

# 燃气传感器 FAQ



<b>燃气传感器</b> .....	<b>1</b>
<b>1 产品简介</b> .....	<b>3</b>
1.1 燃气传感器产品简介 .....	3
1.2 燃气传感器基本参数介绍 .....	3
1.3 燃气传感器有哪些按键，分别是什么功能？ .....	5
1.4 燃气传感器指示灯有哪些模式，分别代表什么状态？ .....	5
1.5 燃气传感器支持哪些网络类型？ .....	6
<b>2 安全相关</b> .....	<b>6</b>
2.1 燃气传感器是否含有对人体有害物质？ .....	6
<b>3 使用相关</b> .....	<b>6</b>
3.1 燃气传感器如何安装？如何配网？ .....	6
3.2 燃气传感器是否可以在海外使用？ .....	7
3.3 燃气传感器支持苹果手机/平板(iOS)控制吗？ .....	7
3.4 燃气传感器可以通过华为智慧生活 App 控制哪些功能？ .....	7

3.5	燃气传感器如何重置？重新配网？	8
3.6	燃气传感器可以用华为和荣耀品牌的语音助手控制吗？	8
3.7	燃气传感器指示灯如何关闭？	8
3.8	燃气传感器可以通过华为智慧生活 App 远程控制哪些功能？	8
3.9	网络断开后燃气传感器还能使用吗？	8
4	<b>产品保养</b>	9
4.1	燃气传感器如何清洁？	9
4.2	燃气传感器有哪些独立配件？如何购买？	9
4.3	燃气传感器多久需要更换配件？如何更换？	9
4.4	燃气传感器是否支持非标配的适配器？	9
4.5	燃气传感器是否支持充电宝供电？	9
4.6	燃气传感器是否有内置电池？充电多长时间？续航多长时间？	9
5	<b>故障排除</b>	9
6	<b>售后服务相关</b>	10
6.1	燃气传感器售后服务政策是什么？	10
6.2	燃气传感器售后服务热线是多少？	12
6.3	燃气传感器如何判保？	12
6.4	燃气传感器真伪查询？	12
6.5	燃气传感器的 SN？	12

## 1 产品简介

### 1.1 燃气传感器产品简介

本产品适用于家庭、酒店、公寓等场景的智能化布局和升级，使用或安装环境需要具备无线 BLE 覆盖等使用条件，避免强信号干扰、高温高湿、震动等使用环境。



### 1.2 燃气传感器基本参数介绍

燃气传感器基本参数如下：

规格参数	产品型号	JT-GA100-ZB
------	------	-------------

	无线类型	BLE mesh
	通讯距离	50m (空旷)
	供电方式	DC12V (适配器)
	使用寿命	≥5 年
	声压	70dB 1米 (正前方)
	消音/自检物理按键	支持
	探测气体	甲烷
	报警值	8%LEL
	报警误差	±3%LEL
	响应时间	≤20s
	恢复时间	≤30s
	工作温度	-10°C~55°C
	工作湿度	≤95%RH
	防尘防虫	IP40
	抗油烟和水汽	不支持
	安装方式	壁挂、吸顶 (背胶、螺丝)
	外观尺寸	Φ85*30mm

### 1.3 燃气传感器有哪些按键，分别是什么功能？

功能		操作	按键
配网	进入配网	长按 5s	配网/自检/消音
	OTA 升级	连续短按两下（两次间隔≤1s）	配网/自检/消音
自检	探头自检	按键操作<5s	配网/自检/消音
消音	消除蜂鸣器声音	设备告警的时候按键操作<5s	配网/自检/消音



(配网/自检/消音)

### 1.4 燃气传感器指示灯有哪些模式，分别代表什么状态？

指示灯颜色	指示灯状态	产品状态
红色	常亮（按键操作时）	按配网按键≤5s
	持续闪烁	超标告警
绿色	常亮 5s	配网成功
	持续闪烁	配网中
	常亮	正常待机/OTA 广播
黄灯	持续 1 分钟慢闪	预热
	常亮	故障
红绿黄	红绿黄色指示灯交替闪烁两轮	设备自检



(指示灯位置)

### 1.5 燃气传感器支持哪些网络类型？

产品不需要连接网络使用，通过蓝牙进行连接。只要在手机/平板联网状态下，登录华为智慧生活 App，门窗传感器设备通过华为蓝牙网关与华为智慧生活 App 进行连接使用。

## 2 安全相关

### 2.1 燃气传感器是否含有对人体有害物质？

- 1、使用材料所包含的微量元素均在国家允许范围内（已通过 RHOS 认证）
- 2、该产品属于低功耗设备，耗能低，功率小，并且采用外壳材料属于绝缘体材料，无需担心漏电/爆炸



WTS19F0906152  
6A1C 整机ROHS2

## 3 使用相关

### 3.1 燃气传感器如何安装？如何配网？

第一步

将适配器与传感器连接通电



第二步

- 1、长按配网键 5s
- 2、待绿色指示灯闪烁时，进行配网



### 3.2 燃气传感器是否可以在海外使用？

可以

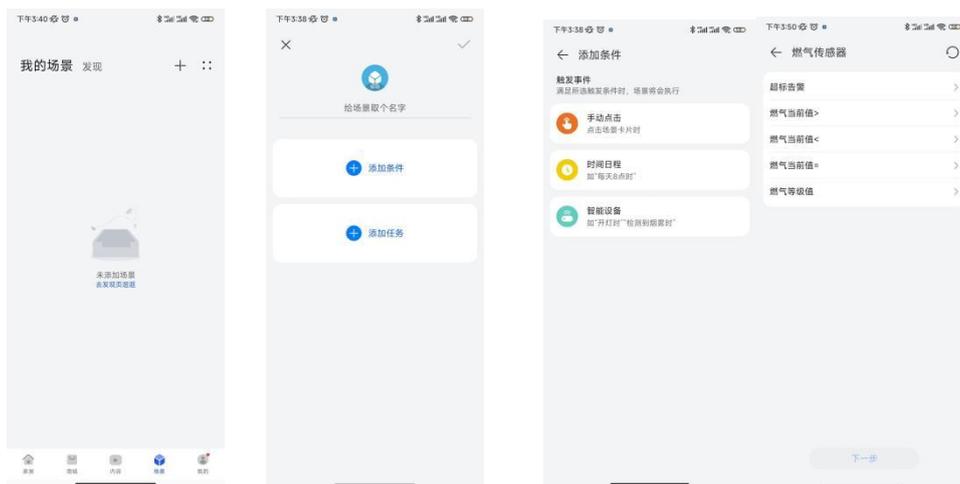
### 3.3 燃气传感器支持苹果手机/平板(iOS)控制吗？

支持

### 3.4 燃气传感器可以通过华为智慧生活 App 控制哪些功能？

燃气传感器设备可做为智能场景的触发条件

操作：点击 APP 下栏“场景”后点击“+”再“添加条件”，选择“智能设备”，然后选择对应的触发条件



可在设备报警时实现蜂鸣器消音

操作：点击设备页面消音/自检按钮



### 3.5 燃气传感器如何重置？重新配网？

长按 5s 设备离网复位并重新进入配网

### 3.6 燃气传感器可以用华为和荣耀品牌的语音助手控制吗？

不支持

### 3.7 燃气传感器指示灯如何关闭？

设备待机状态无指示灯

### 3.8 燃气传感器可以通过华为智慧生活 App 远程控制哪些功能？

远程消音/自检

### 3.9 网络断开后燃气传感器还能使用吗？

A: 网关断网后设备数据无法同步至 APP，设备基本功能可正常使用（配网、消音、自检指示灯）

## 4 产品保养

### 4.1 燃气传感器如何清洁？

当设备外观出现划痕、破损时需返厂，出现脏污时可用少量酒精进行擦除

### 4.2 燃气传感器有哪些独立配件？如何购买？

无

### 4.3 燃气传感器多久需要更换配件？如何更换？

不需要更换

### 4.4 燃气传感器是否支持非标配的适配器？

支持，规格相同即可，适配器供电是 12V

### 4.5 燃气传感器是否支持充电宝供电？

否

### 4.6 燃气传感器是否有内置电池？充电多长时间？续航多长时间？

长供电设备，不涉及

## 5 故障排除

### 常见问题 (1)

问题现象：上电后指示灯不亮

问题原因：主板不良/电池没电

解决方案：需要返厂换货。

### 常见问题 (2)

问题现象：无法联网

问题原因：联网操作不对（长按配网按键 $\geq 5s$ ）

解决方案：按说明书操作就行配网，若依旧不行请联系技术服务

常见问题（3）

问题现象：按键操作偶现无指示灯反应

问题原因：按键不良

解决方案：返厂维修

（当问题现象/故障场景不唯一时）

请联系厂家技术服务：+86-18320579899，戴灿宏；+86-17520603423，元志伟

## 6 售后服务相关

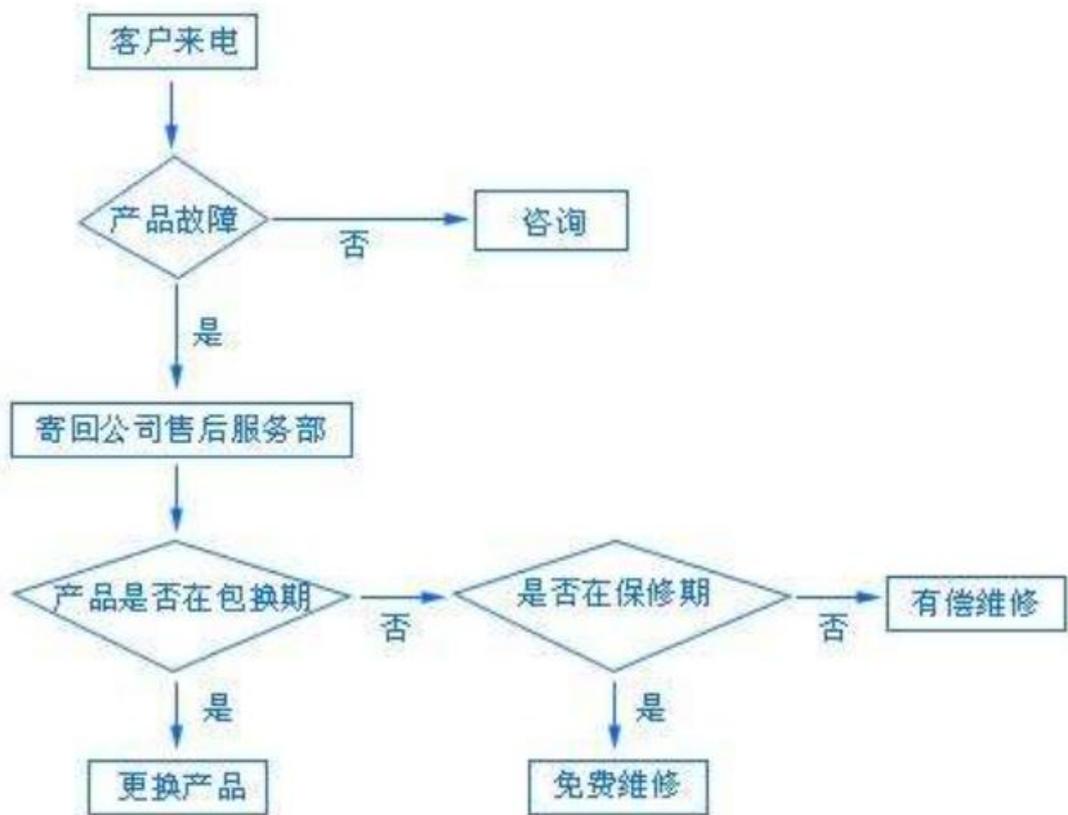
### 6.1 燃气传感器售后服务政策是什么？

A：本产品享受国家三包服务，2年保修：

- 1、如您在线上购买，可享受7天无理由退货，15天质量问题包换。自签收次日起7日内，本产品在保证商品完好且不影响二次销售的情况下，享受7天无理由退货服务，联系购买的线上平台即可，退货的运费需要由您承担；15天质量问题可联系厂家进行故障排查，如有质量问题，可联系购买平台换货处理；
- 2、如您在线下购买，可享受7天质量问题退货，15天质量问题换货，15天内质量问题联系购买的销售门店处理即可。15天以上，2年以内，可享受寄修服务，退货的运费由用户承担，维修好寄回的运费由厂商承担。
- 3、质保期外，可提供有偿维修服务，需要用户承担双向物流费用。

**厂家售后服务相关：**

### 1. 厂家售后服务流程图：



### 2. 关于寄修物流问题：

#### 1) 物流说明：

邮寄时，您可选择顺丰或其他主流的快递公司，并将您的设备妥善包装。

若您通过快递官网的自助渠道选择了“上门取件”，物流供应商目前仅有顺丰，提交申请后

顺丰会与您联系确认上门取件事宜

#### 2) 物流费用说明：

质保期内可享受寄修服务，寄修前请先联系厂家服务热线判断故障。退货的运费需要由您

承担，维修好返回的运费由厂商承担。

### 3. 关于维修模式：

质保期内，产品以换代修；质保期外，拆机维修或限价置换；

#### 4. 关于售后时效：

更换主体，包裹签收后 3 个工作日进行换出；维修件，包裹签收后 3-5 个工作日换出。

### 6.2 燃气传感器售后服务热线是多少？

A：深圳麦乐克传感技术有限公司，官方客服热线：400-9636-398，客户服务时间是：周一至周五：9:00-18:00（除法定节假日） 正常值班

### 6.3 燃气传感器如何判保？

本产品按照国家三包规定执行，2 年质保，维保日期自消费者购买之日算起（以消费者有效购机发票为准），若无发票，将按照 SN+90 天开始维保。

### 6.4 燃气传感器真伪查询？

客户可以通过以下方法进行查询：

方法一：在华为平台网址通过 SN 号来校验产品型号与设备贴纸中显示是否一致；

操作：登录网址 <http://.....>—输入 SN 号码—验证码—点击查询（需要华为提供网址：

厂商把 SN/MAC 数据给华为, 华为把数据维护到平台数据池中)

### 6.5 燃气传感器的 SN?

您可以通过以下方式查询设备序列号（SN 号）：

方法一：通过机器底部的铭牌上可查询到相应的设备序列号。

## 6.6 燃气传感器保外维修服务收费标准?

1、质保期外，限价置换，置换价格为此商品现销售价格的 8.8 折；

2、质保期外，拆机维修，非保维修收费=维修备件价+人工费

(维修备件价实价实收；人工费按 50 元/1 小时/1 人 计时收取)

### **保外维修服务范围：**

- a. 超出产品质保期限的产品；
- b. 因使用、维护、保管不当造成损坏的（不按产品说明书要求安装、使用等，任何使用不当的方式，例如：浸水、腐蚀等）；
- c. 不可抗拒因素，如水灾、火灾、地震、雷击；
- d. 私自拆卸、改动产品，或涂改合格证；
- e. 装饰配件不保修；
- f. 人为损坏。