


质量保证及服务承诺

包括：免费质保期，超出质保期的维修方式、是否收费及收费标准，维护期限、维护方式，对采购人的技术人员进行培训的计划安排，服务响应时间、备品备件的供应、故障排除时限、联系人、联系电话等

质量保证及服务承诺

- 
- (1) 免费质保期
 - (2) 质保期后维修方式及收费标准
 - (3) 维护期限及维护方式
 - (4) 技术人员培训
 - (5) 服务响应时间
 - (6) 备品备件供应
 - (7) 故障排除时限
 - (8) 服务联系方式

质量保证及服务承诺

我公司保证所供货物均为全新未使用过的原厂正品，并完全符合招标文件规定的质量、规格和性能的要求。在正确安装、正常使用和保养条件下，保证产品在使用寿命期内具备稳定可靠的使用性能。在货物最终交付验收后的质量保证期内，我公司保证对由于设计缺陷、工艺瑕疵或材料质量问题引发的故障承担全部责任。

本项目所供家具产品整体质保期 11 年。质保期内，所有产品在正常使用情况下的质量问题，如出现非人为损坏、非人为操作错误导致的故障或损坏，我公司将免费提供维修或更换服务。

我公司将严格遵守服务质量承诺，确保质保服务过程中能够得到及时、高效和友好的支持。我公司将即时响应采购人需求，并在约定时间内提供相关服务。

(1) 免费质保期

本项目所供应的全部家具，整体质保期为 11 年（自验收合格之日起计算）。

产品交付使用后，我公司承担产品十一年内质保责任。质保期内，产品出现质量问题，由我公司免费予以维修，维修后仍不能正常使用的，免费更换。

质保期内所有产品因非人为因素导致的故障及损坏，我公司提供免费上门维修服务，包括免费更换配件、免费提供技术支持，不收取任何费用。

同时，质保期内，每年提供一次喷漆、保养等售后服务。

(2) 质保期后维修方式及收费标准

我公司为本项目提供产品终身维修服务。

质保期满后，我公司仍然提供质保期内同等标准的上门服务，维修费用的收取仅为需更换的相应部件的成本价，一切人工费用皆不收取，切实降低采购人的长期维护成本。

质保期满后，家具因长期高频使用、环境侵蚀等因素可能出现的部件老化、功能退化等问题，我公司继续提供全方位服务，确保家具性能满足使用要求。

家具经过长时间的使用，配件失落，结构松动，无法维修更换配件的，我公司及时向采购人反应，说明具体情况。如果采购人要求重新定制，我公司将以出厂价格收费，对新的产品同样提供十一年质保及终身维护服务。

（3）维护期限及维护方式

本项目所有产品提供终身免费上门维护服务。所有产品在正常使用情况下的质量问题，如出现非人为损坏、非人为操作错误导致的故障或损坏，我公司将在质保期内免费为您提供维修或更换服务。所有产品在正常使用情况下的质量问题，如出现非人为损坏、非人为操作错误导致的故障或损坏，我公司将在质保期内免费为您提供维修或更换服务。

在产品交付后的不同阶段，通过定期回访、专项巡检、主动检修等方式，全面掌握产品运行状况，及时消除潜在隐患，确保产品长期稳定运行。

质保期内每半年组织专业团队对采购人使用的家具进行全面巡检回访，对家具进行全面检测，排查潜在故障隐患，了解供货产品在使用中的性能、质量状况，如发现问题将及时帮助处理、维护。

质保期内每年组织专业团队对采购人使用的家具进行全面保养维修服务，通过定期维护延长产品使用寿命，降低故障率。

质保期后每年提供一次全面检测服务，排查潜在故障隐患。质保期后每年组织保养服务，包含清洁除尘、五金紧固、表面养护，以及易损部件更换建议，延长产品使用寿命。

全周期提供电话、线上远程维护指导，随时解答采购人关于产品使用、清洁、保养的各类问题。

（4）技术人员培训

为确保各类产品的规范使用、高效运维及长期稳定运行，在家具完成验收合格后，我公司项目专属团队将根据家具不同类型对使用者进行使用和保养的相关培训，以保证使用人员能够熟练掌握产品操作技能与基础维护方法，并对产品进行基础维护。

一、培训目标

让操作人员全面掌握各类产品的正确使用方法、功能操作逻辑及安全使用规范，能够独立、高效完成日常操作，提升工作便捷性与舒适度。

使维护人员熟悉产品结构组成、日常保养要点及常见故障排查技巧，具备基础维护与应急处理能力，降低产品故障发生率，延长使用寿命。

帮助管理人员明晰产品运维管理要求、质保服务流程及报修渠道，确保产品

使用过程中的规范化管理与高效协调。

强化全体相关人员的安全使用意识与责任意识，规避因操作不当引发的安全隐患或产品损坏。

二、培训服务

我公司在项目所在地对采购人的相关人员进行免费现场培训和免费咨询。培训人员具有丰富的测试或安装经验的专业人员。

培训目标：确保采购人相关人员熟练使用产品，身心舒适、提升工作效率。

培训的时间：安装完毕后

培训地点：（1）采购人指定地点

（2）产品使用现场

授课人员：项目组相关人员，从事本行业时间多年

培训内容：理论培训与实际操作培训、家具的使用方法；家具日常清洁方法；家具保养方法；家具简单故障排查处理。

培训人数：由采购人指定人员参加

培训费用：免费

培训计划措施：

（1）产品安装完毕前三个工作日，我公司销售经理提前向采购人项目管理代表提交培训计划书，双方协商并确定相关细节的执行（比如：确定具体时间、接受培训的人员安排等）。

（2）我公司将按照产品的技术、结构、功能，以及产品实际使用的情况等（比如：按照使用部门、产品的分类进行快速有效的培训）进行合理的产品介绍、使用培训，确保采购人相关人员熟练使用产品。

（3）培训过程中，设置互动答疑环节，及时解答参训人员的疑问。

（4）课程安排

课程名称	课程时长	培训对象	培训地点	课程费用
家具拆装和移动方法	4 小时	家具日常 使用操作 人员	客户方现场	免费
家具日常使用和功能 操作	2 小时		客户方现场	免费

家具正确维护保养方法	2 小时		客户方现场	免费
简单故障排查与处理	2 小时		客户方现场	免费
.....				

(5) 服务响应时间

我公司建立完善的售后服务体系，以严格的时效标准和充足的资源储备，确保各类问题及时解决。

设立专门的售后服务部门，配备充足的售后服务人员和设备，为采购人提供 7×24 小时全天候售后服务响应，全力保障医院紧急使用需求。

在质保期内，如有任何非人为性质的损毁，如有任何非人为性质的损毁，因正常使用而损坏的整件家具，我公司均提供免费维修服务。

在接到采购人报修、技术服务要求后，维修响应时间为 0.5 小时，并于 1 小时内到达售后服务现场，4 小时解决一般问题，预计 4 小时修复有困难时，我公司将及时调配相应的货物及时替代使用，确保不影响采购人正常使用，待故障产品修复后再进行替换。

质保期后，我公司延续质保期内响应时效标准，收到采购人任何维护要求，0.5 小时内响应，1 小时之内到现场维修，4 小时内解决一般问题，复杂问题提供备用方案，确保服务时效不打折。

服务过程中，我公司严格遵守服务承诺，不推诿、不拖延，及时高效地为用户解决问题。售后服务人员均经过专业培训，具备扎实的专业知识和丰富的维修经验，熟悉本项目所有产品的结构、材质、技术参数等，能够快速准确判断故障原因，提供专业的处理方案。同时，定期组织售后服务人员进行技能培训和知识更新，确保其能够应对各类复杂故障产品的维修需求。

(6) 备品备件供应

公司零配件仓库常年储备充足的备品备件，针对本项目常用易损件建立专项备品备件库。

所有备品备件均为原厂正品，严格遵循国家相关质量标准与环保要求，经过多重质量检测合格后入库，确保备件质量稳定、性能可靠，从源头上保障产品维

修后的使用效果与环保安全性。

备品备件的规格型号、颜色、安装尺寸与医院所采购的产品完全匹配，能够实现无缝替换，不影响产品整体功能与外观一致性；同时，备件符合行业通用标准，兼容性强，易于采购和替换，可通过多种正规渠道获取相关备件，保障产品长期正常使用。

公司零配件仓库常年储备充足的备品备件，针对本项目常用易损件建立专项库存台账，实施动态库存管理，确保库存充足；对于不常用备件，依托与厂家的紧密合作关系，可快速调配货源，保障在需要时能够及时供应。

质保期内免费提供备品备件用于维修更换。

质保期外继续提供原厂正品备件支持，保障产品兼容性与长期使用性能。

我公司严格遵守招标文件及合同约定，全程保障服务质量，不断优化服务流程与备品备件供应体系，根据反馈及时改进服务质量，持续提升使用体验，为贵单位正常运营提供坚实可靠的后勤保障。

(7) 故障排除时限

我公司严格按照时效要求处理各类故障，本项目所供家具产品出现问题后，在接到采购人维修要求后，承诺 0.5 小时内给予回复；服务人员 1 小时内抵达现场开展维修工作。

一般故障（含抽屉滑轨卡顿、五金件松动/脱落、家具表面轻微划痕、柜门闭合不严、合页异响、拉手松动、锁具轻微卡滞等），承诺 4 小时内完成全部修复工作并交付使用。

复杂故障（含柜体结构松动、漆面大面积损伤/脱落、石材台面断裂/开裂、五金件底座松动、密封胶老化漏水、抽屉导轨变形等），服务人员到场后，结合现场实际情况明确书面解决方案及具体修复时限，同时安排专人全程跟进维修进度，定期向采购人同步处置情况。

若故障预计修复难度大、耗时较长，短期内无法恢复使用，我公司将及时调配同规格、适配家具供采购人临时替代使用，保障不影响医院正常使用；同时依托备件库，确保采购人能够及时获取所需的备品备件、易损件及耗材，杜绝因备件短缺延误修复进度。

故障解决后，安排人员进行现场跟踪观察，确保产品运行稳定，无安全隐患；

同时对同批次、同型号产品开展专项排查，消除潜在隐患。

(8) 服务联系方式

我公司为本次项目设立专属售后服务对接团队，提供 7*24 小时服务，随时响应采购方需求。

项目专属售后服务负责人：李建彬

7×24 小时服务热线

服务邮箱