

# KÄRCHER

makes a difference



**卡赫服务全国统一收费标准——工商业产品**

2021.01

# 收费标准概述

1. 为规范卡赫产品售后服务市场，有力保障卡赫用户的权利和利益，特订立此收费标准；
2. 此收费标准适用于中国市场所有卡赫产品的最终用户；
3. 由卡赫公司授权的售后服务合作伙伴派遣的服务工程师都是经过卡赫公司的严格培训并经考核合格的服务人员，他们将提供规范和高效的服务并将严格按照收费标准进行收费；
4. 对由未经卡赫授权的维修人员（特指由卡赫授权的售后服务合作伙伴派遣的卡赫持证服务工程师）进行的维修而引起的任何问题，卡赫公司不承担任何责任，并将取消对该产品的任何保修承诺而按照收费标准进行收费修理；
5. 标准中如有未明确的收费项目或费用金额，由用户和服务人员双方协商确定；

# 名词解释

## 工时费

工时费是指卡赫公司授权的服务人员对用户要求安装、调试、培训、巡检、维修等的卡赫产品根据服务难度与耗时收取的人力费用（不含配件或其他材料费用）；根据服务项目所需工时，卡赫公司按小修、中修、大修三个维修等级标准收取；

## 故障诊断费

故障诊断费指卡赫公司授权的服务人员对用户要求维修的卡赫产品进行损坏原因鉴定和维修方法建议而产生的费用；经故障诊断后，服务人员确认需要更换的配件及报价，但客户确认不修时卡赫公司将按照诊断故障的维修等级所对应的维修费用6折收取故障诊断费；

## 零配件及附件费

卡赫公司产品的原厂配件及附件都有规定的面向最终用户的建议零售价，最终用户若对零配件或附件价格有疑问，可致电公司服务热线获知建议零售价，若经卡赫公司证实卡赫授权的服务人员的报价超出建议零售价，卡赫公司将对相应的服务合作伙伴及服务人员进行处罚；

# 名词解释

## 差旅费

差旅费指卡赫公司授权的服务人员根据用户的要求到产品现场对产品进行服务而产生的上门(交通)、住宿和餐食费用。

上门费：按照卡赫公司上门费标准收取，路程距离以相应的卡赫合作伙伴公司所在地至用户指定的服务地点按单程进行计算；

住宿费：若因服务需要，服务人员必须在工作地点以外城市住宿的，由服务人员和客户协商住宿标准，并根据实际发生的住宿费用计入差旅费中；

餐食费：卡赫授权的服务人员不向用户收取任何餐食费用；

## 培训费（针对操作人员，仅指大型商用产品）

培训费指卡赫公司授权的服务人员根据用户的要求为保证产品的正确合理使用而对用户方的操作人员进行产品使用及一般维护培训所收取的费用。对由卡赫授权的经销商（不包括大卖场，如百安居）销售的产品，在新产品交给用户时，用户有权要求相应的经销商（即产品的销售商）进行一次免费的使用培训。具体的培训费收费双方协商确定；

# 卡赫产品维修收费组成说明

## 一、上门费用+工时费+零配件费

1. 服务内容描述：客户报修工程师上门检查产品确认故障及需要更换配件报价并确认维修，配件到货工程师上门修复，服务完成与客户结算上门费+维修费+配件费；
2. 维修费收取标准：维修费根据产品故障修复所需工时，按小修、中修、大修三个维修等级标准收取；

## 二、上门费用+故障诊断费

1. 服务内容描述：客户报修工程师上门检查产品确认故障及需要更换配件报价，客户确认不修，服务完成，与客户结算上门费+故障诊断费；
2. 诊断费收取标准：故障诊断费按照服务项目所在等级对应的工时费用的6折收取；

三、差旅费：根据用户要求到现场维修而发生差旅费（住宿费），根据实际发生情况由服务人员和用户协商解决；

四、培训费：根据用户要求到开展产品使用、日常维护的培训，根据实际发生情况由服务人员和用户协商解决；

# 收费标准

## 上门费

- 1、50公里以内上门费100元/次，超过50公里按2元/公里计算；
- 2、路桥费不包含在以上费用中，如发生则按照实际金额结算；
- 3、公里数以百度地图中驾车方式两点最短距离为准；
- 4、上门费不包括差旅费（住宿费用），如果发生差旅费，由服务人员与用户协商决定；
- 5、上门里程超过150公里，上门费由服务人员与用户协商决定。

➤ **注：故障报修到处理完成闭环算作一次维修，仅可收取一次上门费**

## 工时费

- 1、工时单价为：100元/工时（按照收费指导中的故障处理工时标准结算）

# 卡赫服务全国统一收费标准

## 第一部分：冷水高压清洗机系列

序号	产品类型	小修	维修工时	中修	维修工时	大修	维修工时
1	HD 商用紧凑型冷水高压清洗机	更换常用零 配件和易损 易耗件、使 用培训等 如： 更换枪柄、 高压管、喷 嘴、枪杆及 其密封圈等 更换或清洗 进水过滤器 更换外壳 更换脚轮 更换压力表 更换火花塞 更换机油等 浅表性的维 修处理	1	涉及到总成 部件或模块 化更换部件 等如：电机 总成、泵头 总成等更换 的维修处理	1.5	涉及到整机 翻新或整个 框架的整形 细化分解深 层维修保养 的维修处理 等如：电机， 泵头总成两 个以上更换 修理以及整 机分拆维修 保养等行为。	2
2	HD 商用中型冷水高压清洗机						
3	HD 商用超级型冷水高压清洗机		1.5		2		4
4	HD 商用发动机驱动冷水高压清洗机						
5	HD 商用特殊冷水高压清洗机						
6							
7							

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

## 第二部分：热水高压清洗机系列

序号	产品类型	小修	维修工时	中修	维修工时	大修	维修工时
1	HDS 商用紧凑型冷热水高压清洗机	更换常用零配件和易损易耗件、调试、使用培训等如： 更换枪柄、高压管、喷嘴、枪杆及其密封圈等 更换或清洗进水过滤器 更换燃油泵 更换脚轮 更换压力表 更换火花塞 更换机油等 浅表性的维修处理	1.5	涉及到总成部件或模块化更换部件等如：电机总成、泵头总成、斜盘、加热锅炉、发动机总成等更换的维修处理	2	涉及到整机翻新或整个框架的整形细化分解深层维修保养的维修处理，等如：电机，锅炉，泵头斜盘等两个以上总成配件更换的或者整机分拆维修保养等行为。	3
2	HDS 商用中型冷热水高压清洗机						
3	HDS 商用超级型冷热水高压清洗机		2		3		4
4	HDS 商用发动机驱动冷热水高压清洗机						
5	HDS 商用特殊冷热水高压清洗机						
6							
7							
8							

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

第三部分：固定式冷热水高压清洗机系列							
序号	产品类型	小修	维修工时	中修	维修工时	大修	维修工时
1	工业用固定式冷水高压清洗机	更换常用零配件和易损易耗件、巡检等 如： 更换枪柄、高压管、喷嘴、枪杆及其密封圈等 更换或清洗进水过滤器 更换外壳 更换脚轮 更换压力表 更换火花塞 更换机油等 浅表性的维修处理	2	涉及到总成部件或模块化更换部件等如：电机，控制电路板，泵头总成的更换等。	3	安装调试、涉及到整机翻新或整个框架的整形细化分解深层维修保养的维修处理等如：电机，控制电路板，泵头总成，锅炉总成两个以上更换的或者整机分拆维修保养等。	6
2	工业用固定式冷水高压清洗机						
3	工业用固定式冷热水燃油加热高压清洗机		3		4		8
4	工业用固定式冷热水天然气加热高压清洗机						
5							
6							
7							
8							

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

第四部分：真空吸尘器系列							
序号	产品类型	小修	维修工时	中修	费用	大修	费用
1	商用干式真空吸尘器	更换常用零配件和易损易耗件、使用培训等如：抽吸软管，抽吸趴头，硬管等附件的更换，传感器更换，尘袋的更换和清理等	0.5	涉及到总成部件或模块化更换部件等如：电机总成的更换等。	1	涉及到整机翻新或整个框架的整形细化分解深层维修保养的维修处理等如：电机总成更换以及整机分拆维修保养等。	2
2	商用直立式吸尘器						
3	商用无线式吸尘器、电扫帚						
4	商用干湿两用型真空吸尘器						
5	IV / IVC / IVL / IVR 系列工业用真空吸尘器		1		2		3
6							
7							

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

## 第五部分：自动洗地机系列

序号	产品类型	小修	维修工时	中修	维修工时	大修	维修工时
1	商用单擦机	更换常用易损易耗件等 如： 更换刷盘、胶条微动开关， 电磁阀低维护电池的加液及其密封圈、吸水胶条等 更换或清洁过滤器 更换脚轮 更换压力表等浅表性的维修处理	1	涉及到总成部件或模块化更换部件、现场培训调试等 如：刷盘电机，驱动电机，抽吸电机，给水泵，控制主板A1,清洁模块，提升模块，驱动模块，充电模块等的更换。	2	整机翻新或框架的整形细化分解深层维修保养的处理等 如：驱动电机总成，抽吸电机总成，升降电机总成，刷头更换，水泵总成，控制主板,清洁模块，提升模块，驱动模块两个以上更换的或者整机分拆维修保养的。	2.5
2	商用紧凑型洗地机		1.5		2.5		3
3	商用后推型洗地机		2		3		5
4	商用站立式洗地机		1.5		2.5		3
5	商用驾驶型洗地机						
6	商用自动扶梯/楼梯清洗机						
7							
8							

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

## 第六部分：扫地机系列

序号	产品类型	小修	维修工时	中修	维修工时	大修	维修工时	
1	商用手推式扫地机	更换易损易耗件 如： 边刷、主刷 皮带及其密封圈等 更换或清洁 过滤器 更换脚轮 更换压力表 更换火花塞 更换机油等 浅表性的维 修处理	1	涉及到总成 部件或模块 化更换部件、 现场调试培 训等 如：抽吸电 机，滚刷电 机，驱动电 机，发动机 总成，控制 主板等的更 换	1.5	涉及到整机 翻新或整个 框架的整形 细化分解深 层维修保养 的维修处理、 整机维保等 如：抽吸电 机，驱动电 机，滚刷电 机，边刷电 机，发动机， 控制主两个 以上更换的 或者整机分 拆维修保养 的。	2	
2	商用手推式吸尘扫地机							
3	商用驾驶式扫地机		1.5		2.5		4	8
4	商用垃圾拾荒者							
5	商用城市清扫车							
6	商用扬雪机		1.5		2		3.5	
7								

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

## 第七部分：蒸汽清洗机/地毯清洗机系列

序号	产品类型	小修	维修工时	中修	维修工时	大修	维修工时
1	Puzzi 系列 商用地毯喷抽机	更换易损易耗件、交机培训等 如：电磁阀清洁、喷水管路疏通及其密封圈等 更换或清洁过滤器 更换脚轮 更换压力表等浅表性的维修处理	1	涉及到总成部件或模块化更换部件等 如：电机总成、喷水泵头总成，锅炉总成，各类传感器，电磁阀，压力开关等更换的维修处理	1.5	涉及整机翻新或框架的整形细化分解维修保养的处理等如：电机总成、喷水泵头总成，锅炉总成，各类传感器，电磁阀，压力开关两个以上更换的或者整机分拆维修保养的。	2
2	PW系列 商用喷抽及用电动刷头						
3	BRC系列 商用三合一地毯清洗机		1.5		2		3
4	DE系列/SG系列/SGV系列 商用蒸汽清洗机						
5							
6							
7							
8							

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

第八部分：工业用系列							
序号	产品类型	小修	维修工时	中修	维修工时	大修	维修工时
1	PC系列	更换易损易耗件等 如： 更换或清洗过滤器、密封圈、疏通管路 更换压力表等浅表性的维修处理	2	涉及到总成部件或模块化更换部件、巡检等 如：电机总成，传感器安装，分料盘、水泵、加热装置等的更换	3	安装调试、涉及到整机翻新或整个框架的整形细化分解深层维修保养的维修处理等 如：：电机总成，传感器安装，加热装置两个以上的更换的或者整机分拆维修保养的。	4
2	WTC系列		4		6		8
3	IB系列		2		3		4
4	WPC系列						
5							
6							
7							

注：如服务点检测产品后客户不维修服务点需收取故障诊断费，故障诊断费按照诊断故障维修等级所对应的维修费用的6折收取

# 卡赫服务全国统一收费标准

## 第九部分：Layer1产品交机培训

设备型号	订货号	品名	上门交机工时
热水高压清洗机	1.169-900.0	HDS 6/14 C	2
	1.173-900.0	HDS 7/16 C *EU-I	2
热水加热器	1.030-500.0	HG 43	2
	9.602-990.5	HD 6/15-4 + HG 43 (优惠套餐)	2
扫地机	9.602-031.0	KM 110/65 R Bp	3
洗地机	1.515-400.0	BD 43/25 C Bp Classic	2
	1.127-007.0	BD 50/50 C Bp Classic *KAP	2
	1.127-009.0	BD 50/50 C Bp Pack	2
	1.161-075.0	BD 50/70 R Classic *CN 国产单机	3

注：如产品更新，将定期更新产品清单，以上仅供参考

# 卡赫服务全国统一收费标准

卡赫售后服务热线：400-880-1060

卡赫服务邮箱：service@karcher.cn

以上收费标准的最终解释权归卡赫中国售后服务中心（CTSC）

**MAKE A DIFFERENCE**  
THANK YOU