

前期市场上反映RN51和RN02系列遥控器出现遥控器锁定功能造成客户投诉，具体现象表现为：遥控器所有按键失灵（不起作用），遥控器液晶显示面板上出现锁定图标（具体可参考下图）；针对这种投诉，特做指引如下：

一、 本指引所涉及遥控器型号如下：



RN51系列遥控器

1	RN51F/BG
2	RN51F/BG(HL)
3	RN51I/BG
4	RN51I/BG(HL)
5	RN51S/BG
6	RN51F/BGF
7	RN51P/BG-M

所有RN02系列遥控器

编制/日期

覃森 2010-10-08

审核/日期

储诚兵 2010-10-08

批准/日期

金江 2010-10-08

发：售后管理部、呼叫中心、各区域销售公司售后管理部部长以及技术主管、各区域服务技术网点

二、解决方案

方法一：可将电池取出15秒后放回电池，查看遥控器上锁定图标是否消失，遥控器按键是否解锁；

方法二：同时按下“△”、“▽”调整键超过5秒，遥控器按键解锁，显示屏上锁定图标消失，按键可正常使用为止；

在维修和保养的同时，注意向客户解释遥控器锁定功能是我司为防止空调遥控器按键误触发进而引起空调误动作而做的特殊空调功能设计，属于空调遥控器正常功能。

请各服务中心服务部长及技术主管并参照执行

中国营销总部售后管理部

2010-10-08

获取更多资料 微信搜索 空调之星

编制/日期	覃森 2010-10-08	发：售后管理部、呼叫中心、各区域销售公司售后管理部部长及技术主管
审核/日期	储诚兵 2010-10-08	
批准/日期	金江 2010-10-08	