

小沃产品售后服务政策

艾沃（深圳）智能环境科技有限公司

版本：2026-05-28

总则

为维护消费者合法权益，提高产品售后服务质量，打造专业、规范、透明、安心的产品售后服务体系，现特制定《小沃产品售后服务政策》。

本售后服务政策参照国家“三包”政策、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规制订并实施。如本售后服务政策内容与现行法律法规有矛盾，以法律法规的规定为准。

本售后服务政策仅适用于在中国大陆地区零售渠道销售的非商业用途的小沃（英文：CIAOWARM）品牌产品，包括：燃气采暖热水炉（以下简称“壁挂炉”）及配套的小沃精灵、小沃网关等附件、智能分室温控系统。

通过非零售项目（如楼盘集采、煤改气集采等）向本公司采购的产品或用于商业用途的产品（如模块炉、并联炉，舒链品牌产品及其他商用壁挂炉产品）不适用于本售后服务政策，以本公司及本公司授权经销商与相关企业客户所签订项目合同的质保条款为准。

根据市场环境及消费者需求的变化，并持续提升服务质量，本公司会对售后政策进行不定期修订。对于在政策修订生效日前已经发起的售后服务申请或已确定的权利义务，原则上将按照修订前的政策条款继续执行。对于在政策修订生效日后新发起的售后服务，将统一适用最新修订并公布的政策条款。在具体售后服务过程中，部分实施细节可能会与本政策条款存在差异。本公司保留对本政策的解释及修订权，修订后的完整政策将在官方渠道公布最新版本。

如对本售后服务政策有任何疑问，请拨打小沃服务热线：**400-770-1870** 咨询。

1. 产品退换服务

1.1 本公司在零售渠道销售的非商用的小沃品牌壁挂炉，自安装调试点火之日起 30 天内，用户可无理由退货或换货。

1.2 本公司在零售渠道销售的非商用的小沃品牌壁挂炉，自安装调试点火后之日起 1 年内，相比同时期、同小区、同户型、同类散热系统的任意其它品牌同类型壁挂炉，采暖季能耗节约率【节约率=（其他品牌燃气壁挂炉采暖季能耗-小沃壁挂炉采暖季能耗）/其他品牌壁挂炉采暖季能耗*100%】少于 20%，由用户提供有效比对数据（须在产品安装调试点火之日起一年结束后的第一个月内提供相关能耗对比数据），经本公司核实后，用户可全额退货。

1.3 本公司在零售渠道销售的非商用的小沃品牌壁挂炉，自安装调试点火之日起 1 年之内，输出的生活热水如有忽冷忽热的现象（自来水供水条件应满足水压持续稳定，进出水流量稳定且不少于 3 升/分钟，天然气供气的压力和热值应满足国家与行业标准），由用户提供有效证据，经本公司指定服务人员上门检测核实后，用户可全额退货。

1.4 本公司与最终消费者、相关经销商以签订依据上述退货政策编写的《小沃智能壁挂炉产品服务三方承诺书》书面协议及其具体条款为准。若未签订该三方承诺书，则第 1.2 条至 1.3 条中的退货条款不生效。

2. 产品质保服务

2.1 本公司在零售渠道销售的非商用的小沃品牌壁挂炉及配套的小沃精灵、小沃网关等附件、智能分室温控系统产品，实行 5 年整机质保，质保期自产品激活使用之日起计算。在质保期内，若产品出现因质量问题导致的故障，为用户提供免费包修服务，免费范围包括：上门费、维修工费、配件材料费。

2.2 损耗类备件（如系统保护剂、滤网、滤芯等）的正常损耗殆尽不在产品质保范围之内。

2.3 不属本公司免费保修服务范围的服务内容或质保期已过期的产品，用户需支付相关的服务费用。

2.4 产品质保期内，由以下任一情形造成的产品故障、损坏或损失，不属于本公司产品免费保修的责任范围，应作为质保期外的情形处理（如提供有偿服务、要求用户自行整改或承担相关费用，或由责任方自行承担等）：

2.4.1 安装使用环境不符合本公司安装手册和说明书规定。包括但不限于：将产品安装在露天环境使产品在暴晒、淋雨、积雪、大风、沙尘等环境下运行，或安装于潮湿、有腐蚀和爆炸性气体的环境，或安装于有化学试剂、汽油等易燃物的地方，所造成的产品故障。

2.4.2 供电、供水、供气、系统安装不符合国家相关规范要求或不满足设备运行条件。包括但不限于：因自来水水质过硬造成的部件氧化、锈蚀、结垢和/或由此引发的后续问题；因燃气表额定流量过小、燃气管路管径过小而导致的锅炉输出功率不足，或供水水压过低或不稳定，导致不能满足采暖和卫生用水需求；因冷凝炉的冷凝水排水口没有接入地漏，或排水口虽接入地漏但设置了阀门，或其他原因导致冷凝水排水管堵塞而造成的损坏；因燃气管道杂质造成的气路堵塞等。

2.4.3 因人为故意、恶意、过失或不当行为所造成的故障或损失，包括但不限于：未按国家

相关规范或产品使用手册要求对产品进行正确使用/保养/修理产品；采暖系统及水路未清洗造成壁挂炉组件如板换、主换热器堵塞等脏堵造成的维修；进行系统补水后，未将补水阀及时关闭而导致的锅炉超压而泄水所造成的一切连带损失；由未经厂家授权的人员或是用户私自拆卸、进行不当维修、维护保养所造成的损失；安装使用非原装配件或未厂家认可的配件而造成的损坏。

2.4.4 因设备安装位置原因导致不能正常维护，如设备安装在需高空作业的外墙，或难以施工操作的狭窄隐蔽空间，并由此产生的相关费用如高空作业费、拆装费等，由用户自行承担。

2.4.5 因使用不当或其他非设备原因要求售后人员上门指导或检查的，如系统补水、燃气管道阀门没打开、系统整改等，视情况收取上门服务费。

2.4.6 集中供暖系统与壁挂炉未加板换进行有效隔离，而导致设备故障，如造成主热交换器、板换、水泵或三通阀等部件脏堵或损坏。

2.4.7 将设备用于商业用途或合同规定之外用途的。

2.4.8 因产品使用环境、外部因素、管理维护不当或发生意外状况，如老鼠啃咬、建筑漏水、供电电压异常、燃气泄漏等原因所造成的产品损坏。

2.4.9 产品在运输、搬运、存储过程中非本公司责任造成的损失。包括但不限于：产品在物流运输途中的损坏，应按照委托运输合同相关的条款向受托人及承运机构索赔；在搬运过程中，搬运人员不按说明书或是我方人员指导，进行违规操作所造成损坏，应由肇事责任人承担损失；存储地点不合适、存储方式不正确而造成的损坏。

2.4.10 因外力或事故引起的，即任何外部事件、以机械力（例如：拆解、撞击、刮蹭、穿刺、液体浸泡、腐蚀、电击、高温烘烤等）直接或间接作用在产品而造成的故障。

2.4.11 因停电、停气使锅炉结冰而造成的一切损坏。

2.4.12 由任何种类的动物造成的故障。

2.4.13 由任何原因（包括但不限于计算机病毒）造成的电子数据丢失、损坏、毁坏、失真、删除、破坏或改变而造成的故障与损失。

2.4.14 因不可抗力或第三方因素（例如：风暴、冰雹、雷电、地震、洪水、火灾、爆炸、核辐射、战争、内战、动乱、罢工、停工、扣押、没收、征用、重大事故、盗窃、抢劫、或其它外界干涉原因）造成的故障与损失。

2.5 质保期内同一故障超过 3 次上门未能将设备修复并经厂家技术人员确认的，本公司提供更换临时备用机，发生故障的产品返厂检查修复后再安装还原。

3. 保养服务

3.1 对壁挂炉采暖热水系统进行定期的正确的维护是保证产品正常高效的运行与合理寿命的前提。本公司建议用户应按照产品使用要求、保养提示或每 2 年对壁挂炉采暖热水系统进行一次保养，包括壁挂炉的保养和地暖管路、散热器及管路的清洗。

3.2 本公司提供的所有保养服务均实行有偿服务，可通过购买延保套餐或者单独保养套餐获得。套餐费用通常包含保养人工费、材料费以及上门费。此项规定与产品是否处于质保期内无关。

3.3 本公司提供的保养项目不包括壁挂炉整机之外的地暖管路、散热器及管路的清洗。

3.4 在保养过程中更换的零配件与材料在 3 个月发生故障或损坏，可免费更换。

3.5 小沃壁挂炉移动客户端“小沃云家 APP”是最终用户购买本公司保养服务的唯一官方销售渠道，最终用户可在“小沃云家 APP”上查询、选择、购买保养服务项目，购买成功后可以 APP 查看保养订单、项目与和时间等信息。本公司不对任何未通过上述官方销售渠道购买的“保养服务”承担服务责任和法律义务，除非用户与本公司另有书面合同约定。

3.6 保养服务项目与收费标准

保养项目		项目明细	价格
单项板换保养		含板式换热器拆解、除垢、清洗、压力测试、运行调试	150 元 (不含上门费)
单项风机保养		含风机拆解除尘、文丘里管、风压胶管除尘除积炭、运行调试	100 元 (不含上门费)
单项比例阀保养		含燃气比例阀拆解、除积碳杂质、安全检测、运行调试	100 元 (不含上门费)
单项主换保养	常规炉	含主换热器拆解、内部除垢、清洗、运行调试	200 元 (不含上门费)
	冷凝炉		300 元 (不含上门费)

整机保养套餐	常规炉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁燃烧器及喷嘴 2. 清洁主热交换器 3. 清洁板式换热器及水流组件 4. 清洁风机及文丘里管 5. 清理烟道及检查固定情况 6. 检查及清理点火电极 7. 检查限流器 8. 检查安全装置 9. 检查膨胀水箱压力 10. 检查燃烧情况 	500 元/台 (含上门费、保养材料费)
	冷凝炉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清除燃烧器的任何氧化物 2. 清除主换热器的结垢 3. 清洁板式换热器及水流组件 4. 检查电极 5. 检查和清洁冷凝水盒及排水管道 6. 检查锅炉外观 7. 检查连接件的密封, 包括燃气管路的气密性, 更换相关密封圈; 8. 清理点火电极 9. 检查膨胀水箱压力 10. 清理烟道及检查固定情况 11. 在生活热水模式和采暖模式下检查设备的点火、停机和运行情况; 	750 元/台 (含上门费、保养材料费)
	商用炉	整机保养所属类型参考如上述, 含安全检查	1000 元/台 (含上门费、保养材料费)

4. 延长保修服务

4.1 本公司在零售渠道销售的非商用的小沃品牌壁挂炉及配套的小沃精灵、小沃网关等附件、智能分室温控系统产品，在质保期结束后，最终用户可选择向本公司购买延长保修服务套餐。在延长保修服务套餐有效期内若产品出现因质量问题导致的故障，免收上门费、维修费和配件材料费。

4.2 在部分特定地区，新机购买时即额外附赠 3 年延保服务，使整机总质保期达到 8 年。该 3 年延保服务在维修、零部件更换及免责条款等方面，与原质保期内享有完全同等的服务政策。

4.3 延长保修服务的维修范围不包含装饰性及非功能性的外观件、附件、耗材的损坏。损耗类备件（如系统保护剂、滤网、滤芯等）的正常损耗殆尽亦不在延长保修服务范围之内。

4.4 小沃壁挂炉移动客户端“小沃云家 APP”是本公司产品延长保修服务的唯一官方销售渠道。最终用户可在“小沃云家 APP”上查询、选择、购买延长保修服务套餐，购买成功后可以 APP 查看保单、订单和新的质保到期时间。本公司不对任何未通过上述官方销售渠道购买的“延长保修服务”承担服务责任和法律义务，除非用户与本公司另有书面合同约定。

4.5 本公司可能会不时发布有关延长保修服务的优惠活动，包括但不限于价格折扣、免费赠送，具体优惠以届时公布的活动方案和小沃云家 APP 里显示的优惠为准。终端消费者通过优惠活动获得的延长保修服务与全价付费购买的延长保修服务享受完全相同的服务条款与条件。

4.6 延长保修服务套餐内的保养项目属于赠送项目，只能在非采暖季（4 月 1 日至 10 月 31 日）期间预约使用，如用户要求在采暖季（11 月 1 日至 3 月 31 日）期间预约使用，需按保养服务收费标准支付费用。用户在延长保修服务套餐有效期内未预约实施的保养服务，在延长保修服务套餐过期后自动失效，相应服务亦不能折价或返现。

4.7 在延长保修期内发生第 2.4.1 条至 2.4.14 条中列明原因所导致的损坏和故障，不属于延长

保修服务的责任范围，用户需按维修服务收费标准支付费用。

4.8 用户购买的延长保修服务年限叠加产品质保年限的总年限，原则上不应超过国家现行国家法规标准对燃气采暖热水炉产品判废的标准年限（以用户所在地行业主管部门实施的燃气燃烧器具判废要求为准）。

4.9 壁挂炉使用年限超过 10 年的，建议用户及时进行产品置换，不再提供延长保修服务套餐销售。

4.10 延长保修服务套餐的收费标准详见《小沃延长保修服务项目套餐价目表》。

4.11 若用户未在产品质保或延保有效期内购买延长保修服务，但脱保未超过 2 年，则在产品激活使用年限达 8-10 年时购买延保，需在标准延保套餐价格上加收 300 元/年；

4.12 产品质保有效期内购买延长保修服务的用户，延保日期生效由上一质保期结束之日自动延续。

4.13 质保及延长保修服务过期已超过 2 年且未购买延长保修服务的，不再提供延长保修服务套餐销售。

4.14 用户在产品质保有效期结束后才购买延长保修服务的，本公司须先对相关产品进行检测。经检测产品姿态符合延保条件的，在购买之日起第 30 天，延长保修服务自动生效。或经检测发现有以下状况之一，本公司不提供延长保修服务，并原路退回用户已支付的延长保修服务购买费用。

4.14.1 产品已达到用户所在地行业主管部门实施的燃气燃烧器具强制判废标准。

4.14.2 产品质保有效期结束后，更换使用了第三方配件，并拒绝自费将第三方配件替换为本公司原厂配件。

4.14.3 产品运行状态无法满足国家相关标准与本公司产品质量要求。

4.14.4 产品零部件老化严重，长期未做保养维护，用户拒绝自费更换老化严重或已不满

足质量要求的零部件。

4.14.5 产品已存在故障，全部或部分功能无法实现，用户拒绝自费修复故障。

5. 收费维修服务

5.1 本公司对质保范围之外的产品提供收费的维修服务。

5.2 收费维修由几部分费用构成：上门服务费、远程费（如有）、维修费和配件材料费。

5.3 在质保期和延保期内的上门服务，经检查非因产品质量原因（第 2.4.1 条至 2.4.14 条中列明各种原因所导致的损坏和故障）发生维修时，收取上门费、维修费和配件材料费。

5.4 不在质保期和延保期之内的上门服务，无论是否因产品质量原因发生维修时，均收取上门费用、维修费和配件材料费。若未发生维修，则只收取上门费用。

5.5 在质保期和延保期外，维修更换的配件，自修复之日起质保 12 个月；12 个月内，如因更换的备件发生故障再次上门维修的，免收上门费、维修费和配件材料费。

5.6 在质保期和延保期外，同一个故障在一个月内再次发生需要维修时，免收上门费、维修费和配件材料费。若再次维修时，需额外更换其它配件，收取上门费、维修费和配件材料费。

5.7 上门费是基于实施服务的居所地址而非用户名称收取的。举例：同一位用户在两个不同地址安装使用的产品同时发生维修，若按规定需要收取上门费，两个地址各自收取 1 次上门费。

5.8 并非产品本身故障的情况下用户要求上门服务的，需收取上门费和远程费（如有）。

5.9 同一住所内一次上门对一台产品进行多项维修作业时，维修费按金额最高的项目计收一次。

5.10 质保期结束后，本公司授权服务网点按本标准进行收费维修服务，并且保留在未事先通知用户的情况下根据本公司的要求变更维修收费标准的权利。

6. 服务规范

6.1 获得本公司授权的经销商所属的售后服务人员，需通过本公司的售后服务培训并通过考核取得服务工牌方能为小沃产品用户提供售后服务。且每年须参加本公司组织的售后服务培训活动，以确保售后服务质量。

6.2 服务响应时间

6.2.1 用户在相关线上售后服务微信群提交售后服务需求后，售后服务人员需在服务时间段 60 分钟内做出响应。

6.2.2 本公司售后服务部下发售后服务工单后，授权经销商的售后服务人员在 4 小时内联系用户确认服务地址信息与预约上门服务时间。

6.2.3 在采暖季（10 月 15 日至 3 月 31 日）的紧急服务响应时间 \leq 4 小时，城区 24 小时内上门，县区（郊区）48 小时内上门。

6.2.4 正常情况下用户预约保养应在 5 个工作日内安排完成，具体以用户预约时间为准。

6.3 售后服务人员上门服务时应向用户出示服务工牌。

6.4 设备检测后如属于收费服务类，服务人员在维修开始之前，有义务向用户说明收费标准，出示《维修报价单》用户签字确认后方可进行施工。

6.5 维修完成后，售后服务人员需清理现场，需在经销商小程序内上传维修工单、现场照片和客户签字。

6.6 严格遵守服务操作手册，禁止私自改装或使用非原厂配件。

6.7 服务完成后 48 小时内通过线上或电话回访用户使用情况。

7. 售后服务收费标准

7.1 收费项目的定义

7.1.1 上门费：服务人员上门提供咨询、检测等未拆部件作业服务而收取的基础费用，包含常规服务覆盖范围（小于 30 公里）的往返交通成本和人力成本。不同地区社会经济发展差异所造成交通与人力资源成本差异，不同地区上门费的标准也有所不同。

7.1.2 远程费：售后服务网点至服务地点的单程交通里程超出 30 公里时所收取的交通补贴费用，上门服务遵循“就近指派”原则。

7.1.3 维修费：维修服务中人力劳动（检测、更换部件、调试等）所产生的人力成本费用。

7.1.4 配件材料费：为完成维修、保养服务所更换的配件、零部件与使用辅助性材料的硬件成本费用。

7.1.5 夜间加班费：用户要求在非采暖季（4 月 1 日至 10 月 31 日）晚于 21 点后或采暖季（11 月 1 日至 3 月 31 日）晚于 23 点后的非质保范围内的上门检查与维修服务，收取上门费时需额外加收 100 元夜间加班费。

7.1.6 寄修费用：对于小沃精灵、智能网关等质保范围之外需返回本公司维修的产品，由用户自行寄回，邮寄费由用户承担。寄修费用=维修费（含配件费和人工费）+ 邮寄费，其中维修费价格以服务人员报价为准。

7.2 同一用户居所内一次上门对多台产品进行维修、保养作业的，上门费和远程费（如有）按一次计收，不重复收取。

7.3 由于用户方面原因导致售后服务人员已到达服务地点未能完成上门服务，例如在约定的服务时间用户未到场导致售后服务人员无法进门、用户使用产品的场所不能正常供电、供水、供气等，仍需收取本次服务的上门费和远程费（如有）。重新预约上门服务时将重新计收上门费

和远程费（如有）。

7.4 上门费收费标准：

根据新一线城市研究所对城市等级的划分标准，上门费分为一线城市、新一线城市、二线城市、三线城市、四线城市及其他地区 6 个收费标准。详见附件《上门费标准》

城市等级	范围	上门费标准
一线城市	上海	300 元
	北京、广州、深圳	200 元
新一线城市	杭州、苏州、南京、宁波	150 元
	成都、重庆、武汉、苏州、西安、长沙、郑州、天津、 合肥、青岛、东莞、佛山	120 元
二线城市	无锡、金华、常州、南通、嘉兴、台州、绍兴	120 元
	济南、沈阳、昆明、福州、厦门、温州、石家庄、大连、哈 尔滨、泉州、南宁、长春、南昌、贵阳、徐州、惠州、 太原、烟台、临沂、保定、珠海、洛阳、潍坊	100 元

7.5 远程费收费标准：

售后服务网点至服务地点，单程交通里程 ≤ 30 公里时，免收远程费，只收取固定上门费。单程距离 > 30 公里时，对超出部分按 3 元/公里计收远程费（计算公式：远程费 = (单程距离 - 30) × 3 元），交通里程的计算以百度地图或高德导航推荐的行车路线为准。

交通里程 > 200 公里的超远距离服务按实际发生的差旅费用（高速公路费、汽车油/电费、高铁/铁路费）收取，并双方事先经过协商预估实际差旅成本。

7.6 维修费收费标准

根据不同的维修项目，维修费收费标准详见下表：

收费项目/级别	常规炉	冷凝炉	商用炉
复杂维修项目：主热交换器、进水阀体、膨胀水箱	150	200	600
中级维修项目：燃气阀、水泵、主板、风机、三通阀、板式换热器、燃烧器、风量传感器等配件的维修服务	120 元	150 元	450 元
简易维修项目：对温度传感器、线束、水流传感器、水压传感器、水压开关、点火电极、旋钮、保险管、垫圈等部件进行拆卸维修或更换的作业（更换非复杂、中级的维修服务及需拆机操作的维修）	80 元	100 元	300 元
巡检项目：含上门检查、操作指导、安装环境监测、补水排气、使用参数调整等非拆部件作业，不得与复杂项目、中级维修项目或简易项目重复收费	只收取上门费和远程费（如有）		
拆机人工费：因用户原因对已安装好的壁挂炉进行拆机，不含壁挂炉的运输费、上门费、远程费（如有）	200 元		500 元
移机安装调试费：对机器进行二次安装和调试，不含上门费、远程费（如有）、配件材料费、运输费。若安装时不具备调试条件，需要二次上门调试的，二次调试时仅收取上门费。	300 元	400 元	1000 元

收费举例说明：

服务网点至服务地点单程距离为 40 公里，维修项目为常规壁挂炉更换 1 个温度传感器。

总收费=上门费+ (40 公里-30 公里) ×3 元/公里+ 80 元维修费+ 配件费

7.7 配件材料收费标准

详见《小沃产品配件材料价格表》。

8.个人信息保护条款

8.1 信息收集与使用目的

为提供优质的售后服务，本公司在开展售后服务过程中可能会收集您的姓名、联系方式、产品信息、安装地址、服务记录等必要个人信息。我们仅将收集的个人信息用于以下目的：

- 处理产品安装、维修、保养、退换货等售后服务请求。
- 产品质量跟踪与改进。
- 服务回访与满意度调查。
- 依法履行保修义务。
- 法律法规要求的其他用途。

8.2 信息收集方式与范围

我们通过以下方式收集您的个人信息：

- 您在报修、预约保养或咨询时主动提供的信息。
- 服务人员上门服务时记录的服务信息。
- "小沃云家 APP"等官方渠道收集的用户信息。
- 产品激活和使用过程中产生的必要数据。

我们承诺仅收集与提供售后服务直接相关的最少必要信息，不会收集与服务无关的个人敏感信息。

8.3 信息保护措施

本公司采取以下措施保护您的个人信息安全：

- 建立严格的数据访问权限控制和审批流程。
- 采用加密技术对个人信息进行存储和传输。

- 定期对员工进行个人信息保护培训。
- 与授权服务网点签订保密协议，明确信息保护责任。
- 定期进行安全评估和漏洞检测。

8.4 信息存储与共享

您的个人信息将存储在中国境内，并根据相关法规要求保存合理期限。我们不会向任何无关第三方出售或共享您的个人信息。仅在以下情况下，我们可能会共享您的个人信息：

- 有权机关按照法律法规提出的合法要求。
- 为履行售后服务义务，将必要信息提供给授权服务网点。
- 经您明确同意的其他情形。

8.5 您的权利

您有权：

- 查询、更正或补充您的个人信息
- 要求删除不必要的个人信息
- 撤回对个人信息处理的同意
- 了解个人信息处理规则
- 投诉或举报个人信息处理违规行为

如需行使上述权利，请通过服务热线 400-770-1870 或官方 APP 联系我们的客服人员。