

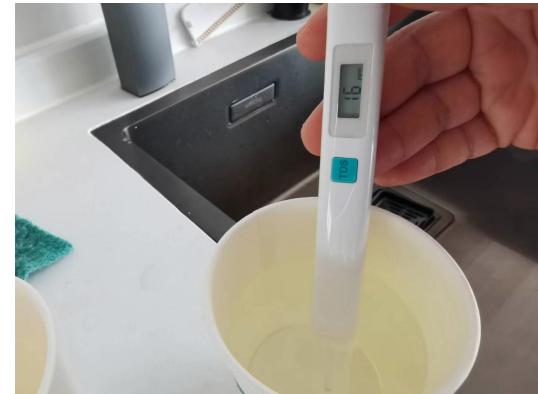
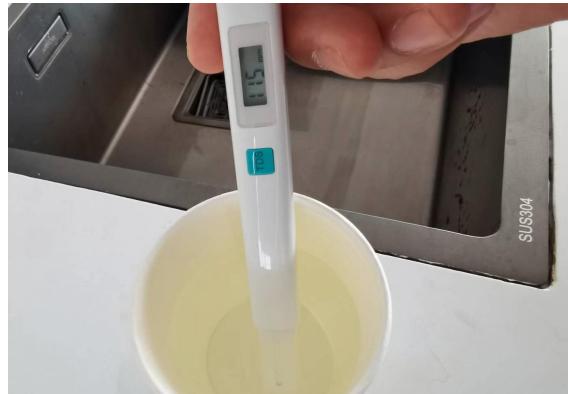


# 云米净水常见问题销售技巧培训

线下运营中心

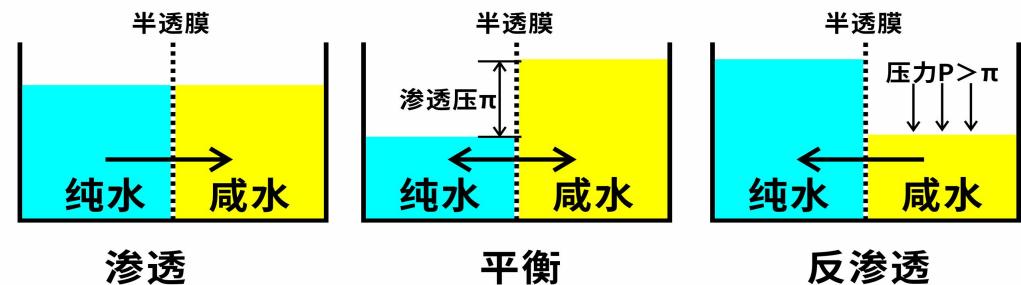
# 常见问题：

- 一、TDS值：**水中可溶解固体杂质总含量，单位mg/L。TDS值80，可以理解为，每升水中含有80毫克的固体杂质。
- 二、加热后TDS值升高：**TDS笔显示的数值，实际是检测水的电导率，液体的电导率随温度升高而升高。
- 三、TDS值越低越好：**TDS值并非越低越好，如果水中溶解的矿物质都是钙镁锌硒等人体所需矿物质，TDS即使高一些也是好水，相反如果水中溶解的都是铅汞铬镍重金属，即使TDS再低也不能饮用。





**四、TDS值高：**新装机器要确保先冲洗30min后再使用，使用初期TDS略高属于正常现象，使用一段时间后TDS值会趋于平稳，自来水水源是已经经过市政水厂处理过的，符合饮用水标准，开机初期TDS值高的现象只是水中盐类发生了渗透，主要是钙镁等离子，可以放心使用。



**五、烧水有水垢：**一般TDS值  $< 100$ ，烧水就不会结垢。烧水有水垢，先检查一下烧水/盛水容器内是否有水垢，如果有可以先用醋浸泡清洗之后再使用，或者使用玻璃杯接水用微波炉加热，看是否有水垢出现。出现水垢的几种情况：1.膜去除率下降、2.膜堵塞/废水堵塞、3.容器存在水垢。



**六、出水有异物：**1.气泡（自来水中的气泡经过RO挤压后会分散成许多微小气泡，在打开龙头放水时因为压力下降会大量释放出来，因为气泡体积微小，不容易破裂，会在水面长时间漂浮，容易让用户误以为是杂质，可以使用玻璃杯接水，迎光看；2.碳粉，运输过程会有少量碳粉脱落，新机冲洗时会随水流流出，属于正常现场，都是食品级椰壳碳对身体没有影响（我们使用的都是压缩碳）。



**七、什么是脱盐率：**脱盐率：是衡量膜性能的重要指标，国标对净水器的脱盐率要求是 $\geq 85\%$ 。

**八：竞品净水能否与我司管线机连接：**我司产品都可以连接管线机，至于竞品是不是可以与我司管线机连接需要咨询竞品净水器是否支持外接。



**九、净水器出水口感差：**口感因人而异可以从以下几点排查：1.机器冲洗时间短；2.纯废水水管接错；3.生活水管接错，连接管线机的净水器，要确保主机冲洗结束后再开启管线机模式。

**十、机器会自动启动：**CROSS 900G /1000G 不用水会自动冲洗4min,冲洗时水泵不转；SUPER 2 1200G 系列大流量机器冲洗时水泵启动（防异味：待机24H冲洗2min，冲洗时水泵不转；默认模式/节水模式：依据进水TDS值高低判断冲洗时间不同；节水模式：累计制水10min会冲洗1min，）；均为正常现象，如果遇到机器短时间内反复启动，1.确认机器龙头信号线端子接头是否有沾水；2.是否连接管线机且管路过长；3.确认机器指示灯是否闪烁，以上让用户同步拍个视频。

**十一、机器出水小/不出水：**1.废水塞是否漏装、2.进水压力小（水压  $> 4\text{KG}$  装减压阀）、3.水管弯折、4.水泵失压、5.膜或者复合滤芯堵、6进水阀门未开、7.电源未插或电源无电。

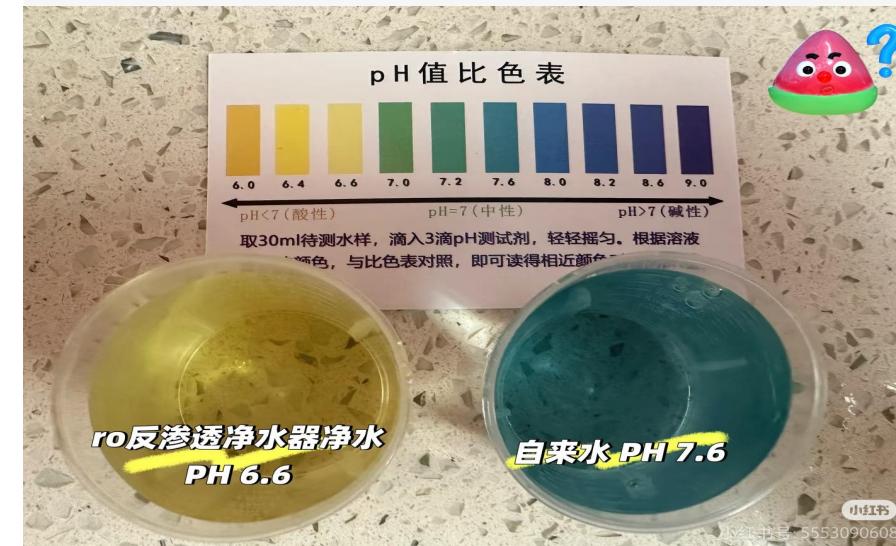


# 矿泉水和纯净水本质对比



**十二、纯净水PH值呈酸性：**国标包装水、桶装水、饮用纯净水等PH参考值PH > 5，自来水PH范围6.5~8.5，此PH值设定范围是为了保护水管输送管路不被腐蚀。

**十三、机器工作声音大：**净水器只有在工作时候才会产生声音，国标 < 65分贝，我司产品都是无桶大流量机型，水泵功率稍高，所以工作时候会有些声音产生，具体产生声音与安装环境以及柜体材质有一定关系（可以用原装泡沫，安装放置靠边靠角降低共振）。





**十四、净水器连接管线机：**2024年2月以后生产的Cross 900G+，以及cross 1000G，SUPER 2 1200G系列均不需要外购水盒子，下载云米APP与净水联网后打开管线机模式即可。2024年1月及之前生产的cross 900G需要水盒子，CROSS600G也需要水盒子。

**注意：**APP联网只支持2.4G网络，如果现场没有WiFi可以找一部支持2.4G网络的手机打开热点，用另一部手机下载APP后连接手机热点。管线机模式打开后，即使断网也不影响管线机使用。（除了Master 2s其余管线机要求PE管水管长度控制在5米以内，机器安装高度1.5米。）

**十五、外接分支（茶台/冰箱）：**我司净水器都支持外接分支  
(如果分支水路不能自动断水，需要在分支管路上加阀门)，  
操作方式与连接管线机模式一致。





**十六、滤芯寿命：**参照产品说明说使用周期进行跟换，如水质较差或者用水量较多，可能会提前更换。我司使用RO膜为干膜，有易于存储（通水前），使用寿命长的特点（通水后）。

**十七、龙头开孔：**25~30mm。

**十八、机器自带水管长度：**2分管/3分管均为2M，管线机自带3米及三通等。废水管都是灰色的。

**十九、机器电源线及龙头信号线长度：**电源：1.4~1.6M；龙头线1.2~1.4；

**二十、出水有臭味：**需要区分清楚是下水反味还是机器出水有味道，如果确认机器出水有味道，机器需先放水冲洗30min~1H;如果仍有异味要做整机清洗消毒并更换全部滤芯；



**二十一、出水有絮状物：**1.确认下TDS值，如果RO膜失效导致TDS值偏高，烧开水后会有碳酸钙/镁沉淀，（需要检查废水有无堵塞，水管有无弯折）2.机器长时间未使用，或者使用频次低，水管生成的生物膜（条状/片状，乳白色），多冲洗或者更换水管。

**二十二、纯水少废水多：**先检查是否安装了废水塞。

**二十三、龙头尺寸：900G：**螺杆直径：24mm；螺杆长度：60mm；鹅颈直径：10mm，龙头整体长度350mm。

**二十四、管线机/台净有异味：**清洗水箱，使用食品级柠檬酸进行清洗。





**二十五、新装机为什么TDS值高：**新装机器要确保先冲洗30min后再使用，使用初期TDS略高属于正常现象，使用一段时间后TDS值会趋于平稳，自来水水源是已经经过市政水厂处理过的，符合饮用水标准，开机初期TDS值高的现象只是水中盐类发生了渗透，主要是钙镁等离子，可以放心使用。





龙头吊片



下水密封胶泥



下水三通



龙头垫片 (台盆孔大)



废水塞安装



橡胶减震垫



龙头延长线



# 常见咨询：

无上下水条件的门店，将配置增压泵、纯水桶、废水桶，以实现现场演示条件



## 增压泵演示视频





## 微信扫码考试

