

الأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها

مقدمة

يحتوي هذا المستند على الأسئلة الشائعة (P1.P2) واستكشاف الأخطاء وإصلاحها (P3 ~ P5). يرجى الرجوع إلى دليل تشغيل Whiz للاستخدام الأساسي والإعدادات. يمكن الحصول على أحدث نسخة من هذا المستند ودليل تشغيل Whiz على الموقع «help.meetwhiz.com». في حال استمرت المشكلة حتى بعد تطبيق الحل، يرجى الاتصال بمركز دعم العملاء (cc@icerobo.com) الذي يحدده الموزع.

الأسئلة الشائعة

١. حول الجهاز

س: هل تتوفر وظيفة المؤقت بالجهاز؟

ج: لا تتوفر وظيفة المؤقت بالجهاز.

س: ما الحد الأقصى لحجم النفايات التي يمكن تنظيفها بالمكنسة الكهربائية؟ وهل يمكنها أيضًا تنظيف أي شيء ثقيل؟

ج: يصل الحد الأقصى لحجم النفايات التي يمكن تنظيفها بالمكنسة الكهربائية إلى 3 أمتار مكعبة (سعة منفذ الشفط). ويختلف حجم النفايات حسب مادة الأرضية. فإذا تعذر شفط النفايات الثقيلة بالمكنسة الكهربائية إلى كيس تجميع الغبار، سيتم كشطها بفرشاة وجمعها في درج الغبار.

س: هل يمكن استخدام الجهاز على الأرضيات الرطبة؟

ج: لا. إذا ما تم استخدام الجهاز في مكان انسكاب سائل أو على أرضية رطبة، فقد يدخل السائل فيه ويتسبب في تعطيله عن العمل. تأكد من عدم وجود أي سائل في مسار التنظيف وأن الأرضية ليست رطبة.

س: هل يمكن استخدام رمز نقطة انطلاق واحد في طوابق مختلفة؟

ج: لا يُستحسن ذلك. يُرجى استخدام رمز نقطة انطلاق منفصل لكل طابق.

س: هل يتم تغيير نمط التنظيف (ما بين النمط العادي / نمط التشغيل بالطاقة القصوى) تلقائيًا؟

ج: لن يتم تغيير نمط التنظيف تلقائيًا. ويمكن التبديل بين نمطي التنظيف باستخدام مفتاح نمط التشغيل بالطاقة القصوى.

س: هل تتوفر وظيفة الكنس بالجهاز؟

ج: لم يتم تزويد الجهاز بوظيفة الكنس. ولا تتوفر بهذا الجهاز سوى وظيفة التنظيف الجاف بالمكنسة الكهربائية.

س: هل بإمكانني استخدام الجهاز أثناء وضع أشياء عليه؟

ج: يُرجى عدم وضع أي شيء على الجهاز لأنه قد يعوق تشغيل مفتاح الإيقاف للطوارئ، أو مقبض التوجيه، أو شاشة العرض للمساحة.

س: كيف يمكنني تنظيف النفايات بجانب الجدار بالمكنسة الكهربائية؟

ج: أثناء التنظيف التلقائي، سيظل الجهاز يعمل على بُعد مسافة معينة من الجدار لتجنب إتلاف الجدار. يُرجى التنظيف بالتشغيل الذاتي عند تنظيف المناطق القريبة من الجدران.

س: هل يمكن تنظيف الزجاج أو غيره من الأشياء الحادة بالمكنسة الكهربائية؟

ج: يُرجى عدم تنظيف الزجاج أو أي أدوات حادة أخرى بالمكنسة الكهربائية لأن هذه الأشياء قد تتسبب في تلف الجهاز.

س: ما وظيفة مفتاح تشغيل البطارية الثانوية؟

ج: إنه يُستخدم لاستبدال البطارية في حالة انخفاض طاقة البطارية الرئيسية أثناء التنظيف التلقائي والإيقاف المؤقت للجهاز.

٢. التنظيف التلقائي / تعريف الجهاز بمسار التنظيف

س: في حالة تخطى الجهاز للعوائق (الأشخاص أو الأشياء أو غير ذلك) أثناء التنظيف التلقائي، هل سيعود الجهاز لتنظيف المنطقة التي وجد فيها العوائق وتخطاها سابقاً؟

ج: سوف يتخطى الجهاز المنطقة التي تجنبها ويعود إلى مسار التنظيف الأصلي لمواصلة التنظيف. ولا تتوفر بالجهاز وظيفة العودة إلى المكان الذي تخطاه سابقاً.

س: هل يمكن إجراء التنظيف التلقائي أثناء الليل (إطفاء الأنوار)؟

ج: نعم، يمكن إجراء التنظيف التلقائي في الظلام.

س: هل يتم حفظ بيانات الصور أو بيانات الفيديو في الجهاز؟

ج: لا يتم حفظ بيانات الصور أو الفيديو في الجهاز ولا يمكن استرجاعها منه.

س: هل يمكن تضمين المصاعد في مسار التنظيف؟

ج: لا يمكن تضمين المصاعد في مسار التنظيف.

س: هل يمكن استرجاع مسارات التنظيف المحذوفة؟

ج: لا، لا يمكن استرجاعها. يُرجى تعريف الجهاز بمسار التنظيف مرة أخرى.

س: هل من نصائح بشأن تعريف الجهاز بمسار تنظيف؟

- تجنب المناطق التي يمكن أن تؤثر على سير عملية التنظيف التلقائي. (الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل: يُرجى الرجوع إلى "الاحتياطات عند تعريف الجهاز بمسار تنظيف")
- عليك بتقييم مسار التنظيف مسبقاً.
- تجنب المشي بسرعة كبيرة، وكذلك تجنب المنعطفات المفاجئة عند تعريف الجهاز بمسار التنظيف.
- احرص على السير المستقيم قدر المستطاع أثناء تعريف الجهاز بمسار التنظيف.
- عليك بالتشغيل التجريبي مقدماً والتحقق من عدم وجود مشاكل في مسار التنظيف.

س: ما الحد الأقصى لطول مسار التنظيف بعدد الساعات؟

ج: في حالة البطارية المشحونة بالكامل، يستمر النمط العادي لمدة ٣ ساعات تقريباً ونمط التشغيل بالطاقة القصوى لمدة ١,٥ ساعة تقريباً.

٣. البطارية / شاحن البطارية

س: عندما تكون طاقة البطارية منخفضة، هل سيعود الجهاز تلقائياً إلى قاعدة الشحن الخاصة به؟

ج: لا، لن يعود تلقائياً.

س: كم عمر بطارية جهاز النداء؟

ج: يمكن استخدام جهاز النداء لمدة تصل إلى ٤٨ ساعة تقريباً عندما يكون مشحوناً بالكامل، ولكن ستختلف هذه المدة التقديرية حسب عدد وطول مرات استخدام جهاز النداء.

س: كم العمر الافتراضي لبطارية الجهاز؟

ج: يتوقف هذا الأمر على بيئة الاستخدام الفعلية، ولكن نستطيع القول بأنه من الممكن تكرار شحن البطارية وتفرغها حتى ٨٠٠ مرة.

٤. بيئة الاستخدام

س: هل يمكن استخدام الجهاز على حصىرة تاتامي؟

ج: نعم، يمكن استخدامه على حصىرة تاتامي. ومع ذلك، إذا لم تكن الحصىرة مستوية، فقد تتسبب العجلات في إتلاف الحصىرة أو قد تتحشر الأذراج في الحصىرة.

س: هل يمكن للجهاز العمل على أسطح ذات تنوعات بارزة؟

ج: يُحظر استخدام الجهاز على الدرج أو عند المطبات. (الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل: يُرجى الرجوع إلى "تحذيرات السلامة") لتجنب المشاكل المتعلقة بتنقل الجهاز، يُرجى تعريف الجهاز بمسار التنظيف عن طريق تقسيم منطقة التنظيف إلى جزئين، جزء داخل الأسطح ذات النتوءات البارزة وجزء خارجها.

س: هل يمكن استخدام الجهاز في منطقة بها درج أو منحدرات؟

ج: أثناء التنظيف التلقائي، يبلغ المستوى الأقصى لانحدار هذا الجهاز ٠٪، ولذلك لا يمكن للجهاز أن يعمل على الدرج أو المنحدرات. عند تعريف الجهاز بمسار التنظيف، تجنب أن يتضمن مسار التنظيف أي درج أو منحدرات أخرى أعلى ارتفاعاً من ١,٥ سم في منطقة مسار التنظيف (مثل الفواصل بين الأرضيات، أو أغطية الصرف الصحي، أو المصاعد والسلالم المتحركة، أو الأسطح ذات النتوءات البارزة، أو السجاد السميك).

المشكلة	السبب الجذري	الحل
يتعذر تشغيل الجهاز	لم يتم تركيب البطارية	راجع تعليمات التركيب في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل وركب البطارية المشحونة بالكامل في مكانها بشكل صحيح.
	طاقة البطارية منخفضة	راجع تعليمات شحن البطارية في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل واشحن البطارية بالكامل. ركب البطارية في الجهاز، ثم شغل الجهاز.
	مشكلة مؤقتة	تحقق من تركيب بطارية مشحونة بالكامل، ثم أعد تشغيل الجهاز: ١. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع إيقاف التشغيل ٢. تحقق من ضبط مفتاح تشغيل البطارية الثانوية على وضع إيقاف التشغيل ٣. أخرج البطارية من الجهاز ٤. انتظر لمدة ٣٠ ثانية بعد إخراج البطارية ٥. ركب البطارية في الجهاز ٦. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع التشغيل
يصعب تدوير الجهاز / مقبض التوجيه ثقيل	مشكلة في العجلات	ضع الجهاز على جانبه ببطء وأزل أي أشياء غريبة محشورة في عجلات الجهاز، سواء العجلات الأمامية أو العجلات الخلفية، واحرص على إزالة أي شيء غريب تجده.
	مشكلة في الأرضية	قد لا يعمل الجهاز بشكل جيد على الأرضيات الزلقة أو في الأماكن التي بها سجاد سميك. يُرجى استخدام أحد أنواع الأرضيات الموصى بها.
	المواصفات	إذا لم يتم رفع مقبض التوجيه، سيتم قفل العجلات ولا يمكن تحريكها.
	التلف	اتصل بمركز دعم العملاء المحدد من قبل الموزع.
كيس تجميع الغبار غير ممتلئ فعليًا، ولكن يظهر خطأ يُشير إلى أنه ممتلئ	الانسداد بسبب النفايات	تحقق مما إذا كانت هناك أي نفايات تسد كيس تجميع الغبار: ١. أزل كيس تجميع الغبار وتحقق من عدم وجود مخلفات في المنطقة القريبة من فوهة الكيس. ٢. أزل كيس تجميع الغبار وتحقق من مدى وجود مخلفات أعلاه. ٣. تحقق مما إذا كانت هناك أي نفايات حول الفرشاة.
الفرشاة لا تدور	انحشار أشياء غريبة	ضع الجهاز على جانبه ببطء وأزل أي أشياء غريبة محشورة في الفرشاة.
	لم يتم تثبيت الفرشاة بشكل صحيح	راجع تعليمات تثبيت الفرشاة في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل وقم بتثبيت الفرشاة بشكل صحيح.
	مشكلة مؤقتة	عليك بإعادة تشغيل الجهاز: ١. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع إيقاف التشغيل ٢. تحقق من ضبط مفتاح تشغيل البطارية الثانوية على وضع إيقاف التشغيل ٣. أخرج البطارية من الجهاز ٤. انتظر لمدة ٣٠ ثانية بعد إخراج البطارية ٥. ركب البطارية في الجهاز ٦. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع التشغيل
يتعذر تنظيف النفايات بالمكنسة الكهربائية / قوة تنظيف المكنسة الكهربائية ضعيفة	حجم / وزن الأشياء	هناك أشياء لا يمكن تنظيفها بالمكنسة الكهربائية بسبب وزن تلك الأشياء أو حجمها.
	مشكلة في تركيب كيس تجميع الغبار	راجع تعليمات تركيب كيس تجميع الغبار في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل، ومن ثم تحقق من تركيب كيس تجميع الغبار بشكل صحيح. كذلك، عليك بإزالة أي نفايات قريبة من منفذ تركيب كيس تجميع الغبار.
	مشكلة في الفرشاة / درج الغبار	أزل أي نفايات عالقة بدرج الغبار أو الفرشاة.
	مشكلة في فلتر HEPA	أزل أي شيء غريب عالق بفلتر HEPA.

المشكلة	السبب الجذري	الحل
يتعذر تشغيل التنظيف التلقائي (يتوقف في منتصف الطريق)	مشكلة مؤقتة	عليك بإعادة تشغيل الجهاز وإعادة محاولة التنظيف التلقائي: ١. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع إيقاف التشغيل ٢. تحقق من ضبط مفتاح تشغيل البطارية الثانوية على وضع إيقاف التشغيل ٣. أخرج البطارية من الجهاز ٤. انتظر لمدة ٣٠ ثانية بعد إخراج البطارية ٥. ركب البطارية في الجهاز ٦. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع التشغيل
ظهور إنذار	اتبع تعليمات الإنذار المعروضة على شاشة العرض للمسبية.	
مشكلة وجود شيء عاكس للضوء	إذا احتوت منطقة التنظيف على أي عناصر عاكسة للضوء مثل زجاج النوافذ أو المرايا أو الأبواب الأوتوماتيكية، عليك بإزالتها عن مسار التنظيف.	
مشكلة في الإضاءة	إذا تعرضت منطقة التنظيف لأشعة الشمس المباشرة أو إضاءة قوية، عليك بإغلاق الستائر والستائر المعتمة أو ضبط مستوى الإضاءة في المنطقة. بعد ضبط مستوى الإضاءة، عليك بالمسح الضوئي لرمز نقطة الانطلاق مرة أخرى.	
مشكلة في الأرضية	تجنب أن يتضمن مسار التنظيف أي درج أو مطبات أو سطح غير ممهد.	
اتساح المستشعر	نظف الكاميرا ثنائية الأبعاد / ثلاثية الأبعاد (المستشعر) ومستشعر LIDAR بقطعة قماش ذي ألياف دقيقة.	
انحسار أشياء غريبة	ضع الجهاز على جانبه ببطء وأزل أي أشياء غريبة محشورة في عجلات الجهاز، سواء العجلات الأمامية أو الخلفية.	
مشكلة في وضع الأرضية	إذا كانت الأرضية زلقة، فشغل الجهاز على السجادة.	
التلف	اتصل بمركز دعم العملاء المحدد من قبل الموزع.	
يتخذ الجهاز مسارًا غير مستقيم أو يتعذر تشغيله في مسار التنظيف أثناء التنظيف التلقائي	مشكلة مؤقتة	عليك بإعادة تشغيل الجهاز وتشغيل التنظيف التلقائي مرة أخرى: ١. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع إيقاف التشغيل ٢. تحقق من ضبط مفتاح تشغيل البطارية الثانوية على وضع إيقاف التشغيل ٣. أخرج البطارية من الجهاز ٤. انتظر لمدة ٣٠ ثانية بعد إخراج البطارية ٥. ركب البطارية في الجهاز ٦. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع التشغيل
ظهور إنذار	اتبع تعليمات الإنذار المعروضة على شاشة العرض للمسبية.	
مشكلة وجود شيء عاكس للضوء	إذا احتوت منطقة التنظيف على أي عناصر عاكسة للضوء مثل زجاج النوافذ أو المرايا أو الأبواب الأوتوماتيكية، عليك بإزالتها عن مسار التنظيف.	
مشكلة في الإضاءة	إذا تعرضت منطقة التنظيف لأشعة الشمس المباشرة أو إضاءة قوية، عليك بإغلاق الستائر والستائر المعتمة أو ضبط مستوى الإضاءة في المنطقة. بعد ضبط مستوى الإضاءة، عليك بالمسح الضوئي لرمز نقطة الانطلاق مرة أخرى.	
مشكلة في الأرضية	تجنب أن يتضمن مسار التنظيف أي درج أو مطبات أو سطح غير ممهد.	
اتساح المستشعر	نظف الكاميرا ثنائية الأبعاد / ثلاثية الأبعاد (المستشعر) ومستشعر LIDAR بقطعة قماش ذي ألياف دقيقة.	
انحسار أشياء غريبة	ضع الجهاز على جانبه ببطء وأزل أي أشياء غريبة محشورة في العجلات.	
مشكلة في وضع الأرضية	إذا كانت الأرضية زلقة، فشغل الجهاز على السجادة.	
التلف	اتصل بمركز دعم العملاء المحدد من قبل الموزع.	
يتعذر حفظ مسار التنظيف	المواصفات	تبلغ المساحة الموصى بها لكل مسار تنظيف نحو ٢٥٠٠م ^٢ . إذا كانت مساحة مسار التنظيف تبلغ ٢٥٠٠م ^٢ أو أكثر، فقد تحدث مشاكل مثل عدم القدرة على حفظ مسار التنظيف.
مشكلة مؤقتة	مشكلة مؤقتة	عليك بإعادة تشغيل الجهاز ومحاولة تعريف الجهاز بمسار التنظيف مرة أخرى: ١. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع إيقاف التشغيل ٢. تحقق من ضبط مفتاح تشغيل البطارية الثانوية على وضع إيقاف التشغيل ٣. أخرج البطارية من الجهاز ٤. انتظر لمدة ٣٠ ثانية بعد إخراج البطارية ٥. ركب البطارية في الجهاز ٦. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع التشغيل

المشكلة	السبب الجذري	الحل
إشارة الجهاز إلى اكتشاف درج في مكان ليس به درج	اتساخ مستشعرات المنحدرات	ضع الجهاز على جانبه ببطء ونظّف مستشعرات المنحدرات بقطعة قماش ذي ألياف دقيقة.
	مشكلة مؤقتة	عليك بإعادة تشغيل الجهاز وتشغيل التنظيف التلقائي مرة أخرى: ١. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع إيقاف التشغيل ٢. تحقق من ضبط مفتاح تشغيل البطارية الثانوية على وضع إيقاف التشغيل ٣. أخرج البطارية من الجهاز ٤. انتظر لمدة ٣٠ ثانية بعد إخراج البطارية ٥. ركب البطارية في الجهاز ٦. أدر مفتاح التشغيل الرئيسي إلى وضع التشغيل
إصدار صوت غير عادي	لم يتم تركيب كيس تجميع الغبار بشكل صحيح	راجع تعليمات تركيب كيس تجميع الغبار في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل، وركب كيس تجميع الغبار بشكل صحيح.
	لم يتم تركيب فلتر HEPA بشكل صحيح	راجع تعليمات تركيب فلتر HEPA في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل، وركب فلتر HEPA بشكل صحيح.
	لم يتم إغلاق غطاء حاوية تجميع الغبار بشكل صحيح	راجع تعليمات تركيب غطاء حاوية تجميع الغبار في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل، وركب غطاء حاوية تجميع الغبار بشكل صحيح.
	لم يتم تركيب الفرشاة بشكل صحيح	راجع تعليمات تركيب الفرشاة في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل، وركب فرشاة بشكل صحيح.
	لم يتم تركيب درج الغبار بشكل صحيح	راجع تعليمات تركيب درج الغبار في الدليل التشغيلي للمكنسة الكهربائية ذاتية التشغيل، وركب درج الغبار بشكل صحيح.
	حالة غير طبيعية في قاعدة الجهاز	ضع الجهاز على جانبه ببطء وأزل أي غبار عالق بمنفذ الشفط أو الفرشاة.
	حالة غير طبيعية داخل حاوية تجميع الغبار	تحقق من عدم وجود أشياء غريبة في حاوية تجميع الغبار وتحقق أيضاً من عدم امتلاء كيس تجميع الغبار.
	مشكلة في العجلات	ضع الجهاز على جانبه ببطء وأزل أي أشياء غريبة محشورة في عجلات الجهاز، سواء العجلات الأمامية أو الخلفية.
تعذر تسجيل الدخول إلى بوابة Whiz Connect	مشكلة في مُعرّف الهوية / كلمة المرور	تحقق من صحة مُعرّف الهوية / كلمة المرور الخاصين بتسجيل الدخول. إذا كانا غير صحيحين، فأدخل مُعرّف الهوية / كلمة المرور الصحيحين وأعد المحاولة مرة أخرى. *إذا كان مُعرّف الهوية / كلمة المرور غير معروفين، فاستشر المدير في هذا الشأن.
	مشكلة في الشبكة	تحقق من اتصال الجهاز الذي تستخدمه بشبكة الإنترنت.
تعذر الوصول إلى بوابة Whiz Connect	مشكلة في الشبكة	تحقق من اتصال الجهاز الذي تستخدمه بشبكة الإنترنت.
	عنوان URL غير صحيح	تحقق مما إذا كان عنوان URL صحيحاً. https://whiz.softbankrobotics.com :Whiz Connect
	مشكلة في مستعرض الويب / نظام التشغيل	تحقق من تثبيت أحد إصدارات أنظمة التشغيل التالية على الجهاز الذي تستخدمه: Windows 7 أو Windows 8.1 أو Windows 10 أو macOS 10.12 Sierra أو إصدار أحدث. كذلك، تأكد من استخدام إصدار من مستعرض الويب Google Chrome أو Microsoft Edge.