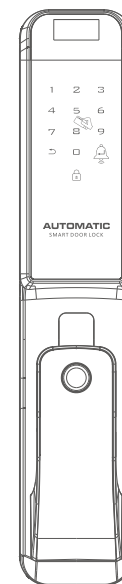


*本说明书中所描述的文件图片请以实物为准，最终解释权归本公司所有。

智能门锁系列

安装操作使用手册



智 · 享 未 来

前言

欢迎使用我司的智能门锁系列产品，希望此手册在安装操作时给您带来方便。我们在编写本手册时，已尽力确保手册中信息正确无误，如果您在说明书中发现任何不清楚、错误的地方请及时与我们经销商或售后服务部联系。

☆ 版权声明

本说明书中所描述的文件图片，最终解释权归本公司所有。因任何的仿制、复制均属侵权行为，本公司会依法追究责任。

☆ 升级说明

由于科技的高速发展，本公司为了适应用户需要不断进行改进和升级，如有与说明书中不同之处，恕不另行通知，如需了解最新公司产品信息，请上公司官网查询。

重要提示

- 1、指纹锁是一种高新技术产品，门锁的应用您在房屋装修时保护好门锁，做好防水、防尘、防撞工作。
- 2、门锁安装质量的好坏直接影响到门锁正常使用，建议您选择正规的专业人员安装，并按公司提供的安装标准进行操作；请勿私自安装操作，并保护好相关固封标志。
- 3、在门锁安装调试完成后，请您在第一时间内清空门锁进行初始化，清空指纹锁内所有的指纹、密码，再注册自己的管理密码、用户密码及指纹，防止别人盗用您的密码，留下安全隐患。
- 4、门锁使用一段时间后，电池电量偏低时，每次开门蜂鸣器会发出“嘀~嘀~”低压报警提示，此时请及时更换电池，以确保锁的正常使用。
- 5、若您要出远门或长期不使用锁，请带上机械钥匙，并取出电池，以确保锁的使用寿命。
- 6、指纹较平较细或年龄较小的用户，建议您用大拇指注册指纹，且同一用户注册2枚以上指纹，提高指纹采集时的成功率。
- 7、锁的指纹容量：管理员20枚，普通用户280枚，临时用户280枚，密码容量：105组，卡容量：210张。

锂电池的充电与维护

- 1、本机使用聚合物可充电锂电池，使用温度在-20℃至40℃范围内，温度过低会减少其有效容量，过高会影响其使用寿命。因此在冬天或寒冷地区，一次充电后的开、关锁使用次数减少属于正常情况，当气温回升至20℃以上，其功能自然恢复。
- 2、充电时请检查充电器的额定输出电压是否为DC5.0V 1A（或者2A）；一般常见智能手机所使用的充电器均为DC5.0V；
- 3、充电时，请将锂电池从锁上取下，放在室内安全、合适的地方充电。电池在电量不足的情况下充电，电池指示灯为红色，充满后会变成绿色，充满约需6小时，注意充电时间不超过8小时，电池过充将会影响寿命。

目 录

第一章 产品简介	1
1.1、产品介绍	1
1.2、功能特点	1
第二章 功能操作	2、11
2.1、初始化操作	2
2.2、管理员/用户设置	2、4
2.3、系统设置	4、9
2.4、开门记录查询	9、10
2.5、低电压提示	10
2.6、外接电源	10
2.7、开门方式	10
2.8、穷举报警锁定	10
2.9、临时密码使用	11
2.10、采集指纹要领	11
第三章 门锁安装说明	12、15
3.1、开孔尺寸	12
3.2、装配图	12
3.3、安装步骤	13、15
3.4、调试	15
第四章 门锁维护及保养	16、17
4.1、日常维护保养	16
4.2、常见问题排除	17
第五章 售后服务	18
5.1、保修卡	18

第一章 产品简介

1.1 介绍

- ◎工艺精湛，外观由国际知名工业设计大师设计；
- ◎安装简单、便捷指纹头自动感应上电；
- ◎真人语音引导，语音提示；
- ◎背景设计，有效识别干手指最新优化算法；
- ◎最新优化算法，指纹识别速度拒真率更低；
- ◎双核双电路设计，安全使用更保障；
- ◎360度指纹读取，舒心使用又高效；
- ◎数码显示信息，人机操作直观、方便；
- ◎可防止暴力破坏，安全可靠；
- ◎一体化结构，坚固耐用，铸造精细，造型美观；
- ◎智能双电路设计，密码、指纹供电及控制系统完全独立，产品稳定性强；
- ◎采用国际先进的生物技术，确保质量。

1.2 功能

- ◎人性化语音导航，听觉辅助视觉，方便操作。
- ◎手机APP临时开锁，银行级别的安全等级。遥控/智能家居app选配
- ◎左开右开可换向操作
- ◎声音可调节大小，适应不同场所和人群。
- ◎门铃功能。
- ◎中英文导航切换。
- ◎系统上电自检功能。
- ◎锁具出厂日期查询（0000#），防伪功能。
- ◎密码支持乱码输入，防偷窥，最长可输入20位。
- ◎极低功耗，可充电锂电池供电（正常开启次数约6000次）。
- ◎电源防反接保护功能。
- ◎如遇死机，外接应急电源带系统强制复位功能。

第二章 功能操作

2.1 初始化操作

→按住后板电池盖清空按键5秒，语音提示“正在初始化，初始化成功”

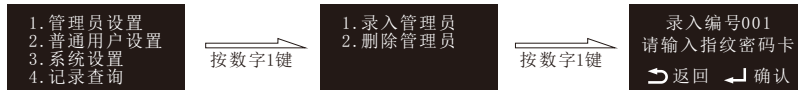


2.2 管理员/用户设置

2.2.1 初始状态下新增管理员

- 1、先按 **↵** 号键再按 **←** 号键进入系统
 - 语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
 - 显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
- 2、选择1管理员设置
 - 语音：1录入管理员2删除管理员
 - 显示：1录入管理员2删除管理员
- 3、选择1录入管理员
 - 语音：请输入指纹密码或卡
 - 显示：请输入指纹密码或卡
- 4、此时录入指纹/密码/卡均可（按 **↵** 号键可选择返回 **←** 号键可选择确认）

图示如下：



2.2.2 已有管理员后新增管理员

- 1、先按 **↵** 号键再按 **←** 号键进入系统
 - 语音：请输入管理员授权
 - 显示：请输入管理员授权
- 2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡
 - 语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
 - 显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
- 3、选择1管理员设置
 - 语音：1录入管理员2删除管理员
 - 显示：1录入管理员2删除管理员

4、选择录入管理员

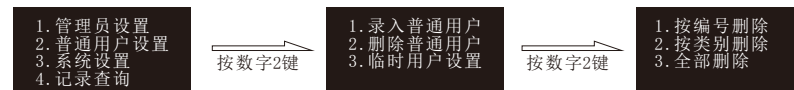
- 语音：请输入指纹密码或卡
- 显示：请输入指纹密码或卡
- 5、此时录入指纹/密码/卡均可

注：录入普通用户、删除管理员亦可按此流程根据语音和显示屏选择操作。

2.2.3 删除用户

- 1、先按 **↵** 号键再按 **←** 号键进入系统
 - 语音：请输入管理员授权
 - 显示：请输入管理员授权
- 2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡
 - 语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
 - 显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
- 3、选择2普通用户设置
 - 语音：1录入普通用户2删除普通用户3临时用户设置
 - 显示：1录入普通用户2删除普通用户3临时用户设置
- 4、选择2删除普通用户
 - 语音：1按编号删除2按类别删除3全部删除
 - 显示：1按编号删除2按类别删除3全部删除
- 5、选择1按编号删除，此时输入需要删除的编号，按 **←** 号键确认
 - 选择2按类别删除，进入下一级菜单，可选择删除全部用户指纹/密码/卡片/遥控
 - 选择3全部删除，此时系统将会清空用户的所有开门指纹/密码/卡/遥控

图示如下：



2.2.4 设置临时用户

- 1、先按 **↵** 号键再按 **←** 号键进入系统
 - 语音：请输入管理员授权
 - 显示：请输入管理员授权

2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡

--语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

--显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

3、选择2普通用户设置

--语音：1录入普通用户2删除普通用户3临时用户设置

--显示：1录入普通用户2删除普通用户3临时用户设置

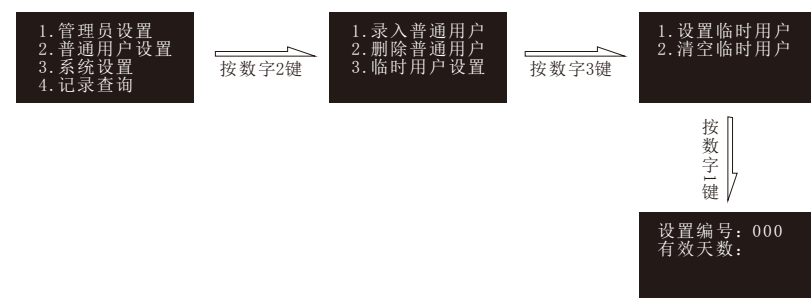
4、选择3设置临时用户

--语音：1设置临时用户2清空临时用户

--显示：1设置临时用户2清空临时用户

5、选择1设置临时用户,输入需要设置成临时用户的编号(21-300号)和天数(注意,临时用户必须在普通用户的基础上设置),按↵号键确定。

图示如下:



2.3 系统设置

2.3.1 时间设置

1、先按↵号键再按↵号键进入系统

--语音：请输入管理员授权

--显示：请输入管理员授权

2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡

--语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

--显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

3、选择3系统设置

--屏幕：1锁系统设置2换向设置3自弹锁体设置

--语音：请按数字选择操作

4、选择1锁系统设置

--屏幕：1时间设置2音量调节3开锁模式4语言选择

--语音：请按数字选择操作

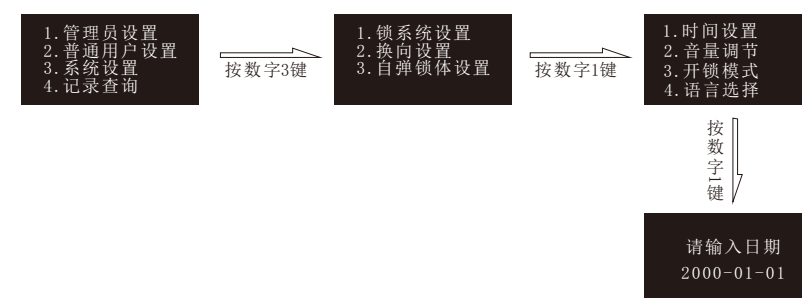
5、选择1时间设置

--语音：无

--屏幕：显示年月日

6、输入当前的时间,↵号键做退格用,按↵号键确认。

图示如下:



2.3.2 音量调节

1、先按↵号键再按↵号键进入系统

--语音：请输入管理员授权

--显示：请输入管理员授权

2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡

--语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

--显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

3、选择3系统设置

--屏幕：1锁系统设置2换向设置3自弹锁体设置

--语音：请按数字选择操作

4、选择1锁系统设置

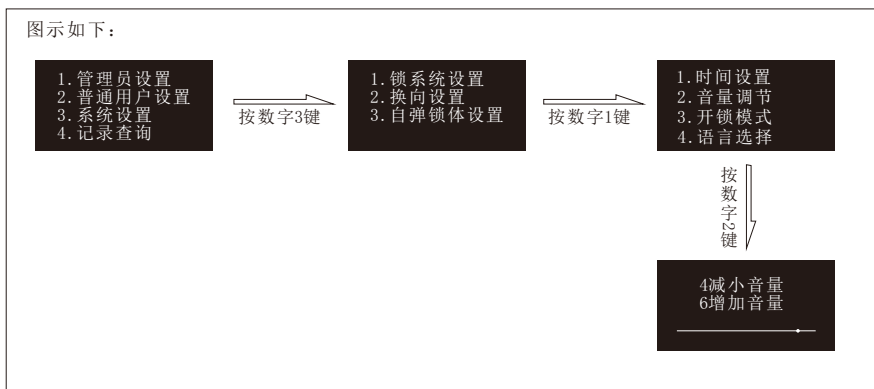
--屏幕：1时间设置2音量调节3开锁模式4语言选择

--语音：请按数字选择操作

5、选择2音量调节

6、按4号键减小音量,按6号键增加音量

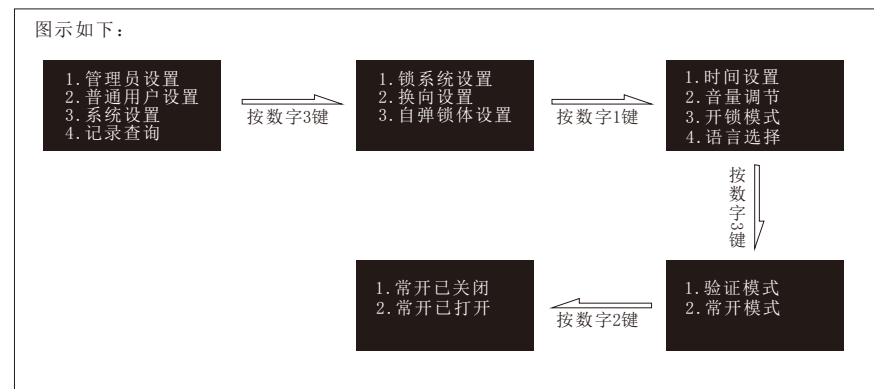
图示如下：



2.3.3 打开常开功能

- 1、先按 **↵** 号键再按 **↵** 号键进入系统
 - 语音：请输入管理员授权
 - 显示：请输入管理员授权
- 2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡
 - 语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
 - 显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
- 3、选择3系统设置
 - 屏幕：1锁系统设置2换向设置3自弹锁体设置
 - 语音：请按数字选择操作
- 4、选择1锁系统设置
 - 屏幕：1时间设置2音量调节3开锁模式4语言选择
 - 语音：请按数字选择操作
- 5、选择3开锁模式
 - 屏幕：1验证模式2常开模式
 - 语音：请按数字选择操作
- 6、选择2常开模式
 - 屏幕：1常开已关闭2常开已打开
 - 语音：请按数字选择操作
- 7、选择2常开已打开
 - 语音：常开已打开

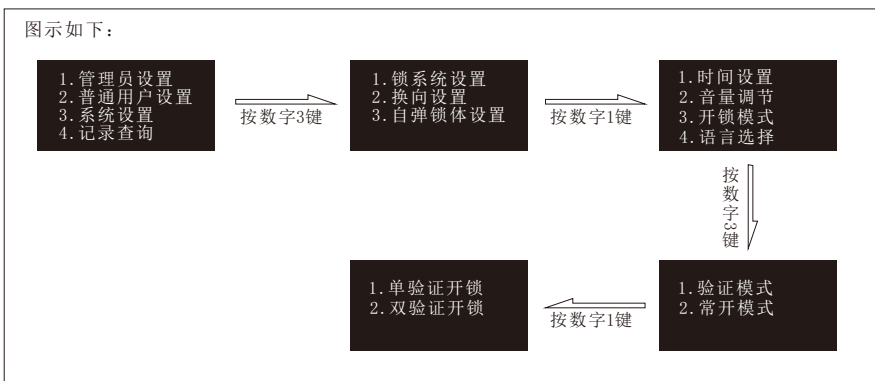
图示如下：



2.3.4 启用组合开锁

- 1、先按 **↵** 号键再按 **↵** 号键进入系统
 - 语音：请输入管理员授权
 - 显示：请输入管理员授权
- 2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡
 - 语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
 - 显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询
- 3、选择3系统设置
 - 屏幕：1锁系统设置2换向设置3自弹锁体设置
 - 语音：请按数字选择操作
- 4、选择1锁系统设置
 - 屏幕：1时间设置2音量调节3锁模式4语言选择
 - 语音：请按数字选择操作
- 5、选择3开锁模式
 - 语音：请按数字键选择操作
 - 屏幕：1验证模式2常开模式
- 6、选择1验证模式
 - 语音：请按数字键选择操作
 - 屏幕：1单验证开锁2双验证开锁
- 7、选择2双验证开锁
 - 语音：双验证开锁

图示如下：



注：取消组合开始亦可根据语音和显示屏提示操作。

2.3.5换向设置

1、先按 **↵** 号键再按 **↵** 号键进入系统

--语音：请输入管理员授权

--显示：请输入管理员授权

2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡

--语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

--显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

3、选择3系统设置

--屏幕：1锁系统设置2换向设置3自弹锁体设置

--语音：请按数字选择操作

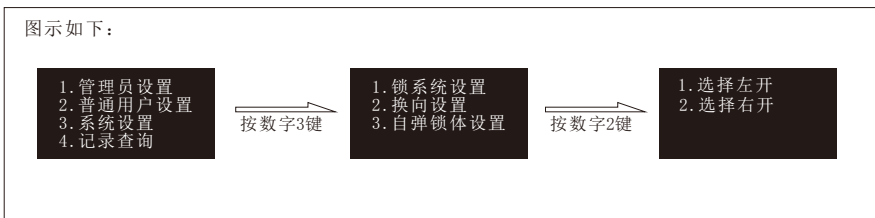
4、选择2换向设置

--屏幕：1选择左开2选择右开

--语音：请按数字选择操作

5、根据实际情况按数字键即可

图示如下：



2.3.6自弹锁体设置

1、先按 **↵** 号键再按 **↵** 号键进入系统

--语音：请输入管理员授权

--显示：请输入管理员授权

2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡

--语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

--显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

3、选择3系统设置

--屏幕：1锁系统设置2换向设置3自弹锁体设置

--语音：请按数字选择操作

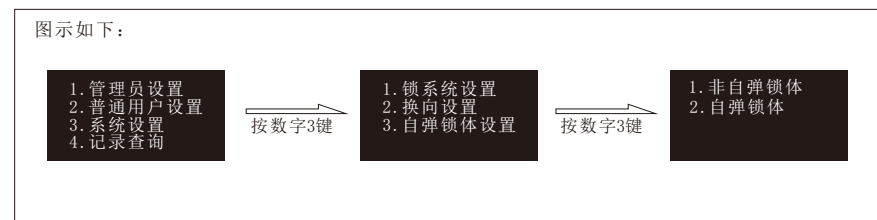
4、选择3自弹锁体设置

--屏幕：1非自弹锁体2自弹锁体

--语音：请按数字选择操作

5、根据实际使用锁体情况按数字键即可

图示如下：



2.4 开门记录查询

2.4.1查询开门记录

1、先按 **↵** 号键再按 **↵** 号键进入系统

--语音：请输入管理员授权

--显示：请输入管理员授权

2、输入已经录入的管理指纹/密码/卡

--语音：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

--显示：1管理员设置 2普通用户设置3系统设置4记录查询

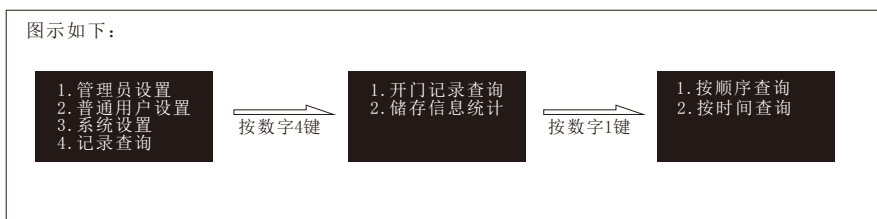
3、选择4记录查询

--屏幕：1开门记录查询2储存信息统计

--语音：请按数字选择操作

- 4、选择1开门记录查询
 --屏幕：1按顺序查询2按时间查询
 --语音：请按数字选择操作
- 5、选择1按顺序查询
 --屏幕：显示开门记录
 --语音：请按方向键选择操作

图示如下：



2.5 低电压提示

当连续开锁10次都检测到电池电压低于6.5V时，每次开门都会提示“电池没电了，请更换电池”；

注：低电压报警后，门锁还可以开门200次左右，但是不能进行配置操作，请及时给电池充电。

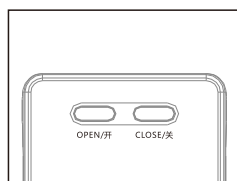
2.6 外接电源

当内部电池耗尽无法开门时，可用USB接口外接应急开门。

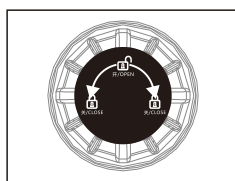
注：USB接入电源后，需等待3至5分钟，待锂电池充入电量后，方可带动电机开门。

2.7 开门方式

- ◎正常秘钥开门，显示屏显示开门用户的类别及编号。
- ◎后锁有两个按键，按下功能分别为锁门和开门（见后锁标记）。
- ◎前锁单独一个按键，按下用于锁门。
- ◎应急旋钮使用方法：用力按下，相对于门边做反向旋转，可收回锁舌。



后锁开关门按键



应急旋钮

2.8 穷举报警锁定

当输入密钥错误次数超过设定，再次输入系统会报警并锁定3分钟，3分钟后系统会自动解锁；

2.9 临时密码使用

微信【临时密码生成器】小程序使用说明

一、查找临时密码小程序

- 1、打开微信—发现—小程序
- 2、点击搜索—输入“临时密码”，找到如下所示图标

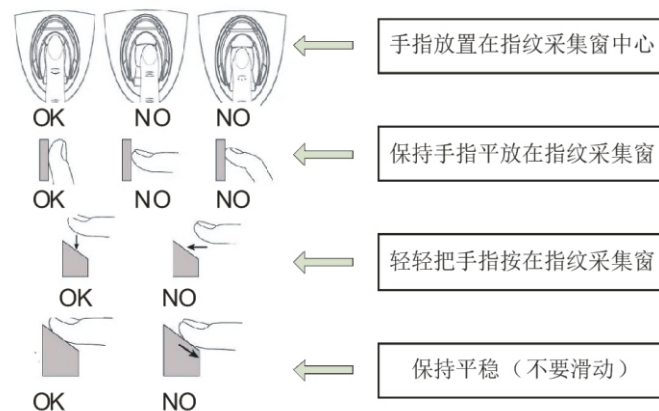


二、使用临时密码生成器

- 1、要求：①锁具第一组管理员必须是密码；
②锁具时间设置必须跟手机时间一致。
- 2、具体使用如右图：

2.10 采集指纹要领

指纹中心包含了图像大部分信息，采集、验证指纹时请正确放置手指。
 方法：把手指放在指纹采集窗上，力度适中，尽量平放。如下图：



第三章 门锁安装说明

3.1 开孔尺寸

请详见附带的1:1开孔模板图。

3.2 装配图

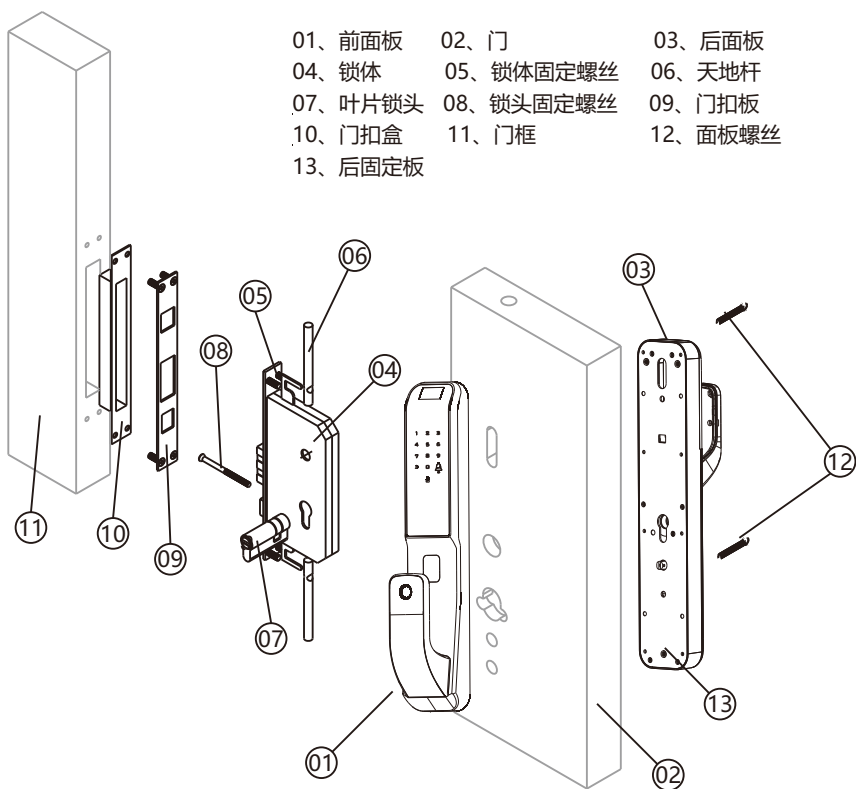
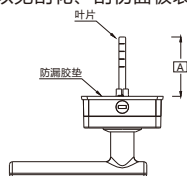
如下：

温馨提示

- ①安装前请先检查您的门厚是否在极限门厚范围内，本锁适用的门厚是：45-110mm。
- ②固定前后面板时，不要压住内部连接线。
- ③安装时拿前后面板时，请轻拿轻放，以免刮花、刮伤面板表面，影响外观。

锁头叶片与旋钮叶片的长度判断方法：

- ①如图中用A表示所需要的距离。
- ②以防漏胶垫为起点，A的长度等于门厚即可，剪断误差控制在±5MM。



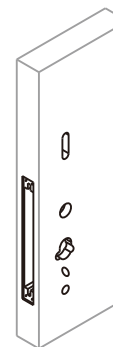
- | | | |
|---------|-----------|---------|
| 01、前面板 | 02、门 | 03、后面板 |
| 04、锁体 | 05、锁体固定螺丝 | 06、天地杆 |
| 07、叶片锁头 | 08、锁头固定螺丝 | 09、门扣板 |
| 10、门扣盒 | 11、门框 | 12、面板螺丝 |
| 13、后固定板 | | |

智能指纹锁组装图

3.3 安装步骤

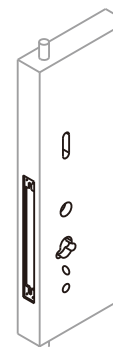
一、确定开孔基准线及位置

- 1、在门的内、外面两侧距高底端(例如：1米)处画一条水平中心线。
- 2、对折开孔模板，将开孔模板的把手中心线与门上的水平线对齐，按开孔模板要求将门正面和侧面的开孔线画好。



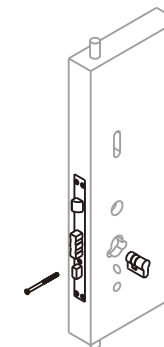
二、开孔及开槽

- 1、开孔：按照开孔模板要求开好面板、锁头安装孔。
- 2、开槽：在门侧上用钻头、线锯等工具开侧板槽、天地杆孔和锁体槽。



三、安装锁体

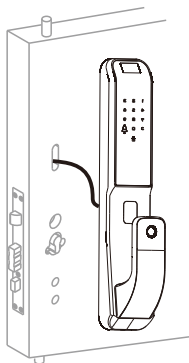
- 1、将锁体装到开好孔的门中，注意挂好天地杆，将锁体放到位。
- 2、用4颗螺丝将锁体紧固，扭紧。
- 3、将锁芯拔尺插入锁体相应位置，然后用沉头螺丝从侧板上插入，将其固定。



确定锁舌关门方向正确、天地杆挂扣良好、锁头用钥匙试验其开锁顺畅。

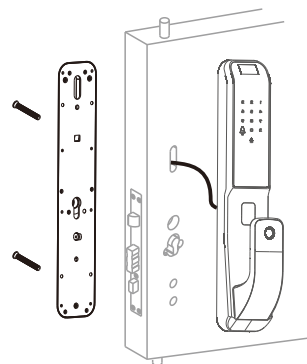
四、前面板安装

- 1、将前面板上的电线端口穿过门板已经开好的对应的孔，再将方轴插入面板上的大方轴孔，对准锁体上的方轴孔。
- 2、将前面板钮上对接螺栓平贴安装到前门板上。
- 3、再将后固定板螺丝孔放到对应的孔内，固定前面板。



五、后固定板安装

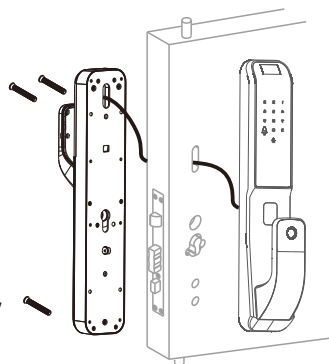
- 1、将电源线从后固定板出线孔穿出，后固定板与前固定板螺丝孔对齐，固定前面板，拧紧螺丝。
- 2、目测前面板与后固定板是否平行无明显歪斜（如有明显歪斜可稍作调试即可）。



! 装配完成后，从锁头盖处的锁头孔插入机械钥匙，扭动钥匙，无阻滞，可顺利开锁、上锁。

六、后面板安装

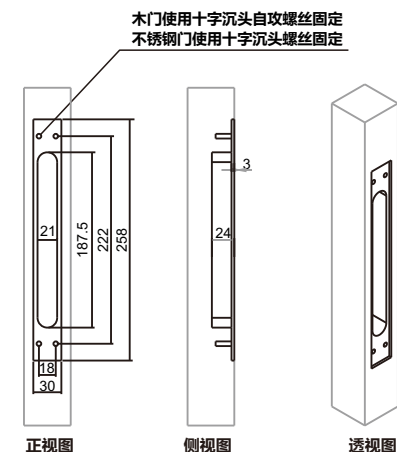
- 1、将后面板上的电线端口插到对应的前面板端口上。
- 2、将旋钮拨尺、大方轴插入对应的孔位上，平贴安装到后门板上。
- 3、将螺丝放到对应的孔内，固定后面板，并用螺丝拧紧，装上电池，盖上电池盖。



! 装配完成后，安装好电池，按下后面板“开锁”与“关锁”键，电机可以正常开锁、上锁，电机转动无异响。

七、门扣盒开孔

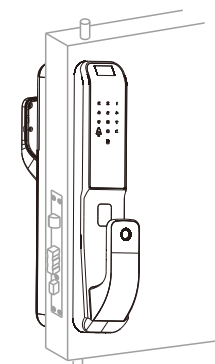
如右图：
加工门扣盒的安装孔，其高低位置与门锁一致，前后位置应使门锁关闭时与门框平齐。



八、安装完毕后调试

- 1、用力按下应急旋钮，并旋转，检查旋钮转动是否灵活。
- 2、打开锁头盖、插入机械钥匙，顺时针将机械钥匙拧到位后推把手开门。
- 3、按门锁操作指南设置门锁后测试门锁指纹开门功能。

! 门锁安装好后，请按第二章操作与使用进行调试门锁，直到合适为止。



! 注意事项

- 1、应在室内装修完毕后，再安装智能门锁，以免造成污染及损坏。
- 2、安装门锁时应首先安装好闭门器和门吸，以免损坏把手和锁舌（方舌）。
- 3、锁正式交付使用前应用保护套保护好把手。
- 4、禁止用异物非法操作，以免损坏密码或采集窗触点。

第四章 门锁维护及保养

4.1 日常维护及保养

- 1)请勿让锁面与腐蚀性物质接触，以免破坏锁面保护层，影响锁面的光泽度。
- 2)如果门变形，会使组合斜舌进入门框盒摩擦过大，不能完全伸展，此时应调整门扣板位置。
- 3)指纹采集窗使用较长时间后，表面会沾污垢或表面潮湿，请用干燥软布轻轻擦拭。
- 4)电池电量不足报警后，请及时给电池充电，以确保门锁正常使用。
- 5)请妥善保管机械钥匙。
- 6)请勿用坚硬的、尖锐的物体刻划指纹采集窗表面（包括指甲）。
- 7)每次采集指纹时，手指指纹部分平贴指纹识别器。
- 8)如锁转动不灵活或不能保持正确的位置，应请专业人员将锁芯部份加注机械润滑油。
- 9)经常保持锁体传动部位有润滑剂，以保持其传动顺畅及延长使用寿命。建议半年或一年检查一次，同时检查紧固螺钉有否松动，以确保紧固。
- 10)锁头在使用过程中，定期在钥匙插拔不顺畅时，可在锁芯槽内抹入小许石墨粉或铅笔粉以确保钥匙插拔顺畅。但切忌加入其他任何油类来作润滑，以避免油脂粘住弹子弹簧，导致锁头不能转动而不能开启。

4.2 常见问题排除

问题1: 指纹/卡验证成功,蓝色指示灯亮,门无法打开?

原因: ①门锁安装问题 ②锁芯机械故障,锁芯线折断或锁芯线没装好

排除方法: 请专业人员检查。

问题2: 用机械钥匙无法开门?

原因: ①机械钥匙不正确 ②锁头损坏 ③锁芯损坏 ④离合器机械故障

排除方法: 使用正确机械钥匙;用其他方法开门后请专业人员检查门锁并更换损坏的零件。

问题3: 按键无反应?

原因: ①电池耗尽或接触不良 ②3次输入错误密码,键盘自动锁定

③前后锁体连接线松动

排除方法: 用外接电源或机械钥匙开门后检查电池;隔15分钟再操作键盘;用机械钥匙开门后,请专业人员检查门锁。

问题4: 验证指纹/卡开门时,红色指示灯亮,蜂鸣器“滴滴~”短鸣,不能开门?

原因: ①该指纹为非法指纹 ②该指纹已经被注销 ③有效指纹的位置偏差过大

④该指纹破损 ⑤手太干、湿、冷 ⑥采集指纹时用力过大,指纹变形 ⑦采集指纹时用力过轻,指纹大部分未与指纹采集窗充分接触

排除方法: 使用有效指纹或改用密码或钥匙开门;重新验证指纹,将手指平放在指纹采集窗中心,缩小与登记时指纹位置差距或改用密码或钥匙开门;重新登记一枚指纹(建议同一用户应注册2枚以上指纹)或改用密码或钥匙开门;将手指保湿\擦干\保暖后再验证指纹;改用密码或钥匙开门;用正确方式重新验证指纹;

问题5: 验证有效密码或指纹,状态正常,电机不工作,无法开门?

原因: ①连接线松动 ②电机故障

排除方法: 请专业人员检查门锁并更换损坏的零件。

问题6: 输入有效密码或验证有效指纹/卡,电机正常转动,无法开门?

原因: ①固定方轴的紧固螺钉松动

排除方法: 请专业人员检查门锁。

问题7: 门锁常开常闭,无法正常使用?

原因: ①离合器组件故障 ②固定方轴的紧固螺钉松动

排除方法: 请专业人员检查门锁。

第五章 售后服务

5.1 保修信息

- 1、本产品电子核心部分保修一年，五金部件保修三年；
- 2、凡属正常使用情况下引起的故障，在保修期内公司将负责给予免费保修；
- 3、在以下任一情况下，包括保修期内，向用户收取相关的维修费：
 - ① 因使用者未按说明书要求安装及使用门锁、及配套产品；
 - ② 因您的门锁由非公司授权的服务人员修理或拆卸而引起的故障；
 - ③ 因火灾、地震、水害等不可抗力（自然突变）引起的故障和损坏；
 - ④ 包括门的断裂或破裂、门的潮湿或干燥引起的变形、电源问题、产品的存放不当、磕碰、未进行所需的预防性维护及因使用非公司供应的配套产品和零部件、组件等引起的故障或损坏；
 - ⑤ 本锁具的防撬报警只是用来提醒用户注意，因此而造成的损失本公司不负任何责任。
- 4、所有需要保修的产品送往维修处时应支付运输费用。
- 5、产品条形码、型号标签被去除或损坏或涂改，将不予以保修。

5.2 保修指南

- 1、如果您的门锁出现了故障，按照说明书中的常见故障排除操作，仍不能排除故障，请与我们公司或当地代理经销点联系，并提供下列信息：
 - ① 公司门锁的型号；
 - ② 您的购买日期；
 - ③ 您的联系电话、传真、详细地址；
 - ④ 产品故障状况（现象越详细越能尽快得到解决）；
 - ⑤ 您的建议和要求。
- 2、请用户配合，回答我们维护负责人的详细询问，包括现场情况、故障表现状况、经常性 / 偶发性故障、操作程序是否有误等，以便维护人员了解事故发生的过程和分析查找事故发生的原因，然后回复用户该如何解决产品故障。
- 3、如果仍无法解决问题，维护人员将提供上门服务。
- 4、维护人员上门服务时，请您检查其是否为公司维护服务人员。
- 5、门锁维修好后，请检验维修效果，如果故障未能彻底排除，您可以拒绝在《客户服务维修记录表》上签字。
- 6、门锁正常运转后，请您配合维护人员办理相关手续，并提出宝贵意见。