

目录

一、关于本手册	
(一) 用户须知	4
(二) 安全须知	4
(三) 整车基本参数	5
二、零部件说明	
(一) 整车零部件说明	9
(二) 仪表示意图及故障代码显示	14
三、使用说明	
(一) 操作指南	
1.左组合开关	18
2.右组合开关	20
3.启动键	22
4.智能遥控器操作	24
5.物理车头锁操作	25
6.开启坐垫以及置物箱	26
7.收缩搁脚操作	26
(二) 骑行指南	
1.骑行前检查项目	27
2.启动车辆	28
(三) 电池使用说明	
1.电池充电方法	31
2.储存、维护、运输	33
(四) 手机 APP 使用说明	34
四、保养维护	
(一) 日常清洁与维护	41
(二) 定期检修与保养	41
五、电气原理简图	
1.电器原理图	43

六、智慧端维修指南	
(一) 蓝牙连接问题	44
(二) 机车不能走	44
(三) 电池通信故障	45
(四) 收到短信后无法远程解锁车	45
(五) 用户手机无法收到短信验证码	45
(六) 机车按键失效	46
(七) 无 4G 信号	46
(八) 无 GPS 信号	46
(十一) 常见问题与故障排除方法	47
七、售后服务	
(一) 三包标准	49
(二) 其他非三包说明	54

一、关于本手册

（一）用户须知

欢迎加入 ECOOTER 车主大家庭的行列！我们将带领您正确与安全地使用 E 客智慧两轮每个功能。为了确保您的行车安全，骑乘前请务必详细阅读本手册，并确认自己随时符合下列要求：

完全了解本手册的各项信息，包括但不限于相关说明、注意事项及警告信息等。

完全了解 E 客智慧两轮的操作方法及应变措施。

完全了解 E 客智慧两轮的警示标签。

因私自改装，未使用原厂零配件或加装影响整车性能及安全的部品，ECOOTER 不予承担因此造成的一切责任。

任何关于本车的问题，请洽 ECOOTER 客服中心 400-009-2909，随时为您献策献力。

祝您拥有安全愉快的骑乘体验！

（二）安全须知

为确保自身与他人的安全，请务必遵行下列事宜：

1. 服用可能影响驾驶能力的药物、饮酒，或身体不适时，请勿骑乘上路。
2. 遵守交通法规及交通标志，随时确认周围路况及车况，以主动回避危险。
3. 配戴安全装备，例如安全帽，必要时穿戴适当防护衣物，如手套及靴子。
4. 每次上路前进行基本检测，确认灯光、刹车、胎纹、胎压及各部位有无松动异音等，并定期在 ECOOTER 服务中心进行保养。
5. 为了保证您和他人的安全，请在照明条件良好的情况下，避免使用远光灯，持续使用远光灯会给对面车辆及行人造成视觉障碍，影响车辆正常行驶。
6. 请不要在行车过程中使用手机，拨打或接听电话，容易造成行车事故。

(三) 整车基本参数

项 目		规格参数
外形尺寸	长×宽×高	1950mm×740mm×1160mm
	轴距	1380mm
	整备质量	125Kg
	座垫离地间隙	760mm
	整车通过性最小离地间隙	170mm
轮胎及轮辋参数	轮胎规格	前 100/80-14 后 110/70-13 或 后 100/80-12
	轮辋规格	推荐：前 2.5×14 后 3.0×13 或 后 2.5×12
	轮胎气压	前 280Kpa 后 280Kpa
减震器	前减震器	ø31mm 液压减震器总成
	后减震器	ø36mm 液压双管减震器
制动器	前制动器	双缸对置式液压制动器
	后制动器	双缸对置式液压制动器

电机及控制器参数

项 目		规格参数		
电机	电机类型	铝合金永磁同步电机		
	额定电压	DC64V		
	最大功率	3000W	4000W	7000W
	最大扭矩	135N.m	145N.m	195N.m
控制器	额定电压	DC64V		
	欠压值	52.5 ± 0.5V		
	限流值	40A	105A	

电池及充电器参数

项 目		规格参数	
电池	类型	锂电池	
	额定电压	64V	
	额定容量	45Ah/34Ah/20Ah	
充电器	额定输出电压	64V	
	额定输出电流	6.5A/14A	

制动系统规格

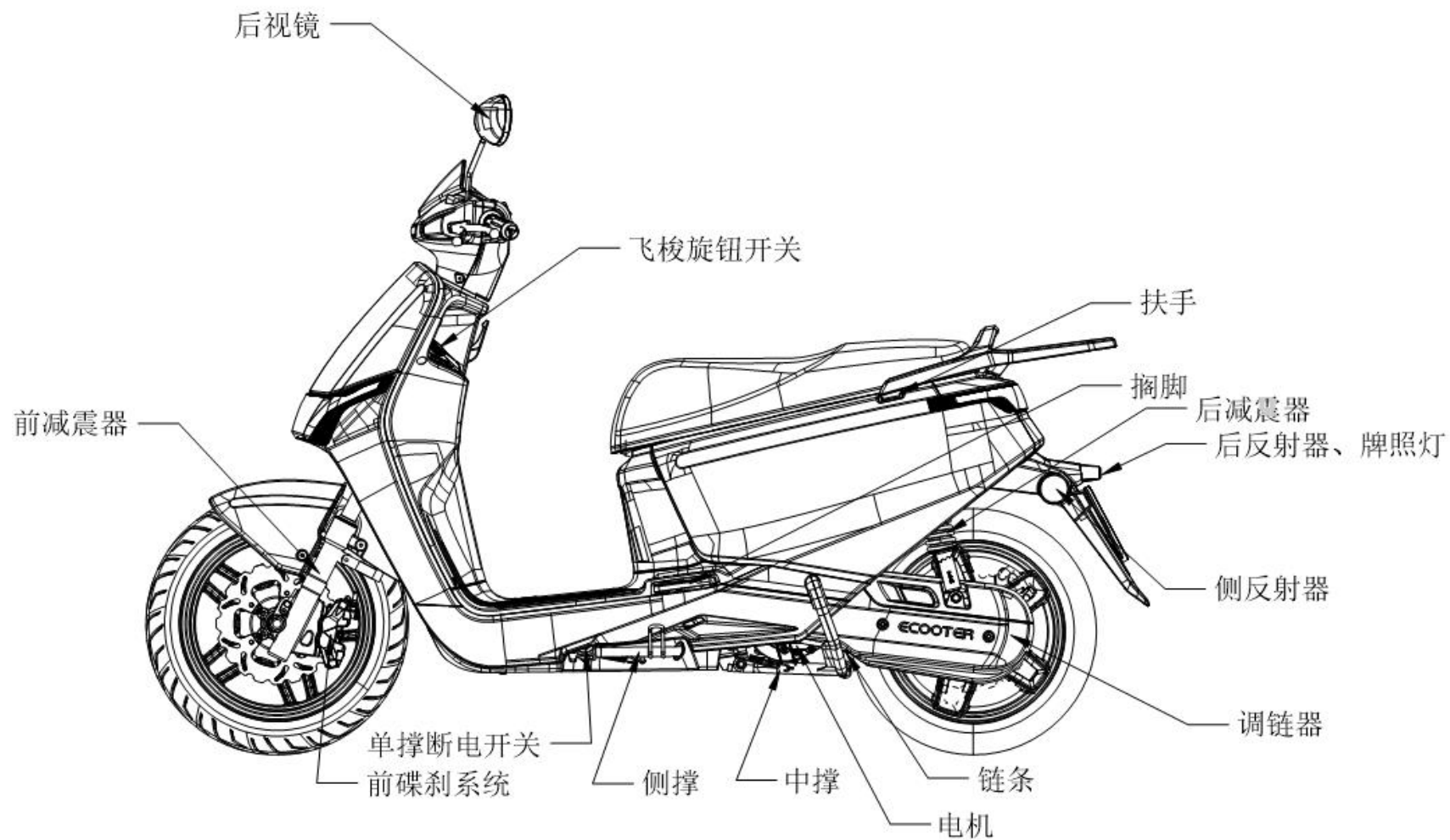
项 目	标准参数	极限参数
前碟刹盘外径	ø240mm	-
碟刹盘厚度	4.0 mm	3.0 mm
前液压刹车片厚度	4.2 mm / 5.0 mm	0.7 mm
专用的制动液	DOT3	
后碟刹盘外径	ø230mm, ø180mm	-
碟刹盘厚度	4.0 mm	3.0 mm
后液压刹车片厚度	4.2 mm	0.7 mm
专用的制动液	DOT3	

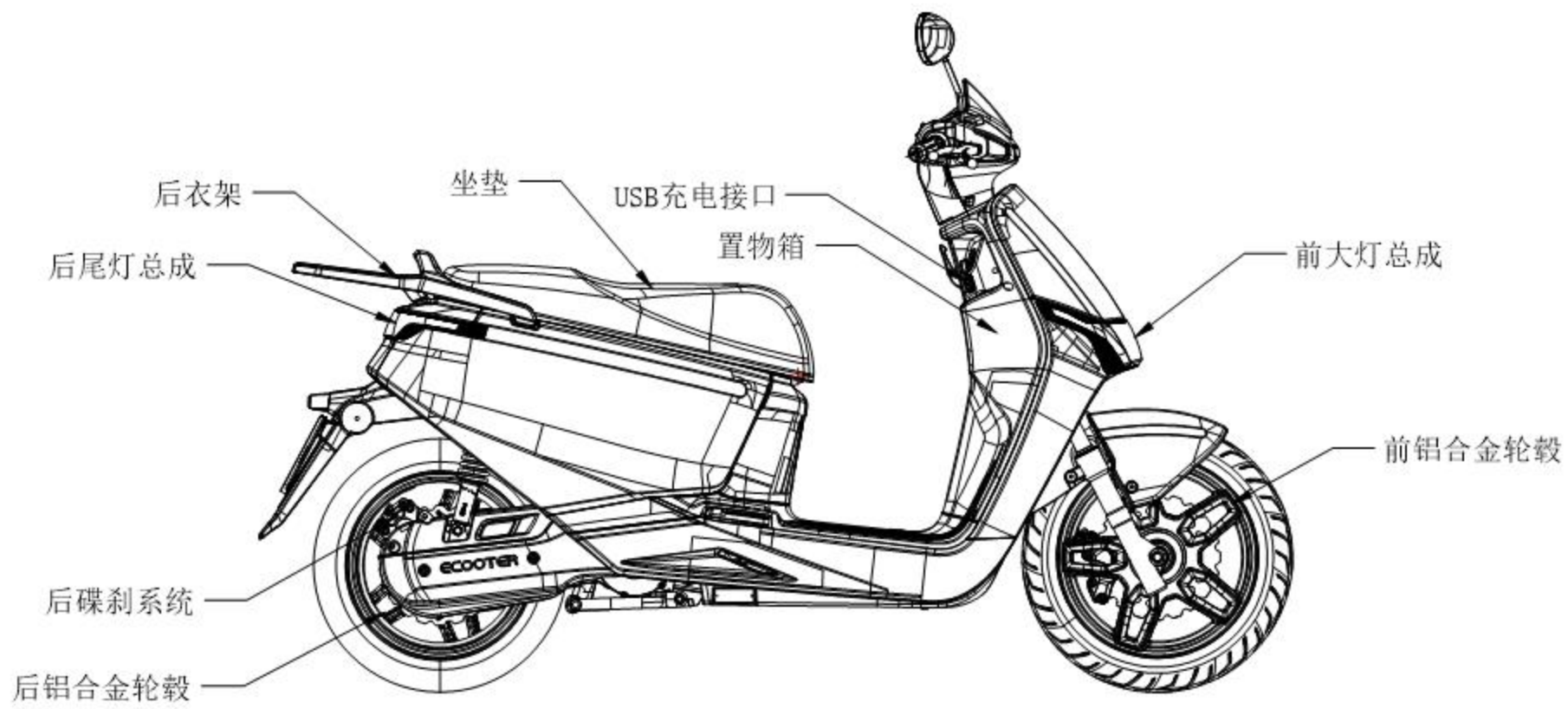
照明/仪表/开关规格

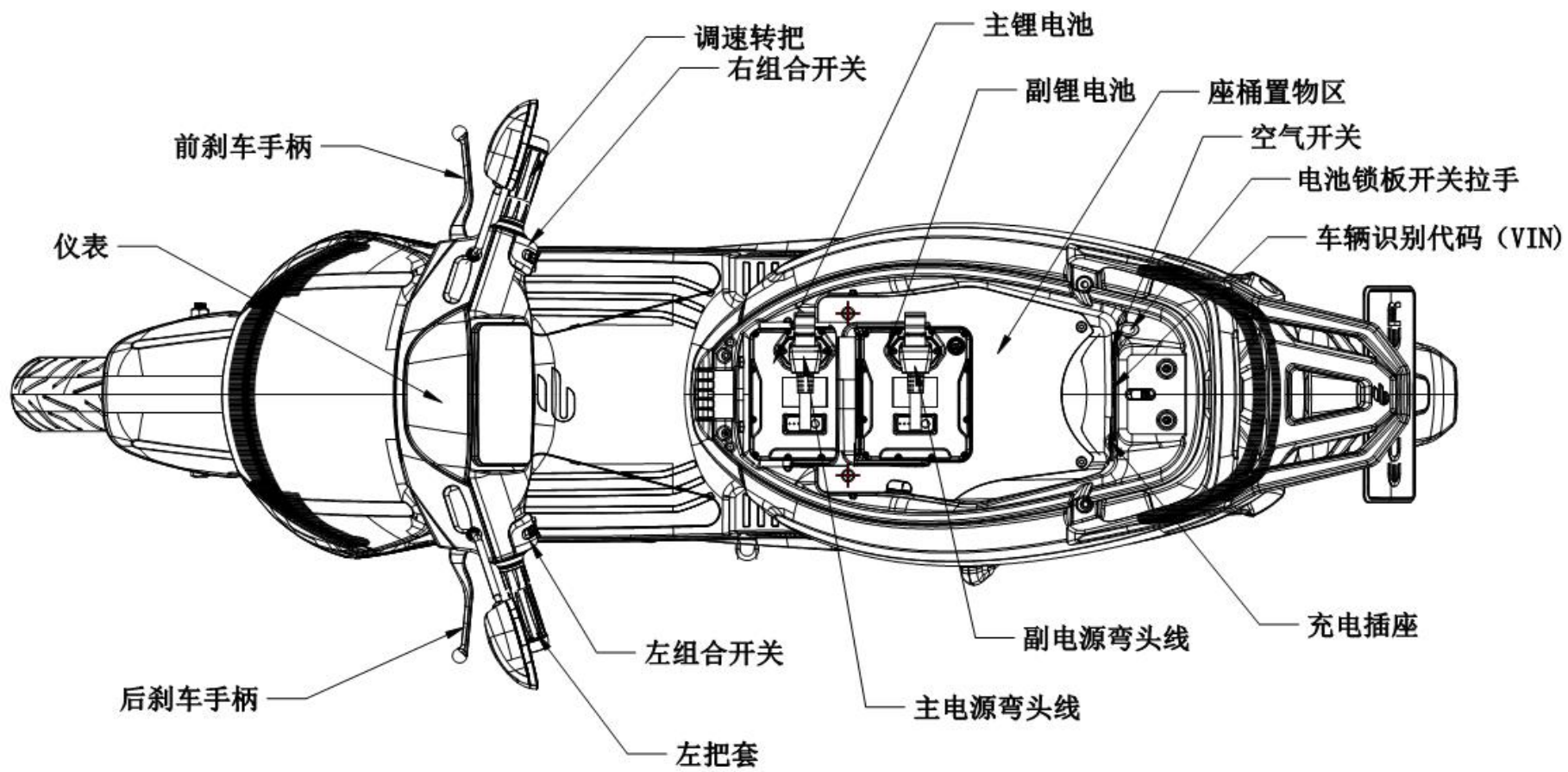
电气系统	
项 目	规格参数
前大灯	12V LED
前转向灯	12V LED
后尾灯	12V LED
后牌照灯	12V LED
仪表	12V LCD 液晶板
智慧终端	64V
USB 充电接口	12V 转 5V

二、零部件说明

(一) 整车零部件说明

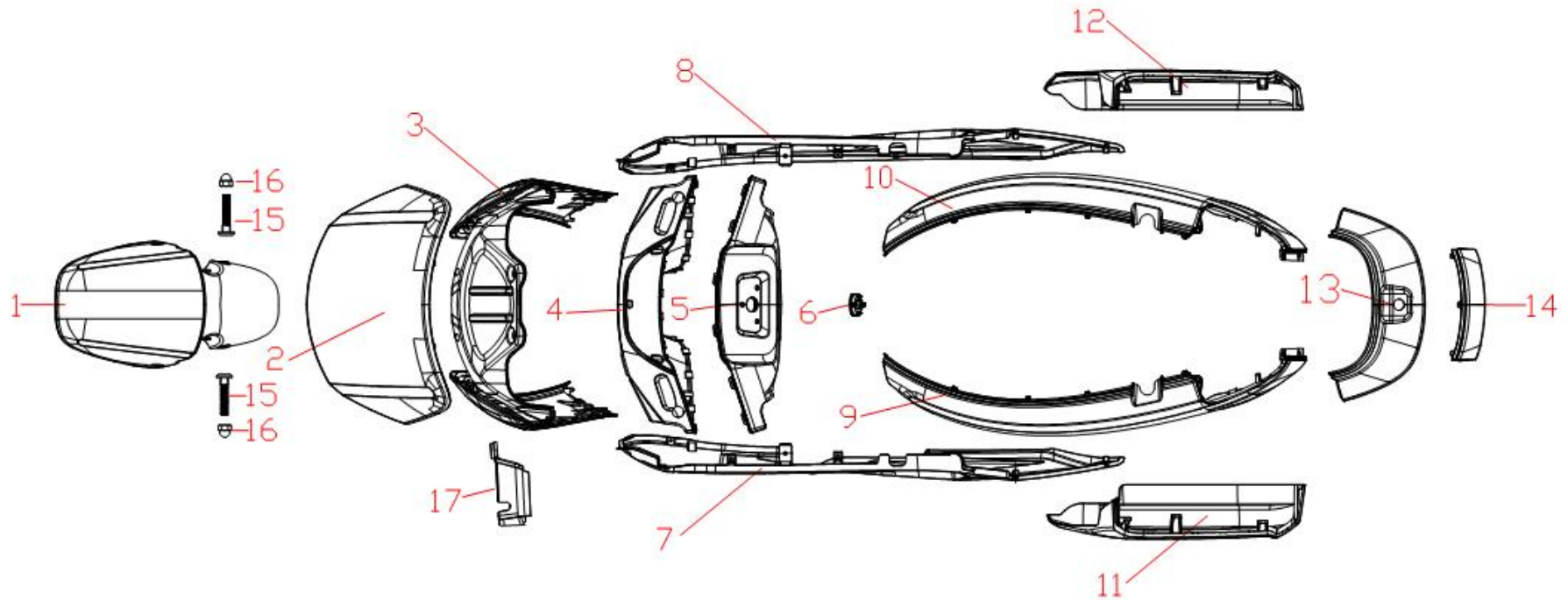






注意事项:

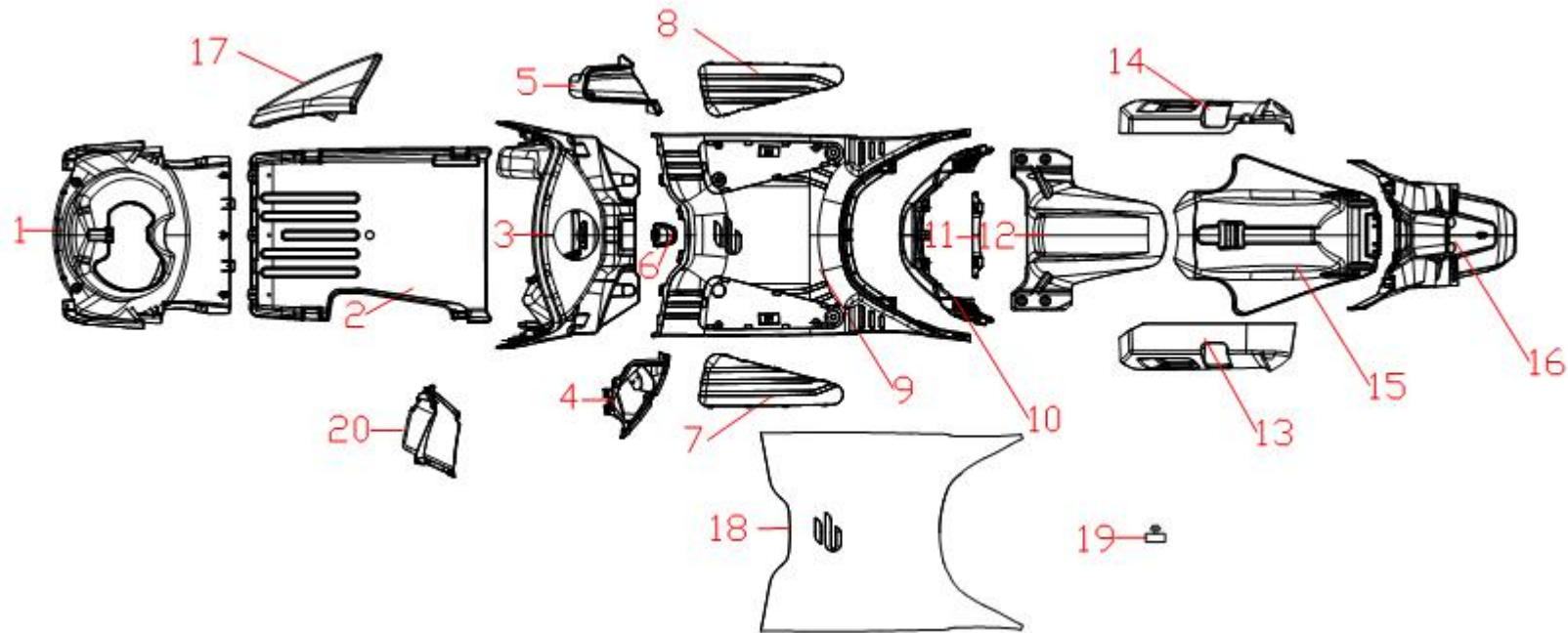
1. 拆卸/装配时不要损坏踏板车的车身覆盖物。
2. 拆卸/装配时，切勿损坏踏板车盖上的钩和爪。
3. 将电动机车盖上的嵌板和盖与各自的凹槽对齐。
4. 装配过程中，应正确安装各部分的钩和爪。
5. 安装时不要损坏覆盖件的部件。



1. 前轮泥板 2. 面板 3. 前围 4. 挡风罩 5. 仪表壳 6. 中心罩装饰件 7. 左边条 8. 右边条 9. 车体左护板 10. 车体右护板 11. 左平叉护板下部 12. 右平叉护板下部 13. 车体护板上连接件 14. 车体护板下连接件 15. 专用台阶螺栓 16. 盖帽螺母 17. 挡风罩小盖

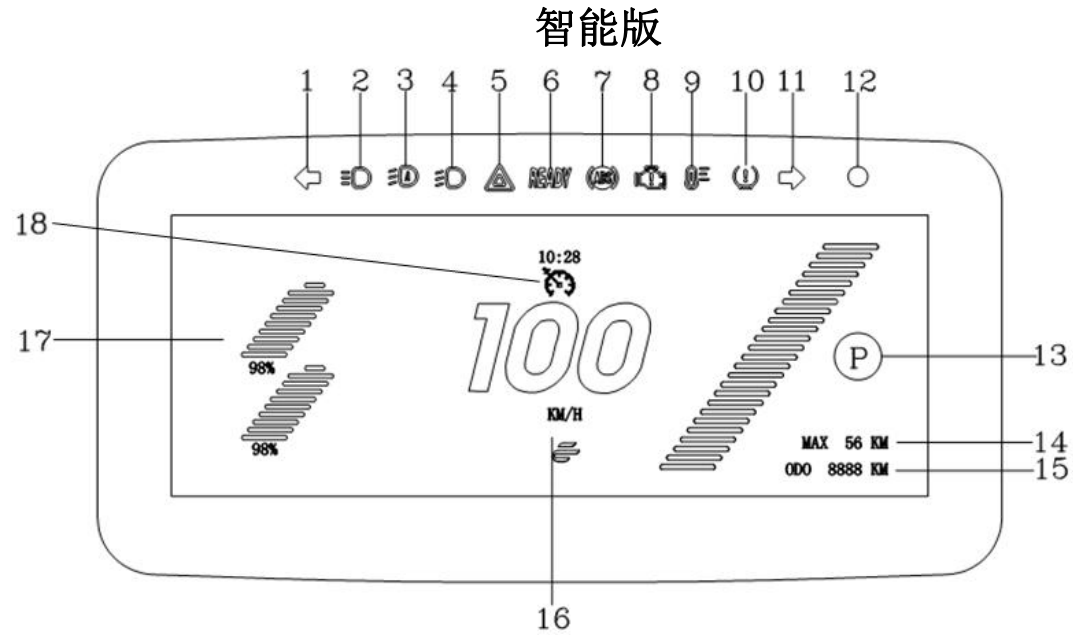
注意事项:

6. 拆卸/装配时不要损坏踏板车的车身覆盖物。
7. 拆卸/装配时，切勿损坏踏板车盖上的钩和爪。
8. 将电动机车盖上的嵌板和盖与各自的凹槽对齐。
9. 装配过程中，应正确安装各部分的钩和爪。
10. 安装时不要损坏覆盖件的部件。



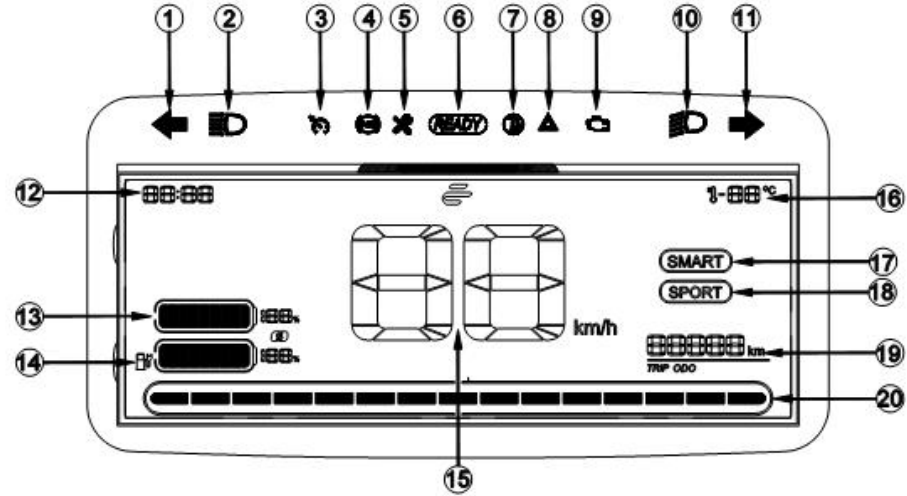
1. 前围挡水板 2. 车体挡泥板 3. 工具箱 4. 飞梭固定板/ 5. 工具箱右兜 6. 挂钩 7. 脚踏板左装饰盖 8. 脚踏板右装饰盖 9. 脚踏板 10. 中心罩 11. 电机挡泥板内衬 12. 电机挡泥板 13. 左平叉护板上部 14. 右平叉护板上部 15. 后轮内泥板 16. 后轮泥板 17. 挡风玻璃 18. 脚踏皮 19. 搁脚压条橡皮 20. 工具箱左兜

(二) 仪表示意图



序号	指示的名称	颜色	备注	序号	指示的名称	颜色	备注
1	左转向灯指示			10	胎压报警指示		
2	大灯远光指示			11	右转向灯指示		
3	光控自动大灯			12	光感探头		
4	大灯近光指示			13	P档/行驶档位		
5	双闪警告指示			14	MAX模式指示		本次最高速度指示
6	READY指示			15	ODO模式指示		ODO: 累积总里程/TRIP: 行驶里程/剩余可行驶里程
7	ABS指示			16	速度指示		
8	OBD故障指示			17	电池电量指示		
9	环境温度指示			18	巡航指示		

标准版



仪表功能示意

序号	指示的名称	颜色	备注	序号	指示的名称	颜色	备注
1	左转指示灯	绿色		11	右转指示灯	绿色	
2	远光指示灯	蓝色		12	时间显示	白色	
3	巡航图标	绿色		13	电量显示	绿色	
4	ABS指示灯	黄色		14	欠压显示	白色	
5	故障报警	黄色		15	速度显示	白色	
6	READY指示灯	绿色		16	环境温度显示	白色	
7	边撑指示灯	红色		17	省点模式档位	白色	
8	警示指示灯	红色		18	动力模式档位	白色	
9	电机故障	红色		19	里程显示	白色	
10	近光指示灯	绿色		20	速度条显示	红色	

整车故障代码仪表显示汇总表

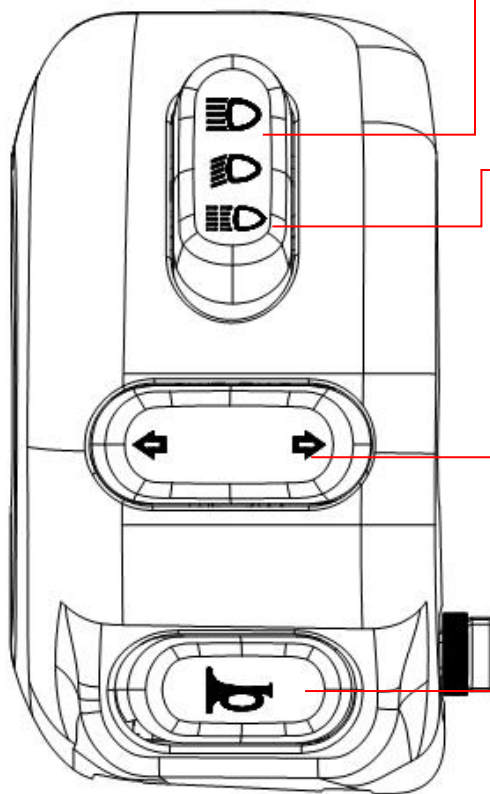
故障代码	代码意义	原因	处理办法
E001	控制器暂停工作	堵转	检查后轮是否被卡死
E002	控制器暂停工作	欠压或过压	电池电量耗尽或电池电压过高,请检查充电器是否损坏。如持续出现,请联系售后服务
E003	控制器暂停工作	过流	如持续出现,请联系售后服务
E004	控制器暂停工作	控制器过温	请将车辆行驶至阴凉处,避免激烈驾驶
E005	控制器故障	功率管故障、驱动电源故障	请联系售后服务
E006	控制器校验失败	非法控制器、控制器故障	检查是否使用非原厂控制器
E007	电机故障	HALL 故障、缺相	请联系售后服务
E008	电池过充保护	充电饱和保护	请检查充电器是否损坏;检查充电器型号与对应车型是否相符。如持续出现,请联系售后服务
E009	充电过流保护	充电过流保护	请检查电池是否用于指定车型。如持续出现,请联系售后服务
E010	低温禁止充电	低于 0℃持续 30s、低于-20℃持续 3s	请将电池放置于室内,待电池温度高于 3℃后可自行恢复
E011	电池过放警告	电池电量即将耗尽,BMS 即将进入过放保护;	使用充电器给电池充电
E012	放电过流警告	电池电流达到保护值,BMS 即将过流保护;	请检查电池是否用于指定车型,如持续出现,请联系售后服务
E013	电池过温警告	电池温度即将达到保护值、BMS 即将进入过温保护	请取出电池放置于阴凉处,待电芯降温至 60℃以下可恢复使用。
E014	低温禁止充放电	电芯连续 5s 低于-20℃	请取出电池,待电池高于-15℃后恢复使用
E015	转把故障	转把故障	请联系售后服务
E016	控制器通讯故障	控制器无返回数据	请联系售后服务
E017	电池通讯故障	电池无返回数据或错误数据	请检查电池插头是否查紧,如持续出现请联系售后服务。
E018	通信总线故障	中控故障、总线故障	请联系售后服务
E019	通讯模块故障	SIM 卡识别失败	请联系售后服务
E020	通讯模块故障	通讯模块故障	请联系售后服务
E021	通讯模块故障	GPS 故障	请联系售后服务

E022	通讯模块故障	GPS 天线短路	请联系售后服务
E023	通讯模块故障	GPS 天线开路	请联系售后服务
E024	通讯模块故障	未写入车辆 SN	未写入中控序列号（闪现），请联系售后服务
E025	自动转向故障	灯控陀螺仪未校准	请联系售后服务
E026	灯控通讯故障	线路故障或器件损坏	请联系售后服务
E027	远程锁车	车辆处于被盗锁定状态	请联系售后服务
E028	刹车故障		
E029	胎压故障		

三、使用说明

(一) 操作指南

1. 左组合开关



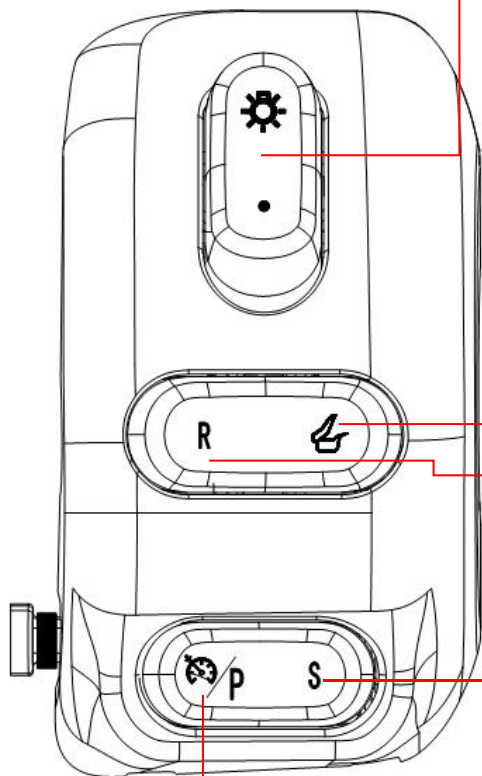
远光灯/近光灯切换键：当大灯开关在开启状态时，开关上部按下锁住为远光灯状态；当大灯开关在开启状态时，开关下部按下锁住为近光灯状态。

超车灯键：当电源开启状态，按下超车灯键超车灯点亮，松开超车灯键超车灯关闭。

方向灯键：左侧开关按下锁住时左转向灯开始闪烁；左右两侧都不按下时，开关在中间位置平行位置时左右转向灯关闭；右侧开关按下锁住时右转向灯开始闪烁。

喇叭键：轻按开关喇叭会发出鸣响，放开则停止鸣响。

2. 右组合开关



大灯开关：开关上部按下为大灯开启状态，开关下部按下为大灯关闭状态。

坐垫电动开启键：当电源开启状态，按压坐垫开启键，坐垫锁打开，开启坐垫；当 PKE 主机感应到遥控钥匙时，按压坐垫开启键，坐垫锁打开，开启坐垫。

倒车键：当电源开启状态，轻按倒车键不放倒车辅助启动，倒车转动 10 秒自动停止，需继续倒车重新轻按倒车键不放即可。倒车状态时，仪表双闪指示灯会亮起。

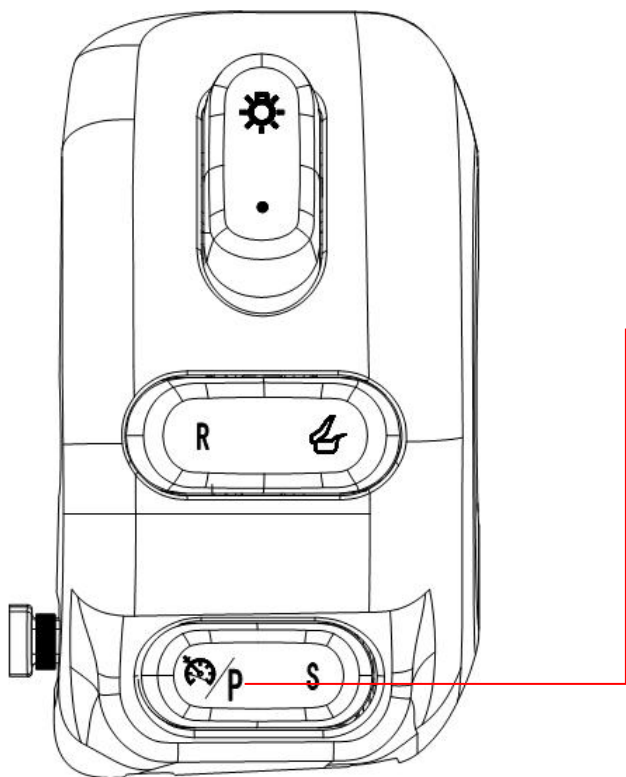
智能模式键：按下「智能模式键」可在智能模式与 sport 模式之间循环切换。

P 档键：当电源开启状态，轻按 P 档键解除安全驻车模式，再轻按一次 P 档键进入安全驻车模式；当 PKE 主机感应到遥控钥匙时，轻按 P 档键车子电源开启，再轻按 P 档键解除安全驻车模式，再轻按一次 P 档键进入安全驻车模式。

巡航键：车辆正常骑行状态（非滑行），转把转到想要的车速时，轻按一下巡航键，车子定速巡航开启，轻按巡航键、捏一下刹车手柄或者转动转把，均可关闭定速巡航。

3. 启动键

通过智能遥控器/ ECOOTER APP/PKE 感应钥匙/电源锁解锁车辆后，轻按 P 档键，车辆进入「待命状态」，再次按下则进入「待机状态」。



通过智能遥控器/ ECOOTER APP/PKE 感应钥匙/电源锁等方式解锁车辆后，轻按 P 档键，车辆进入「待命状态」，再次按下则进入「待机状态」。

4. 飞梭旋钮按键操作



左右旋转选择及确认键：车辆解锁状态，按动菜单键，进入菜单选择界面，往左或者右旋转，选择相应的菜单，轻按一次飞梭旋钮，状态确认进入所选择的菜单界面进行信息查看及功能设置，退出轻按下面返回按键。

特别功能：非机械钥匙开机时，当仪表处于主界面，同时后轮停转，此时轻按两次飞梭旋钮，仪表将弹出关机对话框，旋转飞梭旋钮选中“确认”，再次按下飞梭旋钮将关机。

home 键：轻按一次按钮，返回到仪表主界面。

返回键：轻按一次按钮，返回到前一个界面。

主菜单按键：轻按一次主菜单按键，系统进入菜单界面，通过飞梭旋钮选择相关菜单，行信息查看及功能设置。

5. 智能遥控器操作

智能遥控器操作

我们采用了先进的智能遥控器，只需在 10 米距离内轻按遥控器前侧上锁键或解锁键，即可轻松将 E 客智能机车进行上锁或解锁。



机械钥匙弹开键：轻按此按钮机械钥匙弹出，按住此按钮并 180° 转动钥匙，可将钥匙收藏到遥控手柄中。

上锁键：开机状态下，按一下上锁键，关机但不设防；关机状态下，按一下上锁键，进入设防，移动车子会锁电机。

解锁键：设防状态，按一下解锁键，解除设防，但不开机；再按一下解锁键，开机；关机不设防状态，按一下解锁键，开机。

坐垫开启键：长按坐垫开启键 2 秒，坐垫锁板启动打开坐垫。

解锁

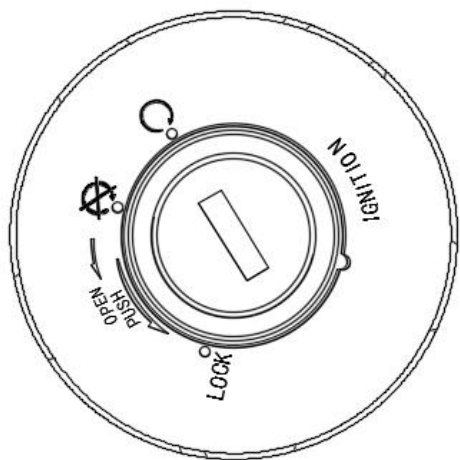
1. 车辆在设防状态时，轻按遥控器前侧解锁键，可解除设防状态，再轻按一次可开启整车电源。
2. 按下驻车 P 键，车辆车体音响发出启动音（如有设定）、仪表、日行灯亮起，表示机车已解锁。

上锁

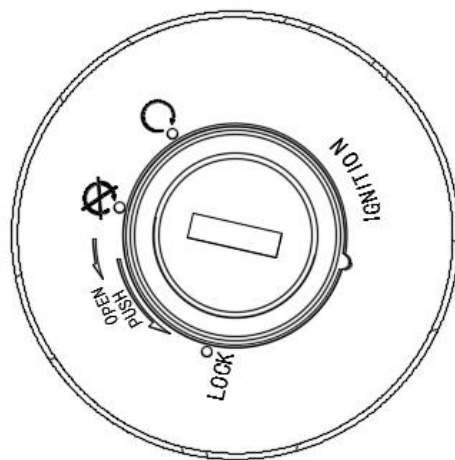
1. 当车辆在电源开启状态时，轻按遥控器前侧上锁键，可使整车电源断开，再轻按一次，整车进入设防状态。
2. 车辆仪表、日行灯、牌照灯全部熄灭，表示整车电源已断开。

6. 物理车头锁操作

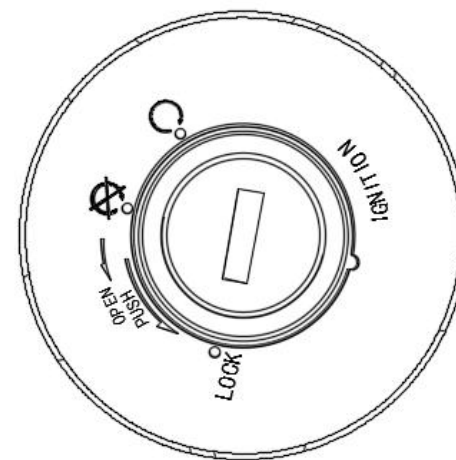
物理车头锁操作



ON档



OFF档



LOCK档

钥匙位置	功能	钥匙可否取出
LOCK（龙头锁）	方向把被锁住，电机和车灯不能使用	可以
OFF 档	电机和车灯不能使用	可以
ON 档	电机和车灯可以使用	不可以

将车辆停稳后，将车把转动至最左侧，将钥匙插入物理车头锁并向左旋转至 LOCK，上锁车辆。

将钥匙插入物理车头锁并向右旋转，解锁车辆。

7. NFC 卡片操作

NFC 卡片操作

我们采用了先进的智能 NFC 卡片，只需将 NFC 卡片轻松贴在电源锁锁标处，将 E 客智能机车进行解锁、上锁、座垫开启。

解锁

车辆在设防状态时，将 NFC 卡片轻松贴在电源锁锁标处，锁标背景灯点亮，可解除设防状态，开启整车电源，整车仪表、日行灯亮起，表示机车已解锁。



上锁

当车辆在电源开启状态时，将 NFC 卡片轻松贴在电源锁锁标处，锁标背景灯关闭，可断开整车电源，整车进入设防状态，车辆仪表、日行灯熄灭，表示整车电源已断开。

座垫开启

车辆在设防状态时，将 NFC 卡片轻松贴在电源锁锁标处，等待 2 秒，锁标背景灯点亮，可解除设防状态，开启整车电源，整车仪表、日行灯亮起，表示机车已解锁，电动锁板打开，座垫开启。



8. 开启坐垫以及置物箱

开启坐垫以及置物箱

1. 若机车已上锁，长按 PKE 遥控器坐垫开启键（约 2 秒），可以解锁座垫以开启置物箱。
2. 若机车已上锁，将 PKE 遥控器置于车辆 2 米范围内，轻按一下组合开关上的坐垫开启键，可以解锁座垫以开启置物箱。
3. 若机车未上锁，且处于完全静止下，打开前部置物箱门并将物理钥匙插入电源锁，并向左旋转钥匙，待听到咯一声，即可开启坐垫。
 - 贵重物品请随身携带，勿放置于置物箱内。
 - 在某些情况下，座垫有可能无法自行弹启，例如置物箱中的物品过多而压迫到座垫时。遇此情况，请以手用力向下按压座垫尾端，并长按智能遥控器，待听到「咯」声的同时拉起座垫，即可开启置物箱。
 - 不应尝试于机车行进中开启置物箱。

9. 收缩搁脚操作

收缩搁脚操作

E 客智慧两轮的搁脚可根据用户自身习惯收起或展开：
图示红色为展开状态。



（二）骑行指南

1. 骑行前检查项目

骑乘 E 客智慧两轮之前，请务必检查以下项目，这将是您安全上路的保障。

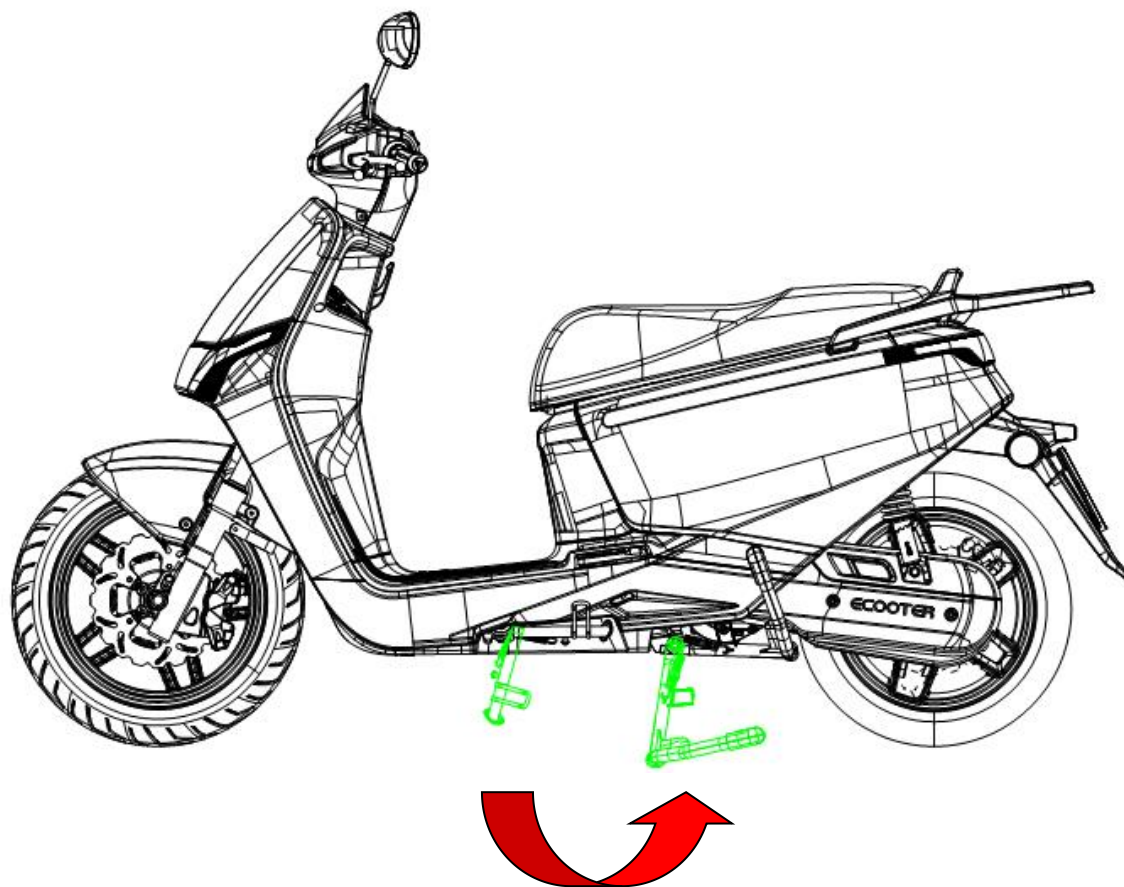
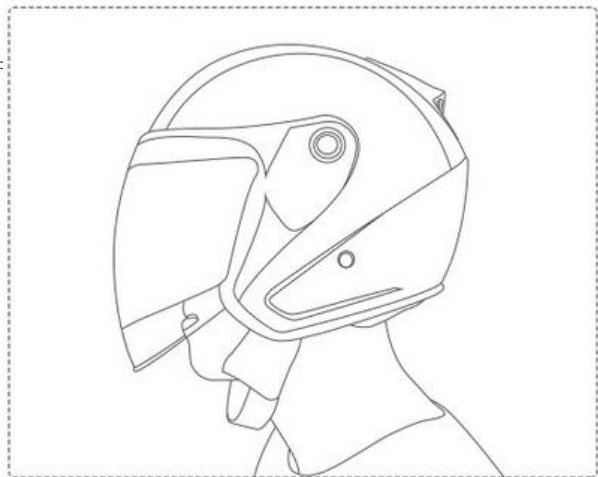
- 方向把是否平稳，转动是否灵活。
- 左右手把的各项开关是否工作正常。
- 调速转把是否工作正常。
- 确保胎压正常，建议胎压为前轮 2.0-2.5kPa、后轮 2.3-2.8kPa。
- 轮胎表面有无龟裂、损伤、磨损、异物穿刺或附着。
- 胎纹深度是否足够，大于 0.8 mm。
- 通电后仪表板有无故障警示灯亮起。
- 电池电量是否充足。
- 头尾灯、刹车灯、方向灯是否工作正常。
- 检查喇叭是否工作正常。
- 后视镜镜面清洁并调整至适当角度。
- 刹车油量是否充足，手把与刹车系统工作是否正常。
- 定期检查转把防松脱螺丝是否紧固。
- 任何异常或操作疑虑，请联系 ECOOTER 客服中心。
- 客服电话：400-009-2909

2. 启动车辆

(1) 按下智能遥控器的「解锁按键」或 ECOOTER APP 的「解锁键」，或者 PKE 智能钥匙在距离车辆 1.5 米范围内，轻按一次 P 档按键，或者 NFC 卡片刷卡解锁，或者电源钥匙拨到“ON”档位，整车仪表、日行灯亮起，此时车辆电源接通。



(2) 佩戴头盔，收起双撑，骑上 E 客智慧两轮，确保边撑（单撑断电关闭）收起状态。



(3) 按一下启动键，响起开机提示音，代表整车接收到行驶信号，轻轻转动转把车辆即可行驶。



友情提示：

行驶前检查转把紧固螺栓是否紧固。

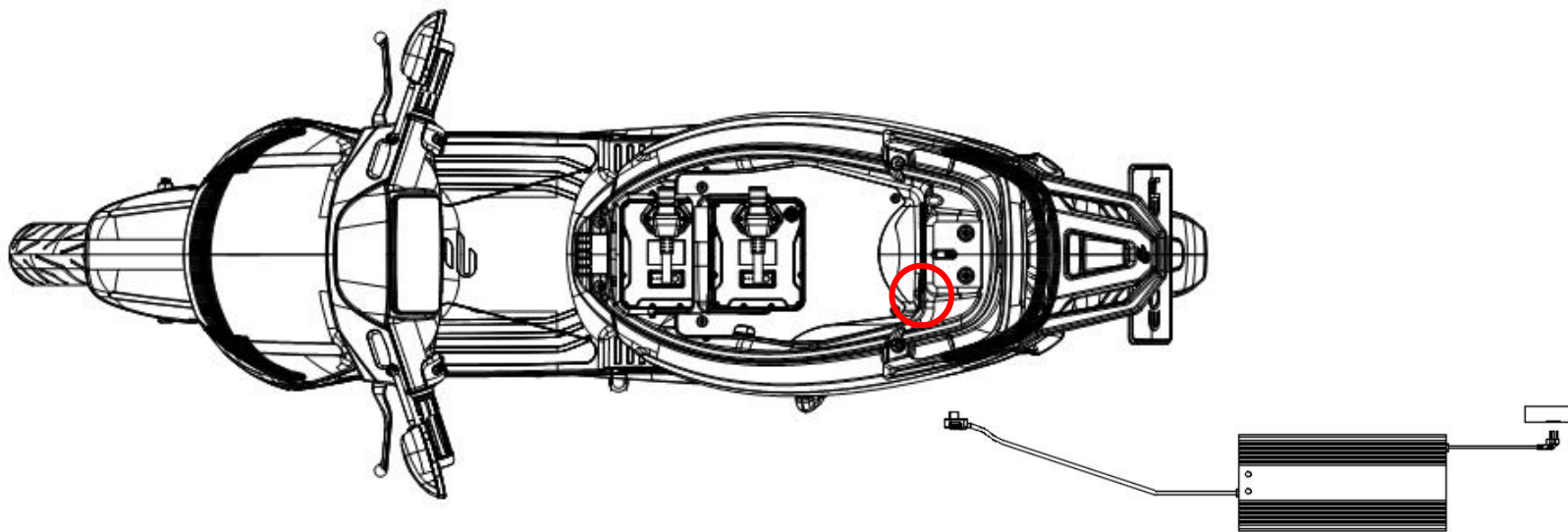
在骑行前，确保边撑为收起状态，转动车把确保车头锁为“未锁止”状态。

车辆必须在完全静止状态下才能启动。若车辆在行进间发生异常，请小心滑行或推行至安全之处，切勿在行进间或车道上尝试重新启动车辆，以免发生危险。

（三）电池使用说明

1. 电池充电方法

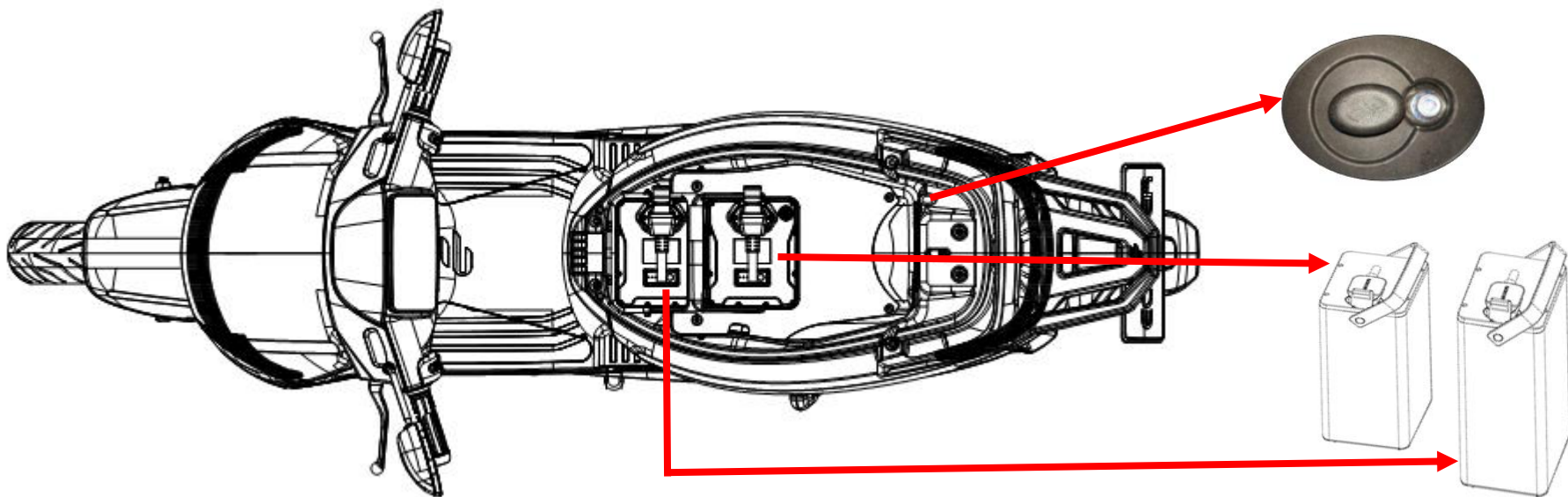
01 车身充电



- 1 先将充电器主插头插入车身充电口。
- 2 再将充电器的交流电源插头插入插座，充电器指示灯开始亮红灯，表示电池组充电开始。当指示灯绿灯亮时，表示电池组已充满电。

02 外置充电

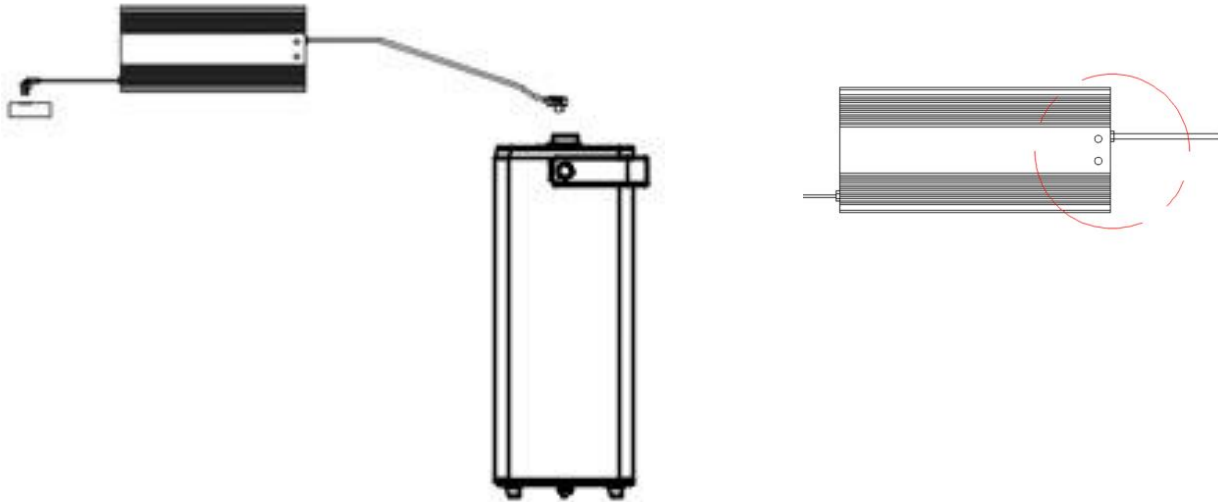
1 确认整车电源关闭状态下，打开座垫，拉起并顺时针转动电池防盗锁手柄 90° 使手柄不再缩回，电池防盗锁处于打开状态，断开两组电池的电源插头（安装两组电池的情况下），将上部电池组从车内取出，再抽出电池隔板，然后将下部电池从车内取出。



- 2** 将充电器的输出端插头插入电池组的充电口，再将充电器的输入端交流电源插头插入插座，正常充电时，充电器指示灯将亮红灯。
- 3** 充电满后，充电显示灯显示绿灯。
- 4** 确认整车电源关闭，空气开关在“ON”档位，打开座垫，拉起并顺时针转动电池防盗锁手柄 90° 使手柄不再缩回，电池防盗锁处于打开状态。将两组规格型号一致的电池组依次放入电池仓（注意放入下部电池组后，先安装好电池隔板，然后再放入第二块电池组），再将主电源插头（尺寸短的一根）插入下部电池组插座，将副电源插头（尺寸长，并粘贴有负电源插座贴标的一根）插入上部电池组

插座，同时扣好电池插座防脱扣；整理好两根电源插头的橙色电源线后，安装好电池仓门，顺时针转动电池防盗锁手柄 90° 使其下沉归位，电池防盗锁处于上锁状态，闭合鞍座即可正常使用。

注：如果只使用一组电池组时，一定要确保这组电池组放置在电池仓下部，并将主电源插头（尺寸短的一根）插入下部电池组插座；同时将副电源插头（尺寸长，并粘贴有负电源插座贴标的一根）用绝缘胶带包起来，防止正负极铜柱外漏；副电源插头正负极铜柱短接可能造成电器故障或起火等安全事故，一定要杜绝。



▪ 友情提示

- 严禁将锂电池带回家在室内充电，严禁在走廊等相对封闭的环境中给电池充电；请在有人监管的情况下给电池或车辆充电。
- 电池组充电工作温度： $0\sim 35^{\circ}\text{C}$ ，放电工作温度： $-10\sim 45^{\circ}\text{C}$ 。严禁在以上规定温度范围外使用，否则将可能损坏电池，严重者将发生安全事故。车辆连续高速行驶后，请不要立即充电，让电池在通风散热条件好的环境下静置 1-2 小时，将电池温度降至 35°C 以下再进行充电。
- 夏天气温高，如果环境温度高于 40°C ，将可能使电池容量发生不可逆转的衰减，因此驻车时请尽可能保持车辆在车棚等阴凉通风环境，避免车辆暴晒造成电池温度过高；同时尽量避免在夏天高温情况下，长时间急速行驶；车辆使用后不要立即充电，待电池温度降至 35°C 以下再补充电量；

- 电池应随用随充，避免亏电。为了最大程度延长电池寿命，在可能的情况下请保持电池电量在 20%-80%之间循环使用。小电流充电有助于延缓电池容量衰减，如条件允许建议使用慢充模式给电池补充电量；
- 严禁将电池组输入端、输出端正负极短路；请将电池远离儿童、远离火源、热源；严禁将电池投放到火中；严禁将电池组剧烈运动、冲击及挤压；否则将可能损坏电池，严重者将发生安全事故。
- 注意防水，防止电池组遭遇水淋，水侵；
- 必须使用指定的专用充电器，严禁使用其他充电器对电池组充电；
- 本产品出厂前已经过严格的检验，严禁擅自拆卸。如遇问题，请与本公司售后服务部联系。

2. 储存、维护、运输

① 电池组需要长期 (>1 个月) 存放时，请将电池充电至 80%左右，同时拔掉电池插头，将电池或车辆放置在干燥、通风及安全可靠的地方存放，并确保每两个月检查电量一次，当电量低于 20%请及时补电，否则，可能造成电芯电量耗尽而损坏电池；

电池组贮存条件：

- 存放 1~2 个月：环境温度-20~35℃，环境湿度≤65%RH。
- 存放 3~5 个月：环境温度-5~35℃，环境湿度≤65%RH。

②. 电池组长途运输时，应确保包装良好，同时断开电池所有外部连接，避免强烈颠簸，碰撞等危险动作，并保证电池组电量不高于 40%。

（四）手机 APP 使用说明

E 客智慧两轮拥有无线通讯功能，可以与车主的智能手机连接。通过 E 客智慧两轮 APP，车主可以利用智能手机对车辆进行各种设置、管理和查询。

时刻洞察车况信息： 全天候车辆定位 / 车辆防盗报警 / 远程车况管理 / 您身边的服务中心

1、请您用手机扫描左侧二维码，按照提示安装 E 客智慧两轮 APP。



- 2、下载完成安装后，根据 APP 提示注册账号
- 3、绑定机车：注册登录后点击进入我的 E 客栏目，依次点击：车辆选择/新增车辆界面/绑定机车界面，扫描说明书提供的 SN 码或手动输入进行机车绑定。
- 4、完善个人信息：在我的 E 客界面，点击用户头像进入个人信息设置界面，完成信息录入后保存即可。

自定义操作：显示方案设置、音效方面设置、SMART 行驶方案设置、安全设置。

车况诊断：车辆启动状态下，一键体检，车况实时了解车辆健康状况。

多重防盗：当车辆发生非法位移，车体发出警报，同时 APP 会第一时间通知用户，并实时追踪车辆位置。

数据记录：用户通过 App，可以了解车辆信息、剩余电量、行驶里程、骑行轨迹等信息。

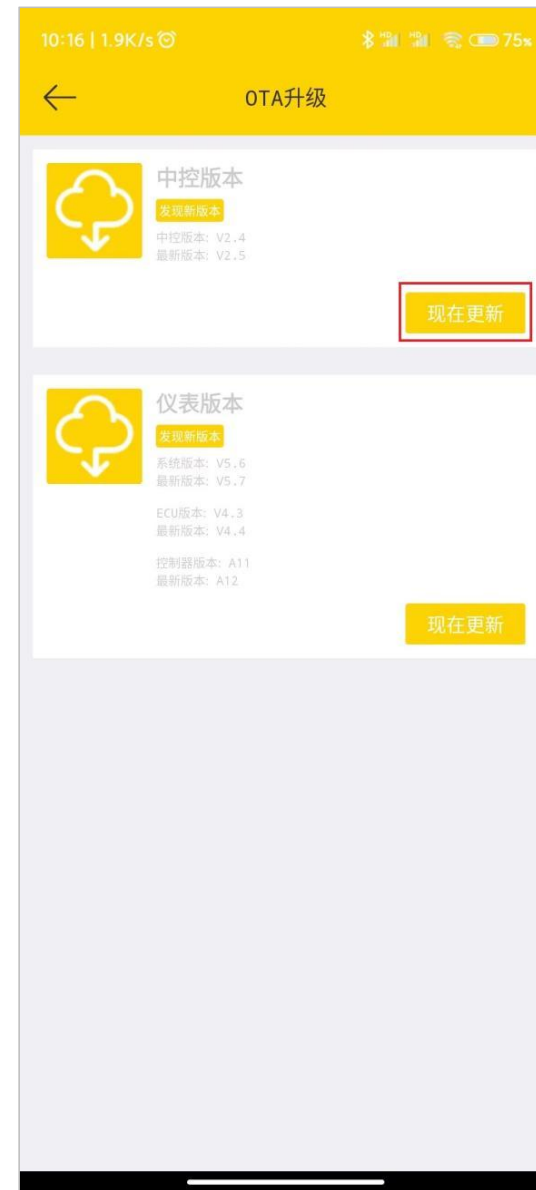
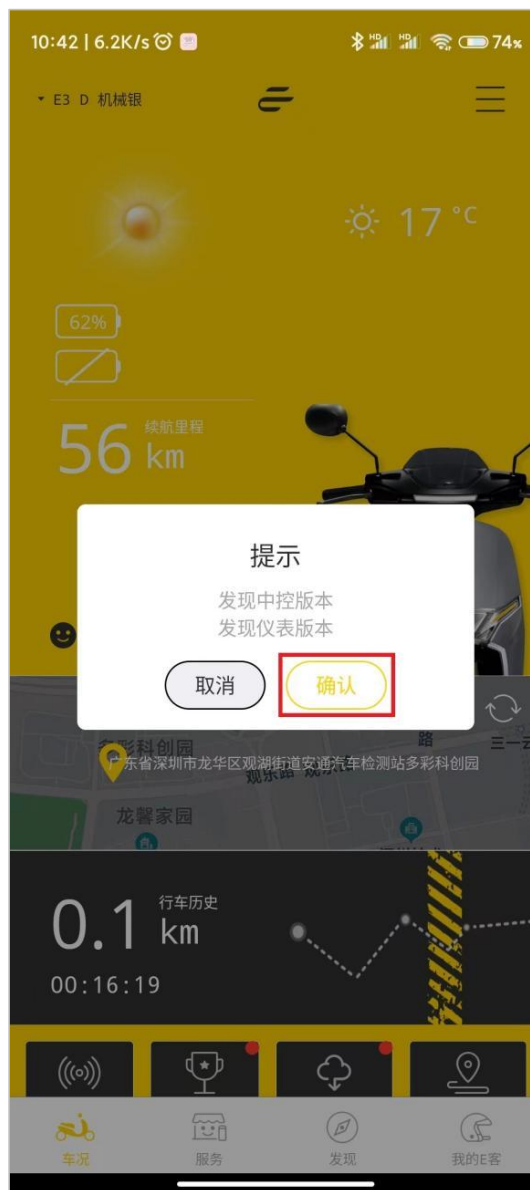
远程控制：用户通过 APP 可以对车辆进行远程锁车操作。

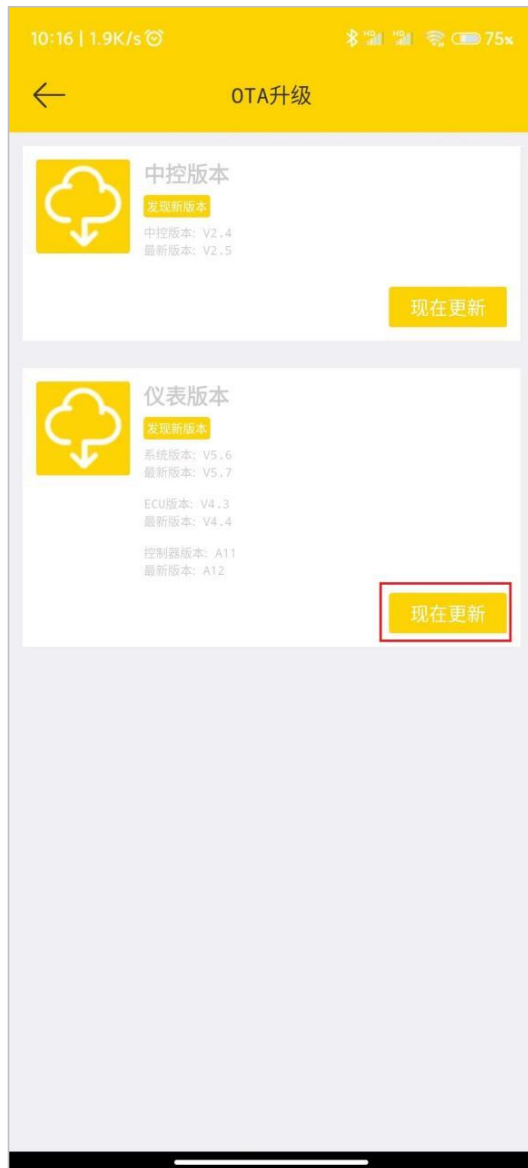
软件更新

E 客用户可以通过 APP 对中控和控制器程序进行升级，由于 E 客智能化系统的特殊性，对升级操作做如下说明：

1. 操作步骤：

打开 APP，点击右下角“我的 E 客”→点击我的车辆→点击车型 SN 码→点击“中控版本”，进入“中控版本”界面之后，就可以分别针对 MCU、控制器进行升级更新。





新车出厂时，会使用当时最新版程序，但在仓储、运输等过程中，有可能发布更新的升级程序。所以当您收到新车之后，请第一时间进入到“中控版本”界面进行查询及更新,有更新软件时有红圆点提示。

以 MCU 更新为例：界面会显示车辆已安装的软件版本号和最新的软件版本号，如果车辆安装的版本不是最新的，则版本号下方会出现“现在更新”按钮，单击即可更新；如果已经是最新的，则不需更新，“现在更新”按钮会自动消失。



升级时，请确保电池正常安装到位，双撑（主支架）撑起，后轮无阻滞，并按下表操作：

升级类型	整车电源	“P”键（启动键）
MCU	开	开启/关闭均可
控制器	开	开启

注：“P”键开启时，仪表正中的速度显示区会亮起，拧转把可以行驶；反之则是关闭状态，拧转把不能行驶。

升级时，仪表右下角的里程显示数字会自动显示为进度条：从 0%→100%

跳变（百分号不显示）。因为更新的数据区段不同，进度完成 100%之后，可能会直接可以使用，也可能会自动重启或自动关机，请耐心等待，待仪表显示稳定之后再使用；自动关机黑屏后请等待 10 秒钟，如仪表不再亮起，请手动开机，待仪表显示稳定后即可正常使用。

控制器升级后，第一次开机，按下“P”键（启动键），请等待 10 秒钟，如果电机开始步进式倒转，表示升级内容包含编码器数据的更新，待电机完成动作后（一般不超过 15 秒）即可正常使用；若第一次开机，按下“P”键（启动键）等待 10 秒钟，电机无动作，则表示本次升级不包含编码器数据，可直接正常使用。

升级过程中的注意事项如下：

1. 请保持手机电池和机车电量在 30%以上；
2. 尽量在手机处于飞行模式，用 wifi 进行中控软件升级；
3. 不要被升级中途的电话干扰，造成蓝牙中断影响升级

E 客智慧会根据产品和技术的升级，持续更新。

四、保养维护

定期的保养与维护，能提升 E 客智慧两轮的使用寿命与行车的安全性。建议您参照以下建议，来照顾您的爱车。

（一）日常清洁与维护

清洗：请使用清水及中性洗剂清洗，并以软布、海绵清洁车辆表面；严禁使用金属刷、砂纸等进行清洁，以免刮伤零件表面。清洗后，请用软布将车辆擦干。

存放：尽量停放于干燥阴凉之室内，减少日晒及雨淋，以免零部件锈蚀而缩短使用寿命。长期存放后，请将电池充满电再使用。

（二）定期检修与保养

新车交付后 1000 公里或一个月（以先到者为准），必须在 E 客智慧两轮服务中心进行初次检查保养。

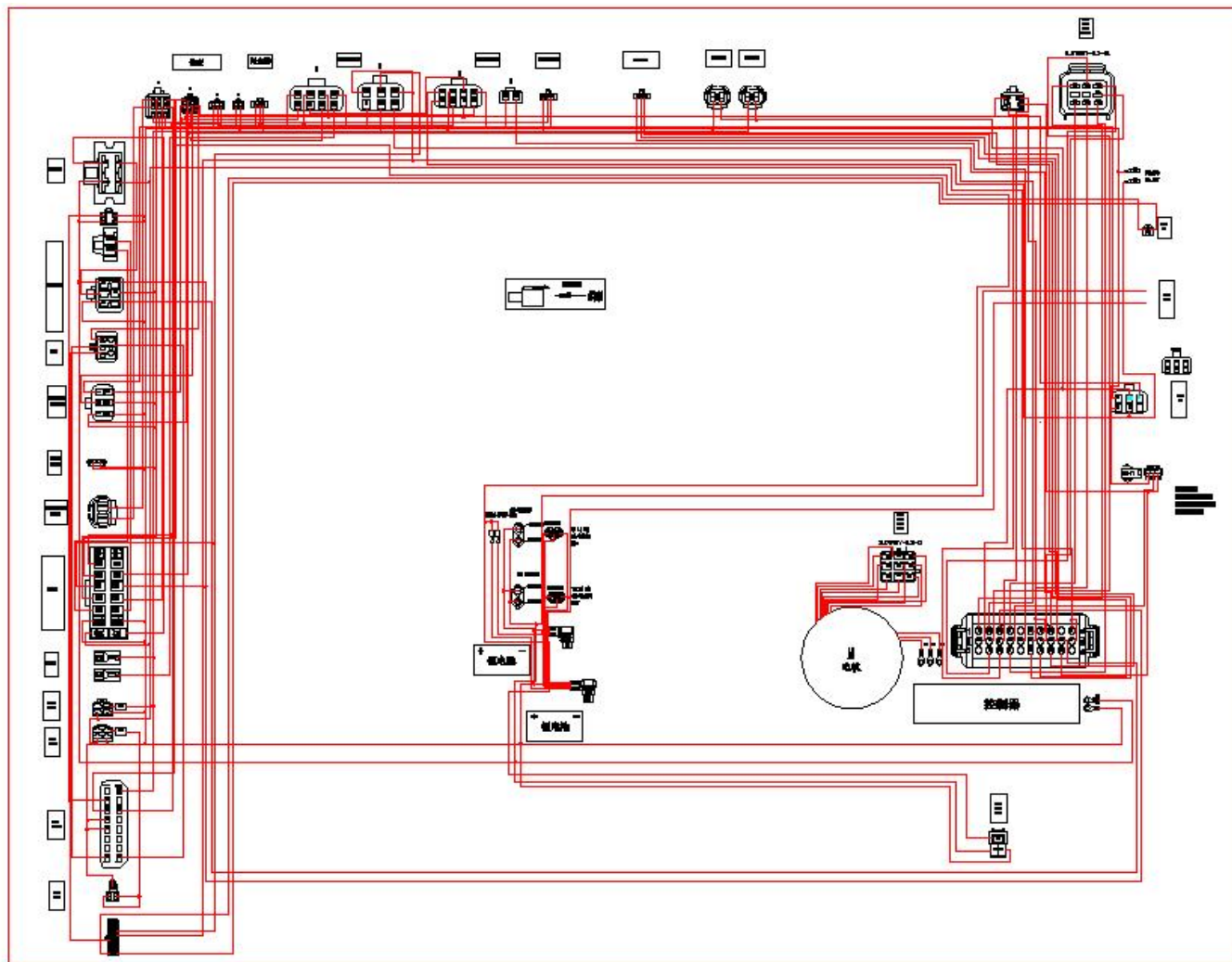
建议每 3,000 公里或每六个月（以先到者为准），定期在 E 客智慧两轮服务中心检查保养。

重点保养部位：电动机链条传动部分，卡簧式链条接头，变速箱润滑油更换，制动器摩擦片，前后轮轴承、后平叉轴轴承等。

注意：关于变速箱润滑油，规格为 GL-5 85W/90 齿轮润滑油，用量 150mL；更换要求为：首次里程达到 1000km 保养更换，第二次里程达到 3000km 进行保养更换，以后里程每次达到 5000km 后需进行更换。

序号	保养项目	保养目的	保养周期
1	断电刹车手柄	检查刹车手柄回位是否正常，确保刹车手柄断电功能正常	3个月
2	前后制动总成	检查刹车性能，防止上路出现刹车失灵造成交通事故	6个月
3	电门锁、转把	检查电门锁和转把，防止不灵活，或偶尔失灵故障	3个月
4	前减震器总成	检查前减震器柄管与底座是否松动或脱落现象	6个月
5	后减震器	检查后减震使用情况，除污润滑，防止减震卡涩	6个月
6	轮胎	检查轮胎受损情况及胎压，防止行使过程中爆胎或耗电过度	6个月
7	轮毂	检查轮毂有无开裂，对轴承进行除污，防止卡涩	6个月
8	传动链条	检查链条涨紧力并按照标准要求调节，确保链条涨紧力符合标准要求；检查链条磨损情况，如果链条干涩及传动不灵活，或者有明显磨损等状况，建议及时更换。	2000km 或 3个月
10	卡簧式链条接头	检查接头是否锁紧正常，无松脱，转动轴旋转滑顺无卡滞，润滑良好。	500km
11	侧撑和中撑	检查侧撑和中撑回味是否顺畅并适当润滑，检查缓冲胶垫有无磨损老化等并及时更换，检查侧撑断电开关功能是否正常	6个月
12	线路	检查线路接头是否松动或绝缘胶皮破损，防止线路故障	6个月
13	紧固件	检查关键部紧固件是否牢固，防止松动脱落	6个月
14	电池组	检查电池组外观，电源输出端口性能，及整车电源输入端性能，必要时涂抹导电润滑脂，防止接插件打火碳化及老化，延长使用寿命	6个月
15	充电器	检查充电器线缆是否有破口、断线、脱线、输入输出插头是否完好可靠	3个月
16	制动器摩擦片	检查摩擦片是否完好，能否正常刹车，防止出现交通事故	6个月
17	变速箱润滑油	1000km 首次保养更换，第二次 3000km 更换，以后每 5000 公里更换一次	5000Km/次
18	润滑	检查前轮轴、电机总成安装轴，中撑轴等活动部件，确保运行顺畅，必要时添加润滑剂/脂	6个月
19	清洁	进行表面的除尘、除污等，确保整车各部件干净清爽	1个月

五、电器原理图



六、智慧端维修指南

（一）蓝牙连接问题

解决方式:

- 1.用户进入手机 APP 设置取消已配对的设置，重新配对
- 2.重启手机
- 3.关掉手机蓝牙，开启机车，等待机车时间显示正常，连续开关四次单撑重启中控系统，开启蓝牙，再尝试连接机车
- 4.卸载 APP，重新下载最新版安装。

（二）机车不能走

解决方式:

1. 查看边撑是否收起。
2. 查看机车日行车灯是否正常亮起，若没有亮起，主电池供电异常。
3. 查看机车是否被远程锁死（车轮不能动，P 当驻车键，按键均不起作用）
4. 检测刹车灯是否长期亮起，如果亮起刹车断电开关损坏
5. 通过机车自一下学习解决

（三）电池通信故障

解决方式：

- 1.查看机车主电池是否馈电，无输出（正常输出电压大于 52V）
- 2.查看电池接口是否导电
- 3.重启机车如果长时间不能读到电池，机车硬件损坏（电池主板，总线电池通讯线，中控）

（四）收到短信后无法远程解锁车

解决方式：

- 1.将机车置于信号比较好的地方，重启机车
- 2.让后台查看机车的 SIM 卡是否已欠费

（五）用户手机无法收到短信验证码

解决方式：

- 1.查看短信箱是否已满，手机是否欠费
- 2.将手机置于信号强的地带，或重启手机
- 3 用户操作过于频繁（手机验证码每天 100 条），联系后台人员获得短信验证码
- 4.短信平台受到攻击，服务器后台宕机，联系后台人员获得短信验证码。

（六）机车按键失效

解决方式：

- 1.确认是否是远程锁死
- 2.查看是哪些按键失效，重点查看按键接插件是否有脱落或插件松脱。

（七）无 SIM 信号

解决方式：

- 1.将机车置于联通信号好的地方，重启机车
- 2.让后台人员确认机车 SIM 卡是否欠费。
- 3.尝试取下 SIM 卡重新连接
- 4.SIM 天线损坏
- 5.SIM 模块损坏

（八）无 GPS 信号

解决方式：

- 1.开启机车等待 2 分钟点击 APP 主界面机车上查看 GSM 和 GPS 时间，查看 GSM 如果与当前时间间隔大于 10 分钟以上，说明机车无 SIM 网络不能上传 GPS 信息，处理方式参照无 SIM 信号。
- 2.机车所处位置 GPS 信号差，将机车置于空旷的位置
- 3.将机车骑行一段距离（1-3km 范围）在尝试刷新（GPS 信号对移动物体定位更容易）
- 4.中控 GPS 天线损坏

（九）常见问题与故障排除方法

故障现象	故障原因	解决方法
整车没电，启动键不亮	1、 电池连接不到位 2、 空气开关断开 3、 电池保护	1、 电池主插头连接到位 2、 拔下电池插座，复位空开，并等待半分钟后，再插上电池插座 3、 拔下电池插座，并等待半分钟后，再插上电池插座
通电后，转动调速转把，电机不转	1、 电池电量不足 2、 边撑没有收起 3、 驻车键没有关闭 4、 刹把没有回到位 5、 转把故障 6、 控制器接插松动 7、 控制器故障 8、 整车设防	1、 给电池充电 2、 收起单撑 3、 关闭驻车键 4、 刹把归位 5、 更换转把 6、 重新接插控制器插件 7、 更换控制器 8、 解除设防
行驶速度慢或行驶里程偏短	1、 电池电量不足	1、 给电池补充电量

	<ul style="list-style-type: none"> 2、 轮胎气压不足 3、 严重超载 4、 刹车片干涉 5、 电池老化或正常报废 	<ul style="list-style-type: none"> 2、 补充轮胎气压，并在每次骑行前检测胎压 3、 养成良好习惯，保持适当的载荷 4、 跟换刹车片，并在每次骑行前检查刹车系统 5、 更换电池
电池充不进电	<ul style="list-style-type: none"> 1、 充电主插头接触不良 2、 没有使用正确的充电器 3、 电池充满电或者电压接近充满 (>74V) 4、 电池老化或正常报废 	<ul style="list-style-type: none"> 1、 检查主插头是否接插到位 2、 使用 E 客专用充电器 3、 正常使用，待电量有明显的下降后再充电 4、 更换电池
仪表无显示	<ul style="list-style-type: none"> 1. 车辆无供电 2. DC 转换器损坏 3. 仪表故障 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 检查电池插头是否插好 2. 更换专用 DC 转换器 3. 联系售后服务，更换损坏仪表部件
USB 无法充电	<ul style="list-style-type: none"> 1. 插头未插好 2. USB 线不符合手机标准 3. USB 充电器损坏 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 检查 USB 插头是否插好 2. 请购买符合手机标准的连接线 3. 联系售后服务，更换损坏部件

七、售后服务

为了维护您的利益和给您的 E 客智慧两轮服务支持，根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其相关法律、法律和国家关于售后服务三包的相关规定，关于 E 客电动售后服务的具体规定如下：

三包标准

配件类	部件名称	三包标准	非三包标准	三包期限
电池	锂电池组	锂电池在规定使用环境充电完毕后使用且非受外力冲击出现电压异常、无法充电、容量不足 60%等故障给予三包服务（电池不循环三包，更换电池的三包期按原出产电池的三包期剩余日期计算）	自行拆解电池包造成的内部电芯连接损坏（因电池包内部电芯连接方式复杂，故不主张用户自行拆解电池包）；电池包因跌落、挤压而破损开裂（非开箱破损）；因使用非原厂充电器而造成损坏的	容量为 40Ah 及以上规格电池：36 个月或 3 万公里，以先到达为准（前 3 个月或 5000 公里内换新电池，后 33 个月维修或更换维护电池，若单独购买锂电池组，仅以 36 个月期限三包，不以里程三包）； 容量低于 40Ah 规格电池：24 个月或 2 万公里，以先到达为准（前 3 个月或 3000 公里内换新电池，后 21 个月维修或更换维护电池，若单独购买锂电池组，仅以 24 个月期限三包，不以里程三包）

配件类	部件名称	三包标准	非三包标准	三包期限
电机	电机	线圈缺相、烧毁、磁钢退磁、脱落等质量问题且无法修复	1. 自行拆解电机造成内部线路损坏 2. 人为因素造成电机破损	24 个月或 3 万公里换新（以先到达为准）；第 25 个月至第 60 个月维修（仅收取配件费用）
电器件	控制器	1. 内部损坏 2. 无输出	自行改动控制器内/外部线路或结构造成损坏；使用非原装电池造成损坏	12 个月
	转换器 (DC)	1. 内部损坏、不调压 2. 无直流输出、供电电压过高	经测试使用正常；外力撞击造成变形、开裂；自行改动内/外部线路造成损坏	12 个月
	中控	内部线路或元器件损坏，导致仪表无数据显示或不准确	经测试使用正常；外力撞击造成变形、开裂；自行改动内/外部线路造成损坏	12 个月
	报警器	1. 无法遥控解锁、上锁等 2. 自动报警 3. 内部线路损坏无法实现功能使用	1. 遥控器缺失、内部结构或线路被改变 2. 经测试使用正常	12 个月
	主线束	1. 使用过程中短路、断路、烧蚀等无法修复（正确使用因导线束本因） 2. 属线路自身问题而非安装不当造成	1. 自行改动线路或人为损坏 2. 线缆表面自然磨损（非整车结构问题）	12 个月
	灯具	因灯具质量问题导致不能正常工作	人为改装线路造成大灯损坏	12 个月
	充电器	1. 因充电器线路问题导致无法充电	经测试使用正常；外力撞击造成变形、开裂；	12 个月

配件类	部件名称	三包标准	非三包标准	三包期限
		2. 充电信号灯不转换	自行改动内/外部线路造成损坏	
	喇叭	喇叭结构及质量问题导致无法工作	经检测使用正常	6个月
	套锁	电子车头锁失灵	1. 车锁被铁器撬坏. 2. 非正常使用导致锁体损坏	6个月
	仪表	1. 液晶仪表不显示或显示不全 2. 液晶仪表显示界面抖动	人为因素导致仪表刮伤、破损；自行改动内/ 外部线路造成损坏	12个月
	刹车系统	1. 因材质问题断裂或脱落 2. 液压制动系统由于泄漏气、气阻、泵压明显下降、 制动钳块卡滞造成制动失效 3. 刹车不断电且无法修复	1. 液压碟刹上下泵总成经不当拆卸后漏油 2. 液压碟刹只是因为无油而造成无法正常工作的，而液压碟刹本身无损坏的 3. 刹车片磨损 4. 自行改装导致刹车系统损坏	6个月
	转把	因转把线路及构造问题导致无法调速	物理损伤、非正常使用导致转把无法正常使用	6个月
	灯具总成	因尾灯质量问题导致不能正常工作	灯壳破损、人为改装线路造成尾灯损坏	6个月
	左右开关总成	1. 开关失灵、开和关不能到位或复位 2. 开关质量问题导致按钮脱落、断裂 3. 开关内短路、断路、接触不良 4. 开关线路不配套	1. 线路人为改动 2. 缺件、不配套 3. 物理损伤	6个月

配件类	部件名称	三包标准	非三包标准	三包期限
车体件	方向把	1. 方向把两边高度不平 2. 方向把两边长短不一 3. 开裂、断裂	因人为因素或使用不当造成方向管变形或损坏	12 个月
	方向柱	1. 方向柱立管与下连板脱焊 2. 开裂、断裂	因人为因素或使用不当造成变形、损坏的	12 个月
	减震	1. 前减震正常使用下底筒叉管断裂 2. 前减震油封严重漏油 3. 后减震漏油，接头脱焊 4. 后减震阻尼器活塞连杆断裂 5. 减震器内有撞击的异响声的	1. 使用不当造成明显伤痕导致漏油 2. 被更换了零件，被拆卸过且不能复原 3. 减震器明显碰伤。 4. 减震软或硬的（因人为因素） 5. 自行改装、超载造成后减震器连杆偏斜	12 个月
	前轮毂	1. 轮毂钢圈起层、断裂 2. 因前轮毂的质量问题导致碟刹卡死无法转动 3. 轮毂断裂 4. 轮圈变形	1. 因使用维护不当使轮毂变形，划碰伤，超负荷使用损坏 2. 因碰撞而造成变形	12 个月
	边撑	断裂	1. 因人为因素或使用不当造成变形或损坏 2. 人为原因造成碰划伤（指表面） 3. 用户自行改变或自行维修过的	6 个月
	坐垫	因坐垫质量问题开线、开裂	人为因素造成坐垫表面破损、断裂	6 个月

配件类	部件名称	三包标准	非三包标准	三包期限
	车架	1. 各焊接处脱焊、漏焊、虚焊 2. 关键部位裂纹、车架断裂 3. 因车架码打印不清晰导致不能上牌	1. 因人为因素或使用不当造成损坏 2. 人为改变车架结构 3. 人为改变整车结构	24 个月
	整车外观塑件	因烤漆问题导致的脱皮、龟裂面积在 1 平方厘米以上可以更换	因人为因素造成破损	3 个月
	连接板	开裂、断裂	因人为因素或使用不当造成断裂	12 个月
	轮胎	龟裂、鼓包、断线	1. 正常磨损 2. 人为损坏 3. 受外部破坏	1 个月

售后服务明示

1. E 客系列产品属于高端电动两轮车产品，本公司有义务使产品具有良好的质量属性；同时，本公司建立了专业化的检测中心和完善的质量控制体系，加强了从原材料到成车出厂的全过程检验，以保障用户的权益；尽管如此，我们还是希望您在使用过程中对我们的产品进行监督并给出宝贵意见。
2. 凡购买 E 客系列产品的用户，均享有优质服务的权利，本公司的售后服务严格按照国家相关规定来执行。
3. 希望您购车时认真准确的填写保修卡，因为您的个人资料将返回本公司服务站登记注册，以便我们提供更多服务。各地维修站地址可与经销商联系索取，也可以与本公司售后部联系。

特别说明：

1. 本手册的图案仅做为说明操作指示，不作为检验产品的依据；
2. 本手册的图示可能与实车不同，购车时请以实车为准；
3. 本手册的内容和注解是根据最新材料编辑的，但此后如有更改，恕不另行通知；
4. 由于本公司产品改进更新较快，购买时请以实车配置为准。

保修免责范围

售出产品发生以下情况的，不属于保修服务范围，需要用户付费进行维修及相关服务：

1. 以《E 客智慧两轮零部件三包标准》为依据，超过规定服务期限及范围的。
2. 用户未按照 E 客智慧两轮产品使用说明的规定正确使用、驾驶、保养及调整造成的。
3. 售出产品因淋雨、冰雪浸泡、烧灼烟熏、药品、化学试剂腐蚀等造成损坏的。
4. 正常损耗不属于保修范围。
5. 售出产品遭遇不可抗力影响（包括但不限于地震、台风、火灾、水灾、社会事件、群体事件、暴力犯罪等），造成的故障或损坏的。
6. 用户未在 E 客智慧两轮授权服务中心进行维修，自行改装，拆解，维修以及破坏产品整体及零部件正常使用状态的。
7. 用户使用非原厂配件造成的整车及零部件损坏或擅自改动电路、线路配置的。

8. 用户在行驶过程中撞车、摔车、超载、超速等人为因素而造成的产品故障或损坏的。
9. 用户未对电池进行正常使用和维护，放置时间超过最大 3 个月安全存放期（整车插电放置超过一个月，电池单独存放超过 3 个月），未及时充电导致电池馈电欠压无法修复的。
10. 无有效三包凭证、售后服务卡、或购买产品发票、凭证或卡上编号和产品信息不符的。
11. 用户擅自涂改、变更产品及零部件的三包服务日期的。

附件：凭证和单据

.....
.....
.....