

关于严格执行 Ecoer 标准落地实施及强化质量问责的通知

Ecoer-CN-OPS (2026) 001 号

主送：全国各区域经销商/服务商、工程技术中心、售后服务部

抄送：总经办、财务部、人力资源部

签发日期：2026 年 4 月 29 日

一、背景与目的

随着 Ecoer 品牌在中国高端市场的全面升级，为确保“Comfort. Perfected.”（舒适，臻于完善）的品牌承诺得以兑现，彻底杜绝因施工不规范导致的返工、维修及客户投诉，公司决定即日起对中国区所有项目的落地执行实施“最严标准管控”，核心方针“先固化，再改进”。

在未达到 Ecoer 标准之前，严禁任何形式的“灵活变通”或“经验主义”，必须先将标准动作 100%固化执行，确保零瑕疵交付，方可在此基础上进行优化。

二、组织架构与第一责任人制度

为确立责任主体，强化执行力度，特明确以下组织任命：

（一）安装与设计标准总负责：Ecoer 中国区工程技术中心

职责权限：

1. 拥有对所有项目设计方案、施工图纸的最终否决权。
2. 拥有对施工现场质量的一票停工权。
3. 负责制定、更新并解释《Ecoer 智能全空气设计标准手册》、《Ecoer 智能全空气安装标准手册》。
4. Ecoer 中国区工程技术中心，对标准体系的完整性、合理性、培训宣贯承担管理责任；

（二）执行团队：全国各授权经销商/服务商。

职责：执行 Ecoer 中国区工程技术中心团队制定的标准，对项目落地质量、标准执行情况承担首要直接责任，对因标准执行不到位导致的所有质量事故、客户索赔、品牌损失承担全额赔偿责任。

三、“先固化，再改进”执行原则

所有项目必须严格遵循以下流程，严禁跳步：

（一）标准固化阶段

1. 设计审核

全空气施工图必须通过 Ecoer 中国区工程技术中心团队的标准化审核，未获“标准合规章”不得进场施工。

2. 工艺执行

所有施工工序必须严格按照《Ecoer 标准施工工艺 SOP》执行，禁止经销商/服务商擅自更改管路走向、设备位置或安装工艺。

3. 关键节点验收

隐蔽工程验收、设备安装验收、风系统测试验收（试风+噪声）、系统联动调试验收、竣工验收五个关键节点，必须由 Ecoer 中国区工程技术中心团队或其授权代表现场/视频验收签字后，方可进入下一环节。

（二）改进优化阶段

在项目连续 3 个季度无质量返修、且客户满意度达到 100%的前提下，经销商/服务商、认证安装工程师可向总部提交“工艺优化建议”。

所有优化方案必须经 Ecoer 中国区工程技术中心团队测试验证通过后，方可纳入新标准推广。提出优化建议并经验证通过的，对经销商/服务商、认证安装工程师进行 3000 元/项奖励。

四、经销商/服务商违规惩罚与售后收费政策

为维护品牌声誉，保障守规经销商/服务商利益，公司将对违规行为实施“零容忍”政策，并建立有偿售后服务机制。

（一）违规界定与惩罚措施（详见附件 1）

1. 一级违规（红线）

触碰国家强制性条文、企业核心红线，直接导致系统核心功能失效、重大安全隐患、十年质保失效、品牌声誉严重受损的行为，零容忍。

惩罚措施：

1) 出具《停工整改通知书》，项目全面停工，工期延误、业主索赔等所有损失由违规经销商/服务商全额承担；

2) 处以该项目设备提货金额的 20%违约金，违约金不足以弥补总部品牌损失、客户索赔损失的，违规方需全额补足差额；

3) 暂停该经销商/服务商全国接单资格 2 个月，全员必须重新参加 Ecoer 标准培训并考核合格，方可恢复接单；

4) 该项目不予激活十年质保，直至整改验收 100%合格，整改后仍不达标的，永久取消该项目质保资格，所有售后责任由违规方全额承担；

2. 二级违规（黄线）

违反 Ecoer 标准，国家一般验收条文，影响系统使用性能、使用寿命、客户体验，无重大安全隐患、可整改修复的行为，严管控。

1) 出具《限期整改通知书》，责令 72 小时内完成整改；

2) 处以 5000-10000 元/次的违约金，根据违规情节严重程度调整；

3) 全国经销商/服务商体系内通报批评，计入年度考核档案，直接影响年终评分奖励、授权等级评定；

4) 该项目暂停质保激活流程，直至整改验收 100%合格；

5) 年度内首次违规，整改验收合格后可减免 50%违约金；累计 2 次违规，违约金全额收取，暂停接单资格 1 个月；累计 3 次及以上，按一级违规处理。

3. 三级违规（蓝线）

1) 轻微偏离 Ecoer 标准，不影响系统安全、核心性能、使用寿命，仅影响观感、资料完整性、现场标准化管理的行为，强规范。

2) 出具《整改通知函》，责令 72 小时内完成修正；

3) 不计收违约金，计入经销商/服务商年度考核扣分项，单次扣 1-2 分，直接影响年终评分、授权等级评定；

4) 年度内累计 2 次违规，全国经销商/服务商体系内通报批评；

5) 累计 3 次及以上，按二级违规处理；

6) 连续 3 个项目无任何违规记录的，可清除过往三级违规记录，不影响年度评优；

所有违约金、服务费用扣除前，总部向经销商/服务商出具《费用扣除告知函》，明确费用明细、计算依据、扣除时间，告知函发出 3 个工作日无异议后，执行扣除。

（二）、售后服务明码标价与收费政策

自本文件生效之日起，凡因经销商/服务商未按 Ecoer 标准落地导致的售后问题，总部不提供免费支持，实行“谁违规，谁买单”的有偿服务机制。

收费对象：违规操作的授权经销商/服务商。

收费标准（明码标价）：

远程技术指导费:1000 元/次（视频诊断，出具整改方案）。

上门整改费:3000 元/人/天（不含差旅食宿），由 Ecoer 中国区工程技术中心团队指派资深工程师上门。

系统重新调试费：10000 元/系统（针对因安装错误导致的系统性能不达标，需重新清洗、抽真空、冷媒充注及调试 等 ）。

部件更换材料费：按官方目录价 120% 收取（含加急物流与管理成本）。

客户赔偿垫付：若因经销商/服务商违规导致客户索赔，总部先行赔付后，有权向经销商/服务商全额追偿，同时有权收取索赔金额 30% 的品牌声誉损失费。

结算方式：所有费用将从经销商/服务商的履约保证金中直接扣除，不足部分需在 10 个工作日内补齐，否则停止供货。

五、执行与监督

宣贯期：本文件发布之日起 15 天内，所有经销商/服务商必须组织全员学习，并签署《Ecoer 标准落地承诺书》回传总部。

巡查机制：Ecoer 中国区工程技术中心团队将组建“飞行检查组”，不定期对全国各地工地进行突击检查。

举报奖励：鼓励内部员工及合作伙伴举报违规行为，一经查实，给予举报人违约金金额 30% 的奖励，并严格保密。

“标准是 Ecoer 的生命线，质量是品牌的尊严。”

我们追求的是“Comfort. Perfected.”，而这一切的前提是“Perfect Execution”。请各经销商/服务商务必认清形势，摒弃侥幸心理，严格在 Ecoer 中国区工程技术中心团队的带领下，将 Ecoer 的标准刻入每一个施工细节。

宁可慢一步，也要对一次；宁可不做，也不能做错。

特此通知！

附件 1 《一二三级违规详情条文》

附件 2 《Ecoer 标准落地承诺书》



附件 1 一二三级违规详情条文

序号	一级 违规情形描述（红线）
1	未经总部设计审核、未取得 施工图 合规章，擅自开工 / 进场施工；私自变更总部终审通过的核心设计方案（设备选型、风管主管路走向、系统分区、管路管径），未重新报审
2	使用非 Ecoer 指定 推荐 / 认证的主材、核心辅材，或使用假冒伪劣、不符合国家要求的材料：包括但不限于主机核心部件、风管板材、保温材料、冷媒、铜管、阀门、密封材料、电气线缆；其中保温材料防火等级、导热系数、冷媒 / 铜管壁厚不符合国家强制要求；
3	风管制作与安装严重违规，出现以下任一情况： 1. 风管漏风率远超国家及 Ecoer 标准（低压系统漏风率 $>10\%$ 、中压系统 $>6\%$ ，Ecoer 内控 $\leq 1\%$ ）； 2. 风管无加固、密封失效，导致风量失衡、运行噪音严重超标、系统能耗超设计值 50% 以上； 3. 风管穿越防火分区未按规范设置防火封堵，存在重大火灾隐患；
4	冷媒管路、冷凝水管路安装严重违规，出现以下任一情况： 1. 冷凝水管无坡度 / 倒坡、无透气帽、无存水弯，导致冷凝水倒灌、漏水泡顶风险； 2. 冷媒管焊接不合格、未按规范抽真空、冷媒充注错误，导致压缩机烧毁、冷媒泄漏、系统完全失效； 3. 管路未按规范做防腐、保温，导致结露、滴水、能耗严重超标；
5	设备安装严重违规，出现以下任一情况： 1. 主机 / 风机吊装固定不牢、减震措施完全缺失，存在设备坠落风险、共振噪音无法修复； 2. 设备进出风 / 进出水接口接反，导致系统核心功能完全失效； 3. 设备安装空间完全不符合维保要求，后期无法拆解维修，直接影响十年质保履约；
6	电气安装违反国家强制性条文：无接地保护、线缆规格不达标、无过载 / 短路保护、线路敷设不符合防火要求，存在触电、火灾重大安全隐患；
7	隐蔽工程（风管、冷媒管、冷凝水管、保温层、防火封堵）未通过总部 / 授权代表验收，私自封闭、隐蔽，无法核查施工质量；
8	伪造验收资料、现场留证、检测数据，隐瞒施工隐患，欺骗总部与业主；或拒不配合总部质量检查、停工整改要求；
9	因施工违规导致业主重大财产损失（泡顶、设备烧毁、装修损毁）、集体投诉、行政监管介入、媒体负面曝光，严重损害 Ecoer 品牌声誉；
10	质保期内，私自更换非 Ecoer 认证的核心部件，或委托非授权第三方拆解维修设备，导致设备损坏、系统失效，直接作废十年质保；
序号	二级 违规情形描述（黄线）
1	未按总部审核通过的施工图施工，局部变更非核心设计（风口位置、支管走向、检修口位置），偏差在 10% 以内，不影响系统核心性能，未重新报审；
2	辅材使用符合国家要求，但非 Ecoer 指定品牌，规格参数达标，不影响系统性能与使用寿命；

3	风管安装、密封、保温不符合规范一般要求： 1. 保温层拼接缝不严密、固定件间距超标，无结露冷凝水风险，但长期使用会增加能耗； 2. 风管漏风率符合国家最低要求，但超出 Ecoer 内控标准； 3. 风口安装不平整，风量偏差超国家允许值，无冷热不均客诉；
4	管路安装不符合规范一般要求： 1. 冷凝水管坡度不足、检修口 / 排气口设置不全，无倒坡、无漏水风险，但存在排水不畅隐患； 2. 冷媒管保温层局部破损、支架间距超标，无泄漏风险，但影响使用寿命； 3. 管路防腐处理不到位，无锈蚀风险，但影响长期使用
5	设备安装不符合规范一般要求： 1. 设备水平度不达标、减震措施不到位，运行噪音轻微超标，可整改修复； 2. 设备安装空间不足，影响维保便捷性，但不影响后期拆解维修； 3. 设备接线不规范，无安全隐患，但影响后期检修；
6	系统调试不符合规范要求： 1. 总风量偏差超 10% 但 $\leq 15\%$ ，室内风口风量不均，可通过调试修复； 2. 系统运行参数（水温、风压、冷媒压力）偏离设计值，不影响核心制冷 / 制热 / 除湿性能； 3. 室内噪音测试值超设计值，但符合国家住宅噪音限值；
7	关键节点验收资料提交滞后超 3 个工作日，或验收资料、检测数据不完整，不影响最终验收结论；
8	未安排经 总部认证的施工班组 / 项目经理进场施工 ，人员未备案认证，但施工质量符合国家及 Ecoer 标准
9	现场文明施工不达标，材料乱堆乱放、成品保护不到位、现场垃圾未及时清理，引发业主投诉；
序号	三级 违规情形描述（蓝线）
1	施工工艺存在轻微瑕疵，不影响使用性能：风管表面轻微划痕、保温层外观不平整、管路排布不规整，无功能影响；
2	验收资料、施工记录、调试报告填写不完整、不规范，无数据造假、无隐瞒，不影响最终验收结论；
3	项目标识标牌、设备铭牌粘贴不规范、缺失，不影响系统识别与后期维保；
4	风口、控制面板安装外观轻微偏差，缝隙超标，不影响使用功能与观感体验；
5	现场文明施工轻微不达标：材料堆放不整齐、现场 暖通 垃圾未及时 收拾 清理，无安全隐患、无业主投诉；
6	未按要求提交施工进度报备，无工期延误、无影响项目推进；
7	项目竣工后，现场成品保护不到位，无设备 / 材料损坏、无业主投诉；

附件 2 Ecoer 标准落地承诺书

致：Ecoer 中国区总部, 宜所（广东）智能科技有限公司

本单位作为 Ecoer 品牌授权经销商/服务商，已组织全员学习《关于严格执行 Ecoer 标准落地实施及强化质量问责的通知》（Ecoer-CN-OPS（2026）001 号）及配套标准文件，充分知晓标准执行要求与违规责任，现郑重承诺如下：

一、严格执行“先固化，再改进”核心方针，所有项目 100%按总部审核方案与标准工艺施工，绝不擅自变更核心设计、使用非认证主材辅材。

二、严格执行五大关键节点停检制度，未经验收绝不进入下一工序，如实提交项目资料，绝不伪造、隐瞒施工隐患。

三、确保项目人员全部经总部认证上岗，对项目落地质量承担首要直接责任，全额承担违规导致的客户索赔、品牌损失。

四、无条件配合总部监督检查，按要求完成整改，自愿接受总部依据 001 号文件作出的所有考核与处罚决定。

本承诺书一式两份，双方各执一份，自签字盖章之日起生效。

承诺单位（盖章）：_____

授权代表（签字）：_____

授权编号：_____

日期：_____年____月____日