

云米 AI 智能门锁 Cross3
FAQ

版本	内容	责任人	时间
V1.0	初次制定	李朝霞	2025. 5. 7



目录

常规篇	1
Q1: 如何判断家里门锁是否适合安装?	1
Q2: 霸王锁体的可以购买安装吗?	2
Q3: 是否需要区分天地钩?	2
Q4: 如何预约安装?	2
Q5: 如何查看产品 SN 码?	2
Q6: 门锁使用哪个 APP 控制?	3
Q7: 门锁可以与其他产品联动吗?	3
使用篇	4
Q1: 门锁支持左开门还是右开门?	4
Q2: 门锁支持什么锁体安装?	4
Q3: 门锁是否支持天地钩?	4
Q4: 门锁如何恢复出厂设置（重置）?	4
Q5: 产品一定要连接网关才能使用吗?	4
Q6: 门锁使用哪个 APP 控制?	4
Q7: 门锁支持苹果 HomeKit 吗?	4
Q8: 门锁如何配网?	4
Q9: 门锁有几种开锁方式?	5
Q10: 门锁不配网，能使用吗?	5
Q11: 最多支持多少个用户?	5
Q12: 最多支持录入多少枚指纹?	5
Q13: 最多支持录入多少张卡片?	5
Q14: 最多支持录入多少组密码?	5
Q15: 是否支持胁迫开锁？支持添加多少个?	5
Q16: 密码是多少位的?	5
Q17: 如何查看门锁电量?	5
Q18: 门锁支持自动上锁吗?	5
Q19: 如何设置离家模式?	5

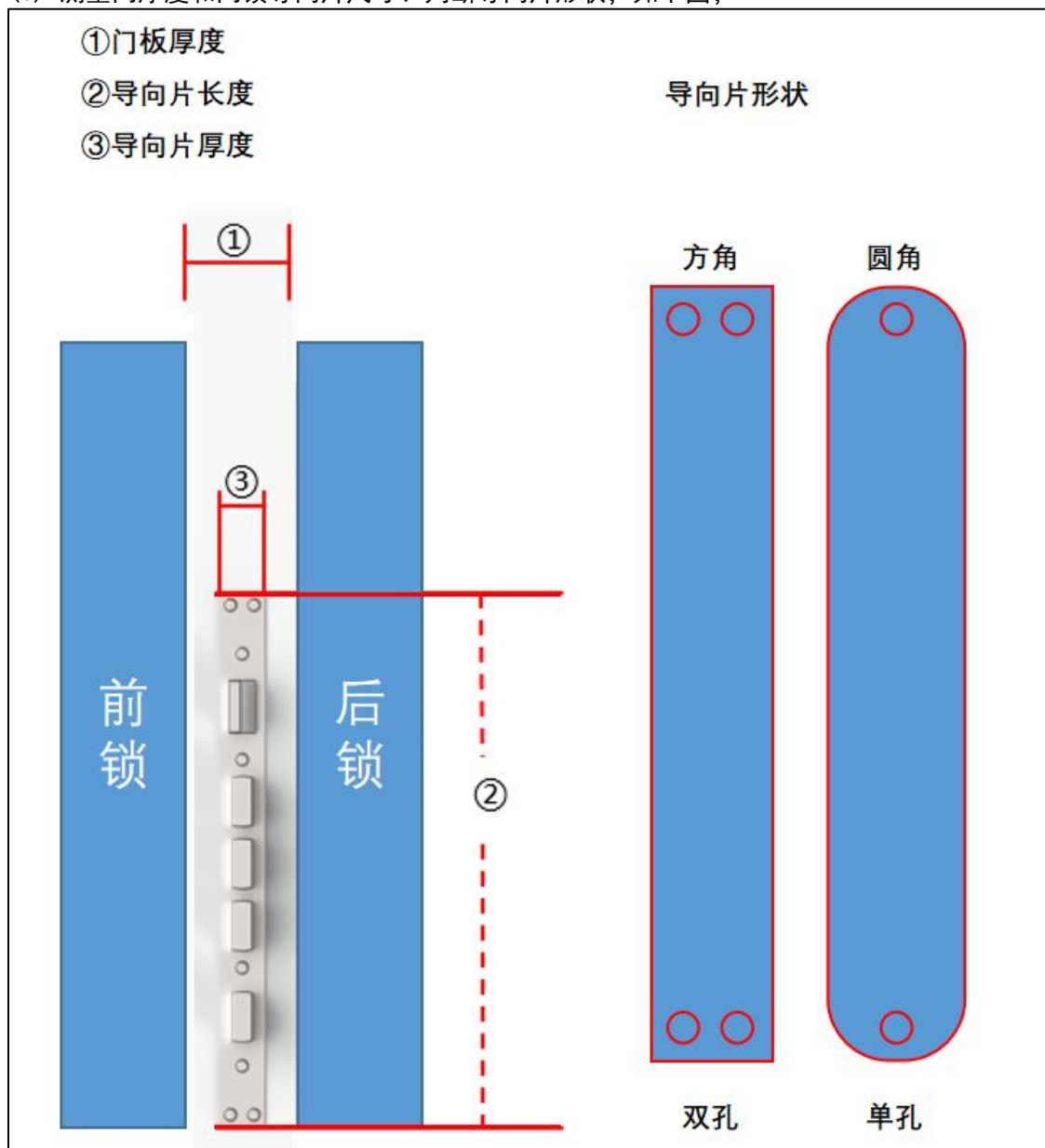
Q20: 电池没电, 怎么开门?	6
Q21: 人脸/指纹识别采集的信息会不会上传到服务器?	6
Q22: 门锁如何与网关绑定?	6
故障篇	7
Q1: 新锁无法注册指纹?	7
Q2: 开门方式(指纹/密码/门卡)验证通过, 但是不能开锁。	7
Q3: 电池电量不足无法开门。	7
Q4: 指纹无法识别。	7
Q5: 密码验证不通过。	7
Q6: 门锁没反应。	8
Q7: 触摸门锁键盘, 键盘灯不亮。	8
Q8: 门锁发出非法开启报警声音提示。	8
Q9: 门锁无法添加用户。	8
Q10: 门锁无法添加密码。	8
Q11: 离家模式不起作用。	9
Q12: 门锁没有任何声音。	9

常规篇

Q1：如何判断家里门锁是否适合安装？

A：

(1) 测量门厚度和门锁导向片尺寸、判断导向片形状，如下图；



(2) 根据表格自行判断，或上报在线客服，由在线客服协助判断。

类别	尺寸	是否支持安装
①门板厚度 (mm)	小于 40	不支持
	40~120	支持
	大于 120	不支持

锁体	导向片尺寸 (mm)	导向片形状	是否支持安装
----	------------	-------	--------

类型	②长	③宽	圆角/方角	单孔/双孔	
标准锁体	240	24	方角	双孔	支持
	240	24	圆角	单孔/双孔	
	260/280/300	24	圆角/方角	单孔/双孔	
	240	30	方角	双孔	
	300	30	圆角/方角	单孔/双孔	
霸王锁体	388	30	/	/	通过改造导向片和门扣板支持
	388	40	/	/	

说明：

- 1、表中未列出的导向片尺寸是否支持安装请咨询客服。
- 2、导向片除标准尺寸 24×240（mm）外，其他尺寸因无标准模具需定制，定制周期为 5~45 天（根据工厂计划浮动时间）。
- 3、霸王锁体通过改造导向片和门扣板的方式可以支持，仅支持固定天地钩，不支持驱动天地钩。
- 4、若判断无法支持安装，请勿下单购买，购买后因无法安装而产生的各项费用，需购买者自行承担。

Q2：霸王锁体的可以购买安装吗？

A：本产品标配 6068 标准锁体，霸王锁体通过改造导向片和门扣板的方式可以支持，但是不支持天地钩功能，需要将天地钩进行固定；同时，也可以在云米商城购买云米霸王锁体安装，霸王锁体需要用户自行购买。

Q3：是否需要区分天地钩？

A：不需要，标配 6068 锁体支持固定天地钩，安装时可以将天地钩固定安装。

Q4：如何预约安装？

A：

- 方法一（推荐）

链接预约：下单后，等待安装链接短信，填写相关信息预约安装。

- 方法二（推荐）

在线预约：联系在线客服，获取预约安装二维码，填写相关信息预约安装。

- 方法三

扫码预约：扫描包装箱或说明书“门锁安装”步骤的二维码，输入 SN 及相关信息，根据提示预约安装。

- 方法四

微信公众号预约：关注“VIOMI 云米商城”，操作流程[云米服务]—[安装/保修/指引]—[预约安装]—[安装]—输入 SN 及相关信息—提交预约安装。

Q5：如何查看产品 SN 码？

A：

- (1) 外包装箱条形码；
- (2) 门锁产品电池仓里面条形码。



Q6: 门锁使用哪个 APP 控制?

A: 使用米家 APP 控制, 可扫下面二维码下载 APP。



Q7: 门锁可以与其他产品联动吗?

A: 可以, 场景联动需要在米家 APP 上设置智能场景并关联智能设备。

使用篇

Q1：门锁支持左开门还是右开门？

A：左开、右开均支持。根据自己家的门的开门方向进行对把手换向，具体操作见纸质说明书中的“安装指引”

注意：

- (1) 开门方向设置不可随意更改，否则可能导致门锁使用故障，请谨慎设置。
- (2) 若需锁体斜舌换向，参见纸质说明书中的“换向指引”即可。

Q2：门锁支持什么锁体安装？

A：

- (1) 标配 6068 标准锁体；
- (2) 6068 霸王锁体的用户可以通过 6068 标准锁体+霸王锁体尺寸导向片和门扣板的方式支持。但是不支持天地钩功能。

详情请参考安装须知。

Q3：门锁是否支持天地钩？

A：6068 标准锁体支持天地钩门安装，安装时固定天地钩，固定后，天地钩不支持活动。

Q4：门锁如何恢复出厂设置（重置）？

A：向上拔出电池盖板，长按“SET”键约 5 秒，待语音提示是否初始化时松开按键，按“√”键确认，门锁重启成功后，即可恢复出厂设置。若门锁已被绑定过，重置门锁时需要输入管理员开锁方式进行验证后才能重置成功。若遗忘管理员开锁方式，请联系售后客服。

Q5：产品一定要连接网关才能使用吗？

A：

- (1) 不是，连接蓝牙网关并不是门锁正常使用的必需条件。门锁不配网，可以通过本地录入解锁信息进行解锁。
- (2) 门锁使用手机配网后，手机近距离（空旷无遮挡 5 米范围内）连接手机，手机可以查看门锁信息和对门锁进行设置；
- (3) 配合小米的蓝牙网关后，您可以通过米家 APP 远程接收门锁的消息通知、查看历史开锁记录、和其他的智能设备进行场景联动等。

Q6：门锁使用哪个 APP 控制？

A：使用米家 APP 进行操作控制。

Q7：门锁支持苹果 HomeKit 吗？

A：暂时不支持。

Q8：门锁如何配网？

A：

- (1) 在应用商店中搜索、下载、安装“米家”APP。
- (2) 长按电池仓“SET”键约 5 秒，待提示是否恢复出厂设置后，按“√”键确认，等待片刻，门锁即可恢复出厂设置。
- (3) 打开并登录米家 APP，打开蓝牙，点击右上角“+”-“添加设备”，搜索并点击“云米 AI 智能门锁 Cross 3”进入配网流程。

- (4) 唤醒门锁键盘，先按“<”键，再按“√”键，待提示录入管理员信息时，按语音提示录入管理员指纹。
- (5) 待门锁提示添加成功，根据语音提示按“4”进入联网配置，根据手机 APP 页面提示操作，等待配网完成。

注意：导航语音中的“联网设置”在门锁绑定 APP 成功后，将被屏蔽，即门锁绑定 APP 后再次进入门锁菜单，没有此项功能，如需重新配网，请先将门锁重置，重置方法见 Q1。

Q9：门锁有几种开锁方式？

A：5 种：指纹、密码（含一次性密码、周期密码）、IC 卡、手机 APP 蓝牙、机械钥匙。

Q10：门锁不配网，能使用吗？

A：**门锁支持本地添加开锁方式**，但仅支持 5 个用户，且不支持删除开锁方式操作，建议门锁配网使用。门锁配网后，可以通过米家 APP，一个用户可添加多种开锁方式，支持删除用户、开锁方式等管理操作，最多支持 20 组用户使用，还可查看电量、开锁通知、开锁记录等。本地添加用户后，绑定 APP 或再次进入米家 APP 门锁插件，APP 会自动同步本地添加的用户，无需任何操作。如果新添加的本地的用户未同步到米家 APP 内，新添加的用户将无法触发智能场景和消息推送。

Q11：最多支持多少个用户？

A：最多支持 20 个用户（含 5 个管理员用户、15 个普通用户）。APP 添加用户每个用户可支持设置 4 枚指纹+1 组密码+1 张卡片，本地添加用户每个用户仅支持一种开锁方式（指纹、密码、卡片任一种）。

Q12：最多支持录入多少枚指纹？

A：最多支持 84 枚指纹，80 枚常规指纹，4 枚胁迫指纹。

Q13：最多支持录入多少张卡片？

A：最多支持 20 张卡片，标配 2 张。

Q14：最多支持录入多少组密码？

A：最多支持 20 组常规密码，10 组周期密码，半小时内最多生成 8 组一次性密码。

Q15：是否支持胁迫开锁？支持添加多少个？

A：支持胁迫开锁，指纹和密码各一个。

Q16：密码是多少位的？

A：常规密码、临时密码和胁迫密码都是 6 位，最多支持 20 位虚位密码（除一次性密码其他密码均支持虚位）。

Q17：如何查看门锁电量？

A：门锁蓝牙和手机蓝牙连接成功后，打开米家 APP，进入门锁插件页面，点击电池图标即可显示电池电量。

Q18：门锁支持自动上锁吗？

A：不支持，需要主舌上锁，需要上提把手。

Q19：如何设置离家模式？

A：门锁关门后，15 秒内，按离家键，再按“√”键，即可开启离家模式。

注意：离家模式需要在 APP 上设置智能场景并关联智能产品才能支持场景联动。

Q20：电池没电，怎么开门？

A：门外可通过应急供电接口，给门锁临时供电开门；或者使用机械钥匙开门。门内可使用机械把手开门。

Q21：人脸/指纹识别采集的信息会不会上传到服务器？

A：不会上传到服务器。（此款无人脸功能）

Q22：门锁如何与网关绑定？

A：

- (1) 使用米家 APP 绑定任意一款米家蓝牙或蓝牙 mesh 网关。如果门锁在网关的信号覆盖范围之内（大约 10 米），则门锁自动接入网关，无需用户操作。
- (2) 打开米家 APP，在“我的”->“中枢与网关”点击添加的网关。如果添加的网关下有门锁，则表明门锁已经自动接入网关。

注意：如果网关下已经发现了门锁，但是门锁的开锁信息任然无法远程同步到 APP。则将网关摆放距离门锁近一些，直到网关下产门锁的信号为满格信号为止。如果仍无开锁信息，则联系售后处理。

故障篇

Q1：新锁无法注册指纹？

A：

- (1) 在出厂状态下，系统内无指纹，任何指纹都可验证成功，如果系统已经注册了指纹，需要恢复出厂设置，方法：取下电池盖，长按电池仓里的“SET”键约5秒，待提示是否初始化时松开按键，点击“√”键，待门锁重启完成恢复出厂设置操作。
- (2) 指纹太干燥/潮湿、指纹上有污渍或指纹破损严重。指纹太干燥/潮湿、指纹上有污渍可清洁后再试，指纹破损严重可换指纹完整度较好的手指重试。
- (3) 判断门锁是否有电，排除以上情况门锁可能故障，请联系售后排查故障原因。

Q2：开门方式（指纹/密码/门卡）验证通过，但是不能开锁。

A：

- (1) 请确认门锁是否反锁（后锁的反锁旋钮旋至反锁位置），如果门锁反锁，门外是无法开门的，必须解除反锁（后锁的反锁旋钮旋至开锁位置）后门锁才能从门外打开。
- (2) 请确认门锁是否有电，如果门锁电量过低，请使用应急供电再次开锁，若仍无法开锁，请立即联系客服或者售后服务。
- (3) 门锁未反锁、有电且等待一段时间后仍无法开门，可以使用机械钥匙开锁并立即联系客服或者售后服务排查门锁故障原因。

Q3：电池电量不足无法开门。

A：

- (1) 当电池电量不足时，门锁电子开锁时会提示电量不足，此时不影响锁控功能使用，请尽快取下低电量电池进行充电；当电池第一次提示电量不足时，门锁大概还能正常开锁100次，为免影响正常使用，请及时更换电池；
- (2) 当电池电量太低无法验证身份时，可以通过前面板的紧急供电接口为门锁临时供电，或使用机械钥匙开锁。

Q4：指纹无法识别。

A：

- (1) 门锁指纹头上有异物时，先擦拭异物后再验证指纹。
- (2) 指纹有汗水或污垢，请擦干净后再试。
- (3) 可能该枚指纹没有被注册，请选择已注册的指纹验证。
- (4) 指纹按压的位置与注册时指纹按压的位置差别太大。
- (5) 指纹太干燥/潮湿，微微湿润/干燥指纹后再试。
- (6) 指纹破损严重或纹理不清晰、不明显，请选择其他的开门方式重试。
- (7) 由于每枚指纹在注册时，需要连续输入4~5次，每一次的指纹按压的位置和力度要基本保持一致，才能正常通过，所以请注意指纹按压的位置和力度。

Q5：密码验证不通过。

A：

- (1) 密码错误，重新输入正确的密码，出于安全考虑，连续五次输入错误密码，门锁系统自动进入锁定状态，三分钟后才可以继续操作。所以密码的设置，要使用自己熟悉易记的数字组合，以防忘记。
- (2) 若忘记密码，可以使用指纹、IC卡、临时密码、钥匙开锁。
- (3) 可以在APP中删除密码后重新设置新密码。

注意：若门锁已经处于试错报警状态，可以在APP插件的设置页中解除报警功能提前解除门锁报警状态。

Q6: 门锁没反应。

A:

- (1) 电池没电，需要换电池，可通过应急供电口进行应急供电，启动门锁系统开锁。
- (2) 更换满电电池仍无反应，请立即联系客服或者售后服务。

Q7: 触摸门锁键盘，键盘灯不亮。

A:

- (1) 电池没电，需要换电池，可通过应急电源口给门锁紧急供电，启动门锁系统开锁。
- (2) 更换满电电池仍不亮，请立即联系客服或者售后服务。

Q8: 门锁发出非法开启报警声音提示。

A:

- (1) 当用户在室内听到警报声音后，可能门外面板被撬，应该警惕起来。
- (2) 如果用户在门外听到报警声音，可能是连接内外面板的螺丝松动了，此时可以正常开锁，开锁后请卸开电池盖，去掉电池，用螺丝刀将上下两颗面板连接螺丝收紧即可或联系客服或者售后服务。

门锁解除报警状态的方法：打开米家 APP，单击门锁卡片进入插件首页，点击右上角的“...”进入设置页，有两种方法可供选择：

- (1) 解除报警状态：点击“告警”进入详情页，点击“解除告警”即可解除门锁报警状态。
- (2) 永久屏蔽该功能（请谨慎设置）：在 APP 插件告警详情页点击“防撬告警”功能的开关，即可关闭防撬报警功能。

说明：

- (1) APP 插件中的解除报警功能只支持解除防撬报警和试错报警两种报警状态。
- (2) 若门锁安装问题导致防撬报警，可以先关闭防撬功能，门锁维修后再开启防撬功能。

Q9: 门锁无法添加用户。

A: 门锁需要先录入管理员用户后，才能进入菜单本地添加用户或者绑定 APP 在插件上添加用户。

本地添加用户：录入管理员后，按“<√”键，验证管理员后即可进入本地菜单，按“1”进入添加用户的功能项，根据语音提示即可录入指纹/密码/门卡。

APP 添加用户：录入管理员后，按“<√”键，验证管理员后即可进入本地菜单，按“4”进入配网状态，打开手机蓝牙功能，打开米家 APP，点击“米家”-右上角+-“添加设备”，稍等片刻，门锁即出现在“添加设备”列表中，点击门锁卡片，即可进入配网流程，根据手机界面提示，完成门锁配网。点击门锁卡片，进入插件首页，等待片刻，门锁蓝牙成功连接手机蓝牙后，上滑页面，点击“用户管理”，进入添加用户界面，若 APP 中已经设置了家庭成员，则直接点击需要添加开锁方式的家庭成员，进入添加开锁方式界面，选择对应的开锁方式点击进行添加，根据手机页面和门锁提示即可完成开锁方式的添加。若需要添加新的用户，则在用户管理页面点击页面下方“+添加用户”，选择管理员用户或者普通用户，进入新建用户页面，输入用户名称后，选择对应的开锁方式点击进行添加，根据手机页面和门锁提示即可完成开锁方式的添加。

Q10: 门锁无法添加密码。

A:

(1) **手机 APP 添加路径：**设置→用户管理→添加，选择“密码”，根据手机页面提示和门锁语音即可完成密码添加。**门锁本地添加路径：**按“<√”键→验证管理员→按“1”→按“3”即可进入添加密码功能，根据门锁语音提示即可完成密码添加。

(2) 输入的密码过于简单，如 123456。

(3) 第二次输入的密码与第一次密码不同，密码不能添加。

Q11：离家模式不起作用。

A：

- (1) APP 未设置场景触发条件和执行动作。
- (2) 场景触发时间未在场景生效时间段内。

Q12：门锁没有任何声音。

A：

- (1) APP 插件中声音设置为静音。
- (2) 开启了勿扰模式。
- (3) 门锁没电。

修改备注：

1-常规篇，Q2：霸王锁体的可以购买安装吗？-----增加霸王锁体在云米商城购买安装描述；

-----修改人：严杨飞