

质量保证及服务承诺

一、质量保证及服务承诺

1、质量保证

所有产品及零部件是全新的、未使用过的，完全符合采购规定的质量、规格和性能的要求，货物在交货时提供检测报告及合格证明。

2、供货时限保证

合同签订并接到采购人通知后 21 日内供货并安装调试完毕。

3、质保期：五年。

4、售后服务

质保期内免费提供维护维修服务。货物在免费保修期内，如果出现三次以上因质量问题引起的故障，我方负责更换同类新的货物；我方更换同类型新的且未使用的货物后，质保期自更换之日起重新计算。

保修期后终身提供维修服务，只收取维修配件成本费。

5、服务响应时间及维护方式

我公司为甲方提供 24 小时的技术服务，在接到甲方报修通知后立即应答，电话指导、网上诊断协助排除故障，需要现场维修处理的，我公司在 1 小时内派技术服务人员到达现场。

6、技术培训

根据招标人的要求，我公司将对招标人的相关人员进行产品性能、使用、维护、一般质量问题解决方案等方面的培训，直至相关人员能熟练掌握。

7、备品备件（含保修期后备品备件成本价表）

序号	备品备件	成本价	备注
1	椅子万向轮	5.5 元/个	我公司承诺按成本价供应，长期维修。
2	桌子抽屉轨道	22 元/对	
3	三角拖板架	10 元/个	
4	柜子门拉手	2 元/个	
5	柜子门铰链	6 元/个	

8、售后服务联系方式

二、质量保证措施

（一）生产设备及工艺方面

我们将选派经验丰富的项目负责人，从原料的选购，加工工艺的流程，出厂检验以及运输等各个环节进行监督，确保以一流的制造生产队伍及精良的生产设备来完成该项目，使每件产品都为合格产品，杜绝以次充好。严格落实供货时间及进度，做到时间不延迟，总体进度符合采购方的要求，并严格按照 5%的备用件的预警储存，做到有损坏随时补换，不影响采购方人员对产品的使用。同时积极与业主和社会各界密切配合，发扬“严格管理、精心施工、一丝不苟、悉心服务、争创品牌、精益求精”的企业精神来回报贵方对我们的信任。

1、生产设备方面：采用一系列高精度的数控设备：如开料机、吸尘器、大型冷压机、全自动封边机、磨光机、打孔机、排钻、数控

开榫机、无尘淋水喷房、淋水喷槽、全自动辊漆线等，形成配套的全自动流水线，聘请从事相关设备多年的工程师和主机手操作设备；结合行业前沿的技术核心和理念，精益求精，制造出一流的产品。

2、生产工艺方面：根据该项目的投标产品，确保严格执行质量体系认证要求，优化产品生产工艺，有国家标准的参照国家标准执行，无国家标准的参照行业标准，执行标准就高不就低。相关技术人员必须经专业培训持证上岗，操作区张贴工艺流程指导图，同时进行绩效考核，定期邀请相关质检部门抽检、评定、指导，使生产工艺真正做到一道不漏，一丝不苟，严格剖析产品结构，按图出样，确保相关样品经反复检测，符合产品人体工程学性能要求，结实耐用。

（二）关键质量控制点的控制措施

1. 目的：通过规范生产程序、严格生产流程、确保材料及各工序在生产过程中符合技术要求，使产品的各个生产环节、部件、规格、型号符合质量标准。

2. 使用范围：公司所有木制产品的主要材料及生产流程中的关键控制点。

3. 进料控制：

3.1 木材

3.1.1 湿度必须在 10-12℃ 以下。

3.1.2 不能出现死结、活结、边皮、弯翘。

3.1.3 规格、尺寸必须按采购单要求进行购置。

3.2 油漆

3.2.1 必须要求供应方提供 3c 证书、合格证以及批次出厂检验报告。

3.2.2 测试、验收，按供应商提供的配方调试好油漆，喷试检验如有成颗粒或脱漆现象及不符合产品质量要求的不得入库。

3.3 胶

3.3.1 必须要求供应方提供生产许可证、合格证及批次出厂检验报告。

3.3.2 测试，按供应商提供的配方用拼版测试，待胶干后检验侧摔是否脱胶。

4. 砂光作业控制：

4.1 作业准备：

4.1.1 将工作台和各砂光机械及现场清理干净，做好工作前的各项准备工作。

4.1.2 检查机械是否运转正常，按所需安装配套的砂带。

4.1.3 准备好要生产的部件，按相关的部件作业指导书及操作规程完成作业。

4.2 品质要求：

4.2.1 本工序所生产的工件不可砂穿、波浪、不可斜、不可变形，不能出现漏砂、少砂等现象。必须平整、光滑、顺畅。

4.2.2 机磨表面应平整，顺滑均匀，不得有跳磨、漏磨、逆磨、打磨变形等现象。

4.2.3 手磨：砂纸号依次为 80#-120#-180#，未过机磨板件先

120#-180#砂纸打磨，打磨后产品无任何毛刺、跳刀痕、胶水痕、补灰痕、刮痕、粗砂痕及凹凸不平、无明显崩缺等现象，磨边角不可有锋利。做到倒角柔畅，均匀打磨、细腻、手感柔滑。

5. 开榫开铆

5.1 餐椅整体的结构决定于零部件的生产，生产过程中需注意的几点：

5.1.1 要求流程零部件方正标准，带弧度的部件要求顺滑。

5.1.2 生产过程中必须根据各部件严格把握尺寸，要求与样品相符，有斜度的与样品一致。

5.1.3 生产过程中在齐头、开榫、打眼加工的过程中，定时检查模具是否松动，以免出现误差，及时核对各部件的尺寸是否合乎要求。

5.1.4 首样必须经质检员检验，必须单片（或整体）试装，方可投入生产。

5.1.5 为了保证正常生产，设有专人管理，并定期对设备进行维护、检修。所有设备各操作人员均接受培训后上岗生产。

6. 涂装油磨控制

6.1 作业准备：

6.1.1 准备好待油磨得产品，注意油漆的漆膜表里干透。根据产品特点、油漆的种类，决定所使用的砂纸型号。

6.1.2 准备好油磨用具：砂纸、320#、400#、600#海绵砂、打磨机、平面打磨板。将打磨的产品部件平放于有垫的工作台上作业。

6.1.3 打磨时要根据木纹方向砂磨，并特别注意边位、角位、线

条、弧位的部位，用力不能太大，以免打穿，打磨用力要均匀。产品部件必须要打透。

6.1.4 如有底漆流挂的部位，先用刮刀刮平再打磨，如发现底漆不够油或少喷油、漏喷油，必须自行检查后，应小心轻放，并用珍珠棉垫好，按要求放到指定的位置，经免产品刮花、碰伤。

6.2 品质要求

6.2.1 打磨有流挂、气泡的工件，要特别小心，不得打穿底漆。

6.2.2 打磨时应分清工件的正反面，正面的打磨要细致。

7. 包装控制

7.1 作业准备

7.1.1 将台面和作业现场清理干净。准备好产品、垫板、纸箱、泡沫、珍珠棉、封箱胶等。将五金配件清点数量，装入胶袋，用密封胶封好，将产品型贴上。

7.1.2 将包装的产品擦拭干净，用珍珠棉封好。

7.1.3 选用正确的纸箱，纸箱型号要与包装的产品一致。

将产品组件按包装设计顺序装入纸箱内，产品组件之间要用珍珠棉和泡沫隔开，纸箱四角要放置泡沫防护。玻璃、镜子等易碎品，要在两面放置泡沫。

7.1.4 五金配件放置在规定的合理位置，以免破裂散落而损伤产品组件。

7.1.5 组件之间的空隙要填充泡沫，以保证箱内无移动空间。装箱后用封口胶封好，如需要打包，则用打包机打上整齐、牢固的打包

布。

7.2 品质要求：

7.2.1 产品组件、五金配件齐全，不能错包、漏包。

7.2.2 产品名称、生产日期、净重、毛重等包装方式符合要求，包装后摇动纸箱时，纸箱内的产品、五金配件保证无移位现象。玻璃、镜面等易碎品的包装符合防震要求。

7.2.3 纸箱的规格符合设计要求，外表光滑、平整、无污渍。纸箱型号内容正确无误，字迹清晰。易碎品的包装纸箱有明显的标识，合格证填写规范、字迹工整。封箱胶平整、牢固、规范。

7.2.4 成品的堆放方式应正确，不能超过安全高度，且符合防潮要求。

