

IDW-G3D7-X | 火星集成洗碗机 使用说明书



服务热线

400-888-8490



火星厨房具股份有限公司
MARSSENDER KITCHENWARE CO.,LTD.



火星厨房具股份有限公司
MARSSENDER KITCHENWARE CO.,LTD.

非常感谢阁下选择火星集成洗碗机。

为了拥有更好的使用体验,我们建议您仔细阅读此说明书,此说明书中包含有关于您正确、安全使用我司洗碗机的各种信息,能够保障在使用洗碗机的过程中得到您想要的洗涤性能,以及能够解答您在使用过程中的遇到的疑问或困惑。

目录

02 装箱清单

03 安全指引

05 安装指引

10 了解您的设备

13 操作指引

28 清洁与维护

37 错误代码与故障排除

49 技术参数表

51 售后服务

52 火星人服务承诺

装箱清单



D7集成洗碗机x1



主水龙头x1



菜板x1



沥水帘x1



盐漏x1



排水软管x1



角阀x2



洗碗机进水管x1



三通x1



说明书x1



合格证x1

安全指引



说明书为此机器不可缺少的一部分，请妥善保存。在您首次使用机器前，请仔细阅读；本机器的安装与调试必须由专业技术人员进行执行。



凡是儿童、身体、感官或智力有缺陷的人士以及缺乏相关经验和知识的人士，必须在负责其安全的人员的监督下或了解设备安全及相关危险的人员指导下方可使用本设备。



电器铭牌贴于碗柜左上侧，请勿撕毁此铭牌同时保持铭牌信息清晰。



包装材料请勿随处丢弃，将包装材料做好分类处理，带到指定的垃圾收集点。



与本机器相连的电源插座必须有效、可靠接地，由于电源未有效、可靠接地导致的触电等相关可能出现的事故，制造商不负有相应责任。



此机器为家用电器设备，仅仅用于餐具、炊具等厨房用品的清洗与干燥，同时具备水果、蔬菜、海鲜等食材的清洗功能，以及餐具的储藏功能。



请及时处理废弃的机器，使其无法继续使用，以避免事故的发生。废旧机器的处理请遵照相关要求。



请勿使用在运输过程中出现明显损伤的机器，如有疑问请咨询当地代理商。



此机器仅供成人使用，儿童请远离开门状态的机器，使用完机器请及时关门，以免发生儿童被锁在机器内部的意外。

安全指引



洗碗粉、亮碟剂等物品请远离儿童存放，避免可能造成的口腔、喉咙和眼睛灼伤。



塑料包装袋必须存放与儿童所不能接触到的地方，避免儿童玩耍产生窒息危险。



请勿在机器内或机器附近柜体内储存汽油、煤油、香蕉水或酒精等易燃易爆化学品。



请勿在打开的机器门上摆放过重的物品或坐在打开的门上，门不应一直打开，避免机器倾倒带来伤害。



请勿将机器安装于热源附件，请勿将电源线布置在热源附件，避免热源对机器器件和内部布线产生损伤。



机器在工作过程中会产生大量蒸汽，在此过程中开门请小心，避免蒸汽烫伤。



本机器仅限专业技术人员进行维修和安装；操作过程中请拔出电源插头以及关闭水龙头。



在开关门时请注意不要把手放在两门中间的缝隙中，谨防夹伤手。



请勿饮用机器内可能出现的残留水。



请勿使用除洗碗粉、亮碟剂、盐等规定以外的化学试剂，以免发生爆炸危险。



如果电源软线损坏，为避免危险，必须由制造商或类似部门的专业人员更换。



请注意洗涤剂 and 亮碟剂产品包装上的安全注意事项。

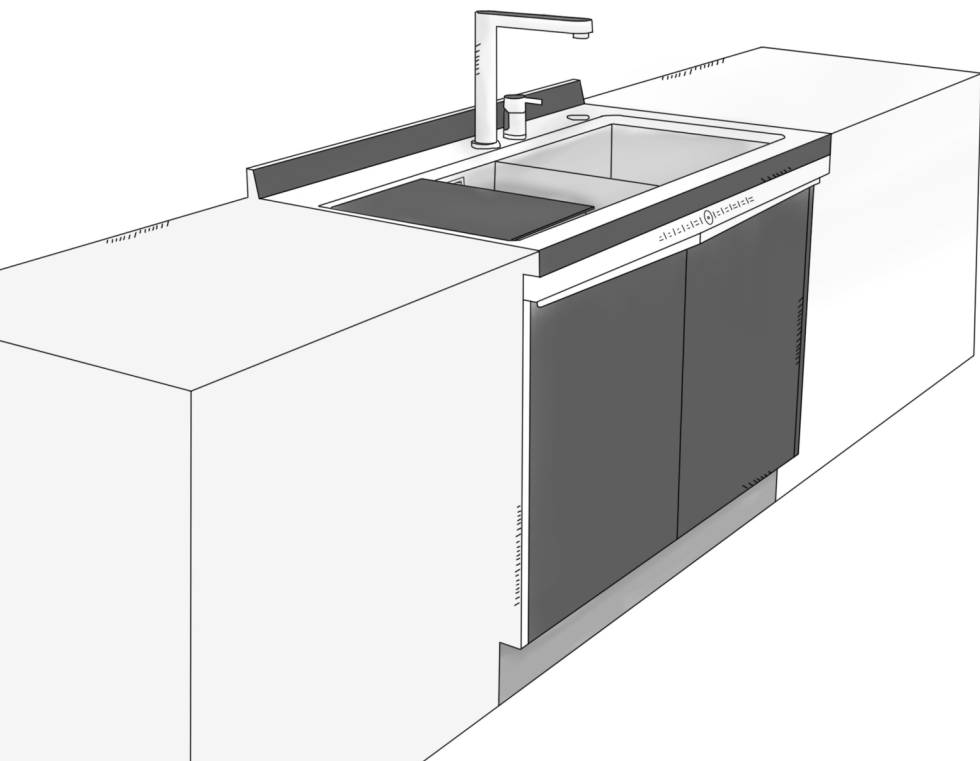


取放具有锋利刃口刀具以及具有尖锐头部的餐具时，请握持其手柄位置，避免割伤或刺伤。

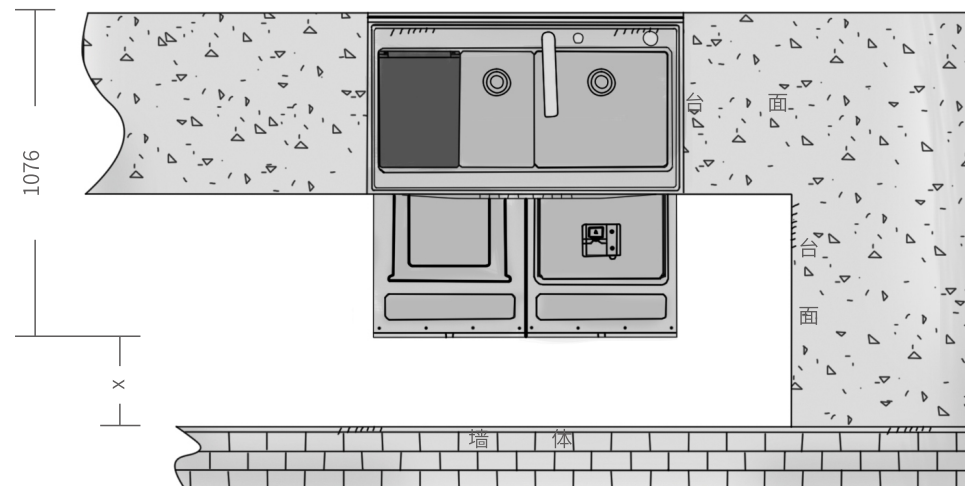
对于因未遵守以上安全预警提示、擅自篡改零件或未使用本公司零件维修导致的人身财产损失，厂家不予进行负责。

安装指引

把设备安装在您想安装的位置，保证设备的后部和两侧与墙体或橱柜木板相靠近。如果要将在热源附近，请保证有足够耐温的隔板布置在设备和热源之间。在安装过程中，设备的进水管和排水管可以根据厨房户型选择在机器的左右两侧，但必须保证电源线、进水管和排水管的长度够长，同时必须保证管子不得打折、破裂以及拉得太紧。一旦电源线、进水管和排水管安装完成，请做好固定。与此设备相邻隔板必须预留面积不小于50X100mm的孔，以便电源线、进水管和排水管可以顺利穿过。



安装指引

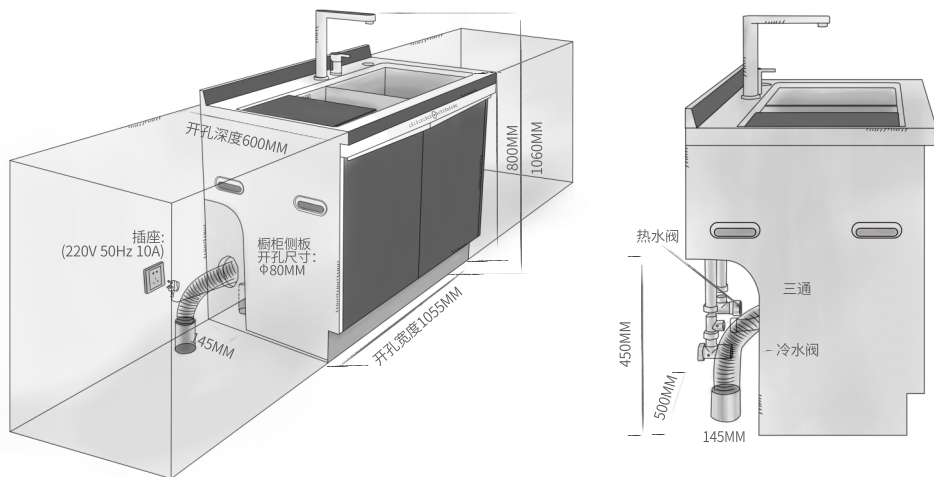


温馨提示：

安装机器时必须考虑到机器开门后的尺寸，避免门无法正常打开，开门状态下，机器深度尺寸为1076mm。X处尺寸推荐预留300mm以上，以便于您对洗碗机的使用操作。

安装指引

安装示意图如下：



示意图一

示意图二

电气连接

推荐您将电源插座布置在机器左侧或右侧的柜子中(最好布置在机器左侧柜子中),以便于后期的维护与保养。

- ▶ 检查电源插座是否为220V 50HZ 10A, 确保其与铭牌参数一致。
- ▶ 确保电源插座与设备电源插头相匹配, 安装后确保电源插头可以被接触到, 以便于专业技术人员后期维修操作。
- ▶ 请勿使用电源转接头用于电源连接。
- ▶ 在执行安装、清理或维修前, 请务必拔下电源插头使设备完全处于断电状态。

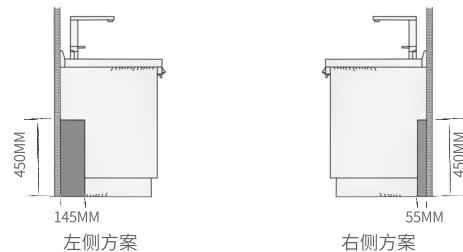
安装指引

下水连接

▶ 下水方案1(推荐方案, 见示意图一)

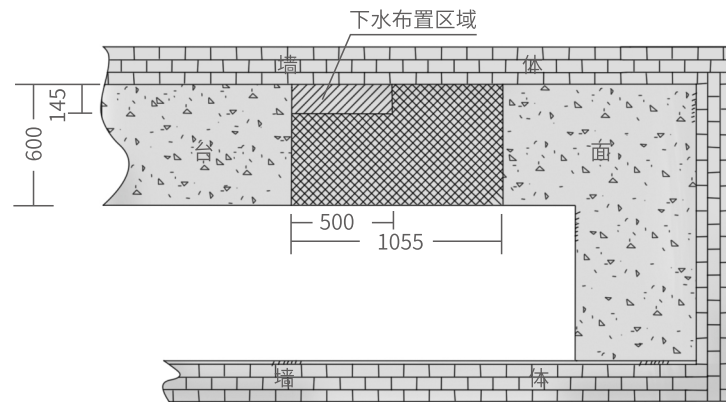
推荐您将下水接口布置在机器左侧或右侧的柜子中(最好布置在机器左侧柜子中),以便于后期的维护与保养。

侧板开孔区域见下图阴影区域：



▶ 下水方案2(见示意图二)

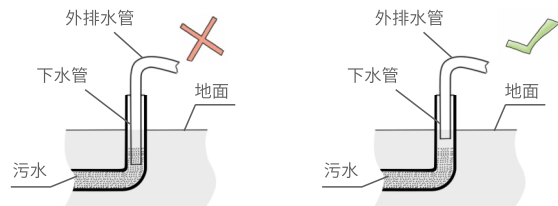
按方案一设置下水位置, 下水布置位置参考以下示意图：



安装指引

温馨提示：

机器的下水软管请勿插到预设的下水管水面以下，避免机器出现虹吸现象，见示意图

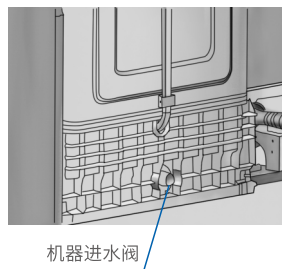


进水连接

在连接进水角阀之前，请检查角阀出水是否干净无污染，如果出水浑浊或不清洁，请先排放污水，直至出水清洁，以免污水对设备造成损伤。

水压范围：0.2~1.0Mpa

- ▶ 您厨房中的热水端出口直接连接到水龙头热水接口；
- ▶ 您厨房中的冷水端接口需预先连接三通阀；
- ▶ 将三通阀的一端通过编制软管与水龙头的冷水进口端相连；
- ▶ 将三通阀的另一端通过设备自带的进水管组件与机器的进水阀相连接。

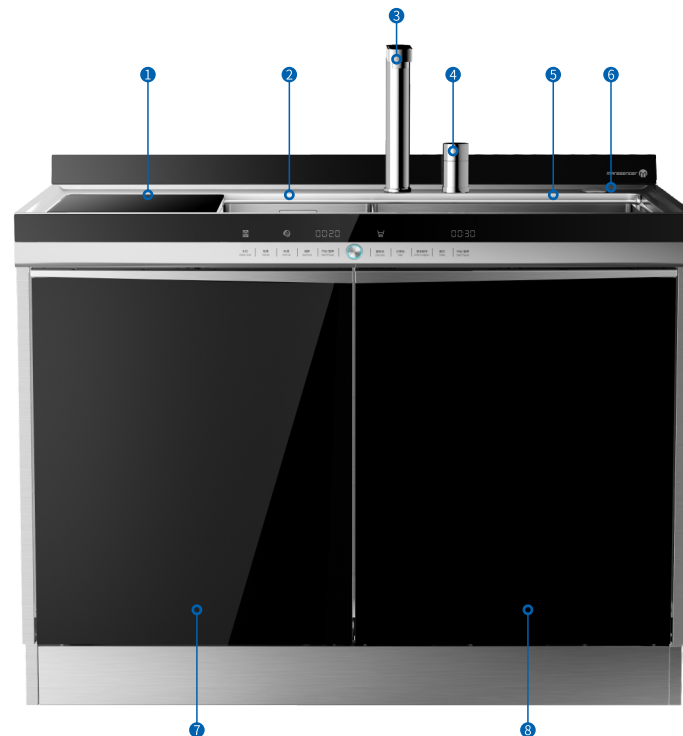


温馨提示

- ▶ 所有连接端口必须做好密封性检查，避免接口处出现连接不紧导致的泄漏等异常。
- ▶ 连接设备的进水管必须使用机器自带水管，旧管不得重复使用。

了解您的设备

您的设备具有的功能



- 1、果蔬机模块
- 2、沥水槽
- 3、水龙头

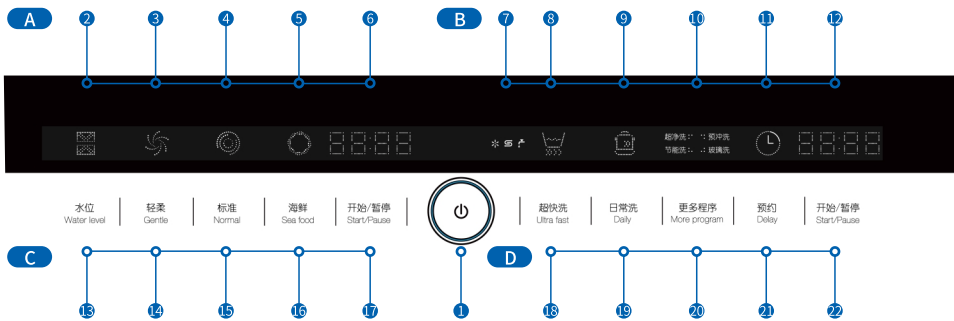
- 4、龙头手柄
- 5、水槽大盆
- 6、净水龙头安装位

- 7、碗柜模块
- 8、洗碗机模块

了解您的设备

操作界面及设备内部

► 操作界面



电源控制

1、电源键

A、果蔬机信息显示

- 2、水位显示
- 3、轻柔洗显示
- 4、标准洗显示
- 5、海鲜洗显示
- 6、洗涤时间显示

B、洗碗机信息显示

- 7、缺亮碟剂、洗碗盐、水显示
- 8、超快洗显示
- 9、日常洗显示
- 10、更多程序显示
- 11、预约显示
- 12、洗涤时间显示

C、果蔬机控制部分

- 13、水位选择
- 14、轻柔洗键
- 15、标准洗键
- 16、海鲜洗键
- 17、启动/暂停键

D、洗碗机控制部分

- 18、超快洗键
- 19、日常洗键
- 20、更多程序键
- 21、预约键
- 22、启动/暂停键

了解您的设备

操作界面及设备内部

► 设备内部



- 23、果蔬篮
- 24、碗柜上拉篮
- 25、碗柜下拉篮
- 26、上碗篮
- 27、下碗篮
- 28、过滤器组件
- 29、软水器
- 30、下碗篮
- 31、分配器

操作指引

一、洗碗机模块

准备步骤

1、软水器的使用

一旦设备被正确安装,为保证设备的正常运行和洗涤餐具的最佳效果,在首次使用之前务必完成以下工作:

(1) 根据当地水质硬度,调节软水器

具体水的硬度值可以向当地水厂进行咨询,以确定您使用的水的硬度,并确定设定值。

序号	硬度°dH	硬度范围	Mmol/L (毫摩尔/升)	设定值
1	0~5	软	0~0.94	H1
2	6~11	中度	1.0~2.0	H2
3	12~17	中度	2.1~3.0	H3
4	18~22	硬	3.1~4.0	H4
5	23~34	硬	4.1~6.0	H5
6	35~55	硬	6.1~9.8	H6

调节软水器

软水器单次专用盐添加量与水的硬度有关,当设定值为H1时,机器无需使用专用盐。

操作指引

设定软水器耗盐量的步骤

- ▶ 关洗碗机门,长按电源键设备通电
- ▶ 长按更多程序键和预约键3秒,洗涤时间显示:d2,再按预约键,显示H4,进入软水器调节状态,
- ▶ 轻按更多程序键选择设定档位,每按一次换一个档位,档位循环显示在洗涤时间显示:
H5 =>H6 =>H1 =>H2 =>H3 =>H4,
- ▶ 连续5S未调整档位,机器退出设定程序,当前档位设定完成,机器进入待机状态。
本机出厂默认设定值为H4。

(2) 向软水器内添加再生盐和水

*软水器中不得倒入食用盐

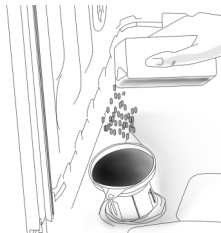
*软水器中不得倒入洗碗粉、亮碟剂等除专用盐以外的物质

软水器加盐和水步骤

- ▶ 逆时针旋转,向上提软水器盖,打开软水器盖
- ▶ 向软水器中加满专用盐
- ▶ 向软水器中倒满水
- ▶ 顺时针选择软水器盖。(确保拧紧,保证盐水不会渗漏)

使用多合一洗碗粉块时,当水硬度低于20°dH时,可以不使用专用盐,否则以上步骤不可省略。

提示:洗碗盐一次性加满盐仓,无需每次使用前再添加,当显示面板上“”亮起提示缺洗碗盐时再次添加即可。



操作指引

2、分配器的使用

分配器是用于投放洗碗剂和亮碟剂的专用装置,其安装于洗碗机内门。

警告:忽略洗碗剂和亮碟剂的安全注意事项存在物品损伤或受伤的风险

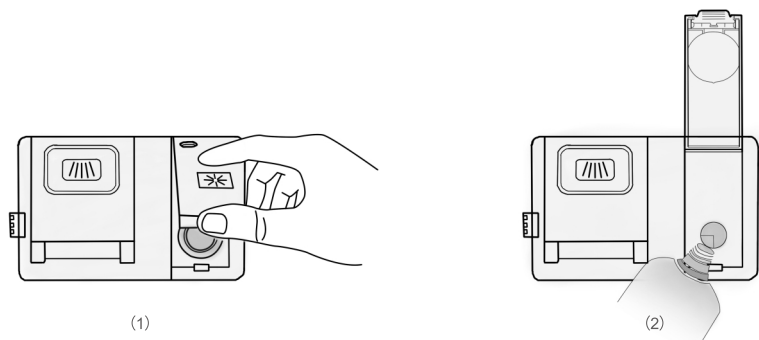
(1)添加亮碟剂

亮碟剂可以加速餐具干燥,阻止矿物质在餐具表面形成沉积,能有效保持餐具表面光洁鲜亮。亮碟剂在机器运行过程中会实现自动投放。因此,添加亮碟剂对获得最佳的性能体验很重要。

亮碟剂添加步骤

- ▶ 打开洗碗机门
- ▶ 打开分配器亮碟剂腔盖
- ▶ 将亮碟剂倒满其腔体
- ▶ 盖上亮碟剂腔盖并压紧

提示:亮碟剂一次加满,无需每次使用洗碗机时再添加。当显示面板上“*”亮起提示缺亮碟剂时,再次添加即可。



操作指引

(2)亮碟剂用量调节

设定亮碟剂用量的步骤

- ▶ 关洗碗机门,长按电源键设备通电
- ▶ 长按更多程序键和预约键 5 秒,洗涤时间显示:d2,进入亮碟剂用量设定状态,
- ▶ 轻按更多程序键选择设定档位,每按一次换一个档位,档位循环显示在洗涤时间:d3 =>d1 =>d2
- ▶ 连续5S未调整档位,机器退出设定程序,当前档位设定完成,机器进入待机状态。

本机出厂默认设定值为d2。

温馨提示

当您发现洗完后餐具上残留大量斑痕,请将亮碟剂的用量调到较低档位;当您发现洗完后餐具上残留明显的水渍,请将亮碟剂用量调整到较高档位。

(3)添加洗涤剂(洗碗粉/洗碗块/洗碗液)

目前市面上有粉状、块状和液体洗涤剂,粉状和液体洗涤剂是单纯的只具有清洗除污功能的,另外一种块状洗涤剂是具有除污、软水和亮碟干燥等多种功能的多合一洗涤剂。目前本设备只可使用粉状和块状洗涤剂。但为了更好的洗涤效果,我们推荐您尽可能使用单纯的只具有去污功能的洗碗粉。

提示:遵照洗涤剂产品包装说明,可以给你带来良好的洗涤效果。对于洗涤剂产品的相关疑问,请使用客服电话咨询洗涤剂制造商家

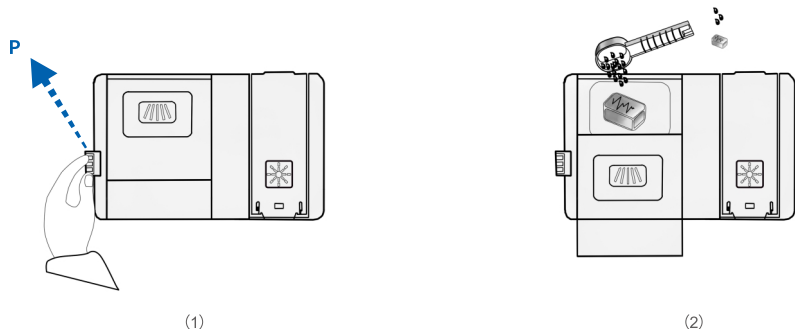
操作指引

洗碗粉添加步骤

- ▶ 打开洗碗机门
- ▶ 轻按P处按钮，弹出洗碗剂腔盖
- ▶ 倒入适量的洗碗剂
- ▶ 推动洗碗粉腔盖并按压盖紧
- ▶ 为获得最佳的洗涤效果，推荐您购买市场上正规渠道的品牌洗碗剂
- ▶ 洗碗粉请密封存储在干燥的环境中，避免吸水结块降低其去污能力。
- ▶ 使用时请添加适量的洗碗粉，过少的洗碗粉不能全面去除餐具污垢，过多会带来浪费同时也不能增强去污能力。

具体用量请参考需《洗涤程序一览表》

提示：每次使用洗碗机时(预冲洗除外)均需要添加洗碗粉。



操作指引

二、餐具的摆放

1、提醒与建议

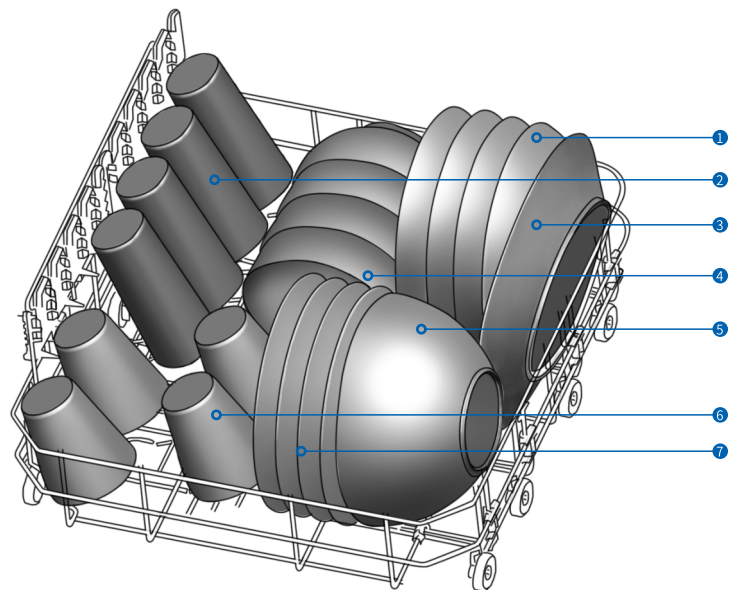
- ▶ 在首次使用洗碗机前，我们建议您认真阅读。我们将提供关于餐具的类型和摆放信息；
- ▶ 在此提到的餐具类型和摆放方式不是唯一的，您可以根据餐具实际特征合理摆放；
- ▶ 在摆放餐具前必须进行以下工作：
 - 去除粗大的食物残渣：如骨头，鱼刺骨等有可能堵住过滤器的食物残渣；
 - 清洗被食物严重沾粘的锅具（如食物烤焦的锅具）时，请现在水中浸泡，然后再装入下碗篮；
 - 正常用后的餐具不需要在自来水下冲刷后，可直接放入碗篮；
- ▶ 正确的餐具摆放方式会给你带来良好的洗涤效果；
- ▶ 确保餐具摆放到位，餐具之间不会相互接触，或阻挡喷臂旋转；
- ▶ 不要摆放太大的餐具，避免其从碗篮掉落后阻挡喷臂旋转；
- ▶ 像杯子、大碗、玻璃杯和锅具摆放时，口部向下，并倾斜一定角度以便底部水可以顺利流出；
- ▶ 盘子摆放避免重叠；
- ▶ 确保摆放进去的餐具能够使用洗碗机进行清洗；

不适用的餐具

- I. 木制器皿与刀具
- II. 精致的装饰用玻璃器皿、工艺品和古董餐具
- III. 不耐热的塑料器皿
- IV. 铜和锡制器皿
- V. 沾有蜡、润滑油或油墨的器皿
- VI. 上釉的、铝制以及银制器皿，在洗涤过程中可能出现变色或者褪色的现象。某些玻璃器皿在多次清洗后，可能会变得不透明

操作指引

2、下碗篮摆放方式

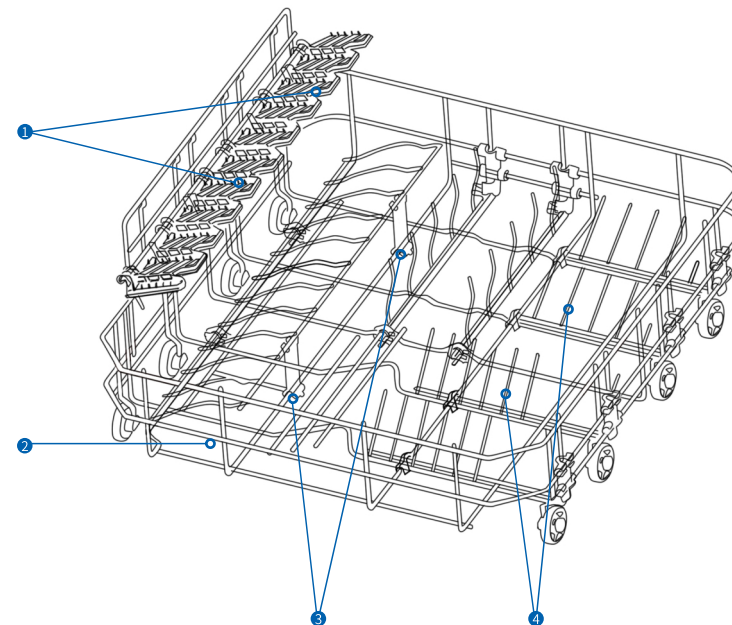


- 1、深盘
- 2、玻璃杯
- 3、蒸鱼盘
- 4、面碗
- 5、大汤碗
- 6、马克杯
- 7、浅盘

提示:以上餐具为标准餐具,供参考!您可以根据家庭使用餐具情况进行调整摆放

操作指引

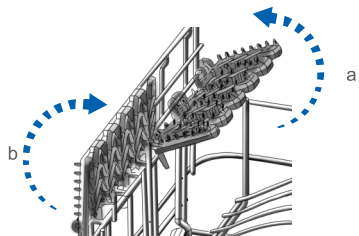
下碗篮的其他功能



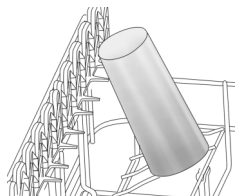
- 1、杯托
- 2、碗架
- 3、碗架支撑
- 4、活动支架

操作指引

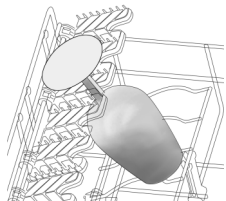
下碗篮的其他功能



- 1. 沿箭头a旋转, 使支架呈竖直状, 便于摆放深度较大玻璃杯
- 2. 沿箭头b旋转, 放下两个支架, 便于在支架上摆放筷子等餐具



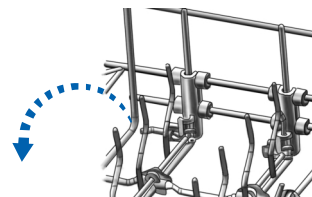
- 玻璃杯摆放时, 将杯托立起, 使杯身靠在杯托顶杆上, 便于稳固和有利于洗涤性能和干燥效果。



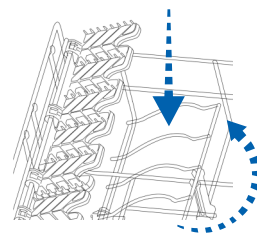
- 高脚杯摆放时, 将杯托放倒, 使杯颈部放在在杯托前沿缺口内, 便于稳固和有利于洗涤性能和干燥效果。

操作指引

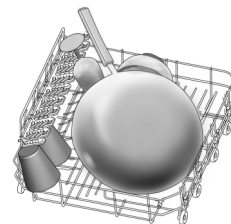
下碗篮的其他功能



- 1. 沿箭头方向旋转活动支架, 便于灵活摆放大餐具或炊具
- 2. 下碗篮共有6处活动支架, 您可以根据实际的餐具情况, 灵活调整。
- 3. 反向旋转, 活动支架可以呈竖立状。



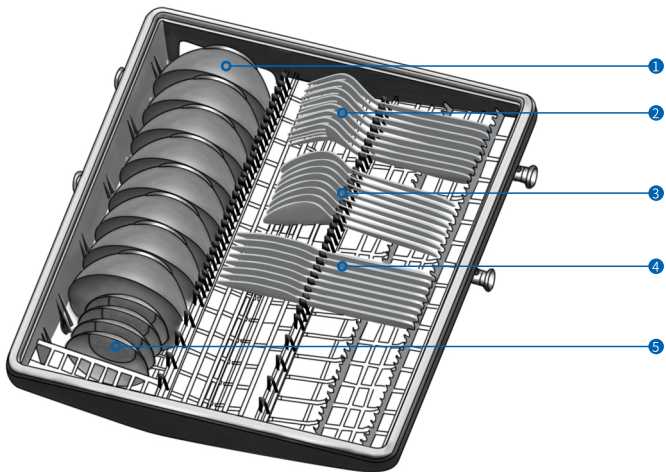
- 按旋转箭头放平2个碗架支撑, 使碗架放平, 便于摆大型餐具时使用。



- 大型餐具摆放示意, 在大型餐具下方可以摆放部分小餐具。具体摆放用户可以根据餐具实际情况而定。

操作指引

3、上碗篮摆放方式



- 1、米饭碗
- 2、西餐叉
- 3、西餐汤勺
- 4、西餐刀
- 5、佐料碟

温馨提示

- 1、上托盘时候摆放体积较小，重量较轻的餐具。往机器内推上托盘时请小心，避免餐具撞击门框。
- 2、筷子、小汤勺、饭勺以及大汤勺请在西餐刀叉和西餐汤勺处进行摆放。筷子避免重叠，小汤勺侧向摆放(如西餐汤勺)，饭勺和大汤勺勺口朝下。
- 3、带有锋利刃口或尖锐头部的餐具，摆放时手要避免刃口或尖锐头部，避免受伤。

操作指引

三、操作洗碗机

运行洗碗机

- I. 将待洗涤的餐具合理摆放到洗碗机，添加适量的洗碗粉到分配器，然后关上洗碗机门,确保门可靠关闭；
- II. 长按电源键，直至其光圈亮起，并伴随提示音；
- III. 通过超快洗键、日常洗键、更多程序键按键、选择您想使用的程序（可参考《洗涤程序一览表》进行选择，其中更多程序键包含4个程序，每按一下显示一个程序，另外超快洗键、日常洗键各对应一个程序），对应的超快洗显示、日常洗显示、预约显示中其中一个灯闪烁，表示程序选中；洗涤时间中显示选中的程序时间，其中“：”闪烁；
- IV. 轻按启动/暂停键启动机器运行，洗涤时间显示中“：”闪烁，机器运行。

预约功能

- I. 按照“运行洗碗机”章节中I~III步完成操作；
- II. 按预约键进行预约，此时预约显示闪烁,洗涤时间显示“0:30”，每按一下预约时间以0.5小时递增，预约时间为0.5~12小时，完成你想要的预约时间选择，同时洗涤时间显示您设定的预约时间，洗涤时间显示中“：”常亮；
- III. 轻按启动/暂停键启动机器，洗涤时间显示中“：”闪烁，预约计时开始。

温馨提示

当您预约选到12小时，若再次按预约键则预约功能被取消，洗涤时间显示当前洗涤程序的时间；继续按预约键可以激活预约功能，操作同预约功能中的2、3步骤。

更换运行程序

- I. 在洗碗机正常运行的状态下，常按启动/暂停键3秒，直至当前运行的程序指示灯熄灭，当前程序取消成功；
- II. 按照“运行洗碗机”章节中第 III、IV 两步完成程序更换；

添加遗忘餐具

- I. 在洗碗机运行状态下，轻按启动/暂停键，机器进入暂停状态；
- II. 在机器喷臂完全停止转动时，打开洗碗机门，拉出碗篮，放入遗忘的餐具；
- III. 将碗篮推入洗碗机，关上洗碗机门，轻按启动/暂停键 重新启动洗碗机。

操作指引

温馨提示

- 1、开门过程中可能有大量的蒸汽散出，请注意避让，避免烫伤！
- 2、为保证良好的性能体验，建议您在洗碗机运行几分钟内进行添加遗忘餐具的操作。如果遗忘的餐具较多而且机器已经洗涤超半小时，建议您添加遗忘的餐具后重新加洗碗粉，重新运行此程序。

四、洗涤程序一览表

1、洗碗机模块

此机列出本机所具备的所有洗涤程序，以及程序推荐使用的情况介绍

序号	脏污程度	洗涤程度	运行步骤	运行时间	亮碟剂	洗碗粉用量	备注
1	有高黏性的、烤糊的、放置风干的淀粉类食物残留	超净洗	1.冷水预洗 2.热水预洗 3.主洗 4.冷漂 5.热漂	165	√	4g/20g	
2	部分风干的常见食物残留	节能洗	1.预洗 2.主洗 3.冷漂 4.热漂	131	√	4g/20g	☆
3	微粘的新鲜食物残留	日常洗	1.预洗 2.主洗 3.冷漂 4.热漂	90	√	4g/20g	
4	新鲜的，很轻微的食物残留	超快洗	1.主洗 2.冷漂 3.热漂	30	√	4g/20g	
5	精致的餐具 (如骨瓷,大量玻璃器皿)，新鲜的轻柔食物残留	玻璃洗	1.主洗 2.冷漂 3.热漂	50	√	4g/20g	
6	新鲜的, 轻柔的食物污染，预冲洗后待下次清洗的餐具	预冲洗	1预洗	10			

注：☆——表示此程序为测试程序,用于机器性能认证,本机标准餐具为8套；√——表示此程序需要添加亮碟剂

操作指引

2、果蔬机模块

运行果蔬机

- I. 将待洗涤的果蔬合理摆放到果蔬篮中，再将果蔬篮放入果蔬清洗槽中，然后关上果蔬机盖板，确保门可靠关闭。
- II. 长按电源键，直至其光圈亮起，并伴随提示音。
- III. 通过轻柔洗键、标准洗键、海鲜洗键按键选择您想使用的程序（可参考《果蔬清洗程序一览表》进行选择，对应的轻柔洗显示、标准洗显示、海鲜洗显示中其中一个灯闪动，表示程序选中；洗涤时间显示中显示程序时间，其中“00:00”常亮程序默认为低水位，对应的水位显示中下方的灯常亮，根据果蔬的体积大小及数量，也可选择高水位，对应轻按水位选择键，对应的水位显示中上下两个灯都常亮。
- V. 轻按启动/暂停键启动机器运行，选中程序对应的图标长亮，且洗涤时间显示中显示程序时间，其中“：”闪烁，机器运行。

暂停功能

在果蔬清洗机运行状态下，轻按启动/暂停键，机器进入暂停状态，时钟屏全屏闪动。

更换运行程序

在果蔬清洗机正常运行的状态下，常按启动/暂停键，直至当前运行的程序指示灯熄灭，当前程序取消成功。按照“运行果蔬清洗机”章节中第3、4两步完成程序更换。

手动排水功能

在果蔬清洗机上电状态下，常按水位选择 键，果蔬清洗机排水阀打开，进入排水状态。

温馨提示

- I. 请勿将手指或筷子等物品伸入防护网下方的叶轮区域；
- II. 清洗防护网及叶轮时，请先拔掉电源插头，再拆卸防护网及叶轮；
- III. 请勿将小于果蔬篮网孔的果蔬及海鲜等放入果蔬清洗槽清洗；
- IV. 果蔬清洗机如有故障，请及时联系售后服务，切勿自行拆卸。

操作指引

果蔬机模块——此机列出本机所具备的所有洗涤程序, 以及程序推荐使用的情况介绍

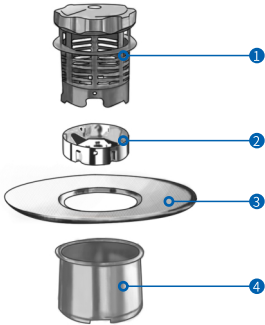
序号	脏污程度	洗涤程度	运行步骤	低水位水量	高水位水量	时间
1	以草莓、葡萄为代表 易损伤的果蔬	轻柔洗	1.超声波清洗 2.漂洗	7.0L	8.6L	15min
2	以樱桃、桃子为代表 普通的果蔬	标准洗	1.主洗 2.超声波清洗 3.漂洗			15min
3	以蛤蜊、蛭子为代表 的海鲜	海鲜洗	1.预洗 2.主洗 3.超声波清洗 4.漂洗			30min

清洗与维护

1、洗碗机模块

I.过滤器和碎渣系统清理与维护

系统组成

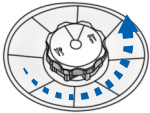


- 1、柱面过滤器
- 2、研磨腔

- 3、平面过滤器
- 4、微过滤器

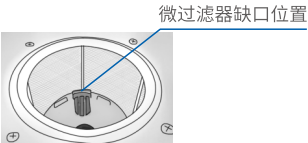
清理步骤

- a)每次清洗完请检查此系统是否残留食物残渣;
- b)如图所示,按箭头逆时针旋转柱面过滤器,并取出此系统;
- c)按次序取出零件,在流动的水流下进行冲洗;
- d)依据顺序重新装回系统便于下次使用。



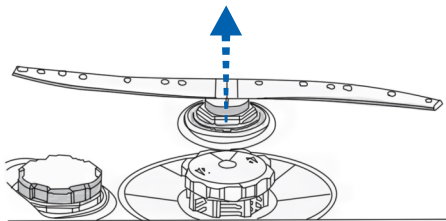
温馨提示

- 1、在您清理过滤系统,拆卸研磨腔时请注意锋利铰刀刃口,避免割伤。
- 2.重新装回时, 请注意微过滤器缺口方向, 如下图。



清洗与维护

II. 下喷臂的清理



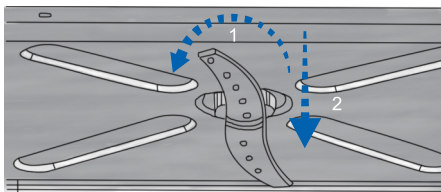
- a) 按图示箭头方向，取下下喷臂，检查是否有堵塞；
- b) 在水流下对喷臂进行冲洗；
- c) 按反方向重新装上下喷臂。

温馨提示

此项清理不需每次进行，可在使用中每月进行检查清理。

III. 顶喷臂的清理

- a) 按图示箭头1方向旋转螺母，按箭头2方向取下顶喷臂，检查是否有堵塞；
- b) 在水流下对喷臂进行冲洗；
- c) 按反方向步骤重新装上顶喷臂。



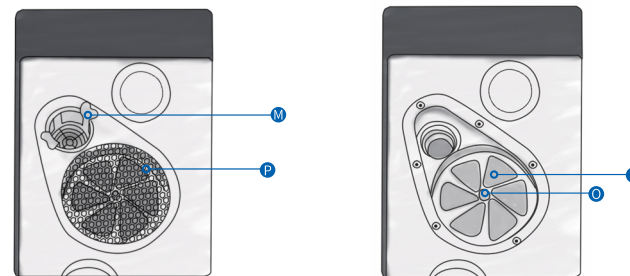
清洗与维护

2、果蔬机模块清理与维护

当果蔬清洗机清洗结束后，发现清洗槽的防护网及叶轮上缠有残留物时，需要进行手动清洗。

手动清洗防护网及叶轮的步骤如下：

- I. 先将集成洗碗机的电源插头拔掉；
- II. 取出果蔬篮；
- III. 逆时针旋转果蔬清洗的下水提篮M，拆掉下水提篮M；
- IV. 取下防护组件P，并清洗干净；
- V. 顺时针旋转叶轮盖帽O，拆掉叶轮盖帽O；
- VI. 取下叶轮N，并清洗干净。

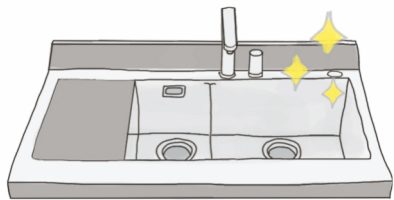


当果蔬清洗机清洗结束后，发现清洗槽侧壁及底部有泥沙等脏物附着，可通过轻按标准洗键，再轻按启动/暂定键启动机器运行，可进行自清洗。也可手动清洗，清洗结束后常按水位选择键，果蔬清洗机排水阀打开，进入排水状态。

清洗与维护

3、水槽的清理与维护

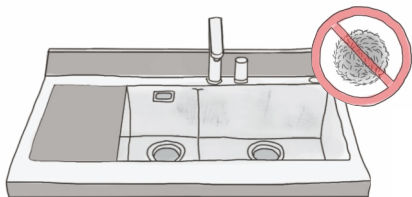
注意事项



- ▶ 水槽每次使用后，要清洗干净。



- ▶ 水槽清洁请用家用清洁剂（不要用工业清洁剂），配上普通抹布或非金属柔性洗涤球。油污洗净后，再用清水冲洗干净，不锈钢表面不会吸附污物，故无需太用力刷洗，以免划伤水槽表面。

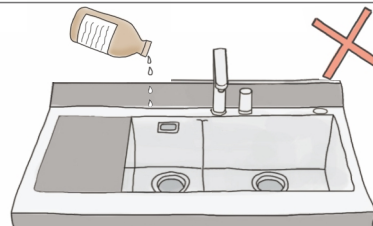


- ▶ 请不要用金属清洁球刷洗水槽，因其金属颗粒会残留在水槽表面，导致水槽出现生锈。金属球的金属丝也会划花水槽表面。

清洗与维护

3、水槽的清理与维护

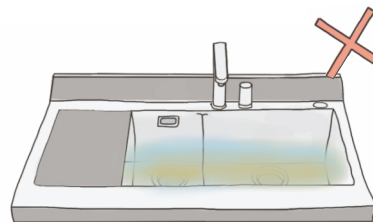
注意事项



- ▶ 建议客户在装修期间尽量不要使用水槽，注意防护，以免装修时产生的强酸强碱等物质对水槽造成不必要的损伤。



- ▶ 每次使用后应用毛巾或柔软的布进行擦拭，千万不可用钢丝球或硬物擦拭，以免影响产品的外表美观。擦拭时可用家用的除油剂，不可用强腐蚀的溶剂或过多地使用水，以免损伤或损坏部件。

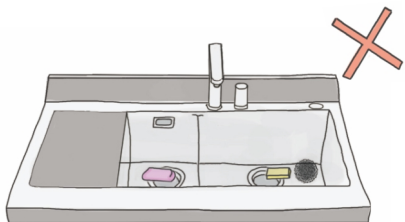


- ▶ 带腐蚀性的食品如芥末、醋酸、柠檬汁、盐、酱油等如长时间残留在水槽内，会慢慢侵蚀不锈钢表面，使水槽表面出现难以清除的痕迹，故这类食品的残渣如留在水槽中，应随时清洗干净。

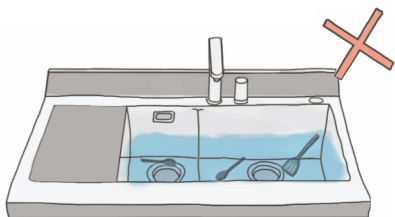
清洗与维护

3、水槽的清理与维护

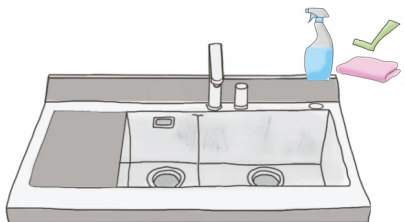
槽体清洁注意事项



- ▶ 请不要将带污迹的海绵、抹布、胶垫、肥皂等长期放置在水槽表面，以免引起铁质沉淀，造成水槽表面变色或出现锈迹。



- ▶ 请不要让水槽长时间储水或接触含有重金属成分的水（重水），因水中含有矿物元素，矿物质会逐渐沉淀在盆体底部，使其逐渐变色，甚至生锈。

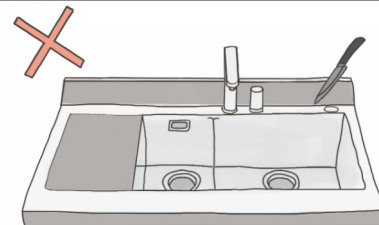


- ▶ 当不锈钢水槽出现黄斑（浮锈）时，可用百洁布加清水顺着不锈钢拉丝纹路反复擦拭，直至黄斑（浮锈）消失。

清洗与维护

3、水槽的清理与维护

槽体清洁注意事项



- ▶ 尽量避免锋利、坚硬的刀叉、炊具、器皿等撞击水槽，以防止划伤或碰凹水槽表面，保持水槽表面长久平整亮丽。

清洗与维护

4、水龙头清理注意事项

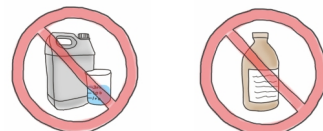


- ▶ 水龙头供热水时，请不要使用蒸汽，以免橡胶密封圈老化。
- ▶ 定期清理水龙头表面时，请用软质抹布沾上中性清洁剂擦拭，最后用清水清洗并用干抹布擦干，切勿用酸性洗涤剂或去污粉、抛光粉擦拭水龙头，以免侵蚀或划伤镀层。
- ▶ 在使用过程中，请避免将高温的水或高温的油直接倒入水槽，以免影响排水系统的寿命。



清洗与维护

5、玻璃清洁注意事项



- ▶ 擦拭玻璃时可用玻璃清洁剂，不可使用含乙醇、丙酮、香蕉水等溶剂，以免破坏整机外观。



错误代码与故障排除

日常操作过程中发生的故障, 用户一般可以自行检查与处理。下列信息表提供足够信息可以供您处理相关故障。遇到确实无法处理的故障, 请及时致电客服进行处理。

警告:

- 1) 不正确的维修或使用非原厂配件进行维修, 可能导致机器不可修复性的损伤, 并使您可能面临严重的危险。
- 2) 维修工作仅限客服部门安排的专业技师执行, 为了维护您的权利, 请勿使用没有资质的人员进行维修。

1、洗碗机模块故障信息

a)洗碗机模块错误代码信息表

故障代码	原因	故障排除
E2 (进水异常)	供水管弯折,压死	连接进水管组件是勿弯折
	水龙头未打开	打开水龙头
	供水管卡住或水垢堆积, 或水压过低	水龙头打开时, 供水量至少应为10公升/每分钟
	机器进水阀的滤网阻塞	关机并拔出电源插头。关上水龙头。旋下进水管。清理进水阀的滤网。再旋回接水管。检查密封情况
E3 (加热异常)	加热管结满水垢或变脏	请使用机器保养剂或除垢剂对机器进行清洁。洗碗机运行时应使用水软化系统并检查设置情况。

故障代码	原因	故障排除
E4 (溢流故障)	高水位保护系统处于激活状态	关上水龙头, 请于客服联系并告知故障代码。
	供水不停	
E5 (碎渣电机故障)	骨头等坚硬残渣导致电机卡滞	拔下电源插头, 去除过滤系统, 检查碎渣腔是否被卡滞。
E6 (温度传感器异常)	感温系统处于保护状态	关机并拔出电源插头, 请于客服联系并告知故障代码。
E7 (通讯异常)	通讯系统处于保护状态	关机并拔出电源插头, 请于客服联系并告知故障代码。
E8 (漏水故障)	漏水检测系统处于激活状态	关机并拔出电源插头, 请于客服联系并告知故障代码。
显示器上显示不同的故障代码	可能发生技术故障	将电器上的电源开关关闭。请稍后重新开机。弱再发生此问题, 请关上水龙头, 并拔出电源插头。请于客户服务联系并告知故障代码。
盐灯或粉灯亮	专用盐/漂洗剂仍足够	添加相应的盐或亮碟剂

错误代码与故障排除

b)洗碗机模块常见故障信息表

故障	原因	故障排除
餐具未干	分配器中无亮碟剂或用量太少	请填充亮碟剂, 或调整亮碟剂用量
	使用多合一洗碗粉块使烘干效果变差	请使用其他能达到更佳烘干效果的多合一洗碗粉块。额外使用亮碟剂也可增进烘干效果。
	使用环保亮碟剂使烘干效果受限	请使用其他品牌亮碟剂。环保产品所达到的效果受限
	餐具或刀叉的凹处积水	摆放时, 请注意将此种餐具尽量斜放
	使用的洗涤程序并无烘干	请选用带有烘干步骤的洗涤程序
	餐具取出时间过早或烘干过程尚未结束	请等待程序结束或程序结束30分钟后再取出
塑料餐具未干	塑料产品的特性	塑料的储热能力较差, 因此烘干效果也会比较差
托盘中餐具未干	刀叉抽屉的刀叉未摆放好	将刀叉正确分类并尽量单独摆放
漂洗程序完成后, 机内是湿的	并非机器故障	基于“冷凝烘干”的烘干原理, 机内有水滴是一种正常物理效应。湿气在洗碗机内壁上凝结, 留下并排出。
餐具上还残留有食物	餐具的摆放过于紧密, 碗篮装入太多餐具	摆放餐具时, 应留有足够的空间, 以便水可喷洒到所有餐具表面。餐具尽量不要靠在一起。

错误代码与故障排除

b)洗碗机模块常见故障信息表

故障	原因	故障排除
餐具上还残留有食物	冲刷臂转动不顺畅	摆放餐具时, 请勿影响到冲刷臂的转动
	冲刷臂喷嘴阻塞	请清洁冲刷臂喷嘴口
	滤网变脏	请清洁滤网
	滤网安装错误和/或未锁定	请正确安装滤网并锁定
	选用的洗涤程序不够强力	请选用比较强力的洗涤程序
洗涤剂残留	角落位置的高细容器未冲洗干净	请勿将高细容器斜放, 也勿摆放在碗篮的角落位置
	餐具挡住分配器的盒盖, 因此分配器盒盖无法完全打开	请将餐具摆放在锭剂收集盘的上方。餐具会阻挡洗涤剂槽的盒盖, 使它无法完全打开。请勿在锭剂收集盘上摆放任何餐具或芳香剂。
	分配器盒盖被多合一洗碗粉块阻挡	多合一洗碗粉块应横放, 勿立放
	在超快洗或短时洗涤程序使用多合一洗碗粉/块。洗涤剂在所选的短时洗涤程序中因时间较短无法完全溶解。	多合一洗碗粉块的溶解时间对于超快洗或短时程序太长。改用粉状洗涤剂或者选用较强力的洗涤程序。
	洗涤效果和溶解特性会因存放时间过长而受影响或者洗涤剂已严重战结成碎块。	改用其他洗涤剂

错误代码与故障排除

b)洗碗机模块常见故障信息表

故障代码	原因	故障排除
塑料餐具上出现水渍	基于物理原理,塑料表面产生水滴是不可避免的。烘干后仍看得到水渍。	请选用较为强力的洗涤程序(换水频率较大的洗涤程序)。摆放餐具时,请注意斜放。请使用亮碟剂。必要时提高软水系统的设置。
洗碗机内胆上或机器门上发现水溶的沉淀物	洗碗粉成分沉淀。这样的沉淀物通常无法用化学剂(例如机器清洁剂等)清除	请改用其他洗碗粉。对本机进行机械式清洁。
	若料槽底部出现“白色沉淀物”,则表示水的软化系统设置不当。	提高水软化系统的设置,必要时改用其他洗涤剂
	软水器盖未旋紧	请将专用盐槽盖旋紧
餐具、容器或机器门上形成白色、难以清除的沉淀物	洗碗粉成分沉淀。这样的沉淀物通常无法用化学剂(例如机器清洁剂等)清除	请改用其他洗碗粉。对本机进行机械式清洁。
	水硬度范围设置不当或水硬度大于50°dh(8.9mmol/l)	请依使用说明书的说明进行设定或填充专用盐。

错误代码与故障排除

b)洗碗机模块常见故障信息表

故障代码	原因	故障排除
塑料餐具上出现水渍	多合一洗碗粉块或者有机/环保洗碗粉的效果不足。	请依使用说明书的说明设置水软化系统或分开使用洗碗粉(知名品牌洗碗粉、专用盐和亮碟剂)
	洗碗粉用量太少	请增加洗碗粉用量或改用其他洗碗粉
	选用的洗涤程序不够强力	选用比较强力的洗涤程序
餐具上留有茶垢或口红印	洗涤温度过低	选用洗涤程温度较高的洗涤程序
	洗碗粉用量不足或使用了不适合的洗涤剂	请填充合适的洗碗粉,并且用量适当
机内或不锈钢餐具上产生有色的(蓝色、黄色、褐色)、难以清除的沉淀物	这样的沉淀物来自蔬菜(例如白菜、芹菜、土豆等)或来自自来水(例如锰)等成分。	可使用机械清洁剂或通过机械式清洁部分清除。这样的沉淀物对身体健康无害。
	银制或铝制餐具的金属部分会形成沉淀物。	可使用机械清洁剂或通过机械式清洁部分清除。
机内(尤其在底部)会形成有色的(黄色、橘色、褐色)、易于清除的沉淀物	来自残留食物成分和自来水(石灰质)的“肥皂状”沉淀物。	检查水软化系统功能(填充专用盐)或软水器中盐不足,导致软化能力不够。

错误代码与故障排除

b)洗碗机模块常见故障信息表

故障代码	原因	故障排除
玻璃杯、金属色的玻璃杯以及刀叉出现可清除的斑痕。	亮碟剂的用量设置太高	将亮碟剂的用量调低
	未填充亮碟剂或用量设置过低	填充亮碟剂并检查用量
	洗涤过程中有亮碟剂残留。餐具阻挡分配器盖(盒盖无法完全打开)	勿让餐具阻挡分配器盖
正在形成或者已形成且无法逆转的玻璃混浊。	玻璃杯不耐洗碗机洗涤，请选用适合洗碗机的玻璃器皿。	请使用不受洗碗机洗涤影响的玻璃杯。尽量避免玻璃杯长时间(漂洗结束后的剩余时间)留在有蒸汽的机器中。请选用洗涤温度较低的漂洗程序。依据当地水硬度设定水软化系统(必要时调低一个级别)。请使用含有玻璃制品保护成分的洗涤剂。
不锈钢餐具出现锈斑	不锈钢餐具抗锈性不足	请使用抗锈性的不锈钢餐具
	与生锈器具(锅把。受损碗篮等)一起洗时，其他金属餐具可能随着生锈。	请勿使用会生锈的器具
	软水器盖未完全拧紧或填充时有洒出的情形，造成洗涤水中的盐含量过高。	请锁紧专用盐槽或清除溢出的专用盐

错误代码与故障排除

b)洗碗机模块常见故障信息表

故障代码	原因	故障排除
未开机或者无法操作	故障	请断开机器电源，拔出电源插头或关闭装置。请至少5秒钟后，将机器与电源相连。
机器未运行	电源供电保险装置问题。	请检查保险装置
	洗碗机电源插头未插好。	确保机器背面的电源线和插头完全插好。请检查插座是否正常。
	机器门未正确关好。	关上机器门
机器门无法关上	门锁跳开	用力将机器门关好
	由于安装机器的部位或安装方式，要关机器门时，机器门被阻挡。	检查洗碗机安装情况：关门时机器门或安装配件不得相碰。
分配器盖无法关紧	粘结的洗碗粉残留阻挡洗涤剂槽或槽盖边。	清除洗碗粉残留物
分配器中的洗涤剂残留物	餐具阻挡冲刷臂，因此洗涤剂无法被冲走。	确保冲刷臂转动顺畅
	填充洗碗粉时，分配器槽未干	洗涤剂仅限倒入干燥的分配器内

错误代码与故障排除

b)洗碗机模块常见故障信息表

故障代码	原因	故障排除
洗涤程序进行时, 洗碗机停机或洗涤程序被中断。	机器门未关好或弹开	关上机器门
	供电和/或供水中断	恢复供电和/或供水
进水阀发出撞击声	因楼房水管所造成, 并非机器故障。不会影响洗碗机的正常运行。	
洗涤时发出碰撞/ 嘎嘎声	冲刷臂碰撞到餐具。餐具未正确摆放好。	摆放餐具时, 应避免冲刷臂碰撞到餐具。
	摆放少量餐具时, 水会直接喷到洗碗机内壁。	摆放多一些餐具或将餐具更均匀地摆放在洗碗机中。
	洗涤程序进行时, 较轻的餐具比较会移动。	摆放轻型餐具时, 应注意将这类餐具固定好。
产生过多的泡沫	使用劣质洗涤剂或使用洗洁精。	不得使用洗洁精, 更换品牌洗涤剂。
	亮碟剂溢出	用布清除亮碟剂

错误代码与故障排除

2、果蔬机模块故障信息

a) 果蔬机模块错误代码信息表

故障代码	原因	故障排除
F1 (水位传感器异常)	水位传感器线没连接好	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服并告知故障代码。
	水位传感器故障	
F2 (进水异常)	停水	等通水后再使用
	进水角阀未打开	打开进水角阀
	供水管弯折,压死	连接进水管请勿弯折或挤压
	水压过低	请联系物业或自来水公司, 要求增大水压。
	进水管堵塞	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服并告知故障代码。
	水位传感器故障	
	电源板故障 (误报警或未给信号)	
	机器进水阀的故障未打开或无法关闭	
F3 (超声波异常)	超声波链接线未连好	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服并告知故障代码。
	超声波电源板故障	
	超声波信号线未连好	
	超声波电源板链接线未连好	
	超声波换能器损坏	
	电源板故障 (误报警或未给信号)	

错误代码与故障排除

a) 果蔬机模块错误代码信息表

故障代码	原因	故障排除
F4 (漏水故障)	防漏水系统处于激活状态	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服并告知故障代码。
	电源板故障 (误报警或未给信号)	
	果蔬清洗模块内部漏水	
F6 (排水异常)	牵引器连接线未连好	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服并告知故障代码。
	牵引器损坏	
	水位传感器故障	
	电源板故障 (误报警或未给信号)	
显示器上显示不同的故障代码	可能发生技术故障	将电气上的电源开关关闭。请稍后重新开机。若再发生此问题, 关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服并告知故障代码。

错误代码与故障排除

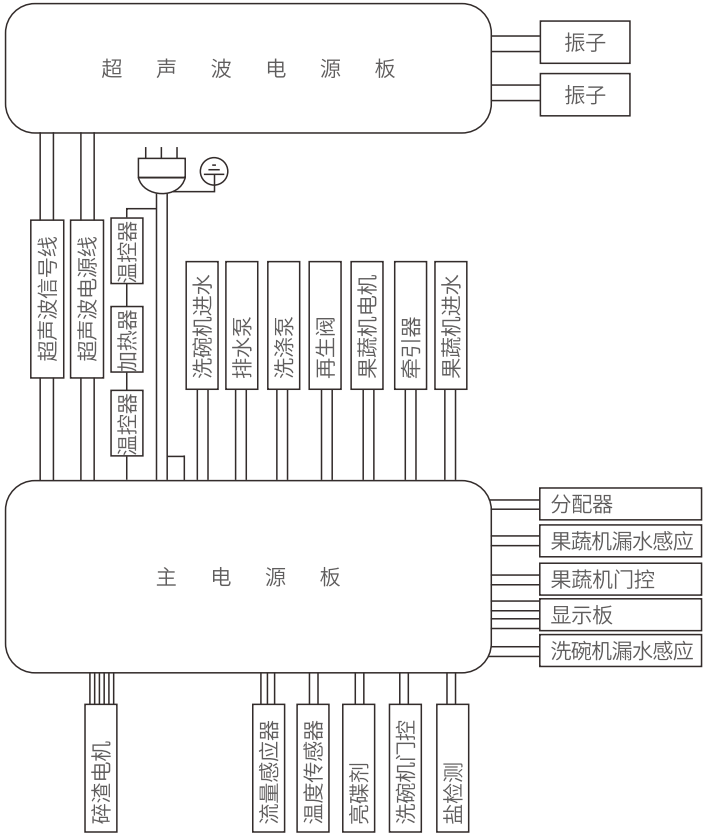
b) 果蔬机模块常见故障信息表

故障代码	原因	故障排除
旋转电机未转动	盖板未盖上	请盖好盖板
	盖板门控损坏	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服。
	果蔬机门控连接线未插好	
	旋转电机上的叶轮被缠住或卡死	请先关机并拔出电源插头, 然后打开防护罩接着拆下叶轮去除缠住或卡住叶轮的东西, 将拆下零件重新装好。
	旋转电机线未插好	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服。
	电源板故障	
	旋转电机损坏	
机器未运行	电机电容损坏	请检查保险装置
	电源供电保险装置问题	
	洗碗机电源插头未插好	确保机器背面的电源线和插头完全插好。请检查插座是否正常。
	洗碗机电源插头与电源板未插好	关机并拔出电源插头, 关上进水角阀, 联系客服。
	水位传感器故障	

技术参数表

集成洗碗机	额定电压(V)	220	额定功率(整机)(W)	1820
	额定频率(Hz)	50	额定功率(洗碗机)(W)	1740
	水压范围(Mpa)	0.2-1.0	防水等级	IPX1
	毛重(kg)	104.5	净重(kg)	90
	洗碗机餐具装载量(套)	8	水槽容积(L)	39
	碗柜容积(L)	41	外箱尺寸(mm)	1200x740x980

电路接线图 (IDW-G3D7-X)



售后服务

保修期服务

保修期限 自购买之日起(以安装服务验收单上的安装日期为准)整机保修三年,果蔬机电机终身保修(菜板不保修)。三年内免费清洗保养一次。

保修范围

- ▶ 产品及产品部件确实存在质量问题的;
- ▶ 属于本公司安装指导人员或专业人员安装造成的。

属于下列情况之一者,即使在保修期内,也不属于免费保修范围

- ▶ 消费者使用、维护、保管不当造成的损坏;
- ▶ 私自拆卸或修理造成故障或损坏;
- ▶ 无保修卡或凭证上的型号与商品型号不符或者涂改;
- ▶ 无三保凭证及有效发票;
- ▶ 由于不小心跌落、碰撞造成的故障或损坏;
- ▶ 因不可抗力造成损坏的;

以上情况,承诺为用户提供有偿服务。

超保修期服务

超保修期的产品维修及产品维修配件,按照公司服务收费标准和《火星号配件收费标准》收取费用。

联系方式

当您有任何关于产品的问题需要咨询或需要服务时,请与本公司或本公司在当地的经销机构或服务中心联系;本公司将以“用户至上”的原则,尽力为您提供满意的服务。

服务热线: 400-888-8490

最终解释权归火星号厨具股份有限公司所有。

火星号服务承诺

一、机器保修承诺:

- (1)集成灶整机保修三年,其中电机终身保修。
- (2)集成水槽整机保修一年,其中滤芯和菜板不保修。
- (3)集成洗碗机整机保修三年,其中果蔬机电机终身保修,菜板不保修。
- (4)嵌入式蒸箱、嵌入式烤箱整机保修一年。
- (5)保外机器,配件更换之后,更换配件保修6个月。

二、30天无忧退换机承诺(按照系统安装时间为准):

- (1)机器在售出之后7天内无理由退货,以销售合同签订时间为准。
- (2)机器在安装15天内出现质量问题,用户可以选择维修、换机、退机。
- (3)机器在安装30天内出现质量问题,用户可以选择维修或者换机。
- (4)机器出现质量故障最终无法修复,用户可以选择换同型号机器(不收取任何折旧费,如异型号号机。则收取一定费用)。
- (5)7天无理由退机必须是没有安装,产品没有任何使用的痕迹磨损,产品附件以及合格证、商品标贴,铭牌等等都完好无损,产品不能影响二次销售,如不符合以上条件,则不享受退机。
- (6)7天无理由退机,产品包装如有撕坏破损,收取一定包装费,且来回物流费上楼费由用户承担。

三、快速服务承诺:

- (1)全天候提供快速电话应答服务。
- (2)24小时上门免费设计。
- (3)24小时上门免费安装(材料费除外)调试。
- (4)24小时上门故障修复服务。

四、12645服务规范承诺:

- (1)正规:穿着火星号工作服并佩戴服务上岗工作证,进门之前,向客户公示并请客户检查。
- (2)公开:公开火星号服务承诺监督卡,公开火星号收费标准。
- (3)不准:不许吃客户的饭,不收客户的礼品,不准在客户家抽烟,未经准许不能动客户的物品,不准许打听客户隐私,不准许在客户家大声喧哗。

火星人服务承诺

(4)到位:使用方法讲解到位,日常保养方法提醒到位,服务记录单客户签字确认到位,现场垃圾清理带走到位。

五、五个一:

- (1) 1副鞋套:进门前穿鞋套。
- (2) 1块垫布:工具包和维修自己件放在垫布上。
- (3) 1个防尘罩:安装完毕套塑料防尘罩。
- (4) 1块抹布:服务完华机表面清理擦拭。
- (5) 1个垃圾提:服务完毕后把客户家垃圾带走换上火星人垃圾袋。

六、免费服务承诺:

- (1)免费为客户上门设计,不收取任何费用。
- (2)购机后,免费为客户提供安装调试服务,不收取任何人工费。
- (3)因公司原因导致的退换货机,不收取任何的折旧费。
- (4)购机后,1年内免费为客户提供1次移机服务,只限销售区域(提供免费安装)。
- (5)整机保修期内,根据客户需求提供免费保养服务,集成灶2次免费保养,集成水槽1次免费保养。
- (6)保养的时间按照安装之后时间计算,集成灶安装第2年轻度保养一次,集成灶安装第3年深度保养一次,水槽在安装1年内保养一次;每次 到期免费保养的时限,最早提前不能早于3个月,最晚不能晚于3个月。如晚于3个月,则本期免费保养作废。
- (7)用户在规定的时间里,需要免费保养服务,请致电当地加盟商或者致电火星人全国服务热线电话,如未致电,则视为放弃本期免费保养。如果不在这个时候内的保养刚按收费标准收费。

七、一站式服务承诺:

- (1)一站通:上门服务完毕,所有火星人电器产品做漏水、漏气漏电检测。
- (2)一站保:上门服务完毕,所有火星人电器产品做表面清洁。
- (3)一站修:上门服务完毕,检查火星人电器产品,一次性修好。

八、4小时极速修,延期赔:

- (1)故障类型:针对集成灶出现电机不能工作、燃气阀体坏、热电偶,机器漏气机器漏电的产品故障,水槽出

火星人服务承诺

现严重漏水漏电故障,我们承诺4小时之内给故障修复,如不能修复,用户在服务完毕24小时内向火星人全国服务热线致电投诉并提供相关证据,经调查情况属实,则由火星人总部在30日内给用户发放100元等价赠品。

(2)适用范围:报修时间在早上7点到晚上7点,门店到用户家距离不超过30公里,省会城市或直辖市门店到用户家距离不超过15公里则享受此承诺。

(3)免责:用户超过24小时致电全国服务热线投诉或不能提供有效相关证据,不予任何补偿。

九、12小时快速修:

针对集成灶或者水槽出现一般性产品故障,报修时间在早上7点到晚上7点并且门店距离到用户家不超过30公里,我们承诺12小时之内给故障修复。

十、按规做,违规赔:

- (1)服务人员在上门服务的过程中,严格按照火星人12645服务规范承诺规范操作,如没有按照,则给予用户100元等价的小礼品作为补偿,每次上门服务所产生不规范,按照最多100元赔偿,不累计赔偿。
- (2)用户在服务过程中发现没有按12645服务规范做的,必须在服务完毕24小时向火星人全国服务热线致电投诉并提供有效相关证据,经调查情况属实,则由火星人总部在30日内给用户发放100元等价赠品。如超过此时限或不能提供有效相关证据,不予任何补偿。

十一、多收费,双倍赔:

- (1)在上门服务的过程中,如果需要收取服务费或者是配件费,必须按照公司规定的服务收费标准收费,如出现多收费,则多收费的部分退返用户(门店退还)并将多收费部份双倍赔偿给用户。
 - (2)用户在服务完毕24小时向火星人全国服务热线致电投诉并提供有效相关证据,经调查情况属实,则由火星人总部在30日内给用户发放多收费部份双倍的等价赠品。
 - (3)免责:用户在服务完毕之后,必须在24小时内致电全国服务热线投诉,如超过此时限或不能提供有效相关证据不予任何补偿。不在公司提供的服务范围和材料,则用户与服务人员协商服务费或者材料费,此部分不在此服务承诺范围内。例如:打孔费、燃气管费等(所有的服务承诺以说明书为准)。
- 本服务承诺自2018年4月1日购买的机器开始执行,2018年4月1日以前买的执行以前的服务承诺。

* 产品条形码粘贴处

用户安装结算联

编号:000001

*客户姓名		*电话		*手机	
*安装地址	省 市 /县		路	小区	栋 号
*产品型号				*机器编码	
*购买门店				*订单号	
*我认真完成了安装工作并进行了一站式通检,描述如下:					
1、电源接口连接牢固且电压正常				☐	
2、气管连接头密封良好及气源符合				☐	
3、水压正常及管路密封性良好				☐	
4、机器试机各项功能正常				☐	
*服务人员签名:					
*用户评价 (由用户填写)			*辅材收费 (没有收费的可不填, 有收费的必填)		
是否按预约时间上门	☐ 是	☐ 否	收费项目	数量	价格
是否穿着工服	☐ 是	☐ 否	开孔		
进入您家是否穿鞋套	☐ 是	☐ 否	烟管		
是否清理现场	☐ 是	☐ 否	水管		
是否讲解使用方法及保养知识	☐ 是	☐ 否	阀门		
*您对服务工程师态度评价			总计: 元		
☐ 完全满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意			* 预约时间:		
*您对服务工程师专业技术评价			* 开始时间:		
☐ 完全满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意			* 结束时间:		
用户建议:			我确认所有的服务内容已经完成,我详细的核对辅材清单及贵公司的收费标准,确认无误。整机外观完好,无异常。用户评价栏是我亲自填写,内容客观、真实。		
感谢您的考评,您的建议对我们很重要!			用户签字: 年 月 日 回访电话:		

备注:打 * 处为必填项

地址:浙江省海宁市尖山新区新城路366号 邮编:314415 电话:0573-87610000 传真:0573-87019299 服务热线:400-888-8490

火星人洗碗机保修卡(用户联)

用户姓名		联系电话	
安装地址			
购买门店		购买日期	
产品型号		产品编码	
安装单位		安装人员	
安装单位地址			
安装单位电话		安装日期	