

本文共962字，阅读约需3分钟

(记者 郑倩楠) “刚买了两台小米智能空调，怎么都出现功能异常，连接不上网络的问题?” 市民王女士告诉信网(0532-80889431)，新买的空调时好时坏，她将问题反馈了多次，却拖了一个多月还不解决。小米的一位工作人员表示，现在已经给王女士出了两个换货单，会尽快安排人员给王女士更换空调。

6月18日，王女士在小米京东自营旗舰店购买了两台空调，一台是小米智能1.5匹挂机空调，另一台为3匹柜机空调。王女士称，安装后还不到15天，空调就出现智能功能异常、设备显示离线的问题，她多次按照设备说明书也无法进行网络重置，“两台空调都是这样的。”

王女士表示，发现问题后她马上联系了小米的维修人员上门检测，“但感觉他们敷衍了事，没有更换零件，也没有采取什么有效的措施。来了之后就把空调的电断了重连，然后说修好了。对方说，如果下次再出现这种情况就会给我更换新机。”

而这次上门检测后才过了一个星期，王女士的空调就再次出现了相同的问题，“我买的是智能空调，在家里也挂得很高，总不能天天去给空调拔电。空调的故障已经影响了使用性能，怎么刚买的新机就频繁出现问题?” 王女士对此很不满。

王女士向小米提出了换机申请，几天过后却接到申请没过的消息，“原因是我没有留存记录。” 空调时好时坏，一个星期的时间再次过去，相同的问题又再次出现。这次王女士留下了记录，反馈后却仍然无人解决，“距离我买完空调已经过去一个多月了，小米光说机器有故障，但总是嘴上答应给，实际却不处理。”

对此，信网联系到跟王女士对接过的小米青岛售后人员古先生。对方称，王女士的诉求是换机，他也到王女士家中检查过空调，解决的方案已经跟王女士对接好了。“但具体情况我没法接受采访，我会将情况反映一下，由专人给你回复。” 但截至发稿，信网并未收到回复。

为什么两台空调新机都在购买后的短时间里出现无法连接网络?为什么王女士多次投诉后小米都迟迟不处理?没有收到回复的信网拨打了小米全国售后服务热线，接线的工作人员在查询完订单信息后表示，目前已经给王女士出了两个换货单，会尽快安排人员给她更换空调。

随后，信网再次从王女士处了解到，她已收到了小米的通知，说可以给她换货，“之前一个多月都没换成，不知道这次会不会真的给我解决。” 信网也会持续关注此事。

[来源：信网编辑：光影]