

质量保证及服务承诺

一、质保期承诺

1、我公司中标后将为招标人提供下列售后服务项目：

投标的产品均为 5 年的质保期，5 年免费维修、终身维护（5 年内非人为损坏和不可抗力的损坏、我们提供免费维修服务，自行承担所有费用，保修期后我们继续承诺对产品的终身服务，视情节轻重，相应的收取材料与配件的成本费用，决不收取人工费用。）

2、我公司的售后服务响应及到达现场的时间（包括质保期内免费维修和/或更换有缺陷的货物或部件的响应时间）：

家具故障报修的响应时间：可保证在接到通知后，即时响应，1 小时以内响应维修要求，并派技术人员到达现场处理特殊故障问题，排除故障，恢复正常使用，我们备有 24 小时售后服务热线。

3、我公司对本项目的技术培训安排：

- 1) 专业咨询、现场测绘、丈量、定做服务。
- 2) 空间平面规划、配置咨询及建议。
- 3) 免费电脑辅助绘图设计。
- 4) 安排顾客参观生产车间和展厅陈列，条件许可的情况可以安排参观客户的现场。

5) 提供产品资料、图片、色板，并可向工程配套客户提供所需特殊产品资料。

维修人员配备表

姓名	本项目拟任职务	技术职称	联系电话	主要资历及担任过的职务
	售	销售经理		售后服务
	本单问题商品处理 接待员	现场指挥		售后服务

4、提供必要的备品备件，非人为损坏的零件免费更换。

特殊工具及备件：螺丝、防滑胶套、木螺丝、合页、拉手、滑道、隔板销、五金脚、五金架、五金拉手、转盘、拉链、气动杆、弹簧、家具机械、铰链、抽屉、导轨、钢抽、拉筐、挂架、水槽、拉篮、踢脚板、多功能柱、柜身组合器

二、质保期满后承诺

1、对产品实行终身跟踪维修，一旦发现产品有损坏，马上进行维修。更换零件，只收取零件费，不收取人工费。

2、定期回访用户，询问产品质量情况、运行状况，并督促用户切实按产品使用说明书操作、保养方法进行。

3、随时响应用户要求，积极配合用户的工作；

4、对用户建档，定期上门巡检，查看产品使用情况。

三、质量保证体系

公司自成立以来，始终坚持质量第一，用户至上的原则。为保证产品质量，建立了质量管理体系和质量监控保证体系，并通过了 ISO9001-2000 质量管理体系的认证。公司在经营管理中严格以 ISO 质量管理体系为指南，并切实贯彻落实到产品的原材料进厂、生产、检验过程及产品的研发、生产、销售、服务等各环节，确保公司质量目标的实现，已形成了一套完善的质量保证体系。

1、原材料及配件的质量保证

公司所用于家具用品的板材为环保产品。各种配件采用国内知名品牌，采购均是通过正规渠道从合格供方采购而来保质保量。

2、加工工艺的质量保证

1) 各道工序的加工，公司都采用国内最著名的机械加工设备，保证了零部件的精确性，同时公司还开置了大量的模具和工装夹具，来保证每道工序的精密密度。

2) 每道工序列和上下道工序实行自检和互检，每道工序都把下道工序作为自己的用户，认真对待，一丝不苟，精益求精，从而极大地控制了不合格工件

流入下道工序，确保产品出厂合格率 100%。

3) 为了强化质量管理，我们专门聘请了专职质检员和总检验员，对每道工序，每个生产重要环节的半成品和成品进行抽检把关，坚决杜绝不合格品流出厂区。

3、表面处理的质量保证

为确保产品的表面处理质量，公司引进了目前国内最先进的全自动化喷涂流水线设备。公司生产的所有产品经过脱脂、除锈、磷化、钝化等十道防腐工序处理；然后到喷粉及高温固化，全套工序全部实行全自动化流水线作业，将产品质量提高到一个全新的境界。

4、生产现场的质量管理

生产现场完全按 ISO 质量管理体系要求执行。原材料、半成品、成品的摆放规定，原材料的领用规定，半成品的交接制度，工人工作时的严谨认真，生产现场的清洁有序等等，这些就在措施上保证了产品质量。

5、强大研发实力的质量保证

公司建立了强大的科研队伍，不断对产品进行完善化，严把质量关。

6、表面处理的质量保证

钢制产品为保证产品的表面处理质量，公司花重金引进了国内最先进的全自动喷涂流水线。

7、完善的质量检测体系

公司除了建立完善的内部质量检测体系外，还邀请江西省质量监督检验所定期、不定期对产品进行质量跟踪检测。

山东瑞锦办公家具有限公司

2022 年 8 月 22 日