联系，判定是否在保修期内，是否报废。
 3. 请用户注明故障现象，随损件发至本公司。
 4. 本公司接到维修件后24小时之内答复用户维修所需具体时间及具体收费情况。
 5. 本公司按客户发送方式返还用户维修件。
 6. 一年内，产品保修物流运费由我司负责，超过一年后由用户承担。
 7. 仅限使用物流公司发货，物流公司以外的发货方式所产生的所有运输费用由经销商自行承担。
- 三、仅作以上保证，不作其它任何明示或默示性的保证（其中包括适销性、对某种特定的与应用的合理性与适应等的默示保证），不论在合同中、民事过失上、还是其它方面，本公司不对任何特殊的、偶然的或间接的损害负责。
- 本保证书只在中华人民共和国大陆内有效。

产品维修受理流程

备注：

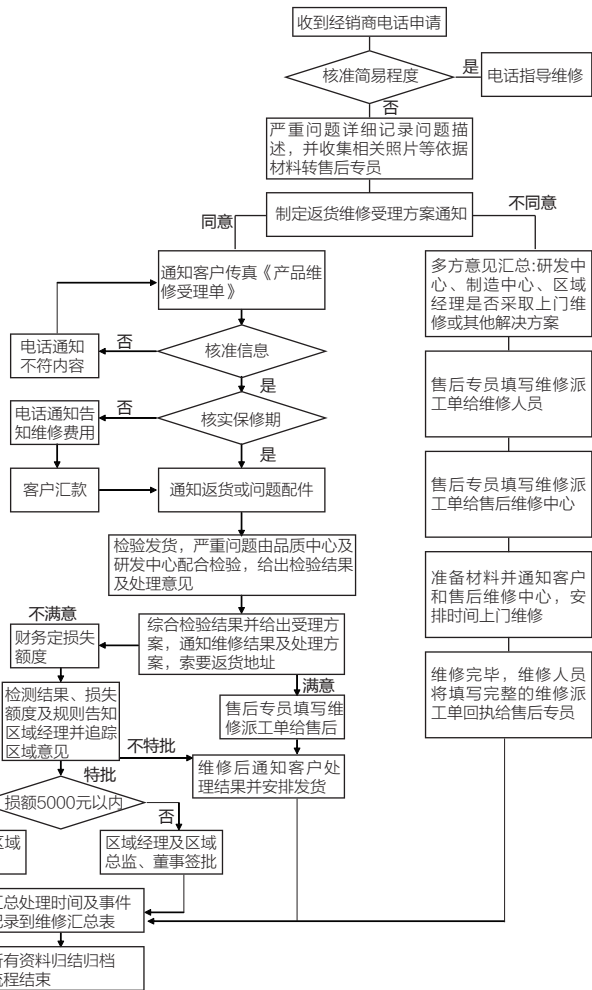
工作时效规定

1. 每日16:00前收到的问题当天给出客户方案，16:00之后的次日11:00前给出客户方案；
2. 多方意见汇总须在12小时内给出处理意见；
3. 涉及特批或与之相关的协调问题，在5个工作日内必须追踪到处理方案，未追踪到方案汇报部门领导，由部门领导汇报给高层领导，7个工作日内给出最终处理结果。

产品维修受理流程说明：

电话指导

1. 售后专员接到相关电话及时给予客户电话指导，自行维修；
2. 涉及到及时问题需要由研发中心技术人员进行电话指导，自行维修。



退换货政策与流程

一. 退换货政策

总 则

依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，本公司承诺对已销售的存在质量问题的产品办理售后服务。

请客户保管好需办理售后业务的产品及其包装、票据和赠品，作为办理相关业务的依据，并需事先与本公司售后服务取得确认。

换 货 政 策

若客户发现产品存在质量问题应立即停止使用，并于第一时间联系本公司售后服务。经我检测部门检测确属质量问题的，客户可以选择换货，本公司将提供与原产品同规格同数量的新品进行更换。

存在以下情形之一的，本公司不承担换货责任：

- 1.任何非本公司的产品。
- 2.任何因客户使用或保管不当导致出现包装破损或质量问题的产品。
- 3.任何因客户原因导致超过保修期的产品，只提供维修，收取原材料费。
- 4.外观人为损坏。

退货政策

若客户发现产品存在质量问题应立即停止使用，并于第一时间联系公司售后服务。经沟通相关资料确认或检测确属质量问题的，公司将对该问题产品跟进，先进行维修与换货政策，若进行了三次以上维修与换货政策后仍然存在问题，客户可以选择退货。

存在以下情形之一的，本公司不承担退货责任：

- 1.任何非购自本公司的产品。
- 2.任何因客户使用或保管不当导致出现质量问题的产品。
- 3.任何因客户原因导致或超过保修期的产品，可提供维修，但需收取原材料费用。
- 4.仅赠品或部分配件存在问题，且不影响主要产品使用的。
- 5.外观人为损坏及不符合国家规定退货的。

补货政策

请在收到产品时按照《验货与拒收政策》之要求进行验货，若发现产品短缺，应立即与公司售后服务联系。在客服电话营业时间内，请直接致电售后服务。若在客服电话营业时间以外发生问题或线路遇忙未能接通时，请第一时间发送含有详细问题描述的邮件至客服邮箱并于最近的一个客服电话营业时间内致电售后服务。售后服务核实无误后会尽快为您办理。

其他

- 1.公司将不定期对本售后服务条款进行修改，您在公司的采购产品行为将被视为对同期服务条款的接受。
- 2.单品页面已明确注明特殊售后条款的产品，优先适用特殊规定。
- 3.有关产品质量的检测，依国家规定执行。

4.公司竭诚为广大客户提供最优质的产品与服务，但对于任何欺诈或不道德行为，本公司将保留取消订单直至依法追究法律责任的权利。

5.本政策最终解释权归本公司所有。

二. 退换货流程

换货流程

- 1.若客户发现产品存在质量问题，请于第一时间与售后服务联系确认。
- 2.售后服务在受理您的换货申请后一周内安排处理，遇特殊情形需延期处理的将会提前通知。

退货流程

- 1.若客户发现产品存在质量问题，请于第一时间与售后服务联系确认。
- 2.售后服务在受理您的退货申请后一周内安排处理，遇特殊情形需延期处理的将会提前通知。
- 3.符合退货条件的，售后服务予以确认，并按原支付方式和原路径安排退款。我们会在15个工作日内将退款注入至原支付账户。汇款支付的订单，将退款汇至原汇款银行的原汇款人处。货到付款的订单，以现金形式返还。

补货流程

- 1.若客户在验收时发现产品有短缺，应立即与售后服务联系，并在发货单上注明未收到产品的名称、数量及产品包装是否有破损。之后客户可选择拒收整单，也可支付全款后申请补货。
- 2.若客户在签收后3日内发现产品有短缺（属验收时难以发现的

问题），应立即与售后服务联系，经售后服务确认后办理补货。

3.售后服务在受理您的补货申请后一周内安排处理，遇特殊情形需延期处理的将会提前通知。

备注

工作时效规定：

1. 正常退/换手续应在2个工作日内处理完毕。
2. 涉及到质量问题检验，正常应在5个工作日内处理完毕。
3. 如遇到特殊情况（缺货）等，须向经销商说明原因并表示歉意，且不迟于7个工作日内回复结果并予以处理。
4. 区域通知缓办除外，需配合区域执行。

5.售后部工作时间：

周一至周六上午08：30-12：00 下午13：30-18：00.

三. 退换货流程补充说明

1. 检验退货：

- a. 确定没有使用过，不影响二次销售的，直接检验。
- b. 有问题，或者客户使用过的，由生产车间（负责人）检验。

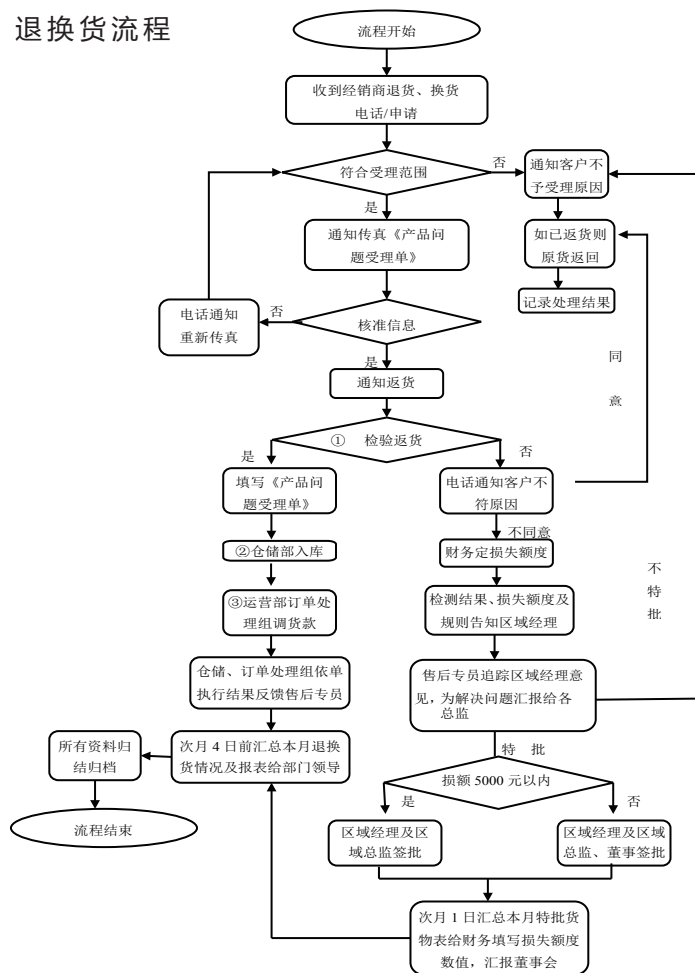
2. 仓储部入库：

- a. 直接入库。经过检验，产品未使用过，不影响二次销售。
- b. 转为成次品。客户未使用过，但是出现问题，客户把产品返回公司后经生产车间检验属于质量问题。

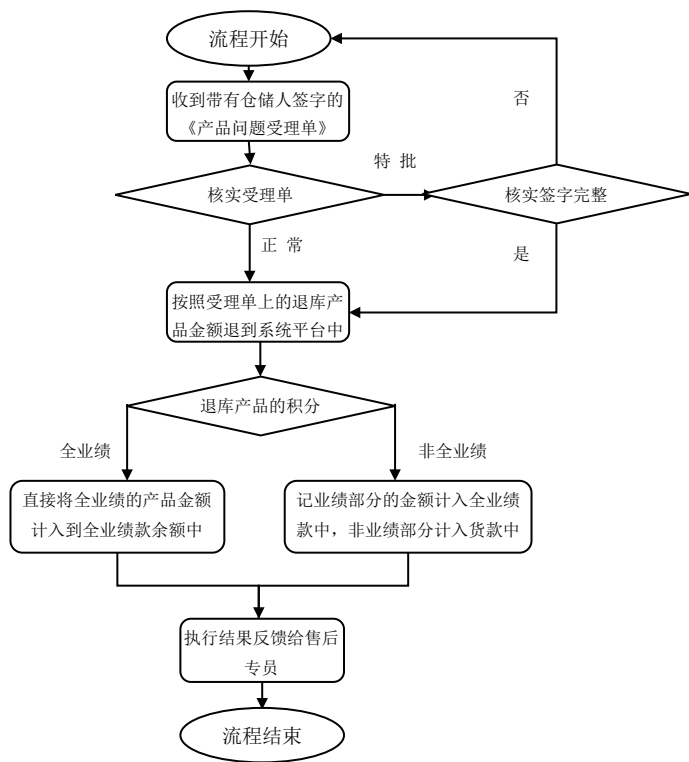
c. 直接报废。客户使用过，但是出现问题，客户把产品返回公司后经生产车间检验属于质量问题。

3. 运营部订单处理组退/调货款。

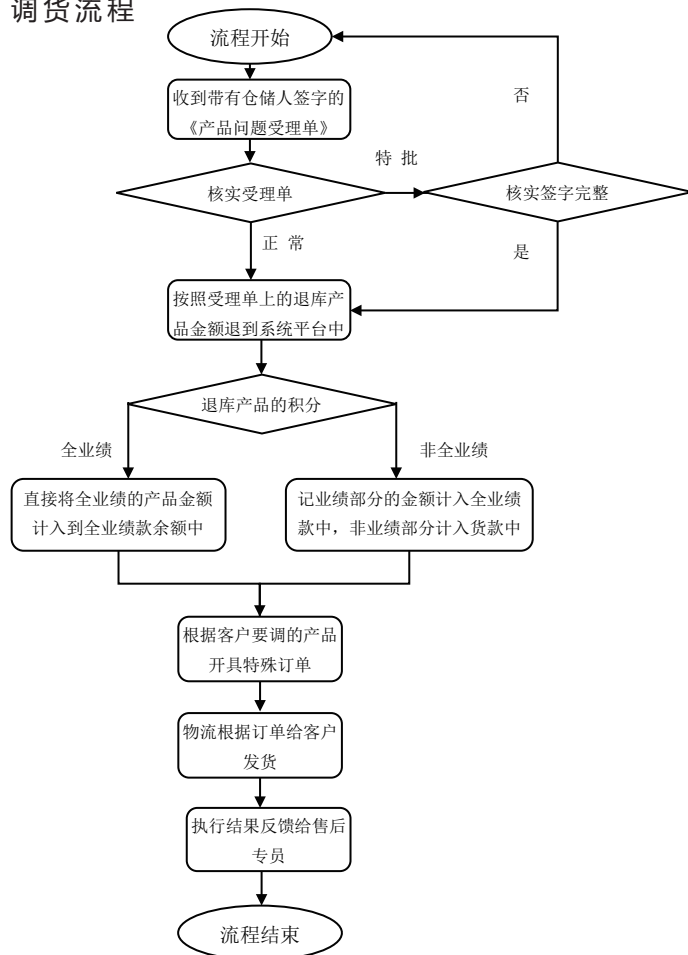
退换货流程



退款流程



调货流程



三包凭证

用户信息

姓 名：_____
联系方式：_____
电子邮件：_____
邮政编码：_____
联系地址：_____

产品信息

产品型号：_____
产品编码：_____
生产时间：_____
产品产地：_____

销售商信息

销售商名称：_____
联系电话：_____
邮政编码：_____
销售日期：_____
销售地址：_____
发货票号码：_____

维修记录

送修日期		维修中心 或维修人 员签字	
故障描述及处理结果			

送修日期		维修中心 或维修人 员签字	
故障描述及处理结果			

送修日期		维修中心 或维修人 员签字	
故障描述及处理结果			

