

phoenixrobot

售后维护常见问题

充电、网络、导航、屏幕和服务申请的常见问题处理建议



版本：2026.07 · 面向项目咨询、部署与服务沟通

使用前说明

以下建议用于基础排查。出现异味、进水、明显碰撞、电气异常或持续报错时，应立即停止使用并联系服务人员。

1. 机器人无法正常开机怎么办？

确认急停状态、电池电量、充电连接和电源环境。若仍无法开机，请停止反复尝试并记录指示灯、提示音和现场照片后联系服务支持。

2. 机器人无法返回充电点怎么办？

检查充电点周边是否有障碍、充电桩是否移位、通道是否变化以及地图点位是否仍有效。不要手动拖拽底盘或强行对接。

3. 导航路线频繁中断怎么办？

检查通道临时障碍、强反射区域、拥挤人流和场地布局变化。保留异常发生的点位、时间和任务名称，便于服务人员复现。

4. 网络中断时如何处理？

确认现场 Wi-Fi 可用、账号未变更且覆盖正常。涉及后台内容或云端能力时，网络恢复后重新执行任务；请勿使用未经批准的公共网络。

5. 屏幕无显示或触控异常怎么办？

先结束当前任务并安全停靠，检查是否有外力碰撞、表面液体或系统提示。若重启后仍异常，请通过服务渠道提交照片或视频。

6. 语音识别效果下降怎么办？

检查现场噪声、麦克风遮挡、音量设置和网络状态。建议在真实营业环境中重新测试常用问法并记录不能识别的示例。

7. 日常清洁有哪些注意事项？

关机并断开充电后，使用柔软干布清洁机身和屏幕。不要直接喷水，不要使用腐蚀性清洁剂，不要遮挡或划伤传感器窗口。

8. 如何申请售后服务？

准备设备型号、项目名称、故障时间、现象描述、现场照片或视频以及联系人信息，拨打 0512-5747 6881 或发送邮件至 sales@alpharobotics.ai。

服务联系

- 中国区服务热线：0512-5747 6881
- 产品咨询：177 0156 7859
- 服务邮箱：sales@alpharobotics.ai
- 服务时间：周一至周六 9:00-18:00