

4.1、质保期保障服务，本项目所有采购物资提供 2 年的免费质保期

（自物资验收合格之日起计算），其中便携式消防水泵、背负式灭火机的核心部件（如发动机、水泵叶轮、高压泵体等）质保期延长至 3 年。质保期内提供以下免费服务：

4.2、免费维修：因产品质量问题导致的设备故障，由应急维修组免费提供维修服务，包括更换损坏部件、修复故障模块等，维修过程中产生的人工、配件、运输等所有费用均由我方承担。

4.3、免费更换：质保期内，经维修后仍无法正常使用的设备；同一设备同一质量问题连续出现 3 次及以上的；设备存在严重质量缺陷影响使用安全的，我方将免费为使用单位更换同型号、同规格的全新设备，并在原质保期基础上顺延更换设备的质保期。

4.4、免费退换货：物资验收合格后 30 日内，如发现产品存在严重质



~~4.4、~~免费退换货：物资验收合格后 30 日内，如发现产品存在严重质量问题（非人为因素），使用单位可提出退换货要求，我方将在 5 个工作日内完成退货或换货处理，并承担由此产生的全部费用。

4.5、定期巡检：质保期内，每季度开展 1 次全面巡检服务，每半年开展 1 次重点设备深度检测。巡检人员深入各林场、防火站点，对所有物资进行逐一检查，重点排查设备运行状态、安全防护装置有效性、易损部件磨损情况等，填写《设备巡检记录表》，对发现的潜在问题及时进行处理，对使用单位的维护保养工作进行现场指导。每年年底提交 1 份完整的年度巡检报告，总结设备运行情况并提出针对性的维护建议。

4.6、应急响应与维修服务：

1) 响应机制：建立 7×24 小时全天候应急响应体系，开通专属售后

服务热线、微信服务号、邮箱等多种沟通渠道，确保使用单位能够随时反馈问题。接到服务需求后，技术支持组立即完成响应，通过电话、视频等方式初步判断故障原因并提供远程指导；远程无法解决的，立即启动现场维修流程。

2) 到场时限：根据淄博市不同区域的交通条件，明确现场维修到场时限；若遇森林防火紧急任务期间，将启动应急绿色通道，调配就近维修力量，确保最快时间抵达现场处置。

3) 维修时限：一般故障（如简单部件更换、线路松动等）现场维修不超过 2 小时，确保设备快速恢复使用；复杂故障（如发动机大修、水泵核心部件更换等）维修时限不超过 3 个工作日，若需返厂维修，将提供同型号备用设备临时使用，避免影响森林防火工作。维修完成后，对设备进行全面性能测试，确保故障彻底解决，并向使用单位提交《维修服务报告》，详细说明故障原因、维修过程、更换部件等信息。