

质量保证措施、质保期限；

生产质量管理体系

为更加明确品管系统责任体系，强化各细部职能作用，确保公司出货品质，兹制定品管系统产品检验、验收系统。

本系统共分为六个部分，具体有：

- 1、新产品讨论会(含自身结构、备料方案、油漆颜色确认)
- 2、自身检查
 - 2.1、自身首件检查
 - 2.2、自身各车间在批量生产过程中的各级 QC 检验
 - 2.3、自身送油漆前整体组装检查
- 3、油漆检查
 - 3.1、油漆色板确认系统
 - 3.2、油漆车间首件检查
 - 3.3、油漆各车间在批量生产过程中的各级 QC 检验
 - 3.4、油漆送包装前整体组装检查
- 4、包装检查
 - 4.1、包装材料的检查(含各种布、海棉、五金、纸箱等)
 - 4.2、包装首件检查
 - 4.3、包装过程中组装抽验
- 5、出货前 QA 组装检验
- 6、各种辅助材料的验收(砂纸、五金、刀具、三角带等)
- 7、月总结_车间不良率及改进讨论会议

品质是企业赖以生存、发展的最强有力的武器，品质系统的好坏直接决定企业的生存以及发展空间，现就本系统各项检验细则以及相关责任人说明如下：

1、新产品讨论会

新产品讨论会议经理主持，企划单位主讲，各车间、样品、生管、品管、IE、库房、材(辅)料采购单位主要人员参加；

通过新品讨论会议，讨论决定新产品：产品外形、结构、尺寸；备料方案、含水率要求、材质要求；油漆颜色；包装材料、包装方式；各车间生产工艺流程(刀具、五金、生产方式等)；其它事项等；

会议后，由企划单位根据会议讨论结果制定详细生产图纸，含结构、详细尺寸、颜色、包装方式、五金、刀具等细则；

以上事项完全确认无误后，方可交由车间单位进行首件生产，

2、自身检查

2.1、自身首件检查

自身首件检查是由车间生产单位。按照企划部门根据新产品讨论会议决定内容制作下发的图纸进行首件试作的一个检验过程；

自身首件检查由经理主持，自身各相关单位主管、样品、企制、各相关 QC 参加，对新产品外形、结构尺寸、备料方案、含水率要求、材质要求、生产工艺流程、生产过程中的模板、工具、刀具等进行论证。所有事项经讨论确定完全无误，由各相关人员签名确认，由企划单位修改最终生产图纸，最终定案后，方可正式投产。否则，须继续由会议讨论，决定出最终修改方案，由企划单位制作正确生产图纸并验证无误后方可执行。

以上是新产品从最初开发到批量生产前的一个反复讨论验证的过程。对于老产品，因为已经过多次批量生产，故不用对其外形以及结构尺寸产生怀疑，但在车间生产过程中，老产品一样要以新产品来看待。

在车间实际生产过程中，老产品也必须要经过首件检查最终确定无误后方可批量生产。

老产品的自身首件检查由木工主管主持，自身各相关单位主管、各相关 QC 参加，对产品外形、结构尺寸、备料方案、含水率要求、材料要求、生产工艺流程、生产过程中的报板、工具、刀具等进行检查，与生产图纸进行校对并且组装检验的一个过程。

批量生产前的首件检验产品必须经过图纸校对以及组装测试检查确定无误，由相关生产管理人员和 QC 签名确认后，方可投入量产。

2.2、自身各车间在批量生产过程中的各级 QC 检验

自身车间在批量生产过程中的各级 QC 检验，是指车间单位在批量生产过程中，由驻各车间 QC 站对其产品的外形、结构、尺寸(含备料尺寸)、生产流程、加工工艺(含材质要求)等进行检验及验收，大致可分为：备料检验；拼板检验；机作检验；车枳检验；组立检验；砂光检验；茶桌检验；骑子检验；雕刻检验共九大部分，具体细则详见附录之《品检基本要求》。

所有驻车间 QC 站在检验过程中，必须严格遵照品检要求对产品品质进行检验、验收。

驻车间 QC 站在检验过程中，发现问题要及时通知车间单位予以处理，并向品管部门报备，如车间不能及时处理或者没有能力处理，要协助车间单位停线或者换线生产，并立即向品管部门以及自身主管报告，待问题确实解决后，方可正常生产；如车间单位在发现问题后仍执意不改的，要勒令其停线，即刻向品管部门、自身主管、经理报告，待确定排除问题后方可正常生产。

2.3、自身送油漆前整体组装检查

自身送油漆前整体组装检查，是指品管人员针对自身产品结构、外形、尺寸等项目进行抽样检验的一个过程。

此项检查主要由品管人员负责完成。其中，茶桌部分，一批抽查 2-3 张；椅子部分，一批抽查 5-8 张。抽查人员要向品管部门报告，并由品管部门以及自身管理签字确认无误后，方可流入油漆车间。

3、油漆检查

3.1、油漆色板确认系统

油漆色板的确认，由经理主持，由油漆车间主管、驻厂油漆公司技术主管人员、客户 QC 等至少五人以上参加，对色板的颜色、制作流程、制作工艺等细则进行确认并签名后方可生效，确认后的色板交由油漆库房统一管理。

3.2、油漆车间首件检查

油漆车间首件检查，也分为新产品和老产品两种。

新产品的首件检查，是由经理主持，油漆车间主管、企划、驻厂油漆公司主管等人员参加，针对新产品的颜色系统、操作流程、制作工艺，以及车间在批量生产时应注意的事项等，进行反复论证、融合的过程。

新产品的首件检查要经过经理、企划、QC、油漆车间主管确认无误后，方可投入批量生产。

老产品的首件检查，由油漆车间主管、各相关 QC 参加，针对产品的颜色、操作流程、制作工艺等项目与色板以及新产品操作记录对照，经研究最终确定无误，并由油漆主管和 QC 签名确认后，方可投入量产。

3.3、油漆各车间在批量生产过程中的各级 QC 检验

油漆各车间在批量生产过程中的各级 QC 检验，是在车间批量生产过程中，由各驻油漆车

间 QC 站对油漆进行品质验收的过程，分为：①油磨验收；②底漆验收；面漆验收三个部分。
详见附录之《油漆车间品质检验细则》

所有驻车间 QC 站在检验过程中，必须严格遵照品检要求对产品品质进行检验、验收。

驻车间 QC 站在检验过程中，发现问题要及时通知车间单位予以处理，向品管部门报备；如车间不能及时处理或者没有能力处理，要协助车间单位停线或者换线生产，并立即向品管部门以及油漆主管报告，待问题确实解决后，方可正常生产；如车间单位在发现问题后仍执意不改的，要勒令其停线，即刻向品管部门、油漆主管报告，待确定排除问题后方可正常生产。

3.4、油漆送包装前整体组装检查

油漆送包装前整体组装检查，是指品管人员针对产品的整体颜色、色系、漆膜以及自身整体组装结构等项目进行抽样检验的一个过程。

此项检查主要由品管人员负责完成。茶桌一批抽查 2-3 张；椅子一批抽查 5-8 张。抽查人员要向品管部门以及经理、油漆主管报告，并由品管部门以及油漆主管签字确认无误后，方可流入包装车间。

4、包装检查

4.1、包装材料的检查(含各种布、海棉、五金、纸箱、玻璃等)

采购单位采购的各种布、海棉、五金、纸箱、保力龙、舒美布、胶带等材料，必须经品管部门验收与首次规定的样品对比，部分材料必须经过当批实物组装检验，报品质主管、经理确认无误后方可入库。

4.2、包装首件检查

包装车间的首件检查，是由经理主持，包装车间主管、相关 QC 参加，就产品包装材料、包装方式、五金，组装结构、油漆工艺等项目与新产品会议决定内容进行对比、检查、论证的过程，所有的首件产品包装必须经过包装车间主管和 QC 最终签名确认无误后，方可投入量产。

4.3、包装过程中组装抽验

包装过程中组装抽验，是由包装品管人员负责，主要针对产品的包装数量、五金、整体颜色、漆膜、整体结构等项目进行抽验的过程。抽查人员要向品管部门以及经理报告，并由品管部门以及经理签字确认无误后方可。

5、出货前 QA 组装检验

出货前的 QA 组装检验，由品管 QA 人员负责执行，对产品作最终检验的过程。本过程可以同包装过程中的组装抽验同步进行。

出货前的 QA 组装检验，主要针对产品结构、尺寸，自身、油漆车间加工工艺、包装数量、包装材料、五金等项目进行最终检验。

试装数量规定：出货数量在 100 套以下试装 2 套；100-500 套 试装套；500-1000 套试装 6 套；1000-1500 套试装 8 套；1500 套以上试装 12 套，具体明细详见《出货试装检验报告》。

《出货试装检验报告》必须经经理、品质主管以及客户 QC 确认，装柜负责人必须看到“完整”的检验报告后方可装货。

6、各种辅助材料的验收(砂纸、五金、刀具、三角带等)

各种辅助材料的验收，是指品管对各种生产辅助材料诸如砂纸、五金、刀具、三角带、轴承、电料、各种办公用品等进行验收的过程。

辅助材料的验收主要由 IQC 负责，各种辅助材料必须经过品管以及车间部门试验合格后，报品质主管、经理确认无误，方可入库。所有不符合车间品质要求的材料，一律要求退回。

7、月总结车间不良率及改进讨论会议

每月车间不良率及改进讨论会议，由经理主持召开，品质主管主讲，各车间主管、各相关 QC 参加，主要针对上月在各车间发生的不良现象进行检讨，研究出合理的改进方案，以及确定今后该如何避免再发生类似错误。

质量保证方案

1、目的

对特定的项目、产品和合同，制定专门的控制措施，以保证达到预期的要求。

2、范围

本程序适用于本公司的产品和与顾客签订的特殊合同（含非定型产品）时，编制及实施质量计划的过程。

3、职责

3.1 工艺科负责编制质量计划，并监督质量计划的实施。

3.2 各有关部门协助质量计划的编制，并按质量计划实施。

4、程序

4.1 定义：质量计划-应用于特定的项目、产品或合同的质量管理体系的过程（包括产品实现过程）和资源作出规定的文件。

4.2 质量计划的编制

4.2.1 根据本公司开发新产品试制的需要和与顾客签订的特殊合同的要求，在现有质量管理体系文件不能满足的情况下，技术部负责计划编制的总体设计工作。

4.2.2 各部门根据质量职能的分配，筹备相关工作。

4.3 质量计划的内容

4.3.1 采用《管理手册》、程序文件的使用部分或修改原制订的程序。

4.3.2 对通用的作业指导书进行补充或修改。为了使实施人员充分理解，可在补充或修订的作业指导书中写明由于工艺修改而引起的工艺过程与产品特性之间关系的任何变化。

4.3.3 根据对产品质量的具体要求，确定体验、试验技术，对通用的检验和检测技术进行补充或更新。

4.3.4 增补或配备必要的生产、检验、试验设备及工艺装备。

4.3.5 规定成品交付时间或各工序完成时间。

4.3.6 为达到规定的质量指标，采取的特别的措施和方法（包括检查点的安排）。

4.3.7 规定质量记录要求和产品标识方法。

4.4 质量计划后执行

4.4.1 质量计划经工艺科技统一编制，主管副总经理批准后复制发放执行，发放范围要控制在

与产品质量直接有关部门和生产车间，并按《文件控制程序》进行受控管理，技术部、品管部留一份存档备查。

4.4.2 各有关部门接到质量计划后，要制订出本部门工作计划，明确完成期限和具体实施要求。

4.4.3 质量计划在实施过程中出现不适应时，或顾客要求发生变化时，需要修订原编制的质量计划，质量计划的修订、审核、批准也应按原编制程序进行。

4.5 质量计划的效果评价

4.5.1 质量计划涉及到工艺更改时，要验证更改工艺是否对产品质量产生了预期效果。

4.5.2 在质量计划内实施的重要阶段要检查其效果性，具体检查点的安排由总本方案确定。

4.5.3 内部质量审核过程中要检查质量计划的执行情况。

4.6 当特定项目、产品完成或合同履行完毕，全部过程结束时，质量计划即执行完毕，技术部应回收质量计划，除留一份存档外，其余销毁。

4.7 质量计划的有关内容有必要补充到现行文件中或形成新文件时，按《文件控制程序》执行。

5 质量记录

5.1 质量计划总方案

5.2 质量计划实施效果评价

原材料质量保证方案

为了保证工程质量，我方对材料的采购，在贯彻建设方要求的同时，根据 ISO9001 质量认证体系及贯标要求，逐一对每一种工程材料供货厂家的材料质量、信誉供货能力进行评估，以确保采购材料的质量。

1、材料品质保证程序收集供方资料→评价供方、选择供方→采购计划编制审批→物资采购→进货检验→加强保管与正确使用→再评价

2、材料供应管理制度掌握材料材料信息，优选供货厂家，掌握材料质量、价格、供货能力的信息。可以获得质量好、价格低的材料资源，从而确保工程质量，降低工程造价。这是企业获得社会效益、经济效益、提高市场竞争能力的重要因素。

3、材料需求流程:工程段材料需求计划表→总材料需求表→提出材料定货计划表→材料定货合同签订→生产过程跟进→材料进场入库材料需求计划表应在开工前计划编制，材料定货合同应在材料使用一周前签订按预算材料需求计划表，装饰材料一次性成批采购，确保材料色泽、批号等一致合理组织材料供应，确保施工正常进行合理地、科学地组织材料的采购、加工贮备、运输，建立严密的计划、高度体系，加快材料的周转，减少材料的占用量，按质、按量、如期地满足建设需要

材料、设备验收制度

1、材料、设备进场前审核

本工程所有材料，包括多种原材料、半成品及成品材料，先将生产厂家简介、材料技术资料和试验数据及材料样品、实地试验结果等各种技术指标进行详细审批。凡是资料不齐全或未经批准的材料，一律不准进入公司。用量大而对质量又至关重要的原材料，具备上述各种资料后，仍将对生产厂家的生产工艺、质量控制的检测手段进行实地调查。

2、材料、设备进场验收

对所有材料进场时，项目部材料部、质量员等根据样板及有关技术指标对进场材料进行严格验收，包括材料出厂合格证、与材料设备相符合的标牌、质量检验报告、厂家批号等按规定应进行抽样复验的材料，严格按照规定比例、抽样方法进行抽样，送试验室进行试验，试验合格后方可用于生产。

产品质保函

1、我公司承诺所有产品是全新的、未使用过的，完全符合招标文件规定的质量、规格和性能的要求。质量期限：**本项目质保期自货物安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 15 年**，质保期内实行免费三包（货物在质保期内发生严重质量问题，如货物存在重大瑕疵、连续发生同种故障（非人为故障）3 次，或货物板件等重点部件（非人为损坏）在质保期内发生 3 次损坏故障等情况，视为重大质量问题，我公司承诺做退货处理，为采购人免费更换新产品）。更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失全部由我公司自行负责，且负责对提供的产品提供现场服务，提供 7*24 小时服务。如需把产品带走维修，我公司免费为采购人提供备用产品。我公司对所有产品提供现场培训服务及定期回访服务，以保证采购人的正常工作。质保期以外零部件修理、更换保证及时。终生免费维护。质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用，不收人工费，对所提供产品提供终身维护服务。

2、进货质量控制：对原材料、配套件的采购，严格控制质量，制定了进货检验技术要求。选择合格分承包方。对所有材料、配套件要求附合格证、质量保证书，对重点材料从严把关。

3、生产过程控制：严格按设计图纸和工艺文件制作，主要零部件全部实现了模具化生产，确保加工零件尺寸公差、形位公差稳定符合图纸和工艺要求。

款式新颖、牢固结实、安全耐用。公司宗旨“质量第一、信誉第一、用户至上”，我们愿以最好的质量、最优惠的价格、全优的服务满足广大客户的要求。

4、维护人员

维护技术人员的情况：1)、我公司现有专业安装人员 20 人，并经严格专业培训，对产品熟练，完全胜任对我公司产品进行安装、维修、保养等业务。

为每个客户建立资料库，每隔三个月我公司将以电话、上门拜访等方式向客户了解产品的使用情况并作记录。如需维修，我们将及时安排人员进行检修。

应急维修时间安排：对于应急维修，我公司提供 7*24 小时售后服务，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，50 分钟内到达现场进行维修，如 2 小时不能修复，即时提供同等或更高产品，保障用户需要。质保期满后的服务只收取成本费。

成品保护措施及计划

1. 施工安装方案

(1) 产品包装方案

- 1) 所有易碎、怕压的产品在包装车间进行科学合理的包装。
 - a. 含有玻璃的家具，均需拆装，外装订木架。
 - b. 所有椅类产品均独立包装并装订木架，防止运输时的压碰，防止产品变形。
 - c. 所有沙发包装均打木外架。
- 2) 所有产品均要安装护角。
 - a. 所有大件产品均需拆装包装，分开包装，并且所有角部要装塑胶护角，防止磕碰角部造成损伤。
 - b. 所有有外架椅类，扶手、靠背均有护角棉包缠，以防磨损。
- 3) 所有柜类产品或板件类包均有垫层。
 - a. 每一块板与板之间均有吸塑纸保护，以防止滑破漆膜。
 - b. 每件产品六个面均有泡沫砖做防护，以防止家具外表面损伤。
 - c. 所有五金拉手均安装在抽屉面背侧，以防止磕伤邻近部件。
 - d. 所有五金件的包装盒固定在指定位置，以防止运输过程中因滑动损伤产品部件。
- 4) 所有产品放入纸箱前均要包一层防湿吸塑层，并密封，以防意外受潮或浸水。
- 5) 所有大件产品限重，必需拆装包装。

(2) 产品运输方案

- 1) 文明装卸，轻拿轻放，严格执行上轻下重原则。装车时要根据情况使用泡沫、珍珠棉等加以保护。
- 2) 产品装车前，负责安装的队员必须对照送货单、装车清单，仔细核对产品规格、颜色，确认无误之后才可以装车，未经过仓管员清点的产品，不能装车。
- 3) 在安装现场需要使用大楼电梯时，由安装组长负责出面协调，不得因使用电梯而与管理人員或者其他人员发生争执。
- 4) 在产品装卸过程中，严禁将产品放在地上推拉。要注意不能划花或者碰伤地板、地毯、门窗，需要靠墙摆放的产品，必须使用泡沫、纸皮予以保护。
- 5) 工作地点如果刚装修完毕，要特别注意对装修环境的保护。
- 6) 产品堆放时，一定要准确归类，并将产品标签朝外。

(3) 产品施工安装方案

1) 客户处卸货注意事项:

- a、工作人员按照表单明细将客户所有产品卸在指定位置,并清点数目,核对型号。
- b、工作人员在客户现场督导搬运公司民工搬运,避免搬运损坏。
- c、处在需要占用较长时间的停车点,需考虑货物进入路线是否有专电梯以供载货使用,无电梯时,以何途径搬运,货物搬运的安全性是否有保障。
- d、对一些闹市地区车辆无法进入的地段,事先与交通部门沟通协调。
- e、做好交货前准备工作,如工具备用零件等物品的整理,准备交货。
- f、产品堆放合理: ①不影响通道正常通行; ②不影响产品组装的位置; ③将要组装的产品按图纸放在较近位置; ④各区域产品不要放错; ⑤不同系列商品应尽量分开放置; ⑥产品堆放要整齐有序。

2) 各类产品搬运要点

- a) 桌类产品: 搬运时,应注意桌面及部件的完整性,避免损坏板面及板侧面,桌面应以平放为宜。
- b) 柜类产品: 搬运时应注意玻璃和门板的方向,避免搬运时造成门板和玻璃挤弯与挤破: 柜类平行搬运或上下楼梯时,应将产品侧部向前倾斜,后者托底,前者抬住柜类上角部前进,也可以二人同时抬底部前时,转弯时,应护住正面门板避免撞击。
- c) 椅类、周边系列产品: 搬运时,体积过大,可拆箱搬运,但内层包装不应拆去。
- d) 其他注意事项: 搬运时应让产品离开地面运动,不要拖拉桌板,不要抓着抽屉把手拖拉,不要摔伤产品表面,不要脚步蹬踏以及不要倚坐在产品本体上。另外木制、钢制等产品拆开包装时应认准表面,注意不要用刀等工具划伤产品表面。
- e) 根据据图纸及场地环境确定首先搬运哪些产品到位,原则上柜子及周边大件产品先定位。
- f) 已使用的产品: 搬运时,应先清理产品内的文件等物品,并且锁上门,切勿把钥匙留在锁上面以避免搬运时折弯。桌类应拆成部件,实行散件搬运以确保搬运安全便利。
- g) 搬运时,要注意行进路线,不要碰撞。放置时,要小心轻放,不要堵住通道,并检查一下地面是否有螺丝,油漆等异物,湿的包装不要放在干净的地毯或大理石上。

3) 现场产品组装次序: 柜类产品→桌类产品→椅类产品→其余产品

4) 工作人员现场组装作业工作人员组装规范

- a、组装前: 工作人员再次确认图纸及客户装修处,必要时请客户签字,按图施工。
- b、组装时动作规范,组装质量严格要求。

- c、组装工具不要离开自己的视线，若有特殊情况应将组装工具妥善保管。
- d、组装时应避免大声喧哗及组装声间过大，避免影响顾客正常工作。
- e、组装时现场如遇到其他施工单位同时施工，应互相配合，保持良好的合作关系。
- f、组装时工作人员应合理掌控组装进度及现场规定，按时保质完成任务。
- g、组装时：人员现场言谈举止及服装仪容应以公司形象为重，注意个人细节。
- h、工作人员应服从组装工程师安排，组装工程师必须与客户做好各项交货事宜协调。
- i、客户装修未结束，组装完产品应当用包装物加以覆盖保护本公司产品，并督导其施工人员爱惜产品。

5) 现场产品组装要求

a、普通桌类

- a) 将桌面板平铺于地面上之前，清理杂物并加垫纸箱，以免桌面板损伤。
- b) 每只桌脚锁 5 颗螺丝，并且装上挡板装配零件，不得漏锁。
- c) 组装完毕将桌子放平，检查桌面及各个部件是否有损坏及缺件现象。
- d) 定位中抽上油润滑，调节水平。
- e) 调试完毕，定位。

b、单袖桌, 双袖桌, L 型桌

- a) 将桌面板铺于地面前，清理杂物并且加垫纸箱，以免使桌面损伤。
- b) 袖桌与桌板必须用 4 颗螺丝连接，并且装上挡板，装配件，不得漏锁。
- c) 桌脚必须锁 5 颗螺丝及挡板装配零件，不得漏锁。
- d) 组装之后，将桌子放平，检查桌面，各个部件是否有损坏及缺件现象。中抽上油润滑，调节水平，袖箱抽屉边缘应在一条直线上，不得有锁不住等现象。
- e) 调试完毕，定位。

c、椅类

- a) 组装前洗净双手，避免布面弄脏，并且避免用尖锐物接触椅类布面及皮面。
- b) 按规定组装，组装之后必须测试气压棒是否灵活，倾仰装置是否灵活，各个部件是否完好。
- c) 在征得客户同意后，拆去塑料纸，必须从上往下，以免包装表面油渍弄脏布面。
- d) 按图纸做好定位后，请客户验收。

D、周边类组装注意事项

- (a) 木制产品系列： 组装前应脱去手表, 戒指等尖锐物品, 以免刮伤产品。
- b) 禁止用电钻锁螺丝, 木制高柜连接除外, 但也要掌握力度。
- c) 组装前应请客户确认定位, 之后才能组装。
- d) 主管桌组装之后应调整水平, 调试抽屉抽拉是否顺畅, 是否能锁住, 高柜中隔板是否搁好, 检查产品是否有刮伤及损坏现象。
- e) 检查调试完毕后, 清理场地, 将多余零件及包装物清理。
- f) 请客户验收, 并且向客户作一些如何保养说明。
- g) 木制产品组装后, 应即请客户验收, 若有特殊情况应用柔软包装物覆盖, 以免损伤。
- h) 将组装好的主管桌搬运时, 应同时托住桌脚底移动, 切勿抬桌面。

(b) 其它

- 1>当组装环式会议桌时, 应注意整体和谐, 组装后应调整水平及左右扣件。
- 2>沙发系列, 在征得客户同意时才能拆去包装纸。

(4) 安装及完成后的产品保护措施

- 1) 如需我方安装, 则我方现场施工人员根据现场的进度进行产品二次运输, 从临时配送中心发货至所需楼层。
- 2) 家具产品为贵重家具产品, 施工现场搬运距离远, 走廊及房间门窄, 为保证产品不在搬运过程中磕碰损伤, 要求家具搬运时需轻拿轻放, 大件家具需有两人搬运。
- 3) 搬运到房间及其他区域的家具, 门套需平放, 门套上方不能放其他材料, 柜类板件需地面垫板调水平后水平放置, 门扇垫板平放或靠墙倾斜放置, 家具尽量放置在房间中央便于其他工种施工和人员走动。
- 4) 产品安装完成后, 明角(阳角)保护: 采用 20mm 厚泡沫塑料做成 L 型护角固定, 高度做至 1.8 米。
- 5) 墙面固定成品饰面及家具、门扇面保护: 采用不小于 0.5mm 厚的塑料膜满铺且固定包好;
- 6) 木饰面安装完成后, 墙面和天花还需批灰和做乳胶漆、贴墙纸等工作, 必须对接触木饰面的位置做成品保护, 贴美纹纸和珍珠棉。
- 7) 安装完成的房间和区域需要对进户门、消防通道门进行封闭, 每个楼层电梯及消防通道口有专人负责对各类物品和人员进行规范管理, 要求各方施工人员听从管理人员的规定。

(5) 确保成品保护方案实施的相关手段

1) 长期合作的专业运输公司成品运输是由与我司有长期合作的运输公司承运，这些运输公司已承运我司家具多年，谙熟高端家具运输的技巧，且在我司缴纳了巨额质量保证金，以确保运输损坏责任赔偿。我司家具常年由这几家公司发运全国各地，家具破损率小，到货及时。

2) 产品的配送计划：由于我司至供货地仅有 21.9 公里，按货车计为 50 分钟车程。可以完全做到“按需配送”或“Just-In-Time”。我们计划在我工厂仓库里，规划出本项目家具的暂放区域；按产品规格分类堆置。然后，按现场装修进度和贵司项目部通知，进行逐层分区域配送；尽量减少配送中心的置放负担。

3) 拆装及垃圾清理：将拆除的包装材料部分可继续利用的包装材料如角膜等集中堆放，在产品安装完毕后用于产品保护上，其余无用的包装材料要及时清运出工地。泡沫护角保护阳角位

4) 配置产品安全及交接货的现场品保人员为确保家具被有意、无意地损坏，我司将组织现场安装成品保护技术组，采取张贴告示，随时巡查等手段对已安装家具的区域，技术指导、安装成品保护指导、监督交叉施工人员做好成本保护。

5) 家具施工队管理：成品保护工作中现场的施工队管理是基础，做好施工队的管理，落实家具安装工艺标准，做好文明施工，是做好现场成品保护的核心工作。

①现场施工管理：技术交底：对现场施工人员进行安装技术交底，进行安装培训，使其充分了解产品性能及工艺要求。对相关产品安装工艺及工艺要求、及整个项目的产品分配情况及现场施工情况进行全面了解。

②安装管理项目/类别安装工艺验收标准备注柜类首先检查基层空间是否满足安装条件，调整地面水平，然后进行安装，如果柜类为散装，先对柜类进行组装，完成后将柜体固定，然后安装柜门。柜体安装完成后必须水平，垂直，对角线误差小于 2mm，抽屉、门扇开启灵活，门缝留缝均匀柜体门缝均匀，门缝尺寸一般为 2MM；门板与侧边面平整、无变形，四边顺直。其它活动家具根据图纸要求放好在合适区域，调整好位置，根据实际摆放到位，并做好保护措施。摆放整齐，产品无变形，无撞伤，尺寸一致

1、家具在搬运的时候不要硬拖硬拉，应轻抬轻放；更要注意方向，不可倒置，放置家具时应放平放稳，若地面不平，要将腿垫实，以防损坏家具边角。

2、在运输的过程中不把家具包装箱直接放置在车厢内，在车厢中间垫上柔软的布或者纸皮，以免颠簸造成相互损伤。

3、运输的途中车辆最好走比较平坦的马路，切忌颠簸的路面，减少家具碰撞造成的损坏。

4、在搬运的时候请专业人员来搬，加上小推车，轻拿轻放，不要一下子将纸箱放倒在地上。

- 5、不在家具上堆放过多的用品，再好的家具也是有相应的载重标准，以防压伤压坏家具。
- 6、再次安装家具时，铁锤不能直接敲打在家具的零部件表面上，有漆膜的零部件应垫上软布，以免漆膜受损。如果发现倾斜、接合不严等缺陷时，应及时进行纠正。

售后服务

售后服务承诺

- 一、供货时间：**合同签订并接到采购人通知后 10 日历天内供货并安装调试完毕**
- 二、质保期：**本项目质保期自货物安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 15 年**，质保期内实行免费三包（货物在质保期内发生严重质量问题，如货物存在重大瑕疵、连续发生同种故障（非人为故障）3 次，或货物板件等重点部件（非人为损坏）在质保期内发生 3 次损坏故障等情况，视为重大质量问题，我公司承诺做退货处理，为采购人免费更换新产品）；
- 三、售后服务范围：质保期内产品的一切质量问题无偿更换，更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失全部由我公司自行负责，且负责对提供的产品提供现场服务，提供 **7*24 小时服务**，售后服务专线电话 **0533-7868675, 13754790988**，联系人齐国保。如需把产品带走维修，我公司免费为采购人提供备用产品。我公司对所有产品提供现场培训服务及定期回访服务，以保证采购人的正常工作。
- 四、超出质保期的维修方式：质保期以外零部件修理、更换保证及时。终生免费维护。
- 五、收费标准：质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用,不收人工费，对所提供产品提供终身维护服务。
- 六、质量保证措施及承诺：我公司实行巡检制度，每季度上门巡检一次，发现问题及时处理。针对本次投标，赠送免费保养 **10 次**，对于使用不当引起的问题及时处理。
- 七、售后服务联系人及电话：**我公司提供 7*24 小时售后服务专线电话 0533-7868675,13754790988，联系人齐国保，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，50 分钟内到达现场进行维修，如 2 小时不能修复，即时提供同等或更高产品，保障用户需要。质保期满后的服务只收取成本费。**
- 八、我公司针对本次投标专门调拨售后专车 **2 部**，车牌号为：**鲁 CD08122、鲁 CD01878**。调拨货车 **6 辆**。专项服务。
- 九、我公司为甲方免费提供备品、备件且放置于甲方指定地点，质保期内每季度上门免费补充一次。
- 十、我公司免费提供专用工具且放置于甲方指定地点，质保期内每季度上门免费补充一次。
- 十一、供货地点：采购人指定地点。
- 十二、付款方式：按甲方要求。

联系人：齐国保

电话： 1

8

山东俊风家具有限公司

售后服务制度

俊风家具为了保护您的合法权益，解除您的后顾之忧，我公司保证：所有向贵单位提供的“蓓蕾”产品均符合招标文件中规定的款式和材质以及环保的要求，质量合格、优质耐用，并享受所有产品**质保期自货物安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 15 年**，终身维护保养服务。

一、整体售后服务承诺：

免费质保期限：**本项目质保期自货物安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 15 年**

免费质保期限起计方式：验收合格之日起计算

售后服务期限及免费服务期限：提供终身维护服务

我公司提供免费维护保养周期：终身维护服务

免费质保期内维修人员接到产品故障保修的响应及到达时间：全年 365 天，我公司提供 7*24 小时售后服务专线电话 0533-7868675,13754790988，联系人齐国保，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，在 50 分钟内到达故障现场。

货物“三包”说明：质保期内实行免费三包（货物在质保期内发生严重质量问题，如货物存在重大瑕疵、连续发生同种故障（非人为故障）3 次，或货物板件等重点部件（非人为损坏）在质保期内发生 3 次损坏故障等情况，视为重大质量问题，我公司承诺做退货处理，为采购人免费更换新产品）；质保期以外零部件修理、更换保证及时。终生免费维护。质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用,不收人工费，并提供终身维护服务。

二、售后服务宗旨

我们倡导“诚信、敬业、创新、超越”的企业精神，以质量求生存，以信誉求发展。我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是我们服务的原则。

我们服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象，关系到公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。

三、具有规范的专业服务（售前、售中、售后服务）

1、售前服务：

- 专业咨询服务
- 专业销售人员上门介绍产品

- 免费测量场地尺寸、电脑辅助绘图设计
- 免费设计摆放效果图
- 工程专业管理服务
- 特殊产品的定制服务

2、售中服务

由专业的工程师组成工程管理部，来跟进与采购单位的协调工作，以确保家具的运送及安装的准确。

- 专业工程管理服务
- 快捷运送服务

3、售后服务

- 免费专业工程安装及保养维修服务
- 货物验收前提供一次全面清洁服务并赠送适量清洁工具
- 自货物交付日起，根据产品项目，提供**质保期自货物安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 15 年**，定期电话、信函访问客户，提供售后服务跟踪。

四、客户意见反馈和改进机制：

所有我们售出的产品均享有**质保期自货物安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 15 年**及终身保养服务，以示我们对产品的信心及对客户的保证，我们对产品维护的高效率倍受赞誉。我公司承诺及时处理客户的咨询和投诉，全年 365 天、每天 24 小时响应，在 50 分钟内到达故障现场进行维修，如 2 小时不能修复，即时提供同等或更高产品，保障用户需要。

五、售后服务范围

- 家具的重组与搬迁
- 防污处理
- 在质保期内若非人为因素损坏，维修后若还不能使用我公司承诺即时提供同等或更高产品，保障用户需要。

售后服务响应时间、故障排除时限

一、售后服务

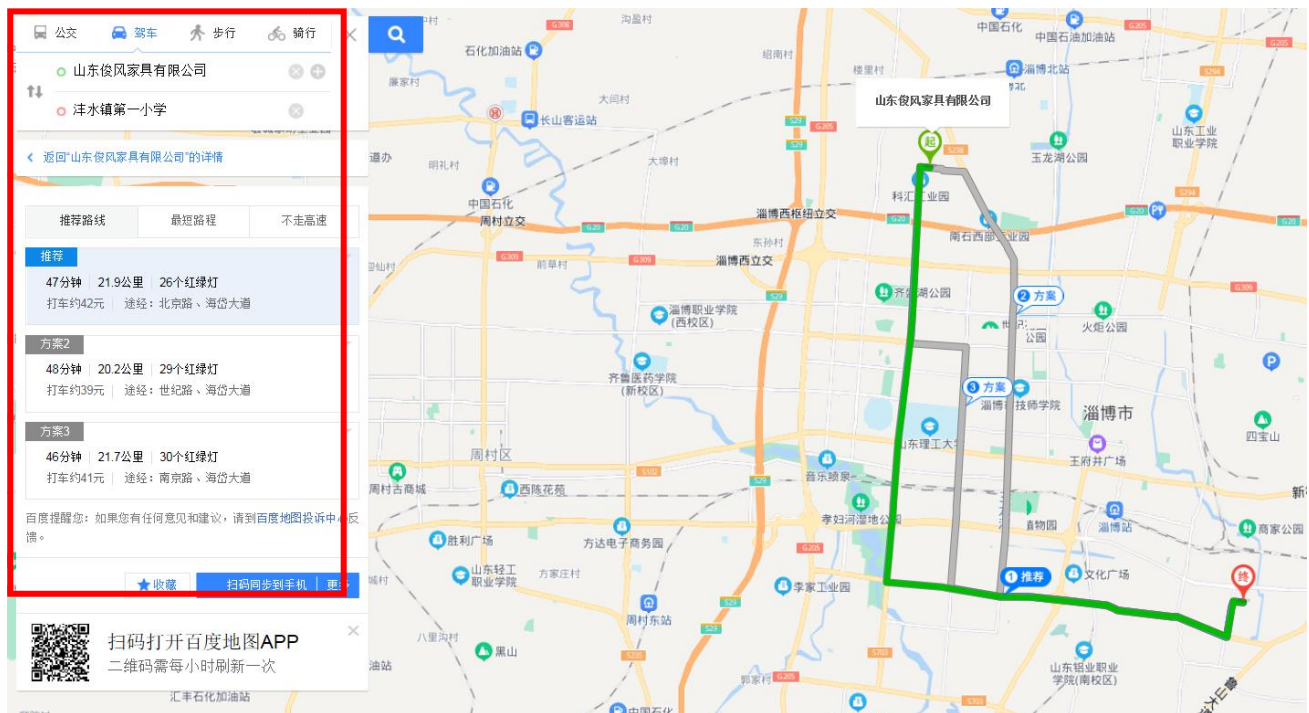
(1)、故障支持与解决：我公司提供 7*24 小时售后服务专线电话 0533-7868675,13754790988，联系人齐国保，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，50 分钟内到达现场进行维修，如 2 小时不能修复，即时提供同等或更高产品，保障用户需要。质保期内对于出现硬件故障，免费提供备件并在 2 小时内安装到位。

(2)、免费质保期限：我公司承诺所投标产品（设备）在质保期内免费上门维护及维修。

(3)、我公司承诺对所有硬件设备终身免费维护，售后服务期过后只收零配件成本费。

(4)、我公司为招标人专门建立备品、备件库，设备出现故障，需要返厂维修时，提供备品备件。

(5)、我公司承诺中标后，提供至少 50 人至少 5 天相关软硬件维护免费培训。



紧急故障处理预案情况

故障支持与解决：我公司提供 7*24 小时售后服务专线电话 0533-7868675,13754790988，联系人齐国保，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，50 分钟内到达现场进行维修，如 2 小时不能修复，即时提供同等或更高产品，保障用户需要。质保期内对于出现硬件故障，免费提供备件并在 2 小时内安装到位。

免费上门服务年限

我公司承诺针对此项目免费上门服务年限：终身免费服务

免费服务年限起计方式：验收合格之日起计算

免费服务期限：提供终身维护服务

我公司提供免费维护保养周期：终身维护服务

售后服务网点分布

我公司承诺质保期内产品的一切质量问题无偿更换，更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失全部由我公司自行负责，且负责对提供的产品提供现场服务，提供 7*24 小时服务，售后服务专线电话 0533-7868675，13754790988，联系人齐国保。如需把产品带走维修，我公司免费为采购人提供备用产品。我公司对所有产品提供现场培训服务及定期回访服务，以保证采购人的正常工作。质保期以外零部件修理、更换保证及时。终生免费维护。质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用,不收人工费，对所提供产品提供终身维护服务。为给采购人提供更加优质的售后服务，特提供一下售后服务网点：

销售、服务网点名称	地 址	供货和服务范围	职工人数	联系人	联系电话	
山东俊风家具有限公司	淄博市科技工业园纳奇路 666 号	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	40	宋立红	053	75
淄博市鲁中家具城	淄博鲁中家具城 3 楼北	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	5	殷俊玲	13	8
周村盛和家具	周村盛和国际家具广场	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	3	林玲	13	9
博兴县名派家具商行	博兴县城东街道办事处华联家居广场	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	4	范莹	13	6
山东俊风家具有限公司售后服务点	济南市北园大街 26 号	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	2	田密	13	6

山东俊风家具有限公司滨州分公司	山东省滨州市滨城区渤海八路 777 号 1 号楼 401 号	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	2	李金兰	18	3
德州经济开发区佳诚家具销售部	德州德百家居广场东厅三楼	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	曲红琴	13	97
博兴县名派家具商行	城东街道办事处华联之家二楼	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	刘素明	13	17
枣庄市市中区裕港家具销售处	枣庄市，市中区，建华西路 76 号，森博国际家居博览中心 5F 西区	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	关丽华	13	66
寿光中意家具经销处	寿光市银海路东亚居家商城	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	夏美香	13	66
烟台铭轩家具有限公司	烟台市，芝罘区，只楚路 149 号	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	胡振海	13	88

张店区金晶大道霞庚家具商行	张店区金晶大道170号 淄博文化艺术城负一层	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	张霞	1	50
威海经济技术开发区金世元家具销售部	威海经区青岛中路 1144-109号 (北	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	王春梅	1	77
诸城市杨春国际家具厂	诸城市杨春国际家具厂	1、免费为采购人咨询、制定详细需求 2、送货上门 3、家具销售、安装、维修、售后	1	洪陪光	1	72

拟投入安装及售后服务人员表

公司名称	山东俊风家具有限公司				
序号	姓名	住址	职称	从业时间	联系方式
1	齐国保	科技工业园幸福家园	销售经理	19年	1 8
2	殷选华	科技工业园幸福家园	售后经理	19年	1 9
3	孙翠娥	科技工业园幸福家园	售后（物流配送） 负责人	10年	1 8
4	李红	科技工业园幸福家园	投诉负责人	3年	1 1
5	董俊明	科技工业园幸福家园	售中负责人	5年	1 3
6	田兵	科技工业园幸福家园	技术人员	15年	1 5
7	杨东岳	科技工业园幸福家园	技术人员	8年	1 3
8	冯耀	科技工业园幸福家园	安装人员	5年	1 9
9	陈雷	科技工业园幸福家园	安装人员	5年	1 4
10	於良广	科技工业园幸福家园	安装人员	10年	1 8
11	高古想	科技工业园幸福家园	安装人员	5年	1 4
12	韩绪春	科技工业园幸福家园	安装人员	8年	1 7
13	韩小辉	科技工业园幸福家园	安装人员	8年	1 3
14	刘德金	科技工业园幸福家园	安装人员	10年	1 0
15	陈光川	科技工业园幸福家园	安装人员	8年	1 3
16	何开永	科技工业园幸福家园	安装人员	9年	1 8
17	葛明	科技工业园幸福家园	安装人员	9年	1 3

售后服务车辆

针对本项目我公司特安排售后服务车辆随时待命：鲁 CD01878、鲁 CD08122



五星售后服务认证证书



售后服务认证证书



证书注册号: 25020S030047

兹证明

山东俊风家具有限公司

统一社会信用代码: 91370303571650314H

注册地: 淄博科技工业园纳奇路中段北侧 邮编: 255000

经营地: 淄博科技工业园纳奇路中段北侧 邮编: 255000

建立的商品售后服务管理体系符合

GB/T 27922-2011 标准规定的五星级要求

此证书适用于下列范围

办公家具的售后服务

颁证日期: 2020年05月11日 有效期至: 2023年05月10日

按照认证要求, 每次监督审核时间与上次现场审核时间间隔不能超过12个月, 年度监督合格后证书有效;

证书在国家规定的各类行政许可、资质有效期内使用有效

证书签发人



中球联合国际认证(北京)有限公司

中国北京市丰台区马家堡西路15号时代风帆大厦2-2309 (邮编: 100071) 电话: 010-57484188

证书有效状态查询可扫描证书二维码或登录公司网站 www.zqzqzq.org

本证书信息可在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站查询 www.cnca.gov.cn





监督审核合格通知书

兹证明

山东俊风家具有限公司

统一社会信用代码：91370303571650314H

商品售后服务评价认证持续满足

GB/T 27922-2011 标准规定的五星级要求

可保持管理体系认证注册资格

准予继续使用证书号为 **25020S030047** 证书。

决定日期：2021年05月07日 有效期至：2022年04月25日

按照认证要求，每次监督审核时间与上次现场审核时间间隔不能超过12个月，年度监督合格后证书有效；
证书在国家规定的各类行政许可、资质有效期内使用有效



公司签章

中球联合国际认证（北京）有限公司

中国北京市丰台区马家堡西路15号时代风帆大厦2-2309（邮编：100071）电话：010-57484188

证书有效状态查询可扫描证书二维码或登录公司网站 www.zqzqzq.org

本证书信息可在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站查询 www.cnca.gov.cn

售后服务高级管理师证书



质保期外的服务方式、范围、收费

- 1、全年 365 天，我公司提供 7*24 小时售后服务专线电话 0533-7868675,13754790988，联系人齐国保，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，在 50 分钟内到达故障现场。
- 2、质保期以外零部件修理、更换保证及时。终生免费维护。质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用,不收人工费，对所提供产品提供终身维护服务。

产品质保期限及质保期内服务方式、范围、收费

免费质保期内维修人员接到产品故障保修的响应及到达时间：全年 365 天，我公司提供 7*24 小时售后服务专线电话 0533-7868675,13754790988，联系人齐国保，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，在 50 分钟内到达故障现场。

货物“三包”说明：质保期内实行免费三包（货物在质保期内发生严重质量问题，如货物存在重大瑕疵、连续发生同种故障（非人为故障）3 次，或货物板件等重点部件（非人为损坏）在质保期内发生 3 次损坏故障等情况，视为重大质量问题，我公司承诺做退货处理，为采购人免费更换新产品）；质保期以外零部件修理、更换保证及时。终生免费维护。质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用,不收人工费，并提供终身维护服务。

终身优惠承诺

一、质保期内实行免费三包（货物在质保期内发生严重质量问题，如货物存在重大瑕疵、连续发生同种故障（非人为故障）3次，或货物板件等重点部件（非人为损坏）在质保期内发生3次损坏故障等情况，视为重大质量问题，我公司承诺做退货处理，为采购人免费更换新产品）；质保期内产品的一切质量问题无偿更换，更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失全部由我公司自行负责，且负责对提供的产品提供现场服务，提供7*24小时服务，售后服务专线电话0533-7868675，13754790988，联系人齐国保。如需把产品带走维修，我公司免费为采购人提供备用产品。我公司对所有产品提供现场培训服务及定期回访服务，以保证采购人的正常工作。质保期以外零部件修理、更换保证及时。终生免费维护。质保期满后，若产品出现质量问题，只收取成本费用,不收人工费，对所提供产品提供终身维护服务。

二、我公司实行巡检制度，每季度上门巡检一次，发现问题及时处理。

三、我公司针对本次投标，赠送免费保养10次，对于使用不当引起的问题及时处理。

四、我公司提供7*24小时售后服务专线电话0533-7868675,13754790988，联系人齐国保，在接到采购人维修咨询电话后即时予以答复，50分钟内到达现场进行维修，如2小时不能修复，即时提供同等或更高产品，保障用户需要。

五、我公司免费提供备品、备件且放置于甲方指定地点，质保期内每季度上门免费补充一次。

六、我公司免费提供专用工具且放置于甲方指定地点，质保期内每季度上门免费补充一次。

所报货物的备品备件及易损件明细表

序号	备品件、易损件、专用工具等名称	生产企业	型号规格	数量	单位	单价	备注
1	课桌面板	浙江金蓓蕾教学设备有限公司	ABS塑料 600*430*25mm	100	张	70	免费
2	课桌书斗	浙江金蓓蕾教学设备有限公司	450*300*150mm 冷轧钢板	200	个	50	免费
3	桌脚管内胶塞	洛阳市卓航塑料橡胶厂	PP塑料	300	个	1.0	免费
4	课桌椅脚塑料脚套	洛阳市卓航塑料橡胶厂	PP塑料	300	个	2.0	免费
5	椅座	浙江金蓓蕾教学设备有限公司	PP塑料 尺寸为 250mm(深) *350mm(宽)	100	张	50	免费
6	课椅塑料脚套	洛阳市卓航塑料橡胶厂	PA塑料	300	个	2.0	免费
7	桌布	浙江金蓓蕾教学设备有限公司	600*450mm	100	张	40	免费
8	螺栓螺母	邯郸市金盛标准件有限公司	钢制	300	个	2.0	免费
9	梅花螺丝刀	长城精工集团有限公司	梅花	3	套	15	免费
10	内六角	长城精工集团有限公司	钢制	3	套	25	免费
11	卷尺	浙江得力集团	常规	1	把	30	免费
12	水平尺	浙江得力集团	常规	1	把	20	免费
13	橡胶锤	永康市索伦德	橡胶	1	个	80	免费

另我公司提供所供产品同等品质的备品、备件放置于甲方指定地点，并在质保期内，每三个月免费上门补充一次。

技术培训方案响应

售前、售中技术服务方案

我方为客户营造一个惬意、合适的办公气氛，我方将有专业人士提供专业的意见，为客户最大节省成本，提高采购性价比。我方提供以下售前服务：

- 1、专业咨询服务
- 2、专业销售人员上门介绍产品
- 3、陈列室产品展示/示范工程观摩
- 4、免费电脑辅助图设计
- 5、免费提供专业设计（平面三维立体）产品模拟示范
- 6 工程专业管理服务
- 7、现场测量服务及设计
- 8、特殊产品的定制服务

操作培训计划

为了使客户能够合理使用我公司家具，使家具能够长期的，稳定的使用，更好地延长家具使用寿命，我公司对于客户在家具使用时需要注意的事项进行集中培训，并制定了培训计划

第一阶段: 家具送达需方现场，需方在合适时间应派家具管理人员到达现场，参与家具的安装调试，以了解家具的功能特点和注意事项，以便更好的管理和维护家具，能够对家具的小故障诊断和排除。

第二阶段:在产品安装调试完成后，我公司将对需方家具管理人员进行集中在现场培训，由我公司的工程师技术顾问对家具管理人员进行系统地培训，着重讲解家具的维护和保养，并传授一些家具使用过程中排除故障的技巧。

第三阶段:在家具正常使用后，我们将定期上门，对相关人员进行集中培训，对于在家具使用过程中所遇到的问题进行详细解释，并讲解使用方法、安装示意和日常维护、并提供相关图纸和备品备件，同时考虑产品的专业性，相应配备产品安装的专用工具 2 套备用，使产品发挥其最佳的使用价值

售后技术培训方案

1、培训对象

我方免费对买方技术人员及使用、维护人员进行家具的安装、调试和维护保养培训。

2、培训内容

产品材料认识、结构特点、保养及常见故障分析解决方案等。

3、培训时间：

培训时间 5 个工作日，其中工厂培训 2 天，20-30 人次。地点：公司生产车间
现场培训 3 天，地点在使用方指定地点，20-30 人次。

培训内容

工厂培训	产品材料认识
	产品结构特点
	产品安装及维护
现场培训	家具的保养和常见故障分析排除方案

b、培训时间进度表

工厂培训（2 天）	现场培训（3 天）
20—30 人次	
	20—30 人次

C、培训讲师：高级售后服务管理师高正兰、董俊明

E、培训费用：我公司负责提供免费培训