

宁夏家用空调行业安装维修服务规范

[待审稿]

一、 总 则

第一条 为促进我区家用空调安装维修服务市场健康发展，维护正常的维修收费与服务秩序，根据《中华人民共和国价格法》和国家发展和改革委员会颁布的《家用电器维修服务明码标价规定》等法律和规章，特制定《宁夏回族自治区家用空调行业安装维修服务规范》（以下简称“规范”）。

第二条 本规范以建立行业和企业自律机制，规范行业和企业的经营行为，提高行业整体素质为宗旨，是行业自律管理的重要组成部分。

第三条 本规范适用于家用空调（包括中央空调及非中央空调）的安装维修服务。凡在宁夏地区安装维修的空调产品均适用本规范

第四条 有关企业在从事家用空调安装维修中，应当遵循公平、合法和诚实信用的原则，自觉维护规范服务和收费秩序。依法禁止经营活动中的欺诈行为。

第五条 本规范所列安装维修服务收费标准，为全区家用空调行业安装维修服务的指导性价格。凡高于本规范所列收费标准的家用空调设计安装维修企业，应将该收费标准报宁夏家电行业协会空调专业委员会备案后执行，对其中不合理或不规范收费部分，专业委员会应予以指正，企业应加以完善后执行。

第六条 本规范由宁夏家电行业协会制订、修改和管理，由宁夏家电行业协会空调专业委员会负责实施、监督、检查。

二、 服务规范

第七条 家用空调维修保养的收费对象是指《宁夏家用空调行业营销准则》中所规定保修期以外的家用空调客户维修保养。

第八条 家用空调合同规定外的安装维修服务单位应尊重客户的选择，当客户要求原安装单位提供竣工资料时，原安装或维修保养单位应予以配合。

第九条 规范中的甲级、乙级和丙级，是指由宁夏家电行业协会核定的宁夏家用空调设计安装维修企业专业资质等级。

第十条 客户要求对家用空调安装维修服务时，应提供所需维修保养的家用空调安装、调试、竣工资料，特别是竣工图和验收资料。

第十一条 家用空调设计安装维修企业必须从维修保养开始，为客户建立档案，档案包括维修保养方案制定到竣工验收的全部内容，并提供客户一份留存。

第十二条 家用空调设计安装维修企业，在维修保养作业前，应对维修内容有一个正确的判断，必须告知客户需配合的项目和配合程度，告知客户应承担的义务，并应得到客户明确的答复。对维修保养过程中可能产生的一些不可预见因素，尽可能事先告知客户。

第十三条 家用空调在维修保养过程中，应客户要求进行设备或系统的更改部分，维修人员应事先告知客户更改后的性能，特别对使用效果有影响时，必须特别说明，并得到客户的确认，确认后形成书面材料，一式二份。

第十四条 暂定级的家用空调设计安装维修企业，维修保养经营活动的收费，按同级收费标准执行。无定级的家用空调设计安装维修企业，可参照丙级收费标准的90%收费。

第十五条 家用空调设计安装维修企业，应当按照规定，做好服务收费的明码标价。充分尊重消费者和用户对于维修服务项目和价格及相关服务规范的知情权和选择权。

第十六条 服务人员按与用户约定的时间准时上门，通过周密的预算做到上门后为用户一次服务到位；

第十七条 服务人员上门服务时向用户出示“服务资格证”；公开出示“统一收费标准”，公开一票到底的服务记录单，服务完毕后请用户签署意见；服务前“安全测电”并提醒讲解到位，服务后清理现场到位，服务后通电试机并向用户讲解使用知识到位；在服务过程中不喝用户的水，不抽用户的烟，不吃用户的饭，不要用户的礼品；服务过程中向用户递上一张“服务监督卡”，穿上一副鞋套，配备一块垫布，自带一块抹布，向用户提供一站式通检服务。

三、收费程序及规定

第十八条 首先判定该机包修期，如是包修期外的产品，应先向用户讲明，并出示收费标准，征得用户同意后，进行检修。

第十九条 保修凭证：在保修期内的空调出现故障，用户须凭购货发票和产品保修证书办理保修，且保修证书上的产品编号必须同修理产品编号一致。如无发票和保修证书，以产品编号后推三个月计算，都没有者不享受保修服务，但应提供有偿维修服务。

第二十条 维修时首先检查判断机器的故障，确定维修项目，判断要准确，检查要仔细认真。

第二十一条 和用户讲明所需的维修项目及更换部件的明细，对照收费标准和零部件价格表，确定维修价格，用户同意后进行维修。

第二十二条 维修过程中应实事求是，不得更换没有损坏的部件，如因缺氟引起的制冷制热效果差，应按实际充注量收取材料费，不准超出定量收费。并在维修记录单中分别填写充氟前后的进出风温度。

第二十三条 维修完毕后，必须填写维修记录单，记录单中填写的项目应完整无缺，并有用户签字确认。

第二十四条 收款时，向用户提供发票或专用收据，在专用收据的有效期内必须向用户提供发票。

第二十五条 下列原因造成的损坏不属于保修范围：

- ①用户因使用、维护或保管不当造成损坏的。
- ②非厂家特约安装、维修单位安装或维修造成损坏的。
- ③三包凭证型号与维修产品型号不符或者涂改的。
- ④因不可抗力造成损坏的。

四、 收费标准

第二十六条 本规范所列维修保养价格包含人工费和辅助材料费，费用由七部分组成：

- (1) 上门服务部分，根据路程远近包括使用保养指导和故障简单判断；
- (2) 检查简修部分，包括系统检测、故障查寻、方案制定、简单维修等；
- (3) 设备维修部分，包括室外机、室内机、风机盘管、空调箱、通风机及为添加功能其他设备等；
- (4) 工程维修部分，包括风管、风口、铜管、水管、设备部分的安装、系统控制布线、通风系统及为添加功能其他系统等；
- (5) 空调系统以外部分，包括修复验收后，装潢拆除和修复、登高、起重等；
- (6) 移机、拆机收费部分；
- (7) 材料收费标准。

第二十七条 上门服务价格：

序号	分类	等级	内容	收费标准	备注
1	上门服务 费	0-5 公里	1: 上门使用指导	40	
2		5-20 公里	2: 上门保养指导	60	
3		20-40 公里	3: 上门故障简单判断	100	
4		40 公里以上		面议	

第二十八条 检查简修价格：

序号	分类	空调形式	内容	收费标准			备注
				甲级	乙级	丙级	
1	设备检查 费	< 30kW、 < 5 台内机	根据故障情况检查相关参数（温度、温差、电流、电压、频率、压力、流量、噪声）包括参数设定、简单调整、接触不良、过滤网清洁等不需更换另配件的简单修理	70	60	60	
2		< 30kW、 ≥ 5 台内机		100	80	70	
3		≥ 30kW、 < 5 台内机		130	110	100	
4		≥ 30kW、 ≥ 5 台内机		180	160	140	
5	系统检查 费	< 30kW、 < 5 台内机		120	110	100	
6		< 30kW、 ≥ 5 台内机		160	140	130	
7		≤ 30kW、 < 5 台内机		180	160	140	
8		≥ 30kW、 ≥ 5 台内机		220	190	170	

注：如已发生设备维修类或工程维修类费用时，检查简修类费用免收。

第二十九条 设备维修价格：

(一) 单元机空调、一拖一系列维修收费标准：(单价元/套)

机型 \ 维修类别	保养	简修	小修	中修	大修
≤ 3P 吊落机、卡式机、嵌入式	40 元	60 元	120	260	450
≤ 3P 基站			240	520	900
3P<吊落机、卡式机、风管机、柜机≤ 5P			120	300	550
≥ 5P 基站			240	600	1100
> 5P 吊落机、卡式机、风管机、柜机、嵌入式			150	350	1000

(二) 一拖多系列维修收费标准：(单价：元/套)

机 型 \ 维修类别		保养	简修	小修		中修		大修	
				内机	外机	内机	外机	内机	外机
一拖多系 列	3P、5P、风管、卡机	60 元	80 元	120	120	260	260	550	600
	5P 以上 (含 5P)			150	260	260	450	600	1000

第三十条 工程维修价格：

序号	分类	维修程度	内容	收费标准			备注
				甲级	乙级	丙级	
1	小修	一般指更换表面能够更 换简单材料及零配件的 修理	风管，冷凝水管调整	80	70	60	
2			配管，冷热水管调整	100	80	70	
3			换普通出风口，回风口	30	25	25	每一只
4			室内机、风机盘管简单清洁	150	120	100	每一台
5			室外机清洁	180	160	140	每一台
6			修电动风口，风阀	160	140	120	每一个
7			修冷热水管，阀类	250	220	200	
8	中修	一般指空调系统方面的 维修	室内机拆装	280	240	200	< 7kW
				360	320	280	≥ 7kW
				520	480	440	≥ 10kW
9			换电子温控风口、电磁阀	100	90	80	
10			风管，冷凝水管修补，保温修补	300	250	200	< 30kW

				500	400	350	≥ 30kW
11			水系统过滤器清洁、换水	400	350	300	< 30kW
				680	600	500	≥ 30kW
12			修智能电子温控风口	350	320		楼宇自控
13			修补配管, 换纳嘴等	350	300	280	< 30kW
				500	400	300	≥ 30kW
14			水系统查漏及修补	550	500	450	< 30kW
				750	700	650	≥ 30kW
				950	900	850	≥ 50kW
15	大修	一般指空调系统的维修 且须密封处理	水系统除垢类	500	450	400	< 30kW
				800	700	600	≥ 30kW
				1100	1000	900	≥ 50kW
16			制冷系统查漏及修补	800	700	650	< 30kW
				1200	1100	1000	≥ 30kW
				1800	1600	1500	≥ 50kW

第三十一条 空调系统以外部分参考价格:

序号	分类	项目	计费方式	收费标准	备注
1	登高类	脚手架	按高度计算	空调系统以外部分的工作, 是为配合维修而发生的需要, 原则上由客户解决, 如客户需要维修单位安排, 这部分工作所需费用面议。	
2		吊篮	* 元/工作时		
3	吊装类	起重	* 元/吨		
4		吊车	* 元/吨小时		
5	修补类	水电工	* 元/工作时		
6		木工	* 元/工作时		不包括材料
7		泥工	* 元/工作时		费
8		漆工	* 元/工作时		
9	安全类	警界	* 元/工作时		
10		安全员	* 元/工作时		

第三十二条 移机、拆机收费标准:

1、单元机收费标准:

序号	内容	5P 柜机	10P 柜机	嵌入机 ≤ 3P	嵌入机 ≥ 5P
----	----	-------	--------	----------	----------

1	拆机	拆整机	200 元/套	300 元/套	240 元/套	260 元/套
		拆外机	120 元/台	180 元/台	120 元/台	140 元/台
		拆内机	80 元/台	120 元/台	120 元/台	120 元/台
2	移机	移整机	580 元/套	1100 元/套	560 元/套	680 元/套
		移外机	350 元/台	680 元/台	320 元/台	420 元/台
		移内机	230 元/台	420 元/台	240 元/台	260 元/台

2、一拖一系列收费标准

序号	内容		<3P	3P ≤ 匹数 ≤ 5P	5P < 匹数 ≤ 10P	> 10P
1	拆机	拆整机	240 元/套	260 元/套	380 元/套	500 元/套
		拆外机	120 元/台	140 元/台	190 元/台	240 元/台
		拆内机	120 元/台	120 元/台	190 元/台	260 元/台
2	移机	移整机	670 元/套	760 元/套	1180 元/套	1600 元/套
		移外机	360 元/台	410 元/台	570 元/台	740 元/台
		移内机	310 元/台	350 元/台	610 元/台	860 元/台

3、商用空调收费标准

序号	内容		<3P	3P ≤ 匹数 ≤ 5P	5P < 匹数 ≤ 10P	> 10P
1	拆机	拆外机	120 元/台	140 元/台	190 元/台	240 元/台
		拆内机	120 元/台	120 元/台	190 元/台	260 元/台
2	移机	移外机	620 元/台	740 元/台	890 元/台	1040 元/台
		移内机	620 元/台	720 元/台	890 元/台	1060 元/台

4、商用冷水机收费标准

4.1 风机盘管收费标准

序号	内容	3.5、5、6.3	7.1、8、10、12.5	15、20 及以上
1	拆机	200 元/台	280 元/台	350 元/台
	移机	500 元/台	580 元/台	650 元/台

4.2 户式水机、水环热泵收费标准

序号	内容	< 5KW	5KW ~ 20KW	≥ 20KW
1	拆机	320 元/台	380 元/台	400 元/台
	移机	640 元/台	790 元/台	860 元/台

备注：

- 1、安装、移机产生的机器运输费用由用户承担；
- 2、移机后原机旧管路禁止使用。
- 3、安装、移机、拆机费用仅包括工时费用，安装过程中实际使用的材料费用按照“材料收费标准”另行收费；
- 4、用户自己提供安装材料，在原安装或移机费用的基础上加收操作费。加收标准按照上述材料单价的 30%收取每米操作费，（即操作费=材料单价*材料数量*30%）。
- 5、安装、移机、拆机 维修过程中出现吊装设备或其它辅助设备所产生的实际费用由用户承担。
- 6、安装特殊支架需要另行收费，收费标准根据当地及安装环境情况进行协商收费；

第三十三条 材料收费标准:

序号	材料名称	规格	单位	价格(元)	备注
1	连机管总成	2P 以下 ($\phi 6.35 \phi 12.7$)	米	100	包括液管和气管、弯头、保温层、包扎带、氮气、氧气、乙炔、焊条
2	连机管总成	2P-4P ($\phi 9.52 \phi 15.88$)	米	120	
3	连机管总成	4P-6P ($\phi 9.52 \phi 19.05$)	米	160	
4	连机管总成	6P-8P ($\phi 9.52 \phi 22.2$)	米	220	
5	连机管总成	8P-10P ($\phi 12.7 \phi 28.6$)	米	330	
6	连机管总成	8P-12P ($\phi 12.7 \phi 25.4$)	米	310	
7	连机管总成	16P-18P ($\phi 38.1 \phi 15.88$)	米	360	
8	电源线	3*1.5mm ²	米	10	
9	电源线	3*2.5 mm ²	米	20	
10	电源线	3*4 mm ²	米	20	
11	电源线	3*6 mm ²	米	30	
12	电源线	3*10 mm ²	米	50	
13	电源线	5*2.5 mm ²	米	30	
14	电源线	5*4 mm ²	米	30	
15	屏蔽线	2*0.75 mm ²	米	16	
16	室内机吊杆	圆钢直径 10mm	米	5	
17	外机支架	≤ 3P	个	120	包括膨胀螺丝、地脚螺丝
18	外机支架	3P-5P (包含 5P)	个	150	
19	外机支架	> 5P	个	200	
20	外机基础	> 5P	个	300	槽钢制作
21	双层百叶出风口	≤ 2P	个	110	ABS 材料 (非铝, 铁制品)
22	双层百叶出风口	2P-5P (不含 5P)	个	150	
23	双层百叶出风口	≥ 5P	个	220	
24	回风口	< 5P	个	150	包含过滤网
25	回风口	≥ 5P	个	280	包含过滤网
26	风道	镀锌钢板板厚 0.75	平方米	150	包括保温、铝箔胶带、法兰、吊杆、螺丝
27	静压箱	镀锌钢板板厚 0.75	立方米	400	
28	软连接	3*3 线帆布	平方米	35	
29	PVC 排水管	$\phi 20$	米	14	包括保温、弯头、三通、管箍、连接胶、吊杆
30	PVC 排水管	$\phi 25$	米	16	
31	PVC 排水管	$\phi 32$	米	25	
32	PVC 排水管	$\phi 40$	米	30	
33	PVC 排水管	$\phi 50$	米	35	

备注: 安装过程中如需使用非上述内容的其它材料按当地市场价格进行收费。

第三十四条、空调安装、移机及材料收费标准

名称	项目	价格	备注
打洞	砖墙	50 元/个	玻璃、木头等特殊材质墙体可协助用户找专业人员上门打洞，费用用户自理
	混凝土	80 元/个	
	玻璃、木头等特殊材质	80-200 元/个	
加长铜管	1P/1.5P 挂机	110 元/米	加长铜管包括气管和液管各一条，保温套、电源连接线、包扎带、焊接、补加氟利昂之费用
	2P 柜机	120 元/米	
	3P 柜机	130 元/米	
漏电保护开关	2P 及 2P 以上柜机、挂机	100 元/只	机器里面自带漏电保护免费安装
支架	挂机	30 元/付	海尔厂家提供镀锌支架
	2P/3P 柜机	60 元/付	
	5P 柜机	80 元/付	普通 5P 支架
家用空调移机	1P/1.5P 挂机	240 元/套	15 公里内免费运输、超出 15 公里用户负责运输；涉及材料费按标准收费；
	2P 柜机	310 元/套	
	3P 柜机	400 元/套	
	5P 柜机	540 元/套	
无氟空调移机	1P/1.5P 挂机	280 元/套	
	2P 柜机	380 元/套	
	3P 柜机	480 元/套	
补加制冷剂	R22	1P/1.5P 挂机 150 元/次	按照实际添加次数计算费用（材料费+维修费）
		2P 柜机 170 元/次	
		3P 柜机 210 元/次	
	R410a	1P/1.5P 挂机 240 元/次	
		2P 柜机 270 元/次	
		3P 柜机 380 元/次	
高空作业费	挂机	60 元/台	1、2-3 层收基本费用，三层以上每层加收 10 元。 2、需要专业吊装设备才能满足作业需求时，为保障人员安全必须使用专业吊装设备。吊装设备可由用户自行联系，也可由作业人员代为联系，具体情况双方协商确定。
	2P 至 3P 柜机	80 元/台	
	3P 以上柜机	100 元/台	
防护栏拆装	1、根据用户家实际安装条件用户可以自行联系专业人员拆装； 2、售后服务人员联系专业人员拆装，与用户协商费用（100-200 元）。		
窗户玻璃拆装	1、根据用户家实际安装条件用户可以自行联系专业人员拆装； 2、售后服务人员联系专业人员拆装，与用户协商费用（100-200 元）。		

第三十五条 维修费用的组合:

1. 设备维修类和工程维修类所标收费，不包括零配件费用和制冷剂费用，但应包括辅助材料费。
2. 在一个空调系统内，设备维修类或工程维修类的费用如发生二项以上时，标价高的收费项目为第一项 100%计费，标价次高的中修以上第二项收费项目，按收费标准 50%计费，第三项以后不收费。在同一地点，安装维修服务第二个系统时，实行同等计费，以次类推。

3. 只进行简修的费用

维修总价=上门服务费类+检查简修类

4. 进行大中小修的费用

维修总价=上门服务费类+设备维修类或工程维修类+空调系统以外类

5. 客户不能提供竣工资料

维修总价=上门服务费类+检查简修类+设备维修类或工程维修类+空调系统以外类

第三十六条 零配件价格

更换零配件可收取合理的差价。更换下来的零配件，客户有处置权。

1. 低值零件价格（低于 50 元）:

零配件的费用是以零配件进价加 20-40%的管理费用（含税金）进行计算。

2. 中值零件价格（高于 50 元、低于 500 元）:

零配件的费用是以零配件进价加 10-20%的管理费用（含税金）进行计算。

3. 高值零件价格（高于 500 元）:

零配件的费用是以零配件进价加 8-10%的管理费用（含税金）进行计算。

第三十七条 经维修人员上门查明故障原因后，如客户认为不需要修理或无修理价值的，可收取上门服务费。一次维修过程（指上门服务至维修验收完毕）只收取一次上门服务费。如确因客户原因多次上门，可适当加收上门服务费。

第三十八条 本规范所含收费标准，为银川市收费指导价格，区内其他地县市以实际情况可以上浮 10%—20%。

五、 维修程序

第三十九条 从上门服务开始到维修验收完毕，称为一次维修过程。

第四十条 维修人员上门后，客户应提供该空调竣工资料和竣工验收记录，供维修人员参考。

第四十一条 维修人员应如实、详细介绍家用中央空调维修保养方案，严禁夸大、假冒故障内容。

第四十二条 家用空调安装维修企业维修保养前应与客户签署家用中央空调设备的维修保养合同，特别是有中修以上项目。其内容应包含维修保养方案、报价、施工方式和时间、验收标准，且与实际过程相符合。

第四十三条 家用空调安装维修企业在维修保养过程中，由于各种原因需要改变维修保养方案，应当得到客户签字确认，方可改变。并将施工变更情况同时记录于客户维修保养档案。

第四十四条 家用空调维修保养完毕后必须进行验收。有合同约定的按约定验收；无合同约定的，以设备能够正常运行为准。

六、 维修结束

第四十五条 家用空调维修部分验收完毕后，应填写《家用空调维修保养验收单》，经客户和维修方签字确认后，一式二份，一份交客户，一份存入客户档案。

第四十六条 维修家用空调安装维修企业，必须为客户建立完整的客户档案，并保存二年。

第四十七条 家用空调维修验收完毕后，应对所维修保养的内容自验收之日起，保修三个月，主要零部件保修六个月，在此期间，相同的维修内容再次维修不得收取费用。

七、 争议解决

第四十八条 家用空调安装维修企业，在家用空调维修保养中与客户发生争议时，企业应根据客户档案中合同、协议、方案、验收资料等书面材料与客户协商解决。协商不成可：

1. 向宁夏家电行业协会申请调解。
2. 向所在地消费者权益保护委员会申请调解。
3. 向政府相关部门投诉。
4. 向人民法院提起诉讼。

八、 附 则

第四十九条 本规范须经宁夏家电行业协会空调专业委员会会员大会讨论通过并经宁夏家电行业协会批准后生效，向自治区物价局、自治区消费者权益保护委员会备案。

第五十条 本规范解释权属宁夏家电行业协会。

第五十一条 本规范如有不符合国家法律法规的，以国家法律法规为准。