

河南师范大学 2026 年科技创新港智慧

教学东楼桌椅项目采购合同

合同编号：豫财招标采购-2026-681

签署地点：河南师范大学

甲方（需方）：河南师范大学

乙方（供方）：河南森诺实业有限公司

根据河南师范大学 2026 年科技创新港智慧教学东楼桌椅采购项目的中标通知书和招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据），经甲、乙双方协商，于 2026 年 7 月 31 日签订本合同。

一、产品明细及报价表

序号	名称	货物规格尺寸	单位	数量	单价 (元)	合计 (元)
1	平面教室固定连排椅	座椅中心距 550±5mm、座高 440±5mm、站脚立柱总高度 910mm；台面板：第一排独立桌面 350mm(宽) 后排 300mm(宽)	座	5120	390	1996800
2	阶梯教室固定连排椅	座椅中心距 550±5mm、座高 440±5mm、站脚立柱总高度 910±5mm——1010±5mm；台面板：第一排独立桌面 350mm(宽) 后排 300mm(宽)	座	1176	393	462168
3	平面教室单人活动桌	700*450*750mm	张	1984	430	853120
4	平面教室单人活动椅	370mm 深×410mm 宽×850 高 mm	把	1984	125	248000
合计：3560088 元						

附：1. 技术规格书(技术参数及要求)

二、合同金额

人民币（大写）：叁佰伍拾陆万零捌拾捌（¥3560088.00 元）。合同价款的组成：价款及运输、装卸、安装及相关材料费、调试费、软件费、保修、人员培训、税金等费用。

三、质量及技术规格要求

1. 乙方须按合同要求提供全新产品（包括零件、附件、备品备件等），产品的质量标准、规格型号、具体配置、数量等符合招标文件要求，其产品为原厂生产，且应达到乙方投标文件及澄清文件中明确的技术标准。

2. 乙方应在本合同生效后 7 个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范，并于约定时间前进驻安装现场，待所有安装调试完毕后甲方开始组织验收。如甲方无正当理由，不得拒绝接收；在安装调试过程中，甲方有权采取适当的方式对乙方产品质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查。

3. 乙方中标后，提供检测报告和认证证书原件进行核验，若存在造假，由乙方承担全部法律责任。

四、交货时间、地点与方式

1. 签订合同后 7 个工作日内需提供与投标文件参数一致的样品一套，由采购人确认后方可批量生产；中标人应于接到甲方通知后 40 日历天内，按采购人要求安装在科技创新港校区摆放到位，具备使用条件。

2. 乙方负责所供包装、运输、安装和调试，并承担所发生的费用；甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件。

3. 安装过程中若发生安全事故由乙方承担法律责任。乙方安装人员应服从甲方的管理，遵守国家法律法规和学校相关制度，否则一切后果均由乙方承担。

4. 交付使用前，乙方负责对提供进行看管，并承担丢失、损毁等风险。
乙方交由承运人运输的在途，由乙方承担毁损、灭失的风险。

5. 现场勘测、施工计划与分批供货安装

5.1 现场实地勘测：乙方正式开展批量生产、进场安装前，须委派专业技术

人员前往甲方科技创新港智慧教学东楼各教室现场实地测量，核对现场空间、摆放尺寸、点位布局，形成现场勘测记录表，经甲方现场管理人员签字确认后方可组织生产，安装不符合甲方需求，责任与费用由乙方自行承担。

5.2. 工期倒排与进度计划：公示结束签订合同后，乙方须在3个工作日内向甲方提交经乙方盖章确认的总施工进度计划表（倒排工期表），计划表明确分批生产、发货、进场、安装、收尾、保洁的时间节点、人员配置、供货批次。

5.3. 供货与安装：乙方按照甲方要求送货进场、分教室逐间安装的方式实施，所有批次供货、进场、安装工作均须严格遵照经甲方确认的施工进度表执行，不得擅自拖延批次工期、缩减施工人员、降低安装标准。

五、验收、调试及人员培训

1. 验收：到货后，乙方应向甲方移交所供完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方将工作完成后，由甲方组织进行验收，自正式验收合格并交付给甲方之日起计算质保期。如果乙方提供的与合同不符，甲方有权拒绝接收，由此产生的一切费用由乙方承担。验收程序如下：

（1）到货验收。到货后，检查货物内外包装是否完好，有无破损、碰伤、浸湿、受潮、变形等情况。确认所验收件数与运输单据填写的件数一致。如发现上述问题，应做详细记录，并拍照留据。

（2）开箱（实物及数量参数）验收。到货后开箱检查货物及附件外表有无残损、锈蚀、碰伤等，检查随机资料是否齐全，如仪器说明书、操作规程、检修手册、产品检验合格证书等。以装箱单为依据，逐件核对检查主材、附件的规格、型号、配置及数量。以供货合同为依据与装箱单进行核对，做好验收清单记录。

（3）质量验收。按照合同条款、使用说明书及操作手册的规定和程序进行安装、调试后进行质量验收，乙方技术人员参加，必要时可委托有资质的第三方（或政府主管部门）进行验收，所需费用由乙方承担。验收时对照使用说明书，进行各种技术参数测试，检查仪器的技术指标和性能是否达到要求，做好质量验收记录，验收结束出具验收报告。若仪器出现质量问题，应将详细情况书面通知投标人。

2. 调试：乙方负责对免费进行安装调试，并使其投入正常运行。

3. 人员培训：乙方免费对甲方人员进行必要的业务及服务培训，使其达到正确掌握设备使用要求。

六、履约保证金及付款方式

1. 乙方向甲方交纳合同总金额的 5%作为履约保证金，人民币（大写）：壹拾柒万捌仟零肆元肆角（¥178004.40 元）；如无违约行为，履约保证金自验收合格之日起 30 日内无息退还。

2. 货物验收合格后，乙方提供付款的相关手续并开具增值税专用发票后 30 日内，甲方支付项目款总额的 100%。

七、合同的履行、变更和解除

1. 合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行，不得随意解除合同。

2. 甲乙双方不得擅自变更合同。如因项目需要变更，须经双方书面认可后方可变更。

3. 发生以下情况，经甲方通知乙方未及时整改的，甲方有权解除合同：

- （1）乙方拒绝接受甲方的管理；
- （2）合同执行期间，乙方因自身问题不能正常供货，致使供货期严重延误；
- （3）所供不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）；
- （4）所供不符合验收标准；
- （5）法律规定的其他情形。

八、违约责任

1. 除如因战争，严重水灾、台风、地震等自然灾害，政府政策的重大变动等政府行为和其它甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理。

2. 若乙方所供的品牌、型号、规格、技术标准、质量标准和运行等，不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或采购依据）规定和合同规定的，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用，如无法更换或更换后仍不符合约定的，甲方有权拒收并有权解除合同，同时乙方应支付合同价款的 30%的违约金。因乙

方更换而造成逾期交货的，则按逾期交货处理，乙方应负责更换并承担因此而发生的一切费用。

3. 乙方不能按时供货，除不可抗力事件外，每拖延一日应按合同总额的千分之五向甲方支付违约金。

4. 乙方逾期一周不能供货，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同金额30%的违约金，同时追究乙方责任。

5. 乙方将送达指定地点后和安装过程中，甲方发现乙方所供、配件、施工工艺等不符合合同约定，甲方有权对乙方进行每次不低于 10000 元的违约金处罚，并有权单方解除合同，由此产生的一切费用由乙方承担。

6. 当违约金超过履约保证金时，超过部分甲方有权从合同总价款中扣除或要求乙方另行支付，用于补偿违约金不足的部分。

7. 项目验收合格后，因甲方原因未按期支付货款的，应按银行同期贷款利息补偿乙方损失。

8. 产品免费质保期为 7 年，如乙方违反《售后服务承诺》约定未及时履行保修义务的，每发生一次，乙方应向甲方支付违约金 10000 元。甲方因乙方违约而委托第三方进行维修所产生的相应维修费用，甲方有权要求乙方另行支付。

9. 在合同履约期内，若乙方出现违约行为，将不予退还履约保证金。履约保证金被扣除后余额不足的，乙方须在 3 天内补足。

九、合同无效

乙方有下列情形之一的，合同无效，履约保证金不予退还：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
- (3) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 法律规定的其他情形。

十、争议解决

1. 本合同的签订和履行，适用中华人民共和国法律。

2. 甲乙双方因质量问题发生争议，由合同签署地点或上一级质量技术鉴定单位进行质量鉴定。经鉴定质量合格，鉴定费由甲方承担；鉴定质量不合格，鉴定费用由乙方承担，并承担违约责任，同时甲方有权解除合同。甲乙双方任何一方

也可直接起诉。

3. 因履行合同发生的争议，由甲乙双方直接协商解决，如协商不成可向合同签署地点的人民法院诉讼。

4. 甲乙双方以签订合同时各自法人登记注册地为有效的送达地址，在合同履行过程中，送达到该地址视为有效送达；如发生诉讼，该地址作为全部诉讼程序和执行程序的送达地址，具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址，需书面告知对方。

十一、合同生效及其他

1. 本合同一式陆份，甲方肆份、乙方贰份，经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效，合同履行完成后自行终止。招标（采购）和投标（响应性）文件为本合同组成部分。

2. 组成本合同的文件及解释顺序为：本合同及补充条款、中标通知书、投标（响应性）文件及其附件；招标（采购）文件及补充通知。如果乙方的投标（响应性）文件及其附件高于国家行业标准的，以投标文件及其附件为准。

3. 本合同生效之后，任何一方违反本合同规定，除了承担违约责任外，还要承担守约方向违约方追究违约责任所支付的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。

4. 本合同未尽事宜，供需双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

5. 技术规格书(技术参数及要求)、售后服务承诺均为本合同附件，与本合同具有同等效力。

甲方：河南师范大学

委托代理人签字：

地址：新乡市牧野区建设东路46号

电话：0373-3325022

开户银行：建行新乡分行北干道支行

账号：4100 1562 7100 5020 0486

乙方：河南森诺实业有限公司

委托代理人签字：王亮

地址：郑州市惠济区花园口镇八堡村大河路1号

电话：18638805993

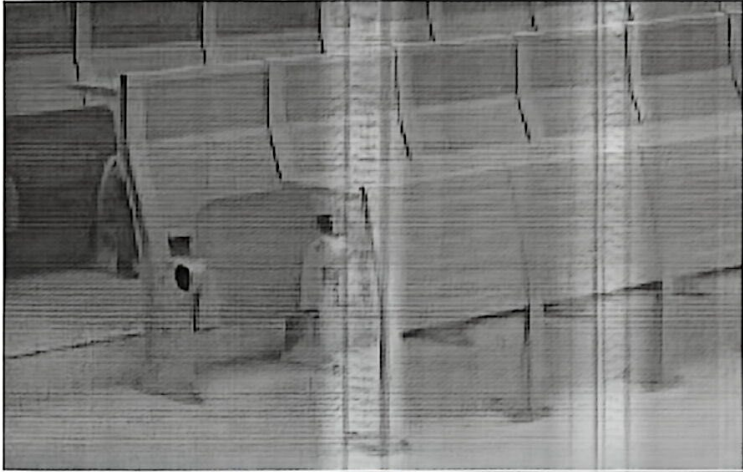
开户银行：郑州银行郑州自贸区分行

账号：998156009909777358000002

附件 1：技术规格书(技术参数及要求)

序号	名称	技术参数
1	平面教室 固定连排 椅	1. 平面教室固定连排椅主要参数：座椅中心距 550±5mm、座高 440±5mm、站脚立柱总高度 910mm； 2. 椅座：座板采用 15mm 模压夹板(双面防火板)、板面贴耐磨防火板，连接可靠、美观；颜色可选。 3. 站脚： ① 宽度≥60mm，壁厚≥5mm，底脚长度≥300mm，底脚前后各设置一个地爆螺丝孔，前后孔距≥250mm； ② 采用压铸铝合金材质模具一次性压铸成型，表面经抛光打磨。后喷闪光银金属漆，金属边缘激光打磨处理，冲压金属件外观应无脱层、裂痕，特别是下支撑一体压铸嵌入脚架中，具有层次感，线条自然美观。无毛刺，无焊接，整个脚架转角位圆润光滑； 4. 背板：采用 10mm 厚模压夹板，双面防火板。背框采用 2mm 钢板为主骨架，配上 1.2mm 钢板折弯件横向连接。焊接成框架；表面静电粉末喷涂； 5. 台面板：第一排独立桌面采用 350mm(宽)x25mm(厚)高密度刨花板为基材双面贴防火板，后排 300mm(宽),周边 PVC 封边； 6. 书网：5mm 的冷拉钢条为主骨架，辅以 3mm 钢条做成网状结构，表面静电粉末喷涂。书篓内腔不小于 120mm 方便放取书物。采用 4 颗 M6 螺丝连接于铝合金站脚左右两边，保证牢固不松动； 7. 采用水性木器漆：检验依据 GB 18581-2020《木器涂料中有害物质限量》，总有机挥发物含量（VOC）≤180g/L、甲醛含量≤10mg/kg，苯系物总和含量、乙二醇醚及醚酯总和含量检测结果<100mg/kg，烷基酚聚氧乙烯醚总和含量未检出。（面板颜色为榉木色），木纹浮雕面，桌面前后两边采用防火包边，（要求 PVC 与桌面颜色及木纹统一、匹配），环保耐用。 8. 全包围式地脚螺丝孔内藏式地爆螺丝，固定螺丝可根据地面情况特定长度，外盖 2 个螺丝盖，防尘、安全、美观。 9. 座托架：采用铝合金一体压铸成型角码采用穿透式连接，采用 M8 圆柱头六角螺丝 2 个/角码，整体弧度及曲线符合人体工程学设计。强度高，抗老化，经久耐用，坐感舒适； 10. 桌面支撑件：固定桌面支撑件：采用 1.5mm 厚带喷塑涂层的钢部件：检验依据 HJ 2547-2016《环境标志产品技术要求家具标准》，可迁移元素镉、砷、钡、镉、铬、铅、汞、硒检验结果合格。冲压成型，无毛刺，无焊接；表面经喷涂处理，防锈蚀，经久耐用。 固定连排椅样式示例图(图片仅供参考)：

		
2	阶梯教室 固定连排 椅	1. 阶梯教室固定连排椅主要参数：座椅中心距 $550\pm 5\text{mm}$、座高 $440\pm 5\text{mm}$、站脚立柱总高度 $910\pm 5\text{mm}$——$1010\pm 5\text{mm}$； 2. 椅座：座板采用 15mm 模压夹板(双面防火板)、板面贴耐磨防火板，连接可靠、美观； 3. 站脚 ① 宽度 $\geq 60\text{mm}$，壁厚 $\geq 5\text{mm}$，底脚长度 $\geq 300\text{mm}$，底脚前后各设置一个地爆螺丝孔，前后孔距 $\geq 250\text{mm}$，必要时可根据现场台阶高度定制站脚；采用压铸铝合金材质模具一次性压铸成型，表面经抛光打磨。后喷闪光银金属漆，金属边缘激光打磨处理，冲压金属件外观应无脱层、裂痕，特别是下支撑一体压铸嵌入脚架中，具有层次感，线条自然美观。无毛刺，无焊接，整个体脚架转角位圆润光滑； ② 台阶宽度较大需增设双站脚； 4. 背板：采用 10mm 厚模压夹板，双面防火板。背框采用 2mm 钢板为主骨架，配上 1.2mm 钢板折弯件横向连接。焊接成框架；表面静电粉末喷涂； 5. 台面板：第一排独立桌面采用 350mm(宽)$\times$25mm(厚)高密度刨花板为基材双面贴防火板，后排 300mm(宽)，周边 PVC 封边； 6. 书网：5mm 的冷拉钢条为主骨架，辅以 3mm 钢条做成网状结构，表面静电粉末喷涂。书篓内腔不小于 120mm 方便放取书物。采用 4 颗 M6 螺丝连接于铝合金站脚左右两边，保证牢固不松动； 7. 采用水性木器漆：检验依据 GB 18581-2020《木器涂料中有害物质限量》，总有机挥发物含量 (VOC) $\leq 180\text{g/L}$、甲醛含量 $\leq 10\text{mg/kg}$，苯系物总和含量、乙二醇醚及醚酯总和含量检测结果 $< 100\text{mg/kg}$，烷基酚聚氧乙烯醚总和含量未检出。(面板颜色为榉木色)，木纹浮雕面，桌面前后两边采用防火包边，(要求 PVC 与桌面颜色及木纹统一、匹配)，环保耐用； 8. 全包围式地脚螺丝孔内藏式地爆螺丝，固定螺丝可根据地面情况特定长度，外盖 2 个螺丝盖，防尘、安全、美观； 9. 座托架：采用铝合金一体压铸成型角码采用穿透式连接，采用 M8 圆柱头六角螺丝 2 个/角码，整体弧度及曲线符合人体工程学设计。强度高，抗老化，经久耐用，坐感舒适；

		10. 桌面支撑件：固定桌面支撑件：采用 1.5mm 厚带喷塑涂层的钢部件；检验依据 HJ 2547-2016《环境标志产品技术要求家具标准》，可迁移元素镉、砷、钡、镉、铬、铅、汞、硒检验结果合格。冲压成型，无毛刺，无焊接；表面经喷涂处理，防锈蚀，经久耐用。 阶梯教室固定连排椅图片仅供参考： 
3	平面教室 单人活动 桌	规格：700*450*750mm 1、台面支撑铁板：采用高精度冷扎钢板。尺寸为（300*95*30mm）3.0mm 厚，高温静电喷涂附着力强不易掉漆美观大方，抗变型； 2、横梁连接管：采用高精度冷扎圆钢管。尺寸为（Φ45*480）1.2mm 厚，圆滑厚实，高温静电喷涂； 3、立柱管八边型棱形管和开关接头：高精度冷扎钢八边型棱形管，尺寸为（60*40*1.5MM 厚），与接头管一体焊接而成，内置铝合金变位接头及铝合金滑动块，高温静电喷涂； 4、异型底脚：采用高精度冷扎钢板。规格为（50*20*2.0mm 厚方管成形），高温静电喷涂，外型大方稳固承受力大，抗变型； 5、书网架：采用高精度冷扎 4 根圆钢管：规格为（Φ44*390mm），1.0mm 厚，经高温静电喷涂完成再与 ABS 工程塑胶架组合而成，美观大方，不变型； 6、固定脚：采用 -PU 可调节高度固定脚； 7、折叠机构：采用一体焊接接头，铝合金转接头的连接，坚固耐用，桌子为单向旋钮折叠的方式，双向承重受力，台脚连接管内配有转动轴，只用轻微旋钮就可以进行桌子翻折功能； 8.桌子承重范围在≥100KG； 9. 挂钩直接焊接在立柱管上，承重≥15KG。 智慧教室单人活动桌子图片仅供参考：

		
4	平面教室 单人活动 椅	1.规格：370mm 深×410mm 宽×850 高 mm，座椅板和座靠板均采用中空吹塑成型，原材料用 HDPE 高密度环保聚乙烯；靠板尺寸为 410mm 宽×260mm 高×30 厚 mm；座板尺寸为 410mm 宽×370mm 深×30 厚 mm； 2.椅架主管采用 15mm×30mm×1.2mm 椭圆管经数控弯管机推弯成型；侧拉撑采用 15mm×30mm×1.2mm 椭圆管，主拉撑采用 20mm×20mm×1.2mm 方管；椅架颜色为暖白色（可选）； 3.座椅板和座靠板均采用弧型设计，表面带有长条形透气孔，符合人体工程学，美观大方；座靠板颜色为彩色（可选）； 4.所有钢材符合国家相关标准，焊接采用二氧化碳保护焊焊接，保证焊缝平整光滑，无漏焊、假焊，去油除锈处理，静电喷塑，高温固化，喷塑后外表光滑、整洁，焊接后保证整体平稳，椅架无倾斜等不良现象，放置平稳，无晃动。 智慧教室单人椅子图片仅供参考： 

附件 2：售后服务承诺

售后服务方案

(1) 质保期（7 年）的书面声明

致： 河南师范大学（采购人）

我 河南森诺实业有限公司 自愿参加 河南师范大学 2026 年科技创新港智慧教学东楼桌椅采购项目（豫财招标采购-2026-681） 的投标活动,并做出如下声明：

质量保证期：7 年，自验收合格之日起计算。

特此声明！

我方（企业电子签章） 河南森诺实业有限公司

日期：2026 年 7 月 20 日



(2) 三包服务的书面声明

致： 河南师范大学（采购人）

我 河南森诺实业有限公司 自愿参加 河南师范大学 2026 年科技创新港智慧教学东楼桌椅采购项目（豫财招标采购-2026-681） 的投标活动,并做出如下声明：

我公司承诺：质保期内提供免费的“包修”、“包换”、“包退”服务，承诺所有产品质保期内出现质量问题在接到维修通知 2 小时内完成维修，如不能按时完成维修则需在 24 小时内免费向采购人提供相同规格的产品。

特此声明！

我方（企业电子签章）：河南森诺实业有限公司

日期：2026年7月20日

(3) 售后服务管理制度

本公司有专职维修保养人员 12 名，维修工龄均在 5 年以上，能够解决家具产品在使用过程的一切问题，均经过严格的职业道德教育和专业技能培训。并拥有专用维修保养车辆，能对客户的维修保养要求作出最及时的反应。

机构名称：河南森诺实业有限公司售后服务部

服务地点：郑州市惠济区花园口镇八堡村大河路 1 号

售后服务电话：13017645000（7 天*24 小时、黄经理）

本项目专职负责人：王亮亮

联系方式：13017645000（7 天*24 小时）

（4）服务核心目的

1. 安全排查：全面检测钢木家具结构稳定性，排查钢架松动、木质开裂、五金脱落等安全隐患，杜绝家具倾倒、部件脱落、划伤磕碰等安全事故。
2. 故障预处理：提前发现家具松动、异响、变形、漆面脱落、板材受潮等隐性问题，提前修复整改，避免小故障演变为大件损坏，降低客户维修成本。
3. 专业保养：针对钢质部件、木质板材、五金配件进行针对性清洁、养护、调试，延缓家具老化，延长产品使用周期。
4. 需求响应：现场收集客户使用反馈，解答使用疑问，优化售后服务体验，建立长效售后保障机制。

（5）巡检服务范围

覆盖所有在售及已交付的钢木类家具产品，核心品类包含：办公钢木桌椅、工位钢架、家用钢木餐桌椅、钢木文件柜、储物柜、展示柜、培训桌椅、宿舍钢木家具等。巡检覆盖产品全部核心结构：钢制框架、实木/板式木面、连接五金、调节配件、漆面保护层、防滑减震部件等。

（6）现场核心巡检内容

（一）钢制框架系统检测

钢架是钢木家具的承重核心，重点检测整体稳定性与完好度。检查主框架、横梁、立架是否存在变形、弯曲、磕碰凹陷、焊缝开裂、脱焊等问题；排查钢架连接处螺丝、螺栓是否松动、缺失、滑丝；检测钢架漆面是否出现脱落、生锈、氧化、刮花、腐蚀等情况；检查钢架受力平衡，摆放是否平稳，有无倾斜、晃动现象；针对可调节钢架，测试升降、伸缩、调节功能是否顺畅，无卡顿、偏移。

（二）木质板材系统检测

针对桌面、板面、柜板、背板等木质部件开展全方位检查。查看板材表面是否有开裂、起鼓、脱层、受潮发霉、变形翘边等问题；检查板材边角是否磕碰破损、封边脱落、开裂翘起；检测木质板面承重情况，有无局部塌陷、松动；排查板材拼接处缝隙是否均匀，无松动、错位；检查实木部件有无虫蛀、腐朽、干裂等老化问题。

（三）五金配件检测调试

全面检查家具所有配套五金配件的完好性与功能性。排查螺丝、螺母、合页、滑轨、锁具、拉手、脚垫、卡扣等配件是否完好、齐全，无缺失、锈蚀、卡顿、损坏；测试抽屉、柜门滑轨推拉是否顺畅，无卡顿、异响、松动、偏移；检查柜门闭合是否严实、锁具开关是否灵活有效；更换生锈、老化、损坏的小型五金配件，紧固松动配件。

（四）清洁养护与细节检查

对家具整体进行除尘、除污清洁，清理钢架缝隙、板材死角灰尘污渍；对钢制框架进行防锈养护，对木质板材进行防潮、防干裂养护；检查家具防滑脚垫、减震胶垫是否脱落、磨损，及时补齐更换，避免使用时产生异响、刮伤地面；排查家具摆放环境，提醒客户规避潮湿、暴晒、重物重压等不当使用场景。

（五）使用功能与安全复检

模拟日常使用场景，反复测试家具承重、开合、调节、推拉等核心功能，确保使用顺畅、安全稳定；排查尖锐边角、外露螺丝等安全隐患，对毛刺、尖锐位置进行打磨处理；确认家具无松动异响、无结构故障，符合安全使用标准。

（7）标准化巡检服务流程

1. 服务预约

售后客服提前与客户沟通，确认巡检时间、场地、家具数量及产品型号，记录客户反馈的现有问题，提前报备巡检工程师，做好工具、配件、养护材料准备，避免上门空跑、漏检。

2. 上门进场

巡检人员准时上门，穿戴统一工装、佩戴工牌，主动出示服务凭证；进场前做好场地防护，铺设防尘垫、保护客户地面与周边物品，礼貌沟通巡检流程与注意事项。

3. 全面巡检排查

按照“钢架结构—木质板材—五金配件—功能测试—安全排查”的标准顺序逐项检查，不遗漏任何细节，同步记录每台家具的巡检状态、存在问题、损耗程度。

4. 现场整改养护

针对巡检发现的轻微问题，现场即时处理，紧固松动螺丝、调试五金配件、补齐缺失脚垫、清洁养护、打磨毛刺、局部防锈补漆等；简单故障当场修复，无需客户等待、无需额外付费。

5. 问题汇总与告知

巡检完成后，向客户现场讲解巡检结果，说明家具现存问题、潜在隐患、养护建议；针对现场无法修复的重度损坏（板材断裂、钢架变形、大面积生锈、五金彻底损坏等），明确告知故障原因、整改方案、维修周期及费用明细，征得客户同意后开展后续维修或更换服务。

6. 签字确认与售后归档

填写《钢木家具售后巡检报告单》，详细记录巡检内容、整改情况、客户反馈、后续建议，由客户签字确认；同步上传系统归档，建立一户一档的售后巡检档案，为后续回访、维保、复检提供依据。

7. 售后回访

巡检服务完成 3-7 个工作日内，客服主动回访客户，了解家具使用状态，收集服务评价，解答后续使用疑问，跟进未完成的维修整改工作。

(8) 常见问题处理标准

1. 轻微松动、异响：现场紧固螺丝、调试配件、添加减震垫，彻底消除异响与晃动问题。

2. 钢架轻微掉漆、生锈：现场打磨除锈，喷涂专用防锈漆、补漆，做好防锈养护。

3. 板材轻微划痕、污渍：专业清洁打磨、局部修复，恢复板面整洁度。

4. 五金卡顿、不顺畅：清洁滑轨、合页污渍，添加专用养护油，调试开合松紧度。

5. 重度损坏（板材开裂断裂、钢架变形脱焊、五金彻底失效）：现场拍照取证，制定专项维修/更换方案，快速跟进落地。

