河北成睿办公家具有限公司

# 售后服务及承诺

包号：01 包名称：木制、木制铝制结合家具

## （一）售后服务承诺函

我公司为客户提供的各项服务（包括：供货、包装、运输、安装、调试、培训及售后服务）均符合国家和行业相关标准，并提供免费运输、安装、调试、培训和技术服务。

我公司交货时随机附带提供产品的技术资料，包括使用说明书、保养手册、维护手册、三包凭证、出厂合格证、备件清单等。

针对我公司售出产品承诺如下：

### 1、提供十年三包、二十年质量保证期；

售后服务标准为十年三包，质量保证期为二十年，不低于《中央行政单位通用办公家具配置标准表》中要求的最低使用年限。

产品在三包期内，发生质量问题的经两次修理后仍出现质量问题时，我公司无条件为采购人更换新的产品，如产品更换两次后仍出现质量问题时，我公司无条件退货，维修、更换、退货产生的费用均由我公司负责；产品三包期自产品经采购人验收合格并交付使用之日起计算。

在家具保修期内，一旦家具发生质量问题，我公司应在接到通知24小时内赶到现场进行修理，费用由我公司负责。

有关产品“三包”标准，按国家有关规定执行。

### 2、终身免费保修、终身免费维护；

在家具保修期内，一旦家具发生质量问题，我公司在接到通知24小时内赶到现场进行修理，费用由我公司负责。

产品发生一般质量问题，负责免费更换易损件、五金件，负责产品的日常维护保养。若非人为因素而损坏，维修后若还不能使用，我公司将用全新的产品给予更换

交货时随机附带提供产品的技术资料，包括使用说明书、保养手册、维护手册、三包凭证、出厂合格证、备件清单等。

### 3、响应时间：即时电话响应；

在接到技术服务、售后服务和维修服务电话时，即时响应，做出解答和服务。

### 4、到位时间：3小时内到位服务，8小时内解决问题；

在接到技术服务、售后服务和维修服务电话时，即时响应，3小时内到位服务到位，组织维修和专业服务队伍到达现场，对产品进行免费保修服务；8小时内解决问题，如不能现场解决问题的，提供同等替代产品供客户使用，维修后若还不能使用，我公司将用全新的产品给予更换。

### 5、备品备件的说明

我公司承诺终身免费保修、终身免费维护，免费提供备品、易损件，若非人为因素而损坏，免费维修，并只收取备品备件的成本价，绝不加收任何其他费用。

售后服务提供的备品备件与供货时产品所使用的备品备件为相同品牌，相同质量，绝不以次充好。

承受产品备品备件如停产，我公司保证保留20年备品备件库存，并寻找其他优质供应商在新产品上使用。

### 6、备品备件清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌 | 规格型号 | 单价（元） | 单位 | 制造厂家 | 产地 |
| 1 | 滑轨 | 海福乐 | 标准 | 30 | 件 | 海福乐五金（中国）有限公司 | 北京 |
| 2 | 铰链 | 海福乐 | 标准 | 5 | 件 | 海福乐五金（中国）有限公司 | 北京 |
| 3 | 锁 | 海福乐 | 标准 | 30 | 把 | 海福乐五金（中国）有限公司 | 北京 |
| 4 | 三合一 | 海福乐 | 标准 | 4 | 件 | 海福乐五金（中国）有限公司 | 北京 |
| 5 | 气压棒 | 三弘 | 常规 | 100 | 个 | 青岛三弘精密器械有限公司 | 青岛 |
| 6 | 脚轮 | 晨英 | 标准 | 15 | 个 | 佛山市南海晨英塑胶五金制品有限公司 | 广东 |
| 7 | 脚套 | 晨英 | 标准 | 2 | 个 | 佛山市南海晨英塑胶五金制品有限公司 | 广东 |

### 7、专用工具清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌 | 产地 | 单价（元） | 单位 | 用途 |
| 1 | 电动工具 | 得力 | 北京 | 200 | 套 | 调节功能 |
| 2 | 橡胶锤 | 海福乐 | 北京 | 10 | 件 | 敲击功能 |
| 3 | 十字螺丝刀 | 海福乐 | 北京 | 15 | 套 | 调节功能 |
| 4 | 扳手 | 海福乐 | 北京 | 20 | 套 | 调节功能 |
| 5 | 六角板手 | 三弘 | 青岛 | 40 | 套 | 调节功能 |

### 8、售后服务联系人、联系方式

售后服务联系人：王帅、联系方式：13932660689。

### 9、售后服务时间：24小时

售后服务时间为24小时，热线电话：18831635236。

### 10、可提供更优质、更优惠的售后服务条件

（1）免费为客户提供运输、安装、调试、培训及售后服务和技术服务；

（2）对所售出产品进行定期巡检和维护服务；

（3）可对生产过程进行现场监督、质量检测；

（4）对客户提出需求可提供产品样品，得到认可后下单安排生产；

（5）免费为客户出局材料和成品的游离甲醛释放量合格的检测报；

（6）建立客户档案，详细记录客户办公家具配置要求，按配套生产工艺、技术规范和质量标准进行生产，并对安装调试、巡检和维护做好相应记录；

（7）免费为客户提供设计家具样式、提供技术和商务咨询服务、制订配套需求；

（8）对客户原有家具的利旧和拆除免费提供方案，按成本价收取拆除和迁移费用；

（9）对客户现有非本公司家具产品，免费提供维修服务，仅收取备品备件的成本费用。

### 11、应急维修服务

我公司设有24小时售后服务热线电话：18831635236，对客户发出的应急维修电话可立即安排服务，按客户需求提供应急上门维修服务，按要求时间完成服务。

供应商：河北成睿办公家具有限公司

日期：2020年12月7日

## （二）针对本项目的人员配置、服务体系和技术标准

### 1、免费提供上门量尺服务，根据实际需求免费提供设计家具方案和技术服务方案，直到客户满意。

### 2、针对本项目服务团队介绍

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目职务 | 姓名 | 公司职务 | 职责 |
| 1 | 项目总负责销售采购负责人 | 刘国强 | 公司总经理 | 负责项目全过程的管理、合同洽谈与签署、原辅材料及五金配件采购 |
| 2 | 技术负责人 | 张磊 | 技术部长 | 原辅材料采购、生产进度、质量监察负责深化家具设计图纸 |
| 3 | 财务负责人 | 王欣 | 财务部长 | 负责项目款项支出、收入、财务审核和报表制作等 |
| 4 | 质检负责人 | 李志强 | 质检部长 | 原辅材料及五金配件的质检、半成品和成品的质检 |
| 5 | 生产负责人 | 韩志高 | 生产部长 | 负责家具生产作业计划安排，监督车间的生产进度 |
| 6 | 售后负责人 | 王帅 | 售后部长 | 负责家具物流运输、安装及相关售后服务工作 |
| 7 | 其他人员 | 50人 | 技术、调度、生产和辅助、安装调试工作 | 负责家具技术、生产协调、生产操作、包装搬运和安装等工作 |

### 3、针对本项目售后服务团队

售后负责人：王帅

联系方式：13932660689

24小时服务热线：18831635236

售后服务人员：10人

售后服务工具：20套

售后服务车辆：普通车辆4辆、厢式货车4辆、大型货车2辆

售后服务内容：免费提供上门量尺和复尺服务，为技术人员提供准确数据；携带齐全安装和调试工具和防护用品等；按客户要求运送到指定现场，保证货物运输安全；按客户要求和图纸要求摆放，安装到位，完成调试保证质量；提供办公家具配套的各种手册和使用说明、合格证、三包凭证和备品备件；清理现场，达到使用状态并使客户满意。

| 序号 | 姓名 | 工种 | 性别 | 职责 | 工龄 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 王帅 | 售后负责人 | 男 | 售后、运输、安装、调试 | 11年 | 13932660689 |
| 2 | 张海明 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 24年 |  |
| 3 | 梁利民 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 18年 |  |
| 4 | 李杰 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 11年 |  |
| 5 | 韩国栋 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 11年 |  |
| 6 | 秦勇 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 11年 |  |
| 7 | 王宽 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 11年 |  |
| 8 | 刘海涛 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 6年 |  |
| 9 | 石金宇 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 4年 |  |
| 10 | 马云贵 | 安装工 | 男 | 安装、调试 | 2年 |  |

### 4、售后服务体系图

### 5、售后服务流程

### 6、技术标准

（1）本项目适用中华人民共和国现行有效的国家规范、规程和标准。对于涉及新技术、新工艺和新材料的产品，其使用说明或操作说明等内容，或适用国外同类标准的内容，也是本项目文件技术规范的组成部分。

（2）供应商提供的所有办公家具均应符合以下标准：

1. 强制性标准

GB 18580-2017 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18581-2009 室内装饰装修材料 溶剂型木器涂料中有害物质限量

GB 18583-2008 室内装饰装修材料 胶粘剂中有害物质限量

GB 18584-2001 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB 5296.6-2004 消费品使用说明

1. 质量及技术标准

GB/T 3324-2017 木家具通用技术条件

GB/T 3325-2017 金属家具通用技术条件

GB/T 3326-2016 家具 桌、椅、凳类主要尺寸

GB/T 3327-2016 家具 柜类主要尺寸

GB/T 3328-2016 家具 床类主要尺寸

GB/T 22792.1-2009 办公家具 屏风 第1部分：尺寸

GB 22792.2-2008 办公家具 屏风 第2部分：安全要求

QB/T 2384-2010 木制写字桌

QB/T 2530-2011 木制柜

QB/T 2280-2016 办公家具 办公椅

QB/T 1951.1-2010 木家具 质量检验及质量评定

QB/T 1951.2-2013 金属家具 质量检验及质量评定

QB/T 2602-2013 影剧院公共座椅

QB/T 2383-1998 餐桌餐椅

QB/T 2603-2013 木制宾馆家具

QB/T 1952.1-2012 软体家具 沙发

QB/T 1952.2-2011 软体家具 弹簧软床垫

GB/T 13668-2015 钢制书柜、资料柜通用技术条件

GB/T 13667.3-2013 钢制书架 第3部分：手动密集书架

GB/T 13667.4-2013 钢制书架 第4部分：电动密集书架

GB 19517-2009 国家电气设备安全技术规范

QB/T 2741-2013 学生公寓多功能家具

GB/T 4897-2015 刨花板

GB/T 11718-2009 中密度纤维板

GB/T 9846-2015 普通胶合板

GB/T 15102-2006 浸渍胶膜纸饰面人造板

（3）供货产品应当达到现行国家及省、市、行业有关法规、规范的要求，如有新规范颁布，应以新的规范为准，如上述标准及规范要求有出入则以较严格者为准。

（4）按照《国务院关于印发“十三五”节能减排综合工作方案的通知》（国发〔2016〕74号），家具产品应使用低挥发性原辅材料。

## （四）免费培训方案

我公司针对本项目提供免费培训服务，派出具有相应专业的实际工作经验的人员担任培训人员，并附带培训资料，提供免费技术支持和服务。

### 1、培训方式为现场培训

采用现场培训方式，在客户场地针对本项目产品进行现场培训。

### 2、培训费用均为免费

### 3、培训内容

家具安装培训、家具拆装培训、家具检测培训、家具验收培训、家具使用和操作培训、家具保养培训、家具维护培训

### 4、培训资料

家具安装资料、产品使用说明书、家具保养和维护方法、木家具使用常识、皮家具和布艺家具护理常识、转椅使用常识等

### 5、培训团队

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 职务 | 姓名 | 工作时间 | 培训内容 |
| 1 | 技术经理 | 张磊 | 15年 | 技术、设计、使用等方面 |
| 2 | 质检部长 | 李志强 | 18年 | 检测、使用等方面 |
| 3 | 售后负责人 | 王帅 | 12年 | 安装、拆卸、检测、验收、使用和操作、保养、维护等 |
| 4 | 安装工 | 张海明 | 24年 | 安装、拆卸、检测、验收、使用和操作、保养、维护等 |
| 5 | 安装工 | 梁利民 | 18年 | 安装、拆卸、检测、验收、使用和操作、保养、维护等 |
| 6 | 安装工 | 李杰 | 11年 | 安装、拆卸、检测、验收、使用和操作、保养、维护等 |