

售后服务方案 1

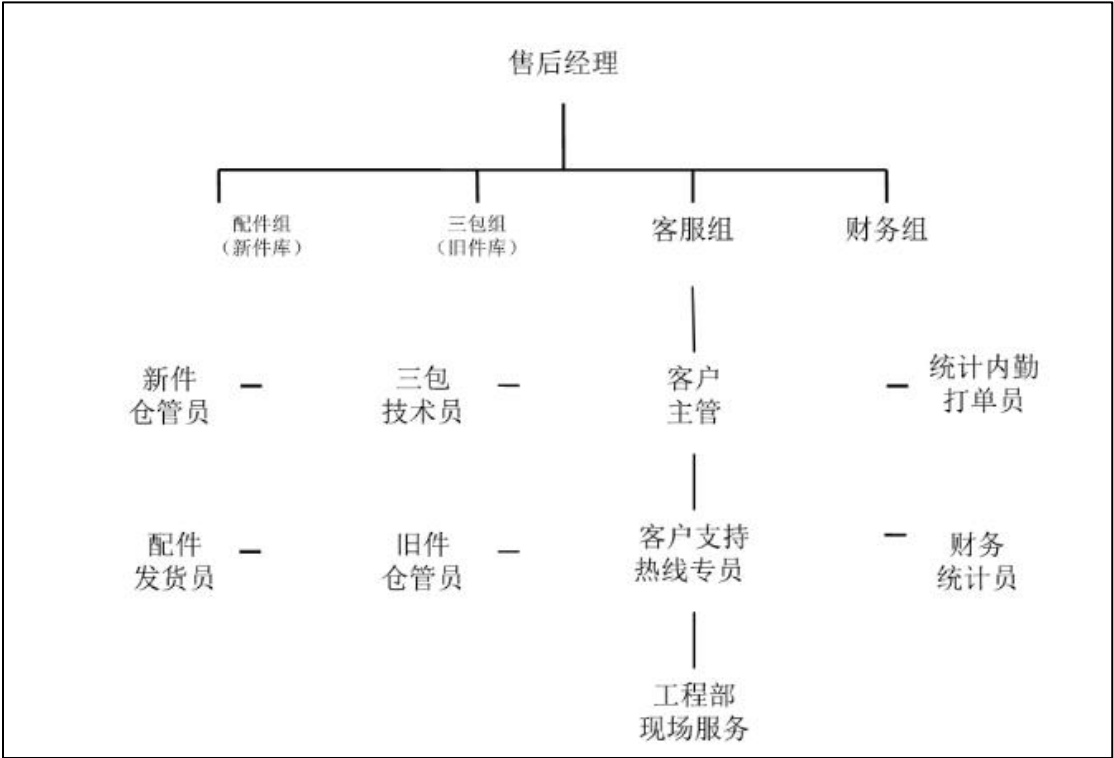
目录

- 售后服务方案 11
 - 第一章售后服务团队及培训方案 3
 - 一、售后服务团队框架 3
 - 二、培训方案8
 - 三、售后服务体系11
 - 第二章备品备件19
 - 一、总则与基础保障19
 - 二、备件分类与管理目标 19
 - 三、服务与保障体系19
 - 四、具体备件清单示例 20
 - 第三章售后时间安排和应急响应和到现场时间25
 - 1、售后时间安排25
 - 2、备品备件方案26
 - 3、售后服务档案管理制度方案 26
 - 4、维修应急和到现场时间 27
 - 5、 应急响应31
 - 第四章故障处理技术支持服务 34
 - 一、技术支持34

二、 体系支持	38
第五章质保期后的服务内容	47
一、 服务模式	47
二、 服务内容细则	48
三、 售后服务标准、服务规范	51

第一章售后服务团队及培训方案

一、售后服务团队框架



售后服务机构：

公司名称：长沙福美空调设备有限公司

负责人：刘姣/郭惠

负责人电话：13786184240/13874803111/400-8899-315

售后管理人员：

序号	姓名	身份证	职位	详细地址	电话
1	徐业洪	43313019720 1250013	项 目 经 理	湖南省长沙市芙蓉 区湘湖街道三湘南 湖大市场家电城专 业音响广场商务楼 707 号	138731458 81
2	刘娇	43252419890 2288020	售 后 管 理员	长沙市开福区黑石 渡办事处德雅村 006 栋 397 房	137861842 40
3	郭惠	43010419731 003252X	售 后 负 责人	湖南省长沙市芙蓉 区湘湖街道三湘南 湖大市场家电城专 业音响广场商务楼 707 号	138748031 11
4	吴章辉	43252419890 4046738	仓 库 备 品 负 责 人	长沙市开福区黑石 渡办事处德雅村 006 栋 397 房	186847229 03

项目团队人员表：

序号	联系人	职位说明	联系电话	个人专业资质
1	徐业洪	现场技术总协调	13873145881	制冷作业证、电工证、制冷与空调作业证
2	徐业洪	项目负责人	13873145881	制冷作业证、电工证、制冷与空调作业证
3	吴章辉	技术工程师	13190050335	制冷作业证、焊接证、制冷与空调作业证
4	刘 姣	技术工程师	13786184240	制冷作业证、电工证
5	赵 静	技术工程师	13974871609	制冷与空调作业证、高处作业证
6	张 鹏	技术工程师	15074816902	高处作业证
7	王学伟	技术工程师	18932485899	高处作业证
8	刘珍珍	技术工程师	18684923960	制冷与空调作业证、高处作业证
9	刘 维	技术工程师	18507318278	高处作业证
10	郭 惠	售后网点负责人	13874803111	高处作业证
11	田 斌	技术工程师	13808464666	高处作业证
12	王 燕	技术工程师	13874808428	制冷与空调作业证、高处作业证
13	钟 涛	技术工程师	15307485750	制冷与空调作业证
另空调安装工程师 50 余人				

团队人员职责：

1. 客户咨询与问题解答

及时响应客户通过电话、邮件、在线平台等渠道的咨询，解答产品使用方法、功能特性、保修政策、服务流程等问题。

提供专业指导（如操作演示、故障初步排查），帮助客户快速解决基础问题。

2. 故障处理与售后支持

受理客户产品故障或服务异常反馈，协调技术团队或第三方服务商进行维修、更换或退换货处理。

跟踪处理进度，向客户同步进展，确保问题闭环解决。

3. 投诉管理与满意度提升

妥善处理客户投诉，倾听诉求，安抚情绪，联合相关部门制定解决方案（如补偿、改进措施）。

跟进投诉处理结果，通过回访确认客户满意度，避免问题重复发生。

4. 客户反馈收集与需求传递

主动收集客户对产品功能、服务流程、体验痛点等方面的反馈，整理成报告提交至产品、研发或管理层。

推动内部优化（如产品改进、服务流程简化），从客户需求角度驱动企业升级。

5. 客户关系维护

定期回访客户（如售后 1 周、1 个月等节点），了解使用体验与潜在

需求，提供增值服务（如使用技巧分享、专属优惠）。

建立长期信任关系，提升客户复购率与品牌口碑。

6. 服务记录与数据管理

完整记录客户服务过程（如问题描述、处理方案、沟通细节），录入客户档案系统，便于后续服务追溯与分析。

统计服务数据（如问题类型占比、处理时效、客户满意度），为团队绩效评估和服务优化提供依据。

二、培训方案

培训名称：美的空调售后服务培训 培训地点：校区内

培训人员：公司项目人员及校方安排人员

计划培训数：15 人（根据学校要求可增加人数）

会议内容：

一、空调漏水原因：

内机未装水平，可使用挂钩垫在内机下面，促使空调趋于水平

查看管子是否装好，需要有一定的坡度

空调水管是否堵住（滤网有灰尘会进入接水盘，长期不清洗就会容易堵住），解决办法：可以在水管上面用牙签钻孔降低漏水情况

内机风轮底下塑料底座开裂

空调冷凝水问题，可加装接水盘

二、空调内机拆卸清洁：

1、首先用工具拆螺丝扣，卸下内机

2、拆开内机面板，用矿泉水延蒸发器倒水，用嘴吹气或者吸气疏通管道

三、制冷效果不好的原因：

空调设定的温度跟吹风的温度没有直接联系，他只是把房间的温度降到你设定的温度，在进行降频，保持在你设定的温度范围内，并不代表你温度调的越低，空调吹的风就越冷

环境因素：室内面积的大小，房间使用的电器多少，房间的密封

性四、检测空调的温度方法

空调设置工程模式，可检测温度。开机状态（制热制冷模式下）同时按原装遥控器开关键和风速键 5 秒不松，会有蜂鸣响一下，显示字母进入温度查询：

显示 T1 代表室温传感器温度，显示 T2 代表管温传感器温度，显示 T3 代表冷凝器温度，显示 T4 代表室外环境温度。

五、检测漏氟

空调外机管道 2 个：高压管（小）和低压管（大）

制冷情况下，抽真空找漏点；制热情况下可用洗洁精在螺帽处检测漏点（先检查外机，然后再检查内机）；夏天的话要关机之后再检；

六、加氟，购买压力表测氟压。

几种压力表承载的压力范围：

R22 的：压力在 5KG 左右

R32 的：压力在 10KG 左右

R410 的：压力在 9KG 左右

如果加氟压力过大可能会导致爆炸，冬天制热压力范围：22 的压力在 16KG 左右，32 的压力在 32-35KG 左右，410 的压力在 26-30 之间，具体通过通过工程模式查看室内机蒸发器温度。

提醒：

空调漏点漏氟要停止使用，避免蝴蝶效应，可贴告示提醒用户

外机检测要注意安全，佩戴安全绳+5 米延长线

不要在内机出风口悬挂衣物

通常保养方法要求如下：

经常清洗空气过滤网：一般 3-4 星期清洗一次，步骤是：拆下面板--抽出空气过滤网--清洗空气过滤网。将空气过滤网放在自来水龙头冲洗，由于过滤网采用塑料框纶丝压制而成，所以不可用 40 度以上热水清洗，以防收缩变形。清洗后可将过滤网上的水甩干，插入面板装好空调。

保护冷凝器与蒸发器，散热片是用 0.15 米的名片套铜管后胀管而成，经不起碰撞，若损坏了散热片（倒片），就会影响空调的散热效果，制冷效率减低。因此，要特别注意保护好。

保护好制冷系统：若损坏了制冷系统的部件或连接管路会使制冷剂泄露。空调就不能制冷或制热了。

正确选用熔断（保险丝）：按产品说明书额定电流来选择熔断丝的规格，过大不起保险作用，过小则容易熔断。

空调的遥控停开操作时间，就隔 3 分钟以上，不能连续停开。

防止电器系统受潮。电器系统受潮后易漏电。所以电器系统部位切忌进水，特别是梅雨季节，更要注意防潮。

要经常检查电源插头与插座接触是否良好，有无松动或脱落。

注意空调的运行声音，当听到空调在运行时有异常杂声，如金属碰撞声，电机嗡嗡声，外壳震动声，应立即关机检查原因，切不可盲目继续使用，避免出现更大的损坏

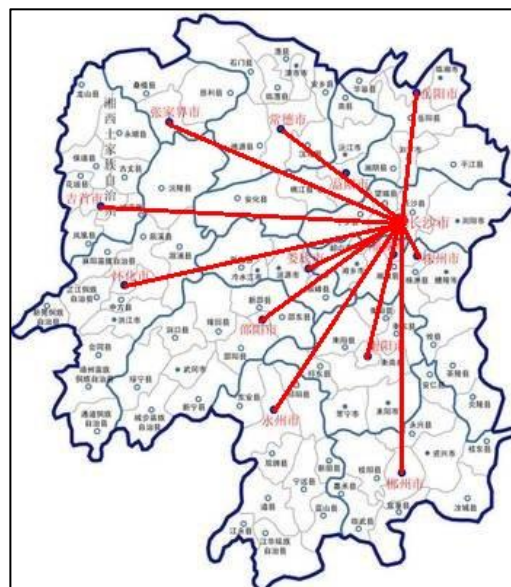
经常擦拭空调的外表面，特别是面板部分，以保持空调的清洁。

长时间不使用空调时应取出遥控器电池，切断空调器电源。

三、售后服务体系

第一节、制造商售后服务体系

专业成就精品，真诚创造永恒，公司售后服务秉承“一切从客户出发，一切为客户着想，一切对客户负责，一切让客户满意”的原则，努力实现“零距离”的沟通；“零差错”的过程；“零缺陷”的质量，“零投诉”的反馈；“零遗憾”的满意度，以期提供令客户满意的便捷服务，更好地回馈客户。



1.1 三级管理平台

美的品牌拥有自身完善的售后服务体系，售后管理部、全国售后分支机构、售后服务网点的三级管理平台，规范的售后管理制度和流程以及售后精湛的专业技术支撑，确保全国各项售后作业的开展，有效保障了售后服务各流程的快速实施。

1.2 完善的组织架构

美的空调售后服务部，负责全国服务平台搭建和管理规划，并下设信息组、结算组、配件组、技术组，与市场完全对接，强化内部团队的大大职能支持作用。

1.3 全国 400 呼叫中心

美的空调设有全国呼叫中心，设置客户免费服务热线：400-889-9315，
对全国所有空调服务实行“7*24 小时”跟进服务，确保信息的及时、
精准传递。

1.4 覆盖全国的售后服务网点

在全国 31 个省(直辖市、自治区)设置了售后分支机构，成立售后管理分部，负责当省的安装、维修、技术培训，以及售后服务网点的开发、培养、管理、监督、协调工作。为满足全国各地、市级的快速反应服务，我司组建了 500 多家专业的售后网点，覆盖率遍及全国各级市场，确保服务无盲区。

1.5 专业的配件仓库

公司在总部及全国各省均成立专业配件仓库，备有全系列零配件，以满足售后服务配件的快速供应。

1.6 专业的技术服务团队

为强化专业技术和规范化服务，公司总部售后部门配备了一批经验丰富的技术专家，在各省份组建了专业的售后服务队伍，设置售后管理职能岗位，以及大批量持有国家培训合格的职业资质上岗证的安装、维修工程师，并定期为售后管理人员、售后服务人员进行技术培训，培训后严格考核，确保为客户提供专业、规范、快捷的技术服务。

1.7 售后服务督导体系

为确保客户享受及时、优质的售后服务，我司制定了完善的售后服务督导体系，总部设专职售后督导，对信息专员、售后主管、网点、

客户进行过程跟进和售后服务质量监督、检查和管控。

一级督导：为确保客户故障报修信息的及时性，售后督导将每日对信息专员的往来电话录音进行随机抽查，并对未及时处理问题、遭客户投诉的同事进行负激励， 并对其进行相关培训和考核，确保我们的信息专员是拥有专业素养的服务型人才；

二级督导：售后督导对各省售后主管信息管控、网点管理、客户对接、售后质量等工作进行时时跟进，并对当省存在的工作问题，进行定期的分享和公示，以确保我司售后管理岗位能严格履行职责，严格监控服务质量。

三级督导：总部售后督导对网点的施工质量进行抽查和复检，发现不合格，立即处理，定期对网点进行评级，对 A 类配合度好，执行力强，客户满意度高的网点予以奖励，对 C 类存在客户投诉，上门不及时等网点进行整改或停业整顿，并对网点的设施和人员等进行督导，确保我们的网点是一支反应速率快，服务规范，满意度高的队伍。

四级督导：对故障客户进行回访及满意度调查，收集客户意见，作为网点评级及售后主管绩效的考核依据，并认真总结、讨论，不断改进，确保提供令客户满意的便捷服务。

第二节、 投标人售后服务体系

长沙福美美的售后维修服务中心拥有一支稳定、专业、过硬的维修队伍，多年来公司专门从事美的售后服务，技师有多年的维修、安装经验，并不断吸收新的技术和先进的检测设备对美的品牌的家电提供优质的安装、维修、检测服务。 技术优势：7 年的专业美的电器维修经历,让我们的技术更强服务更好，专用空调清洗剂清洗更洁净；时间优势：24 小时电话接听，湖南省内多个维修服务部保证第一时间到达现场为用户提供满意、放心的服务；售后优势：经我们维修后在保修期内无人为损坏一律按照国家规定保修 3 个月(如事先另有约定除外)。我们承诺：以优惠的价格提供最优质的服务。福美美的空调维修，24 小时工作随叫随到，您满意是我们的服务宗旨。

福美美的空调维修机构拥有严格的管理制度，一流的服务质量，拥有专业的维修技师，拥有先进的检测设备，拥有良好的至诚信誉。空调维修中心本着为民服务的理念，多年来深受广大空调客户的信赖，空调维修中心现已与众多单位达成长期合作关系。同时中心有来自国内外众多原厂家售后服务技师与工程师加入，从而提高了的维修质量和维修效率。维修人员都有国家劳动部颁发的等级证书，有多年积累的工作经验。不但具有丰富的现场设计安装和运行实践经验，而且还具备良好的职业素质和高度责任感。

公司始终本着“至城奉献、以致求信”的宗旨，“锐意进取、不断开拓”的精神， 只要您拨打一个电话，本公司将第一时间竭诚为您服务

务!

上门维修，方便快捷为您解忧，春夏秋冬一竭诚为您服务!

福美美的空调售后维修部主承：服务是现代企业和名牌产品所固有的核心能力，全程服务是我们一直坚持的服务宗旨。我们销售给您而非单一的空调设备，而是提供一个全方位的解决方案，满足您对舒适及健康的要求。本中心接到客户报修空调，我们会针对所报修品牌，派出此品牌的售后单位迅速上门提供服务，检查出问题，提供解决方案，供客户参考，客户服务满意后付费。

无论距离远近，气候好坏，白天黑夜，工作量大小，只需拨打我们的服务电话， 我们确保 24 小时内上门为您服务。

我们的服务理念：最低的价格，最好的服务!专业人做专业事!

我们专注于空调服务，所以更专业，清洗，移机，加氟，维修只要您一个电话，就能让您享受到质优价廉的专业服务，并提供服务后质量保证。

本公司承诺：以质量求生存，以技术求发展，最实惠的价格，最贴心的服务，我们为您设计各种家用、商用中央空调、提供最完美的解决方案、CAD 出图、免费上门设计。

我们随时为您排忧解难。 全过程跟进：对用户的服务请求从“登记---派工--- 预约---过程反馈---结果反馈---回访闭环”进行全过程跟进管理，让您真正买得放心，用得舒心。

3、售后服务计划

我司进行全面售后信息化建设：开发《售后服务系统》、《计划营销系统》、

《售后备件网站》、《OA 办公系统》，并成立了专业的呼叫中心，除了传统的语音话务，增加完善了 3G 视频功能，用于全国职能岗位人员内部管理、视频会议、远程服务监督等功能，加强了售后的系统化、专业化，规范了“客户档案、深度回访、信息处理”等职能，切实提升公司内部整体售后专业服务水平。

4 牌专业技术整合平台

1)我公司进入空调制冷维修行业，历经市场磨练和实操经验积累，对空调技术非常熟悉。公司售后管理部组织公司技术骨干总结和整合空调的技术原理和维修技术，对电控、系统部分的差异化进行通用化规范，建立各大品牌专业技术的技术库。

2)公司售后管理层人员，均配置从事通信或制冷行业长达 12 年以上的专业技术人才，发挥公司一贯的“懂技术才能管理”的管理理念。

3)公司成立专业的技术培训部门，聘请行业内通信技术专家，负责对售后部门、分支机构、安维服务中心的全部人员进行全方位的持续的技术培训。

品牌配件整合平台：

1)美的品牌为行业专业的制冷服务商，公司全方位对售后体系进行搭建，其中成立总部庞大的配件仓和二级配件仓。

2)公司投入资金，迅速和厂家配件建立配件采购通道，并根据不同配件配置合理库存。

3)公司总部搭建系统化配件采购体系，对各省配件仓实行“超市供货”管理，根据当地市场量能，设置安全线，随时对配件进行补货。

4)公司签订固定专业的物流公司以及应急的快件公司，能确保配件从总部快速到达所需的地市仓。

400 全国信息集中管理平台

1)为解决客户在使用空调过程中的各种问题和困难，美的公司在全国全力推出 400-889-9315 客服专线。通过设立 400 全国信息集中管理平台，公司可以全天候对信息进行收集、跟进，并利用售后系统建立完善的数据分析库，进行派单、预警、派工、复检、回访等功能。

2)公司协同客户相关部门，先对负责区域所有在网运行的空调定点明确，将空调按型号详细建立客户档案，包括安装时间、详细地址、维修记录、换件记录、运行参数。

3)公司将建立详细的客户联络表，包括对口部门、联系人、联系方式，并对信息派工的详细跟进、钥匙领取的预约，确保工作开展中流程顺畅。

4)公司对所负责的区域按地市分组管理，从总部呼叫中心坐席、当省技术管理到上门工程师均按组编制，实行区域考核制度。

5)通过网络并网，实现客户值班电话、报警系统同步与公司信息对接，第一时间掌握准确的信息，保证服务的及时快捷。

5.故障响应流程

总部售后呼叫中心，免费 7*24 小时电话技术支持及故障报修：
400-889-9315；

接到客户故障报修服务后，迅速进行故障分类（一般故障、重大故障），一般故障直接网点派工；重大故障售后主管及网点技术人员在第一时间赶赴现场，总部技术专家提供远程支持、并随时准备赶赴现场。

故障处理完毕，售后服务中心进行客户回访；售后主管进行故障总结；售后管理部进行故障分析及归档。

第二章备品备件

一、总则与基础保障

质保期内供应：我公司承诺提供空调及附属设备质保期内的备品备件，包含安装调试过程中的随机备件。

长期供应承诺：在系统寿命周期内，供货商将协助招标方获取备件；设备安装后 9 年内，保证原厂或可替代配件可容易购得，更换后设备仍能良好运行。

二、备件分类与管理目标

I 类保养零件：作为必须使用的零件，全部备库。

II 类常见故障件（如冷机故障件）：由我公司做安全库存，确保供应。

III 类高价值非常见故障件（如压缩机、电机）：设置安全库存，保障每一种规格的最低库存。

通用零部件（水泵、阀、电气零件等）：设置安全库存；紧急情况下，通过供应商体系灵活解决。

三、服务与保障体系

服务网络覆盖：供货商（美的）在全国主要城市（如北京、上海、广州等）设有办事处或客户服务中心，并在各服务机构设置备件中心，

配备专业技术人员（近 200 名），确保快速响应。

备件保障措施：

备件先行替换：现场设备故障时，优先提供备件替换故障件，保障设备运行；故障处理完成后，再送修故障件。

故障件送修：替换后故障件由供货商备件库统一送修，避免因维修周期导致备件不足。

备件升级：随设备网络升级，主动调整备件库中的备件版本，避免重复采购。

备件库管理：在当地（如长沙市）设立备件库房（必要时在边远地市增设），指定专人负责备件品种数量规划、周转管理、补充及统计汇报。

四、具体备件清单示例

方案中列出了多种关键备件的库存，包括：

压缩机、离心风机、EC 风机、控制器与主板、其他部件（干燥过滤器、单向阀、高压开关、断路器、交流接触器等，库存 6-45 个）。

施工机械设备表

1、投标人自有的主要机械设备：				
种类（名称）	数量	型号	出厂期	现值
砂轮切割机	10台	满足工程要求	2021年	--
铜管切割专用刀具	30套	满足工程要求	2021 年	--
扩口器	30套	满足工程要求	2021 年	--
电锤	30台	满足工程要求	2021 年	--
水钻	10台	满足工程要求	2021 年	--
台钻	2台	满足工程要求	2021 年	--
电焊机	2台	满足工程要求	2021 年	--
气焊工具	20套	满足工程要求	2021 年	--
真空泵	15台	满足工程要求	2021 年	--
氧气	5瓶	满足工程要求	2021 年	--
乙炔	5瓶	满足工程要求	2021 年	--
氮气	5瓶	满足工程要求	2021 年	--
2、投标人自有施工用仪表：				
种类（名称）	数量	型号	出厂期	现值
压力表	10块	Y-100(1.5Mpa、3.0Mpa)	2021年	--
兆欧表	5块	ZC-7(1000\2500M Ω)	2021年	--
数字万用表	20块	DT-830B(0-1000V)	2021年	--

氧气表	5块	2.5-25Mpa	2021年	--
乙炔表	5块	0.25-4MPa	2021年	--
水平尺	30把	701型	2021年	--

我公司拥有大面积的备品备件库，种类齐全，可满足顾客的各种需求，我方承诺在贵方需要备品备件时以市场价最优惠价格提供给贵方。







第三章售后时间安排和应急响应和到现场时间

1、售后时间安排

1) 我公司承诺对所安装的空调实行 9 年质保，在质保期内出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），由我公司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等等所有可能产生的费用）更换或维修。质保期满后我公司实行终身维修，并保证对设备成本价维护。

2) 备件服务：遇到重大故障，提供所需更换的任何备件，维修使用的备品备件及易损件为原厂配件。

3) 重大故障应急措施处理

应急故障	应急时间	解决措施	解决时间
重大应急故障	工程师 30 分钟内到达现场进行维修处理	检修及更换主要部件	收到网点报修通知后 10 分钟内响应，长沙市内 60 分钟内赶到现场进行维修排障，一般故障 2 小时内解决，重大故障长沙市内 3 小时内解决，长沙市外 3 小时内赶到现场处理，其他地区 24 小时内解决问题

			题，排除故障。
--	--	--	---------

2、备品备件方案

针对本项目，我公司在市区内设立备品备件以及成品仓库，储备充足的配件以及备品备件，并且储备一定数量全新空调以备急需，能快速充足的提供售后配套保障工作。保证提供所需更换的任何备件，维修使用的备品备件及易损件为原厂配件。

3、售后服务档案管理制度方案

针对本项目，我公司制定相应的空调售后服务档案管理制度，并对每一台空调进行售后跟踪服务，做到一对一服务，能够及时有效的采纳每一位用户的合理化建议和做到问题的及时解决，并且我们的售后服务人员会及时做到客户回访和信息确认。

4、维修应急和到现场时间

故障内容	解决办法	所需时间
空调 电路板 电源电路发生故障	<p>空调电路板电源电路故障特征一般是保险管完好无损和一开机就烧保险管。对于前者故障， 可用 万用表 交流挡测量 变压器 初级及次级是否有 220V 和 10-13V 电压，若有，再用万用表直流挡测量 7812 与 7805 是否有+9-12V 和+5 V 电压，这样即可区分故障部位。对于后者，说明电路存在短路，应用万用表欧姆挡进行阻值检测，以判断电路的短路部位。同时，还可采用分割法来检查，如可通过断开变压器初级绕组，通电试机，如果还烧保险管，说明烧保险管是由于压敏 电阻 或瓷片电容 存在短路， 否则，是由于变压器或整流管等有短路现象。</p>	<p>长 沙 市 内 2 小时 内 长 株 潭 地 区 3 小时 其 他 地 区 24 小 时 内</p>

<p>空调电路板感温 电路发生故障</p>	<p>热敏电阻是一个负温度系数的热敏电阻，即温度越高，电阻越小，温度越低，电阻越大，25度时阻值约为5-20KΩ左右(因机型而异)。因而，可用万用表欧姆挡测量其电阻值进行判断好坏，如果所测量的电阻值为无穷大或很小，说明热敏电阻已损坏。</p>	<p>长沙市内 2小时内 长株潭地区 3小时其 他地区 24小 时内</p>
<p>空调电路板继电器 电路发生故障</p>	<p>首先区分是集成功率驱动模块损坏或继电器损坏，如果开机按遥控器后，蜂鸣器有响声，但整机无工作，一般是集成功率驱动模块损坏;如果开机后，只是部分功能不正常，就有可能是继电器损坏，此时可继续通过听继电器是否吸合声，来判断继电器是线圈烧坏或是触点粘连，继电器线圈烧坏时没有吸合声。继电器还可用万用表欧姆挡判断好坏，断开电源，先测量线圈电阻值，正常的电阻值有几百欧姆，若无穷大或为零，说明继电器损坏;然后测量触点，如果电阻值为零则表明触点粘连。</p>	<p>长沙市内 2小时内 长株潭地区 3小时其 他地区 24小 时内</p>

空调电路板遥控接收电路好发生故障	<p>通电开机，用万用表直流挡测量接收头供电端及信号端对地电压，正常值应为供电极+5V 电压，信号极电压为+2.5V。否则不正常。常见故障有接收头损坏或电容击穿。</p>	<p>长沙市内 2 小时内 长株潭地区 3 小时 其他地区 24 小时内</p>
空调电路板复位电路好发生故障。	<p>复位电压是延迟上升的电压，可用万用表直流电压档进行观察，如果观察不清楚，还可用示波器检测，用示波器检测时可以看到有一条基线在抖动，然后变为高电平，这就是复位电压的启动过程。如果没有看到基线的抖动，则说明复位电路有故障。</p>	<p>长沙市内 2 小时内 长株潭地区 3 小时 其他地区 24 小时内</p>
空调系统在日常运行中滴水	<p>尽可能就近排放冷凝水，以避免冷凝水管倒坡积水；柜机的冷凝水管应按机内的负压大小设水封，以使冷凝水排放畅通。目前中央空调的排水管多数采用镀锌管，使用一段时间后会产锈污从而造成堵塞。可采用 PVC 管代替镀锌管作排水管，避免水管经过长期使用后内壁产生锈污导致堵塞漏水。</p>	<p>长沙市内 2 小时内 长株潭地区 3 小时 其他地区 24 小时内</p>

设备噪音超标与 解决方法	<p>末端设备运转噪音超标的故障，是由于柜机的进出口均未设消声器，运转时室内噪声实测值远超室内噪音相关标准。可采用变频器降低风机转速来减少噪音，但同时由于降低了转速，制冷效果也相应有所降低。因此，要真正改善噪音，大风量机组设计时应考虑消声隔音，</p> <p>并应采取相应的降噪音措施。</p>	<p>长沙市内 2 小时内</p> <p>长株潭地区 3 小时其</p> <p>其他地区 24 小时内</p>
-----------------	---	---

我方承诺在收到网点报修通知后 10 分钟内响应，长沙市内 60 分钟内赶到现场进行维修排障，一般故障 2 小时内解决，重大故障长沙市内 3 小时内解决，长沙市外 3 小时内赶到现场处理，其他地区 24 小时内解决问题，排除故障。

5、应急响应

一、应急响应原则与目标

原则：快速响应、专业处置、减少损失、客户优先

目标：接到故障报障后市区 ≤ 2 小时、郊区 ≤ 4 小时抵达现场，紧急故障 24 小时内解决，普通故障 48 小时内闭环

二、应急响应组织架构

岗位 职责范围 联系方式（示例）

应急总指挥 统筹全局资源调配，重大故障决策 138731458781
（经理）

技术支援组 提供故障诊断技术支持，制定解决方案 （工程师）

备件调度组 紧急备件库存管理与配送 （仓储主管）

客户沟通组 报障受理、进度反馈、客户安抚 400-8899-315（客服
专线）

三、应急响应流程

（一）接报与分级

报障渠道：400 热线 / 企业微信 / 线下网点，实时记录故障信息（机型、故障现象、环境温度等）

故障分级：

I 级紧急：空调冒烟、漏电、压缩机异响等危及安全故障

II 级重大：极端温度下（ $\geq 55^{\circ}\text{C}$ / $\leq -20^{\circ}\text{C}$ ）无法启动、漏水导致财产损失

III 级普通：制冷制热效果差、异响等非安全类故障

（二）处置流程

1. I 级紧急故障处置

15 分钟内：客服确认现场安全，指导用户断电撤离

1 小时内：技术组携带专用工具（漏电检测仪、防爆扳手）抵达

处置示例：漏电故障需先检测接地系统，更换破损线缆后进行绝缘测试

2. II 级重大故障处置

2 小时内：备件组同步调配高温 / 低温启动模块、防锈外机配件

技术要点： 55°C 高温制冷故障需检测冷凝器散热系统， -20°C 制热故障重点排查四通阀

3. III 级普通故障处置

4 小时内：通过远程诊断系统分析数据

常见方案：循环风量不足时清理蒸发器灰尘，制热量不达标则补充制冷剂

四、特殊场景应急措施

（一）极端天气响应

高温预警：提前在商场、医院等场所备用移动制冷机组

低温寒潮：为室外机加装电伴热装置，建立社区应急维修站

（二）批量故障处理

启动《集中采购项目应急预案》，调用备用机更换

五、保障机制

备件储备：按年度销量 3% 储备核心部件（压缩机、控制器、传感器）

技术培训：每季度开展应急演练（如模拟 - 20℃制热故障抢修）

客户通知：通过短信 / APP 推送故障处理进度，超时未解决赠送延保服务

六、附件（示例）

《空调应急维修工具清单》

《各品牌 72 柜机备件对应表》

第四章故障处理技术支持服务

一、技术支持

（一）方案目标和范围

本方案旨在为企业及机构制定一套系统的空调设备故障排查及服务方案，确保空调设备的高效运行，降低故障率，提高设备的使用寿命，提升用户的舒适度和满意度。方案涵盖空调设备的日常维护、故障检测、应急处理以及长期服务的可持续发展策略。

（二）组织现状与需求分析

现代社会中，空调设备在办公、商业及工业等场所扮演着重要角色。然而，随着使用频率的增加，设备故障时有发生，影响工作效率和舒适度。组织在空调设备管理方面面临以下挑战：

1. 故障检测及排查不及时，导致设备停机时间过长。
2. 缺乏系统的维护计划，导致设备老化及故障频率增加。
3. 技术支持不足，导致故障处理能力有限。
4. 人员对空调设备的使用和维护知识欠缺。

（三）实施步骤和操作指南

为了有效应对上述挑战，方案将分为以下几个关键步骤：

1. 日常维护计划

建立定期的日常维护计划，确保空调设备处于最佳状态。维护计划应包括以下内容：

清洁滤网与散热片：每月至少清洁一次滤网，防止灰尘和污垢的积累影响空调的制冷效果。

检查制冷剂：定期检查制冷剂的量，确保其在正常范围内，避免因制冷剂不足导致的制冷效果下降。

检查电路和连接：每季度检查电路及连接部件，确保无松动或老化现象，避免电气故障。

定期检测噪音：注意设备运行时的异常噪音，如发现异常应及时排查问题。

2. 故障排查流程

在空调设备发生故障时，需遵循以下排查流程：

收集故障信息：通过对用户的调查，收集故障现象的详细信息，包括故障发生的时间、环境以及具体表现。

初步判断故障类型：根据收集的信息，初步判断故障可能是机械故障、电气故障还是软件故障。

物理检查：对空调设备进行全面的物理检查，包括外观、连接线、控制面板和内部组件。

使用检测工具：利用专业检测工具(如万用表、压力表等) 对设备各项指标进行检测，以确定故障原因。

制定维修方案：根据排查结果，制定相应的维修方案，并告知用户故障原因及处理时间。

3. 应急处理措施

在设备发生重大故障时，应采取应急处理措施，确保用户的基本需求得到满足：

启动备份设备：在主设备故障时，迅速启用备份设备，确保环境温度的稳定。

及时通知用户：通过公司内部沟通系统及时通知用户故障情况及处理进度。

安排技术人员现场处理：在最大程度上减少用户的不便，安排技术人员进行现场故障处理。

4. 长期服务与可持续发展策略

为了确保空调设备的长期稳定运行，需制定可持续发展策略，包括：

培训与知识共享：定期对员工进行空调设备使用和维护的培训，提升其专业知识和故障处理能力。

建立反馈机制：建立用户反馈机制，收集用户对空调设备使用的体验和建议，以便不断优化服务质量。

数据监测与分析：通过物联网技术对空调设备进行实时监测，收集运行数据，分析故障趋势，提前预警。

供应链管理：与设备供应商及备件供应商建立良好关系，确保关键备件的及时供应，降低维修成本。

（四）具体数据支持：

根据行业统计数据，定期维护的空调设备故障率可降低 30%以上，而及时的故障排查和处理可将设备的停机时间缩短 50%。此外，通过培训和知识共享，员工的维护意识可提高 40%，从而减少人为造成的故障。

在实施上述方案过程中，建议设定以下考核指标：

设备年均故障率低于 5%

设备平均维修响应时间控制在 2 小时内

用户满意度调查结果达到 85%以上

二、体系支持

1 制造商售后服务体系

专业成就精品，真诚创造永恒，公司售后服务秉承“一切从客户出发，一切为客户着想，一切对客户负责，一切让客户满意”的原则，努力实现“零距离”的沟通；“零差错”的过程；“零缺陷”的质量，“零投诉”的反馈；“零遗憾”的满意度，以期提供令客户满意的便捷服务，更好地回馈客户。

1.1 三级管理平台

美的品牌拥有自身完善的售后服务体系，售后管理部、全国售后分支机构、售后服务网点的三级管理平台，规范的售后管理制度和流程以及售后精湛的专业技术支撑，确保全国各项售后作业的开展，有效保障了售后服务各流程的快速实施。

1.2 完善的组织架构

美的空调售后服务部，负责全国服务平台搭建和管理规划，并下设信息组、结算组、配件组、技术组，与市场完全对接，强化内部团队强大职能支持作用。

1.3 全国 400 呼叫中心

美的空调设有全国呼叫中心，设置客户免费服务热线：400-889-9315，对全国所有空调服务实行“7*24 小时”跟进服务，确保信息的及时、精准传递。

1.4 覆盖全国的售后服务网点

在全国 31 个省(直辖市、自治区)设置了售后分支机构，成立售后管理分部，负责当省的安装、维修、技术培训，以及售后服务网点的开发、培养、管理、监督、协调工作。为满足全国各地、市级的快速反应服务，我司组建了 500 多家专业的售后网点，覆盖率遍及全国各级市场，确保服务无盲区。

1.5 专业的配件仓库

公司在总部及全国各省均成立专业配件仓库，备有全系列零配件，以满足售后服务配件的快速供应。

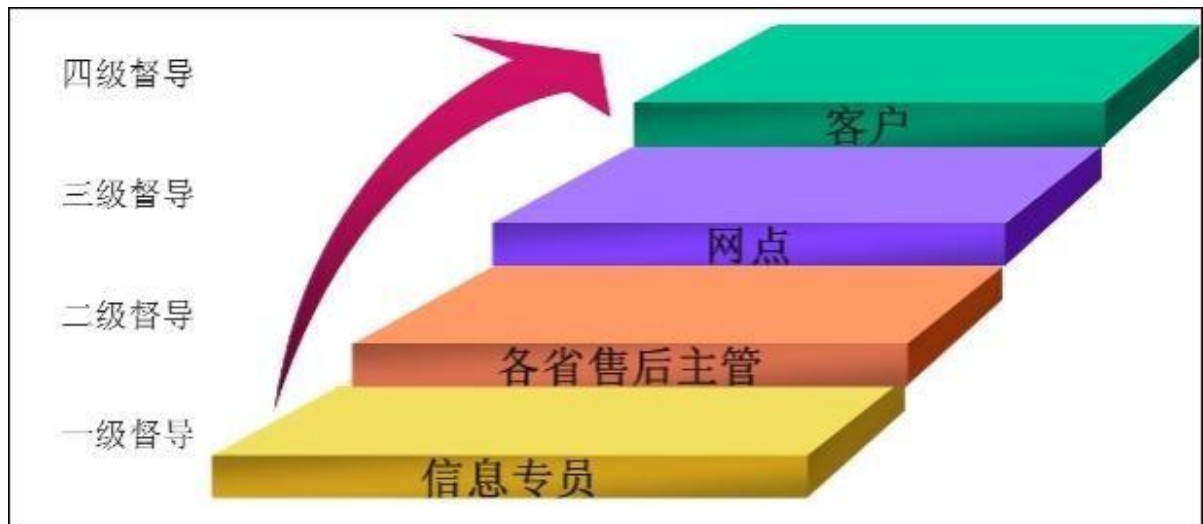
1.6 专业的技术服务团队

为强化专业技术和规范化服务，公司总部售后部门配备了一批经验丰富的技术专家，在各省份组建了专业的售后服务队伍，设置售后管理职能岗位，以及大批量持有国家培训合格的职业资质上岗证的安装、维修工程师，并定期为

售后管理人员、售后服务人员进行技术培训，培训后严格考核，确保为客户提供专业、规范、快捷的技术服务。

1.7 售后服务督导体系

为确保客户享受及时、优质的售后服务，我司制定了完善的售后服务督导体系，总部设专职售后督导，对信息专员、售后主管、网点、客户进行过程跟进和售后服务质量监督、检查和管控。



一级督导：为确保客户故障报修信息的及时性，售后督导将每日对信息专员的往来电话录音进行随机抽查，并对未及时处理问题、遭客户投诉的同事进行负激励， 并对其进行相关培训和考核，确保我们的信息专员是拥有专业素养的服务型人才；

二级督导：售后督导对各省售后主管信息管控、网点管理、客户对接、售后质量等工作进行时时跟进，并对当省存在的工作问题，进行定期的分享和公示，以确保我司售后管理岗位能严格履行职责，严格监控服务质量。

三级督导：总部售后督导对网点的施工质量进行抽查和复检，发现不合格，立即处理，定期对网点进行评级，对 A 类配合度好，执行力强，客户满意度高的网点予以奖励，对 C 类存在客户投诉，上门不及时等网点进行整改或停业整顿，并对网点的设施和人员等进行督导，确保我们的网点是一支反应速率快，服务规范，满意度高的队伍。

四级督导：对故障客户进行回访及满意度调查，收集客户意见，作为网点评级及售后主管绩效的考核依据，并认真总结、讨论，不断改进，

确保提供令客户满意的便捷服务。

2、 投标人售后服务体系

长沙福美美的售后维修服务中心拥有一支稳定、专业、过硬的维修队伍，多年来公司专门从事美的售后服务，技师有多年的维修、安装经验，并不断吸收新的技术和先进的检测设备对美的品牌的家电提供优质的安装、维修、检测服务。 技术优势：7 年的专业美的电器维修经历, 让我们的技术更强服务更好，专用空调清洗剂清洗更洁净；时间优势：24 小时电话接听，湖南省内多个维修服务部保证第一时间到达现场为用户提供满意、放心的服务；售后优势：经我们维修后在保修期内无人为损坏一律按照国家规定保修 3 个月(如事先另有约定除外)。我们承诺：以优惠的价格提供最优质的服务。福美美的空调维修，24 小时工作随叫随到，您满意是我们的服务宗旨。

福美美的空调维修机构拥有严格的管理制度，一流的服务质量，拥有专业的维修技师，拥有先进的检测设备，拥有良好的至诚信誉。空调维修中心本着为民服务的理念，多年来深受广大空调客户的信赖，空调维修中心现已与众多单位达成长期合作关系。同时中心有来自国内外众多原厂家售后服务技师与工程师加入，从而提高了的维修质量和维修效率。维修人员都有国家劳动部颁发的等级证书，有多年积累的工作经验。不但具有丰富的现场设计安装和运行实践经验，而且还具备良好的职业素质和高度责任感。

公司始终本着“至城奉献、以致求信”的宗旨，“锐意进取、不断开

拓”的精神， 只要您拨打一个电话，本公司将第一时间竭诚为您服务！

上门维修，方便快捷为您解忧，春夏秋冬一竭诚为您服务！

福美美的空调售后维修部主承：服务是现代企业和名牌产品所固有的核心能力，全程服务是我们一直坚持的服务宗旨。我们销售给您而非单一的空调设备，而是提供一个全方位的解决方案，满足您对舒适及健康的要求。本中心接到客户报修空调，我们会针对所报修品牌，派出此品牌的售后单位迅速上门提供服务，检查出问题，提供解决方案，供客户参考，客户服务满意后付费。

无论距离远近，气候好坏，白天黑夜，工作量大小，只需拨打我们的服务电话， 我们确保 24 小时内上门为您服务。

我们的服务理念：最低的价格，最好的服务！专业人做专业事！

我们专注于空调服务，所以更专业，清洗，移机，加氟，维修只要您一个电话，就能让您享受到质优价廉的专业服务，并提供服务后质量保证。

本公司承诺：以质量求生存，以技术求发展，最实惠的价格，最贴心的服务，我们为您设计各种家用、商用中央空调、提供最完美的解决方案、CAD 出图、免费上门设计。

我们随时为您排忧解难。 全过程跟进：对用户的服务请求从“登记——派工—— 预约——过程反馈——结果反馈——回访闭环”进行全过程跟进管理，让您真正买得放心，用得舒心。

3、售后服务计划

我司进行全面售后信息化建设：开发《售后服务系统》、《计划营销系统》、

《售后备件网站》、《OA 办公系统》，并成立了专业的呼叫中心，除了传统的语音话务，增加完善了 3G 视频功能，用于全国职能岗位人员内部管理、视频会议、远程服务监督等功能，加强了售后的系统化、专业化，规范了“客户档案、深度回访、信息处理”等职能，切实提升公司内部整体售后专业服务水平。

4 牌专业技术整合平台

1) 我公司进入空调制冷维修行业，历经市场磨练和实操经验积累，对空调技术非常熟悉。公司售后管理部组织公司技术骨干总结和整合空调的技术原理和维修技术，对电控、系统部分的差异化进行通用化规范，建立各大品牌专业技术的技术库。

2) 公司售后管理层人员，均配置从事通信或制冷行业长达 12 年以上的专业技术人才，发挥公司一贯的“懂技术才能管理”的管理理念。

3) 公司成立专业的技术培训部门，聘请行业内通信技术专家，负责对售后部门、分支机构、安维服务中心的全部人员进行全方位的持续的技术培训。

品牌配件整合平台

- 1)美的品牌为行业专业的制冷服务商，公司全方位对售后体系进行搭建，其中成立总部庞大的配件仓和二级配件仓。
- 2)公司投入资金，迅速和厂家配件建立配件采购通道，并根据不同配件配置合理库存。
- 3)公司总部搭建系统化配件采购体系，对各省配件仓实行“超市供货”管理，根据当地市场量能，设置安全线，随时对配件进行补货。
- 4)公司签订固定专业的物流公司以及应急的快件公司，能确保配件从总部快速到达所需的地市仓。

400 全国信息集中管理平台

- 1)为解决客户在使用空调过程中的各种问题和困难，美的公司在全国全力推出 400-889-9315 客服专线。通过设立 400 全国信息集中管理平台，公司可以全天候对信息进行收集、跟进，并利用售后系统建立完善的数据分析库，进行派单、预警、派工、复检、回访等功能。
- 2)公司协同客户相关部门，先对负责区域所有在网运行的空调定点明确，将空调按型号详细建立客户档案，包括安装时间、详细地址、维修记录、换件记录、运行参数。
- 3)公司将建立详细的客户联络表，包括对口部门、联系人、联系方式，并对信息派工的详细跟进、钥匙领取的预约，确保工作开展中流程顺畅。
- 4)公司对所负责的区域按地市分组管理，从总部呼叫中心坐席、当省技术管理到上门工程师均按组编制，实行区域考核制度。

5)通过网络并网,实现客户值班电话、报警系统同步与公司信息对接,第一时间掌握准确的信息,保证服务的及时快捷。

5. 故障响应流程

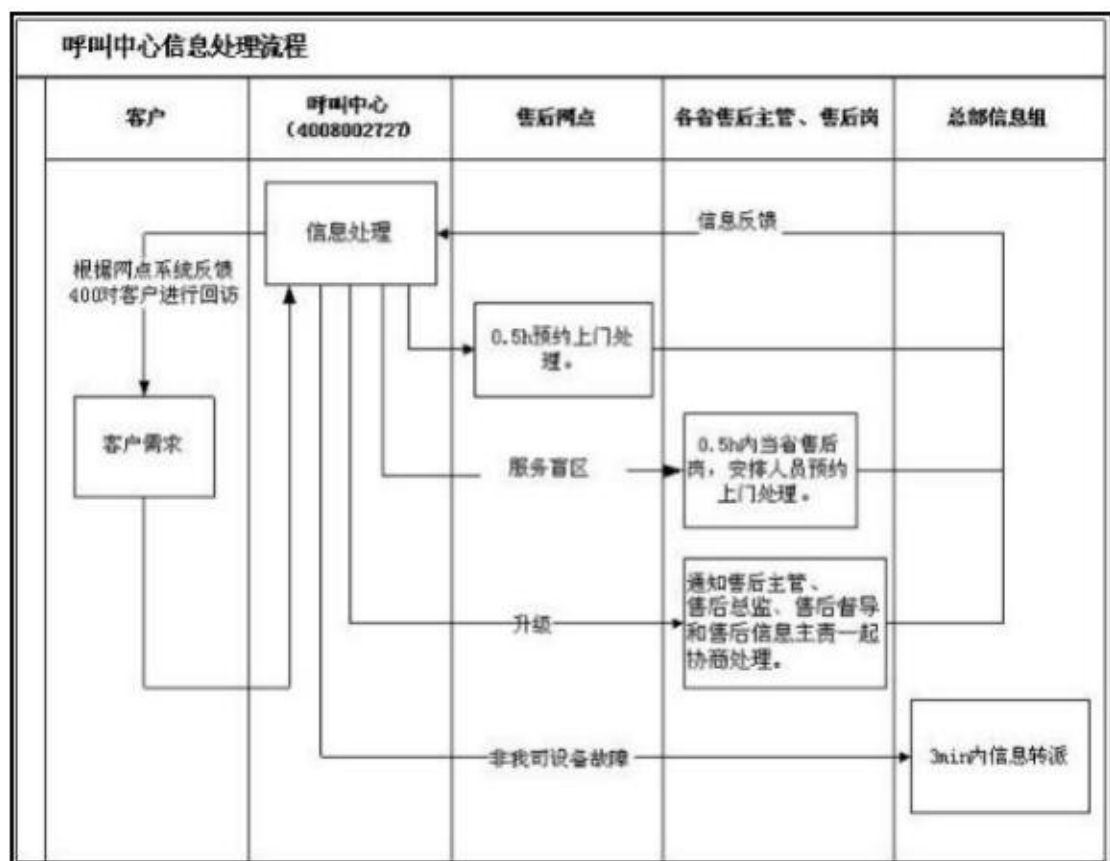
总部售后呼叫中心, 免费 7*24 小时电话技术支持及故障报修:
400-889-9315;

接到客户故障报修服务后, 迅速进行故障分类(一般故障、重大故障), 一般故障直接网点派工; 重大故障售后主管及网点技术人员在第一时间赶赴现场, 总部技术专家提供远程支持、并随时准备赶赴现场。

故障处理完毕, 售后服务中心进行客户回访; 售后主管进行故障总结; 售后管理部进行故障分析及归档。

4. 故障响应流程

- 美的总部售后呼叫中心, 免费 7*24 小时电话技术支持及故障报修: 400-889-9315;
- 接到客户故障报修服务后, 迅速进行故障分类(一般故障、重大故障), 一般故障直接网点派工; 重大故障售后主管及网点技术人员在第一时间赶赴现场, 总部技术专家提供远程支持、并随时准备赶赴现场。
- 故障处理完毕, 售后服务中心进行客户回访; 售后主管进行故障总结; 售后管理部进行故障分析及归档。



5. 故障处理方式

➤ 电话处理

7*24 小时免费服务热线：400-889-9315，解决简单的因操作不当导致的故障或功能不启动，不涉及设备本身的损坏。

➤ 现场故障处理

➤ 巡检排查

在保修期内，我司负责每年对设备进行定期质量巡检并出具巡检报告，排除可能会发生故障的部件及隐患。

第五章质保期后的服务内容

一、服务模式

（一）按需服务

1. **故障维修：**当空调出现制冷制热异常、噪音过大、漏水漏电等故障时，用户拨打服务热线或通过线上平台报修，24 小时内响应，市区 48 小时、郊区 72 小时内安排专业技术人员上门检修。
2. **定期保养：**为用户提供有偿的定期保养服务，可按年度或季度定制保养计划，包含清洁室内外机换热器、检查管路密封性、检测电气系统安全性、校准温控元件等内容，提前排查潜在故障，延长设备使用寿命。

（二）套餐服务

推出不同档次的质保期后服务套餐，如 “基础保障套餐” “全面呵护套餐” 等。基础套餐涵盖年度 2 次上门检测、常规故障维修折扣；全面套餐包含定期深度保养、优先上门服务、配件更换优惠等，用户可按需选购，享受更省心、优惠的服务。

二、服务内容细则

（一）维修服务

1. **故障诊断：**技术人员携带专业检测设备（如压力检测仪、万用表、检漏仪等）上门，通过听（设备运行声音）、看（外观、管路状态）、测（电气参数、压力值）等方式，精准定位故障点，向用户清晰说明故障原因、维修方案及费用明细，征得同意后开展维修。
2. **配件更换：**使用原厂认证配件或同等质量、适配性强的正规配件，更换后详细记录配件型号、更换时间等信息，为用户提供配件质保（一般为 3 - 6 个月），保障维修质量。如更换压缩机、蒸发器、冷凝器等核心部件，同步提供维修后的系统调试、性能检测服务。
3. **维修保障：**维修完成后，对空调进行至少 30 分钟的试运行，确保故障彻底排除，设备运行稳定。向用户讲解维修后注意事项，如短期使用规范、日常简单维护要点等，开具维修服务单，注明故障情况、维修内容、费用及保修期限，方便用户留存查询。

（二）保养服务

1. **深度清洁：**清理室内机滤网、蒸发器、风道，去除灰尘、污垢、细菌，提升空气质量与制冷制热效率；清洁室外机换热器，去

除杂物、油污，保证良好散热。对于有自清洁功能的美的空调，指导用户正确使用该功能，同时辅助进行专业深度清洁维护。

2. **系统检查：**检测制冷剂压力，判断是否存在泄漏，必要时进行补充或检漏修复；检查电气线路老化、松动情况，加固接线端子，更换老化绝缘材料；测试温控器、传感器精度，校准参数，确保温度控制准确；检查排水系统，疏通排水管，清理接水盘杂物，防止漏水。
3. **性能优化：**根据空调使用环境与年限，调整风机转速、压缩机运行参数，优化空调运行模式，在保证效果前提下，适度降低能耗。对变频空调，检测变频模块工作状态，确保频率调节精准，提升舒适度与节能性。

（三）增值服务

1. **移机服务：**用户因搬家等需求需移机时，提供专业移机服务，包含拆卸、运输、重新安装调试。移机前评估新安装环境，确保满足空调安装要求；拆卸时做好管路、部件保护，避免损坏；重新安装后严格按照新机安装流程调试，保障移机后正常使用。
2. **以旧换新：**针对老旧空调，推出以旧换新优惠活动，评估旧机价值，抵扣新机购买费用。为用户推荐适配的新型美的空调，提供上门安装、旧机回收处理服务，助力用户升级更节能、智能的产品，享受舒适体验。

3. **智能升级：**对于具备升级条件的老机型，可提供智能模块加装服务，如安装智能控制板，实现手机远程控制、语音控制、场景联动等功能，让旧空调也能融入智慧家居生态，提升使用便捷性与科技感。

三、售后服务标准、服务规范

一、上门服务规范：技术服务单位必须服从顾客服务部及所属区域产品管理中心的管理，严格按照服务规范为用户提供优质、高效、满意的服务。

服务规范包括着装、仪表、语言、行为等内容。

严格按预约时间上门服务，守信誉、不失约。

着装要清洁整齐,仪表要大方,精神要饱满,必须佩戴《美的空调顾客服务监督卡》。严禁穿着其它品牌的工作服为美的空调用户服务。到用户家应先轻轻敲门,主动礼貌自我介绍并出示《美的空调顾客服务监督卡》。征得用户许可后,应穿 好鞋套方可入室(室外作业不需穿鞋套),以避免踩脏地毯和地板。开始服务前须向用户递交《美的空调顾客服务监督卡》,以使用户监督服务工作。铺好垫布,将所用工具轻轻放在工作垫布上。空调安装位置应征求用户的同意,不符合使用要求的应在施工前向用户耐心解释,并正确定位。安装维修前,要用盖布盖好用户的家具物品。服务过程中,如需挪动用户的家具和物品,必须征求用户同意。空调搬运或家具移位时应轻拿轻放,严禁在地板或地毯上推来推去,以免划伤地板或地毯;工作中必须严格按照国标 GB17790-1999《房间空调器安装规范》及我公司规定的安装维修工艺要求进行操作,以保证服务质量和水平。服务过程中,需注意宣传美的产品特点、优势,讲解使用方法和日常维护、保养常识。服务过程中,不喝用户一口水,不在用户家吸烟,不拿用户任何物品。使用用户设施前应征得用户同意。 不准以任何理由和用户发

生争吵。注意精神文明，不讲粗话，不讲不做有损于企业形象的话和事。

服务过程中，必须注意保护用户的物品不被损坏。如若损坏应向用户致歉并按价赔偿。安装完毕后，按检查项目逐项认真检查，并填好保修卡的 A、B 两联上的相关内容，然后请用户填好保修卡 A 联背后的《安装监督表》上相关内容并请用户签名(单位用户请盖公章)。

注意:保修卡 A 联(安装通知单)是安装结算的凭证,请务必认真填写并请用填好安装监督内容。 安装完成后,请安装人员务必在保修卡的用户联上,留下当地美的空调维修网点的联系电话以方便用户以后服务联系。

维修完成后,请用户对监督并征求用户意见。无问题后,请用户在维修单上签字确认,用户是单位的还应加盖公章。 服务完毕后,应把工作现场清扫干净,家具等物品归位。

严格按国家“新三包”规定和我公司规定为用户服务,属包修期内免费服务的不准巧立名目收取费用。严禁乱收滥收用户费用。 离开时,要使用“谢谢”、“服务不周,请多原谅”、“再见”等礼貌用语。

二、顾客服务信息处理流程的总体要求

- (1)、用户反映的信息必须 100%的记录;
- (2)、记录的用户信息必须 100%的进行处理;
- (3)、处理的结果必须 100%的进行回访复核;
- (4)、必须使用户得到 100%的满意;

(5)、处理情况必须保证 100%的进行反馈。

三、用户投诉处理及服务请求处理的程序

各位技术服务单位应热情接待每一位用户，耐心详细地解答用户的咨询，完整准确记录用户反映的问题。接到用户投诉或服务要求后，签约技术服务单位原则上应按“先维修后安装”的调度顺序安排工作，要求在 2 小时内完成。

任何技术人员接到用户的服务要求后，必须及时安排处理，不得以任何理由拒绝或推诿。严格按照我公司规定的安装维修规范为用户服务，确保安装维修质量。空调安装维修后，必须有 1 小时以上的调试运行时间。待用户检查确认满意后，填写安装单或维修单，然后向用户告别。如果用户是单位还应在上述单据中加盖使用单位公章。签约技术服务单位维修的空调必须保用一年。若同一空调在维修之后一年内出现同一故障，我公司将进行负激励。由产品管理中心转到签约技术服务单位的用户投诉，在处理完毕后，应立即回复产品管理中心。对于技术难度较大或有重要影响的投诉，若签约技术服务单位无能力马上判断处理，应及时向当地产品管理中心报告及请示处理方法，得到明确的处理意见后应立即上门处理。

三、美的空调免费安装、包修政策及产品退换管理规定

免费安装政策凡购买美的的分体立柜式、分体壁挂式、嵌入式空调的用户，凭随机附上的《美的空调安装通知单》和条形码结算联，可享受美的空调签约技术服务单位免费安装服务。

四、包修政策

针对本项目安装的美的系列空调，按照国家三包规定整机免费包修十年。

五、产品退换管理规定

1、产品退换条件 (1) 用户购买美的产品 15 日内，经鉴定确属有主要性能故障的。(2) 自购机之日起，一年内连续修理 2 次以上，仍无法排除主要性能故障的。(3) 送修超过 90 日未修好的。(4) 新机机体严重变形(大面积凹陷 15mm×15mm 以上)而非用户碰撞所致的。(5) 新机机体严重锈烂、涂层严重脱落，泛黄占外面积 15%以上的。(6) 新机冷凝器、蒸发器经检查确属内漏而无法修理的。

2、产品退换程序

(1)售前机安装服务人员在为用户安装空调前，必须开箱检查(外壳是否良好，附件是否齐全)并试机。如发现问题需更换，必须立即反馈到当地产品管理中心进行登记备案，然后填写《美的空调退换申请表》，在 24 小时(或经产品管理中心认可的时间)内将故障机送当地产品管理中心办理退换手续。

(2)售后机维修人员在服务时，用户拒绝维修且经初步鉴定符合退换机条件的，应立即向当地产品管理中心报告。产品管理中心派人或安排签约技术服务单位进行鉴定后，由签约技术服务单位先行为用户退换，并填写《美的空调退换机申请表》，经产品管理中心审批后，将故障机送当地产品管理中心办理退换机手续。