

石头扫地机器人T7 Pro

使用说明书



使用产品前请仔细阅读本使用说明书, 并妥善保存。

欢迎使用

感谢您选择石头。

本说明书将引导您全面了解和快速安装机器人, 并详细提供了有关使用和维护的重要信息, 以帮助您获得最佳的产品体验。

您在使用过程中如有任何问题, 请拨打服务热线或联系微信官方服务号, 石头技术支持专家将为您解答。

☎ 400-900-1755

☺ 公众号: 石头科技 roborock

🌐 www.roborock.com



微信扫一扫 查看视频教程

* 产品以实物为准, 我公司保留产品更新的权利。

安全信息

使用限制

- 本产品仅限中国大陆地区销售和使用，在港澳台及海外使用将无法体验 APP 及智能音箱远程控制功能。
- 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）、商用或工业环境。
- 请勿在悬空环境（如复式楼层，开放式阳台，家具顶端）没有防护栏的前提下使用。
- 请勿在高于 40℃、低于 0℃ 或地面有任何液体及粘稠物的环境下使用。
- 使用前请先将家中地面线缆挂起，避免主机运行时拖拽线缆。
- 请收起地面上放置的易碎物品及杂物（如花瓶，塑料袋等）避免主机在运行中受阻或轻微碰撞时导致家中的贵重物品损坏。
- 请勿让身体、精神或感知能力有障碍的人（包括儿童）使用或操作本产品。
- 请勿让儿童将机器人当成玩具，主机工作时请监督儿童和宠物使其尽量远离。
- 请勿将主刷清理工具放置在儿童可触摸的区域。
- 请勿将任何物体（包括儿童，宠物）放置于静止或运动的主机上。
- 请勿在主机工作时，让人或宠物的肢体等部位靠近刷头旋转位置，避免产生伤害。
- 请勿用于清扫任何燃烧中的物体（如未熄灭的烟头）。
- 请勿用于清扫长毛地毯（部分深色地毯可能无法正常清扫）。
- 请勿让主机吸取硬物或尖锐物体（如装修废料，玻璃，铁钉等）。
- 请勿将激光测距传感器保护盖、主机上盖及碰撞缓冲器作为提手搬运机器。
- 请在关机或断电状态下清洁或维护主机及充电座。
- 请勿使用湿布或任何液体擦拭本产品任何位置。
- 请勿在地毯环境下使用拖地模组。
- 请依照说明书的指示使用本产品，因不当使用导致的任何损失和伤害，由用户自行承担。

安全信息

电池及充电

- 请勿使用任何第三方电池、充电器或充电座。
- 本产品只能使用 CDZ13RR 充电座充电。
- 请勿私自拆解、修理或改装电池或充电座。
- 请勿将充电座靠近热源放置（如暖气片）。
- 请勿用湿布或湿手擦拭或清理充电座弹片。
- 请勿随意抛弃废弃电池，应交由专业回收机构处理。
- 如电源线出现破皮或折断，请立即停止使用，请及时联系客服。
- 如需运输产品，请确保主机处于关机状态，并建议使用原包装盒包装。
- 如长时间不使用本产品，请充满电后关闭主机并放置于阴凉干燥处，至少每 3 个月充电一次避免电池出现过放。

激光安全信息

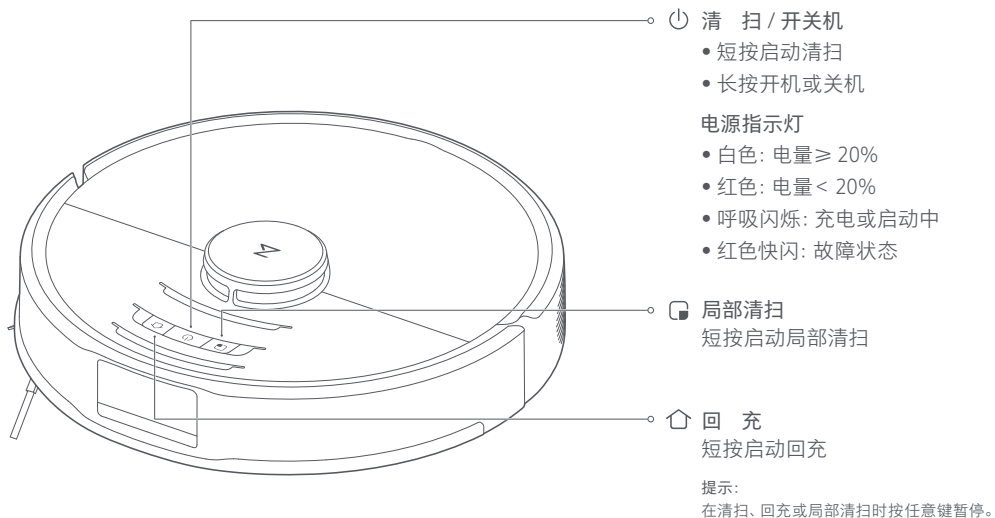
- 本产品激光测距传感器符合 IEC 60825-1:2014 的 1 类激光产品标准，不会产生危险的激光辐射。

执行标准

- GB 4706.1-2005,GB 4706.7-2014,GB 4343.1-2018,GB 17625.1-2012

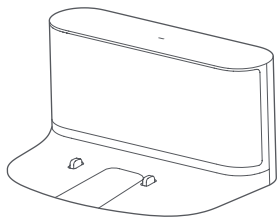
产品介绍

主机

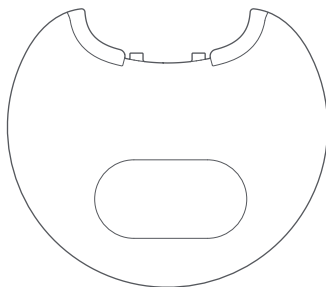


产品介绍

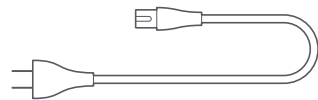
配件清单



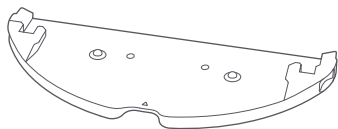
充电座



防水垫



电源线



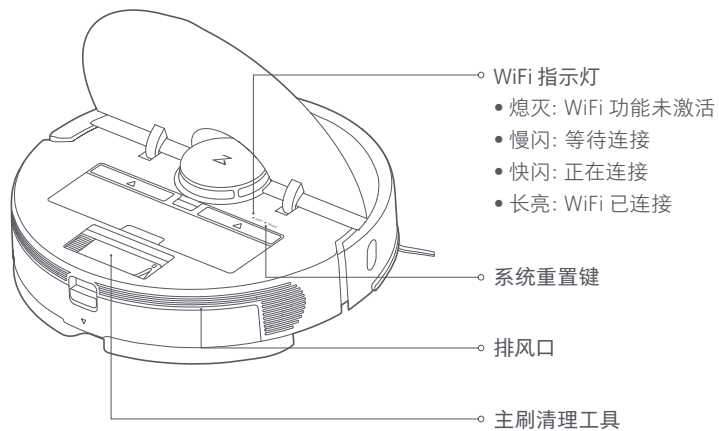
拖布支架



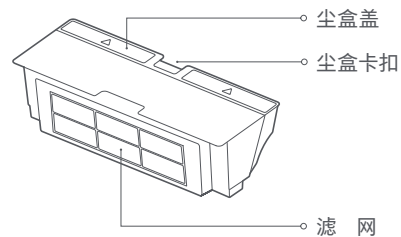
拖布

产品介绍

主机

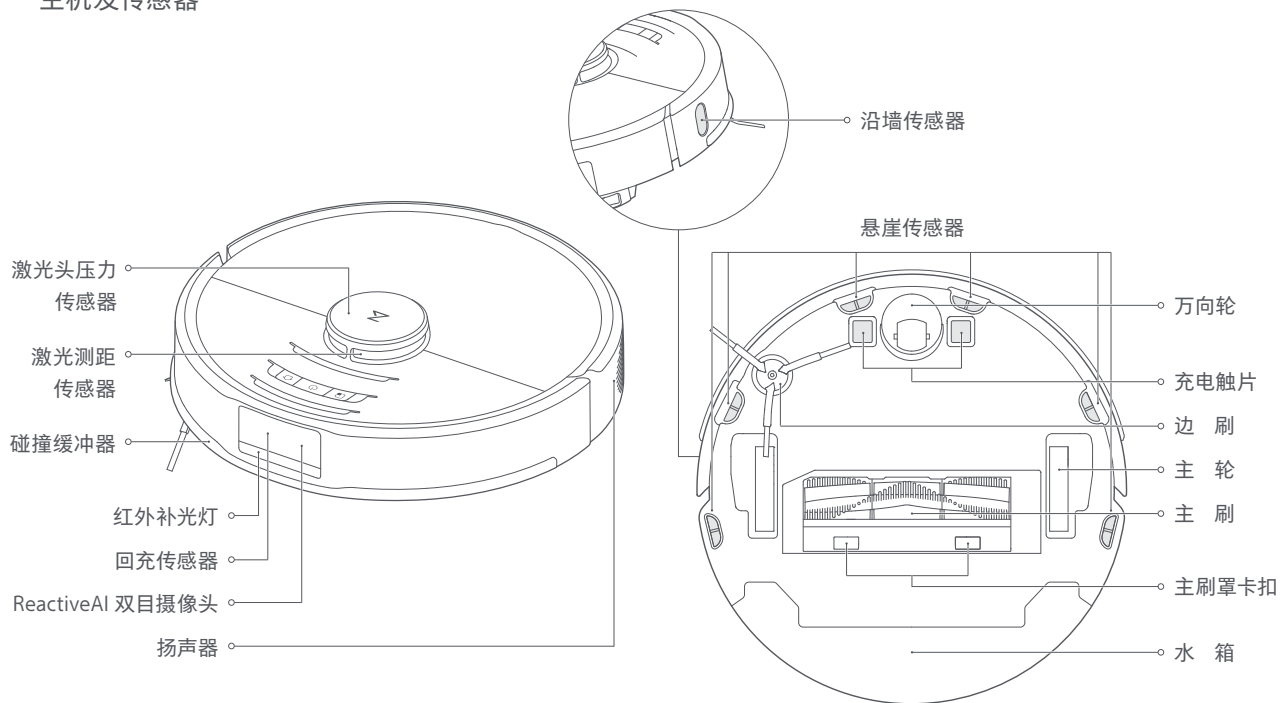


尘盒



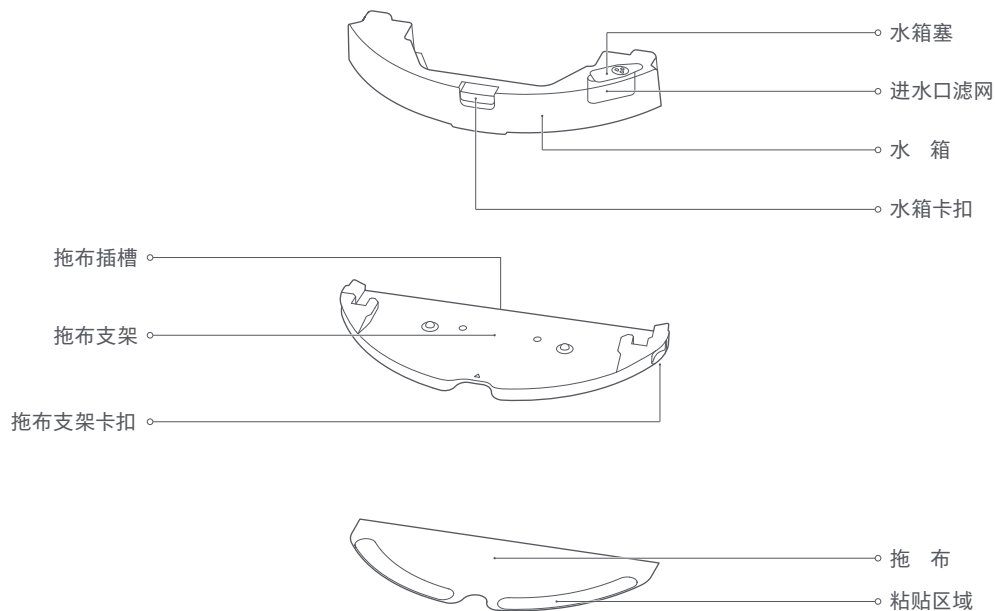
产品介绍

主机及传感器



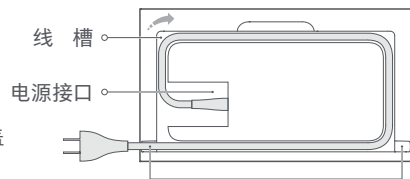
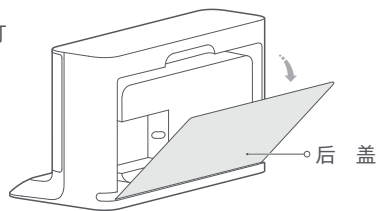
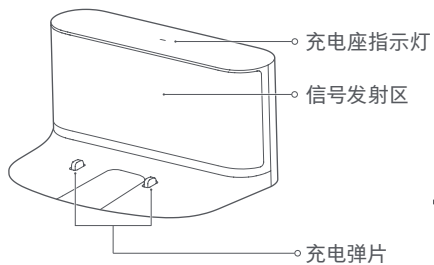
产品介绍

拖地模组



产品介绍

充电座



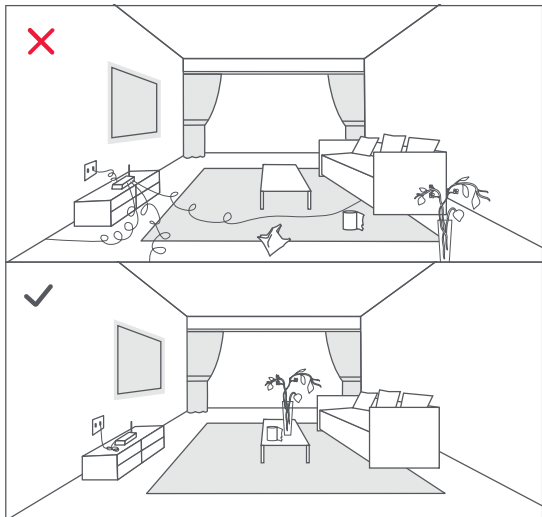
线槽出口

提示：左右线槽出口均可出线。

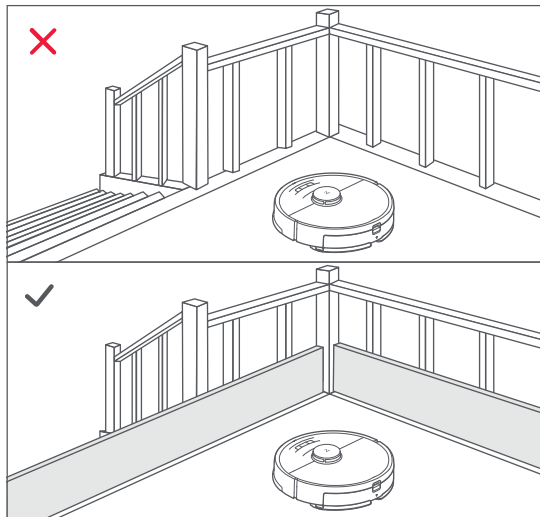
安 装

⚠ 特别提示

1. 请在启动前清理地上散落的线材和杂物，并移开易倒、易碎、贵重及可能造成危险的物品。避免被主机缠绕、卡住、拖拽或碰倒造成人身或财产损害。



2. 如果在悬空环境下使用本产品，请务必使用牢固的物理屏障防止主机因意外掉落造成人身或财产损害。



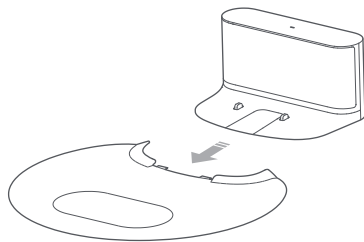
提示：

首次清扫过程中请全程跟随主机，协助处理一些可能存在的小问题，处理后主机在以后的清扫中便可顺利进行自主清扫，如果某些区域不需要清扫或可能卡住主机，可连接手机 APP 后使用软件禁区功能或至 www.roborock.com 购买磁条虚拟墙，禁区或虚拟墙可阻挡主机进入上述区域。

安 装

1. 固定防水垫

将充电座卡入防水垫凹槽内，并安装牢固。

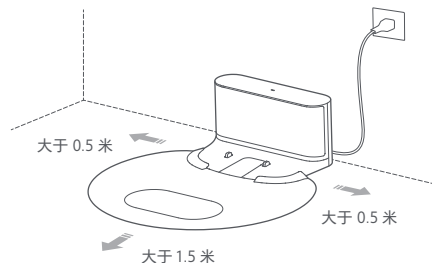


2. 放置充电座


在水平地面靠墙放置充电座，将电源线连接至充电座，多余线材收入线槽。为了获得更好的手机 APP 使用体验，请将充电座放在 WiFi 覆盖范围内。

提示：

- 确保充电座两侧有 0.5 米以上、前方有 1.5 米以上空间。
- 电源线垂于地面可能被扫地机器人拖拽，引起充电座移位或断电。
- 充电座指示灯通电时长亮，扫地机器人充电时熄灭。
- 请勿将充电座放置于阳光直晒的地方或用任何物体遮挡信号发射区，否则可能会造成扫地机器人无法自动返回充电座。
- 木质地板务必与防水垫搭配使用。

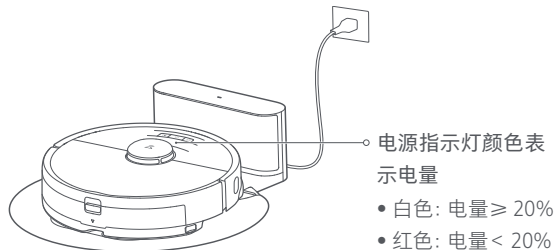


3. 开机并充电

长按  键开机，等待电源指示灯长亮后将扫地机器人靠上充电座充电。扫地机器人内置高性能锂离子充电电池组，为维持电池性能，日常使用请将扫地机器人保持充电状态。

提示：

电量不足时可能无法开机，请将扫地机器人直接靠上充电座。



安 装

4. 下载手机 APP, 获得更多智能体验 (本步骤可跳过)

本产品支持石头 APP 和米家 APP 操控, 请根据需要选择。

① 下载 APP



- a. 在应用商店搜索“Roborock”或扫描下方二维码下载安装石头 APP



- b. 在应用商店搜索“米家”或扫描下方二维码下载安装米家 APP

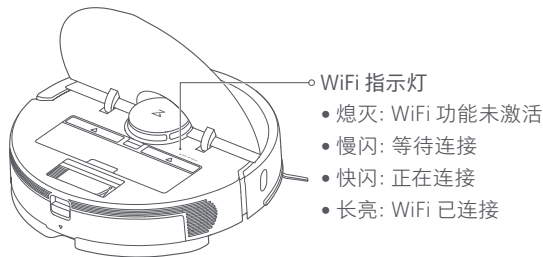


② 重置 WiFi

- a. 打开机器人上盖露出 WiFi 指示灯。
- b. 同时按住  键与  键直到语音提示“重置 WiFi, 进入配网模式”, 并等待 WiFi 指示灯开始慢闪, 表示扫地机器人已进入配网模式。

提示:

手机连接不上扫地机器人时, 可以在重置 WiFi 进入配网模式后重新添加设备。



③ 添加设备

打开手机 APP 首页, 在页面右上角点击“+”, 根据 APP 提示方式添加设备。添加成功后即可在首页列表找到此设备。

提示:

- 由于手机 APP 的升级与更新, 实际操作可能与以上描述略有差异, 请按照当前手机 APP 内指引进行操作。
- WiFi 无线连接仅支持 2.4GHz 频段的网络, 不支持 5GHz 频段。

安 装

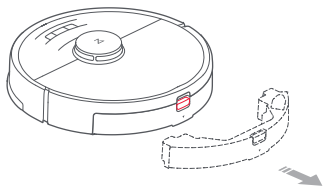
5. 使用拖地功能

提示:

为获得更好的拖地效果,初次使用建议清扫三次后,再使用拖地功能。

① 取下水箱

用手向下按住卡扣,向后拖动并移除水箱。

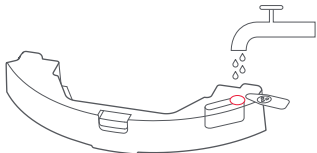


② 水箱装水

打开水箱塞,装满自来水后塞回水箱塞。

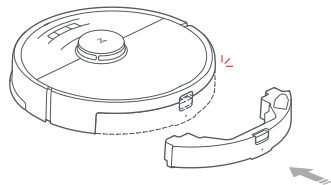
提示:

- 使用非石头专用清洁液或消毒剂可能会腐蚀水箱。
- 请勿装入热水,可能造成水箱变形。



③ 装回水箱

听到“咔嗒”音即表示安装到位。

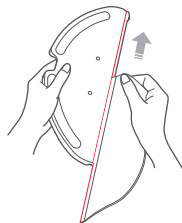


④ 安装拖布

将拖布润湿后拧干到不滴水,沿着拖布支架插槽处插入到底,并粘贴牢固。

提示:

如有地毯请使用虚拟墙或者拖地禁区阻挡。



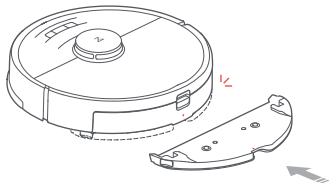
安 装

⑤ 安装拖布支架

将拖布支架沿着扫地机器人水箱后部对正平行推入，听到“咔哒”音即表示安装到位。

提示：

建议 60 分钟清洗一次拖布，以保证出水速度和清洁效果。




6. 调节拖地水量

使用手机 APP 可根据需要调节拖地水量。

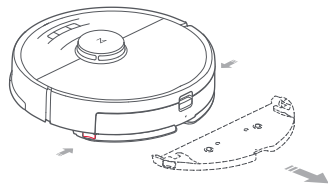


7. 启动清扫

当扫地机器人电源指示灯由白色呼吸闪烁变为长亮时，表示充电完成，短按  键或者使用手机 APP 启动清扫。

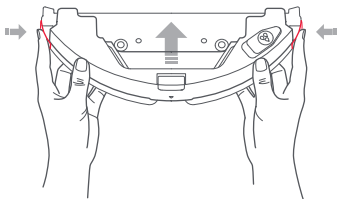
8. 移除拖布支架

当扫地机器人完成工作回到充电座以后，用手向内按住两侧卡扣，向后拖动并移除拖布支架。





提示：

- 拖地完成，请及时倒出水箱内余水并清洗拖布，避免产生异味和生霉。
- 不使用拖地功能时，可保持水箱在位，只移除拖布支架即可。
- 水箱与拖布支架同时取下时，按压两侧卡扣后，往前推动水箱即可分离水箱与拖布支架。



使用说明


开机 / 关机

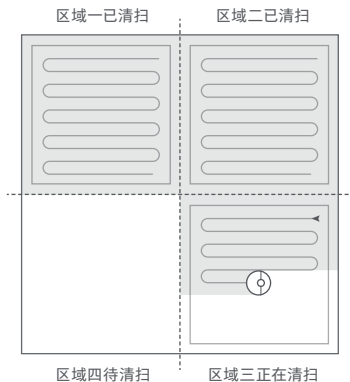
长按  键开机，电源指示灯点亮，扫地机器人进入待命状态。当扫地机器人处于静止时，长按  键关机，关机后本次清扫结束。

提示：

扫地机器人在充电中无法关机。

启动清扫

短按  键启动清扫，启动后扫地机器人将按扫描生成的地图动态规划清扫路线，在分区内采用先沿墙清扫后 Z 字形填充的方式逐一完成各分区的清扫，有序高效覆盖。



提示：

- 若电量过低将无法启动清扫，请先充电再启动清扫。
- 请在清扫前将地上的各类线材（包括充电座的电源线）整理好，避免扫地机器人清扫时拖拽引起电器断电、损坏物品或线材。
- 如完成清扫时间小于 10 分钟，将默认清扫两次。
- 当清扫过程中电量不足时，主机将自动返回充电座充电，电量充足后自动回到中断处继续清扫。

暂停

当扫地机处于运行状态，水箱需要中途加水或清洗抹布时，按任意键暂停。

按  键继续清扫，按  键将回到充电座并结束本次清扫。

提示：

暂停时将扫地机器人靠上充电座充电，将结束本次清扫。

休眠

超过 10 分钟无操作，扫地机器人会自动进入休眠状态，休眠状态下电源指示灯若干秒闪烁一次。休眠状态下按任意键即可唤醒扫地机器人。


提示：

- 扫地机器人在充电座上充电时不会进入休眠。
- 休眠时间超过 12 小时自动关机。

使用说明

充电

自动方式：清扫结束后，扫地机器人会自动返回充电座充电。

手动方式：暂停状态下，短按  键启动回充。

扫地机器人充电时电源指示灯呼吸闪烁。

提示：

如扫地机器人未找到充电座将自动返回起点位置，请手动将扫地机器人放回充电座充电。



故障状态

当扫地机器人运行中出现异常时，电源指示灯红色快闪并语音提示，解决方法请参阅“故障排除”。

提示：

- 故障状态下 10 分钟无操作，扫地机器人自动休眠。
- 故障状态下扫地机器人靠上充电座充电，将结束本次清扫。


重置 WiFi

当路由器修改配置、遗忘密码或其他原因导致手机无法连接扫地机器人时，请打开上盖露出 WiFi 指示灯，同时按住  键与  键直到语音提示“重置 WiFi，进入配网模式”，松开按键，并等待 WiFi 指示灯开始慢闪，表示扫地机器人已进入配网模式。

提示：

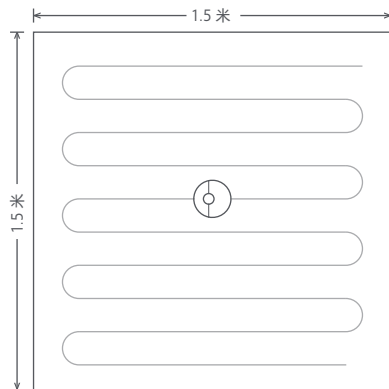
扫地机器人处于等待连接状态超过 1 小时后，将自动关闭 WiFi 功能。如需再次连接，请重置 WiFi 后再操作。

局部清扫

扫地机器人待命或暂停时，短按  键启动局部清扫，该模式用于清扫以扫地机器人为中心 1.5 米 × 1.5 米的方形区域，清扫结束后扫地机器人会自动返回起点位置，并停止工作。

提示：

暂停时启动局部清扫将结束本次清扫。



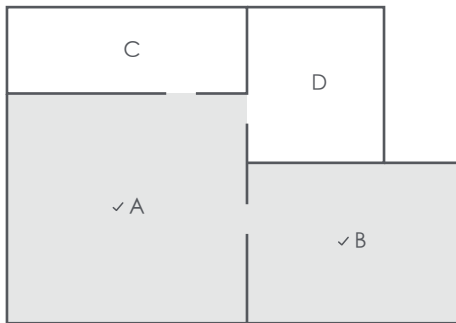
使用说明

选区清扫

使用手机 APP 可设置选区清扫, 扫地机器人将按照在 APP 地图分区上勾选的单个或多个房间进行清扫。

提示:

- 使用此功能前需在手机 APP 扫地机器人设置中打开地图保存模式并完成首次清扫建图。
- 开始清扫后, 主机可能会进入所选区域外, 请注意清理所选区域周围地面障碍物, 此区域并不能起到安全隔离的作用。



定时清扫

使用手机 APP 可设置定时清扫时间, 扫地机器人将在指定时间自动开始清扫, 并在清扫结束后自动返回充电座充电。

划区清扫

使用手机 APP 可设置划区清扫, 扫地机器人将按手机上规划的区域进行清扫。

提示:

开始清扫后, 主机可能会进入所划区域外, 请注意清理所划区域周围地面障碍物, 此区域并不能起到安全隔离的作用。

指哪到哪

使用手机 APP 可在地图上指定目标点, 扫地机器人将自动规划路线到达指定地点。

清扫模式

使用手机 APP 可以选择安静、标准、强力及 MAX 模式, 默认为标准模式。

勿扰模式

在勿扰时间段内, 扫地机器人不会自动续扫及主动播放语音, 电源指示灯亮度降低。勿扰模式出厂默认开启, 开启时间段为 22:00-08:00。可以使用手机 APP 关闭勿扰模式或修改勿扰时间段。

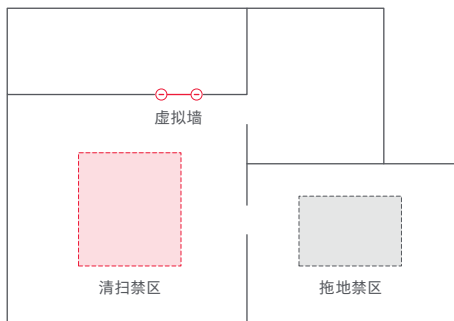
使用说明

清扫禁区 / 虚拟墙 / 拖地禁区

使用手机 APP 可设置清扫禁区 / 虚拟墙 / 拖地禁区, 设置完成后, 扫地机器人在清扫和扫拖时将不会进入禁区及虚拟墙隔离区域进行清扫, 设置的拖地禁区仅在安装拖布支架后进入扫拖模式生效。

提示:

- 使用此功能前需在手机 APP 扫地机器人设置中打开地图保存模式。
- 此功能仅可用于划分清扫区域, 禁止用于阻挡危险区域。
- 搬动扫地机器人或家中环境发生明显变化可能会导致地图失效, 虚拟墙 / 禁区丢失。



APP 更多功能

实时地图更新	地毯增压模式
清扫记录查看	耗材计时
机器人语音更换	音量调整
定位机器人	地图管理
机器人状态查看	固件更新

提示: 因 APP 持续开发升级, 功能和细节可能有细微调整, 请以实际版本为准。

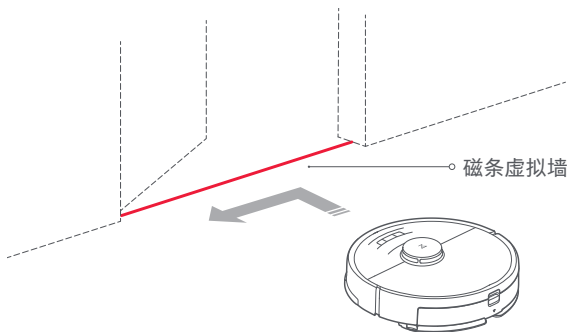
使用说明

磁条虚拟墙 *非标配, 如需要购买请访问 www.roborock.com

可使用磁条虚拟墙以隔离不希望被清扫的区域(地面潮湿的卫生间或者有可能卡住扫地机器人的地方), 在不希望扫地机器人进入清扫的区域, 沿着入口处平铺贴好磁条虚拟墙。

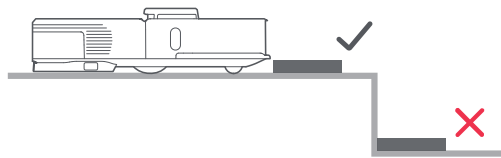
提示:

- 请将磁条虚拟墙固定于地面防止脱离, 否则影响磁条虚拟墙使用效果。
- 可在手机 APP 连接扫地机器人后使用更方便易用的软件虚拟墙 / 禁区功能。



提示:

请在扫地机器人运行的同一平面上布置磁条虚拟墙。



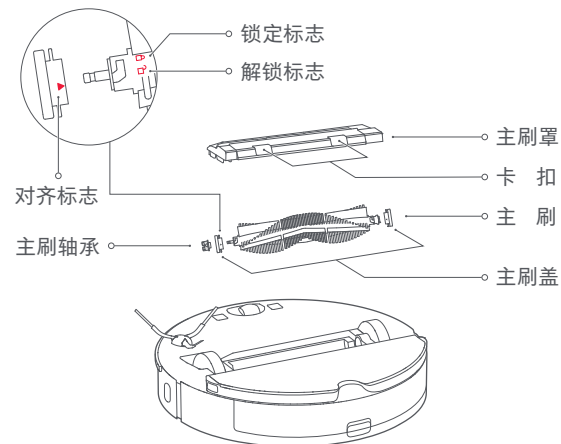
日常维护

主刷 * 建议每周清理

1. 翻转扫地机器人压下卡扣取下主刷罩。
2. 向上取出主刷，拔出主刷轴承，并清理主刷轴承。
3. 按解锁标志方向旋转并取下主刷盖。
4. 用配套主刷清理工具割断主刷及主刷轴承上缠绕的毛发。
5. 按锁定标志方向安装主刷盖及主刷轴承。
6. 将主刷装回扫地机器人，并压紧主刷罩固定卡扣。

提示：

建议每 6-12 个月更换主刷，以保证清扫效果。

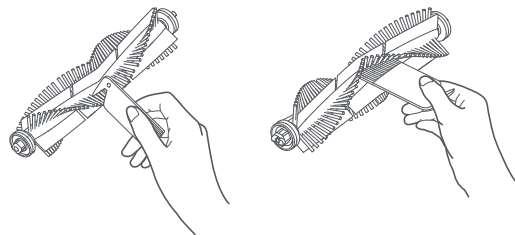


主刷清理工具使用方法

先用主刷清理工具上的刀片割断缠绕在主刷上的毛发，再用刷头进行清除。

提示：

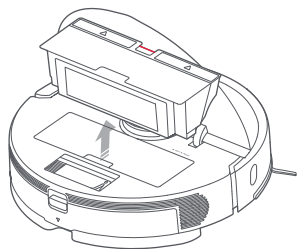
毛发缠绕过多、过紧时，请勿用力拉拽，以免损坏主刷。



日常维护

尘盒及滤网 *建议每周清理

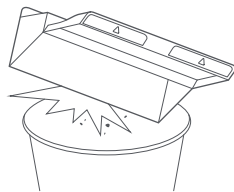
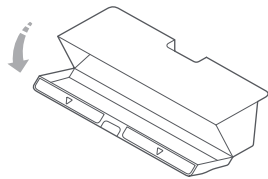
1. 掀开扫地机器人上盖，按住尘盒卡扣向上取出尘盒。



2. 从尘盒箭头位置打开尘盒盖并向内倒出垃圾。

提示：

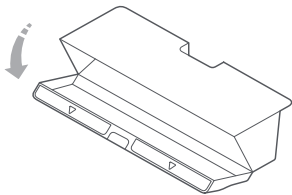
为避免滤网堵塞，请倒出垃圾时轻磕尘盒。



日常维护

清洗可水洗滤网 * 建议每两周清理

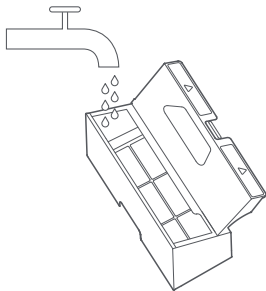
1. 从尘盒箭头位置打开尘盒盖。



2. 向尘盒中注入清水后关闭尘盒盖，左右摇晃尘盒，倒出脏水。

提示：

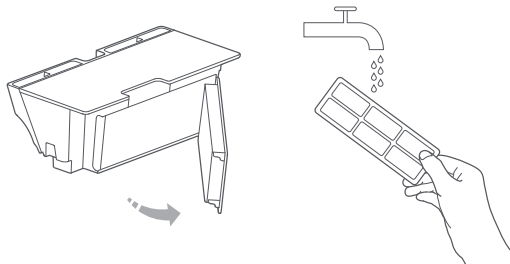
请用清水清洗，不要添加任何洗涤剂，否则可能造成滤网堵塞。



3. 拆下滤网，用水冲洗。

提示：

禁止用手、刷子或者尖锐物触碰滤网表面，以免损伤滤网。



4. 反复冲洗并拍打滤网边框，将污垢轻敲出来，直至干净为止。



5. 晾晒滤网到干透后方可装回使用。

提示：

- 请务必晾干后再使用。(至少晾晒 24 小时)
- 建议两个滤网轮换使用。

日常维护

电 池

扫地机器人内置高性能锂离子充电电池组，为维持电池性能，日常使用请将扫地机器人保持充电状态。

提示：

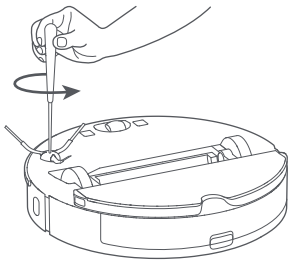
如长时间不使用请关机存放，至少每三个月充电一次避免电池因过放受损。

边 刷 * 建议每月清理

1. 翻转扫地机器人拆下边刷固定螺丝。
2. 取下并清理边刷。
3. 装回并锁紧螺丝。

提示：

建议每 3-6 个月更换边刷，以保证清扫效果。

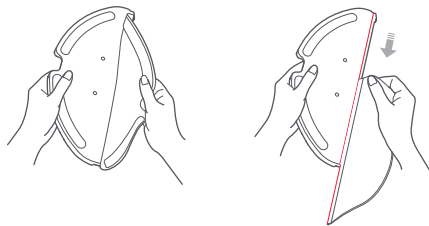


水 箱 * 按需清理

1. 打开水箱塞。
2. 用水冲洗加水口滤网。
3. 将水箱加水后，将水摇晃甩出。

拖 布 * 建议每次清理

1. 从拖布支架上移除拖布。



2. 清洗拖布并晾晒。

提示：

- 如拖布较脏，会影响拖地效果，请先清洗后再使用。
- 建议每 3-6 个月更换拖布，以保证清扫效果。

充电座 * 建议每月清理

用柔软干布擦拭充电座充电弹片。

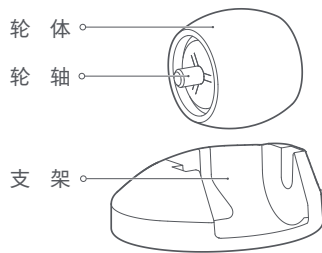
日常维护

万向轮 *按需清理

1. 翻转扫地机器人。
2. 借助小螺丝刀等工具撬出轮轴，拔出轮体。
3. 使用自来水冲洗轮体和轮轴上的毛发和脏物。
4. 晾干后重新装回轮体并压紧。

提示:

万向轮支架不可取出。



重置系统

当按键无响应或无法关机时, 请尝试重置系统, 按下系统重置键(按键位置详见第 7 页), 扫地机器人将自动重启。

提示:

重置系统后定时清扫和 WiFi 等相关设置将恢复到出厂状态。

恢复出厂设置

如重置系统后仍无法正常使用, 请在开机状态下按住 \square 键的同时按一次系统重置键直到语音提示“开始恢复初始版本”, 扫地机器人将恢复到出厂状态。

固件升级

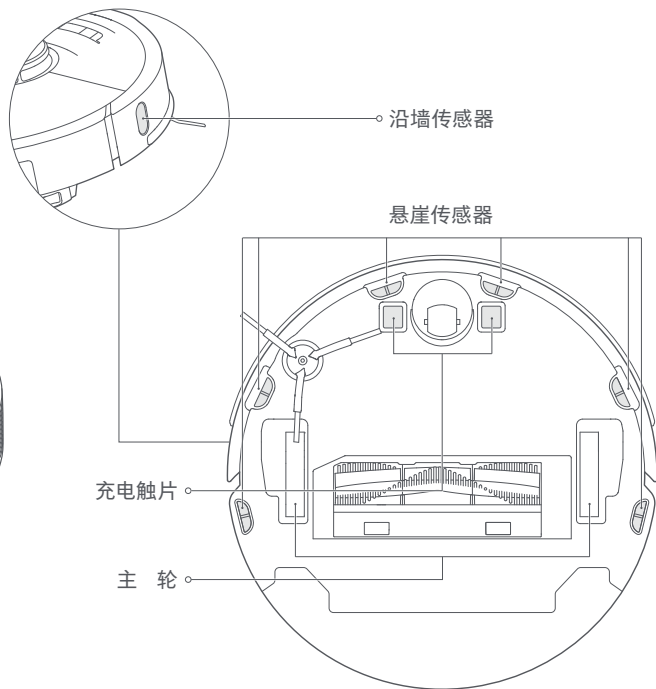
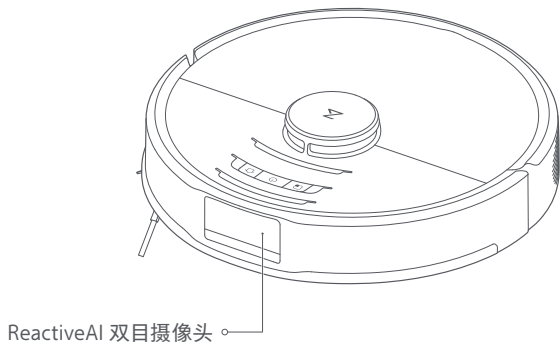
使用手机 APP 可以升级主机固件, 升级前请连接充电座并保证电量大于 20%, 固件升级时电源指示灯为白色快闪。

日常维护

主机传感器 · 建议每月清理

用柔软干布擦拭清理主机各传感器, 包括:

1. ReactiveAI 双目摄像头。
2. 扫地机器人底部的六个悬崖传感器。
3. 扫地机器人右侧的沿墙传感器。
4. 扫地机器人底部的充电触片。
5. 扫地机器人底部的主轮。



基本参数


产品型号: T7 Pro			
主 机		充电座	
外形尺寸	353×350×96.5mm	外形尺寸	160×232×116mm
电 池	14.4V/5200mAh 锂电池	额定功率	28W
产品重量	约 3.7kg	额定输入	100-240V~
无线连接	WiFi 智能快连	额定输出	20V ⎓ 1.2A
额定电压	14.4V ⎓	额定频率	50-60Hz
额定功率	66W		
充电时间	< 6 小时		

提示: 型号核准代码在主机标签上标注。

产品中有害物质的名称及含量

部件名称	有害物质					
	铅 (Pb)	汞 (Hg)	镉 (Cd)	六价铬 (Cr(VI))	多溴联苯 (PBB)	多溴二联苯 (PBDE)
电路板	×	○	○	○	○	○
金属件	×	○	○	○	○	○
塑胶件	○	○	○	○	○	○
电 池	×	○	○	○	○	○
线 缆	○	○	○	○	○	○
连接器	○	○	○	○	○	○

本表格依据 SJ/T11364 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/T26572 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 GB/T26572 规定的限量要求。



某些部件也可能有环保使用期限标识，其环保使用年限以标识内的数字为准。

环保说明

取下电池步骤 * 下述信息仅在丢弃本扫地机器人时适用, 并非日常操作说明

本产品内置的锂离子电池所含的化学物质可能会对环境造成污染, 在报废之前请将其拆下, 并交由专业的电池回收站进行集中处置。

1. 让扫地机器人在不接触充电座的情况下运行至无法清扫的低电量状态。
2. 将扫地机器人关机。
3. 将扫地机器人电池盖板螺丝卸下。
4. 取下电池盖板。
5. 按下卡扣拔出电池的连接器插头并取下电池。

提示:

- 拆卸电池时请确保电量用尽并在断开充电座的情况下操作。
- 请将整个电池组一起拆卸, 请勿损坏电池组外壳, 以免造成短路或者危险物质泄漏。
- 如果电池有渗出物并不慎接触到, 请用大量清水冲洗并及时就医。

故障排除

当扫地机器人运行中出现异常时，电源指示灯红色快闪并语音提示，请参阅下表以解决故障。

故障提示	解决方法
错误 1: 请拨动激光头确认无遮挡或卡住。	激光测距传感器被遮挡或者被异物卡住，请清除遮挡物或异物。如无法清除，请移动主机到新位置启动。
错误 2: 请清理并轻拍碰撞缓冲器。	碰撞缓冲器被卡住，请多次轻拍排除异物。如无异物，请移动到新位置启动。
错误 3: 请将主机移到新位置启动。	轮子悬空，请移动到新位置启动。
错误 4: 请擦拭悬崖传感器并远离悬崖后启动。	主机悬空，请移动到新位置启动。悬崖传感器太脏也可能导致该故障，请擦拭悬崖传感器。
错误 5: 请取下主刷清理刷毛及轴承。	主刷可能缠绕异物，请取下主刷及轴承并清理。
错误 6: 请拆卸并清理边刷。	边刷可能缠绕异物，请拆卸边刷并清理。
错误 7: 请检查主轮是否卡入异物并移到新位置启动。	主轮可能缠绕异物，请清理后重新启动。
错误 8: 请清除主机周围障碍物。	主机可能被卡住，请清除主机周围障碍物。
错误 9: 请装回尘盒及滤网。	请装回尘盒及滤网，并确认滤网及尘盒安装到位；如已安装到位仍然报错，请尝试更换滤网。
错误 10: 请确认滤网已晾干或清理滤网。	滤网未干透，请晾晒至少 24 小时；滤网可能被堵塞，请清理滤网；如无法解决请更换滤网。
错误 11: 检测到强磁场，请远离虚拟墙重新启动。	启动时主机太靠近虚拟墙，请移动到新位置启动。

故障排除

当扫地机器人运行中出现异常时，电源指示灯红色快闪并语音提示，请参阅下表以解决故障。

故障提示	解决方法
错误 12: 电量过低，请充电。	电量不足，请先充电再使用。
错误 13: 充电异常，请尝试清理充电接触区域。	请用干布擦拭主机充电触片及充电座充电弹片。
错误 14: 电池异常。	电池温度过高或者温度过低，请等待电池温度正常再使用。
错误 15: 请擦拭沿墙传感器。	沿墙传感器被灰尘遮挡，请擦拭沿墙传感器。
错误 16: 请将主机放置到水平地面启动。	启动时检测到主机倾斜，请将主机放到水平地面重新启动。
错误 17: 边刷模组异常，请尝试重置系统。	边刷模组无法正常工作，请尝试重置系统。
错误 18: 吸尘风机异常，请尝试重置系统。	吸尘风机无法正常工作，请尝试重置系统。
错误 21: 请确认激光头上盖未被压住。	激光头压力传感器被压住或卡住，请移动到新位置启动。
错误 22: 请擦拭回充传感器。	回充传感器被灰尘遮挡，请擦拭回充传感器。
错误 23: 请清理充电座信号发射区。	充电座被灰尘或异物遮挡，请移除。
错误 24: 检测到禁区或虚拟墙，请将主机搬离此区域。	请将主机搬离软件虚拟墙或禁区后重新启动。
内部错误，请尝试重置系统。	检测到内部错误无法继续工作，请尝试重置系统。

提示：重置系统可排除部分异常。

如按上表操作无法排除故障，
可拨打石头科技服务电话：400-900-1755
或扫描右方石头科技官方微信二维码联系客服



常见问题

问题类型	解决方法
无法开机	电池电量不足, 请先靠上充电座充电后再使用; 电池温度过低或过高, 请在 0-40℃ 环境下使用。
无法充电	充电座未通电, 请确认充电座电源线两头是否都已插好; 接触不良, 请清理充电座弹片与主机充电触片; 请确认充电座指示灯是否亮起。
充电速度慢	在高温或低温环境下使用, 为了延长电池使用寿命主机自动降低充电速度; 充电接触区域可能有脏污, 请用干布清理该区域。
无法回充	充电座附近障碍物太多, 请将充电座放到开阔区域; 主机距离充电座太远, 请将主机放到充电座附近尝试。
行为异常	关机后重新开机。
清扫时有异响	主刷、边刷或主轮可能缠绕异物, 请停机后清理; 万向轮清扫中进灰或被缠绕, 建议使用螺丝刀撬出并冲洗干净, 具体参看第 25 页。
清扫能力下降或出现掉灰	尘盒已满, 请清理尘盒; 滤网已被堵塞, 请清理滤网; 主刷被异物缠绕, 请清理主刷。
无法连接 WiFi	WiFi 功能未激活, 请重置 WiFi 后再次尝试; WiFi 信号不好, 请确保主机处于良好 WiFi 信号覆盖区内; WiFi 连接异常, 重置 WiFi 并下载最新手机客户端尝试再次连接; APP 不支持当前型号的设备, 请根据 APP 提示查看具体支持型号; WiFi 突然无法连接, 怀疑家庭路由器有设置错误, 可及时联系石头客服帮助排查。

常见问题

问题类型	解决方法
定时清扫不生效	电量不足, 剩余电量大于 20% 才会启动定时清扫。
一直在充电座是否耗电	主机一直在充电座时的耗电极低, 有利于保持电池处于最佳性能。
前三次使用是否需要充电十六小时	锂电池随用随充无记忆效应, 充满即用无须等待十六小时。
拖地模组不出水或出水量少	请检查水箱内是否有水; 请使用手机 APP 调节水量至大水量; 请按照说明书正确安装拖布及拖布支架。
清扫中途电量不足回充但未续扫	请确认主机未处于勿扰模式下, 该模式下不会续扫; 手动回充或将主机放回充电座不会续扫。
局部清扫或移动位置后无法返回充电座	局部清扫或者远距离移动位置后机器人将重新生成地图, 如充电座距离较远可能无法自动回充, 请手动将主机放回充电座充电。
扫地机器人突然出现漏扫	怀疑沿墙传感器或悬崖传感器已脏污, 建议使用柔软干布擦拭干净。
水箱加水过慢	可能滤网堵塞, 需要清理进水口滤网。
物体无法识别避让	ReactiveAI 双目摄像头镜片有污渍或被遮挡, 用软布擦拭镜片, 保持镜片清洁无遮挡; AI 识别引擎暂时不能识别此类物品, 我们的 AI 引擎每天都在不断学习进化, 请等待后续更新完善。

石头扫地机器人 T7 Pro 三包凭证

石头科技严格依据《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》实行售后三包服务, 内容如下:

退换货政策

1. 七天无理由退货

自签收次日起 7 日内, 在保证产品 (含包装和附件) 完好不影响二次销售前提下, 可申请无理由退货, 运费由用户自行承担。

自签收次日起 7 日内, 本产品出现《石头扫地机器人产品性能故障表》所列情况, 经由石头科技售后服务中心检测确定为产品性能故障问题, 用户可以选择退货, 运费由石头科技承担。

2. 十五天质量问题换货

自签收次日起 15 日内, 本产品出现《石头扫地机器人产品性能故障表》所列情况, 经由石头科技售后服务中心检测确定为产品性能故障问题, 可免费享受换货服务, 运费由石头科技承担。

保修政策

自签收次日起 15 日后, 且在保修期限内, 本产品出现《石头扫地机器人产品性能故障表》所列情况, 经由石头科技售后服务中心检测确定为产品性能故障问题, 可免费享受维修服务, 运费由石头科技承担。

整机及各零部件保修期限如下:

类型	保修内容	保修期限
整机	主机 (包含内置锂电池); 充电座; 电源线	2 年
配件	水箱; 防水垫	1 年

注: 随机耗材无保修期 (主刷、边刷、主刷罩、滤网、滤芯、主刷清理工具、拖布、拖布支架)。

以下情况, 石头科技将不能为您的机器提供免费保修服务, 但可实行收费维修:

1. 未经石头科技授权的机构、人员对产品进行了维修、检验、拆机等操作;
2. 未按照本产品说明书使用, 导致误用、碰撞、疏忽、进液、事故、改动、不正确使用非本产品配件, 或撕毁、涂改标贴、防伪标记等人为操作失误、过错;
3. 正常的磨损, 及损耗件 (如轮胎磨损、外壳划伤等);
4. 因不可抗力造成的损坏;
5. 已超过保修有效期限 (付费购买的配件自签收之日起三个月内提供免费保修服务);
6. 不符合《石头扫地机器人产品性能故障表》所列的情况;
7. 因人为原因导致本产品及其配件产生《石头扫地机器人产品性能故障表》所列情况。

石头扫地机器人产品性能故障表

名称	性能故障
主机	说明书所列功能失效; 不开机; 主刷不工作、边刷不工作、风机不工作、主轮不工作、水泵不工作
充电座	无法正常为主机供电
电源线	无法正常为充电座供电

提 示

1. 因运输过程中需使用包装箱保证产品运输安全, 建议您自签收之日起至少保留包装箱 30 天;
2. 本产品仅限中国大陆地区(不含港澳台地区)销售, 故本产品的售后服务和保修条例仅适用和提供于中国大陆地区用户(不含港澳台地区)。

产品保修卡

用户姓名:	产品名称及型号:
联系电话:	产品序列号:
通讯地址:	产品购买日期:

维修记录

	维修日期	故障描述及更换配件	维修中心	维修工程师
1				
2				



官方网站: <http://www.roborock.com>

服务电话: 400-900-1755

制 造 商: 北京石头世纪科技股份有限公司

地 址: 北京市海淀区黑泉路 8 号 1 幢康健宝盛广场 C 座六层 6016、6017、6018 号

