

AUX

数信搜索蓝领星球



2016年
售后服务管理手册
After Sale Service Management Manual
全心服务 全程关爱

重点提示

- 一、30 分钟内接收工单信息，30 分钟内与用户预约上门时间，并提前 15 分钟上门。
- 二、服务过程中，严格按照服务标准收取费用，严禁多收、乱收。
- 三、服务结束后，按照服务规范做好空调漏水、漏氟、试机工作。
- 四、安装、维修单据必须在规定时间内录入上传，超期单据将被考核。
- 五、安装、维修信息必须真实有效，否则将按公司制度考核。
- 六、安装、维修单据的填写内容应详细明确。
- 七、安装原因引起的维修，维修费用由安装单位承担。
- 八、3 个月内未使用的配件应退回中心，超期自动零售出库。
- 九、终止协议后，应在90天内完成配件清退和遗留费用处理。
- 十、在每年3、9、12月末完成配件对账，否则视为认同系统账面。
- 十一、退回旧件应加贴维修标贴，并确保与系统数据一致。
- 十二、避免配件人为损坏、误判。
- 十三、不将非本司及超保配件退回。
- 十四、严格遵守《奥克斯空调电气安全规范》。
- 十五、严格遵守《奥克斯空调安装维修规范》。

安装维修禁令

- 一、严禁使用非奥克斯原厂配件更换故障件。
- 二、严禁二米以上（含二米）的高空作业不佩戴安全带。
- 三、严禁在安装维修前不检查供电电源火零线位置直接操作，私自更改空调电气线路。
- 四、严禁用铜丝或导线、不同规格保险管代替原保险管。
- 五、严禁给未配插头的空调加装插头、不接地或不在指定位置接地。
- 六、严禁使用不合格、不匹配的外机安装支架。
- 七、严禁室内外机安装时少装固定螺栓。
- 八、严禁安装时系统进水，不排空气或不抽真空。
- 九、严禁弃用防护板（防鼠挡板）、过线胶圈、压线卡等防护性部件。
- 十、严禁在空调运行状态下通过顶截止阀气门芯检测系统是否有氟。

目录

| | |
|-------------------------|----|
| 1、企业文化和服务理念 | 1 |
| 2、服务承诺及包修制度 | 3 |
| 3、服务商的设立、变更及终止制度 | 9 |
| 4、服务及投诉处理制度 | 34 |
| 5、安装维修费用结算制度 | 47 |
| 6、配件管理制度 | 58 |
| 7、售后服务退换货制度 | 68 |
| 8、售后服务信息反馈制度 | 71 |
| 9、空调安装、维修质量检查监督制度 | 73 |
| 10、服务商综合激励细则 | 82 |
| 11、附录 | |
| 附录 1 奥克斯空调电气安全规范 | 84 |
| 附录 2 奥克斯空调安装维修规范 | 86 |
| 附录 3 顾客常问内容咨询解答口径 | 94 |

一、企业文化和服务理念

企业理念

以人为本，诚信立业

管理文化

二个一切，一个提高

一切按经济价值规律办事，一切按有理服从原则办事。
一个以提高效率为中心的企业风格。

富翁贫民论

时间就是金，今天的生活在 20 年前是富翁，今天的生活在 20 年后是贫民。

三讲

讲依据、讲对比、讲承诺

四化

准确、高效、务实、全员化

5W

做什么 (What to do)
按什么标准做 (What standard to do)
怎么做 (What program to do)
做得怎么为好 (What is the best to do)
为什么 (Why)

服务理念

用户在我心中，服务在我手中；最好的服务就是无需服务

服务规范

| 6 个 24 小时承诺 | 三清洁 | 四标准 |
|--|----------------------|------------------------------|
| 热线电话 24 小时恭候 售后服务 24 小时待命 空调安装 24 小时到位 安装结束 24 小时回访 空调保修 24 小时上门 投诉信息 24 小时处理 | 地面清洁 墙面清洁 空调清洁 | 安装标准 维修标准 言行标准 管理标准 |

上门服务八步法

上门前预约用户，提前 15 分钟到达

进门前要自我介绍、出示工作证、穿鞋套

工具摆放在垫布上面

服务前要与用户沟通安装/维修需求

服务时要严格按照工艺规范操作

服务完成后要通电试机并向用户讲解使用方法

收费时要提前与用户沟通并出示收费标准

服务后要将服务现场清理干净

服务八准则

安装要致谢 维修要致歉 咨询要微笑 穿着要整洁

服务要用心 误解要包容 举止要文明 收费要合理

服务八雷区

对待问题推诿扯皮 上门服务迟到拖沓 预约时间含糊不清 服务态度蛮横无理

服务规范胡乱执行 随意乱拿用户物品 服务费用胡乱收取 服务现场拒绝清理

服务禁语

| 服务过程 | 禁语 |
|-----------------|-------------------------------------|
| 用户咨询产品问题 | “不知道”、“不清楚”、“可能…”、“也许…”等推诿责任或不确定词语。 |
| 用户对产品有疑问/抱怨 | 这个产品就这样，没有办法解决，凑合着用。 |
| | 这是内在质量问题造成的，没办法给你解决，谁卖给你，你找谁。 |
| 用户要求对产品安装/调试 | 这是新上市产品，我没见过，不会安装(或调试)。 |
| 用户原因或备件导致产品不能使用 | 现在备件还没有到位，不知道什么时候能修好，等备件到后再说吧。 |
| | 这是你自己的问题，与我无关。 |
| 用户对服务不满意 | 你爱找谁投诉，就找谁。 |
| | 你找谁投诉也没用，还是我们来处理。 |

二、服务承诺及包修制度

1、空调安装政策

1.1、凡购买奥克斯分体挂壁式、落地式、移动式空调、空气能热水器、除湿机的用户，均可持有效凭证享受我公司提供的一次性免费上门安装服务。

1.2、免费安装条件

1.2.1、提供《奥克斯空调安装保修卡》A、B 联。

1.2.2、能提供有效的购机凭证。

1.2.3、必须由我公司指定服务商安排人员安装。

1.3、出现下列情况，可协商收费服务

1.3.1、无《奥克斯空调安装保修卡》A、B 联。

1.3.2、加长连接管。

1.3.3、在 4 楼及以上楼层外墙实施高空作业。

1.3.4、在钢筋混凝土墙体上钻孔。

1.3.5、在厚度超过 40 厘米的砖墙上钻孔。

1.3.6、在厚度不超过 40 厘米的砖墙上钻第二个或更多的墙孔。

1.3.7、空调搬迁移位和重新安装。

2、空调包修政策

2.1、2007 年 11 月 1 日起购买的奥克斯分体挂壁式、落地式空调，整机包修 6 年。

2.2、2011 年 1 月 1 日起购买的奥克斯空气源热泵热水器用户，整机包修 2 年。

2.3、2012 年 7 月 1 日起购买的奥克斯移动空调用户，整机包修 2 年。

2.4、2012 年 7 月 1 日起购买的奥克斯除湿机用户，整机包修 1 年。

2.5、符合包修条件的奥克斯用户，免收维修费、交通费、配件费、高空作业费。

3、免费包修条件

- 3.1、提供《奥克斯空调安装保修卡》A 联，并已办理了包修手续。
- 3.2、能提供有效的购机凭证。
- 3.3、必须由我公司指定的服务商安排人员进行安装和维修。
- 3.4、必须在包修期内。
- 3.5、非人为原因造成的故障。

4、特殊包修政策

4.1、不能提供《奥克斯空调安装保修卡》A 联或有效购机凭证，在满足第 3.1、3.2、3.3 条款的前提下，可以根据《奥克斯空调安装保修卡》A 联、有效购机凭证、CSS 系统安装记录三者之间关系，确定用户是否具备包修资格。

| 安装保修卡A联 | 有效购机凭证 | CSS系统安装记录 | 包修资格 |
|---------|--------|-----------|---------------|
| √ | × | √ | 按空调铭牌的出厂日期起包修 |
| √ | × | × | 按空调铭牌的出厂日期起包修 |
| × | √ | √ | 按购机日期起包修 |
| × | √ | × | 不包修 |
| × | × | √ | 按空调铭牌的出厂日期起包修 |
| × | × | × | 不包修 |


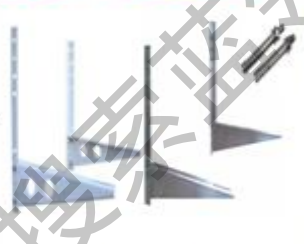


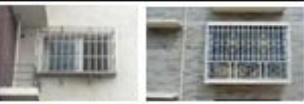

图 2-1

4.2、出现下列情况，可实行收费服务

- 4.2.1、因用户电源电压不稳、超过空调器使用范围或线路不规范、不符合国家安全用电标准造成空调损坏的。
- 4.2.2、因用户使用、保管不当而造成损坏的。
- 4.2.3、因用户使用环境恶劣造成的蒸发器、冷凝器脏堵或腐蚀。
- 4.2.4、非我公司指定的服务商安装、维修、移机而造成损坏的。
- 4.2.5、没有《安装保修卡》A 联和有效购机凭证。
- 4.2.6、《安装保修卡》A 联的机身号码与所维修的机身号码不相符合的。
- 4.2.7、《安装保修卡》或有效购机凭证被涂改的。
- 4.2.8、我司降价销售，并在《安装保修卡》或机体上印有“等外品”、“处理品”、“优惠价”字样的空调。
- 4.2.9、所购空调超过包修期的。
- 4.2.10、因不可抗拒因素造成损坏的。
- 4.2.11、非我公司对外承诺的服务项目和内容。

5、奥克斯空调非三包范围服务收费标准

| 规格 | | 挂机 | 柜机 | 说明/图例 |
|---------|------|-----|-----|---|
| 收费项目及金额 | | | | |
| 上门费 | A101 | 50 | 50 | 1、上门解释、上门指导、包修期外空调故障检测； 2、用户支付维修费后，上门费不可再收取。 |
| 维修费 | B101 | 260 | 380 | 更换：压缩机、冷凝器、四通阀、压力开关、截止阀、外机单向阀、外机毛细管、外机配管、电子膨胀阀 |
| | B201 | 230 | 290 | 更换：连接管、铜纳子、蒸发器、内机单向阀、内机毛细管、内机配管 |
| | B202 | 230 | 290 | 维修：系统补漏、系统堵塞、重扩室内外连接管喇叭口 |
| | B301 | 190 | 230 | 更换：室外电机、外机底盘、电机架、外机主控板、室外风叶、外机局部钣金件、室内电机、内机底座、辅助电加热、挂机室内风叶 |
| | B302 | 190 | 230 | 维修：截止阀气门芯、截止阀o型圈 |
| | B303 | 100 | 150 | 查漏加氟（无漏点） |
| | B401 | 100 | 130 | 更换：信号连接线、电源连接线、外机电容、过载保护器、交流接触器、四通阀线圈、外机温度传感器、出水嘴、集水槽、挂板、柜机室内风叶、内机局部塑料件 |
| | B501 | 80 | 100 | 更换：内机主控板、变压器、内机温度传感器、接收头、显示灯板、显示面板、光电开关、电源线、内机电容、步进电机、蜗牛壳、排水管、出水管 |
| | B502 | 80 | 100 | 维修：室内机漏水、噪音、连接管包扎带、其他未列明维修项目 |
| 保养费 | B601 | 50 | 50 | 更换：遥控器、遥控器电池、过滤网、保险管（丝） |
| | C101 | 50 | 50 | 简单保养：用清水清洗过滤网、简单处理空调表面 |
| | C102 | 100 | 150 | 深度保养：完成简单保养内容外，打开内外机机壳，用清水或专用清洗剂清洗蒸发器和冷凝器，专用清洗剂费用按照当地市场价另计 |

| 规格 | | 挂机 | 柜机 | 说明/图例 | | |
|-------------------|----------------|--|-------------|---|-----|---|
| 收费项目及金额 | 加长连接管 (元/米) | 定频空调 80 | 变频空调 100 | 100 | 130 |  <ol style="list-style-type: none"> 1、加长管不足1米的按1米标准收费；超过1米部分按超出实际长度收取。 2、加长管包括应加长部分的电源线、信号线、保温套、排水管、焊接及适量补充冷媒等费用。 |
| | 安装支架 (元/付) | 普通型 30 | 不锈钢型 80 | 70 | 100 |  <ol style="list-style-type: none"> 1、空调销售单位承诺免费提供的，安装时不需要收费； 2、安装支架费用包含膨胀螺栓、支架链接螺丝； 3、因墙体有保温层等墙体过厚，用加长膨胀螺栓（规格：长15CM）的，另外加收5元/个； 4、使用异型或特制安装支架，按实际产生费用与用户协商收取。 |
| 漏电保护开关 | | 100元/个 | |  <p>2-5P单相电柜机由于功率较大，按照电工安全要求，需使用符合国家安全标准的漏电保护开关，用户可自行购买或直接向网点购买。</p> | | |
| 打墙孔费 | | 第一个40CM以下的砖墙钻孔免费，第二个40CM以下的砖墙钻孔和超过40CM厚的砖墙打孔费为50元/个。钢筋混凝土墙打孔收取80元/个。玻璃、瓷砖和木板上打孔由用户请专业打孔公司实施 | |  <ol style="list-style-type: none"> 1、墙体厚度40厘米以下的砖墙孔，第一个免费（一次性成孔除外）； 2、墙体厚度40厘米以下的砖墙孔，第二个开始需要收费； 3、墙体厚度40厘米以上的砖墙孔需要收费； 4、混凝土墙孔需要收费。 | | |
| 玻璃墙开孔 拆装防护网 | | 按实际产生费用与用户协商收取，网点不具备施工能力的，用户自行联系专业人员施工 | |  <p>玻璃门窗、木质家具的钻孔，拆装、切割防盗网，其它电焊等。</p> | | |
| 租赁吊车、搭建脚手架等特种安装设备 | | 按实际产生费用与用户协商收取，网点不具备施工能力的，用户自行联系专业人员施工 | |  <p>特殊安装环境，安装人员无法从窗户出去安装，需要租用吊车载人，搭建脚手架、从楼顶用绳安装。</p> | | |
| 远程费 | | 远程费只在单程超过20公里时才可收取，单程在20公里内不可收取；远程费收费标准为单程1元/公里（路程以网点到用户家的距离计算），或者实际往返车票合计金额。区市区市内不收取远程费，主要针对偏远乡镇。 | | <p>跨海岛上门不受公里数限制，按实际产生费用与用户协商收取。</p> | | |

| 规格 | | 1-1.5P | 2P | 3P | 5P | 说明/图例 |
|----------------------------------|---|--------|--|-----|--|--|
| 收费项目及金额 | 内机 | 80 | 100 | 120 | 200 | 1、途间运输费按照当地市场价另计。 2、超过包修期或不属于包修范畴的系统加氟，费用另计。 3、指不享受免费服务的空调首次安装收费价格。 4、本价格包含普通空调安装架价格。 5、如涉及拆装整机和安装是变频器，费用可增加50%。 |
| | 外机 | 120 | 130 | 160 | 300 | |
| 拆装整机 (元/套) | 内机 | 40 | 60 | 80 | 160 | |
| | 外机 | 80 | 90 | 120 | 200 | |
| 拆机 (元/套) | 内机 | 60 | 80 | 100 | 180 | |
| | 外机 | 100 | 110 | 140 | 280 | |
| 高空作业费 (元/套) | 可收费 (部分常见情况) | | | | 不可收费 | |
| |  格栅里 | |  窗户上下墙洞间 | |  |  |
| |  窗户左右墙洞间 | |  窗户侧面 | | | |
| | | | 光墙面 | |  | |
| 以上情况，如在墙外操作时，具有高空作业风险的，可以收取一定费用。 | | | | | | 以上情况，如在室内或阳台内作业、在窗户正下方作业、在可站立的平台上作业，不允许收取高空作业费。 |
| 4层及4层以上100元/台，同地址多台安装，最高收取200元。 | | | | | | |

图2-2

- 5.1、本标准为指导性收费价格的上限，如与当地物价主管部门制定的收费标准有冲突，按照当地物价主管部门制订的收费标准执行。单位：人民币元。
- 5.2、同一台空调维修一个以上项目（B101-B601）时，维修费按最高一项收费标准收取，不得同时收费。但出现以下情况时，费用可同时收取：同一台空调维修，“B202”或“B302”项和非氟系统配件更换并存时，“B202”或“B302”项维修费可同时收取。
- 5.3、维修费价格不包含配件费用，需要另外收取。
- 5.4、氟系统配件更换、补漏、加氟的维修费中，已含加氟费用。但连接管长度超过 7 米，超过部分加收 10 元/米氟利昂费用。
- 5.5、R410a 变频空调涉及 B101、B201、B202、B302、B303 项目，维修费可另行加收 50%。
- 5.6、B101、B201、B202、B301、B302、B401 项目涉及 5P 机，维修费可另行加收 25%。
- 5.7、本指导价格标准由宁波奥克斯空调有限公司负责解释。各类价格标准如有调整，以奥克斯官网 <http://www.auxcss.com/auxcss/> 内容公布为准。

三、服务商的设立、变更及终止制度

1、服务商的基本条件

- 1.1、服务商签订的必要条件。
- 1.2、能负责自己销售空调的安装维修工作。
- 1.3、能服从公司和营销中心的管理。

| 项目 | 条件 | |
|--------|---|--|
| 单位资格 | 1、持有有效的工商营业执照和税务登记证，能独立承担民事责任 2、具有国家发放的空调产品的安装、维修资格证明 3、具备必要的运营资金 | |
| 押金/保证金 | 缴纳不低于3000元配件押金及2000元服务保证金 | |
| 服务人员 | 安维人员 | 有固定的安装维修人员，满足服务所需 安装维修人员需有合法证件，并有良好的技术水平和服务态度 |
| | 管理人员 | 有专职仓管、信访、结算等人员 |
| | | 有熟练电脑操作人员、专职（兼职）培训人员 |
| 硬件设备 | 店面要求 | 门头、店内形象美观，有专门的培训场所 |
| | 电 脑 | 1 台以上并能上互联网 |
| | 扫 码 仪 | 1 台 |
| | 电话/传真 | 1 部以上 |
| | 安装工具 | 满足服务要求需要 |
| | 维修工具 | 满足服务要求需要 |
| 其它要求 | 管理制度 | 有健全的各项管理制度 |
| | 服务能力 | 有远距离服务的能力 |
| | 培训能力 | 经常对员工进行技术、素质、安全和服务等方面的培训 |

图 3-1

※对于达不到条件的特殊情况，服务商提出申报后可根据实际情况进行适当调整。

2、新签服务商开发流程

- 2.1、申请单位向当地奥克斯营销中心提出申请，需提交的材料：
 - 奥克斯空调专业型/销售型开发申报表（1、2）（见附表 3-1）

- 安装维修承揽协议
- 营业执照复印件（三证合一的提供一份即可）
- 税务登记证复印件（三证合一的提供一份即可）
- 开户许可证
- 安装费（维修费）电汇申请书（汇款需要提交）（见附表3-2）
- 三方转款证明或四方转账协议（转货款需要提交）（见附表3-3）
- 与卖场/京东签订的合作协议
- 法人身份证复印件（正反面）
- 工人明细表（见附表 3-4）
- 实景照片 5 张【服务商人员与门头合影全景照 1 张、汽车与门头合影（正面、侧面全景照各 1 张）、办公场所全景照 1 张、配件库全景照 1 张】。

2.2、服务商提报的申请表的内容必须填写完整，并做到真实有效，特别是开户银行与账号。所有提交的材料应加盖单位公章，且和结算单据、发票公章名称保持一致，否则视为无效材料。

2.3、新签的服务商在 15 天内按协议规定的配件押金及相关费用额度汇入协议指定的公司账户，**严禁将现金交予营销中心任何人员**。汇款时必须注明单位编号、汇款单位名称及交款项目。如是续签的服务商可从上年度的配件押金中转为本年度的配件押金。

2.4、系统帐号开通后，会将系统登录密码通过短信，发送到《奥克斯空调专业型/销售型开发申报表》中“其他短信接收手机”，安装维修承揽协议正式生效。协议原件一份寄回服务商。

2.5、签订协议后营销中心和服务商做好配件押金、配件铺底、售后软件培训、技术资料、管理手册、工作服、上岗证发放等工作。

3、续签服务商维护流程

3.1、对于要求续签的服务商，需提交的资料：

- 专业型服务商债权债务变更确认函（见附表3-5）
- 销售型服务商债权债务变更确认函（见附表3-6）
- 安装维修承揽协议
- 营业执照复印件（三证合一的提供一份即可）
- 税务登记证复印件（三证合一的提供一份即可）

- 开户许可证
- 安装费（维修费）电汇申请书（见附表3-2）
- 三方转款证明或四方转账协议（见附表3-3）
- 与卖场/京东签订的合作协议
- 法人身份证复印件（正反面）
- 工人明细表（见附表3-4）

3.2、服务商提报的申请表的内容必须填写完整，并做到真实有效，特别是开户银行与账号。所有提交的材料必须加盖本单位公章，否则视为无效材料。

3.3、如是营业执照号、税务登记证号、银行信息及法人未变且证件未过期的情况下，可免交以上四样材料。

3.4、已经进入清算流程的服务商不能再次续签，必须走完清算流程后才能续签。

3.5、协议签订注意事项

3.5.1、编号规定：所有与公司签约的服务商，在签订协议时，“单位编号”（均为六位数）由系统根据服务商资料中电话的区号自动生成。单位编号具有唯一性和长久性。续签的服务商仍沿用原编号，如果服务商撤点，该编号将不再启用，以保证编号的唯一性。

3.5.2、账号规定：所有与公司签订安装维修承揽协议的服务商均必须使用公司账户，且保证服务商所提供的户名必须与签订《安装维修承揽协议》上所盖的公章完全一致。必须保证签订的三份协议书均保持一致，不允许出现多字、少字、错字的现象。

3.5.3、协议书上任何一个需要填写的地方均按要求填写完整，空着的协议一律无效。要保持协议书的整洁，不允许随意的涂改，同时公章一定要盖清晰，以便存档。修改、补充、删除格式合同条款不得在格式合同中直接修改，应当以补充协议方式进行。合同的修改无论修改字数多少不得使用修改带、修改贴纸、涂改液等覆盖性质的修改材料，合同未填写的空格必须打斜线划掉。

4、服务商资料变更流程

4.1、专业型服务商资料变更应填写《专业型服务商债权债务变更确认函》（附表 3-5）；销售型服务商资料变更应填写《销售型服务商债权债务变更确认函》（附表 3-5），盖章后送当地营销中心。

4.2、单位名称变更需新签/续签的，除需提交 2.1/3.1 中的资料外，另需提供的资料：

| 号 | 变更名称类型 | 提交材料 |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | 服务商编码不变，服务商名称变更 (适用于提供工商局核准变更流程) | 1、工商核准变更证明 2、债权债务变更确认函 3、新单位开户许可证 |
| 2 | 服务商编码不变，服务商名称变更 (适用于提供工商局核准注销流程) | 1、工商局核准注销证明 2、变更前已通知开票的安维费用发票 3、债权债务变更确认函 4、新单位营业执照、税务登记证及开户许可证 5、法人 必须为同一人 |
| 3 | 重新签订协议，原单位费用需要通过新单位开票 | 1、工商局核准注销证明 2、债权债务转让关系证明 3、债权债务变更确认函 4、法人必须为同一人 |
| 4 | 重新签订协议，原单位费用不通过新单位开票 | 1、债权债务变更确认函 |

图 3-2

4.3、服务商对自己单位名称的变更必须慎重，原则一年内不能随意变更名称。如果服务商在签订协议后三个月内变更名称的，按 500 元/次进行负激励。一年内如二次以上（含二次）变更名称的，按 2000 元/次进行负激励。

4.4、服务商必须在接到我公司电脑程序确认后才能使用新公章，否则只能按原单位公章结算，由此造成的后果由服务商自行承担。

4.5、在续签协议时，服务商资料如有更改（特别是服务商名称也发生变更时），应首先在协议书正面标明“续签”，并填写“单位编号”（均为六位数），同时附上《工商局核准变更/注销证明》（见附表 3-8、3-9）

5、服务商整改规定

5.1、在《服务商整改通知单》（见附表 3-10）下发之日起，冻结该服务商费用，同时服务商上报《整改计划表》给中心（见附表 3-11），并按整改单要求进行整改。

5.2、整改时间最长不得超过90天。

5.3、整改限期到期后营销中心售后经理按整改要求到服务商进行审核。审核合格，该服务商恢复正常工作；不合格，给予撤点处理。

6、服务商终止合作流程

6.1、服务商整改无效的。

6.2、因各种原因服务商本身提出终止协议。

6.3、营销中心发现服务商名存实亡，无法为用户服务。

6.4、发现有故意败坏我公司名誉的言行，经指出不改者。

6.5、服务质量差，包修期内乱收费，在用户中造成恶劣影响，导致重大投诉且不予解决者。

6.6、协作性差，拒绝我公司管理指派，提出无理要求者。

6.7、服务商终止合作具体流程

6.7.1、服务商自行提出撤点要求后，需要提交的资料：签订解除售后合同协议书并加盖单位公章（见附表 3-11）。

6.7.2、服务商在 7 天内将相关资料交营销中心，核实后提交公司。

6.7.3、公司审批通过后，服务商开始资产清算，包括配件押金、遗留安装维修费用等。

6.7.4、服务质量跟踪考核期（3个月）内无售后遗留问题的，服务商可以凭质量保证金原件办理清退手续，否则按责任大小考核服务商。

6.7.5、协议到期后3个月内还未续签的，服务商应按终止合作流程办理清算手续，逾期不予办理的，产生的一切后果由服务商自行负责；超出6个月视为自动放弃费用结算（含配件押金、服务保证金等），相关凭证票据自动作废。

7、服务商 Q&A

7.1、服务商变更名称无法提供工商的变更/核销证明，如何处理？答：为规避风险，公司要求服务商变更名称必须提供工商的变更或核销证明后，才允许变更。如服务商无法提供工商局证明的情况，可以用新名称重新签订协议，具体详见第4点“服务商资料变更的程序”中的4.2大点。

7.2、协议签订时公章不在公司，是否可以使用财务专用章等其他章代替？答：资料需加盖公章的地方只能加盖单位公章或合同章，其他章一律视为无效，章的名称与营业执照和税务登记证的名称必须完全相签，且法人为同一人。

7.3、协议签订日期、生效日期及失效日期应该如何填写？答：协议生效时间不早于协议签订时间。协议失效时间统一为当年度的12月31日，有特殊要求除外。

7.4、首次签订协议的服务商，系统开通后怎么登录？答：外网网址：<http://www.auxcss.com/auxcss/index.jsp>。系统开通后会有短信发送到开发申报表中“其他短信接收手机”号码，告知系统用户名及初始密码。

7.5、服务商CSS系统忘记密码，应该如何处理？答：进入CSS系统首页按照如下步骤操作：【内部登录】--【忘记密码】--【用户名、手机号码】--【获取密码】--【收到密码重置短信】。用户名即为服务商的单位编码。手机号码即为CSS系统中其他短信接收手机。

7.6、协议等相关资料需要法人签字的地方，可否由负责人代签？答：需要法人签字的必须法人本人签字，不可由负责人或联系人等其他人员代签，否则视为无效资料。

7.7、变更派工短信接收手机及重置密码的接收手机（其他短信接收号码）系统是否可以直接变更？答：变更派工短信接收手机：告知营销中心，由营销中心工作沟通向公司备案变更。变更其他短信接收手机：服务商提供“债权债务变更确认函”原件给营销中心，由营销中心系统进行处理。

7.8、变更法人是否直接给营销中心备案，系统直接更改即可？答：变更法人提供营业执照、税务登记证、法人身份证（正反面）复印件，交由营销中心给公司备案。

【附表 3-1, 版本号 1601】

奥克斯空调专业型服务商开发申报表 (1)

营销中心:

新签 续签

| | | | | | | | |
|--|----------------|----------|----------------|-----------|----------------|---------|---|
| 申报单位 | | | | | | | |
| 单位地址 | | | | | | | |
| 邮政编码 | | 单位法人 | | | | | |
| 开户银行 | | 负责人 | | | | | |
| 银行帐号 | | 联系人 | | | | | |
| 银行行号 | | 服务电话 1 | — | | | | |
| 营业执照号 | | 服务电话 2 | — | | | | |
| 税务登记号 | | 传真电话 | | | | | |
| 管理人员 | 人 | | 派工短信接收手机号 | | | | |
| 安装人员 | 5-8 月: | 人 / 其他月: | 人 | 其他短信接收手机号 | | | |
| 维修人员 | 5-8 月: | 人 / 其他月: | 人 | 其他月人数 | 安装: | 人 / 维修: | 人 |
| 配件寄发形式(可多选): <input type="checkbox"/> 自提 <input type="checkbox"/> 快递 <input type="checkbox"/> 托运 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 服务商性质(单选): <input type="checkbox"/> 5A 服务中心 <input type="checkbox"/> 5A 服务站 <input type="checkbox"/> 特约服务商 | | | | | | | |
| 服务区域级别(单选): <input type="checkbox"/> 市区服务商 <input type="checkbox"/> 县服务商 <input type="checkbox"/> 乡镇服务商 | | | | | | | |
| 服务对象类别(可多选): <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道 | | | | | | | |
| 服务卖场类别(可多选): <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 服务电商性质(可多选): <input type="checkbox"/> 京东 <input type="checkbox"/> 天猫 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 结算类别(单选): <input type="checkbox"/> 代结服务商 <input type="checkbox"/> 非代结服务商 | | | | | | | |
| 签约品牌: <input type="checkbox"/> 奥克斯 <input type="checkbox"/> 格力 <input type="checkbox"/> 美的 <input type="checkbox"/> 海尔 <input type="checkbox"/> 志高 <input type="checkbox"/> TCL <input type="checkbox"/> 长虹 <input type="checkbox"/> 海信 <input type="checkbox"/> 格兰仕 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 营业面积 | M ² | 维修场地面积 | M ² | 仓库面积 | M ² | | |
| 电脑 | 台 | 电话 | 部 | 汽车 | 辆 | 摩托车 | 辆 |
| 打印机 | 台 | 复印机 | 台 | 扫描仪 | 台 | 气焊设备 | 套 |
| 氮气设备 | 套 | 加氟设备 | 套 | 电锤 | 把 | 冲击钻 | 把 |
| 水钻 | 把 | 真空泵 | 台 | 检漏仪 | 个 | 万用表 | 个 |
| 钳形电流表 | 个 | 安全带 | 根 | | | | |
| 我单位承诺: 表内所填内容属实, 保证遵守售后服务管理手册及协议书规定, 履行奥克斯空调售后服务网络的责任和义务。 | | | | | | | |
| 日期: 年 月 日 (盖章) | | | | | | | |

奥克斯空调专业型服务商开发申报表（2）

| 服务辐射区域（营销中心填写） | | | | | | | |
|--|-------|-------|------|----------|--------|-----------------|-----------------|
| | | | | | | | |
| 目前当地网络质量情况（营销中心填写） | | | | | | | |
| 服务商编码 | 服务商简称 | 服务商性质 | 结算类别 | 服务对象类别 | 服务卖场类别 | 最近 12 个月 安装量 | 最近 12 个月维 修量 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 开发申请说明（营销中心填写） | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 空白区域 <input type="checkbox"/> 现有网络无法满足信息量增加 <input type="checkbox"/> 减少现有服务商服务区域 <input type="checkbox"/> 现有服务商终止协议或淘汰 | | | | | | | |
| 情况说明： | | | | | | | |
| 售后经理考察意见： | | | | 中心总经理意见： | | | |

【附表 3-1，版本号 1601】

奥克斯空调销售型服务商开发申报表（1）

营销中心：

新签 续签

| | | | | | | | |
|---|----------------|----------|----------------|-----------|----------------|---------|---|
| 申报单位 | | | | | | | |
| 单位地址 | | | | | | | |
| 邮政编码 | | 单位法人 | | | | | |
| 开户银行 | | 负责人 | | | | | |
| 银行帐号 | | 联系人 | | | | | |
| 银行行号 | | 服务电话 1 | — | | | | |
| 营业执照号 | | 服务电话 2 | — | | | | |
| 税务登记号 | | 传真电话 | | | | | |
| 管理人员 | 人 | | 派工短信接收手机号 | | | | |
| 安装人员 | 5-8月： | 人 / 其他月： | 人 | 其他短信接收手机号 | | | |
| 维修人员 | 5-8月： | 人 / 其他月： | 人 | 其他月人数 | 安装： | 人 / 维修： | 人 |
| 配件寄发形式(可多选)： <input type="checkbox"/> 自提 <input type="checkbox"/> 快递 <input type="checkbox"/> 托运 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 客户性质(单选)： <input type="checkbox"/> 区域经销商 <input type="checkbox"/> 直营商 <input type="checkbox"/> 分销商 | | | | | | | |
| 销售性质(可多选)： <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道-VIP <input type="checkbox"/> 渠道-战略卖 <input type="checkbox"/> 渠道-其他 | | | | | | | |
| 卖场性质(单选)： <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 服务商性质(单选)： <input type="checkbox"/> 5A 服务中心 <input type="checkbox"/> 5A 服务站 <input type="checkbox"/> 特约服务商 | | | | | | | |
| 服务区域级别(单选)： <input type="checkbox"/> 市区服务商 <input type="checkbox"/> 县服务商 <input type="checkbox"/> 乡镇服务商 | | | | | | | |
| 服务对象类别(可多选)： <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道 | | | | | | | |
| 服务卖场类别(可多选)： <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 服务电商性质(可多选)： <input type="checkbox"/> 京东 <input type="checkbox"/> 天猫 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 结算类别(单选)： <input type="checkbox"/> 代结服务商 <input type="checkbox"/> 非代结服务商 | | | | | | | |
| 签约品牌： <input type="checkbox"/> 奥克斯 <input type="checkbox"/> 格力 <input type="checkbox"/> 美的 <input type="checkbox"/> 海尔 <input type="checkbox"/> 志高 <input type="checkbox"/> TCL <input type="checkbox"/> 长虹 <input type="checkbox"/> 海信 <input type="checkbox"/> 格兰 <input type="checkbox"/> 其他 | | | | | | | |
| 营业面积 | M ² | 维修场地面积 | M ² | 仓库面积 | M ² | | |
| 电脑 | 台 | 电话 | 部 | 汽车 | 辆 | 摩托车 | 辆 |
| 打印机 | 台 | 复印机 | 台 | 扫描仪 | 台 | 气焊设备 | 套 |
| 氮气设备 | 套 | 加氟设备 | 套 | 电锤 | 把 | 冲击钻 | 把 |
| 水钻 | 把 | 真空泵 | 台 | 检漏仪 | 个 | 万用表 | 个 |
| 钳形电流表 | 个 | 安全带 | 根 | | | | |
| <p>我单位承诺：表内所填内容属实，保证遵守售后服务管理手册及协议书规定，履行奥克斯空调售后服务网络的责任和义务。</p> <p style="text-align: right;">申报日期： 年 月 日(盖章)</p> | | | | | | | |

奥克斯空调销售型服务商开发申报表（2）

| 服务辐射区域（营销中心填写） | | | | | | | |
|---|-------|-------|-----------|--------|--------|-------------|-------------|
| | | | | | | | |
| 申报单位服务能力规划（营销中心填写） | | | | | | | |
| 年任务量 | 万元 | | | 年安装量 | 台 | | |
| 售后服务： <input type="checkbox"/> 负责安装和本区域的维修派工 <input type="checkbox"/> 负责安装和本单位的维修派工（维修自保） <input type="checkbox"/> 负责安装 | | | | | | | |
| 特别说明：服务商的售后服务选择第 2 或 3 类时，须填写下表，确定售后服务支援单位！ | | | | | | | |
| 服务商编码 | 服务商简称 | 服务商性质 | 结算类别 | 服务对象类别 | 服务卖场类别 | 最近 12 个月安装量 | 最近 12 个月维修量 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 具体情况说明： | | | | | | | |
| 业务主管考察意见： | | | 售后经理考察意见： | | | 中心总经理意见： | |

奥克斯空调安装费（维修费）电汇申请书

_____:

我公司因_____，安装费维修费不能转货款，现申请将 2016 年度的安装费维修费电汇至：

开户名_____

开户行_____

帐 号_____

行 号_____

客户性质：专业型服务商 销售型服务商（2016 年销售任务：_____ 万元）

服务商名称：（加盖公章）

服务商单位编号：

服务商法人代表：

财务专用章：

售后经理确认：

营销中心总经理批准：

日期：

日期：

三方转款证明

_____:

我公司_____在贵公司账上_____元（大写：_____），转给_____，作为该公司支付给贵公司的货款。

转款后，我公司无此笔款项的所有权。

如出现纠纷，诉讼管辖地为转入方所在地法院。

特此证明！

转出方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

转入方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

四方转帐协议（月度）

甲方：

乙方：

丙方：

丁方：

丁方在甲方账上货款_____元（大写：_____）

转为丁方在乙方账上的货款。

丁方将款项所有权转给丙方，转款后，丁方在甲方、乙方无此笔款项所有权，转为丙方在乙方的货款。

本协议一式四份，经四方盖章有效，四方各执一份，凭本协议进行财务处理。

如出现纠纷，诉讼管辖地为甲方所在地法院。

甲方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

乙方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

丙方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

丁方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

四方转帐协议（年度）

甲方：宁波奥克斯空调有限公司

乙方：宁波奥克斯家电销售有限公司

丙方（销售抬头）：

丁方（售后抬头）：

丁方在甲方账上 2016 年 1 月 1 日-2016 年 12 月 31 日安装维修费转为丁方在乙方账上的货款。丁方将款项所有权转给丙方，转款后，丁方在甲方、乙方无此笔款项所有权，转为丙方在乙方的货款。

本协议一式四份，经四方盖章有效，四方各执一份，凭本协议进行财务处理。

如出现纠纷，诉讼管辖地为甲方所在地法院。

甲方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

乙方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

丙方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

丁方：（公章）

法人或负责人签名：

日期：

专业型服务商债权债务变更确认函（1）

营销中心：

单位编码：

申请确认时间： 年 月 日

| 确认项目 | 是否变更 | 转让方【原单位】 | | | 受让方【新单位】 | | |
|----------|------|----------|----------|------|----------|----------|------|
| 单位全称 | | | | | | | |
| 详细地址 | | | | | | | |
| 法定代表人 | | | | | | | |
| 负责人 | | | | | | | |
| 联系人 | | | | | | | |
| 服务电话 | | | | | | | |
| 派工短信接收手机 | | | | | | | |
| 其他短信接收手机 | | | | | | | |
| 服务/传真电话 | | | | | | | |
| 安装工人数 | | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： |
| 维修工人数 | | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： |
| 开户银行 | | | | | | | |
| 银行帐号 | | | | | | | |
| 银行行号 | | | | | | | |
| 营业执照号码 | | | | | | | |
| 税务登记号码 | | | | | | | |

专业型服务商债权债务变更确认函（2）

| 确认项目 | 是否变更 | 转让方【原单位】 | 受让方【新单位】 |
|-------------|------|---|---|
| 配件寄发形式（可多选） | | <input type="checkbox"/> 自提 <input type="checkbox"/> 快递 <input type="checkbox"/> 托运 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 自提 <input type="checkbox"/> 快递 <input type="checkbox"/> 托运 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 服务商性质(单选) | | <input type="checkbox"/> 5A 服务中心 <input type="checkbox"/> 5A 服务站 <input type="checkbox"/> 特约服务商 | <input type="checkbox"/> 5A 服务中心 <input type="checkbox"/> 5A 服务站 <input type="checkbox"/> 特约服务商 |
| 服务区域级别(单选) | | <input type="checkbox"/> 市区服务商 <input type="checkbox"/> 县服务商 <input type="checkbox"/> 乡镇服务商 | <input type="checkbox"/> 市区服务商 <input type="checkbox"/> 县服务商 <input type="checkbox"/> 乡镇服务商 |
| 服务对象类别(可多选) | | <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道 | <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道 |
| 服务卖场类别(可多选) | | <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 服务电商性质(可多选) | | <input type="checkbox"/> 京东 <input type="checkbox"/> 天猫 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 京东 <input type="checkbox"/> 天猫 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 结算类别(单选) | | <input type="checkbox"/> 代结服务商 <input type="checkbox"/> 非代结服务商 | <input type="checkbox"/> 代结服务商 <input type="checkbox"/> 非代结服务商 |
| 签约品牌 | | <input type="checkbox"/> 奥克斯 <input type="checkbox"/> 格力 <input type="checkbox"/> 美的 <input type="checkbox"/> 海尔 <input type="checkbox"/> 志高 <input type="checkbox"/> 格兰仕 <input type="checkbox"/> TCL <input type="checkbox"/> 长虹 <input type="checkbox"/> 海信 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 奥克斯 <input type="checkbox"/> 格力 <input type="checkbox"/> 美的 <input type="checkbox"/> 海尔 <input type="checkbox"/> 志高 <input type="checkbox"/> 格兰仕 <input type="checkbox"/> TCL <input type="checkbox"/> 长虹 <input type="checkbox"/> 海信 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 转让确认 | | 转让方【原单位】与贵司合作期间（ 年 月-2016年 月）所发生的一切业务及债权、债务，由受让方【重新在工商管理部门不涉及到名称变更可不填写 登记后的新单位】承接。 | |
| 公章确认 | | 法人（签名）： 日期： | 法人（签名）： 日期： |

1、不涉及到信息变更的【信息是否变更】一栏中打“X”，如涉及到信息变更的打“√”；

2、此表要原件方生效，【信息是否变更】打“X”的，【转让方】与【受让方】中的信息空白或打“/”即可，打“√”的【转让方】与【受让方】中的信息必须填写。

销售型服务商债权债务变更确认函（1）

营销中心：

单位编码：

申请确认时间： 年 月 日

| 确认项目 | 是否变更 | 转让方【原单位】 | | | 受让方【新单位】 | | |
|----------|------|----------|----------|------|----------|----------|------|
| 单位全称 | | | | | | | |
| 详细地址 | | | | | | | |
| 法定代表人 | | | | | | | |
| 负责人 | | | | | | | |
| 联系人 | | | | | | | |
| 服务电话 | | | | | | | |
| 派工短信接收手机 | | | | | | | |
| 其他短信接收手机 | | | | | | | |
| 服务/传真电话 | | | | | | | |
| 安装工人数 | | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： |
| 维修工人数 | | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： | 5-8 月： | 5-8 月专供： | 其他月： |
| 开户银行 | | | | | | | |
| 银行帐号 | | | | | | | |
| 银行行号 | | | | | | | |
| 营业执照号码 | | | | | | | |
| 税务登记号码 | | | | | | | |

销售型服务商债权债务变更确认函（2）

| 确认项目 | 是否变更 | 转让方【原单位】 | 受让方【新单位】 |
|----------------------|------|---|---|
| 配件寄发形式（可多选） | | <input type="checkbox"/> 自提 <input type="checkbox"/> 快递 <input type="checkbox"/> 托运 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 自提 <input type="checkbox"/> 快递 <input type="checkbox"/> 托运 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 客户性质（单选） | | <input type="checkbox"/> 区域经销商 <input type="checkbox"/> 直营商 <input type="checkbox"/> 分销商 | <input type="checkbox"/> 区域经销商 <input type="checkbox"/> 直营商 <input type="checkbox"/> 分销商 |
| 销售性质（可多选） | | <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道-战略卖渠 <input type="checkbox"/> 渠道-VIP <input type="checkbox"/> 渠道-其他 | <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道-战略卖渠 <input type="checkbox"/> 渠道-VIP <input type="checkbox"/> 渠道-其他 |
| 卖场性质（单选） | | <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 服务商性质（单选） | | <input type="checkbox"/> 5A 服务中心 <input type="checkbox"/> 5A 服务 <input type="checkbox"/> 特约服务商 | <input type="checkbox"/> 5A 服务中心 <input type="checkbox"/> 5A 服务 <input type="checkbox"/> 特约服务商 |
| 服务区域级别（单选） | | <input type="checkbox"/> 市区服务商 <input type="checkbox"/> 县服务商 <input type="checkbox"/> 乡镇服务商 | <input type="checkbox"/> 市区服务商 <input type="checkbox"/> 县服务商 <input type="checkbox"/> 乡镇服务商 |
| 服务对象类别（可多选） | | <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道 | <input type="checkbox"/> 卖场 <input type="checkbox"/> 电商 <input type="checkbox"/> 渠道 |
| 服务卖场类别（可多选） | | <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 国美 <input type="checkbox"/> 苏宁 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 服务电商性质（可多选） | | <input type="checkbox"/> 京东 <input type="checkbox"/> 天猫 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 京东 <input type="checkbox"/> 天猫 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 结算类别（单选） | | <input type="checkbox"/> 代结服务商 <input type="checkbox"/> 非代结服务商 | <input type="checkbox"/> 代结服务商 <input type="checkbox"/> 非代结服务商 |
| 签约品牌 | | <input type="checkbox"/> 奥克斯 <input type="checkbox"/> 格力 <input type="checkbox"/> 美的 <input type="checkbox"/> 海尔 <input type="checkbox"/> 志高 <input type="checkbox"/> 格兰仕 <input type="checkbox"/> TCL <input type="checkbox"/> 长虹 <input type="checkbox"/> 海信 <input type="checkbox"/> 其他 | <input type="checkbox"/> 奥克斯 <input type="checkbox"/> 格力 <input type="checkbox"/> 美的 <input type="checkbox"/> 海尔 <input type="checkbox"/> 志高 <input type="checkbox"/> 格兰仕 <input type="checkbox"/> TCL <input type="checkbox"/> 长虹 <input type="checkbox"/> 海信 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 转让确认 不涉及到名称变更可不填写 | | 转让方【原单位】与贵司合作期间（ 年 月-2016年 月）所发生的一切业务及债权、债务，由受让方【重新在工商管理部门登记后的新单位】承接。 | |
| 公章确认 | | 法人（签名）： 日期： | 法人（签名）： 日期： |

1、不涉及到信息变更的【信息是否变更】一栏中打“X”，如涉及到信息变更的打“√”；

2、此表要原件方生效，【信息是否变更】打“X”的，【转让方】与【受让方】中的信息空白或打“/”即可，打“√”的【转让方】与【受让方】中的信息必须填写。

债权债务转让关系证明

兹我原单位（转让方）_____，已在工商管理部门注销（附原单位的“核准企业注销登记通知书”），重新在工商管理部门登记的新单位（受让方）名称为_____，转让方遗留在贵司的安装费_____元、维修费_____元，合计_____元，由受让方开票。

转让方与贵司合作期间所发生的一切业务及债权、债务，由受让方承接。

特此证明！

转让方经办人（签名）：

受让方（单位公章）：

转让方法定代表人（签名）：

受让方法定代表人（签名）：

日期：

日期：

工商局核准变更登记通知书（模板）

核准变更登记通知书

香洲核变通内字【2013】第1301192708号

名称：珠海联凯日用品制造有限公司

注册号：440400000178313

以上公司于二〇一三年十二月十七日经我局核准变更登记，经核准的变更登记事项如下：

| 登记事项 | 变更前内容 | 变更后内容 |
|------|------------|---------------|
| 企业名称 | 珠海联凯商贸有限公司 | 珠海联凯日用品制造有限公司 |

经核准的备案事项如下：

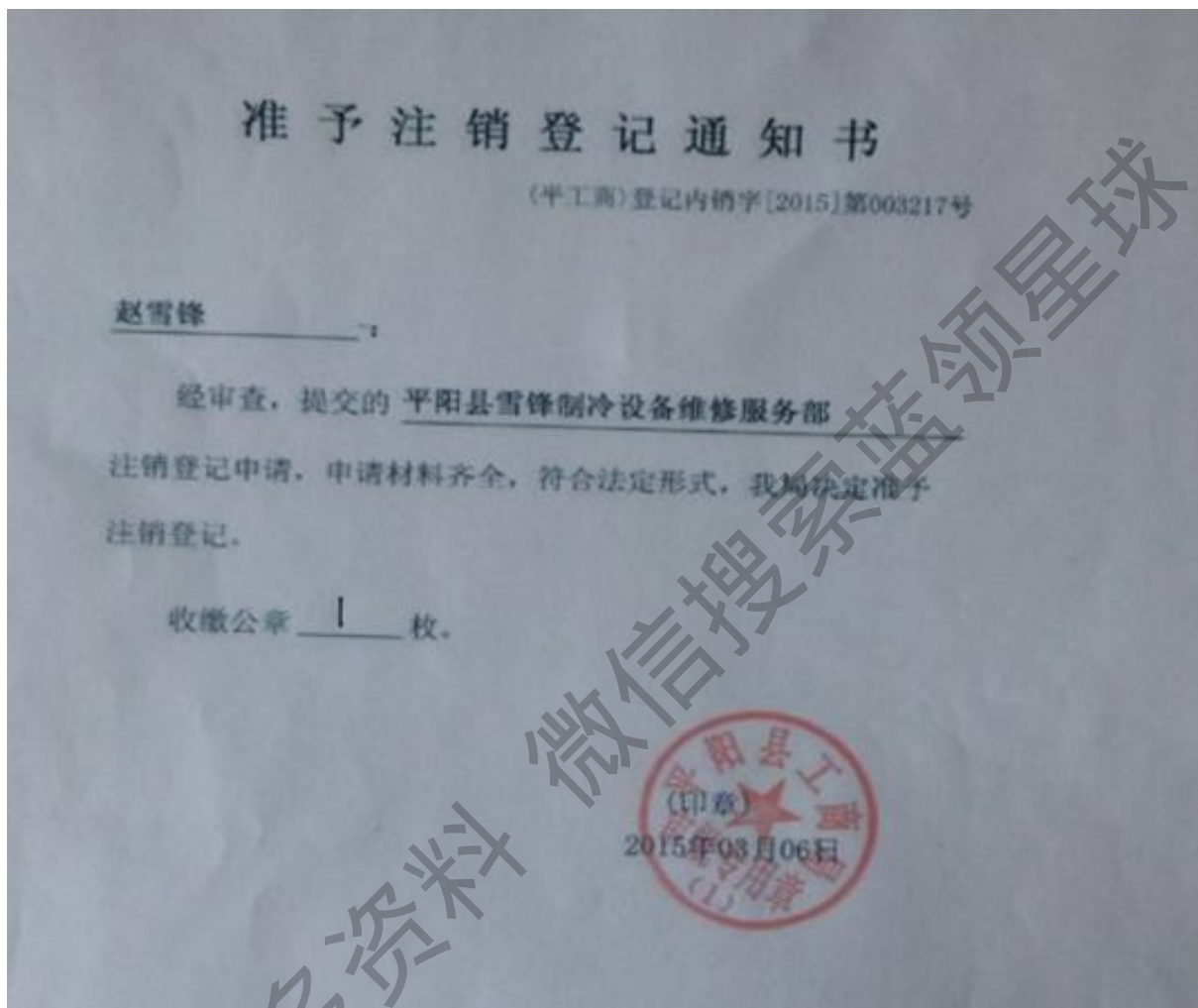
| 备案事项 | 备案前内容 | 备案后内容 |
|------|------------|-----------------------|
| 章程备案 | 2012-05-19 | 2013-12-12 |
| 秘书备案 | | 程璐, 联系电话: 13392994933 |

特此通知。



二〇一三年十二月十七日

工商局核准注销证明（模板）



奥克斯空调服务商整改通知单

营销中心：

| | | | |
|-------------|---------------------------------|-------|----------------|
| 服务商编号 | | 服务商名称 | |
| 负责人 | | | 联系方式 |
| 整改类别 | <input type="checkbox"/> 停工整改 | | 停止派工时间为： 年 月 日 |
| | <input type="checkbox"/> 指导培训整改 | | |
| 整改原因 | | | |
| 整改要求 | | | |
| 整改时间 | 年 月 日---- 年 月 日 | | |
| 营销中心售后经理意见： | | | |
| | | | 签字： |

奥克斯空调服务商整改计划表

营销中心:

整改时间: 年 月 日—— 年 月 日

| | | | |
|---------------|--------|-------|------------|
| 服务商编码 | | 服务商名称 | |
| 最薄弱项问题点 | | | |
| 拟整改措施及到位时间 | | | |
| 整改项目 | 时间进度安排 | 整改标准 | 见证性资料 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 服务商法人意见: | | | |
| | | | 签字 (加盖公章): |
| 营销中心售后经理审核意见: | | | |
| | | | 签字: |

- 1、此表在服务商收到《整改通知单》后 2 天内反馈给营销中心。
- 2、营销中心必须对服务商的计划表进行跟踪管理，公司会定期检查。

解除售后合同协议书

甲方:

乙方:

一、甲乙双方签订的:

- 2016年安装维修承揽协议
- 2016年售后服务代结协议
- 2016年电商退换货处理协议
- 2016 年安维一体激励享受补充协议
- 其他_____

因_____原因无法继续履行,经双方协商同意于 2016 年__月____日解除。

二、2016 年度安装维修承揽协议解除之后,乙方需按照甲方《2016 年售后服务管理手册》中撤点流程及相关规定办理撤点,退理配件押金、质保金余额手续。

三、本协议一式四份,双方盖章后生效,甲方执三份,乙方执一份,协议履行过程中发生争议,双方协商解决。如协商不成,由合同签订地宁波市鄞州区人民法院管辖。

甲方:(盖章)

乙方:(盖章)

年 月 日

年 月 日

四、服务及投诉处理制度

1、服务信息处理的总体要求

用户反映的信息必须 100%的记录

记录的用户信息必须 100%的进行处理

处理的结果必须 100%的进行回访复核

必须使用户得到 100%的满意

处理情况必须保证 100%的进行反馈

2、服务信息处理工作流程

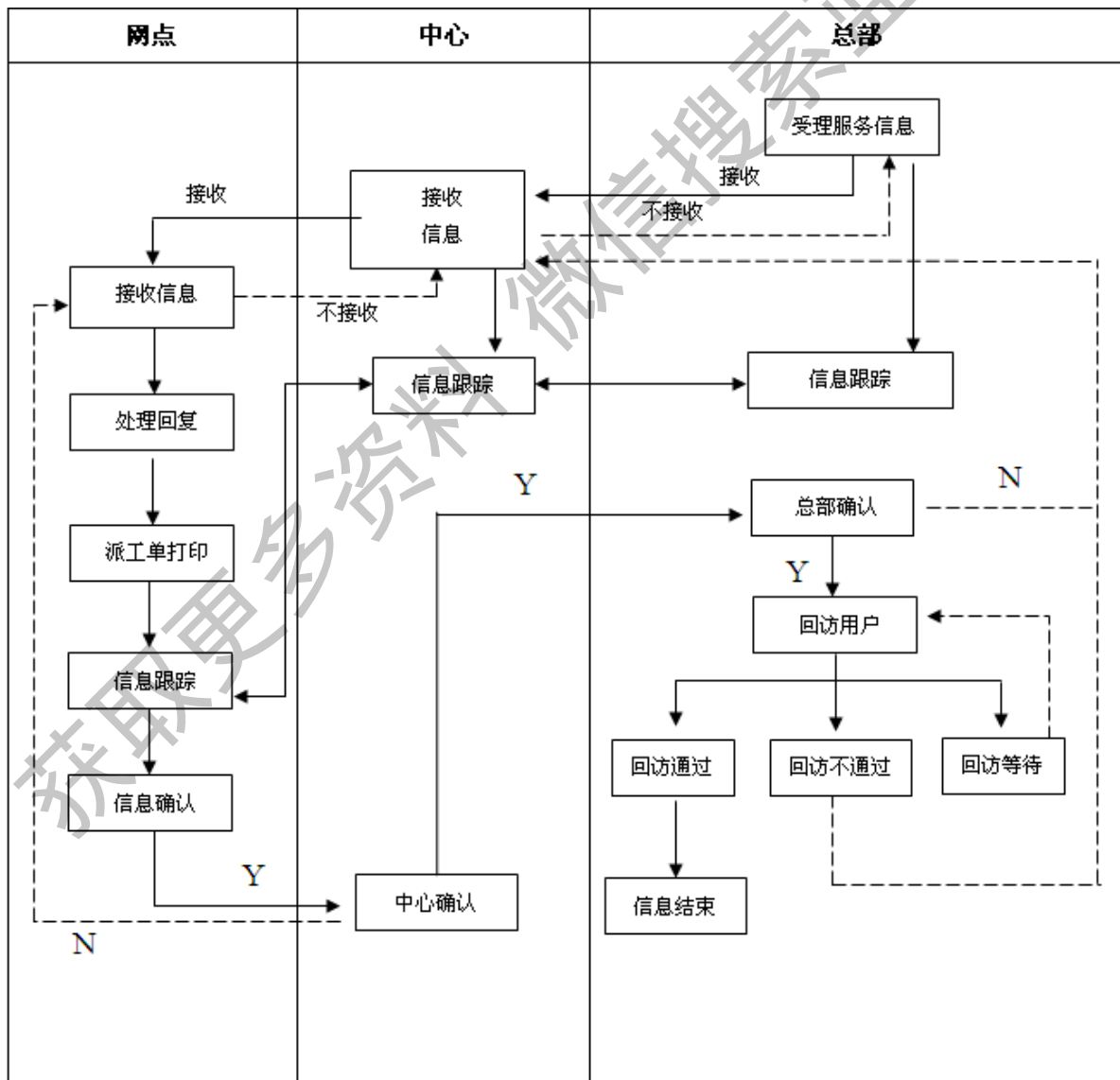


图4-1

3、服务信息处理规范

3.1、服务商自接工单

3.1.1、各服务商人员应热情接听每一位用户的来电，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。接听电话铃响三声之内，回答：“您好奥克斯”或“您好，XX 单位”。

3.1.2、服务商接到用户的服务要求后，市区 24 小时，郊区 48 小时安排上门，不得以任何理由拒绝或推诿用户的服务请求。

3.1.3、记录用户的信息要准确、完整，并及时自录到 CSS 系统。对需要上门服务的应详细记录用户姓名、电话号码、地址、机型、购买日期，对不属于非三包服务范围的安装或维修，应事先和用户解释清楚，以便上门服务。

3.1.4、接到用户投诉或服务请求后，服务商原则上应按“先维修后安装”的调度顺序安排工作，并按用户约定的时间准时上门服务。

3.1.5、对于技术难度较大或有重要影响的投诉，若服务商无能力马上判断处理，应及时向营销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。

3.1.6、服务商人员在服务完成后应及时进行电话回访复核。

3.2、营销中心或公司下派工单

3.2.1、服务商每天应及时登录 CSS 系统，查看公司或营销中心下派工单。当天 8:00-17:00 下派工单，应在派工后 30 分钟内及时阅读接收；当天 17:00-次日 8:00 下派工单，应在次日 9:00 前及时阅读接收。

3.2.2、服务人员应在接收信息后 30 分钟内，与用户联系并预约上门时间。

3.2.3、服务人员按市区 24 小时内、郊区 48 小时内，或按与用户约定的时间准时上门服务。

3.2.4、不能按照预约时间准点到达的，服务人员应提前联系，取得用户谅解，并重新确定上门时间。

3.2.5、服务商应及时在 CSS 系统反馈处理进度。在服务过程中，遇到缺配件、大修、远程派工、用户改约时间等延迟处理的情况，应随时在 CSS 系统进行说明。

3.2.6、遇技术疑难、可能产生危机或有重要影响的工单，若服务商无能力马上判断处理，应及时向营销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。

3.3、工单跟单标准

| 处理信息状态 | 服务商和营销中心应对策略 |
|------------------|--|
| 电话空号/多位/少位 | 马上通知公司听取录音 |
| 电话无人接听/关机/停机 | 1、固话连续 2 次联系不上，马上通知公司听录音 2、手机直接给用户发提醒短信，提醒内容参考模板（中心也可自行编写模板，联系电话可留 4008268268 或中心电话）：您好！我们的服务人员一直无法拨通您的手机号码，请您收到短信后尽快致电*****，以便我们安排上门服务，感谢您的配合！ 3、营销中心跟踪 3 天，每天记录跟踪情况。 |
| 电话与用户不符/改约 | 马上通知公司听取录音 |
| 上门时间预约/改约 | 1、预约时间到点后，及时联系用户，调整上门时间。 2、用户不能确定具体时间的，可按照用户的意思，先初步选择一个上门时间，到点后再和用户确认。 3、雨雪天原因，及时联系用户，调整时间。 4、用户未消除障碍物，致使维修处于暂停状态（如拆防护栏，维修通道被堵等）。营销中心应该核实责任原因，如非安装服务商或先前维修服务商造成，可按照用户的意思，先初步选址一个上门时间，到点前再和用户确认。 |
| 电话/上门解释，用户不接受 | 产品和服务商原因，电话解释不接受，应在 24 小时内安排上门。 |
| 疑难问题/意外事故，处理中 | 应在服务商上门后 72 小时内确定处理方案。 |
| 拉修/远程维修/准备工具，处理中 | 1、拖回服务商的维修，应在 72 小时内完成。 2、距离超过 30 公里的派工，应在 72 小时内完成。 3、上门服务，需要动用吊机、梯子等辅助工具，包修期内空调应在 72 小时内完成处理。包修期外空调，用户要求服务商提供，应在 24 小时内提供报价。 4、跟单状态发生变化后开始计时：如在规定时间内不能完成，应说明原因、向用户沟通到位，并承诺完成时间。 |
| 退赔/退费/退换货，处理中 | 1、产品或服务商原因造成，符合退换货条件，应在 72 小时内完成。 2、产品或服务商原因造成，给用户造成经济缺失，应在 24 小时内确定处理方案。 3、服务商原因乱收费，应在 24 小时内退还全额费用。 4、跟单状态发生变化后开始计时：如在规定时间不能完成，应说明原因、向用户沟通到位，并承诺完成时间。 |
| 非三包免费服务，用户拒付费 | 1、属于收费项目用户不同意出费，产品和服务商不存在过错向用户做好解释工作。 2、属于收费项目用户不同意出费，产品和服务商存在过错，应在 24 小时内确定处理方案。 |
| 制冷/制热/电压/噪声检测中 | 1、服务商上门后 72 小时内完成鉴定表审批流程。 2、鉴定表审批后，4 小时内（晚上可延迟到次日 10 点）回电用户，做好解释工作。 |

| 处理信息状态 | 服务商和营销中心应对策略 |
|--------------------------|--|
| 公司无配件 中心无配件 服务商无配件 | 1、明确配件名称、物料编号。 2、公司明确永不采购的配件，或公司无法确定配件到位时间，应在 48 小时内确定处理方案。 3、公司有明确配件具体到位时间，马上和用户做好沟通。 4、寄回公司维修配件，每 2 天跟踪进度。 5、发往服务商配件，如该工单遇多次重电，每天跟踪进度。 |
| 不符合退换货条件，协商中 | 1、产品和服务商不存在过错，向用户做好解释工作。 2、产品和服务商原因造成，应在 72 小时内确定处理方案。 |

图 4-2

3.4、重电处理要求

3.4.1、产生重复来电后，服务商淡季 30 分钟、旺季 1 个小时内在 CSS 系统回复处理进度。若未及时回复的，则视为缺少信息跟踪。

3.4.2、当天 18 点到次日 8 点期间产生的重电，服务商次日 10 点前在 CSS 系统回复处理进度。若未及时回复的，则视为缺少信息跟踪。

3.4.3、对于服务商在 CSS 系统已登记上门预约时间（此时间为双方协商好的或是用户要求的指定时间），但用户提前来电催促，服务商应按照 3.4.1 和 3.4.2 要求处理。若未及时回复的，则视为缺少信息跟踪。

3.5 工单完工确认标准

| 处理结果 | 对应使用条件 | 满意度 | 回访建议 |
|-----------|--|-----|------|
| 正常完工-保养 | 完成空调保养 | 是 | 可以回访 |
| 正常完工-故障修复 | 1、完成空调故障维修 | 是 | 可以回访 |
| | 2、完成空调辅件设备维修（如插座、出水嘴、排水管、线路等） | 是 | 可以回访 |
| | 3、完成外在原因维修（如老鼠咬断线等） | 是 | 可以回访 |
| | 4、为用户购买配件提供上门服务(如遥控器、说明书、保修卡、发票、支架、过滤网、连接管等) | 是 | 可以回访 |
| | 5、完成空调不规范安装纠正（如装斜、未封墙孔、螺丝不固定、扎带未包好、散热差等） | 是 | 可以回访 |
| | 6、完成空调新机缺件处理（如遥控器、保修卡、连接管等） | 是 | 可以回访 |
| | 7、完成单购内机或外机的安装调试 | 是 | 可以回访 |

| 处理结果 | 对应使用条件 | 满意度 | 回访建议 |
|---------------|---|-----|-------|
| 正常完工-移机 | 完成移机、拆机、拆机后的装机 | 是 | 可以回访 |
| 正常完工-安装 | 完成新机首次安装 | 是 | 可以回访 |
| 正常完工-退机 | 符合退换机条件，办理好审批手续并执行到位① | 是 | 可以回访 |
| 正常完工-换机 | 符合退换机条件，办理好审批手续并执行到位① | 是 | 可以回访 |
| 特殊完工-性能鉴定（效果） | 用户不认可空调质量（制冷/热效果），上门检测具体数据，须提供书面鉴定表 | 是 | 建议不回访 |
| 特殊完工-性能鉴定（其他） | 1、电源电压造成但用户不认可，上门检测具体数据，无须提供书面鉴定表 | 是 | 建议不回访 |
| | 2、用户不认可空调质量（噪音、异味），上门检测，无须提供书面鉴定表 | 是 | 建议不回访 |
| | 3、用户来电表扬师傅的信息 | 是 | 建议不回访 |
| 正常完工-上门解释 | 上门处理，空调正常不存在故障，无需服务商进一步处理，处理过程须说明解释内容和用户接受程度 | 是 | 可以回访 |
| 正常完工-退赔费用 | 1、服务操作不规范或产品质量原因，造成用户财产损失或其它要求赔偿的，协商并执行到位 | 是 | 可以回访 |
| | 2、服务商未按规定收费引起用户投诉后，免单 | 是 | 可以回访 |
| 特殊完工-用户自行联系处理 | 1、用户表示自己到服务商购买不需要专业人员更换的配件（如说明书、遥控器），需登记服务商联系地址和电话 | 是 | 可以回访 |
| | 2、用户自己来电通知取消上门 | 是 | 可以回访 |
| | 3、服务商和公司无责任收费服务，用户拒付费（移机、不符合年检政策的保养等，用户不能提供保修卡和发票，造成无法根据公司规定确定包修资格，必须于公司形成统一口径 | 否 | 建议不回访 |
| | 4、用户主动放弃保外空调维修（用户认为无维修价值等） | 是 | 可以回访 |
| | 5、其它空调品牌产品 | 是 | 建议不回访 |
| | 6、用户提出的服务要求不符合我司服务承诺，（无服务金卡但要求提供上门保养，无法提供销售单位出具的移机凭证，保修期外要求加装外机出水嘴等），必须与公司区域信管沟通后形成统一口径 | 否 | 建议不回访 |
| 特殊完工-用户自行联系处理 | 7、重大产品质量（火烧机），中心拿出正式解决方案 | 否 | 建议不回访 |
| | 8、购买空调的信息 | 是 | 可以回访 |
| | 9、空调实物未送至客户家，用户退机 | 是 | 可以回访 |
| | 10、空调实物已送至客户家，服务商已上门，内外机型号不匹配，用户退机 | 是 | 可以回访 |
| | 11、空调实物已送至客户家，服务商还未上门，用户已将空调退机 | 是 | 可以回访 |
| | 12、空调实物已送至客户家，空调未开箱，用户退机 | 是 | 可以回访 |

| 处理结果 | 对应使用条件 | 满意度 | 回访建议 |
|----------------|--|-----|-------|
| 特殊完工-电话解释 | 电话解释，空调属于正常，不存在故障且无需进一步处理，通过电话或上门方式向用户进行解释，且用户接受解释（沟通），内容，处理过程须说明解释内容和用户接受程度 | 是 | 可以回访 |
| 未完工-电话错误 | 电话号码空号、多位少位、经听取录音核实无法通过地址直接上门 | 是 | 可以回访 |
| 未完工-地址错误 | 电话与用户不符、或地址错误，经听取录音核实，无法通过地址直接上门 | 是 | 可以回访 |
| 未完工-无人接听，关机、停机 | 用户手机暂时无人接听，中心通过 CSS 系统向用户发送提醒短信，继续执行跟踪 3 天后仍联系不到（期间有再次联系上的，重新计算跟踪时间） | 是 | 可以回访 |
| | 用户固话无人接听、用户固话或手机关机，听取录音后（手机用户，中心需要同时通过 CSS 系统向用户发送提醒短信），继续执行跟踪 3 天后仍联系不到（期间有再次联系上的，重新计算跟踪时间） | 是 | 可以回访 |
| 未完工-申请转派/重单 | 1、报修产品为奥克斯品牌的商用空调及 OEM 产品（不包括家用空调、空气能热水器、除湿机） | 是 | 建议不回访 |
| | 2、报修地点非本中心管辖区域 | 是 | 建议不回访 |
| | 3、同地址的重单信息确认 | 否 | 建议不回访 |
| 改期完工-保养 | 用户无具体上门时间 | 是 | 可以回访 |
| 改期完工-维修 | 1、被拉修的空调送回用户处，用户暂时不需要安装上墙的。 | 是 | 可以回访 |
| | 2、用户出差或长期不在家，造成无法服务的。 | 是 | 可以回访 |
| | 3、电源线路不正常，用户进行线路整改。 | 是 | 可以回访 |
| | 4、由于安装位置特殊，需要用户提供辅助工具，且用户同意配合。 | 是 | 可以回访 |
| | 5、用户主动要求等其电话通知后再上门（包括暂时先使用，天冷后再拉修信息） | 是 | 可以回访 |
| | 6、用户同意收费服务，但对收费金额表示需要考虑或用户无具体上门时间 | 是 | 可以回访 |
| 改期完工-安装 | 1、空调属经销商购买，非真正使用用户购买 | 是 | 可以回访 |
| | 2、用户空调已送到家，要求暂时不安装（货到超 5 用户原因暂不安装） | 是 | 可以回访 |
| 改期完工-退机 | 退机手续已审批完成，空调已拉走，用户要求延期退款的。 | 是 | 可以回访 |
| 改期完工-换机 | 换机手续已审批完成，空调已送到用户家，用户无具体时间，要求改期安装 | 是 | 可以回访 |

图 4-3

办理好审批手续并执行到位①，满足以下任意一个条件即可：

- 1、退机手续已审批完成，且货款已交付用户。
- 2、退机手续已审批完成，已拆并运回空调，用户要求自行到购买单位取货款的。
- 3、退机手续已审批完成，已拆并运回空调，用户要求在同商场更换成其它品牌的。
- 4、退机手续已审批完成，已拆并运回空调，需要通过银行卡转帐方式退还货款的。

- 5、退机手续已审批完成，已拆并运回空调，购买时用户交付货款的比例低于 50%的。
- 6、退机手续已审批完成，已拆并运回空调，销售单位因流程问题需要延期退还货款，用户表示认可的。
- 7、换机手续已审批完成，空调已更换上墙的。
- 8、换机手续已审批完成，空调已送到用户家，用户要求延期安装的。

4、电话服务礼仪及服务规范用语

4.1、服务声音标准

- 语速均匀，舒适自然，音量适中。
- 态度热情，语气亲切，充满活力。
- 吐词清晰，明白易懂，语言流利。
- 音调饱满，速度适宜，不卑不亢。

4.2、电话咨询服务语言规范

- 4.2.1、响铃三声内，迅速拿起电话：“您好，很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？”使用普通话，语气要和蔼客气，亲切悦耳。
- 4.2.2、请教用户时：“请问您贵姓？”
- 4.2.3、在向用户解答的过程中，要依据国家的法律法规及公司的相关规定向用户作出合理解释，不要向用户作出超出个人权力范围的承诺，如果用户对我们的合理解释不接受的话，可建议其向相关部门咨询。
- 4.2.4、当用户提出的问题超出信息员的解决能力而当时又没有援助人员时应该委婉地说：“**先生/小姐，很抱歉给您造成不便，您反映的问题我们已经记录下来。您看这样好吗？稍后我让我们的相关负责人给您回电。”
- 4.2.5、当用户来电表扬时：“感谢您对奥克斯的信任，这是我们应该做的，日后如有需要请随时拨打 4008268268 联系我们，再次感谢您对奥克斯的关心与支持！”
- 4.2.6、通话结束后应该真诚地向用户道别：“谢谢您的来电，祝您生活/周末/节日愉快！”

4.3、电话投诉处理服务语言规范

- 4.3.1 听电话开头语：“您好，很高兴为您服务。”
- 4.3.2、接听询问时：“请问有什么可以帮您？”

- 4.3.3、用户对产品质量不满时：“很抱歉，给您造成不便，请问您的空调出现了什么问题？”或者“很抱歉给您造成不便，您反映的问题我们已经记录下来，您看这样好吗？稍后我让我们的相关负责人给您回电？”
- 4.3.4、用户对服务不满意时：“很抱歉给您造成不便，我代表安装/维修人员在这里跟您说一声对不起，我们会加强对服务人员的管理，今后不会再出现类似的问题，相信后续的服务是会让您满意的。”
- 4.3.5、用户情绪急躁，不能和用户辩解时：“您的心情我能理解。”提其他问题引导结束
- 4.3.6、用户发怒或语气强烈：“**先生/女士，很抱歉给您造成不便，您反应的问题我们已经记录下来，您看这样好吗？稍后我让我们的相关负责人给您回电。”
- 4.3.7、用户是否还有补充时：“请问您还有其他问题需要咨询吗？”
- 4.3.8、通话结束时：“感谢您的来电，祝您生活/周末/节日愉快，再见！”确认客户挂机后方可挂机。

4.4、电话回访语言规范

- 4.4.1、接通电话后，开头语：“您好！我是奥克斯空调**服务商回访员，请问您是***用户吗？”
- 4.4.2、结束语：
- 4.4.2.1、报修类：请在师傅上门前准备好您空调的发票和保修卡，祝您生活/周末/节日愉快，再见！
- 4.4.2.2、咨询类：请问您还有其他问题需要咨询吗？感谢您的来电，祝您生活/周末/节日愉快！

4.5、电话服务沟通技巧分享

4.5.1、耐心倾听

4.5.1.1、不轻易打断顾客的话

不良的接听电话习惯：

一阵急促的电话铃响起来了，服务代表接通了热线。

顾客：“小姐，你们派来的维修师傅走得太匆忙，我追也追不上，他刚才搞错了……”

服务代表（未等顾客说完，满脸的不高兴）：“有完没完，就你事多，你为什么不早点跟师傅说清楚，人家还有很多活呢！”

顾客：“那好，我现在就上班去了，刚才师傅留在我家的工具改天再来拿吧！”

分析：

千万不要打断顾客的话，除非你想他离你而去。

4.5.1.2、有回应（重复顾客关切的问题，确保你已理解）

顾客能够迅速地察觉您是否专注于他们。如果顾客之前还没有感到很愤怒，那么您的不专注就会使她怒火中烧。当您为她提供帮助时，请专注于她。

顾客说：“我家的空调好象制冷效果不大好，有时冷有时热，你说会不会是电压的问题呢……”

服务代表（有回应的表现）：“哦，请问这个问题出现多长时间了呢！”

服务代表（无回应的表现）：“你再说一遍吧！”

4.5.1.3、边听边思考（注意条理性）。

人们在不满时并不总是能够清楚地表达自己的思想。您应当试着亲切地请求说话者放慢说话速度。一次只讲一条信息可以方便理解。作笔记可以帮助您将各条信息进行整理。

4.5.2、运用同理心

4.5.2.1、说“我理解”以体谅对方的情绪

不良的习惯用语：

顾客（气冲冲的）：“我跟你讲，你们根本就是瞎胡搞不负责任！刚买的空调还没用过就坏了，这是什么空调啊，……。”

服务代表：“这不关我的事，你冲我发什么脾气！”

顾客与服务代表之间的一场没有硝烟的战斗马上就开始了。

分析：

如果服务代表这个时候能对顾客这样说“我非常理解您现在的心情，这么热的天气，空调突然不能用确实是会让人着急，我也很想尽快帮您解决这个问题”。用理解以体谅对方的方式去处理就能较快地处理好问题。

4.5.2.1、积极负责的态度

说“我会”以表达服务意愿

顾客：“小姐，我家里的空调突然跳停了，马上派人上门来检查下吧！”

服务代表：“现在是旺季，大家都很忙，我也不知道什么时候才能上门！”

分析：

服务代表这样说，顾客会怎么想呢？顾客会感觉到他的服务请求没有被重视，其次，顾客也不知道什么时候才能得到服务，心里很不踏实。如果服务代表能换句话说，“很抱歉，给您添麻烦了，我们会在 24 小时内与您联系并预约上门的时间，您看行吗？”，这个时候，顾客心里就会变得踏实多了。

4.5.3、措辞委婉

4.5.3.1、用“你可以……”代替说“不”

顾客：“现在还可以提供免费清洗保养吗？”

服务代表：“到今年的 11 月份我公司还会举办免费上门清洗保养活动，您可以到时间再与我们联系并预约上门服务时间。”

分析：

这个时候，服务代表如果直接回答说“不行”，那就显得过于消极了。

4.5.3.2、用“常常”代替说“总是”或“从不”

“总是”与“从不”听起来有一种批评和不妥协的味道，应当改用“常常”。

习惯用语：您总是不注意保养空调，您看，过滤网上已经有很多灰尘了。

专业用语：空调的日常保养常常会被忽视的，您看，过滤网上已经有很多灰尘了，这会
影响制冷效果。

4.5.3.3、用“还有”代替说“但是”

人们往往不听取您在“但是”之前所说的东西，而注重于“但是”后面的东西，可以把“但是”改用“还有”，这样他们就会听取整个句子。

习惯用语：请您经常清洗空调过滤网，这有利于保证制冷效果。但是过滤网未晾干时请不要马上装回去。

专业用语：请您经常清洗空调过滤网，这有利于保证制冷效果。还有一点需要提醒您的是，记得要等过滤网晾干后再装回去。

4.6、服务规范用语

4.6.1、您有什么需要，请打电话***，我们将及时为您服务。

4.6.2、对不起，您提的问题比较专业，我可以帮您问问，再答复您。

4.6.3、请原谅，耽误您的时间了。

4.6.4、对不起，让您久等了；非常感谢您的耐心等待！

4.6.5、我理解您的心情，您的意思是……

4.6.6、对不起，请您稍等，我马上就给您办。

4.6.7、对不起，根据的规定应该是这样的，请您原谅。

4.6.8、请您放心，我们一定帮您处理好。

4.6.9、请不要着急，慢慢地讲

4.6.10、对不起，给您添麻烦了

4.6.11、我们做得还不够，欢迎您多提宝贵意见；

4.6.12、不理解的地方请尽管问。

4.6.13、请问有什么可以帮到您。

4.6.14、这是我们应该做的。

4.7、服务禁语：

4.7.1、空调的外机就是这么小（机器就是这么轻……），都是降成本降的；

4.7.2、品质嘛当然还是某某牌的要好一点，奥克斯空调主要是外观好；

4.7.3、变频器其实跟定速机也没有太大的差别；

4.7.4、你买贵了，在某某地方买更便宜（不如买某某牌子的便宜多了）；

4.7.5、你这空调买得不值；

4.7.6、你买的是特价机嘛，所以只能是这个效果了；

4.7.7、这种功能（换气变频节能等）根本没有用的（换气还不如开窗呢），功能多了，反而容易坏；

4.7.8、这个问题我解决不了，要投诉你就投诉；

4.7.9、先跟你说清楚，装在这个地方肯定效果不好，到时有问题不要找我这个机器修不好了，你找厂家退换吧；

4.7.10、这是生产设计原因（或这是厂家的原因），我们无能为力。

5、上门服务规范

服务商必须严格按照服务规范为用户提供优质、高效、满意的服务。上门服务规范包括着装、仪表、语言、行为等内容。

5.1、上门服务前

5.1.1、服务人员上门前应根据用户的相关信息综合分析用户情况，判断出可能的故障原因或安装难度，作好人员配置、备件工作以及其他应急措施。

5.1.2、严格按预约时间上门服务，讲诚信、不违约。由于客观原因造成不能按时上门的，应该及时向用户说明，改约时间后准时上门服务。

5.1.3、穿着奥克斯工作服、配带鞋套、垫布，佩戴《奥克斯上岗证》，带好工具、配件、保险带等一些必备物品。要求着装清洁整齐，仪表大方，精神饱满，态度热情，保证物品清洁卫生，工具摆放整齐，严禁穿着其它品牌的工作服为奥克斯空调用户维修。

5.2、服务过程中

5.2.1、准时到达用户家后，应先轻轻敲门，主动礼貌地自我介绍并出示《奥克斯上岗证》。征得用户许可后，方可进入。如果用户不在家，应在门上醒目位置留下联系口讯，方便用户回来后再次联系。

5.2.2、开始服务前应耐心听取用户意见，关切用户要求。与用户交流时服务语言要规范文明、礼貌得体，语调温和、悦耳、热情；吐字清晰、语速适中。

5.2.3、安装空调前应校对空调匹数是否与使用场所相匹配。空调安装位置应充分勘探室内、室外和邻近的各种影响因素，并征求用户的同意，若用户意见不符合使用要求的应在施工前向用户耐心解释，最终正确定位。

5.2.4、安装、维修前，对有影响工作的家具物品做好防护工作。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。

5.2.5、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。遇不符合安装技术规范，但用户强行要求按照其愿意安装空调的，服务人员应主动告知可能会产生的不利后果，并让用户亲笔写下知情说明。

5.2.6、需注意宣传奥克斯空调产品特点、优势，讲解使用方法和日常维护、保养常识。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。

5.2.7、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。

5.2.8、不准以任何理由和用户发生争吵。与用户发生冲突时，应保持理智和冷静，马上联系相关人员协调处理，绝对不能有过激行为。

5.2.9、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。

5.3、服务结束后

5.3.1、安装完成后，按检查项目逐项认真检查，在试机通电后要指导用户使用空调，向用户介绍空调的基本使用常识及保养常识，对于用户不会使用等常见问题进行讲解耐心讲解，确保用户的安全正确使用。填好《奥克斯空调安装保修卡》的 A、B 联上的相关内容，然后请用户填好《奥克斯空调安装保修卡》B 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。

5.3.2、安装完成后，安装人员将《奥克斯空调安装保修卡》A 联交予用户保管，并告知奥克斯空调全国服务热线 4008-268-268，以方便用户以后服务联系。

5.3.3、维修完成后，请用户对质量进行监督并征求用户意见。确定产品不存在其它故障隐患后，请用户在《奥克斯空调维修服务单》上签字确认，单位用户请盖公章。

5.3.4、空调安装维修后，必须有 15~30 分钟的调试运行时间。

5.3.5、严格按国家《部分商品修理更换退货责任规定》（三包），及我公司规定为用户服务，属包修期内的免费服务不准巧立名目收取费用。严禁乱收滥收用户费用。非三包服务范围内的服务，应向用户说明收费理由，并出示收费标准征得用户同意再服务，不得进行不合理的收费服务。

5.3.6、服务完毕后，应把工作现场清扫干净，家具等物品归位。

5.3.7、离开时，要使用“谢谢”、“感谢使用奥克斯空调”、“再见”等礼貌用语。

五、安装维修费用结算制度

1、安装费用结算标准见本手册附件。

2、远程费补助标准：

2.1、由当地营销中心 400 工单指派，出差到外地（服务商距用户所在地 200 公里）维修空调时，其出差人员每次不得超过两人，远程费由公司支付（其中不包括：飞机票，三等以上舱位的船票，火车软席和出租汽车的费用，住宿费不超过 80 元/人天）。

2.2 报销标准

| 项目 | 长途交通费 | 住宿费 |
|--------------|----------------|----------|
| 乘车 | 凭票报销 | 80 元/人·天 |
| 自备车（不再另计误工费） | 单程公里数*1.5 元/公里 | |

图 5-1

※乘车报销单据单独张贴在相应服务单背面

2.3、用户距服务商所在地 20 公里以外的上门维修，可享受远程费。

2.4、自备车里程超过 200 公里的，按 200 公里计算费用。

2.5、同天同用户上门维修多台的，远程费结算一次。

2.6、同天同区域服务多个用户的，差旅费结算一次，但多个用户间的距离允许计入单程公里数。

2.7、长途交通费票据指长途公共汽车、火车硬卧及以下、轮船三等舱及以下电脑票据。

2.8、自备车按照《中国交通营运里程图》或《百度地图》作为计算公里数依据。

（一）、费用结算操作管理规定

1、结算资格

1.1、与奥克斯公司签订《安装维修承揽协议》，且在协议有效期内的服务商。

1.2、具有独立法人资格、独立核算且能开出相应发票，发票专用章及财务专用章与所签协议的单位名称一致的服务商方有资格向奥克斯公司申请结算。

1.3、所开发票的发票专用章或财务专用章与所签协议的单位名称一致。

1.4、服务商在公司资料变更后必须书面（原件）通知当地营销中心，未办理好变更的手续的不得以新单位名称代替旧单位名称进行结算。

1.5、服务商开户银行和账号如有变更，应书面通知当地营销中心。否则当地营销中心一律按协议书上的开户银行和账号进行汇款，由此造成的一切后果与本公司无涉。

2、结算流程

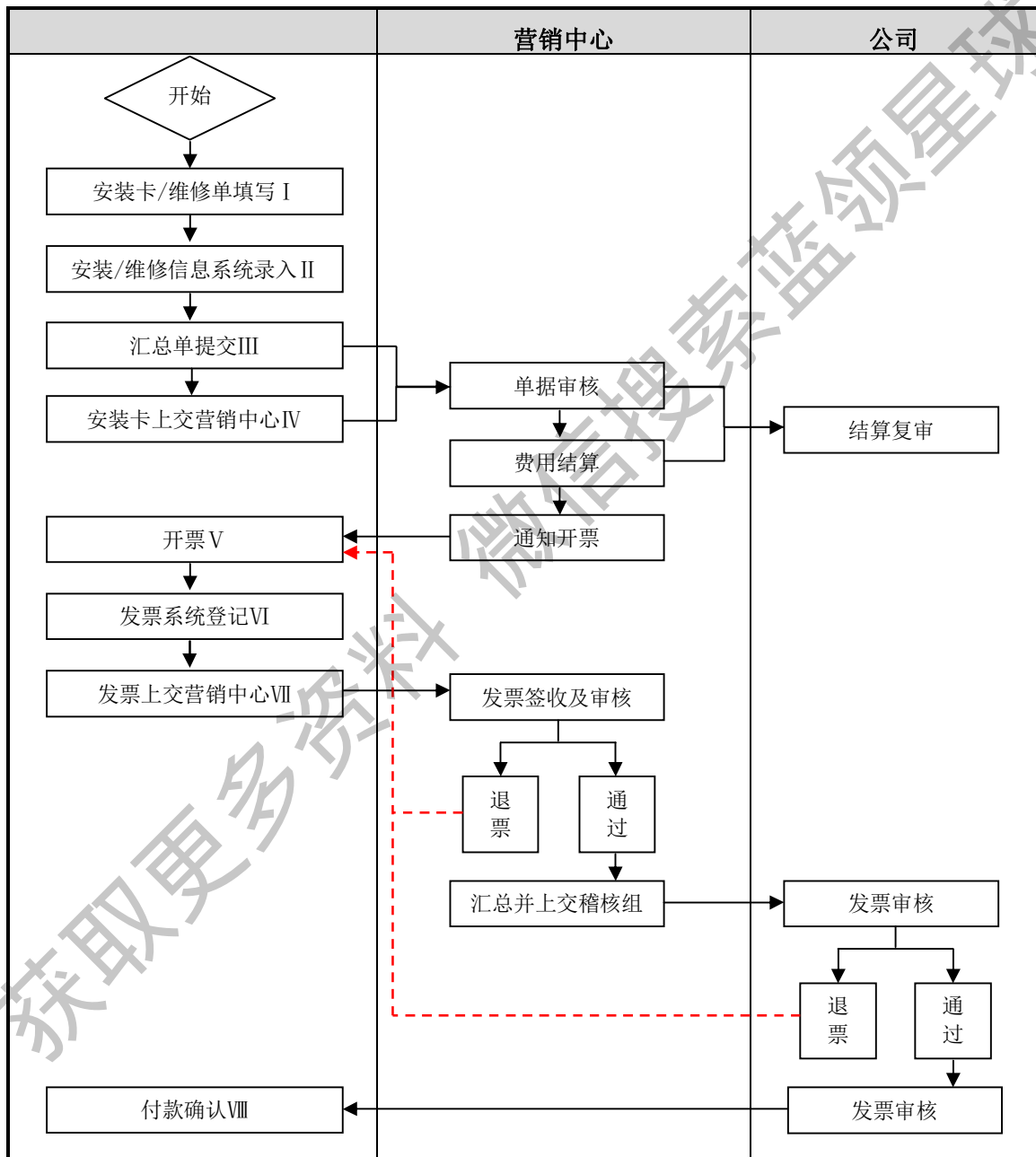


图 5-2

3、结算依据

《2016 年售后服务管理手册》（以下称“管理手册”）中《2016 年安装、包内维修费结

算标准》（以下称“结算标准”），以及“管理手册”中其它相应条款及年度内下发的其它补充规定。

4、结算凭证的填写要求

4.1、安装卡结算凭证填写要求

| 奥克斯空调安装保修卡 (结算联) | | | |
|---|-------------------------------------|-------|------------|
| 用户姓名 | 张三 | | |
| 联系地址 | 浙江省(区) 宁波市 海曙 区(县) 阳光家园小区36号403室 | | |
| 家庭电话 | 0574-88072668 | 单位电话 | |
| 移动电话1 | 13505741010 | 移动电话2 | |
| 室内机条形码 | | | |
| | | | |
| 购买单位 | 宁波苏宁云商销售有限公司 | 购买时间 | 2014.10.01 |
| 发票号码 | ***** | 安装时间 | 2014.10.7 |
| 安装单位 | 宁波苏宁云商销售有限公司 | 安装人员 | 李三全 |
| <p>特别提示</p> <p>1. 因安装问题引起的维修，相关费用由安装单位承担！</p> <p>2. 非本公司特约安装维修部安装，安装费不予结算！</p> <p>3. 此卡作为特约安装维修部向本公司结算费用之用，复印无效。</p> | | | |

本联由公司售后服务部留存

尊敬的用户：为了保障您的权益以及我们能更好的为您服务，请认真填写下表相关栏目（是打“√”否打“×”）

| 奥克斯空调安装监督表 | |
|---------------------------|------------------------------|
| 室外温度：(**)℃ | 室内进风温度：(**)℃ |
| 房间面积：(**)m ² | 室内出风温度：(**)℃ |
| 电源电压：(**)V~ | 电源线截面积：(**)mm ² |
| 运转压力：(**)MPa | 绝缘电阻：(**)MΩ |
| 运转电压：(**)V~ | |

括号内打钩

| 用户监督项目 | 评价 |
|--|-----|
| 1. 安装人员是否向您出示安装监督表并介绍监督内容 | () |
| 2. 安装位置是否征求了您的意见 | () |
| 3. 连接管是否包扎且平整美观 | () |
| 4. 是否对室内机进行排水试验 | () |
| 5. 室内机和室外机安装是否用固定装置固定平稳牢固 | () |
| 6. 根据《国家标准房间空调器安装规范》规定：2P以上柜机安装应安装漏电保护器或空气开关等保护装置(用户另购)，安装人员是否告知 | () |
| 7. 室外机排风是否顺畅(是否符合说明书安装空间的要求) | () |
| 8. 连接管穿墙孔是否内高外低，安装后是否封堵墙孔并可有效防止雨水进入室内 | () |
| 9. 是否在室内、外机连接管接头处检查制冷剂有否泄漏 | () |
| 10. 安装人员是否为您做了15分钟以上试机运行 | () |
| 11. 是否打扫卫生，把家具归位 | () |
| 12. 是否向您详细介绍遥控器的使用方法 | () |
| 13. 是否向您介绍过滤网的清洗方法 | () |

| 用户确认 | 评价 |
|------------------------------|-----|
| 1. 服务人员是否如实填写检查记录 | () |
| 2. 服务人员是否检测您的电源，并提出改进意见 | () |
| 3. 是否在保修卡保修联写下当地奥克斯空调维修网点的电话 | () |
| 4. 安装位置您是否确认 | () |

对安装服务的整体评价：
非常满意() 满意() 一般() 不满意()

用户签字(盖章)： 用户亲笔签字 日期： 2014年 10月 07日

表5-3

- ①按规定现场填写《奥克斯空调安装保修卡（结算联）》以上各单据下文简称“安装卡”；
- ②安装空调时，开箱后如发现没有安装卡，特约安装维修部应填写书面报告及产品条形码和用户证明，经当地营销中心审核，公司核定后补发；
- ③安装卡所有栏目必须完整填写，不得空白。包括：用户姓名、电话、地址、购买日期、购买单位、发票号码、安装单位名称、安装日期、用户意见栏等。安装单位盖章处须加盖公章；
- ④要求所填写内容要工整，不得随意涂改；
- ⑤须有详细的用户通讯地址及有效电话号码；
- ⑥变频机安装单上必须注明“空调安装已抽真空”的字样且有用户签名确认；
- ⑦必须由用户亲笔签名，单位用户需加盖单位公章，用户资料中需填写经办人（安装在场）姓名（用户姓名必须要全名，不能用 XX 先生或 XX 小姐）；

⑧工程机安装单填写要求：必须将机器的安装地址填写完整，要求准确清楚的填写街道、小区名称、楼号、单元号、楼层数、房间号，用户姓名、座机号等，否则不予结算安装费。

4.2、服务单结算凭证填写要求

| 家用空调器上门服务检修单 | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------------|--|--|---------------|------|---------------|-------------|----------------|----------------|-------------|----------|--|-------------|--|--|
| 派工单号 | 0 7 2 0 7 1 2 0 0 7 3 9 | | | | | | | | | | | | | | |
| 结算方式 | 包内维修 (✓) | | | 工程保养 () | | | | 远程派工 () | | | 内部维修 () | | | | |
| 用户姓名 | ① 张三 | | | | | | 产品型号 | | ④ KFR-35GW/SQC | | | | | | |
| 联系电话 | ② 区号 0574 | | | ② 固话 8807xxxx | | | | 手机 1373609xxxx | | | | | | | |
| 联系地址 | ③ 浙江宁波鄞州姜山明光北路 1166 号 | | | | | | | | | | | | | | |
| 内机编号 | 6 3 9 4 0 | | | 1 0 0 8 1 2 | | | | 0 7 3 0 6 2 | | | | | | | |
| 外机编号 | 3 7 9 4 0 | | | 1 0 0 8 1 2 | | | | 0 9 4 9 7 0 | | | | | | | |
| 购买单位 | ⑥ 宁波江东甬宁苏宁电 | | | | 购买日期 | | ⑧ 2012.10.0 | | 报修日期 | | | | ⑧ 2012.11.0 | | |
| 安装单位 | ⑦ XXXXXXXX | | | | 安装日期 | | 2012.10.1 | | 修复日期 | | | | 2012.11.0 | | |
| 故障代码 | ⑨ 0 1 0 1 | | | 0 1 | | | | 维修代码 | | ⑩ G 0 5 0 5 | | | | | |
| 故障内容详细描述 | ⑨ 空调运转正常，但关机后导风板不能闭合 | | | | | | | | | | | | | | |
| 处理情况详细描述 | ⑪ 经检查室内机主板坏，更换主板后，故障消除，机器正常运转。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 配件名称 | ⑫ 电脑板 | | | 旧件编码 | | ⑫ 1506Z000143 | | | | | | | | | |
| 配件型号 | 35G-ET | | | 旧件编码 | | | | | | | | | | | |
| 配件名称 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 配件型号 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 网点盖章 | ⑬ | | | | 用户签名 | | | | ⑬ 手签 | | | | | | |

图5-4

①用户姓名，属个人用户的必须填写维修在场人员姓名，姓名要全名，不能用**先生或**小姐。属单位的应填写该单位详细名称。

②电话号码，若属个人用户填写住宅电话，没有住宅电话的填写用户移动电话或用户所在单位电话（必须注明）。属单位用户的，必须填写单位联系电话及维修经办人（维修时在场）联系电话，有总机的必须写明分机号码。

③用户地址，必须详细填写（特别是工程机）。城镇用户要求准确清楚的填写街道、小区名、楼号、单元号、楼层楼群、房间号。乡镇用户必须准确清楚的填写**县**乡（镇）**村。

④产品型号正确填写。

⑤内、外机编号，必须填写完整、正确，维修内机填写内机机编，维修外机填写内、外机编。

⑥购买单位和⑦安装单位，必须填写并详细填写全称。

⑧购买、报修、修复日期，三者应完整准确填写年月日，缺一不可。

⑨故障代码与故障内容，⑩维修代码与处理情况，必须对应正确填写。故障代码与故障内容两者要与处理方法相互对应；单据填写内容与电子档案内容必须一致，故障内容和处理情况描述要达到“故障现象+解决方式或过程+最后结果”的填写结构。

⑪对于补漏加氟的必须指明漏点位置，服务单草图指明漏点位置，或在处理情况中描述相应位置点。

⑫如有更换配件，服务商应将实际更换下来的以下零配件的名称、型号、配件识别码（生产厂家）登记到服务单配件事项栏目中。

⑬加盖特约安装维修部公章。

5、单据录入

打开网页 <http://www.auxcss.com/auxcss/>，输入用户名和密码（即服务商编码和密码）即可登录系统；具体录入操作指引详见 CSS 系统知识库。

6、单据结算管理要求

6.1、安装卡结算管理要求

6.1.1、安装卡必须全部录入系统（电商安装卡必须有相应的工单，具体根据 CSS 系统控制决定），否则不予结算；录入的电子档案必须完整、准确，并在规定时间内上传至我公司，否则按 6.2 超期规定执行；

6.1.2、纸质安装卡要求服务商必须保存两年，营销中心将每季度对3-5家服务商实物单据进行抽查，如实物卡缺失，将对服务商进行考核；

6.1.3、工程机安装卡地址必须准确清楚的录入街道、小区名、楼号、单元号、楼层楼群、房间号，否则不予结算。属于公司申报工程安装的，系统中必须准确录入工程单号，否则不予结算。属于单位用户的，无论该单位性质如何均必须录入单位联系电话（含分机）及安装经办人联系电话，否则不予结算。超过 500 套的工程机，按安装费的 8 折结算。

6.1.4、安装信息必须经回访确认，如有违反，按激励制度执行。

6.1.5、安装卡必须保证信息的真实有效性，如日后在维修过程中发现地址信息不符的，按假卡处理并考核；发现日期不真实的，按超期单据处理；如是恶意的，按假卡处理并考核。

6.1.6、不允许未安装而录入安装卡（抽卡），此类安装卡公司不予结算，并给予负激励。

6.1.7、对违反我公司销售政策的异地销售的不予结算，并给予负激励；如属用户自行单台异地购机的需附上购机凭证（发票或收据）方可结算。

6.1.8、安装后的六年内，因安装问题影响安全运行和发生重大安全事故，由安装空调的服务商承担责任和费用。

6.1.9、三无条码（即无生产记录、无出库记录、无补卡记录）不予结算。补救措施：服务商可做质量信息反馈，通过后可正常结算。

6.1.10、电商安装卡购买单位类型录错或与发货单位不符，不予结算。如用户反映空调确实不是网上购买，服务商可填写详细购买单位，费用正常结算。

6.2、超期安装卡的结算规定

6.2.1、结算单据必须在服务结束后按规定时间内上传系统。

- 自销自录、自装自录服务商 10 天内将真实安装、维修信息录入 CSS 系统。
- 公司备案同意的代结卡服务商 60 天内将真实安装、维修信息录入 CSS 系统。

6.2.2、超期单据的结算管理规定

- 超出 10 天，只可结算基本安装费标准的 80%。
- 超出 20 天，只可结算基本安装费标准的 60%。
- 超出 30 天，不予结算（例：16 年 8 月 1 日安装，16 年 9 月 1 日提交，视为超期 30 天）。
- 跨年度，不予结算（例：15 年 12 月 25 日安装，16 年 1 月 5 日提交，视为跨年度超期）。
- 新建服务商在建点 2 个月内提交第一次单据的，年度内单据（含电商安装卡）按正常结算，跨年度单据按 50% 结算。凡是超出建点 2 个月上交的单据按相关制度考核（例：服务商 16 年 8 月 1 日签协议，那么在 16 年 10 月 1 日前，首次录单都可正常结算）。

6.3、代结安装卡结算要求

6.3.1、未与营销中心签订承揽协议的服务商，可以由其他单位代结安装维修费。已与当地营销中心签订协议的服务商，其本身的服务单据不得通过其它单位代结。

6.3.2、系统录入信息必须与实际代结信息相符，且必须按规定录入“实际安装单位”。

6.4、维修单结算管理要求

6.4.1、服务单必须都有对应的工单，且全部录入系统，否则不予结算；录入的电子档案必须完整、准确，并在规定时间内上传至我公司，否则按 7.5 超期规定执行。

6.4.2、维修信息必须经回访确认，如有违反，按回访制度激励（详见回访激励条例）。

- 6.4.3、服务单录入系统时，必须确保信息的真实性，否则根据情况按制度考核。若真实维修信息与系统原录入安装信息不符（如购买及安装时间不符），录入真实维修信息，维修费按正常结算，扣回安装单位对应安装费，并处以 200 元/次负激励。
- 6.4.4、自安装之日起一年内因安装原因造成的维修：C0304（排除外机系统堵塞加氟）、C0510（重扩喇叭口加氟）、G0538（更换电源连接线）、C0407（排除内机系统堵塞）、C0306（连接管补焊）、C0504（无漏点加氟）、C0508（处理内机漏水）、C0601（处理接触不良）。如安装维修为同一单位，此服务单不予结算；如安装维修为不同单位，维修费按标准正常结算，但此维修费由安装单位承担。维修项目为外机系统补漏加氟(C0301)和内机补漏加氟(C0405)未做质量信息反馈的不予结算。
- 6.4.5、半年内同一故障重复维修（除配件质量），如两次维修为同一家单位的，此维修费不予结算；如两次维修为不同单位的，第二次维修费用给予结算，但对第一次维修单位扣回本次维修费用。
- 6.4.6、凡属工程机维修（同天同地址维修 3 台及 3 台以上奥克斯空调的），按维修总费用的 8 折结算。
- 6.4.7、属于 GB17790-1999《房间空气调器安装规范》规定的检查，调试范围的工作，其服务单我公司将不予结算。
- 6.4.8、对于虚报、乱报、重复维修的服务单将按《服务商综合激励条例》进行处理。
- 6.4.9、用户地址，必须详细录入（特别是工程机）。城镇用户要求准确清楚的填写街道、小区名、楼号、单元号、楼层楼群、房间号。乡镇用户必须准确清楚的填写**县**乡（镇）**村。凡是不准确的，一律不予结算。
- 6.4.10、服务单维修内容栏目中的故障代码内容，必须按规定录入，且两者要与处理方法项目对应，否则不予结算。
- 6.4.11、服务商应将实际更换下来的以下零配件的名称、型号、配件识别码（生产厂家）：压缩机、控制器、电机、单向阀、四通换向阀、压缩机电容、遥控器、蒸发器、冷凝器、交流接触器、截止阀、变压器，件录入电脑，否则不予结算。
- 6.4.12、超过包修期限的单据一律不予结算。
- 6.4.13、四无条码（即无安装记录、无生产记录、无出库记录、无补卡记录）不予结算。补救措施：服务商可做质量信息反馈，通过后可正常结算。

6.4.14、持有延保金卡用户的产品维修，其服务单上必须注明延保金卡号，并附上金卡复印件。金卡与服务单上的条码必须一致，维修内容必须在金卡承诺项目范围以内。

6.5、超期服务单结算规定

结算单据必须在服务结束后按规定时间内上传系统并上交当地营销中心。

- 自销自录、自装自录服务商 10 天内将真实安装、维修信息录入 CSS 系统。
- 超过 10 天，按 10 元/张考核。
- 超过 20 天，按 20 元/张考核。
- 超过 30 天，不予结算（例：2016 年 8 月 1 日工单完工确认，2016 年 9 月 1 日提交，视为超期 30 天）。
- 跨年度，不予结算（例：工单完工确认日期为 2016 年 12 月 25 日，提交日期为 2016 年 1 月 5 日，为跨年度超期）。
- 新建服务商在建点 2 个月内提交第一次单据的，年度内单据按正常结算，跨年度单据不予结算。凡是超出建点 2 个月上交的单据按相关制度考核（例：服务商 2016 年 8 月 1 日签协议，那么在 2016 年 10 月 1 日前，首次录单的所有超期卡都可正常结算）。

7、付款要求

7.1、结算方式

7.1.1、转货款：安装卡、服务单经营销中心审核、结算后，即可以通知服务商开具发票。营销中心（或公司）在收到合格发票后就可以给服务商办理转货款手续。

7.1.2、汇款：安装卡、服务单经营销中心审核、结算后，即可以通知服务商开具发票。营销中心（或公司）在收到合格发票后就可以给服务商办理汇款手续。采用汇款结算方式的服务商必须事先报当地营销中心批准（附表 5-1）。

7.2、发票要求

7.2.1、发票抬头必须按我司规定的名称填写，具体以当地营销中心通知为准。注意：发票抬头与协议名称一致，如有特殊情况，以通知为准。

7.2.2、项目栏填写：安装费-国税局监制的发票，项目名称填写“安装维修费”；安装费-地税局监制的发票，项目名称填写“安装费”，不能多字少字。维修费-国税局监制的发票，

项目名称填写“维修费”；维修费-地税局监制的发票，项目名称填写“安装维修费”，不能多字少字。

7.2.3、安装、维修费不能开在同一张发票上，必须分开填写。

7.2.4、所有发票必须有清晰的税务水印，发票上盖有“税务局监制”等字样；不能有任何涂改，大小写金额在规定格线内填写正确，并保持一致且必须加盖服务商的发票专用章，并且要求盖章清晰，发票专用章上的名称跟服务商实际名称必须相符，不能多字少字。

7.2.5、严禁使用批发发票，严禁使用有以下现象的发票：漏底的、虚假的、超过使用年限的、发票面额很小的、大小金额或裁剪金额不符的、未盖发票章或发票章模糊的、字迹涂改的、开具金额与实际结算金额不符的。

7.2.6、对于发票开具的金额比实际结算金额少的情况，如果差异在 100 元以内，将按发票金额付款，该差异部分扣除今后不予补结。

7.2.7、开户名必须和电脑系统中的单位名称一致，开户行、帐号和行号必须正确，否则造成的责任由服务商自行承担。

7.2.8、各服务商在接到当地营销中心开票通知后，若对开票金额无异议必须在 2 天内开好并寄出；若对于开票金额有异议的则必须在 2 天内将复查报告反馈给当地营销中心，并以营销中心再次通知的时间为准。通知开票日期为公司电脑程序中的日期。

7.2.9、发票迟寄或退票处理

7.2.9.1、发票迟寄：服务商每月发票必须 28 日前寄给营销中心，如发票当月 28 日前未寄到营销中心，则此费用移到下一批次进行支付。

7.2.9.2、发票退票激励规定

- 虚假的、漏底的、超过使用年限的、退票并按开票金额的10%考核，严重的取消本次所有安装、维修费付款。
- 发票章与实际开票单位不一致，退票并考核50元/次。
- 未盖发票章或发票章模糊的、字迹涂改的、开具金额与实际结算金额不符的，退票并考核50元/次。

8、售前机、售后机维修费用结算要求

8.1、售前机维修费用结算要求

8.1.1、售前机：在安装前发现外观有质量问题或在试机时发现所有空调。

8.1.2、批量性维修，如更换纸箱等须事先报公司审批，按公司审批价格结算，未报公司审批的一律不予结算。

8.1.3、返修单录单要求：根据“退换货报告单编号”录入返修单，按实际录入“维修日期”、“维修方式”、“故障现象和初步分析”及“配件明细”。

8.1.4、维修内机录入内机条码，维修外机录入外机条码，故障内容与维修项目，以及录入的内外机必须相符，否则不予结算。

8.2、售后机维修费用结算要求

8.2.1、售后机：除售前机外产生的退换货。

8.2.2、返修单录单要求：根据“退换货报告单编号”录入返修单，按实际录入“维修日期”、“维修方式”、“故障现象和初步分析”及“配件明细”。

8.2.3、维修内机录入内机条码，维修外机录入外机条码，故障内容与维修项目，以及录入的内外机必须相符，否则不予结算。

9、安装费标准

单位：元/套

| 类别 | 空凋制冷量 | 基本安装费 | 服务自保激励 | 安维一体激励 | 退换货激励 | 合计 |
|----|--------|-------|--------|--------|-------|-----|
| 定频 | 1-1.5P | 100 | 10 | 10 | 20 | 140 |
| | 2P | 130 | 10 | 10 | 20 | 170 |
| | 3P | 230 | 10 | 10 | 20 | 270 |
| | 5P | 300 | 10 | 10 | 20 | 340 |
| 变频 | 1-1.5P | 150 | 10 | 10 | 20 | 190 |
| | 2P | 180 | 10 | 10 | 20 | 220 |
| | 3P | 280 | 10 | 10 | 20 | 320 |

图 5-5

9.1、市区内免费送货上门，免费上门设计，免费安装。

9.2、安装服务费包含了安装过程中所需的膨胀螺丝的费用，安装单位不得再向用户收取此部分费用。

9.3、激励金额享受条件详见相关协议。

9.4、空气能热水器安装承包费标准：200 元/套。

9.5、移动空调安装承包费标准：50 元/套。

9.6、薄客一拖一（6 代），GRD-26DW/DC6、GRD-36DW/DC6：400 元/套；GRD-51DW/DC6、GRD-65DW/DC6：500 元/套。

9.7、公司有权根据市场情况和销售需要，在销售年度内修改结算标准，如有更改则另行通知，以书面通知为准。

10、服务商 Q&A

10.1、三无条码、四无条码怎么申诉（三无条码：无生产记录、无出库记录、无补卡记录，四无条码：无生产记录、无出库记录、无补卡记录、无安装记录）？答：“待申诉”中的三无条码、四无条码，服务商可选择放弃申诉。公司每月初会下发的三无、四无条码明细，服务商只要按照公司下发的明细，做质量信息反馈就可以了。

10.2、工单完工确认后，为什么在服务单录入中查不到这个工单？答：此工单需“回访通过”后才会出现在服务单录入中出现。一般情况下，完工确认后 5 天内完成回访，如发现超期未出现，请与营销中心联系。

10.3、为什么同一个型号结算费用不同？答：可能此型号费用有所调整，但因系统维护存在滞后性，导致费用未及时改变。此部分差异费用，公司均会以报告形式进行补加或扣回，具体可关注 CSS 系统公告。

10.4、哪里购买的空调，安装需要派工单号？答：购买单位为(天猫)奥克斯旗舰店、(京东)奥克斯旗舰店、(苏宁)奥克斯旗舰店、(国美)奥克斯旗舰店、(天猫)授权分销商、唯品会、当当网，需要“电商”派单；购买单位为奥克斯官方商城、奥克斯微信官方商城、工行融 e 购、亚马逊、1 号店，需要“400”派单（如有变化，以 CSS 系统下发为准）。

10.5、因营销中心驳回造成超期，这个要考核吗？答：服务单上传超期计算规则为“服务商首次提交日期-工单完工确认日期”，营销中心什么时候审核不会影响超期。

10.6、新签单位，首次提交单据，都不算超期吗？答：不是，新签单位在签订协议后 2 个月内首次提交单据可以正常结算，但是如果超过 2 个月录单就算超期了（例：服务商 2015 年 8 月 1 日签协议，那么在 2015 年 10 月 1 日前，首次录单的超期卡都可正常结算）。

六、配件管理制度

1、配件账务管理

1.1、押金管理

1.1.1、与公司签定《售后服务协议》并按要求交纳配件押金，最低交纳额度为叁千元。

1.1.2、服务商可以以汇款或转货款方式向公司交纳配件押金，由公司财务统一收取。

1.1.3、押金交纳操作流程

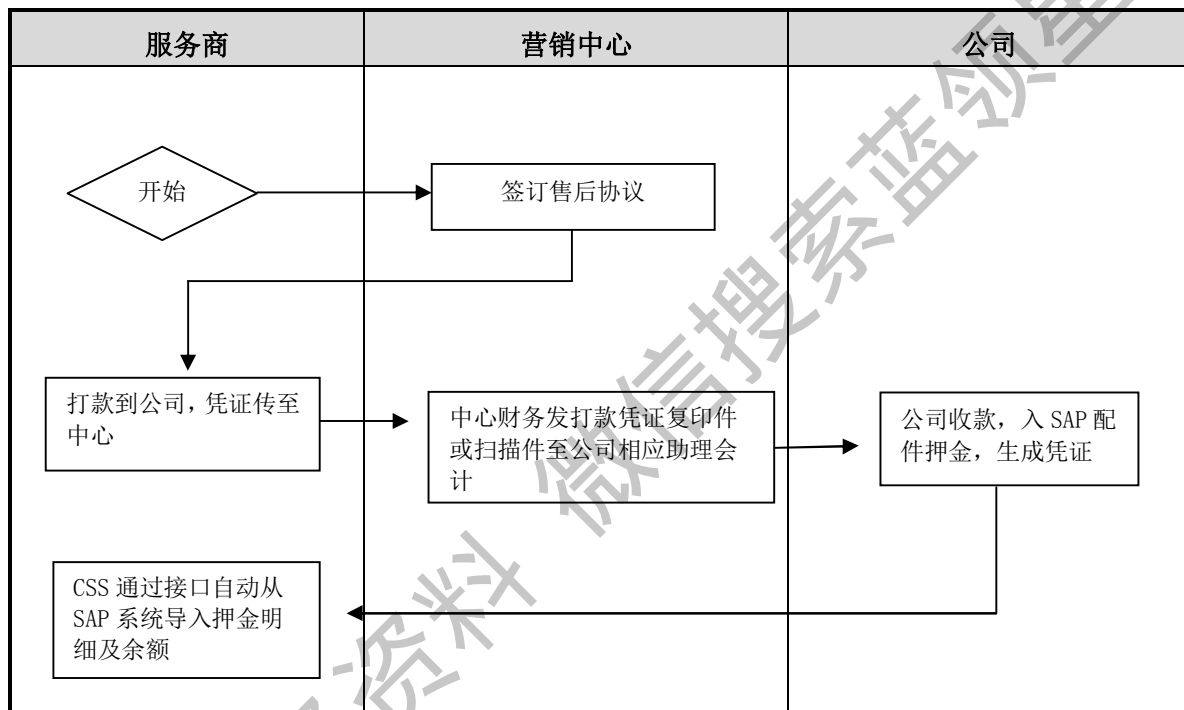


图6-1

1.1.4、服务商以对公账户打款到公司，在备注栏填明：营销中心及汇入款性质（如：北京汇配件押金），电汇后第一时间将银行回单传至营销中心，回单上必须盖有服务商的公章。

1.1.5、中心财务在收到银行回单后第一时间复印（或扫描、拍照）后工作便签发至对应公司助理会计处，公司出纳收到营销中心银行回单，查询到账后直接入账到客户，并保证当天入账。

1.1.6、新签服务商配件领用前，必须先向公司交纳配件押金方可申领配件；服务商操作过程中如押金可用额不够时，服务商可通过退还配件方式释放可用额或继续交纳押金，在押金可用额度内领用配件。

1.1.7、服务商之间的配件押金余额转款，必须清理完转出服务商的系统内配件库存后方可办理余额转款，中心财务凭服务商提供的三方转款证明办理转账，转款证明必须有转款双方的签字和单位公章。

1.2、配件库存及账务清理

1.2.1、服务商终止协议不再操作时，配件实物按第 5 点“配件退回流程”进行操作，账务按“账务清理流程”进行操作。服务商停止合作 6 个月内完成费用清退。

1.2.2、账务清理流程

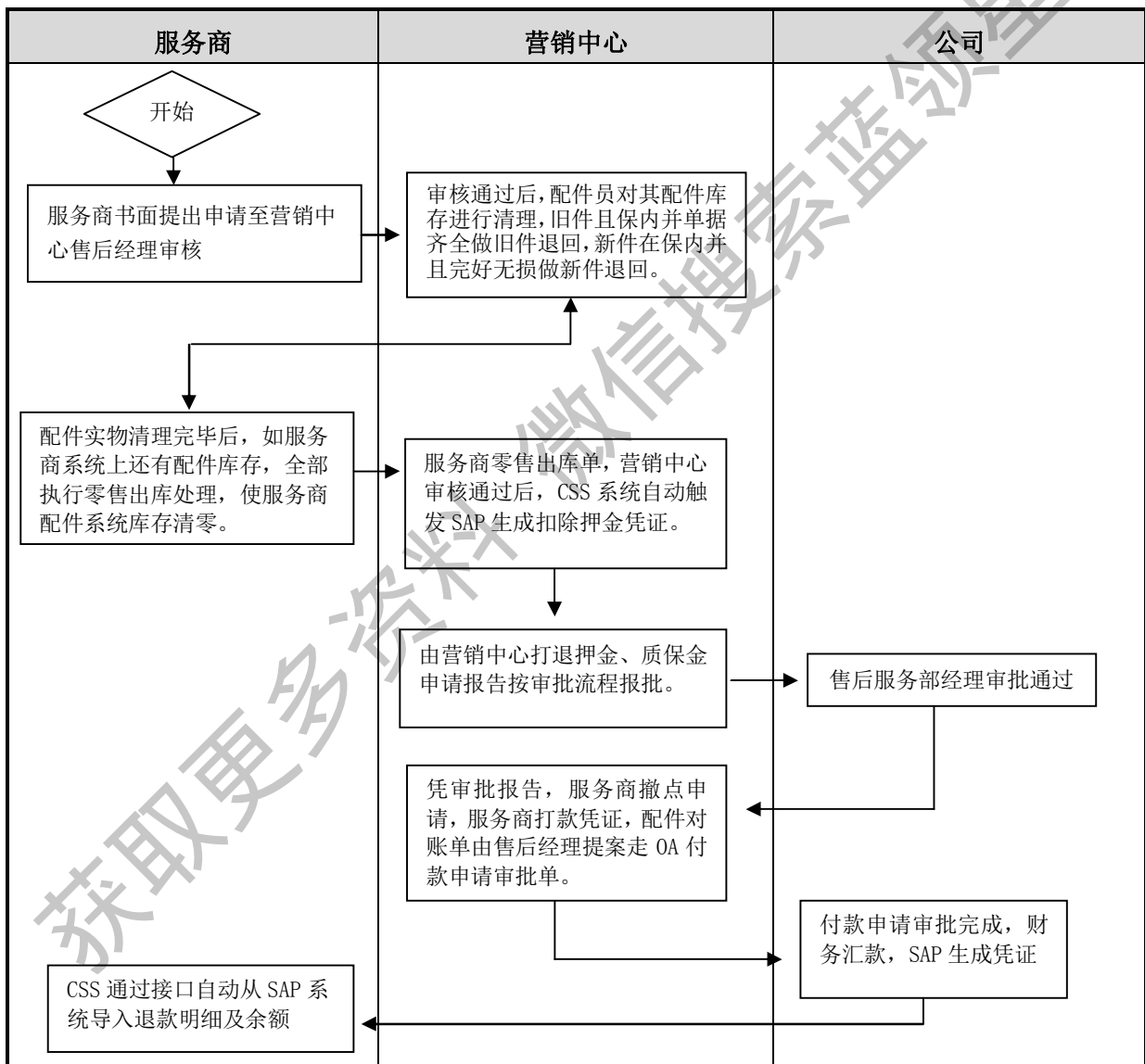


图6-2

1.2.3、服务商退押金、质保金，公司只对对公账户进行打款。

1.2.4、配件库禁止一切形式的现金行为。

1.3、配件对账

1.3.1、配件押金、质保金余额由营销中心与服务商在每年3月、9月、12月的月末进行对账，服务商核对后打印应收款明细表签字盖章，并在月底终了后七个工作日内寄往所属营销中心；服务商终止协议、停止合作后必须进行对账工作，服务商清退相关费用时必须提供对账单原件。

1.3.2、服务商确认的对账单具有法律效应，确认盖章后如有异议，由服务商承担风险和 responsibility，营销中心应妥善保管。在对账过程中，营销中心不得以限制发放配件的方式强迫服务商在不认可的账单上签字盖章。

1.4、授信管理

1.4.1、公司授信管理根据与OEM公司签订的大盘协议，公司对OEM服务商提供一定比例的免费配件额度，按由公司在CSS系统直接录入服务商授信额，服务商可在授信额内申领配件，授信有效期到期系统授信额自动失效，服务商应收款以超押金形式体现。

1.4.2、考虑到市场的实际需求，营销中心在公司资产风险可控范围内进行授信额内配件发放，公司按申请总额度对各营销中心分配授信额，营销中心根据服务商实际情况在此额度内对服务商进行授信分配，淡季期间单家服务商授信额度最高不得超过3000元；旺季在公司有同等或大于授信额的费用前提下，单家服务商授信额度最高不得超过1万元。

1.4.3、授信有效期到期系统授信额自动失效，服务商应收款以超押金形式体现。每年两次（3月底、10月底），所有超押金发放配件必须全部清零，为确保资金风险，授信额度失效前，各服务商及时清退信贷发放配件，对未及时清退的服务商账户资金由公司冻结，暂停安维费支付工作，直至授信清退完成后方能解冻。

2、配件供应形式

2.1、无偿供应：国家新“三包”规定和我公司规定的包修期内所需的零配件，实行配件押金制申领、退还方式。

2.2、有偿供应：国家新“三包”规定和我公司规定的包修期外所需的零配件，公司按供货价出售给服务商（此部分配件服务商作零售出库处理），用户以零售价向服务商支付配件款，所换配件归用户所有，不得退还公司。

3、配件申请管理

3.1、配件申请流程图

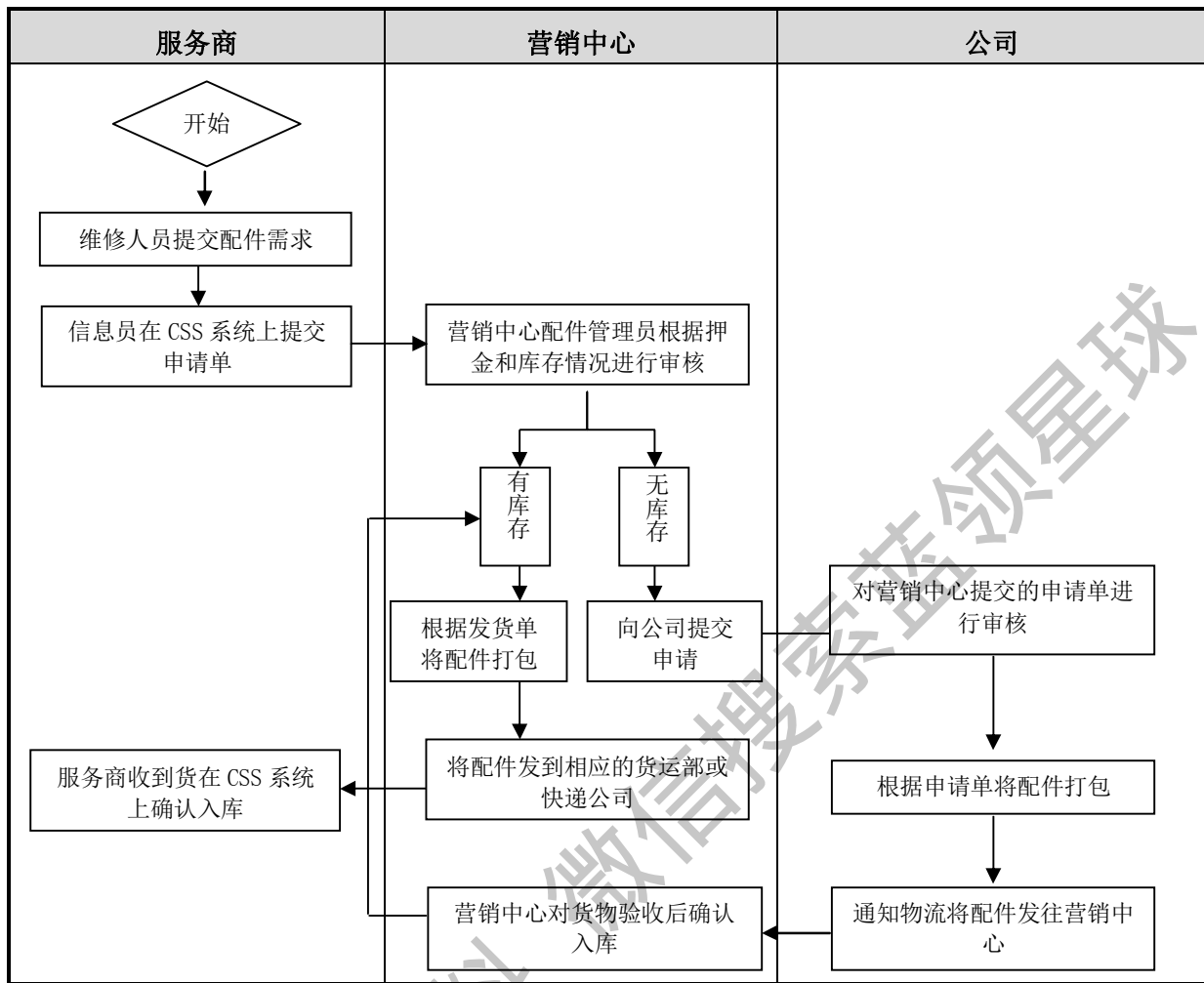


图6-3

3.2、配件申请制度

3.2.1、如要求办理配件托运的特约安装维修部，在配件要货申请编辑时在备注栏中写明。

服务商收货后，在系统中确认，确认时限为三天，超出时限系统自动确认。

3.2.2、服务商在申领配件时必须要有计划性，如申领配件3个月内未使用的，需退回营销中心，否则系统自动零售出库。

3.2.3、服务商在申请老机型配件时，必须严谨，呆滞配件申请后，无论是否使用，服务商都不得退回，系统做零售出库。

4、配件仓储管理

4.1、服务商对领用在库的空调配件负代理管理责任，配件应有专人管理，因遗失、保管不当造成物料变质、变坏、破损一律按包外零售处理。

4.2、配件的保管要求：

4.2.1、常规配件采用专用货架摆放，并做好标识卡，执行先进先出原则，防过期失效；

4.2.2、受温度、湿度影响较大的物料放于通风良好的位置；

4.2.3、对易被日光影响的物料要防止暴晒；

4.2.4、金属材料及电机做好防锈工作；

4.2.5、易碎易散的物料防止压碎；

4.2.6、对于易受灰尘影响的配件（电控、两器、配管、电机等），注意做好防尘保护。

4.3、接受营销中心盘点稽查：

4.3.1、整理接受盘点的配件；

4.3.2、整理配件帐目、整理盘点对象的往来帐目、单证以供对帐；

4.3.3、对盘点或上报盘点配件结存及确认配件押金额度；

4.3.4、对确认盈亏配件，盘亏部分转为零售处理。

4.4、服务商配件摆放图片：



图6-4

5、配件退回管理

5.1、配件退回流程图

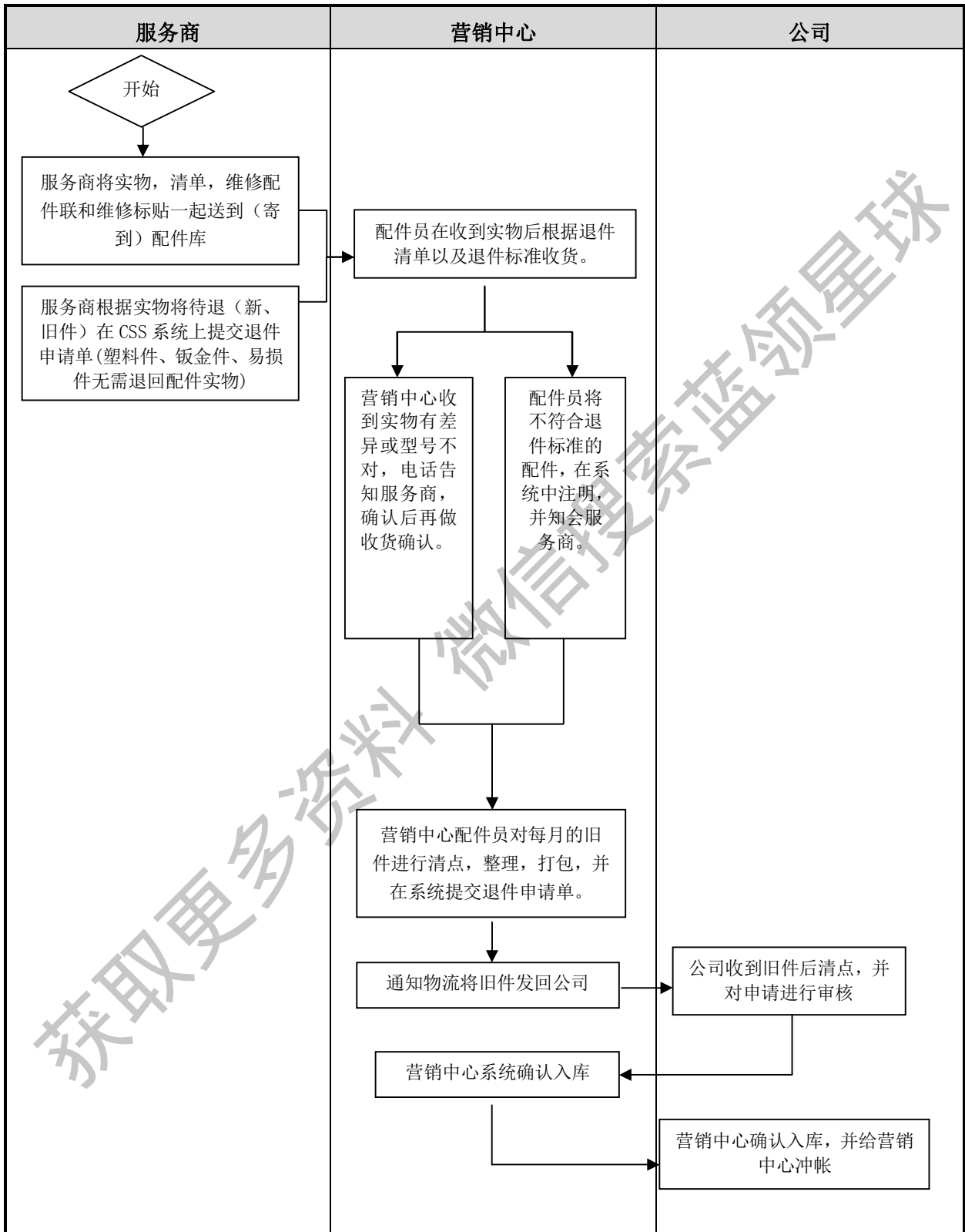


图6-5

5.2、服务商退件包装要求：

5.2.1、配件装箱须包装完整，防止运输途中破损遗失，如图6-6。

5.2.2、按种类实行分类打包。

5.2.3、控制类等精密配件单独包装，避免在运输过程中被其他配件压损，造成二次损坏，如图6-7。

5.2.4、新件退回和旧件退回分开包装，并在包装箱上注明。

5.2.5、每箱配件附带装箱清单，便于清点。

5.3、服务商旧件退回要求：

5.3.1、服务商退件时，每个配件需附上服务单配件联。

5.3.2、退回配件需完好无损，不得出现剪线、缺件等现象。

5.3.3、退回压缩机需要封口，且带有防伪标签。

5.3.4、配件新件不得当旧件退回。

5.4、服务商新件退回要求

5.4.1、服务商退回新件必须保证从未使用。

5.4.2、新件上的各零部件必需完好无损。

5.4.3、退回的新件需包装完好，包装已拆开的不得退回。



图6-6



图6-7

5.5、旧件退回不规范示例



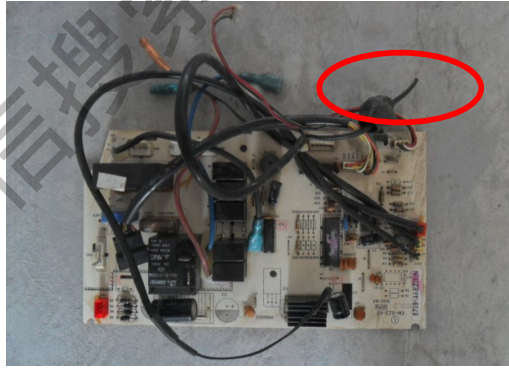


| 合格件 | 不合格件 |
|---|---|
|  |  <p data-bbox="901 750 1268 795">压缩机未封口无“AKS”标贴</p> |
|  |  <p data-bbox="981 1310 1220 1355">电脑板电源线剪断</p> |
|  |  <p data-bbox="973 1825 1244 1870">挂内电机电源线剪断</p> |

图6-8

5.6、塑料件、钣金件、易损件退回

5.6.1、服务商申领塑料件、钣金件后，根据服务单进行换上件换下件选择，服务单提交后，配件新件库存将转为旧件，服务商系统将旧件库存退回即可，由营销中心对库存进行报损处理，实物无需返回营销中心。

5.6.2、服务商申领易损件后，系统将库存新件自动转为旧件，服务商直接将旧件系统库存退回即可，由营销中心对库存进行易损件报损处理，实物无需返还营销中心。

获取更多资料 微信搜索 蓝领星球

【附表 6-1，版本号 1501】

转配件押金证明

_____:

我单位_____ (全称) 因配件押金不足, 同意

将我单位的安装维修费_____元 (大写:_____)

转为配件押金。

服务商负责人签字 (盖章):

年 月 日

七、售后服务退换货制度

1、退换货流程

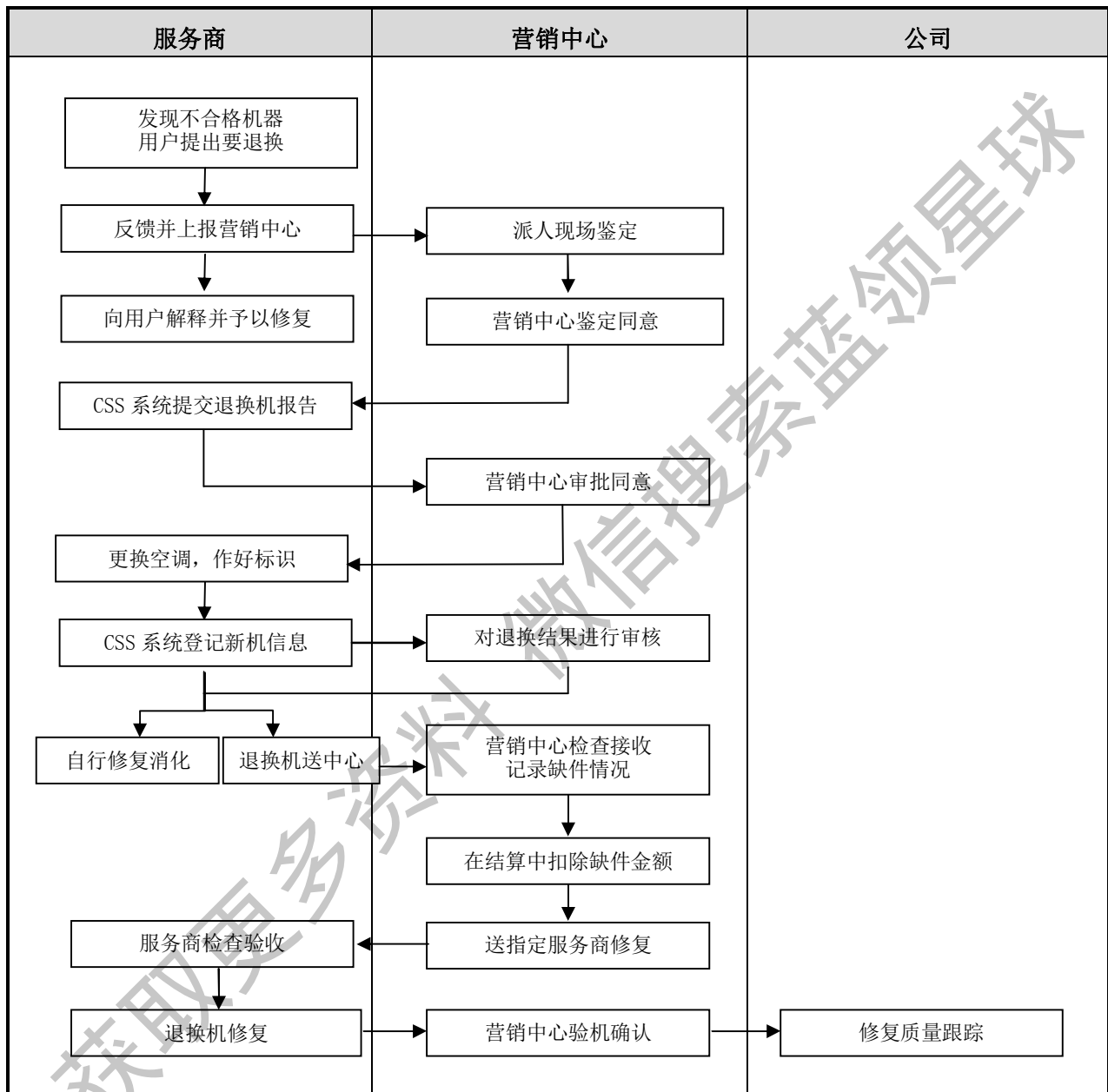


图7-1

2、退换条件

- 2.1、本公司产品在发票开具之日起7天内，发生主要性能故障，可以选择退货、换货或修理；
- 2.2、本公司产品在发票开具之日起 15 天内，发生主要性能故障，可以选择换货或修理；

- 2.3、装机一年之内，同一故障连续维修两次（非维修单位责任），仍不能排除主要性能故障的；
- 2.4、在三包有效期内，因生产者未提供零部件，自送修之日起超过 90 天未修好可以选择换货或者修理；
- 2.5、因修理者原因修理超过 30 天的，由修理者免费为用户调换同型号的产品；
- 2.6、新开箱机器机体严重变形，影响美观的，而非用户碰撞所致的，可以选择换机或修理；
- 2.7、在三包有效期内，符合换货条件的，因无同型号，而消费者又不愿意调换其它型号的产品，可以退货。有同型号的产品而用户不愿意调换的，可以退货，但应收取折旧费，折旧费按发票开票价每天 1%收取，折旧费计算自开票之日起至退换之日止，其中扣除修理占用和待修的时间。

3、退换程序

- 3.1、售前机：在安装前发现外观有质量问题或在试机时发现有问题并未在 CSS 系统录入安装卡的所有空调。
- 3.2、售后机：除售前机外产生的退换机。
- 3.3、服务商在售后服务过程中发现不合格机器，应先做好用户思想工作，并认真加以修复，做到让用户满意。
- 3.4、如用户强烈要求退机或换机的，且符合退换条件的，服务商应及时通知当地营销中心。
- 3.5、当地营销中心在接到服务商信息后，应及时派人或委托服务商进行鉴定，并在 8 小时内做出处理答复。对不符合退换机标准的，应协助服务商向用户解释，共同做好用户的工作，并及时组织配件进行修复。对符合退换机标准，且用户没有商量余地的，通知服务商办理好退换机各项手续。必要时，可先通知服务商先解决用户问题，然后补办手续。
- 3.6、由服务商按规范在奥克斯空调客户服务系统中填写好《奥克斯空调退换机报告单》，送当地营销中心审批，退机原因要简明扼要，机型编号等用户资料要真实完整，避免漏填、少填，如有违反规定未填写《奥克斯空调退换机报告单》的，该次维修费将不予结算。
- 3.7、由服务商安装工或维修工对退换下来的机器进行标识，贴上红色标贴，写上缺陷原因及部位、处理单位、处理日期。
- 3.8、如果调换新内机，必须将新内机内装的遥控器、说明书、挂板、安装卡等附件取出与换下旧机一并退回营销中心，否则这些费用由服务商承担。

- 3.9、服务商在为用户更换内机或整机后，应将新内机内装的《安装保修卡》A 联交给用户，并认真地为用户填写好相应的内容，同时收回用户原有《安装保修卡》A 联或用户留存联，随同新《安装保修卡》B 联交还给当地营销中心，否则该次维修费用不予结算。
- 3.10、服务商在为用户更换外机后，应将新外机编号条形码粘贴到《安装保修卡》A 联上，不必换发新的安装卡。
- 3.11、所有换机必须将包装箱、新机内外机连接管及包装附件随退换机带回营销中心，否则包装箱、内外机连接管及包装附件费用由服务商承担。
- 3.12、服务商到营销中心换货时，必须凭批准的《奥克斯空调退换机质量报告单》调换机器。
- 3.13、营销中心应对退换机进行检查，对所缺配件如实记录于《奥克斯空调退换机质量报告单》。
- 3.14、营销中心收到退机后，应根据新旧程度当即给服务商调换新机或备用机。
- 3.15、《奥克斯空调退换机质量报告单》批准后，服务商因不及时退库而退换机造成积压 2 个月以上，公司将不再承担退换责任。

八、售后服务信息反馈制度

1、信息反馈流程

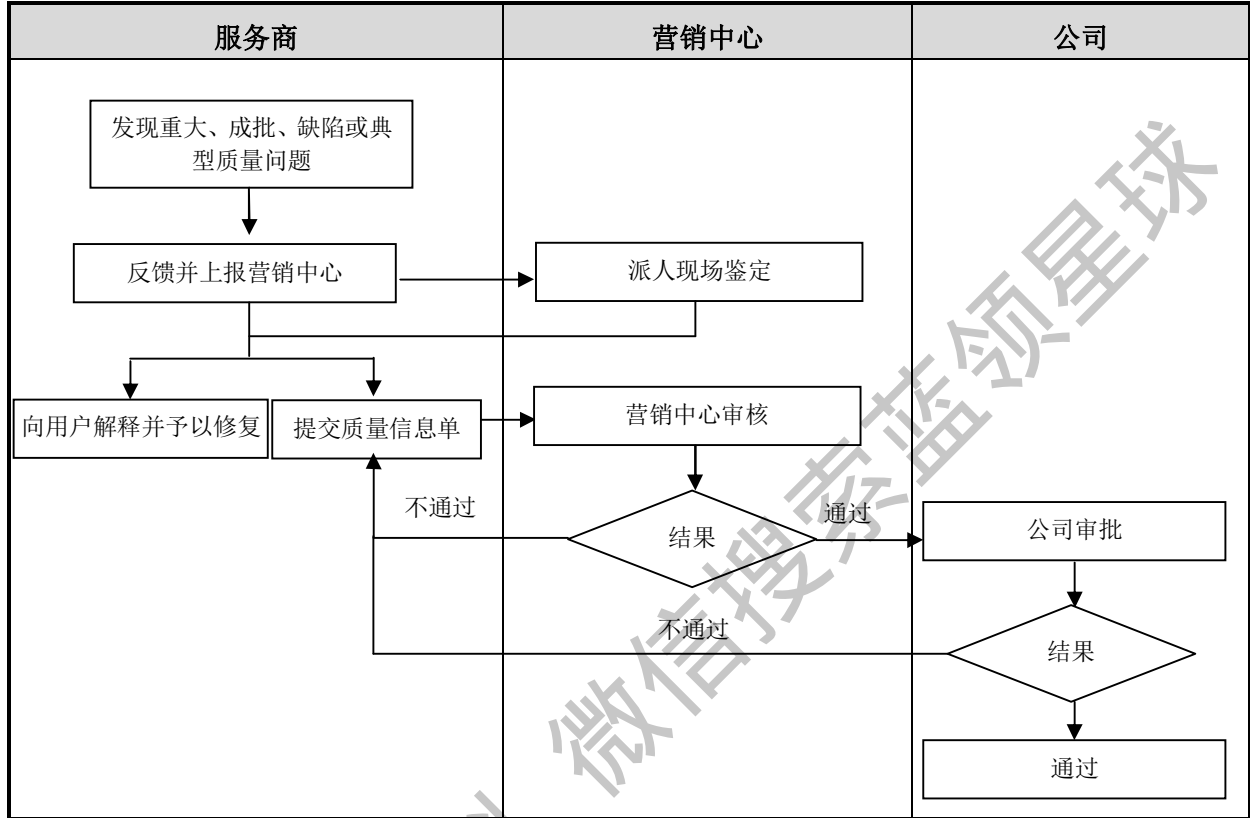


图 8-1

2、信息反馈定义

奥克斯空调在运输、安装、使用、维修过程中所产生的各种质量问题, 用户反馈的信息, 有利于产品质量改进的各种建议, 所有营销中心、经销商、服务商都有义务进行质量信息反馈, 使产品的质量能及时采取有效的纠正和预防措施, 以不断提高产品的质量。

3、需反馈的重大质量信息

- 3.1、服务商在安装维修中, 发现成批空调 (三台以上) 同一区域出现同一故障质量问题。
- 3.2、服务商在安装维修中, 发现安全性重大质量问题: 火灾、漏电伤人或其它意外事故。
- 3.3、服务商在安装过程中如发现缺件、有严重缺陷及外表问题的开箱不合格事件。
- 3.4、服务商对于新产品 (指投放市场 6 个月内) 的质量问题, 特别是典型的故障事例。
- 3.5、故障具有普遍性且维修无法解决、损失较大、覆盖面广、影响大的产品质量问题。

3.6、因种种原因所致，用户投诉到国家机关、各级消委会、电台、报纸等新闻媒介，反映我公司产品质量及售后服务质量问题，使公司信誉受损的用户投诉问题。

4、重大质量信息反馈的方式

4.1、服务商在安装维修中，发现有上述重大质量信息时，可先与售后经理取得电话联系，再在奥克斯空调客户服务系统中填写《奥克斯空调质量信息反馈表》，当天反馈到当地营销中心。

4.2、《奥克斯空调质量信息反馈表》中表述的内容一定要详细真实，对于安全问题、缺件、外观等质量问题的，必要时进行拍照，照片附加在质量信息附件管理栏中同信息一起上报，如有实物的，实物做好标识单独寄营销中心或售后服务部。

4.3、营销中心对信息进行初步分析审核后上报售后服务部。

5、质量信息反馈的激励

服务商反馈的信息符合本制度规定要求，内容真实、填写完整，按规定时间反馈的，每条信息凭售后系统上的信息反馈条数及重要程度，给予 300 元/条的信息奖励，由售后服务部进行以奖励形式在当月结算中进行结算。

九、空调安装、维修质量检查监督制度

1、总则

“三分质量、七分安装”充分体现了空调安装质量的重要性，为了全面提升奥克斯空调整体安装服务质量，确保安装服务规范全面实施，加强对全国各服务商安装质量的监督，制定本制度。

2、概念

安装、维修质量检查监督是指售后服务管理部门，对辖区内各服务商所安装、维修的空调实施全查、抽查或按一定比例进行上门实际检查安装、维修质量的一种监督办法。

3、检查监督部门

全国各营销中心售后是当地区域安装质量检查监督的执行单位。

4、检查监督工作主要内容

检查监督工作内容包含但不限于以下内容：

4.1、服务规范类

- 4.1.1、是否按预约时间上门服务。
- 4.1.2、是否穿奥克斯或本店工作服。
- 4.1.3、移动家具是否征得用户同意，事后有无复位。
- 4.1.4、安装、维修完成后是否对空调进行调试运行。
- 4.1.5、安装、维修完毕后是否讲解空调使用方法、保养常识、故障原因以及更换的配件等。
- 4.1.6、安装保修卡、维修单是否在用户家填写完整，并由用户签字。
- 4.1.7、是否有吃拿用户物品，或损坏用户物品现象。
- 4.1.8、是否向用户乱收费或索取用户钱物。

4.2、安装、维修技术类

- 4.2.1、安装位置是否征得用户同意。
- 4.2.2、安装位置是否合理，是否符合国家相关规定。
- 4.2.3、墙洞开的是否美观、合理。

- 4.2.4、连接管布置是否平直、美观，包扎带是否包扎完整结实。
- 4.2.5、内机安装是否平整、牢固，排水是否顺畅。
- 4.2.6、外机安装是否水平、牢固，运行时有无振动。
- 4.2.7、支架是否牢固，螺栓是否上齐。
- 4.2.8、电线、排水管布置是否合理、美观。
- 4.2.9、工程机安装整体排列是否整齐，美观、规范。
- 4.2.10、维修后是否存在漏氟、漏电现象。
- 4.2.11、维修后机器、配件是否复位。
- 4.2.12、维修后是否缺件。
- 4.2.13、未维修而填写维修信息。
- 4.2.14、未更换配件而填写更换配件。
- 4.2.15、过保修期维修的旧件退回公司。
- 4.2.16、过保修期填写维修单。
- 4.2.17、重复填写维修单据。
- 4.2.18、维修信息虚假。
- 4.2.19、维修用非奥克斯配件。

- 4.3、电器安全类
 - 4.3.1、是否使用不合格的电线。
 - 4.3.2、电线连接是否可靠。
 - 4.3.3、压线夹、接线端连接是否牢固、可靠。
 - 4.3.4、柜机出管处是否安装侧板护板。
 - 4.3.5、电气绝缘保护是否完好无损。
 - 4.3.6、高空作业是否使用安全带。
 - 4.3.7、是否用仪器检查过用户电源，提出改进建议。
 - 4.3.8、检查监督工作必须严格执行国家和本公司制定的安装操作和服务规范标准，以用户满意为原则，对每台空调进行检查监督后必须填写《奥克斯空调安装服务检查回访记录表》，内容必须准确、全面、真实，该表必须保存一年以上以备核查。

4.3.9、检查监督工作以月为周期，为常年日常性安装、维修实地检查工作，每月进行汇总统计、通报激励。

5、检查结果的通报、激励、整改

5.1、所查结果根据“奥克斯空调安装服务质量检查激励条例”的条款在 CSS 系统中公告栏内对各服务商进行通报、激励及勒令整改，对安装质量好及服务规范的，予以表扬奖励；对存在安装质量问题、服务不规范的给予批评处罚；对于安装问题严重或屡教不改的，予以撤消服务商。

5.2、所有激励费用，一律在服务商的安装维修费中予以体现。

5.3、本着处罚是手段，提高安装、维修质量才是目的的原则，各营销中心对存在安装质量问题、服务不规范的服务商除了通报处罚和限令整改外，对服务商还须进行帮扶整改工作，并对整改情况进行跟踪，对于不进行整改或经常整改无效的应加重处罚力度或撤消服务商资格处理。

5.4、安装质量整改函采用（附表 9-1）格式，要求服务商将整改报告在接到通报三天内上报到营销中心。

5.5、指导和帮助服务商在内部建立一套行之有效的安装质量管理方法，以帮助其完成整改工作。

5.6、公司对服务商整改情况和内部是否有完善的安装质量管理制度进行检查和激励。

6、检查清单

| 序号 | 类别 | 检查内容 |
|----|-----------------------|------------------------|
| 1 | 服 务 规 范 类 | 是否按预约的时间上门服务 |
| 2 | | 安装时是否穿奥克斯或本店工作服上门服务 |
| 3 | | 移动家具是否征得用户同意，事后有没有复位 |
| 4 | | 安装完成后是否对空调进行调试运行 |
| 5 | | 安装完毕后是否讲解空调使用方法及保养常识 |
| 6 | | 安装保修卡是否在用户家填写完整，并由用户签字 |
| 7 | | 是否吃拿用户物品，损坏用户物品 |
| 8 | | 工作期间是否使用礼貌用语 |
| 9 | | 是否按规定收费或索取用户钱物 |

| 序号 | 类别 | 检查内容 |
|----|-----------------------|--|
| 1 | 安 装 技 术 类 | 安装位置是否征求用户同意 |
| 2 | | 安装位置是否合理、不符合国家相关规定 |
| 3 | | 墙洞开的是否美观、合理，内外缝隙未堵塞 |
| 4 | | 连接管布置是否平直、美观，包扎带包扎不完整结实 |
| 5 | | 内机安装是否平整、松动，排水不畅 |
| 6 | | 外机安装是否水平、牢固，运转时有无震动 |
| 7 | | 支架是否牢固，螺栓是否上全 |
| 8 | | 电线、排水管布置是否合理、美观 |
| 9 | | 工程机安装整体排列是否整齐，是否美观、规范 |
| 1 | 电 器 安 全 类 | 是否使用合格的电线 |
| 2 | | 电线连接是否牢固，松动，接线是否规范 |
| 3 | | 电线是否用压线夹紧固 |
| 4 | | 柜机出管处是否装侧板护板 |
| 5 | | 电气绝缘保护是否损坏、漏电 |
| 6 | | 高空作业（离地面二米以上）是否使用安全带 |
| 7 | | 室内人员探身室外作业是否采用安全措施 |
| 8 | | 安装前是否使用电源检测仪，对电源线路进行安全性检查，并对用户线路提出改进建议 |

表 9-1

7、空调安装不规范图例



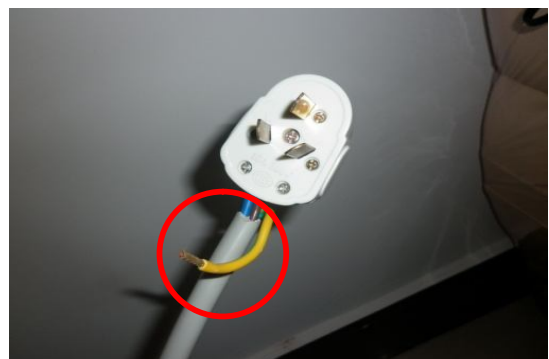
柜内机铜管护板未装



柜内机连接管未包扎



柜内机电控盒未装好



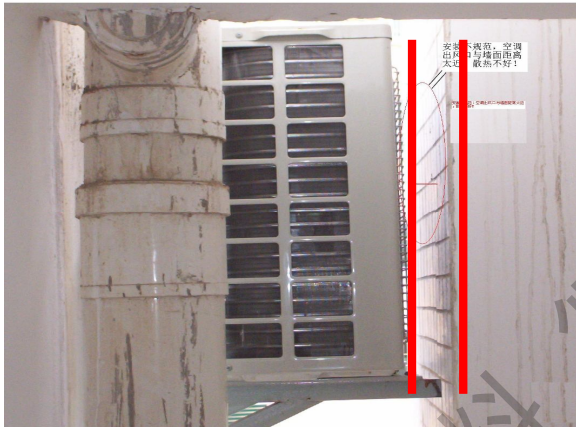
柜内机插头且地线未装



出管墙孔没有进行使用穿墙护圈且未用腻子密封



电源线缠绕成小圈，产生强大的涡流发热将烧坏线路，引起火灾



外机出风口与墙壁距离不到 20CM，散热效果不良易造成压缩机过热保护



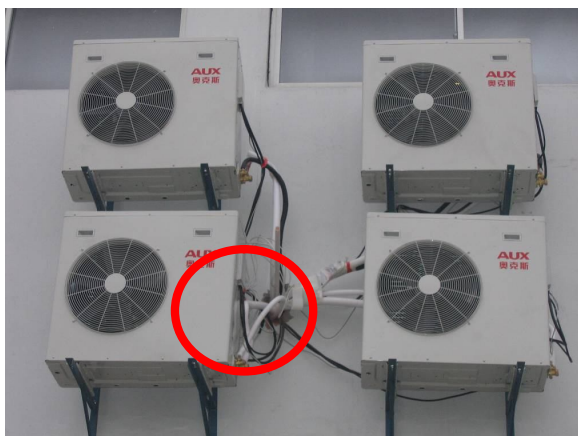
进风口与墙壁过近又有异物阻挡，回风不畅易造成压缩机跳机



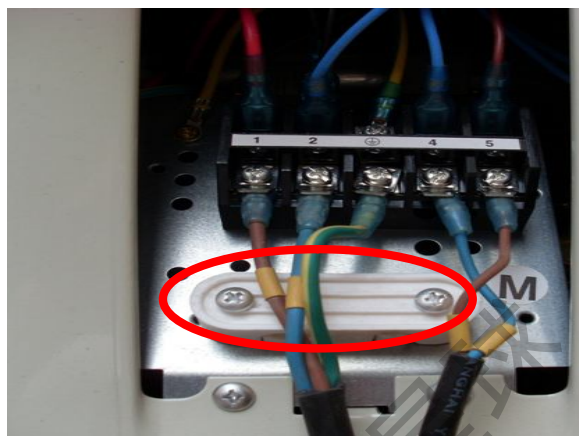
插座安装在空调正下方
内机漏水滴落在插座上导致短路



内机安装不水平，内机倾斜容易造成内机漏水



连接凌乱，影响空调的整体美观



连接线没有卡进压线卡扣



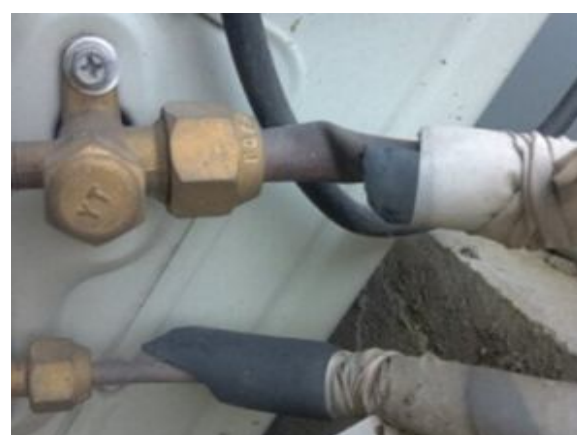
膨胀螺栓数量不够，外机不牢固



螺栓不够会导致外机固定力不足
易导致外机掉落等安全事故发生



室内机安装不规范，没有足够的维修空间



连接管折瘪



加长连接管偷工减料，影响空调使用效果



外机底脚未固定，运行时震动会使空调掉落



太长冗余，有沉水！



插入太深，易积水！



正确做法：水管直线、顺流水方向，落水部分要垂直，插入集水器内3-5cm



水管排布有蛇形弯，易沉水！

缠绕，水流不畅！

排水管布线问题

8、空调维修不规范图例



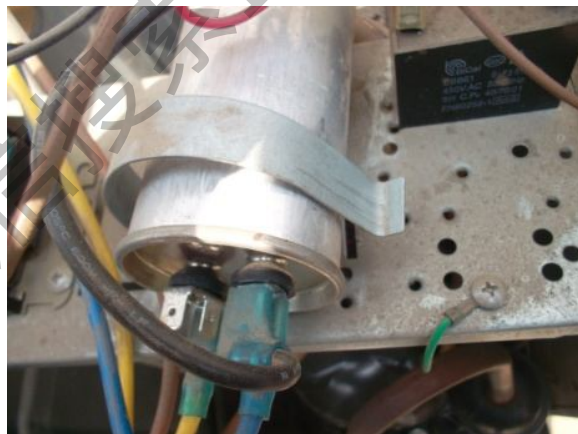
压缩机保护盖未装



压机接地线剪断，未接地线



变频机电器盖板未盖



压缩机电容未固定



外机顶盖板安装不规范



截止阀封帽未装

奥克斯空调安装质量整改函

编号：

年 月 日

| | |
|------------------------|--|
| 接收单位 | |
| 营销中心意见： | |
| 检查员： _____ 售后经理： _____ | |
| 接收单位整改报告：（可另附页） | |
| 服务商负责人： _____ | |

填报单位（盖章）：

日期： _____ 年 _____ 月

十、服务商综合激励细则

| 类别 | 代码 | 激励内容 | 负激励(元/次) |
|-----|------|---|------------------|
| 投诉类 | TS01 | 未按预约的时间上门服务;工单确认信息虚假 | 100 |
| 投诉类 | TS02 | 损坏用户家具等物品、污损用户装修 | 照价赔偿 |
| 投诉类 | TS03 | 在服务过程中向用户收取规定以外的费用 | 用户免单,考核多收费用 |
| 投诉类 | TS04 | 维修单位不积极处理用户报修,导致处理时间无故拖延;吃、喝、拿、抽烟等,或乱翻用户家物品 | 300 |
| 投诉类 | TS05 | 电商差评考核;服务商自录单信息虚假;服务态度恶劣,或与用户发生争吵 | 500,追加或删除差评可减免金额 |
| 投诉类 | TS06 | 拒绝公司或中心的派工;服务商未在规定时间内上门维修,中心转派的;私自将用户号码修改为服务商人员号码 | 1000 |
| 投诉类 | TS07 | 服务工作不规范,造成用户投诉至消协、新闻单位、国家职能部门;冒充用户投诉或怂恿用户投诉 | 5000,严重的取消全部服务费 |
| 投诉类 | TS08 | 故意夸大质量问题或做出有损奥克斯形象的行为 | 1000 |
| 投诉类 | TS09 | 符合退换货条件未及时处理(3天)引起用户投诉升级 | 300 |
| 安全类 | AQ01 | 2m及以上高空作业不配戴安全带 | 2000 |
| 安全类 | AQ02 | 在安装维修前不检查供电电源火零线位置直接操作,私自更改空调电气线路等 | 1000 |
| 安全类 | AQ03 | 用铜丝或导线、不同规格保险管代替原保险管 | 1000 |
| 安全类 | AQ04 | 内外机不接地或不在指定的接地位置接地,给未配插头的空调擅自加装插头 | 500 |
| 安全类 | AQ05 | 使用不合格、不匹配的外机安装支架 | 500 |
| 安全类 | AQ06 | 在空调运行状态下通过顶截止阀气阀芯检测系统是否有氟 | 1000 |
| 安全类 | AQ07 | 电线驳接、线径、绝缘不规范(不牢固、松动、截面积不足、材质差、破损),存在安全隐患 | 1000 |
| 规范类 | GF01 | 不参加培训活动,不及时接收公司下发的技术资料及对安维人员培训 | 200 |
| 规范类 | GF02 | 安装时系统进水,不排空气或不抽真空 | 500 |
| 规范类 | GF03 | 退换货报告、质量信息等单据填写不规范 | 50 |
| 规范类 | GF04 | 违反2016年服务激励协议,无正当理由拒单或未在规定时间内上门服务 | 1000 |
| 规范类 | GF05 | 公司专项通报负激励 | 按照通报金额执行 |
| 规范类 | GF06 | 公司专项通报正激励 | 按照通报金额执行 |

| 类别 | 代码 | 激励内容 | 负激励(元/次) |
|-----|------|---|----------------------------|
| 规范类 | GF07 | 不配合中心工作, 营销中心专项通报负激励 | 按照通报金额执行, 最少 100 元 |
| 规范类 | GF08 | 不配合中心对账或盘库 | 2000 元/次 |
| 技能类 | JN01 | 自安装之日起半年内因安装原因引起维修, 对安装单位 | 200-1000 |
| 技能类 | JN02 | 半年内同一故障维修(除配件质量), 对上一次维修单位 | 200-1000 |
| 技能类 | JN03 | 因误判将正品配件当旧件退回, 或因维修技术原因造成配件损坏, 维修费不予结算并负激励 | 500-1000 元/件 |
| 技能类 | JN04 | 因安装维修技术原因造成用户退换机的 | 300 |
| 满意类 | MY01 | R410a 变频空调安装不清楚不知道是否按标准抽真空 | 500 |
| 满意类 | MY02 | 没有向用户讲解使用保养知识、解答用户咨询 | 50 |
| 满意类 | MY03 | 未打扫卫生, 复位被挪动的家具等物品 | 200 |
| 满意类 | MY04 | 未安装穿墙、过管护圈或堵墙洞 | 500 |
| 满意类 | MY05 | 电线、排水管布置不合理, 排水管有蛇形弯、长度冗余, 连接管折扁 | 200 |
| 满意类 | MY06 | 外机底脚、支架固定螺栓不足 | 500 |
| 满意类 | MY07 | 未按规定使用漏保 | 1000 |
| 满意类 | MY08 | (满意类) 安装位置不合理(不平整、不牢固、松动、位置不符), 运行时振动、漏水 | 1000 |
| 满意类 | MY09 | (满意类) 安装维修后配件少装、错装、漏装(含冷媒不符合要求) | 500 |
| 虚假类 | XJ01 | 服务单存在以小报大、以假充真、包外冒充包内、用户虚假等虚假行为, 不予结算并负激励 | 结算费用的 10 倍 |
| 虚假类 | XJ02 | 安装卡存在编造用户或安装信息、跨区域结算、非指定单位结算等虚假行为, 不予结算并负激励 | 结算费用的 5 倍 |
| 虚假类 | XJ03 | 安装卡为三无条码或服务单为四无条码, 不予结算并负激励 | 结算费用的 10 倍 |
| 虚假类 | XJ04 | 提供虚假的安装维修费发票 | 按开票金额的 20% 考核, 严重的直接取消本次付款 |
| 虚假类 | XJ05 | 包修期外维修的废旧配件当包修期内配件退回公司, 旧件没收并负激励 | 1000-2000 元/件 |
| 虚假类 | XJ06 | 包修期内使用非奥克斯原厂配件, 旧件没收并负激励 | 1000-2000 元/件 |
| 奖励类 | JL01 | 远程维修或偏远地区维修的补助 | 按需奖励 |
| 奖励类 | JL02 | 动用特殊设备(如吊篮、升降机等)或特殊位置需要 2 人及以上辅助操作的补助 | 按需奖励 |
| 奖励类 | JL03 | 产品质量问题被用户小额索赔的补助 | 50-500 元 |
| 奖励类 | JL04 | 配合营销中心开展工作, 表现优异的奖励 | 50-1000 元 |

奥克斯空调电气安全规范

1、空调器安装前，检查空调器电源线线路，空调器电源线应为专用分支电路，且其容量应大于空调最大电流值的 1.5 倍，其接户电线和进户电线的线径（或横截面积）应按用户使用电量的最大值选取。

2、安装前，检查用户家电源电压、频率是否符合待装空调要求，单相电压为 220V，三相为 380V，频率为 50Hz，电压波动范围不能超过 10%，否则空调器可能不能正常工作。其次，检查空调专用线路，线路上必须装有空开等漏电保护装置，以确保出现漏电、短路能及时断开电源，确保安全。第三，应用电源检测仪检查用户家电源插座情况，地线、零火线有无接反，是否有接地线，地线是否带电等内容，对存在安全隐患的电源建议用户请专业人员进行整改，并将检查结果、存在问题、建议等内容记录到保修卡用户留存联及结算上，经双方签字确认。

3、空调器的安装应有良好的接地，接地线与接地端子或接地终端必须紧固连接和妥善锁紧，不用工具就不能松开，并符合 GB4706.32-2004 的第 27 章要求。建筑物无接地线时，安装人员有权拒绝安装，或与用户协商采取正确、有效的接地措施或可靠的安全措施后方可安装，其接地应符合 GB50169 的要求。严禁未接地线或不在指定位置上接地线，否则会引起机器外壳带静电、甚至漏电，危及人身安全，黄绿双色线只能用作接地线，不可作它用，接地端子或接地触点与可触及空调器金属外壳应是低电阻的（ <0.1 欧），接地装置的接地电阻一般应小于 4 欧，必要时可按 7.3.2 条进行检查。

4、内外机是源连接线必须按接线标识对号连接，各接线端子必须连接牢固，不得擅自更改电源线及其接线端子，安装后必须将电气部件盖板固定良好。空调器的室内、室外电气连接线应不受拉伸和扭曲应力的影响，不应随意改变接线长度，如果必须加长或改变，应采用符合要求的同规格的氯丁橡胶导线。电源线或信号线要严格使用压线卡（电线夹）固定连接，否则，会造成松动并产生打火、脱线现象，留下安全隐患。

5、用户电源安有插座时，应为带地线且固定的专用插座并应靠近空调器随机电源插头所及之处，其插座结构应与待装空调器电源插头相匹配并符合 GB2099.1 和 GB1002 要求。当空调器最大输入电流大于 16A 时或为三相电时（即空调本身不带电源插头的），不能使用电源插

头与插座联接，空调电源应直接与符合要求的空气开关相接。严禁使用不符合标准的插座、接线板及电源线，所有空调的专用线路上都应装有空气开关、或漏电保护等线路保护装置，否则，可能会因为插头、插座、电线等发热而引发火灾；若没有相应的空气开关或漏电保护开关，就无法防止由机器故障或意外情况引起的短路、漏电事故，就无法断开电源，易造成火灾及人身伤亡事故。

6、严禁在电源线或室内、外机连接线不够长时自行加接，原则上必须更换整条电线，特殊情况需加接的，加接部分必须使用同规格氯丁橡胶电源连接线，并使用正确的驳接方法，按颜色对号连接，接头处用锡焊焊接，电工胶带进行绝缘处理，否则，可能会接触不良或因加长部分不符合要求而产生发热、打火，引发火灾或漏电，危及人身安全。

7、连接线过长时，严禁缠绕成小圈，以免产生涡流发热。

8、严禁使用不带插片的裸导线直接与接线端子直接连接。

9、维修时严禁用铜丝或导线代替保险管，保险管烧断后应换同规格保险管；否则保险管不起作用，使电路板失去保护，容易损坏芯片和其它元件，甚至烧坏电路板引发火灾。

10、当空调器各类保护元件损坏时，如压缩机外置过载保护器、压力开关、电加热保护器等，需用同规格型号的元件更换，严禁取消保护器进行直接短接。若直接短接，就无法防止由于机器故障或意外情况时断开电源，易造成火灾及人身伤亡事故。

11、当空调器配件出现问题需更换时，如控制器、变压器、压缩机电容、风机电容等，必须使用本公司提供的相同规格的配件，严禁使用非本公司配件，当使用非本公司配件时隔不久会出现不匹配，易造成火灾及人身伤亡事故。

12、空调安装维修结束后，应使用试电笔、万用表等仪器对空调外壳进行漏电检查，若有漏电现象应立即停机查检故障原因，直至空调安全、正常运行。

13、上述标准内容如有不全或与国家相关规定冲突，以国家相关规定为准。

奥克斯空调安装维修规范

为了切实提高奥克斯空调的整体安装质量，确保美观，确保空调器安全高效运行，下面分别从人身安全规范、安装技术规范及电气安全规范提出要求，各服务商要以此为标准，切实提高安装服务质量。

1、人身安全规范

- 1.1、空调体积大，重量很重，一人操作十分危险，在上门安装空调时，必须确保两人或两人以上进行操作。
- 1.2、在高于地面 2.5 米以上空中安装维修作业时，安装人员必须使用安全带，安装工具等也必须采取相应的安全保护措施。

2、安装技术规范

2.1、室外机安装位置选择规范

- 2.1.1、空调外机安装位置应考虑环保、市容的要求，特别是在名优建筑物、城市主要街道两侧建筑物上安装空调器时，应遵守城市市容的相关规定。
- 2.1.2、禁止外机装在公共场所，如走道、楼梯、出口等位置，外机不应占用公共人行道，市区主要道路两侧外机安装支架的底部距地面不得低于 2.5 米，确因客观条件所限也不能低于 1.9 米。
- 2.1.3、外机应尽量远离相邻的门窗和绿色植物，与相对门窗的距离不得小于下述值：空调器额定制冷量不大于 4.5KW 时为 3 米，大于 4.5KW 时为 4 米。
- 2.1.4、外机安装位置要便于通风散热，前面位置 2 米内应没有遮挡物，不能装在空间太小的过道、地下室、阳台内、广告牌后面等散热不好的地方。
- 2.1.5、外机尽量不要装在阳光直射和有其它热源的地方，若用户坚持要装在阳光直接照射的地方，建议他使用遮阳蓬，但不能挡住外机的通风。
- 2.1.6、选择内外机安装位置时，尽量靠近内机，缩短空调连接管长度，当外机安装在窗台下时外机顶盖不能超出用户窗台的高度。
- 2.1.7、外机安装面应结实具有足够的承载能力，安装面为建筑物或屋顶时，必须是实心砖、

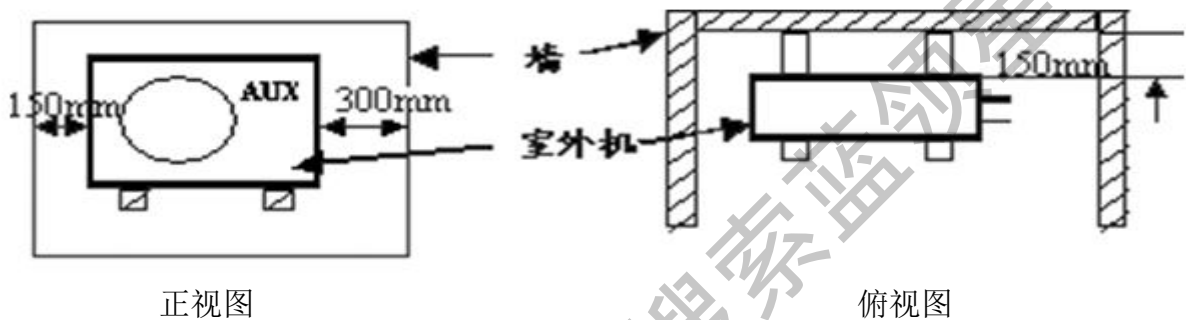
混凝土或与其强度等效的安装面，当安装面为木质、空心砖等结构或安装面强度明显不够时，应采取相应的加固、支撑和减震等措施。

2.1.8、外机安装后左右前后距离应符合图附 2-1 规定要求：

2.1.8.1、工程机安装时，室外机位置必须上下、左右排列整齐，外观统一美观。

2.1.8.2、当室外机安装高于室内机时，需在连接管上做回油弯以确保系统的正常运行。

2.1.8.3、确因条件所限达不到上述要求时，应与相关方面进行协商解决办法或采取相应的保护措施。



图附 2-1

注：安装位置选择一定要与用户协商确定，当安装位置不符合国家及奥克斯相关规定时，安装人员应对用户说明危害性，若用户还是坚持要求安装，则安装人员应在安装保修卡用户留存联及结算联上注明情况，并经双方签字确认，否则由此引起的一切后果由安装单位承担，公司还将按制度对安装单位进行考核。

2.2、外机支架安装规范

—选用合格的安装架，安装支架的承载能力必须大于 180Kg 或空调器自身重量的 4 倍。

—安装支架应经防锈处理，应符合 GB/T7725-1996 中 5.2.20-5.2.21 的要求。

—选择的安装墙面要足够牢固，两侧支架必须保持水平，倾斜角度不得超过 5°。

—固定空调支架必须使用至少规格为 $\phi 10 \times 100\text{mm}$ 膨胀螺栓，螺帽必须拧紧使支架紧贴墙面避免噪音，具体机型使用膨胀螺栓数量不得少于表附 2-1 规定数量。

—当外机安装在平台上时，膨胀螺栓数量不少于两枚（前后交叉各一枚）。

| 制冷量 C (W) | 膨胀螺栓型号 | 膨胀螺栓使用数量 |
|----------------------|-------------------------------|----------|
| $C \leq 5500$ | $\phi 10 \times 100\text{mm}$ | 3×2 |
| $5500 < C \leq 7200$ | | 4×2 |
| $C > 7200$ | | 5×2 |

图附 2-2

2.3、外机地脚螺丝安装规范

室外机应使用地脚螺丝固定在支架上，为减少噪音及振动，外机的四个地脚螺丝必须上全、拧紧，而且必须垫有弹簧垫片；底脚螺丝应螺栓从上向下放，螺母从下往上拧，防止底脚螺丝的生锈。

2.4、室内机安装位置选择规范

2.4.1、内机安装位置应便于室内空气循环，尽量靠近安装墙面的中间位置，使空调冷、热风都能扩散到整个房间的位置上，使整个房间均匀制冷、热。

2.4.2、内机安装位置应尽量避免开电视机、音响及日光灯等电气器具以防电磁干扰。

2.4.3、内机出风口、进风口不能有阻挡物，安装位置附近应没有任何热源及蒸汽源。

2.4.4、内机的安装位置尽量选择靠近电源插座，尽量不要安装在插座正上方或正下方。

2.4.5、内机安装面应结实具有足够的承载能力，当安装面为木质、空心砖等结构或安装面强度明显不够时，应采取相应的加固、支撑和减震等措施。

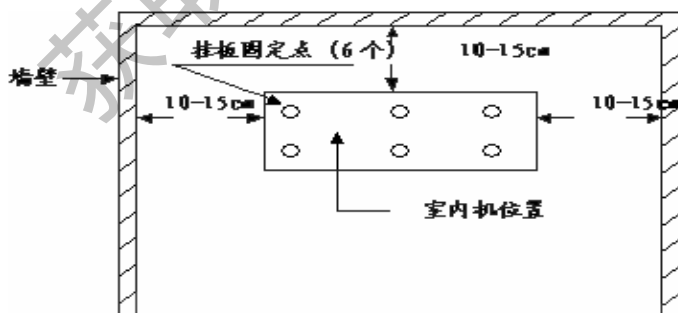
2.4.6、内机安装位置要便于安装和检修，离地面的高度在 2.3 米左右，安装好后内机左右和上面离墙间隙不得少于 10CM，如图附 2-3 所示。

2.5、室内机挂板安装规范

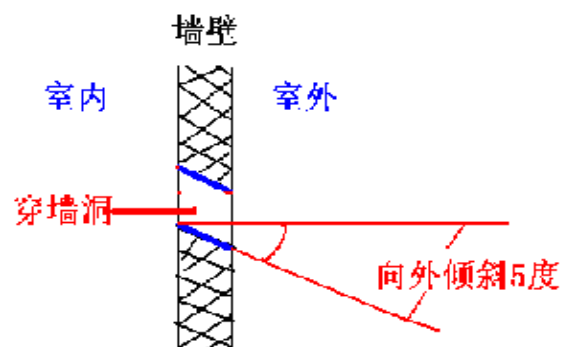
2.5.1、挂板固定时要用水平尺进行测量，保证挂板水平，确保内机排水顺畅。

2.5.2、挂板固定前一定要先询问用户墙内有无电线、网线、电话线等，如钢钉打在线上就会给用户带来不必要的损失，甚至导致安全事故。

2.5.3、挂板固定后不能松动，应紧贴墙面，固定挂板钢钉不得少于 6 个，挂板固定后应至少能承载大于室内机重量 2.5 倍的重量。



图附 2-3



图附 2-4

2.6、室内外穿墙洞规范

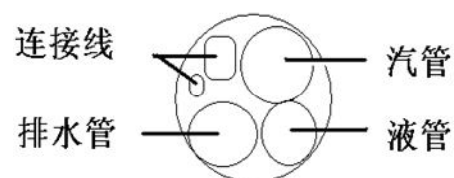
- 2.6.1、打洞前一定先询问用户墙内有无电线、网线、电话线等，以免造成不必要的损失。
- 2.6.2、墙洞位置应与内机配管水平，并低于内机接水槽高度使内机排水通畅，为避免外机雨水通过墙洞渗透到室内，穿墙洞应向外稍微倾斜，倾斜角度在 5° 左右，如图附 2-4 所示。
- 2.6.3、为确保墙洞美观统一，打墙洞时应使用一次成形钻头，规格尺寸为 $\Phi 60$ 。
- 2.6.4、为保持美观及防止老鼠等异物通过墙洞进入室内，内机安装好后室内墙洞必须装好穿墙护圈，并用腻子将护圈和连接管之间的缝隙堵住，室外侧墙洞也应用腻子封堵好，避免雨水或异物渗透到室内。

2.7、内外机连接管包扎规范

- 2.7.1、将内机出水管与塑料出水管连接，并用防水胶带将接口处包好以防漏水，如图附 2-5。
- 2.7.2、将内外机连接铜管与内机配管连接好后，将铜管、电源线、信号线、出水管拉直，信号线与连接线内机侧必须留有一定的余量以方便维修，将连接线、汽管、液管及排水管按图附 2-6 位置有序排列。
- 2.7.3、用内机包扎带将连接管由内向外包扎，在包扎的过程中用力要恰当，以露出水管螺纹为佳，不可太松也不可太紧，太松装机过程中会散开，太紧就会把水管扎扁，造成冷凝水无法排出，造成漏水。
- 2.7.4、在包扎到内机配管与连接管接头处时，接头处必须用保温套管包住，然后用包扎带包扎牢固，否则可能漏水。
- 2.7.5、为保证美观牢固，包扎带在包扎过程中后面的要扎住前面的一半带宽，使每一段都扎有二层，保证包扎带外观的一致性和质量的统一性。



图附 2 5



图附 2-6

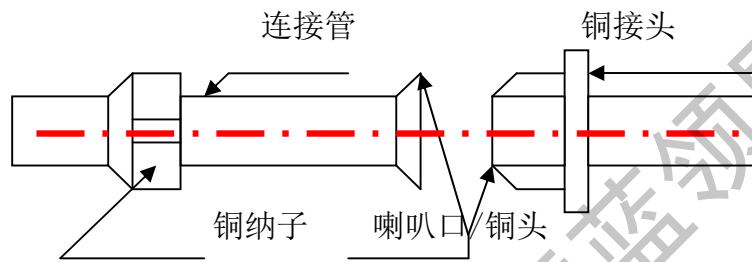
2.8、内外机连接管连接规范

- 2.8.1、当连接管不够长需加长时，原则上使用整根进行更换，当需焊接加长时，也应使用同规格连接管，割除喇叭口后扩杯形口后焊接，严禁直接对焊和缩口焊接。

2.8.2、连接管与内机配管及外机截止阀连接时，先将连接管喇叭口垂直对准蒸发器配管或截止阀铜头斜口并顶住，先用手把“铜纳子”拧到不能动为止，最后再用扳手拧紧，如图附 2-7。

2.8.3、不能直接把“铜纳子”和蒸发器配管或截止阀铜头斜口对接并用扳手拧紧，这样易损坏螺纹及喇叭口造成漏氟。

2.8.4、各接头铜纳子必须可靠拧紧，但不能用力过猛，造成喇叭口损坏或螺纹滑牙。



图附 2-7

2.9、内外机连接管走向规范

2.9.1、内外机连接管走向应做到横平竖直，紧贴墙面，尽量减少弯曲，以保证氟利昂流通顺畅，保证整机性能和外观美观。

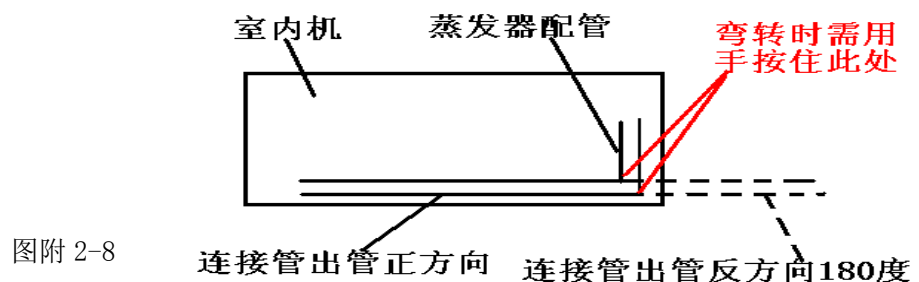
2.9.2、排水管布置应美观合理，不影响他人。

2.10、内外机连接管折弯规范

2.10.1、连接管从室内向外过穿墙洞或连接配管折弯时，用力要缓和，连接配管折弯半径 $R \geq 100\text{mm}$ ，以免造成连接管折扁。

2.10.2、当空调出管为反方向时，必须用手按住蒸发器配管的弯头处再慢慢旋转 180° ，如图附 2-8 所示，否则易造成内机配管折扁。

2.10.3、连接管过长时必须进行整形，整形时根据连接管的长度应将多余配弯曲成形，盘放在外机的后部。



图附 2-8

2.11、内外机排空规范

内外机连接好后，必须排除内机蒸发器及连接管中的空气，因含有水份的空气进入系统后可能会引冰堵、噪音及效果差等故障，影响整机性能。

2.11.2、排空方法

2.11.2.1、方法 1：本机自身排空（用 R410a 氟利昂的空调严禁用此方法）

①确保内外机连接管连接好、螺母拧紧后，拧开二通截止阀及三通截止阀的盖帽，再拧开三通截止阀上的辅助盖帽，用内六角将二通截止阀阀芯逆时针方向转动 90° ，打开阀门观察各接头有无漏气。

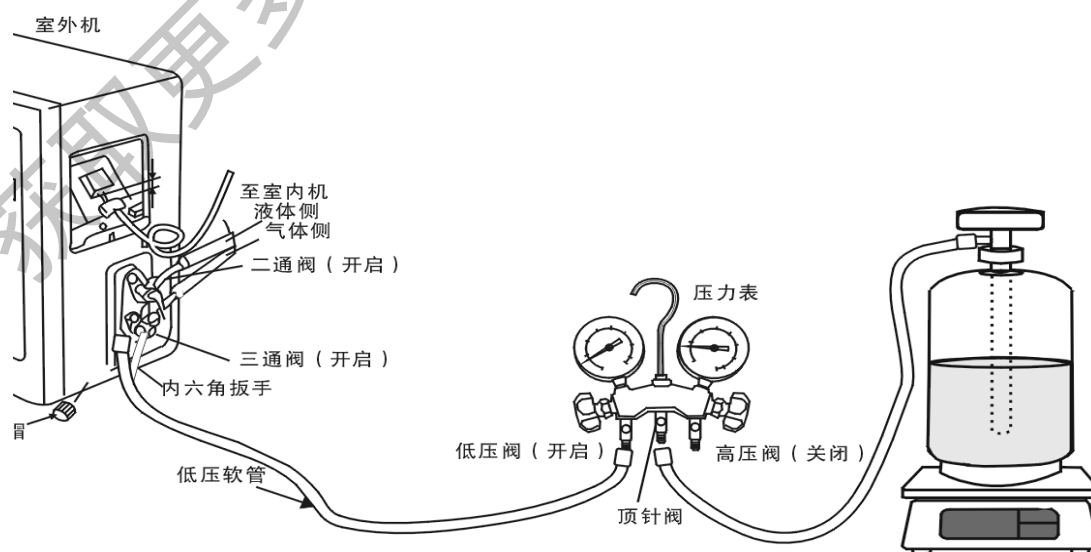
②确认无漏气后，用内六角轻轻顶住三通截止阀上辅助修理口的气门芯，等“滋滋……”声持续十秒左右，或感觉冷气甚至雾状气体出现时，松开气门芯，排空完成。

③用内六角完全打开二、三通截止阀阀芯后再回转 90° （注意不能太用力），拧紧截止阀各盖帽（不能弃之不用）。

2.11.2.2、方法 2：使用真空泵排空气（建议最好采取此方法）

①确保内外机连接管连接好、螺母拧紧后，拧开二通截止阀及三通截止阀的盖帽，再拧开三通截止阀上的辅助盖帽，将真空泵用带顶针的软管连接到充气口上，开启真空泵抽真空，停止抽真空后应保持约 30 秒，观察真空度是否降低，如有降低必须排除泄漏，重复上述工作，如图附 2-9。

②抽真空完毕后，先取下软管，再关闭真空阀门，然后打开高压阀阀芯 $1/4$ 圈，使制冷剂充入低压段，最后将高低压阀芯全部打开至死点。（特别注意不能太用力）。



图附 2-9

2.12、系统检漏规范

2.12.1、肥皂水检漏：安装完成后，将肥皂水泡沫涂抹在各接头上，停留在接头时间必须在 10 秒钟以上，仔细观察是否有气泡产生，如发现气泡说明此处漏氟，需紧固螺帽或作相应处理直到不漏，如图附 2-10。

2.12.2、仪器检漏：安装完成后，将年泄漏量 5g 检漏仪器靠近各接头上，停留在接头时间必须在 10 秒钟以上，仔细观察是否有泄漏警示，如有需紧固螺帽或作相应处理直到不漏。

2.13、漏水试验规范

安装结束后，对内机必须做漏水试验，打开内机面板，用瓶装上 2L 左右的水，将水紧贴蒸发器缓缓倒入，观察水是否能顺利排出到室外，如图示 2-11。

2.14、运行调试规范

2.14.1、确定各连接线连接正确无误后，接上空调电源，用遥控开机，逐项检查制冷、制热等功能接收是否灵敏，内外机噪音是否正常。

2.14.2、开机 1-2 分钟后，内机应有冷(暖)风吹出，10 分钟后应有明显的凉(暖)感觉。

2.14.3、运行 15 分钟后，检测空调进出风口温差，制冷时温差应大于 10 度，制热时应大于 15 度。

2.14.4、根据室内结构情况，调整内机导风叶片方向，保证冷暖空气充分循环。

2.14.5、调试运行时间淡季必须确保在 30 分钟以上，旺季 15 分钟以上。

2.15、讲解使用方法及注意事项

安装结束后，必须讲解遥控器使用方法，过滤网清洗要求、方法，空调日常使用及保养注意事项。



图附 2-10



图附 2-11

3、维修技术规范

- 3.1、按约定时间上门，上门前应详细了解空调故障现象，初步判断故障所在并带好所需配件做到一次上门解决。
- 3.2、上门后仔细询问空调使用情况，故障现象及以前的维修情况。
- 3.3、维修处理时需切断电源，严禁带电操作。
- 3.4、通过“望、闻、问、切”进行初步分析，找到故障原因所在。
- 3.5、严禁在故障原因未确定的情况下，随意拆卸及更换配件。
- 3.6、对于电气问题应先检查用户家电源、电压、工作电压、电流等参数，对于系统问题应先检查进出风温差、工作电流、系统压力等参数。
- 3.7、对于系统缺氟、漏氟，必须先查到系统漏点后补漏后才能加氟，避免重复维修。
- 3.8、慎重判断压缩机、四通阀，更换时需对系统进行清洗。
- 3.9、严禁使用非奥克斯原配配件代替故障配件。
- 3.10、严禁私自改动电气线路，拆动过的电气线路各连接线必须牢固可靠连接。
- 3.11、对于系统加氟补漏维修，结束后必须进行检漏试验。
- 3.12、维修结束后必须调试运行，用户对效果满意后填写服务单并请用户签字确认。
- 3.13 高空作业时必须配戴安全带，工具也应采取相应安全防范措施。

4、上述标准内容如有不全或与国家相关规定冲突，以国家相关规定为准。

顾客常问内容咨询解答口径

1、购买空调时经销商只能提供收据，是否有包修资格？

经销商处如无发票开收据也可以包修，但请您一定要保存好保修卡与收据，作为包修凭证；另外您还需要督促经销商，及时给您办理好包修手续，也就是让经销商将您的产品信息（如产品型号、购买日期等）、用户信息（如用户姓名、电话、地址）发到奥克斯公司，这样您就可以顺利享受到我三包服务。如以后有任何问题，可以随时拨打服务热线 4008—268—268。感谢您选购我们的产品！

如用户提供的是收据，我们需要了解这家单位是否是我司经销商，经当地营销中心确认后，工作人员会答复您是否可享受包修资格。

2、奥克斯空调销售价格不一样是正常的吗？

空调的价格属一种市场定价，根据当地物价水平，销售单位会根据自身定位、销售策略等各方面考虑而确定销售价格，可能在同一城市的不同商场您看到的销售价格也会不一样。

3、价值 800 元的年检金卡来抵维修费或移机费吗？

很抱歉，请允许我向您解释一下，您手上的这张价值 800 元的金卡只适用于空调的保养服务，您可以连续 10 年在每年的 3 月 15 号所在一个星期，打电话与我们预约，您可享受免费上门保养空调服务，但这不能用来抵消免费移机的费用。（如果是家庭用户且空调数量不超过 3 台，凭金卡可以在任意时间享受上门保养服务）

4、清洗空调时可以加收清洗剂费用吗？

因为您那边的使用环境较特殊，用清水清洗不干净，师傅才用了专门的清洗剂清洗，这样是要加收清洗剂的费用的（具体价格根据当地市场价格而定的），感谢您的理解！

5、奥克斯提供免费移机服务吗？

很抱歉，请允许我向您解释一下，奥克斯承诺是空调初次安装免人工费，第二次拆装机、移机等都是要收费的，没有免费移机这项承诺，如果您当初购买时商场有这项服务的，您可以带上发票与保修卡与商场联系处理，或者您提供相关书面凭证（如在发票上有注明免费移

机字样等文字性证明), 我们帮您和商场联系。

6、保外维修后延长保修期如何规定?

国家规定包修期外维修后, 保修期是 30 天(也就是 1 个月)。我们厂家为顾客利益考虑, 也为提高维修质量, 保修时间都往后延长, 压缩机延保 6 个月, 其它零部件延保 3 个月。空调在维修后, 建议您开机试用一段时间, 已确保空调能正常使用。

7、用户反映空调正在安装, 电源线不够, 要求加长?

感谢您选购奥克斯空调, 如空调需要加长电源线, 是要收费服务的。从安全方面考虑, 我们建议您更换整根电源线, 具体价格根据您当地的市场定价。

8、同品牌同型号空调外机噪音却不同?

请允许我向您解释一下。空调工作时, 压缩机、风机运转都会发出声音。国家对分体式空调噪音有明确标准: 制冷量在 2500W 到 4500W 外机噪音规定小于 58 分贝。而奥克斯标示的噪音值都是在标准实验室环境下, 测得的噪音是小于 52 分贝, 这个数据符合国标, 是属于正常范围内的。

9、奥克斯空调使用条件和使用环境?

室外环境温度的使用范围: 单冷型为 18-43 度, 冷暖型为-7-43 度, 超过范围会造成空调制冷(热)能力下降。

电源电压使用范围: 单相电为 198-242V, 三相电为 342-418V, 超过范围会造成空调不能正常启动。

空调使用年限为 8-10 年, 超过年限继续使用会由于零部件老化而引起不安全问题发生。

空调内外机安装的高度差范围: 1-5P 为 5 米, 超过范围会造成制冷(热)能力下降。

空调连接管长度使用范围: 1-2P 为 10 米, 3-5P 为 15 米, 超过范围会造成空调制冷(热)能力下降。

奥克斯空调是一种家用型空调, 其使用环境是根据普通家用环境设计的。因此, 当空调安装到特殊环境如高温散热差炼钢厂)、污染物大(化工厂、纺织厂、煤厂、厨房)、温度恒温要求高(实验室)时, 可能会导致空调的制冷(热)能力达不到使用者的要求。

10、空调内外机生产日期不一样?

首先请您提供一下空调内外机型号？（确认后）产品型号都是匹配的，由于空调由内机和外机二个独立的单个成品组成，同时内机和外机不是在同一条流水线上生产的，因此会出现生产日期不一致的情况。空调包修是凭购机发票和安装保修卡来执行的，和空调的生产日期没有直接关系，请您放心使用！

11、连接管是铜铝管如何解释？

欢迎您选购奥克斯空调，关于您说的这个问题需要向您解释一下：采用铜铝连接管损失的能量比铜连接管小，专家认为：铜铝连接管比铜连接管性能更好、更高效节能，铜铝管也是经过我们严格测试，都符合国家标准的，使用性能也一样，不会影响到使用年限，所以请您放心的使用我们的产品。

12、空调外机上有螺丝孔，却没有装防护栏（配件名称为侧网罩）？

感谢您对我公司的信任，选择我公司的产品。镙钉孔是因空调外机钣金件的模具未更改，所以有镙钉孔，并不是出厂时忘记装防护栏，而是研发部门根据需要进行的技术革新，不是空调质量问题，请您放心使用。以后使用中有任何问题请随时联系 4008-268-268。

13、2P 及以上空调无电源线插头？厂家为什么不统一配空气开关？

购买时导购员未向您说明清楚，很抱歉给您带来的不便，也感谢您提出的宝贵建议，我会向相关部门反馈。因 2P（含 2P）以上的空调启动时瞬间电流非常高，为运行电流的 2-3 倍，一般的空调插头所承受的最大电流为 15A 左右，而启动时一般的插头无法承受如此高的电流，长期这样会造成电源插头烧焦，更严重的会引起火灾，为避免此类事故的发生，国家安全局规定空调器额定电流 16A 以上不允许空调厂家配电源插头，而必须使用空气开关或漏电保护开关。另外，因空气开关属家庭常用的配电设备，不属空调器生产范畴内，所以厂家没有统一配备空气开关的。

特别提示：用户选购插头、插座、空气开关等物品时，一定要是取得国家 3C 安全认证的正规产品。

14、空调外机的安装支架是不是免费提供的？

很抱歉，请允许我向您解释一下：外机安装支架不是空调出厂时的随带配件，它是由您购买空调的商场或经销商提供的，至于是否向您免费提供，建议您向他们咨询一下。

15、新机开箱发现没有安装保修卡？

质量是您完全可以放心的！至于开箱无保修卡，是什么原因造成这个现象的出现，我们还需要去核实一下，但会尽快给一个答复，很抱歉给您带来的不便！

16、室外环境温度对空调使用效果的影响？

制热模式下，空调工作的最低温度是-7 度；空调制热时因是通过系统将外界的热量吸收到室内来，所以当外界气温低时，从外界吸收热量困难，给人的感觉就是制热效果差，吹的风不热。低于-7 度时可能会出现空调不能正常运行或开不了机。室内机进风口与出风口温度差超过 15 度，可认为空调正常。

制冷模式下，空调工作的最高温度是 43 度；空调制冷时是通过系统将房间内的热量散发到室外去，所以当外界气温高时，向外界排热困难，造成房间内热量散发不出去，给人感觉是制冷效果差，吹的风不冷。高于 43 度时会引起压缩机过热保护跳机。室内机进风口温度与出风口温度超过 10 度，可认为空调正常。

17、奥克斯空调合格证在哪里？

请允许我向您解释一下，只要您空调是通过正规渠道购买的，都是合格产品。您可以看一下贴在空调内外机侧面的一张银白色塑料纸，这就是空调的合格证，也是产品铭牌。它包括了机器编号、生产日期、检验员信息、内外机型号、额定制冷量、额定功率、额定电流、噪声、循环风量、机器质量等信息。请您放心使用，如以后使用中有任何问题可直接与我们服务热线 4008-268-268 联系的。

18、“匹”是个什么概念的东西？

匹是压缩机在一定条件下工作时输入功率与制冷量相对应值， $1P=735W$ 。P 与 W 的换算公式为： $3200W \div 2000 \div 1.162=1.38P$ 。因 P 是一种模糊的范围值，因此建议用户购买时按制冷量来选购适用的机型。对奥克斯空调来讲：冷量在 3000W 以下的机型称为 1P，3000-4000W 之间的机型称为 1.5P 机，4000-5500W 之间的机型称为 2P 机，5500-7500W 之间的机型称为 3P 机，7500W 以上的机型称为 5P 机。

19、空调制冷时，排水管流出的冷凝水有多有少？

空调制冷时，冷凝水的多少与房间内的湿度、温差有关。房间温度与制冷剂的温度相差

大时，所产生的冷凝水就会多一些，温差小时就少些。

20、制热时刚开机没有热风吹出(防冷风功能)？

这是空调的防冷风功能，为提高空调使用的舒适性，在运行制热模式时，为防止空调一开机就出冷风，我公司研发部门对空调作了防冷风功能的设置，内机先不运转，在内机盘管温度达到一定温度后才开始运转，保证一出风就是热风。一般持续的时间在 4-10 分钟左右。

21、制冷运行时，内机喷出白雾？

制冷运行时，因环境湿度比较大（相对湿度高于 80%）由于湿度及空调进出风温差大，室内机会出现这种现象。建议您此时将上下方向运行的叶片，摆到最大出风位置，室内电机风速选择最高风速，可改善这种现象。空调是没有问题的，您可以放心使用。

22、制热运行时，外机冒出白雾？

空调在制热模式，在完成除霜后切换到制热运行时，室外机由于除霜产生的水份变成水蒸汽排出而形成了白雾。

23、制热运行关机后，室外机停止工作，室内机仍在转(吹余热功能)？

在空调制热时，因刚停机室内机内部温度很高，为了尽快散发热量，避免损坏内部的零部件，这是制热吹余热功能，属正常现象，您可以放心使用。

24、散热片少许倒片，会影响空调正常工作吗？

为增大空调的散热效果，散热片采用都是非常薄的优质铝箔，由于薄，所以轻轻一碰就会有倒片的现象，局部轻微的倒片现象是不会影响空调使用效果的，您完全可以放心使用。

25、新机有塑料味道？

因内机都是由 ABS 塑料（无毒性）组成，新机一生产出来都是密封包装起来的，所以在开箱后可能会有股塑料味道，使用一段时间后会自动消失，绝对不会对人体造成伤害，这您可以放心的。建议您在近段时间内室内多通风，这样塑料味会散发的更快些。

26、包修期外空调没有维修为何要收服务费？

因为服务人员上门服务，需要付出一定的时间、人力还有交通成本，根据国家三包政策，超过保修期的产品实行收费维修，如果您只是要求服务人员对空调进行检查，是需要收取一

定的上门费的，希望您能够理解。

27、空调制热时进入化霜状态，内机停机，外机继续工作？

空调在制热时（挂机）睡眠灯、（柜机）除霜灯或化霜指示灯闪，室内机停止工作，室外机继续工作，这是除霜现象，当室外温度比较低、湿度比较大时，空调器就要进行一次化霜，每次持续时间大约在 5-12 分钟左右。目的是为了除掉外机冷凝器上的霜层，提高制热效果。（这是不需要您设制的，因为它是在电脑板的控制下自动完成，不需要人为操作）所以请您放心使用，空调是正常的。

28、以前的 800 电话（8008574219）怎么换成 400 电话了？

感谢您对奥克斯公司的支持，为提升服务水平，公司现将 800 咨询电话升级为 400 客服电话。之前的 8008574219 只限于固定电话拨打，为方便用户，现系统升级为 4008-268-268，手机、固话及小灵通用户都可以拨打，而且是免长途费，您只要支付市话就可以了。

29、关于直流变频空调升降频噪音解释？

请允许我向您解释一下，直流变频空调压缩机运行频率是可变的，开机后压缩机频率分为两个阶段：第一阶段快速升频到最高频率，保证空调快速制冷、制热。此阶段产生的电磁噪音高于常规工作噪音，这是变频空调压缩机的特性，无法改变。第二阶段当房间温度接近设置温度后，压缩机根据实际温差智能判定，降低调整运行频率，以达到节能降耗的目的，同样压缩机的噪音也随之降低。这是正常现象，您可以放心使用，空调是没有质量问题的。

30、变频式空调器为什么会省电？

变频式空调器采用了变频压缩机，变频空调可根据房间冷（热）负荷的变化自动调整压缩机的运转频率。当负荷小时运转频率低，此时压缩机消耗的功率小，同时避免了频繁开停机，从而更加省电。

31、变频空调与普通定频空调哪个更省电？

变频机省电是在长时间运转才能体现出来的。比如同样大小的空调，普通定频机和变频机同时起动，变频机起动得快，达到制冷（热）效果快，之后维持衡温后能平衡慢速运行，波动小，所以能达到省电效果。

32、用户电压偏低，奥克斯空调不能启动，但同条件下别的品牌空调能正常工作？

电压过高、过低，长期在这样条件下使用空调，很可能造成压缩机等电器元器件损坏，奥克斯从用户的角度和保护空调里面电器元件出发，对电压的要求稍严格一点。因此，空调要正常工作，同时为减少电器元件损坏，建议不要经常在电压过高或过低情况下使用空调，最好能购买稳压电源，其功率应为空调额定功率的 3-8 倍。

33、变频空调停机是否正常？

当用户使用空调的环境保温性非常好，房间的温度已非常接近于设定温度，此时变频空调是会停机的。因为即使变频空调以最低频率运行，也会产生一定的冷量，但此时房间已无能量损耗，根据能量守恒定律，此时空调是会停机的。

34、空调器应怎样维护和保养？使用空调器要注意经常保养和维护，这样才能保护良好的使用效果，并可以使空调器不发生故障或少发生故障。

1) 要经常清洗空气过滤网，一般应 2 个月左右清洗一次。具体清洗方法如下：

a 断开电源；

b 拆下面板；

c 抽出空气过滤网；

d 清洗空气过滤网。将空气过滤网放在自来水龙头下冲洗，由于过滤网是塑料框和涤纶丝压制而成，因此不可用 40℃ 以上热水清洗，以防收缩变形。清洗后更不可用火烘烤，可将过滤网的水甩干或自然晾干，插入空调器后装好面板。

2) 保护冷凝器与蒸发器的散热片。冷凝器与蒸发器的散热片是用 0.12 毫米的亲水铝片套入铜管后胀管而成，经不住碰撞，若损坏了散热片，就会影响空调器的热交换效果使空调的制冷（热）效率降低。

3) 保护好制冷系统。若损坏了制冷系统的部件或连接管路，就会使制冷剂泄漏，空调器就不能制冷。

4) 正确选用保险丝。按说明书标明的额定电流来选择保险丝的规格，选择过大的保险丝起不到保险作用，过小则频繁熔断导致空调无法使用。

5) 空调器手控停、开操作时间应在 3 分钟以上。

6) 避免空调器长期在高温情况下运行。在气温高于 30℃ 时，空调器就会处于长期高负

荷甚至超负荷运行，这样很容易产生故障，至少会降低工作寿命。

7) 防止电器系统受潮。电器系统受潮后容易漏电。所以电器系统部位切忌进水，特别是伏天、梅雨季节，更要注意防潮。

8) 要经常检查电源插头与插座的接触是否良好，应无松动或脱落。

9) 注意空调器的运行声音。当听到空调器在运行中有异常声音，如金属碰撞、电机“嗡嗡”、外壳振动声等，应立即关机查看原因，切不可盲目继续使用，以免出现更大的损坏。

10) 经常擦拭空调器的外表面，特别是面板部分，以保持空调器的整洁。每隔半年对室外冷凝器进行清洗灰尘。

11) 换季不用时，干燥机体，清扫滤清器，拔掉电源插头，取了遥控器电池，室外机罩上保护罩。

35、如何使用空调？

1) 首次使用空调时应仔细阅读《使用说明书》，并按照上面介绍的方法进行操作。

2) 设定合适的温度：一般设定在 22℃-27℃的范围对人的感受比较适合，由于空调具有睡眠等功能，所以睡觉前最好启动该功能，以保证睡着和醒来时不会受凉。

3) 选择合适的出风口角度，尽量避免对准人体，特别是人在睡眠中直接吹冷风容易得病。目前空调器的双向科学送风功能一般都可解决这一问题，可以自动设定制冷时角度朝上，制热时角度朝下。

4) 有效使用空调定时功能。睡眠及外出时，可利用定时功能，使其仅在必要时间内运转，以便节电。

5) 经常清洁空调过滤网，过滤网被堵塞会降低运转性能，从而导致电费增加，应使用半月左右清洗一次。

6) 不要让阳光和热风进入房间，在冷气开放时最好用窗帘或百叶窗遮挡阳光；同时开启空调后尽量少开门窗，减少冷量的损耗，节约用电。

7) 切勿有物体挡住室内外的进出风口，否则会降低制冷制热效果，浪费电能，严重的会致空调器无法正常工作。

8) 在开机时首先将制热开在强劲档，如果您的空调没有强劲功能，那么最好开在高风档，当温度适宜再将设置改在中档或低档，减少能耗和噪音。

9) 空调器开、停操作时间应间隔 3 分钟以上，不能连续停、开。

10) 开空调时室内要保持一定的新鲜空气，可以避免人在空调房间患“空调病”。如果您的空调没有换气功能，那么可以将门窗开个小缝，让新风从门窗缝自然渗入。

11) 室内空调运转时，请勿将手指或木棍等物品插入空调的进风口，因为空调内的风扇在高速旋转，有可能引起伤害或损坏。

12) 空调器用电应使用专线专供，禁止使用加长线或与其他电器共用一个插座，有可能烧断电源线，甚至会触电、发热或火灾等事故。

13) 请勿损伤或改造电源线，有可能引起触电，发热或火灾等事故。

14) 请按照说明书中介绍的方法正确开关机，勿采用插入或拔出电源线的方法来启动或停止空调器的运转，这样有可能性会引起触电或火灾等事故。

15) 空调器换季不用时，除了清洗过滤网外，还应该请专业人员对机身内的换热器和排水设备进行清洗，不仅可以消除空调污染隐患，洁净空气，还可以让空调性能焕发如新，省电节能，延长使用寿命。

16) 空调器换季不用时，应拔电源插头，取出遥控器里的电池，以防意外损坏。

17) 室内外机清洗完并干燥后，应盖上保护罩。

18) 换季首次重新使用空调时，应先取下室内机的保护罩，移走机身附近的遮挡物，确认遥控器中电池的电量状况，然后试机检查运行是否正常。

36、如何使用空调更健康呢？

1) 早晚定时开窗 30 分钟，以保持室内空气流通（开窗时可关闭空调）。

2) 在冬春潮湿的环境下每日可启动除湿功能 60 分钟，以保持室内干爽，制热时导风板向下形成热环流，调温快，均匀；制冷时导风板水平，可避免冷风直吹人体。

3) 入睡时按下睡眠运行键可避免受凉。

4) 家中有老人儿童时，尽量使用中低风运转。

5) 每 2 个月清洗一次滤尘网。

37、如何使用空调更节能呢？

1) 请勿遮挡室内外机出风口，影响制冷/制热效果；

2) 空调室内外机连接管尽量使用原配的，减少不必要的加接，可提高效率；

3) 长期不用时，请拔掉插头；

- 4) 避免阳光直射房间;
- 5) 在夜间可使用睡眠键或设定定时运转;
- 6) 使用过程中尽量少开门窗,可以减少房间内外热量交换,有利于省电。

38、安装空调时如果需要调整线路与电源的,为什么要请专业电工来操作?

电源线路调整,必须由具备电工证的专业技术人员施工,为了您的用电安全,建议请专业电工来处理。

39、空调的室外机比室内机安装位置高,是否正常?

室外机安装位置高于或低于室内机的,室内外机的落差小于 10 米都是正常的。

40、空调安装时连接管不够长,要加长管是不是收费?如果要收费是什么样的标准?

连接管不够长是可以加长的。收费价格参照我司的《收费标准》或当地物价部门的标准。

41、空调外机的安装支架是不是免费提供的?

空调外机安装支架不是空调配件,不包含在免费安装范围内。空调外机安装支架是销售商免费为本地用户安装时提供的,如果购买后到异地安装,则应该是销售商提供支架给用户带回异地安装,或者是用户在异地自行购买支架安装。

42、奥克斯空调使用的是什么品牌的压缩机?

奥克斯空调使用三菱、日立、松下、美芝等知名品牌压机。

43、购买空调时上面贴有 4 级、5 级的标签,这是怎么回事?

这是能效等级标贴;从 2005 年 9 月 1 日起,国家强制推行能源标识效率制度,空调的标识分为 5 个等级,分别为 1 级、2 级、3 级、4 级和 5 级。1 级最节能,5 级能效最低;从 2010 年 6 月 1 日起推行新的能效标准,取消 4、5 级,并提升原 1、2、3 级能效标准。

44、为什么空调关机后不能立即启动?

空调关机后至少要隔三分钟才能再开机,因高低压未平衡时高压区还有部分液态制冷剂存在,压缩机内会产生液击现象而造成零件的损坏,影响压缩机寿命。

45、空调启动最初的十分钟内有时发出“劈拍”声音，正常吗？

空调的壳体材料是采用薄型乳白压花塑料，重量轻、外观优雅，但又会随温度的变化、热胀冷缩的物理现象产生，故空调的“劈拍”声是壳体微小变形产生的声音，不是故障。

46、空调运转的时候部分产品偶尔会产生如流水的“哗哗”声，正常吗？

这是空调运转过程中，内部制冷剂状态不断发生变化，由液态转化为气态，再由气态转化为液态。这种正常的物理现象在制冷系统中以一定的速度流动，由于受一定的阻力，故会产生一种流水的“哗哗”声，是正常现象，特别是在夜深人静时较为明显。

47、空调工作时室内机什么样的“噪音”是正常？

1) 空调运行的风声，此时可以通过调整相应的风速以改善相应的风声。

2) 空调塑料件热胀冷缩的“劈啪”，这种声音无法完全避免，只能通过调整外壳的紧合度或位置作相应的改善。

3) 制冷剂在管道内急速汽化液化的声音。

48、有人认为空调送出的带轻微臭味的风是氟利昂泄漏而造成的，是吗？

实际上氟利昂是无味的，臭味源于室内的烟气以及其他异味。新型空调通过采用活性炭高效过滤层的强吸附作用，不仅能去除微小的灰尘颗粒，还能除去烟雾的臭味及其他异味，使空气净化大为改进。

49、空凋制冷时，室内机通风不畅（风速时快时慢），风不太冷，这是什么原因造成？

如空调内机过滤网不及时清洗，网孔被堵死时便会出现通风不畅，风量减少，降温速度慢的现象，建议用户最少使用一个月清洗一次过滤网。

50、为什么空调在制冷情况下突然制热？

1) 天气特别热的情况下，空调在达到或接近设定温度时，压缩机停机，外机风扇在转，室内机送自然风，因室外温度高，所以在送自然风时感觉风是热风，建议用户过几分钟后再次观察空凋制不制冷；

2) 询问一下用户设定什么模式，如是自动模式，空调设定的温度高于房间温度，空凋制冷，如是低于房间温度，空凋就会制热；

3) 无以上情况，需上门检查。

51、制热模式下，为什么刚开机没有风？

因在送热风之前，防冷风装置为防止空调吹出冷风，需利用蒸发器温度检测电路，检测蒸发器的温度，温度较低时，禁止室内风扇吹冷风，只有温度升上去之后，才能吹热风。

52、制热过程中，为什么室内机运转一段时间停止送风，几分钟后又自动开启？

这是空调在进行化霜。当空调运转一段时间后，室外冷凝器会结很厚的霜雪，如果不能把霜雪及时的融化掉，会直接影响到空调的制热效果，所以当空调运转 40 分钟以上符合化霜条件时空调就开始化霜，化霜期间室内机一般会停止吹风。

53、空调在制热时，为什么室内机出风口有塑料味？

新机刚开制热使用时，室内机风机没有运转，室内机温度很高，内机塑料件经过高温出现轻微的塑料味属正常现象。（使用一段时间后气味会自动消失）。

54、为什么整机上电会无反应？

先请用户检查插座是否有电（可插上风扇、电灯等简单设备试一下）。若无，请用户检查自己家的电源，若插座有电，且空调电源线无破损，则是空调内部的电源电路问题，需联系当地服务商上门维修。

55、多年前购买的空调现在维修，而服务商无法提供配件，怎么办？

首先问清用户所购空调年限及空调具体情况积极为用户查找所需配件。如果可以找到合适配件安排为用户更换。如果因该机型停产时间过长而无法找到合适配件，可向用户解释按国家相关规定厂家停产的产品型号，厂家 5 年内负责提供配件，超出此年限可建议用户重新购买新机，同时可以向用户介绍到指定商场为用户进行适当购机优惠，以平息用户不满意。

56、过包修期或不属包修服务范围的维修费和配件价格是如何收费？

根据《奥克斯空调非三包范围内服务收费标准》，给用户出示收费标准，以免用户误解。

57、用户购买多台空调，保修卡很多，维修时无法找到对应的，该如何处理？

一张保修卡只能保修一台空调，卡上条码必须与机身条码一致，才能证明这台空调是在保修范围内。机身与卡的条码不一致，不排除有可能是多台空调的用户拿未过保的保修卡维修过保的空调。这种情况下，以机身上的条码为准，服务人员可联系营销中心决定是否包修。