

1.5.2.3 售后服务内容

1.5.2.3.1 到达故障现场时间相关内容

公司依据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其它有关法律、法规的要求，建立了一套完善的售后服务计划，使所有的客户都享受到无后顾之忧的公司品牌服务。公司秉承“以人为本、快速、准确、细致、彻底”的服务理念，为保护客户的合法权益，坚决履行对所售家具产品的承诺的责任和义务。特做以下承诺：

1) 本企业对所售产品实行三包，三包服务：承诺质保期内提供免费的“包修”、“包换”、“包退”服务，承诺所有产品质保期内出现质量问题在接到维修通知3小时内完成维修，如不能按时完成维修则在24小时内免费向采购人提供相同规格的产品。

2) 本企业对所售产品实行5年免费保修，终身维护（质量保证期：5年）。

3) 对用户提出的质量信息，本企业做到 7*24 小时服务，即时电话响应，1小时内到达现场，3小时内恢复设备运行。

4) 备品备件管理及保修期满后的易损件供应和优惠措施

5) 售后服务中心总部地址：

售后服务总负责人及电话：[REDACTED]

售后服务24小时服务热线：[REDACTED]

6) 本企业承诺按甲方要求，按期送货、安装并交付验收，并提供免费运输和免费安装。

7) 免费提供技术培训及使用保养质量，随叫随到。

8) 提供家具的定期巡检及维护保养服务。

9) 为用户提供免费家具样式设计、定制、咨询、预算等优惠服务。

10) 所提供的货物在质保期内，因产品质量而导致的缺陷，免费提供包修、包换、包退服务。

11) “三包”范围内免费提供该货物的技术培训和他技术支持。



1.5.2.3.2 定期维护计划相关内容


以下是为濮阳工学院筹建处（河南大学濮阳工学院）新校区 7 号宿舍楼宿舍用品和公共计算机中心等楼栋桌椅（第一标段）投标项目制定的定期维护计划。该计划聚焦于二连 2 人位中梯公寓钢架床（外挂爬梯款）及学生公寓椅的长期使用寿命、安全性和功能性维护，确保设备在全生命周期的正常运行和学生居住体验。

宿舍家具定期维护计划书

目标：保障家具结构安全，维持功能完好，延长使用寿命，减少故障率，确保符合国家及行业安全、环保标准（如 GB/T 3324-2017《木家具通用技术条件》等）。

一、维护范围

1、钢架床

- 
- （1）主体结构：立柱、前/后横梁（冷轧钢）、床头/床前护栏（含储物隔板）
 - （2）辅助部件：外挂爬梯、蚊帐架、梯插挂件
 - （3）板材部件：内侧封墙板（E1 级中密度板贴面）
 - （4）床板：实木杉木板

2、衣柜：柜体框架（优质冷轧钢）

3、书桌及书架

- （1）桌面及框架（E1 级中密度板贴面 + 钢制背板）
- （2）书架（冷轧钢）

4、学生公寓椅：椅架（椭圆管）、座板/靠板（HDPE 材质）

二、维护频率与内容安排

1、每日维护（由宿舍管理员/学生执行）

- （1）擦拭清洁：用湿布清洁桌面、书架、椅座/靠板表面，避免化学溶剂直接接触贴面或 HDPE 材料。

(2) 检查可见部件：观察钢架床护栏、爬梯、蚊帐架有无明显变形、松动或尖锐毛刺，床板有无开裂。

2、月度检查（由后勤维修人员执行）

(1) 结构连接点检查：使用扭矩扳手抽检榫插挂件、床架螺栓连接点，确保无松动（重点：爬梯与横梁连接处）。

(2) 功能部件测试：拉动衣柜滑轨、开关柜门，检查是否顺畅，润滑铰链。

(3) 板材状态检查：检查封墙板、桌面边角封边条是否起翘、脱落（PVC 封边易受湿热影响）。

3、季度深度维护

(1) 安全加固与负载测试：

1) 模拟 80kg 动载，测试床架整体稳定性，校正扭曲变形的护栏或横梁。

2) 检测书桌钢制背板与桌面板的承重支撑状态。

(2) 表面修复：

1) 修复刮伤的中密度板贴面（专用修补膏），重封脱胶的 PVC 封边（热熔胶枪处理）。

2) 杉木床板打磨抛光，填补细小裂缝（木蜡油防护）。

(3) 防锈防腐处理：检查钢管焊接处、椅架底脚有无锈蚀，磨除锈迹后喷涂防锈底漆+面漆（冷轧钢需涂装保护）。

4、年度全面检修（由我公司协同校方验收）

(1) 金属疲劳检测：对主要受力钢件（如床立柱、椅子椭圆管侧拉撑）进行超声波无损探伤。

(2) 材料性能抽检：随机取样板材甲醛释放量（确保 E1 级持续达标）、HDPE 塑料老化强度测试。

三、应急响应机制

1、设立 24 小时保修专线：针对护栏断裂、爬梯脱离等重大安全问题，保证 1 小时内抵达现场

处置。

2、备件库管理：储备关键易损件（床护栏连接卡扣、蚊帐架插销等），减少待修时间。

四、 维护标准参数

项目	整改措施
床体水平晃动幅度	加固螺栓、矫正梁柱
桌/柜开启阻力	清理轨道、涂抹硅基润滑剂
PVC 封边间隙	局部加热后压合封边
杉木床板含水率	除湿或涂木蜡油防吸潮

五、 维护记录与质保延伸

1、档案：每次维护生成工单（含照片、实测数据）。

2、质保增值服务：满 5 年质保期免费更换部分连接紧固件。

本计划严格遵循濮阳工学院采购项目技术需求书要求，兼顾宿舍生活场景下的耐用性挑战（如频繁攀爬、多人共用等），确保家具功能持久安全稳定。维护流程符合 ISO 9001 质量管理体系标准，适配学校管理场景的维保高效性和成本可控性。

1.5.2.3.3 保修外维修方案相关内容

保修外维修服务方案

一、服务承诺

1、终身维修保障

产品保修期结束后，提供终身有偿维修服务，确保所有家具（钢架床、衣柜、书桌、书架、座椅）功能正常、结构安全。

2、快速响应机制

接到报修后 12 小时内响应，24 小时内提供解决方案；紧急问题（如结构安全隐患）提供 12 小时加急服务。

3、原厂配件供应

储备足量原厂配件（冷轧钢构件、实木床板、高密度板面板等），保障配件持续供应，确保维修材料与原材料规格一致。



二、维修服务流程

1、报修受理

采购方通过专属服务热线/微信平台提交维修需求，提供产品编号、问题描述及现场照片。

2、诊断与报价

技术人员 24 小时内远程或现场诊断，出具《维修方案及费用清单》，明确人工费、配件费（市场成本价）。

3、确认与维修

采购方确认报价后，预约维修时间；维修团队携带专用工具及原厂配件上门服务。

4、验收与反馈

维修后提供《验收单》，采购方签字确认；同步提交服务满意度反馈表。