

安 装 使 用 说 明 书

家用供热水燃气快速热水器

JSQ22-11N15	JSQ25-13N15	JSQ25-13N25
JSQ22-11N15-20Y	JSQ25-13N15-20Y	JSQ25-13N25-10T
JSQ22-11Q8	JSQ25-13Q15X	JSQ25-13N25-20Y
JSQ22-11Q9	JSQ25-13Q8	JSQ25-13Q25X
JSQ22-11Q8-20Y	JSQ25-13Q9	JSQ25-13Q25
JSQ22-11Q9-20Y	JSQ25-13Q8-20Y	
	JSQ25-13Q8-10T	
	JSQ25-13Q9-20Y	



万和电气



微信一扫，服务无忧

使用前请仔细阅读本安装使用说明书内容
请妥善保管本安装使用说明书

承蒙您选用“万和”牌家用供热水燃气快速热水器，本公司深表感谢！本产品是根据国家标准GB 6932-2015的要求设计、生产的，其各项性能指标出厂检验均符合国家标准要求。

为充分了解本产品特性和保障您的安全，请在使用前详细阅读本说明书，并请妥善保管以备日后查阅。

目 录

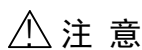
特点与用途	1
主要技术参数	1
外观结构及尺寸	2
安 装	2
热水器的使用	4
使用注意事项	6
防冻注意事项	6
日常检查及保养	7
故障，异常的判断及处理方法	7
电气原理图	8
售后服务	9
装箱单	10
万和产品安装跟踪表	11
燃气热水器安装确认书	12
万和产品保修卡	13
万和产品维修记录卡	13

一、特点与用途

- 本系列产品使用燃气作燃料的家用供热水燃气快速热水器, 它可便捷地连续的提供热水, 适合于供应热水洗浴、洗衣、洗手以及其它洗涤之用。

性能特点

- 本热水器具有微电脑智能控制系统、多重安全保护、高效节能、数码控制自动恒温、AI人工智能记忆功能、超低水压启动、轻触式设定温度的功能。



注意

本产品之安全保护性能均为实验室条件检测得出的结论, 在实际使用中可能会受周围环境的影响; 请用户在合理状态下使用, 更不得破坏性使用。

二、主要技术参数

说明: 我司保留对产品进行修改、改进的权力。以下技术参数如有改变, 恕不另行通知。

产品名称	家用供热水燃气快速热水器							
产品型号	JSQ25-13N25 JSQ25-13N15 JSQ25-13Q15X JSQ25-13Q25X JSQ25-13Q25 JSQ25-13Q9 JSQ25-13N25-10T	JSQ25-1308 JSQ25-1308-10T	JSQ22-1108	JSQ22-11N15 JSQ22-1109	JSQ25-13N25-20Y JSQ25-13N15-20Y JSQ25-13Q9-20Y	JSQ25-1308-20Y	JSQ22-1108-20Y	JSQ22-11N15-20Y JSQ22-1109-20Y
额定热负荷 (kW)	25	25	22	22	25	25	22	22
额定最小热负荷 (kW)	4.5	3	3	4	4.5	3	3	4
额定产热水能力 (温升25K) (kg/min)	13	13	11	11	13	13	11	11
燃气种类	天然气				液化石油气			
额定燃气压力	2000Pa				2800Pa			
排气方式	强制排气式							
点火方式	水控全自动点火							
适用水压 (MPa)	0.02~1.0							
接头规格	燃气入口	G1/2						
	冷水进口	G1/2						
	热水出口	G1/2						
额定电压	220V~							
额定频率	50Hz							
额定电功率	38W							
防冻加热电功率	60W (仅JSQ25-13Q15X、JSQ25-13Q25X机型带防冻加热)							
排烟管规格	Φ60							
能效等级	2级							

三、外观结构及尺寸

3.1 部件名称

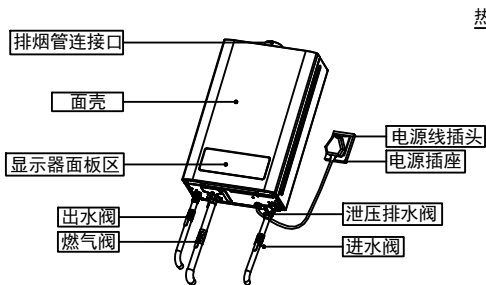
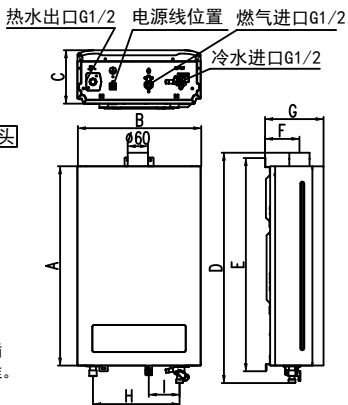


图3.1 部件名称图

说明:上图为施工实例,管路的形状、进水阀、燃气阀、电源插座的位置等与实际会有差异。本图仅供参考,具体以实物为准。

3.2 外形尺寸图



尺寸	N25/Q25系列	N15/Q8/Q9系列
A	522	522
B	337	337
C	158	158
D	610	610
E	561	561
F	87	87
G	168	168
H	271	265
I	200.5	193

图3.2 外形尺寸图

(本图仅供参考,具体以实物为准,单位:mm)

四、安装

安装热水器前,请您务必与当地燃气公司或燃气管理部门联系,委托合格的专业技工安装。切不可私自随意安装,否则可能会因安装不当,造成安全事故,危及使用者生命安全。

本热水器系强排式热水器,必须严格按照要求将热水器所产生的废气排至室外大气中,才能使用;在没有按照本说明书要求正确安装排烟管道的情况下,严禁使用本热水器。

4.1 安装注意事项

- 热水器严禁安装在卧室、地下室、客厅、浴室、橱柜内、楼梯和安全出口附近(5m以外不受限制)及空气不流通的地方使用。为保持空气流通,应在安装热水器的房间下部设置面积300cm²以上与室外相通的进气口。
- 只能使用与本热水器要求相符的燃气,不得使用规定外其它燃气。
- 安装热水器的部位应是由不可燃材料建造。当安装热水器的部位是可燃材料或难燃材料时,应采用金属防热板隔离,防热板和墙面间隙应大于1cm,且防热板应比热水器外壳尺寸大10cm。如下图所示。
- 气温有出现0°C以下的地区需要安装防倒风风管接头。
- 热水器的上部不得有电力明线、电器设备、燃气管道,与电器设备的水平距离应大于40cm,下方不能设置燃气烤炉、燃气灶具等燃气具。热水器与可燃物品距离应保持不小于15cm。为便于热水器的维修和检查,请在热水器前方留出60cm以上的空间。如下图所示。
- 热水器不可安装在室外或强风吹到的地方。
- 本热水器使用电源为220V~50Hz,其电源插座必须有可靠的接地端,电源插头、插座应通过认证,为减少电源插头插拔次数,提高使用安全性,宜使用带开关的插座,每次使用完毕后请将开关关闭,以免热水器长期通电。电源插座不应安装在潮湿的环境中。
- 插座应安装在产品侧面,不得安装在机体下方、水易溅到、与热源距离过近、日晒雨淋、不易日常操作的地方。安装后,安装人员应向用户介绍热水器及其安全装置的使用方法。
- 热水器宜安装在人的视线与显示器平齐的高度,即距地160cm左右。

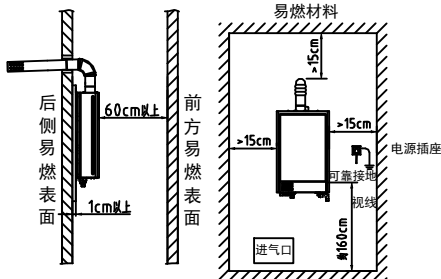


图4.1

图4.2

4.2 安装方法

4.2.1 热水器主体的安装

- (1) 按图4.3的尺寸在墙上打孔，并在上部固定M6膨胀螺钉。
- (2) 挂上热水器本体（不得倾斜），在膨胀螺栓上旋上螺母，固定好热水器，再在下固定板的小孔处用两塑料膨胀螺钉固定好。

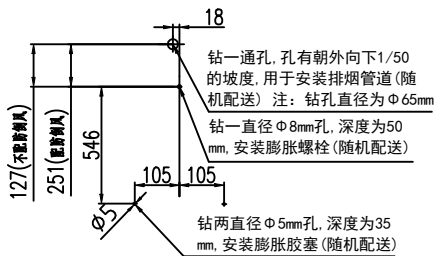





图4.3

4.2.2 进、出水配管的安装(图4.4)

- (1) 热水器底部的图标指示：“”为热水出口，“”为燃气接口，“”为进水接口。
- (2) 冷水入口和热水出口均为G1/2管牙。
- (3) 冷水管与热水器连接前应先进行通水清洗管内污垢，再与热水器连接以防污垢堵塞热水器。
- (4) 为了维修和保养的需要，请在靠近进水口处设置进水阀。
- (5) 热水器的进、出水接头处，建议用户使用不锈钢波纹管，便于维修时万一拆卸机器需要。
- (6) 注意不要把冷、热水管接错。
- (7) 要尽量减少接头数和缩短配管距离。
- (8) 使用和安装莲蓬头的用户，请选用通水阻力较小及压降较低的莲蓬头。
- (9) 如在热水出口处安装控制阀门、水龙头或带开关的莲蓬头时，热水器不得使用塑料管、铝管等不能耐压、耐热材料的管子，以免烫伤身体。

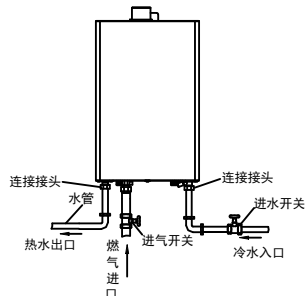


图4.4

4.2.3 燃气配管的安装

- (1) 管道系统必须保证供应的燃气压力足够达到最低的要求值才可使用，如果要达到热水器的额定热负荷，则燃气压力等一定要达到技术参数表中的额定压力值。
- (2) 燃气输送管应与热水器相应的燃气接头相连接，如用软气管连接则需加管卡紧固。当使用管道燃气时，应请燃气公司按燃气特性驳接相应的燃气管，推荐选用 $\geq 3\text{m}^3/\text{h}$ 规格煤气表。
- (3) 使用瓶装气的用户推荐使用 $1.2\text{m}^3/\text{h}$ 规格的减压阀，并且务必选用符合国家标准的减压阀。
- (4) 管道驳接完毕，要开启气源，用肥皂水检查各驳接处是否漏气。

4.2.4 强排烟管的安装



注意

本热水器为强制排气热水器，所以一定要按要求安装排烟管将烟气排出室外才能使用。在没有安装排烟管道的情况下，绝对禁止使用热水器。
强排烟管的安装必须按要求进行。

- (1) 必须使用本热水器所配用的专用烟道，安装方法见图4.5。如烟道较短可根据需要适当加长。每半年检查一次，检查烟道有无破损，漏烟等现象。
- (2) 如烟道较短可根据需要适当加长，建议延长最大限度不超过1个弯头1m直管。

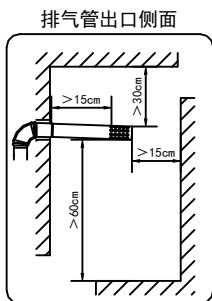


图4.5

- (3) 烟道水平段应尽可能短，且安装时应有向下倾斜 2° 的坡度，以利于冷凝水和雨水的排出。(如图4.6)

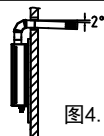


图4.6

- (4) 烟道距可燃物应保持距离不小于15cm，烟道需穿过可燃物或墙壁时，可用绝热阻燃物包裹，其厚度不小于2cm。

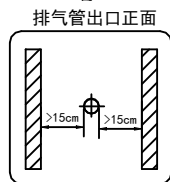


图4.7

(5) 排气管出口必须设置在室外。热水器使用时，排气管出口可能有冷凝水滴落，安装时应注意不要影响他人。排气管出口距周围物体的间距如图4.7、4.8所示。

(6) 为便于维修，烟道和墙孔之间不宜用水泥类材料填充。

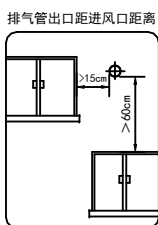


图4.8

(7) 排气管穿墙部分与墙孔的间隙和排气管之间的连接处应密封，排气管安装固定应牢固，不得泄漏烟气。在接口部位可用不干胶铝箔粘贴，以防脱节造成烟气排至室内。
(8) 排气管不得安装在楼房的换气风道及公共烟道上。

4.2.5 下挡板（装饰板）的安装(示意为N15系列,其它产品安装方法类同)

1. 从机身下部拆下原装的两颗安装螺钉。
2. 将下挡板上对应的孔位对准机身螺钉孔。
3. 将拆下的两颗安装螺钉将下挡板与机器锁紧。
4. 下挡板安装完后效果图如图4.9图所示。
真实效果以实物为准。

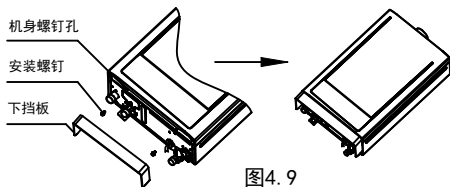


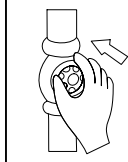
图4.9

五、热水器的使用

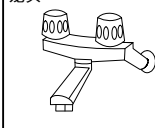
5.1 初次使用

● 请用户在初次使用前再次确认所用的燃气种类是否与热水器铭牌所规定的一致，并确认热水器是否安装好，仔细检查各连接处是否正确，有无泄漏。确认均无问题后，可按如下步骤进行操作。

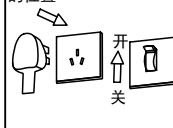
①. 请完全打开进水开关



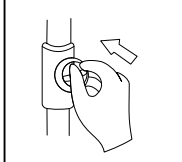
②. 打开热水龙头，确认有水流出后再关闭热水龙头



③. 请插上电源插头，或将分电盒开关拨到【开】的位置



④. 请将燃气阀全部打开

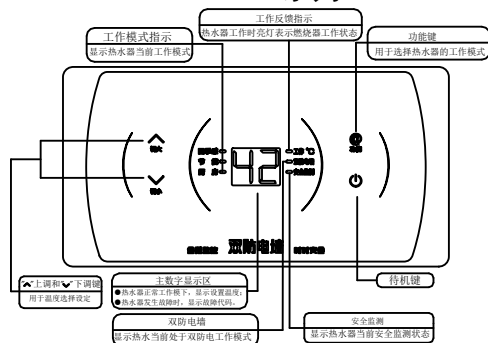


警告

- 湿手请勿接触电源插头和开关，以免发生触电事故。
- 为防止烫伤，使用花洒时，不可突然将水淋到身体或头上，应先用手确认热水温度后再使用；
- 为防止烫伤，使用过高温的热水之后，因为管路中还残留有高温的热水，再次使用花洒沐浴时，请先确认热水温度后再使用；
- 使用者以外的人请勿随意变更热水温度，水温突然变热会造成烫伤，水温突然变冷亦会令人不舒服。

5.2 本体显示器面板和按键功能说明

N25/Q25系列



N15/Q8/Q9系列

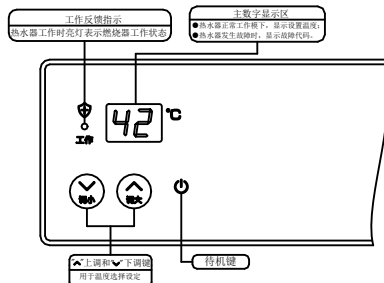


图5.1 (示意图仅供参考，具体以实物为准)

5.3 本体显示器的使用方法

5.3.1 使用热水/调节热水温度

(1) 按下显示器面板的“**⏻**”键，如图5.2，显示屏点亮，并显示上次最后使用的设置温度(例如42℃)。

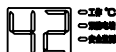


图5.2

(2) 按“**^**”“**v**”键热水器进入温度调节状态，可自由设置温度。温度设置范围在35℃~65℃(Q8系列为30℃~65℃)；30/35℃~48℃每按一次按键变化1℃，48℃~65℃每按一次按键变化为48℃、50℃、55℃、60℃、65℃，每按一次蜂鸣器响一声。

(3) 打开热水龙头，热水器便会启动点火，热水随之流出。开水启动后温度设置范围为35℃~48℃(Q8系列为30℃~48℃)，超过48℃只能按“**v**”键(即儿童锁功能，防止烫伤)若想设置水温高于48℃，先关闭热水龙头后再按“**^**”键。

(4) 热水器在关闭热水龙头处于待机状态时，N25/Q25系列按“**@**”键切换功能模式；N15/Q8/Q9系列在通电待机及关屏不通水状态下，长按“**v**”键3秒，显示器显示“AU”2秒后进入“四季感”模式，自动根据进水温度智能匹配出水设置温度。(N15/Q8/Q9系列只有四季感功能模式)。

提示

开始运行时，因燃气管道内可能混有空气，故应反复几次开关热水龙头，直到火焰点着出热水为止。



(5) 热水器使用完毕，关闭出水阀，热水器即停止工作，处于待机状态。下次使用时，仅需要打开出水阀即可启动热水器。



注意

- 你所设定的热水温度是热水器的设定温度，而热水龙头流出来的热水温度，可能会因为配管的长度或季节变化而有所不同，特别是多数用户采用混水龙头，故请以热水龙头实际流出来的热水温度做参考。
- 热水量开得太大超过热水器的能力时，可能会不够热，因此请将热水龙头关小一些。
- 当夏天进水温度过高时，出来的热水温度可能会高于设定温度，请将热水龙头打开一些。

5.3.2 功能模式使用

(1) 四季感模式：当进水温度 $\leq 15^{\circ}\text{C}$ 时，智能设置温度为 45°C ； $16^{\circ}\text{C} \leq$ 进水温度 $\leq 21^{\circ}\text{C}$ 时，智能设置温度为 43°C ； $22^{\circ}\text{C} \leq$ 进水温度 $\leq 27^{\circ}\text{C}$ 时，智能设置温度为 40°C ；进水温度 $\geq 28^{\circ}\text{C}$ ，智能设置温度为 38°C 。待机状态及工作状态下，按调大或调小键调节温度或按功能键，则自动返回普通模式。

(2) 节能模式：在节能模式下，自动调整最大热负荷约为80%额定热负荷工作，使得比其它模式更节省气，同时保证出水温度舒适性，满足用户的使用要求。节能模式下，可自由设置所需出水温度；在待机状态(即不开水状态)下按功能键切换退出或在使用状态下按功能键退出到普通模式。

(3) 厨房模式：在厨房模式下，热水器自动调整燃气供给量，可根据需要调节出水温度。温度调节范围为 35°C ~ 45°C (出厂默认 40°C)。在待机状态下(即不开水状态下)，可按功能键进行切换退出模式，或在使用状态下按功能键退出。厨房模式在使用过后，在待机状态(即不开水状态)下若5分钟无操作则自动退回普通模式。

5.3.3 普通模式下工作时的效果显示

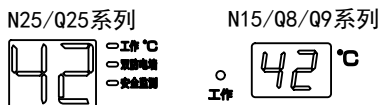


图5.3

5.3.4 故障时的效果显示



图5.4

5.3.5 定时保护功能(仅适用于带定时保护功能的热水器)

当热水器连续工作约40分钟，将会进入定时关机安全保护状态，这属于正常现象，以提醒用户对使用环境通风换气。如果需要继续使用，关闭水阀后再打开水阀即可。

六、使用注意事项

A、保持室内空气流通

热水器使用时，应保持室内空气流通，所以请务必打开门窗。



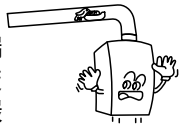
B、禁止在室外使用

本机器为室内使用型热水器，请务必不要在室外安装。因雨水侵入机器内部会造成机器损坏。



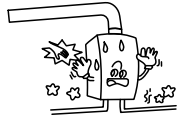
C、排气管要经常检查

使用中请经常检查排气筒出口端是否有鸟巢等异物堵塞，以免废气不能排出室外，造成一氧化碳中毒。



D、防止高温烫伤

在使用时或使用后，排气管及排气管周围部件温度较高，请不要用手触摸，避免烫伤。



E、易燃物不可接近

不要在热水器附近放易燃、易爆和挥发性物品。



F、停电或移动热水器等非正常工作情况下，请不要使用热水器。

H、燃气泄漏时对策

使用时如嗅到燃气味或不正常气味，应采取以下措施：



- 1、关闭燃气阀门，打开门窗通风。
- 2、千万不可点火和触动任何电器设备的开关，也勿插、拔各种电源插头。
- 3、通知相关燃气管理部门。
- 4、通知本公司特约维修点。

K、如果电源软线损坏，为了避免危险，应联系万和顾客服务管理部，安排专业维修人员更换。

L、每次使用完热水器后必须关闭燃气阀和电源。

M、绝对不可在热水器未熄火的情况下离家、外出或就寝。

N、特殊使用人群（如儿童、老人、残障人等）应在成人监督下使用热水器。

G、请勿擅自打开机器

本机器内部有220V带电部件和精密电子器件，非专业维修人员请勿打开机盖，以免发生触电事故和造成不必要的损失。




I、机器异常时对策

使用如果听到异常响声或不正常燃烧声音，请立即关闭燃气阀门和水龙头，根据《常见故障分析与排除》查明原因，不能处理的请通知本公司特约维修点。



J、当用户不再需要此产品或产品寿命终止时，请遵守国家电器电子产品相关法律法规，将其交给当地具有国家认可的回收处理资质的厂商进行回收处理。

O、使用年限提醒：根据GB17905-2008《家用燃气燃烧器具安全管理规则》的规定：7.3.1 燃具从售出当日起：a)使用人工煤气的快速热水器、容积式热水器和采暖热水炉的判废年限应为6年；b)使用液化石油气和天然气快速热水器、容积式热水器和采暖热水炉的判废年限为8年。本说明书中所列产品执行该标准。

七、防冻注意事项

7.1 热水器积水结冰后，打开发出水阀无水流出，请等其自然解冻，待有水流出后，仔细检查进、出水管有无漏水，确认无漏水后，请按正确操作方法使用。热水器内积水结冰冻结时，若使用热水器会造成损坏，因冻结而造成热水器损坏不属于保修范围。

在以下情况下请进行排水防冻：

A. 长期停止使用时请进行排水防冻。 B. 室外温度接近或低于0℃时请进行排水防冻。

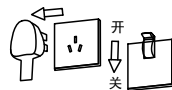
7.2 排水防冻的方法。（如图7）

7.2.1 拔掉电源插头（分电盒开关拨到“关”位置）；

7.2.2 关闭燃气阀门①；

7.2.3 关闭进水阀门②；

7.2.4 打开所有热水龙头；



7.2.5 旋下进水接头处的泄压排水阀③，让水排掉。

等水排尽后再旋紧泄压排水阀，并关掉热水龙头；

7.3 排水后的机器再次使用前准备事项。

● 确认泄压排水阀已旋紧。

● 打开进水阀门和水龙头，确认热水器有水从热水出口流出；关闭水龙头，确认泄压排水阀无漏水现象。

● 再度使用时，请确认水从热水出口流出后，再照“热水器的使用”步骤操作。

7.4 防冻电加热的方法

为了防冻，13Q15X及13Q25X热水器装有能自动保温的电加热器，当气温低于一定温度时，电加热器会自动加热。请确认电源插头是否插入插座，如果拔掉电源插头，电加热器将不会工作。届时请进行排水防冻。

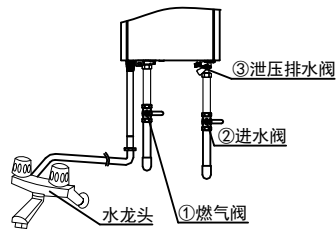


图7

八、日常检查及保养

8.1 检查时注意事项。

● 请不要拆解燃气通路及安全装置。

● 热水器外观是否异常？

● 使用过程中，是否有异常声音？

热水器周围及排烟口、排烟管附近是否有易燃物？热水器周围是否有良好的通风？管路是否漏水、漏气？

为了用得更安心，请每年进行一次安全检查，有关定期检查请向我公司售后服务中心联系。

8.2 保养方法。

热水器脏污时，请用布或海棉粘上中性清洁剂擦拭，请勿用香蕉水、酒精等擦拭。

燃气通路检漏：用肥皂水涂于燃气管路各连接处，如发生有气泡产生为漏气部位；经常检查供气管道是否完好，有无老化、裂纹，发现异常现象要及时处理好。

请关闭进水阀，卸下泄压排水阀中的进水滤网，将进水滤网清洗干净，保证水路畅通。

针对带进气过滤网机型，请将过滤网从机器上拆下，清洗干净并待晾干后装入机器，保证气路畅通。

△ 注意

■ 为了安全使用，请经常检查保养。

■ 保养时请务必关闭燃气阀，拔掉电源插头，待机器冷却后再进行。

■ 因机器内部有电子零件，保养时请注意避免水分渗入内部，且不可打开热水器面壳。以免造成故障。


九、故障，异常的判断及处理方法

9.1 非故障状况。

现象	原因及处理方法
排气口会冒白烟。	因排出烟气中有很多水蒸气，遇外部之冷空气就可以看到白色气体。
打开热水龙头也不能立即出热水。	从热水器到热水龙头有一段距离，因水管内残留有水，故需一段时间。
初次使用或长期不用，很难点着。	因燃气配管中有空气，请重复关闭热水龙头，再打开之动作。
关闭热水龙头，短时间内，风机也会转动。	因为要排出燃烧室内的废气，风机有延时停机功能设置。
热水龙头开得太少而变成冷水。	热水龙头开得太少（启动水量以下）时会熄火变成冷水，故使用时热水不宜开得太小。
从泄压阀流出水来。	为使热交换器内压力不会过高，而让过高的压力泄放掉。
热水器使用过程中有时会产生啸叫声。	燃气是否用完或燃气减压阀输出压力太低。

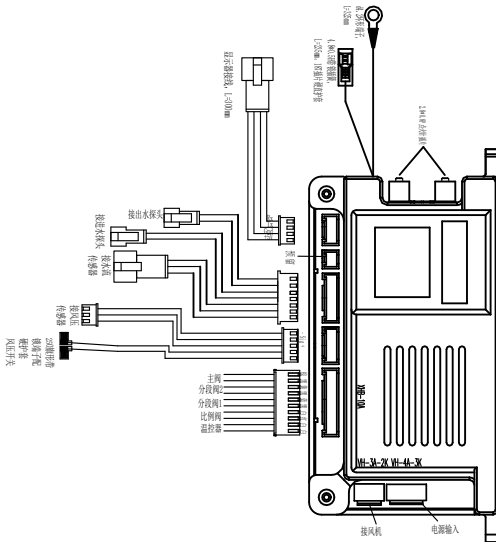
9.2 显示器故障信号说明。(请联络本公司服务人员)

使用过程中，显示器上火焰、风机等图案消失，是因为安全装置已动作所致。显示器闪烁显示故障代码可知其发生故障、异常的原因。

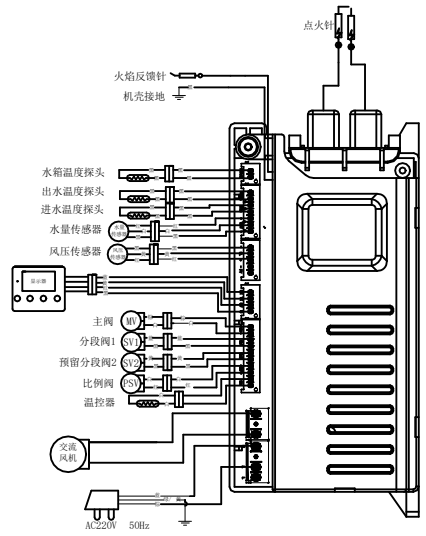
- 按下显示器面板上“”键而热水器无法启动时，请拔掉电源插头再重新试一次。若仍无法启动，请联络本公司服务人员。

故障代码显示	故障原因	确认及故障处理方法
01	进水温度传感器故障	○进水温度传感器开路或短路
10	伪火故障	○预检有火焰信号
11	点火失败保护	○点不着火
12	意外熄火保护	○正常燃烧意外熄火
13	温控器电路故障保护	○温控器断开
30	点火前烟道堵塞故障	○风机前清扫时风压过大保护
31	点火过程烟道堵塞故障	○启动点火时风压过大保护
32	正常燃烧烟道堵塞故障	○正常燃烧时，风压过大保护
42	风机自转初检故障保护	○风机自转故障保护
50	出水超温保护	○出水温度 $\geq 85^{\circ}\text{C}$
51	进水超温保护	○进水温度 $\geq 65^{\circ}\text{C}$
52	水箱超温保护	○防冻温度探头温度 $\geq 85^{\circ}\text{C}$
60	出水温度电路故障保护	○出水温度传感器开路或短路
61	水箱温度电路故障保护	○防冻温度探头开路或短路
70	参数设置错误保护	○非正常设置状态
80	定时保护	○定时保护关机

十、电气原理图



JSQ13N25_DL01主控制器总成



JSQ12BY2_DL01主控制器总成

十一、售后服务

尊敬的万和用户：

在安装使用产品之前,请您认真阅读本售后服务条款,以便您能充分享受到我公司提供的服务。

我公司坚持顾客第一的服务宗旨,将“细致无忧”的服务理念贯穿于企业的经营活动中。为确保为您提供优质、快速的服务,当您购买了我司的产品时可立即享受以下服务:

- 全国24小时咨询服务热线:见说明书封底。
- 本公司对产品购买凭证齐全、条形码验证完好(即没有缺失)的万和产品按国家规定实行三包服务。
- 实行免费咨询、免费设计安装方案、免费安装。
- 产品在法定判废期内提供有偿服务。
- 保修期限:自用户购机日期开始计算,产品整机三包有效期为1年。
- 凡属下列情况之一的,不实行三包服务,但提供有偿维修服务:
 - 1、机器运行环境的水、气、电不规范、不符合国家安全标准造成的故障。
 - 2、消费者自行安装、使用、维护、保管不当造成损坏的。
 - 3、非本公司指定维修单位装拆、维修造成损坏的。
 - 4、没有《万和产品保修卡》和有效购机凭证的。
 - 5、《万和产品保修卡》的产品型号、机身号码与所维修的产品、机身号码不符或涂改的。
 - 6、不可抗拒力造成损坏的。
 - 7、非我公司承诺的服务项目和内容。
 - 8、未经万和专业技术人员(含万和公司授权服务商)调试合格的产品,用户擅自使用造成的一切后果由用户承担。

保修手续

- 产品安装并调试合格后,请您认真阅读《万和产品安装跟踪表》及《燃气热水器安装确认书》相关内容,并填写完整交给上门服务人员。
- 服务人员将工整填写保修卡上的内容,以便日后用户能享受我们提供的服务。
- 《万和产品保修卡》是保修期内获得免费服务的凭证,请妥善保管。

免费安装

- 免费安装服务范围
 - 1、主机挂机;
 - 2、安装随机配带的附件;
 - 3、培训用户产品操作使用方法;
 - 4、指导用户维护保养方法;
 - 5、讲解使用注意事项。

● 免费安装条件:

- 1、提供《万和产品安装跟踪表》和《万和产品保修卡》及条形码;
- 2、提供有效的购机发票或购机凭证。

● 收费的项目:

- 1、除产品随机所带的附件外,用户要求额外增加的材料费用;
- 2、产品搬拆移位、重新安装。
- 3、安装烟管需要在墙体、玻璃上的钻孔。
- 4、免费范围外的服务费(事先协商)

敬告:产品随机所带附件外的材料由用户自购或由安装人员代为购买,此类材料不属我公司的三包范围,请向出售者索取相关保修权益。

● 服务与监督

服务人员上门服务时,请您检查核实其确为万和公司特约服务商的服务人员后,出示有效购机发票和有关安装维修服务凭证以充分享受我司的服务。

为确保您的权益,请您监督我司服务人员的工作过程与服务态度。

产品安装或维修后,应重复试机2次以上,并向用户讲解产品使用方法、日常维护等事项,以

检查确认服务效果。如果用户对结果不满意，可拒绝在相关确认单据上签名，并要求服务人员重新检查直至满意。

- 安装调试合格后，请用户按要求填好《燃气热水器安装确认书》与《万和产品安装跟踪表》的相关事项，以便办理保修手续。
- 服务人员将机身的B联条形码号工整地抄写到《万和产品保修卡》上，填写保修卡并交用户保存；安装跟踪表上条形码A联、保修卡上B联条形码号是与机身内条形码D联号一致的。
- 产品维修试机正常后，请用户在《万和产品维修记录卡》上签名确认维修内容，并保存好维修单顾客联。
- 如果您对服务人员提供的服务不满意，请您按'用户报修与投诉途径'所示联系我们。

敬告：请保护好您产品机身上的B联条形码与《万和产品保修卡》，如没有我公司将无法为您提供免费保修服务。

用户报修与投诉途径

- 如您所使用的万和产品出现异常情况，请按照说明书“故障排除指南”进行初步检查处理。
- 您也可以来电与我公司售后服务部联系，为了我们能及时准确的为您排除产品故障，请您告知下述内容：

- 1、您所用的产品名称、型号以及使用年限；
- 2、故障的现象（尽量详细些）；
- 3、故障出现的前后过程。

● 如您对我们提供的产品和服务有疑问或不满时，包括产品质量、安装维修服务态度、收费标准等问题，请您联系我公司当地的客服中心，也可以直接拨打全国服务热线或服务监督电话。我们将会迅速合理为您解决。

本售后服务相关条款内容如有变动，恕不另行通知。

[本售后服务承诺相关条款解释权归属广东万和新电气股份有限公司]

十二、装箱单

序号	名 称	数量	外形简图	备 注
1	热水器	1台		
2	说明书	1本		请妥善保存
3	膨胀螺钉	1套		用于热水器安装
4	膨胀胶塞	2件		用于热水器安装
5	安装螺钉	2个		用于热水器安装
6	自攻螺钉	2个		用于安装烟管
7	燃气入口接头 (内含橡胶密封圈1个)	1个		用于安装燃气管道 (天然气不配此接头)
8	排烟管	1套		
9	下挡板	1个		用于装饰 (Q8/Q9系列不配装饰板)
10	防倒风接头	1套		用于防止倒灌风;选配 (Q8系列不配接头)

万和产品安装跟踪表

系统安装单号NO:				
用户姓名		手机号码		
安装地址				
电话区号		宅电		办公
邮政编码			电子邮件	
购买商店			购买日期	
购买价格			发票号码	
产品类型			品级	
产品型号				
机身结算条形码				
安装地点	<input type="checkbox"/> 通道 <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 浴室 <input type="checkbox"/> 其它地方_____			
收费情况 (收费项请服务单位出示收费标准于用户)				
	合计			
安装单位名称	(盖章)			
安装单位编号			安装人工号	
安装单位电话			安装人员签名	
一、安装人员是否向您详细介绍了产品说明书中安装、使用方法及安全注意事项： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否				
二、安装人员的服务态度及安装质量： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意				
三、收费： <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 不合理				
用户签名		安装时间	年	月 日
当地客服中心电话				

燃气热水器安装确认书

尊敬的用户：

为确保热水器的安全使用，必须严格按照国家规定及产品说明书的要求正确安装和使用热水器。为进一步明确您的热水器安装和使用状况，请配合安装单位仔细填写下列内容：

特别警示

- 1、用户在产品安装、使用前须认真阅读产品使用说明书，并严格按照有关要求安装和使用。
- 2、烟道式热水器严禁安装在浴室内或空气不流通的地方，且应安装排烟管将废气排出户外；以免产生中毒等不良后果。
- 3、用户应确保其所用电路及插座符合国家安全规定，且接地极有效接地；以免产生漏电等不良后果。
- 4、热水器的进水口前应安装专用控制阀门，并在使用完毕关闭该阀门；以免产生漏水等不良后果。
- 5、违反上述规定造成的不良后果及责任由用户自行承担。

安装状况

- 1、您是否清楚表中的特别警示内容及产品使用说明书中的安装、使用方法及安全注意事项。 是 否
 - 2、您的烟道式热水器是否安装在浴室外。 是 否
 - 3、您的烟道式热水器是否安装了排烟管。 是 否
 - 4、上述安装方法是否系您自身的要求。 是 否
 - 5、服务是否满意。 是 否
 - 6、其它事项。 是 否
- (请用户在相应的"是、"否上打"√"确认)

本人已清楚上述内容，系本人真实填写。

用户签名： _____ 日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

(如用户在安装状态栏不做选择，则表明用户默认"是"确认。)

备注

- 1、安装状况中的第2、3项由烟道式热水器用户填写；
- 2、请用户填写完毕后交给安装单位；
- 3、安装单位应核实其填写内容的真实性。

此联是对双方责任与义务确认，请用户认真阅读、工整地填写并将此联交与我们的安装人员。

发
票
粘
贴
处

万和产品保修卡					
用户姓名		手机号码			
安装地址					
电话区号		宅电		办公	
邮政编码		电子邮件			
购买商店			购买日期		
购买价格			发票号码		
产品类型			品级		
产品型号			安装日期		
安装地点 <input type="checkbox"/> 通道 <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 浴室 <input type="checkbox"/> 其它地方 _____					
机身保修条形码					
安装单位名称					
安装单位编号		安装员工号			
安装单位电话		安装人员签名			
当地客服中心电话					
全国统一服务热线		400-830-8383 (收市话费)			

此联由用户保存作保修凭证。请工整地填写并将发票粘于此联。(表1)

万和产品维修记录卡

维修日期	故障描述	更换配件	收费情况	服务单位	单位电话	服务人员签名	用户确认

本使用说明书由广东万和新电气股份有限公司出版，并非质量保证书，对由于勘误或产品改进所引起的内容更改，均由广东万和新电气股份有限公司做出解释，恕不另行通知，修正内容将编入再版使用说明书中。



24 小时服务热线

400-830-8383

燃气热水器、电热水器、吸油烟机、灶具、消毒柜、燃气采暖热水炉、空气源热泵热水机、太阳能热水器

制造商：广东万和新电气股份有限公司
地址：佛山市顺德高新区（容桂）建业中路13号
生产企业：广东万和新电气股份有限公司
地址：佛山市顺德高新区（容桂）建业中路13号

万和顾客服务管理部

地址：广东省佛山市顺德高新区（容桂）建业中路13号

投诉监督电话：0757-28382625

邮编：528305

服务邮箱：E-mail:service@vanward.com

官方网址：http://www.vanward.com

广东万和新电气股份有限公司

JSQS109 H版