菲丝伍德FRESHWOOD产品售后服务协议书

**甲方：广东菲雪智能科技有限公司 合同编号：**

**乙方： 签约地点：广东省广州市**

 为维护消费者的合法权益，执行国家《新三包》之规定，履行“菲丝伍德FRESHWOOD产品对用户的承诺，以及加强菲丝伍德FRESHWOOD产品售后服务的管理工作，双方达成以下协议并承诺执行。

甲方授权并委托乙方为甲方在 省 市（县） 区“菲丝伍德FRESHWOOD产品”指定服务网点。

1. **甲方的责任与义务**
	1. 保证产品质量，提供优良产品和优质服务。

2、负责为乙方提供维修技术与资料，以及合格配件。

3、接受消费者咨询，并提供服务，协助培训安装维修人员。

4、积极配合乙方开展售后服务维修工作及执行当地职务的有关规定。

5、向乙方及时准确地提供新产品维修技术资料。

6、甲方售后服务中心定期和不定期对乙方的服务质量和执行协议情况进行检查。若乙方服务质量无法达到甲方要求时，甲方可要求乙方更换售后服务人员或拒绝支付维修费用。

1. 根据《售后服务政策》对乙方进行监督管理。

**二、乙方的责任与义务**

1、承担所在地区“菲丝伍德FRESHWOOD产品”的安装与维修工作；并及时的为周边地区的用户服务。

2、乙方须向甲方支付 元的配件押金，甲方根据配件押金向服务网点提供等值的维修配件。乙方在日后的维修过程中如需甲方另发配件的，乙方在甲方必须有足够的押金余额，否则乙方必须将配件押金的差额汇到甲方账上才可发配件，配件实行以旧换新。乙方的配件押金，在合同期满或解除协议时，只有在配件退回甲方，账目结算完毕，甲方才一次性退还给乙方。

3、乙方应根据销售状况和货物库存，备足配件以应付日常维修，因乙方不备配件造成维修周期长，用户投诉的，所产生的后果由乙方承担，甲方有权要求乙方赔偿损失。

4、不得将与本产品技术要求不符的零配件用作维修，维修时要详细记录故障现象、产生故障的原因、修理过程及修理后产品运转情况，保证修理后的机器能正常使用三个月以上不出现同样故障。

5、严格遵守国家《新三包法》及甲方制定的售后服务政策，如有收费项目，必须参照甲方规定的标准进行收费。

1. 承担因自身安装、维修失误造成的责任和损失。

（1）乙方不得擅自改变产品原设计和擅自改变“菲丝伍德FRESHWOOD产品”商标，若因擅自改造所引起的产品故障和事故其造成的一切后果自负。

（2）若产品出现重大故障和事故时应迅速通知甲方进行调查和技术鉴定。

（3）乙方在保修期外的所有退（换）货或返修货的往返运费及产品翻新配件费均由乙方承担。

（4）乙方遇特殊情况需返修或退（换）货时，乙方应先向甲方书面申请（填写《退换申请表一》参见本协议附表一），经甲方准许后方可退回。

7、在显眼位置挂出“菲丝伍德FRESHWOOD产品” 指定安装维修点，并将甲方制定的服务规范和零配件价目表公开，接受消费者监督。

8、所有产品质量问题原则上就地解决，如批量存在技术缺陷，根据公司售后服务政策规定，经甲方同意后可退厂维修或换机。

9、对保修期外的产品，或因用户自行安装、改动、使用不当或意外事故等非产品质量问题而引起的故障维修及额外作业，乙方应及时上门维修，所产生的费用由乙方向用户收取。

10、乙方应配备技术知识全面、工作责任心强，有上岗证的专业人员承担“菲丝伍德FRESHWOOD产品”在乙方所在地区的安装及维修服务工作。

11、乙方应为安装、维修人员购买劳动保险，进行安全培训，并制定正确的操作程序。凡在工作中引发事故的，一切责任及法律后果由乙方自负。

12、合同期内，如乙方违反甲方的服务规程及安装维修的有关规定，导致客户投诉或引发其它责任事故，甲方保留扣除乙方的维修费用的权力。

13、乙方设立24小时热线服务电话，接到报修后，按用户的要求及时服务到位；市内维修必须在4小时内到位；与用户约定时间的要准时到位。

**三、安装**

1. 安装费用：甲方委托乙方安装“菲丝伍德FRESHWOOD产品”，安装费已在购机折扣中体现，不再另项列支。
2. 安装费所包含的工作内容如下：
3. 乙方应在安装完成后三天内对用户回访；
4. 市区内免费送货上门，免费上门设计；
5. 安装费包含了穿墙打孔费用，不包含安装支架及辅助材料费；
6. 为防止因运输原因导致新产品发生异常问题，应先检查、调试后再安装。
7. 乙方安装时必须综合考虑进出风方向、杂物、虫兽进出管路等综合因素。

4、甲方对用户购买的菲丝伍德新风产口，电机实行 叁 年保修，整机 贰　 年保修。保修期自安装之日起计算。乙方在安装过程中采购的辅材自行保修，因辅材问题引起产品故障，由乙方自行承担后果。

5、客户信息费：《产品保用证》第三联作为客户信息情况返回公司，必须在安装好填写完整，并在次月15日前寄回甲方建档，否则甲方不予保修，且不结算信息费用。

**四、维修**

1. 菲丝伍德FRESHWOOD产品维修费用结算标准：（参见本协议附表二）
2. 在保修期内，零配件由甲方负责以旧换新：乙方结算维修费时必须按照甲方《菲丝伍德FRESHWOOD产品售后服务政策》中的相关条款进行办理，否则，甲方有权不予结算。

3、维修要求：

1. 乙方修复的产品必须保证能够正常使用三个月以上，若出现重复故障，则由乙方免费修复；在三包期内，同一故障修理两次仍不能正常使用的，所产生的一切后果由乙方负责（配件质量问题造成的故障除外）。
2. 若配件不到位而不能及时维修的，应先向顾客做好耐心的说服工作，安抚用户；同时将情况报告甲方或采取应急措施。
3. 在“三包”期内，因乙方原因导致维修延迟，引起重大投诉事故所造成的一切后果与费用均由乙方承担。
4. 在维修记录凭证无用户签名或代签名的、电话号码不正确、填写维修内容与实际维修项目不符的、修理的项目与用户反映的项目不同的、用户投诉没有维修好的、无机器型号或型号不完整的、没有用户地址或地址不详的、没有保用证号或在本公司没有此保用证的记录的、故障现象或故障原因与维修过程内容不相符的、无条形码的、无维修人员签名的或代签名的、所更换下来的配件经检测是好的、无法跟踪到所更换出来的坏旧配件的等一切不符合规范的维修记录凭证视为无效凭证，甲方不予结算。
5. 《维修记录凭证》以及更换下来的配件必须在维修好后的次月15日前寄回甲方，超过规定时间寄回的维修记录凭证视为无效凭证，甲方不予结算费用。

**五、其它**

1. 乙方在安装、维修过程中因误时、拒修、安装、维修质量差，引起用户投诉到“消协”或甲方“售后服务部”时，甲方将按《售后服务政策》中的处罚制度保留处罚权利。
2. 本合同与《菲丝伍德FRESHWOOD产品售后服务政策》为同一完整有效的法律文件。
3. 甲乙双方因履行本协议发生纠纷的，由双方协商解决；协商不成，起诉至甲方所在地法院裁决。

**六、**本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，自双方签字之日起生效。

合同期： 年 月 日至 年 月 日。

甲 方：广东菲雪智能科技有限公司 乙 方：

代表人： 代表人：

电 话：0757-22221786 电 话：

传 真：0757-22221786 传 真：

地 址：广东省佛山市顺德区容桂镇天河路1号 地 址：

**附表一：（**退换申请表**）**

**退换申请表**

 编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 用户名称 |  | 联系人 |  |
| 地 址 |  | 邮政编码 |  |
| 用户电话 | 住宅： 办公： 手机： |
| 安装单位 |  | 安装日期 |  | 电话 |  |
| 故障机型 |  | 预约服务时间 | 年 月 日 时 |
| 机身条形码 |  | 机器型号 |  |
| 退换原因： 记录人： 年 月 日 |
| 维修记录：1、\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日：通知\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_处理; 经办人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2、\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日：通知\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_处理; 经办人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_3、\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日：通知\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_处理; 经办人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 处理过程描述：经办人： 年 月 日 |
| 最终处理结果： 审批人： 年 月 日 |

**附表二**：（维修费用结算标准）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 机型 | 维修项目 | 结算及收费标准（元） | 备注 |
| 01 | 壁挂机 | 电路板 | 50 | 1.维修、更换结算价格相同；2.移机公司不结算费用，此项为参考收费价；3.保修期内按此标准与公司结算；保修期外参考此收费标准找用户收费；4.滤网无保修期，公司每台产品配送一套滤网；5.本标准最终解释权属“广东菲雪智能科技有限公司”。 |
| 02 | 电机 | 50 |
| 03 | 滤网 | 30 |
| 04 | 换热器 | 50 |
| 05 | 电加热器 | 50 |
| 06 | 风轮 | 40 |
| 07 | 移机 | 100 |
| 08 | 清源系列 | 电路板 | 50 |
| 09 | 电机 | 50 |
| 10 | 滤网 | 30 |
| 11 | 换热器 | 50 |
| 12 | 电加热器 | 50 |
| 13 | 风轮 | 40 |
| 14 | 移机 | 100 |
| 15 | 大森林系列 | 电路板 | 70 |
| 16 | 电机 | 70 |
| 17 | 滤网 | 30 |
| 18 | 换热器 | 50 |
| 19 | 电加热器 | 50 |
| 20 | 风轮 | 50 |
| 21 | 移机 | 150 |
| 22 | 风霸系列 | 电路板 | 70 |
| 23 | 电机 | 100 |
| 24 | 滤网 | 30 |
| 25 | 换热器 | 50 |
| 26 | 电加热器 | 50 |
| 27 | 风轮 | 50 |
| 28 | 移机 | 200 |
| 29 | 冷暖简修 | 用户要求上门检查(通过呼叫中心报修） | 20 |
| 30 | 产品调试、清洗、保养 |
| 31 | 不需要更换配件的检修 |
| 32 | 冷暖小修 | 更换电源线 | 50 |
| 33 | 更换感温探头、水温探头、水位开关 |
| 34 | 更换接线端子 |
| 35 | 更换交流接触器 |
| 36 | 更换线控器、显示板 |
| 37 | 更换控制器连接线 |
| 38 | 风机、压缩机电容 |
| 39 | 更换变压器 |
| 40 | 更换电磁阀线圈 |
| 41 | 调整节流元件 |
| 42 | 排除零部件噪音 |
| 43 | 更换外观部件 |
| 44 | 冷暖中修 | 更换水泵 | 120 |
| 45 | 更换主机电机 |
| 46 | 更换过载保护器 |
| 47 | 调整或更换室外机电机风扇叶 |
| 48 | 更换电机支架 |
| 49 | 不需要焊接的加氟 |
| 50 | 更换电控主板 |
| 51 | 冷暖大修（2匹及以下） | 更换压缩机 | 240 |
| 52 | 需要焊接的补漏加氟 |
| 53 | 更换四通阀 |
| 54 | 更换毛细管 |
| 55 | 更换过滤器 |
| 56 | 更换高效罐 |
| 57 | 更换储液器 |
| 58 | 更换压力开关 |
| 59 | 更换蒸发器 |
| 60 | 更换电子膨胀阀 |
| 61 | 系统堵塞清理 |
| 62 | 冷暖大修（3-8匹） | 更换压缩机 | 350 |
| 63 | 需要焊接的补漏加氟 |
| 64 | 更换四通阀 |
| 65 | 更换毛细管 |
| 66 | 更换过滤器 |
| 67 | 更换高效罐 |
| 68 | 更换储液器 |
| 69 | 更换压力开关 |
| 70 | 更换蒸发器 |
| 71 | 系统堵塞清理 |
| 72 | 其它与制冷管路系统有关的维修 |
| 73 | 冷暖大修（8匹以上） | 更换压缩机 | 450 |
| 74 | 需要焊接的补漏加氟 |
| 75 | 更换四通阀 |
| 76 | 更换毛细管 |
| 77 | 更换过滤器 |
| 78 | 更换高效罐 |
| 79 | 更换储液器 |
| 80 | 更换压力开关 |
| 81 | 更换蒸发器 |
| 82 | 系统堵塞清理 |
| 83 | 其它与制冷管路系统有关的维修 |
| 84 | 换机费 | 更换主机 | 180 |

**附表三**：（新风配件结算价格）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物料名称 | 物料编号 | 物料规格 | 物料价格 | 备注 |
| 01 | 风之惠初中效滤网 | 　 | 346\*293\*27 | 72 | 初效中效合一 |
| 02 | 风之惠高效滤网 | 　 | 346\*293\*43 | 175.5 | 　 |
| 03 | 风之惠电机 | 　 | G630ZSV01 | 127.5 | 　 |
| 04 | 风之惠风轮 | 　 | 203\*55\*6 | 27 | 　 |
| 05 | 风之惠电源板 | 　 | 　 | 120 | 　 |
| 06 | 风之惠电控开关板 | 　 | 　 | 30 | 　 |
| 07 | 风之惠旋钮 | 　 | 　 | 7.5 | 　 |
| 08 | 风之惠遥控 | 　 | 　 | 24 | 　 |
| 09 | 风之韵F级复合过滤网 | 　 | 　 | 96 | 　 |
| 10 | 风之韵控制板 | 　 | 　 | 123 | 　 |
| 11 | 风之韵电机 | 　 | 　 | 166.5 | 　 |
| 12 | 风之韵叶轮 | 　 | 　 | 30 | 　 |
| 13 | 风之雅初效纤维过滤网 | 　 | 　 | 24 | 　 |
| 14 | 风之雅高效复合过滤网 | 　 | 　 | 123 | 　 |
| 15 | 风之雅叶轮 | 　 | 　 | 30 | 　 |
| 16 | 风之雅控制板 | 　 | 　 | 360 | 　 |
| 17 | 风之雅电机 | 　 | 　 | 225 | 　 |
| 18 | 清源控制板 | 　 | 　 | 270 | 　 |
| 19 | 清源电机 | 　 | 　 | 195 | 　 |
| 20 | 清源复合滤网 | 　 | 　 | 177 | 　 |
| 21 | 清源叶轮 | 　 | 　 | 31.5 | 　 |
| 22 | 大森林控制板 | 　 | 　 | 271.5 | 　 |
| 23 | 大森林电机1 | 　 | 　 | 256.5 | 　 |
| 24 | 大森林电机2 | 　 | 　 | 225 | 　 |
| 25 | 大森林叶轮1 | 　 | 　 | 31.5 | 　 |
| 26 | 大森林叶轮2 | 　 | 　 | 30 | 　 |
| 27 | 大森林复合滤网 | 　 | 　 | 172.5 | 　 |
| 28 | 风霸控制板 | 　 | 　 | 327 | 　 |
| 29 | 风霸电机 | 　 | 　 | 324 | 　 |
| 30 | 风霸25小电机 | 　 | 　 | 241.5 | 　 |
| 31 | 风霸25初效滤网 | 　 | 　 | 30 | 　 |
| 32 | 风霸25高效滤网 | 　 | 　 | 156 | 　 |
| 33 | 风霸50初效滤网 | 　 | 　 | 57 | 　 |
| 34 | 风霸50高效滤网 | 　 | 　 | 277.5 | 　 |
| 35 | 风霸叶轮 | 　 | 　 | 34.5 | 　 |
| 36 | 风霸25小叶轮 | 　 | 　 | 30 | 　 |

**附表四**：（冷暖配件结算价格）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 零部件名称 | 物料编号 | 规格型号 | 单位 | 单价 |
| 1 | 室外电机 | 　 | SA60W 或YDK-80-6C-2（线长1800mm） | 件 | 215.5 |
| 2 | 轴流风叶 | 　 | 三叶/蓝色496\*148 | 件 | 57.5  |
| 3 | 风机电容 | 　 | 5.0uF/450V | 个 | 9 |
| 4 | 室外主控板总成 | 　 | 6匹一体板主板 | 块 | 474.5  |
| 5 | 驱动板总成 | 　 | 6匹一驱动板 | 块 | 4063.5  |
| 6 | 传感线束 | 　 | KLE-5K3470-L1200;温传线束 | 块 | 6 |
| 7 | 传感线束 | 　 | KLT-5K3470-L1200;温传线束 | 条 | 7 |
| 8 | 传感线束 | 　 | KLT-5K3470-L2000;温传线束 | 条 | 9  |
| 9 | 传感线束 | 　 | KLT-50K3950-L1200;温传线束 | 条 | 9.5  |
| 10 | PFC电感 | 　 | SP60135B-V00SS;500uH,35A | 条 | 198  |
| 11 | 线束 | 　 | WHE-B013-0142-A1;L=1100mm,绿/黄色;沃鸿 | 个 | 8.5 |
| 12 | 智科线控器 | 　 | 智科线控器带wifi | 个 | 297  |
| 13 | 线束 | 　 | WHE-B013-0010-A1;L=5000mm,灰色;沃鸿 | 个 | 14.5  |
| 14 | 室外主控板总成 | 　 | 5匹分体板 | 块 | 795  |
| 15 | 室内主控板总成 | 　 | 5匹分体板 | 块 | 282.5  |
| 16 | 驱动板总成 | 　 | 5匹分体驱动板 | 块 | 1336 |
| 17 | 传感线束 | 　 | KLE/T/T-10K5K-L750/1800/1500 | 条 | 20  |
| 18 | 传感线束 | 　 | KLT-10K4100-L1800-XH(RD) | 条 | 9 |
| 19 | 传感线束 | 　 | KLT-10K4100-L1800-XH(YL) | 条 | 9 |
| 20 | 传感线束 | 　 | KLT-10K4100-L1800-XH(BL) | 条 | 9 |
| 21 | 传感线束 | 　 | KLT-10K4100-L1800-XH(BR) | 条 | 9 |
| 22 | PFC电感 | 　 | AH60125B-00SS;500uH,25A | 个 | 145.5  |
| 23 | 工频变压器 | 　 | HY-48130450V04;13V/450mA&8V/200mA | 个 | 28.5  |
| 24 | 线控器 | 　 | SLD8010010 | 个 | 297  |
| 25 | 线束 | 　 | WHE-B013-0034-A1;L=400mm,灰色 | 条 | 5.5  |
| 26 | 线束 | 　 | WHE-B013-0010-A1;L=5000mm,灰色 | 条 | 14.5  |
| 27 | 压缩机 | 　 | MNB42FDAMC | 台 | 2593.5  |
| 28 | 压缩机 | 　 | MNB36FAAMC | 台 | 2418  |
| 29 | 四通阀阀体 | 　 | 三花SHF-20D-46-04(R410A) | 个 | 198  |
| 30 | 四通阀线圈 | 　 | 三花SHF-4-10L3(220-240VAC/50/60HZ) 线长1100mm | 个 | 22  |
| 31 | 高压开关 |  | YK型压力控制器/OFF4.2MPa/ON3.6MPa外协打XH2位黑色快插 | 件 | 27.5 |
| 32 | 低压开关 |  | YK型压力控制器/OFF0.05MPa/ON0.15MPa外协打XH2位蓝色快插 | 件 | 27.5 |
| 33 | 电子膨胀阀 | 　 | DPF-T01024-006-RK | 件 | 143  |
| 34 | 电子膨胀阀线圈 | 　 | PQ-M10012-000058-RK | 件 | 66  |
| 35 | 6P-5A0冷凝器组件 | 　 | LQ018022701  | 件 | 2519  |
| 36 | 板换 | 　 | F85HX34/1P-SC-M | 个 | 2799.5  |
| 37 | 单向阀 | 　 | YCVS5-22GSHC-1 | 个 | 44 |
| 38 | 高压油表 | 　 | 55KG（红色表盘MPA） | 个 | 56.5 |
| 39 | 低压油表 | 　 | 35KG（蓝色表盘MPA） | 个 | 56.5 |
| 40 | 水流开关 |  | 安巢ACOL挡板式水流开关DN25（铜三通）WFS22025BG(C) | 个 | 198 |
| 41 | 膨胀水箱 | 　 | 5L卧式单脚压力膨胀罐 | 个 | 198 |
| 42 | 排气阀 | 　 | 1/2 5BAR  | 个 | 31 |
| 43 | 水泵 | 　 | PUN 200 | 台 | 1143 |
| 44 | 电加热组件 | 　 | 3KW/220V（带20-75度可调温控保护） | 条 | 319 |