

针对近期有分部反馈F全直流系列变频挂机在模式切换过程中显示屏出现“E3”风机失速故障，空调不能正常开启的现象，特做如下统一解释指引及售后维修操作指引：

1、售后维修人员在接到用户咨询或者报修电话时，需落实空调显示屏是否显示“E3”；指导用户将空调断电后重新上电启动，观察空调是否能正常启动，同时指导用户使用遥控器操作空调器在各种模式下运行，观察空调运行是否正常，在运行过程中是否会出现“E3”风机失速故障；若在此过程中空调能够正常运行，未出现用户描述的“E3”风机失速故障，则需要向用户解释原先空调显示屏出现“E3”是由于用户对空调遥控器操作方式不对造成空调故障，并非产品故障，需对用户详细指导正确的遥控器操作方式：

（1）指导用户正确使用空调遥控器进行空调开关操作：在空调开机时，建议在开机之前使用遥控器调整好空调运行模式，设定温度，设定风速等参数后，再使用遥控器上的开关按键进行开机操作，不建议用户在开机之后，再对空调运行模式，设定温度，设定风速等参数进行频繁的调整；

（2）指导用户在进行模式切换过程中正确使用遥控器：在模式切换过程中，空调遥控器的按压过程不宜太快，每次按键中间建议有适当的停顿，使空调室内机的风机运行能够平衡；

编制/日期 覃 森 2012-4-27

审核/日期 储诚兵 2012-4-27

批准/日期 金 江 2012-4-27

发：售后管理部、各区域销售公司售后管理部、  
各签约技术服务单位

2、若在电话指导用户操作过程中空调仍出现“E3”故障，客户不能独立解决空调使用故障，则需要售后维修人员上门对空调进行处理：

（1）上门后续重点落实空调器出现显示屏出现“E3”故障的操作模式，并对空调进行断电再重新上电，按照正确的遥控器操作模式进行试机，观察此过程中空调是否还会出现故障，如空调未出现故障，则需现场向用户解释正确的遥控器操作方式及前期空调器出现“E3”故障的原因；

（2）如用户对此操作方式存在疑义，且坚持认为空调器存在故障，建议维修人员对空调室内机主板进行对应更换，具体更换配件如下：

机 型	需更换空调对应室内主板编码
KFR-26GW/BP3DN1Y-F(3)	201332301134
KFR-35GW/BP3DN1Y-F(3)	201332500901

（3）、对空调在正常运行过程中出现“E3”故障处理方法详见2010年中国营销总部售后管理部下发技术光盘关于“E3”风机失速故障故障排查方法。

特此指引！

中国营销总部售后管理部

2012-4-27

编制/日期 覃 森 2012-4-27

审核/日期 储诚兵 2012-4-27

批准/日期 金 江 2012-4-27

发：售后管理部、各区域销售公司售后管理部、  
各签约技术服务单位