天猫精灵方糖 R 产品客服脚本

1. 天猫精灵方糖 R 是什么?

天猫精灵方糖 R 是精灵家族的成员之一，沿袭方糖经典造型外，还融入了前卫流行元素，形成独特的波点前面板，具备智能通话（支持网络通话和普通通话）、声纹购物、音乐、亲子教育等功能，支持多台方糖 R 互联共同播放一首歌曲，沉浸式音响系统使您陶醉其中。

2. 天猫精灵方糖 R 有哪些功能?

（1）解放双手，动动嘴呼叫亲友。支持精灵之间、手机与精灵双向语音通话

（2）多台精灵同时播放，畅享全屋沉浸式声音新体验。

（3）自动识别音源距离，就近唤醒应答，告别一呼百应

（4）IoT 控制，超多技能、声纹购物、海量音频资源、亲子教育

3. 天猫精灵方糖 R 出现质量问题如何进行售后?

以公布为准，或拨打天猫精灵官方服务热线 4009257700

4. 天猫精灵方糖 R 如何安装?

即插即用。

5. 天猫精灵方糖 R 如何联网

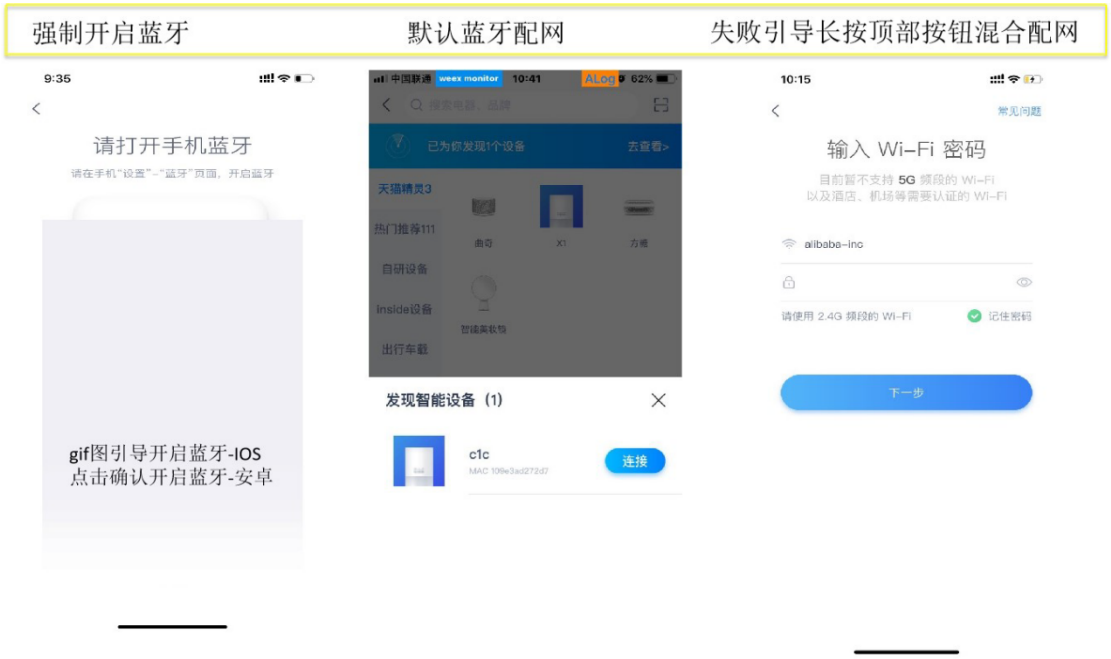
步骤:

1.下载天猫精灵 APP 并使用淘宝账号登录

2.接通天猫精灵电源

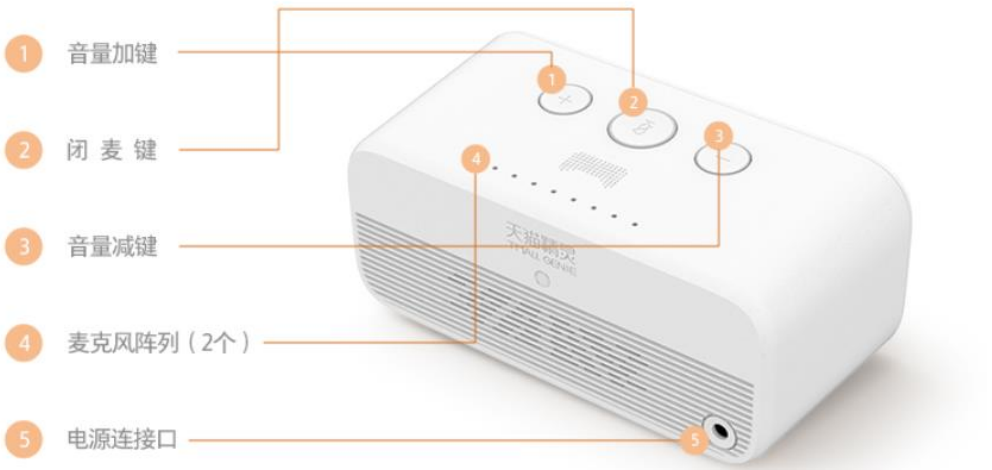
3.按照天猫精灵 APP 提示输入 WiFi 账号与密码（选择 2.4g 的 WiFi）

4.等待配网结果播报



6. 如何使用天猫精灵方糖 R

1) 【按键说明】



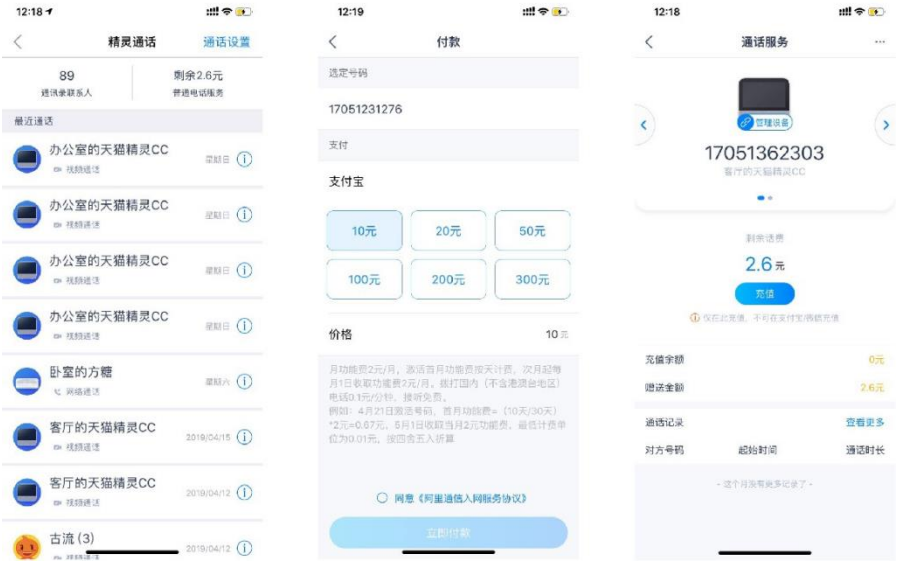
2) 【蓝牙连接】



3) 【PSTN 普通通话】

更好的通话质量，可连接任意的手机与固话

1.打开天猫精灵 APP 添加通讯录中的联系人，在 APP 的音视频通话内，按引导开通“普通电话”服务，并关联设备（实人认证流程为运营商要求，敬请谅解）
2.对天猫精灵说：“天猫精灵，打电话给 xxx(联系人姓名)/打电话给 180xxxxxxxx”即可对外呼出
3.音箱收到来电时，可以说：“天猫精灵，接电话”，或者点击音箱顶部的“+”“-”音量键进行接听。也可以说：“天猫精灵，挂断电话”，或者长按音箱顶部的“静音”键拒接来电。

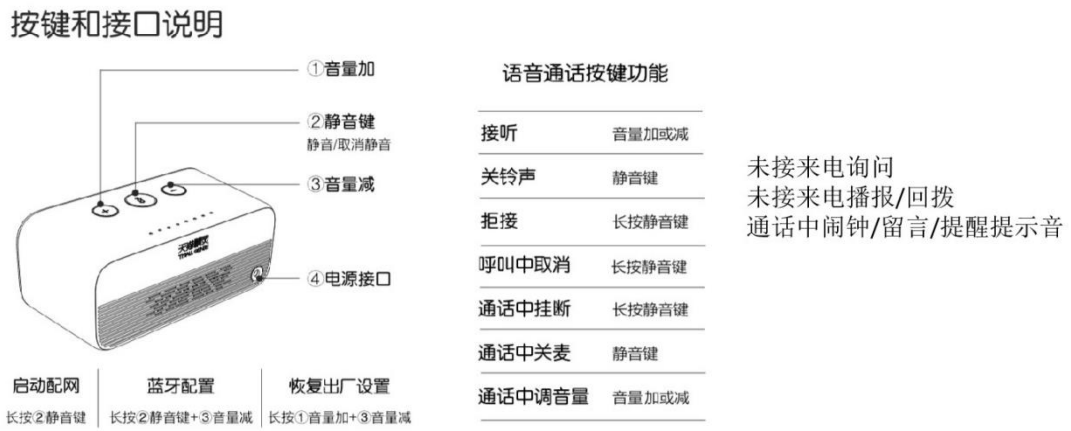


4) 【VOIP 网络通话】

音箱免费通话，家里老人与儿童必备神器

1.打开天猫精灵 APP 添加通讯录中的联系人

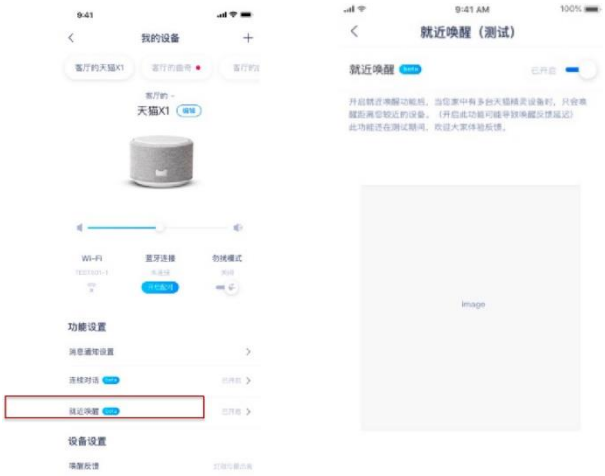
2.对天猫精灵说：“天猫精灵，打电话给 xxx(联系人姓名)”即可对外呼出
3.音箱收到来电时，可以说：“天猫精灵，接电话”，或者点击音箱顶部的“+”“-”音量键进行接听。可以说：“天猫精灵，挂断电话”，或者长按音箱顶部的“静音”键拒接来电。
注意：
A.由于部分厂商会将天猫精灵 App 的进程自动清除，为保障手机可以收到来电提醒，建议在手机的系统设置内开启通知与后台驻留。
B.勿扰模式的来电反馈影响，灯光与铃声



5) 【就近唤醒】

1.在天猫精灵 APP 的设备详情页内开启“就近唤醒”功能

2.对多台开启此功能的设备同时“唤起”，离你最近的一台设备开始响应



6) 【MultiRoom 多台同播】

1.在天猫精灵 APP 的精灵服务页面内开启“多台同播”功能

2.建立分组后添加精灵设备，同一组的精灵可以播放同一歌曲（暂不支持按呗控制）

播控指令	切歌：天猫精灵，换一首 点歌：天猫精灵，我要听周杰伦的歌 上/下一首：天猫精灵，上/下一首 暂停：天猫精灵，暂停 恢复：天猫精灵，恢复 收藏：天猫精灵，收藏 取消收藏：天猫精灵，取消收藏 调音量：天猫精灵，把音量调到XX 退出：天猫精灵，退出/精灵，退出

7. 常见问题及处理方式 Q&A

Q1： 方糖 R 如何打理?

A: 我们对方糖 R 外观喷涂工艺进行了专门的优化，并通过严格的测试标准，如果不小心弄脏，请用柔软的抹布/擦拭镜片的低纤维抹布沾上电脑屏幕清洁剂轻轻擦拭干净即可（无条件清水拧干也可）尽量避免接触咖啡、酱油等有色液体。

Q2：方糖 R 音质怎么样?

A：方糖 R 搭配一颗 4 欧姆 3W 的喇叭；专业金耳朵调音，小身材大音量，低频自然，中频音色自然温暖、高频清脆透亮，温暖如春的音色，带来温馨甜蜜的居家感受。

Q3：方糖 R 寿命是多久?

A：天猫精灵没有明确使用寿命限定哦，就像手机或其他家用电器一样，理论上可以长久使用，实际使用年限与亲的使用场景和习惯也有关系呢，为确保您的购物体验，商品质量问题，1 年内我们提供以换代修服务。

Q4：方糖 R 有氛围灯吗?

A：方糖 R 是方形外观设计，底部灯圈这种圆形造型不适合，所以改成了顶部按键灯效

Q5：没喊天猫精灵，方糖 R 被唤醒了，如何处理?

A：排查步骤 ：1.确认问题复现率，若是偶现，可建议用户多使用几次，2.重启精灵 3.重置精灵 4.重置精灵 APP（操作方式：在精灵 APP-我家页面，点击精灵图片，进入页面后，最下方有恢复出厂设置按钮）5.上述无效，反馈客服人员

Q6：方糖 R 被它自己唤醒了，怎么办?

A：排查步骤 ：1.确认问题复现率 2.重启精灵 3.重置精灵 4.重置精灵 APP（操作方式：在精灵 APP 我的页面，点击精灵图片，进入页面后，最下方有恢复出厂设置按钮）5.上述无效，反馈客服人员

Q7：方糖 R 无法唤醒怎么办?

A：排查步骤：1.是否通电 2.是否有灯效(1.若无，按精灵指示灯不亮处理,2.若有，是否在被唤醒状态，进入天猫精灵 APP，查看对话命令查看唤醒反馈选择内容)3.重置精灵 4.确认是否有重置声(若无，确认重启是否有声音的视频后，换货)5.直接对精灵说：“天猫精灵，来首歌”，确认与精灵的对话页面，是否有这条数据(若无，确认唤醒视频后，换货)6.若有，查看是否开启勿扰模式，是否在勿扰模式时间段 7.音量加到最大，重新尝试 8.若上述无效，反馈客服人员

Q8：方糖 R 外壳是什么材质的?

A：方糖 R 的外壳采用了环保 ABS 底材；表面进行了特殊纹理处理

Q9：方糖 R 是什么样的扬声器?

A：方糖 R 使用的是 3W，4 欧姆的喇叭，在音腔内有一个无缘辐射器，通过专业的听音专家调试也通过了 dts 认证，音质优于同类产品

Q10：方糖 R 麦克风只有 2 个，会不会有影响?

A：家用环境下收音效果无明显差异，方糖 R 建议亲在 3 米环境内使用，同时方

糖 R 经过 DTS 音效认证，不仅聚音效果佳，输出的声音更加明亮有层次感

Q11：方糖 R 播放歌曲，只播报不播放?

A：排查步骤 ：1.询问用户其他内容能否正常播放，如音乐、故事、新闻、笑话、小说等，若否，确认是哪个内容，备注在工单上；2.更换热点尝试，若热点可用，请用户修改 dns,信道，mtu（如 mtu 修改无效的请用户改回原始值）,3.断电重启、重置精灵；4.请用户提供视频，保证时间点是最新的，备注时间点，反馈客服

Q12：方糖 R 播放歌曲时有卡顿情况

A：连接了蓝牙，蓝牙信道和 WiFi 信道一致导致播放歌曲受到干扰，可以建议用户更改路由器信道，或者播放在线歌曲时可关闭蓝牙

Q13：天猫精灵方糖 R 不执行命令，能唤醒，但是所有的指令都提示一走神?

A：解决方案：1.请用户尝试热点连接。如果热点能使用，请用户修改路由器频宽，信道，mtu 值，2.请用户提供 APP 截图，如果 APP 上面只识别到了“啊”，‘停’等无意义词，重启重置无效，可能为硬件损坏，质保期内可以安排换货

Q14：方糖 R 连接手机蓝牙配对失败?

A：排查步骤：之前手机和精灵蓝牙连接正常的，之后手机端取消配对，导致手机和精灵蓝牙配对失败。1.对天猫精灵恢复出厂设置，2.手机端重新开关蓝牙，或者手机重启，重新操作就能成功连接蓝牙

Q15：天猫精灵方糖 R 无法配网?

A：排查步骤：用户使用若是 vivo 27 手机。在给设备配网时无法选择网络，点击选取网络无反应，更换手机能整配网。1. App 定位权限是否开启，部分 vivo 手机未开机精灵 APP 的定位允许的，无法选取网络，会有弹窗提示开启定位 2. 路由器是否只设置了 5G 信号，且周围没有其他 wifi 信号

Q16：如何连接手机热点?

A：准备两部手机：1，一部手机使用手机流量开启热点（网络名称内不要含有中文，密码尽量不要使用有特殊符号,相当于建立了一个无线网络哦）；2，另一部手机开启天猫精灵 APP 选择热点网络进行重新配网即可

Q17：设备断网后如何重新联网?

A：设备断网后重新联网操作步骤如下：1.打开天猫精灵 APP；2.点击最下面“我家”按钮，点击您需要设置的天猫精灵图标；3.滑到页面下方找到“重新联网”，点击进去按照提示重新设置即可。

Q18：设备自动断网了怎么办?

A：检查天猫精灵所处环境的网络质量。信号不稳定会造成天猫精灵经常掉线卡顿，所以倘若天猫精灵经常自动断网可以换一个信号较好的房间。

Q19：能连接 5G 网络吗?

A：目前暂不支持连接 5G 网络，可以查看路由器是否支持双频，并连接 2.4G 网络即可

Q20：如何使用手机 APP 播放歌曲?

A：通过手机可以在天猫精灵 App 点播歌曲，播放歌曲操作方法如下：依次打开「天猫精灵 App-首页-音乐」，找到想要播放的音乐，点击播放按钮即可，同时可以在播放页面调节音量。

Q21：如何调节精灵音量?

A：1. 音箱端调节音量：语音控制：对天猫精灵说“天猫精灵，音量调到 XX/音量小一点”； 按键控制：按住音箱顶部的“＋”或“－”即可快速调节音量。2. App 端调节音量：1）打开天猫精灵 App，点击最下面的“我家”菜单栏；2）

点击已绑定的设备，进入设备详情页，滑动音量条即可调节设备音量