

第四章、售后服务

第一节 质保期

第一条 整体质保期限约定

1. 1年整机质保时长

1. 1. 符合国家三包条款要求

1. 1. 1. 所有设备整机覆盖质保范围

本项目所涉鹌鹑自动化养殖全系列设备全部纳入整机质保覆盖范畴，涵盖笼架系统、喂料系统、饮水系统、清粪系统、集蛋系统、照明系统、通风降温系统、控制系统全部单元，无主设备遗漏、无核心系统拆分。

从单根2mm厚275g锌铝镁板立柱、单条1.2mm厚PP清粪带，到整套PLC环境控制设备、100kW柴油发电机组，所有单元部件均同步享有1年整机质保权益，不存在按设备品类拆分质保期限的差异化规则。

质保覆盖范围严格对应采购清单列明的950支LED灯管、10080个乳头饮水器、24台拢风筒风机、16台清粪主机等全部货物条目，所有设备自交付环节起即明确完整质保归属，无需采购人额外提交质保登记申请。

1. 1. 2. 质保时长超出基础行业标准

常规鹌鹑自动化养殖设备行业普遍执行的基础质保周期多集中在6至9个月，本项目约定的1年整机质保时长，在行业通用服务基准上额外延长了3至6个月的保障区间，完全匹配养殖周期内设备高频连续运行的实际需求。

养殖生产旺季设备满负荷连续运转的阶段恰好完全落在质保覆盖周期内，笼架系统、喂料行车、集蛋主机、清粪主机等长期处于高负载工况的核心设备，可在故障高发时段获得免费的检修维护支持，大幅降低养殖主体的生产运维成本。

该质保时长完全契合国家及行业相关标准的底线要求，同时针对设备初期磨合、中期稳定运行的全周期工况特征设置充足保障窗口，避免质保期满后短时间内集中出现批量故障的风险，为养殖生产平稳推进筑牢服务支撑。

1. 1. 3. 无额外隐形质保收费项

质保服务执行全程不存在任何未事前明示的隐形收费项目，所有与设备故障排查、配件更换、调试校准相关的服务动作均预先纳入免费服务清单，不会在服务执行过程中以任何名目向采购人索要额外费用。

服务执行前将主动向采购人出示完整的质保服务明细清单，明确标注所有可免费覆盖的服务内容及边界，不存在将基础质保服务拆分收费、将常规维护内容列为增值服务的违规操作，所有费用支出均在供货合同框架内足额覆盖。

后续服务执行环节若出现清单列明的免费服务内容范畴之外的延伸服务需求，提前向采购人出具书面服务方案及费用明细，在获得采购人书面确认前不会擅自开展相关作业，完全规避未告知情况下产生费用纠纷的风险。

1.2. 无质保范围排除例外项

1.2.1. 常规损耗部件同步纳入质保

设备运行过程中正常工况下产生损耗的常规部件，均同步纳入整机质保覆盖范畴，不存在将易损部件单独划出质保范围的例外约定。

1) 喂料系统内的PVC料槽、传动绞龙、料位开关接触部件，全部纳入常规损耗部件质保清单；

2) 饮水系统内的乳头饮水器阀件、反冲式调压器密封件、水管连接接头，均可在质保期内享受免费更换服务；

3) 清粪系统内的PP清粪带、橡胶刮片、横向出粪输送带表面接触层，正常运行产生的磨损无需采购人额外承担更换成本；

4) 集蛋系统内的蛋带表面接触层、C型蛋爪柔性接触部位，出现正常工况下的磨损可免费完成部件更换与调试校准。

1.2.2. 配套附属配件同步享有质保权益

所有与主设备搭配供货的配套附属配件，均可同步享有与主设备完全一致的质保权益，不存在主设备质保、附属配件单独免责的差异化约定，我公司将全部附属配件的质保信息同步录入整机质保档案统一管理。

1) 笼架系统配套的304不锈钢立柱地脚螺栓、隔网横撑、笼网连接卡扣，全部与笼架主体设备同步计算质保期限；

2) 控制系统配套的温度传感器、负压计、湿度CO₂ 传感器、声光报警器连接线，均可在质保期内享受免费校准更换服务；

3) 通风降温系统配套的湿帘水循环装置过滤器滤网、导流板密封胶条、小窗防鸟网等附属配件，不存在单独设置质保期限的限制性约定。

1.2.3. 外部接入设备统一纳入质保体系



项目现场接入整套养殖设备控制系统的外部关联设备，只要属于本次采购供货范畴之内，全部统一纳入整机质保体系，不存在外部接入设备不在质保覆盖范围的排除条款。

1) 通讯水表、加药器、反冲洗过滤器等与水线系统外部连接的设备，全部同步纳入饮水系统质保管理范畴；

2) 柴油发电机组与环控系统联动控制柜、报警系统手机信号传输模块等外部联动设备，统一由服务团队统筹开展质保服务；

3) 照明系统外接连接线、通风小窗联动电动推杆电机等跨系统关联部件，全部纳入整机质保体系全程跟踪运维状态。

1.3. 与生产商质保体系完全衔接

1.3.1. 原厂质保资质同步对接落地

所有设备对应的合格生产厂家出具的原厂质保资质文件，随货物同步交付给采购人留存，每台设备对应的原厂质保信息与整机质保档案一一绑定，不存在原厂质保资质缺失、环节脱节的问题。

原厂出具的质保承诺文件明确标注对应设备的型号、序列号、生产批次、质保期限及原厂直接服务通道，采购人可随时通过配套的查询方式核实原厂质保资质的真实性，所有资质文件均加盖生产厂家有效印章，具备完整法律效力。

经销商自身的质保服务体系与生产厂家的原厂质保体系实现双向对接，相关对接记录全部录入售后管理档案，不会出现原厂资质与现场实际供货设备不匹配、质保权益无法落地的问题，保障采购人的合法权益。

1.3.2. 质保权益传递无断层

从生产厂家出厂环节的原厂质保，到供货环节的整机质保，再到交付环节向采购人传递的最终质保权益，全流程实现无缝衔接，不存在任何权益传递的断层节点，确保采购人获得完整连续的质保服务。

设备从厂家出库起即同步生成对应质保标识，全程跟随物流、入库、现场交付、安装调试、竣工验收全流程流转，每一个环节的质保信息同步更新至统一管理平台，不会出现某一环节质保信息遗漏、权益缺失的情况。

质保权益的传递全程以书面文件作为依据，所有环节的交接记录均由相关责任方签字确认，最终形成完整的质保权益传递链条文件一并交付采购人，完全避免不同责任主体之间出现质保责任推诿的风险。

1.3.3. 原厂技术支撑同步匹配质保服务

生产厂家的专业技术团队将同步纳入质保服务支撑体系，针对复杂故障、核心部件技术问题提供专属技术支撑，保障所有技术难题均可获得原厂级别的专业处置方案。

1) 针对PLC环境控制系统的程序调整、远程监控功能调试等核心技术场景，原厂编程技术人员可远程提供操作指导，必要时抵达现场开展调试校准；

2) 针对搅风筒风机、柴油发电机组等动力类设备的复杂故障排查，原厂动力设备技术工程师可提供专属技术参数支持与故障处置方案；

3) 针对笼网、锌铝镁板材类部件的材质故障判定，原厂材料检测技术人员可出具专业判定意见，保障质保服务判定结果严谨准确。

2. 质保起算时间节点

2.1. 以项目竣工验收合格为基准节点

2.1.1. 以验收合格当日作为起算时点

质保计时的起算时点严格定位为项目整体竣工验收合格的当日零点，完全规避从设备到货、安装完成等非验收节点提前启动质保计时的不合理情况，保障采购人享有的质保服务时长足额完整。

1) 验收小组完成所有设备性能核验、系统联动测试、资料文件核查全部流程，形成一致的合格验收结论当日，即为质保计时正式启动的基准时点；

2) 当日零点之前产生的设备故障问题，全部纳入验收整改服务范畴处理，不计入质保期内的故障处置记录；

3) 若验收合格结论出具时间为当日工作时段内，仍统一以当日零点作为正式计时起点，不会以验收签字的具体时刻作为起算标准，最大化保障采购人的质保权益。

2.1.2. 验收合格凭证作为起算依据存档

项目竣工验收合格的正式书面凭证，作为质保计时起算的唯一法定依据，同步存入三方共管的档案体系，分别在采购人、服务执行方、项目管理相关部门各留存一份副本，确保依据可查、权责清晰。

验收合格凭证上清晰标注验收参与人员签字、验收日期、验收结论、附件清单等全部核心信息，不存在凭证信息缺失、关键日期模糊的问题，所有档案留存期限远超出质保服务周期，后续任何时段均可随时调取核查。

该凭证上标注的验收合格日期与质保档案系统内录入的起算时点完全保持一致，不

存在人工篡改、随意调整质保起算日期的操作空间，所有日期信息均与项目建设全周期的其他文档记录相互对应印证，不存在矛盾冲突。

2.1.3. 未完成验收不启动质保计时

无论设备是否完成现场安装、是否已临时投入试运行，只要项目整体竣工验收流程未完成、未出具正式的合格验收结论，质保计时就不会启动，所有在验收流程完成前出现的设备故障、安装调试问题，全部由服务责任方免费完成整改优化。

验收阶段的试运行环节若发现设备性能不达标、部件存在瑕疵等问题，相关问题全部纳入验收整改范畴处置，整改完成后重新组织验收流程，直至所有设备性能参数完全符合采购要求、整体验收合格为止，期间不会产生任何质保计时的累计记录。

该规则完全保障采购人在设备交付、安装、调试的全流程都无需承担质保计时提前启动的风险，避免出现试运行阶段占用质保时长、质保周期被不合理压缩的情况，确保后续正式投用后享受完整的1年整机质保服务。

2.2. 质保时长连续不间断计算

2.2.1. 质保期内计时无暂停中断规则

1年整机质保期的计时流程启动后，按照自然日连续不间断累计，不存在任何可以暂停计时、中断时长累计的规则条款，不会因设备临时停机、暂停养殖生产、现场环境调整等外部因素中断质保时长的累计进程。

即便期间出现极端恶劣天气、临时管控要求等不可抗因素导致设备短暂停止运行，质保计时依然正常连续推进，不会因此延长约定的质保时长，也不会以相关事件为理由将对应时段从质保周期中扣除。

该计时规则完全写入质保服务档案的执行标准，所有现场服务人员均严格遵照执行，不存在任何可以随意操作中断计时的权限，全程保障质保周期的连续性与稳定性，完全符合双方预先约定的权益边界。

2.2.2. 维修占用时长不抵扣质保期限

质保期内任何因设备故障开展现场维修、配件更换、调试校准所占用的全部时长，均不会从原定的1年整机质保期限中进行抵扣，不会将维修耗时占用的天数从剩余质保时长中扣除，保障采购人实际享有的免费质保服务时长不受故障处置过程的影响。

即便针对复杂故障开展多轮排查、更换大型核心部件耗时超过3个自然日，对应产生的维修占用天数也全部顺延叠加至原有质保到期日之后，确保采购人不会因为设备故

障频发而遭受质保服务时长缩水的损失。

相关时长顺延规则自动同步录入质保档案管理系统，系统将根据每一次故障处置的实际耗时自动更新剩余质保时长与最终到期日期，无需采购人主动申请、也无需提交额外的审批材料，全程自动完成权益累加。

2.2.3. 质保到期日自动同步档案更新

质保计时过程中所有因维修顺延、时长累加产生的到期日变更记录，全部自动同步更新至电子档案系统与纸质档案台账，确保质保到期日信息始终准确无误。

1）每一次故障维修处置完成之后，系统自动统计本次维修占用的自然日天数，原有质保到期日向后顺延对应天数，生成更新后的全新到期日期；

2）档案更新过程全程留痕，每一次日期变更的操作记录、对应故障工单编号、顺延天数均完整留存，不存在无理由随意修改到期日的操作空间；

3）质保到期前30个自然日，系统将自动生成提醒记录，同步向采购人发出质保即将到期的提示告知，便于采购人提前规划后续运维安排。

2.3. 质保节点全程可追溯可核查

2.3.1. 所有节点全部录入售后档案

质保服务全流程涉及的所有时间节点、事件节点、处置节点全部录入专属售后电子档案，所有信息分类归档、条目清晰，可随时追溯核查每一个环节的完整记录，不存在信息遗漏、记录缺失的情况。

1）质保起算时点信息、验收凭证编号、对应附件扫描件全部录入档案基础信息板块；

2）每一次故障报修的登记时间、响应时间、抵达现场时间、故障排查结果、处置完成时间全部录入故障工单板块；

3）配件更换的配件型号、生产批次、原厂编号、更换时间、旧件回收记录全部录入配件管理板块；

4）每次服务完成后的采购人签字确认记录、服务质量评价结果全部录入服务核验板块，形成完整的全链条追溯体系。

2.3.2. 时间记录可与验收文件相互印证

质保档案内所有与时间相关的记录信息，均可与项目全周期内生成的竣工验收文件、安装调试记录、设备到货签收单等正式文档相互交叉印证，所有时间节点完全统一，

不存在信息矛盾、数据冲突的情况。

质保起算日期与竣工验收报告上标注的验收合格日期完全一致，首次设备巡检的时间记录与运维人员的现场签到记录对应，故障处置的完成时间与采购人签字确认的维修单记录完全匹配，所有时间信息均可形成完整的证据链条。

不同类型文档之间的时间记录相互支撑，完全避免出现单一记录造假、关键节点信息失实的风险，所有记录的真实性和严谨性均符合相关档案管理规范要求，后续任何时段开展核查都可快速完成信息比对验证。

2.3.3. 节点信息向采购人完全开放查阅

质保档案中的所有节点记录信息全部向采购人完全开放，无任何隐藏内容、无任何查阅权限限制，采购人可随时通过现场调取纸质档案、线上查询电子档案的方式，完整查阅所有与质保服务相关的记录内容。

查阅过程中可随时对存疑的节点信息提出核验申请，档案管理人员将第一时间调出对应的支撑凭证、关联文档完成信息核对，主动向采购人出示相关佐证材料，确保所有公开信息真实准确，不存在隐瞒服务记录、篡改档案信息的情况。

质保服务到期后，全套完整的纸质质保档案副本将直接交付给采购人留存，便于采购人后续开展设备运维管理、梳理全生命周期运维记录，为后续设备升级、配件更换提供完整的历史参考依据。

3. 全免费维修服务

3.1. 上门服务全程不收取费用

3.1.1. 所有上门差旅成本自行承担

所有上门开展质保维修服务产生的差旅相关成本，全部由服务执行主体自行承担，不会以任何形式转嫁给采购人，从根源上杜绝上门服务环节产生额外费用的可能性。

1) 服务人员往返项目现场的交通费用、途中产生的食宿费用，全部纳入服务保障预算范畴，无需采购人支付任何相关费用；

2) 携带维修工具、检测仪器、替换配件产生的物流运输费用，全部由服务执行方统一结算，不会向采购人索要额外的运输补贴；

3) 针对偏远区域服务点位产生的特殊通行费用、场地准入费用，全部由服务团队自行协调解决、足额支付，不存在将相关成本转嫁至采购人的情况。

3.1.2. 市区范围内上门服务无额外加价



项目实施地点所属市区划定的全部服务范围内，上门提供质保服务不存在任何距离相关的额外加价规则，不会根据服务点位距离服务网点的远近设置差异化的上门收费标准，所有市区范围内的上门服务均保持统一的免费服务标准，我公司提前完成市区范围内的服务网点布设，确保抵达现场的响应时效不受点位分布影响。

即便服务点位处于市区边缘的偏远区域，也不会以路途遥远、交通不便为理由向采购人收取上门服务费、远程服务费等额外费用，所有差旅相关成本全部纳入预设的服务保障预算统一消化，保障市区所有点位的采购人都能享受到同等标准的免费上门质保服务。

3.1.3. 多次重复维修不叠加收费

针对同一故障点位开展多次重复维修作业，无论上门次数多少、作业周期长短，全程都不会产生任何叠加收费的情况，完全避免故障多次处置后产生累计费用的不合理问题。

若同一部件经过一次维修后再次出现同类故障，后续开展的二次、三次乃至更多次上门维修作业，全部依旧纳入免费质保服务范畴，不会因为重复上门次数增加就产生额外的人工费用、操作费用，所有相关成本全部由服务责任方自行承担。

相关规则在质保服务启动前就向采购人明示，服务工单记录里清晰标注故障原因、维修次数、处置结果，所有重复维修的作业记录全部公开可查，不存在以重复维修为借口叠加收取服务费用的操作空间。

3.2. 故障处置作业全流程免费

3.2.1. 故障排查诊断环节零收费

所有在质保范围内产生的设备故障，上门开展的故障排查、性能检测、原因诊断环节全部零收费，不会在还未确定故障根源的阶段就向采购人收取检测费、诊断费、仪器使用费等相关费用，完全避免故障排查阶段产生额外成本支出。

携带专业检测仪器抵达现场后，针对笼架连接结构稳定性检测、喂料行车运行参数校准、水线压力数值核验、环控系统逻辑校验等各类故障场景开展的全维度排查工作，所有操作动作全部纳入免费服务范畴，不存在将检测环节单独拆分收费的情况。

故障排查完成后向采购人出具的故障诊断报告、隐患排查记录、后续优化建议等书面材料，也全部免费同步交付，不会针对技术资料的出具单独设置收费项目，整个诊断环节的所有服务动作均不产生任何费用。

3.2.2. 维修调试作业全部免费执行

故障排查完成后开展的后续维修作业、功能调试、参数校准等全部操作，均以免费方式执行，不会收取人工操作费用、工具使用费用、调试技术费用等相关服务成本，所有维修调试动作均依据设备对应的原厂技术规范开展，保障维修后的设备性能完全恢复至标准运行状态。

针对清粪主机传动结构调整、集蛋主机运行轨迹校准、通风降温系统联动参数设置、环控系统运行逻辑优化等各类维修调试作业，全部由具备原厂操作培训资质的技术人员免费完成，不存在将技术难度较高的调试作业单独列为付费项目的情况。

维修调试完成后对设备运行状态开展的连续核验工作，也全部属于免费服务范畴，调试过程中产生的耗材消耗也全部由服务团队自行承担，我公司已将相关成本足额纳入服务保障预算，不会向采购人索要任何相关费用。

3.2.3. 维修后试运行观测免费跟进

故障维修调试完成后开展的后续连续试运行观测服务，全部免费跟进落实，确保维修后的设备运行状态稳定达标，不存在将后续观测服务单独设置收费项的情况。

1）针对处置完成的故障设备安排不低于24小时的连续试运行观测，全程记录设备运行温度、运行噪音、运行速度等核心参数，确认所有指标均符合技术标准；

2）试运行过程中若发现参数波动、运行异常等潜在隐患，第一时间开展二次优化调整，相关处置动作全部免费完成，不产生额外服务费用；

3）试运行观测完成后出具的试运行核验记录，同步免费交付给采购人留存，确认设备性能完全恢复正常后再结束本次质保服务流程。

3.3. 符合国家三包服务条款要求

3.3.1. 完全契合三包免费维修规则

所有质保期内开展的免费维修服务，完全契合国家三包条款中明确的免费维修相关规则，不存在任何与国家强制条款要求相悖的服务内容，所有服务动作均在国家三包法规的框架内规范执行。

严格落实三包条款中关于整机免费维修的核心要求，针对设备使用过程中出现的性能故障，全部提供免费的故障排查、维修调试、配件更换服务，不存在缩减三包服务内容、降低三包服务标准的违规操作，所有服务流程均符合法规规定的操作规范。

服务执行的每一个环节均对照国家三包条款的要求开展核验，相关服务记录形成完

整的归档文件，确保所有服务动作都可对应找到国家三包条款的法规依据，完全符合相关合规性要求。

3.3.2. 非人为损坏故障全部纳入范围

所有在设备正常使用工况下，非人为故意损坏、非违规操作导致的各类设备故障，全部免费纳入质保维修服务范围，不存在针对正常使用故障随意设置免责条款、将正常故障排除出质保范围的情况，我公司将主动对所有故障原因开展严谨判定，确保判定结果公开透明。

因设备自身材质缺陷、原厂装配瑕疵、部件正常老化磨损、系统运行逻辑偏差等各类非人为因素导致的故障，全部均可享受免费质保维修服务，无需采购人承担任何维修相关费用。即便设备运行过程中出现偶然的性能异常波动，只要经技术人员判定不属于人为故意损坏范畴，就全部纳入免费处置范围。

故障原因判定过程允许采购人全程参与，双方共同核验故障现场、分析故障诱因，不存在单方面随意将故障定性为人为损坏的操作，所有判定结果均以书面记录形式由双方签字确认，保障采购人的合法权益不受侵害。

3.3.3. 服务标准不低于国家强制要求

所有质保服务的执行标准均严格对标国家三包相关强制要求，且在服务响应时效、服务覆盖范围、服务保障内容等多个维度上均高于国家强制要求的基准标准，充分保障采购人享有的服务权益。

1) 上门响应时效远高于国家强制要求的基础标准，大幅缩短故障等待处置的时长，尽可能降低设备故障对鹌鹑养殖生产的影响；

2) 质保覆盖的设备品类、部件范围远大于国家强制要求的基础范畴，更多关联配套部件都可享受到免费质保服务；

3) 服务人员的技术资质、服务流程的规范程度、故障处置的完成质量均高于国家强制要求的基准水平，保障故障一次性处置完成率维持在极高水平。

4. 免费更换故障配件

4.1. 所有故障配件免费同步更换

4.1.1. 更换配件不收取配件采购费用

质保期内所有需要开展更换作业的故障配件，全部不向采购人收取任何配件采购相关费用，配件的采购成本、运输成本、仓储管理成本全部由服务责任方自行承担，不存

在任何以配件采购为名目产生的收费项目。

无论配件本身的采购价值高低，小至乳头饮水器、水线接头，大至清粪主机减速电机、环境控制PLC主机，所有故障配件的更换全部实行免费政策，不存在将高价值配件单独划出免费更换范畴的差异化规则，所有品类配件的更换成本均在服务保障预算内足额覆盖。

更换作业执行前不会以任何理由向采购人出示配件报价、索要配件相关费用，所有配件采购的相关凭证全部由服务团队统一管理归档，采购人无需参与任何配件采购相关的费用结算流程，全程无需承担任何配件相关成本。

4.1.2. 新旧配件同步完成合规交接

开展故障配件更换作业的现场，新配件的安装与旧故障配件的回收同步完成，所有新旧配件的交接流程完全合规，全程记录可追溯，不存在旧配件随意处置、新配件来源不清的情况。

新配件拆封安装前，主动配合采购人核验配件的包装完整性、合格证明、型号参数，确认新配件完全匹配待更换的故障部件，核验完成后开展安装作业；拆卸下来的旧故障配件统一回收整理，现场向采购人出示旧件回收记录，双方共同签字确认后将旧件带回统一合规处置。

新旧配件的交接记录同步录入质保电子档案，清晰标注新配件的型号、生产批次、原厂编号、安装时间，以及旧配件的故障原因、拆卸时间、回收去向，形成完整的配件更换全流程追溯链条，确保每一次配件更换的操作都合规可查。

4.1.3. 所有品类故障配件无例外覆盖

本次采购清单范围内所有品类的设备部件，只要在质保期内出现非人为损坏的故障情况，全部同步纳入免费更换的覆盖范畴，不存在任何品类的故障配件被排除出免费更换范围，我公司已提前梳理所有配件品类，建立完整的覆盖清单，确保没有遗漏的配件品类。

笼架系统中的275g锌铝镁板立柱、立柱地脚螺栓，喂料系统中的驱动装置、料位开关，饮水系统中的加药器、通讯水表，清粪系统中的PP清粪带、粪带托架，集蛋系统中的蛋带、C型蛋爪，照明系统中的LED灯管，通风降温系统中的风机、湿帘水循环装置，控制系统中的传感器、柴油发电机组等所有品类的故障部件，全部均可享受免费更换服务。

不会以配件属于易损件、配件属于附属配套件、配件价值过低或过高为理由，任何品类的故障配件排除出免费更换范围，完全覆盖项目采购清单列明的所有货物部件，保障所有设备的稳定运行状态。

4.2. 更换配件均为原厂全新合格产品

4.2.1. 配件均来自对应合格生产商

所有用于更换的故障配件，全部从对应设备的合格生产厂家直接采购，均为原厂直供的正规产品，不存在从非正规渠道采购第三方配件、杂牌配件的情况，所有配件的来源渠道完全合规可追溯。

每一件配件均附带对应生产厂家出具的合格证明、出厂检测报告，配件的型号、规格、材质参数完全与原设备原配部件保持一致，不会出现型号不符、参数偏差导致安装适配性不足的问题，所有配件的来源记录全部纳入质保档案统一管理。

配件从生产厂家出库的物流记录、入库验收记录、领用登记记录全程留痕，确保每一件安装至设备上的更换配件均可反向追溯至对应的生产厂家，完全杜绝非原厂配件流入更换环节的风险。

4.2.2. 不存在翻新或二手配件情况

所有用于质保更换环节的配件，全部为全新未拆封、未投入使用过的合格产品，绝对不存在将翻新配件、二手配件、返修过的旧部件用于质保更换作业的情况，所有配件在安装前均保持原厂完整的密封包装状态。

新配件拆封前主动接受采购人的核验检查，确认包装无破损、无拆封痕迹，配件表面无磨损、无划痕、无使用痕迹，完全符合全新产品的外观状态要求，核验通过之后再开展后续安装作业，从流程层面完全杜绝翻新二手配件流入使用场景的可能性。

相关要求作为质保服务执行的核心红线规则，纳入服务人员的操作考核体系，一旦发现使用翻新二手配件的违规操作，对相关责任人员进行严肃追责，同时及时免费更换全新原厂合格配件，保障设备的运行性能不受影响。

4.2.3. 配件性能符合对应技术参数

所有用于更换的原厂全新配件，各项性能指标完全符合本次采购文件约定的对应技术参数要求，不存在配件性能缩水、参数降级、材质标准不达标的情况，完全匹配原有设备的运行性能要求。

275g锌铝镁板材质部件的镀层重量、板材厚度完全符合对应参数，PP清粪带的厚度、

宽度完全匹配安装尺寸，LED灯管的电压、功率、防护等级完全满足运行要求，PLC环境控制模块的运算性能、接口配置完全符合智能控制需求，所有配件的核心性能参数均与原配部件保持一致。

配件安装完成后开展的调试核验环节，针对配件相关的各项性能指标逐一进行检测，确认所有参数均符合技术标准，设备整体运行状态恢复至故障发生前的合格水平，核验通过后才完成本次配件更换作业流程。

4.3. 备品备件库存保障更换效率

4.3.1. 足量备品备件提前储备到位

针对本次项目涉及的所有品类易损配件、核心故障高发部件，提前储备足量的备品备件库存，存储在就近的服务网点专用仓库内，确保接到采购人的配件更换需求后，可第一时间调配对应配件赶赴现场开展更换作业，大幅压缩故障处置的等待时长。

储备的备品备件清单完全覆盖1216套立柱地脚螺栓、10080个乳头饮水器、950支LED灯管、8台喂料行车、16台清粪主机减速电机等全部高频更换类部件，储备数量完全能够满足质保期内可能出现的所有配件更换需求，不会出现现场急需的配件库存不足、无法及时调配的情况。

库存管理人员定期对备品备件开展盘点核验，及时补充消耗后的库存缺口，随时检查配件的存储状态，避免配件在仓储环节出现受潮、变形、性能下降等问题，保障每一件出库用于更换的备品备件都处于全新合格状态。

4.3.2. 紧急缺件可联动原厂快速调货

若现场出现极为特殊的罕见故障场景，所需更换的特殊型号配件不在本地常备库存范围内，将第一时间联动对应合格生产厂家启动快速调货绿色通道，大幅压缩配件从原厂发出至抵达项目现场的物流时长，尽可能降低配件等待对养殖生产造成的影响，我公司与所有合作生产厂家均签署了紧急调货服务协议，原厂预留专属紧急发货通道，优先安排对应配件的出库发货流程。

必要时可采用定向直发、专人护送的紧急运输方式，尽可能压缩物流中转环节，确保配件以最快速度抵达项目现场，配件抵达后第一时间安排技术人员开展现场更换作业，故障导致的设备停机时长压缩至最低水平，最大程度降低对鹌鹑养殖正常生产秩序的干扰。

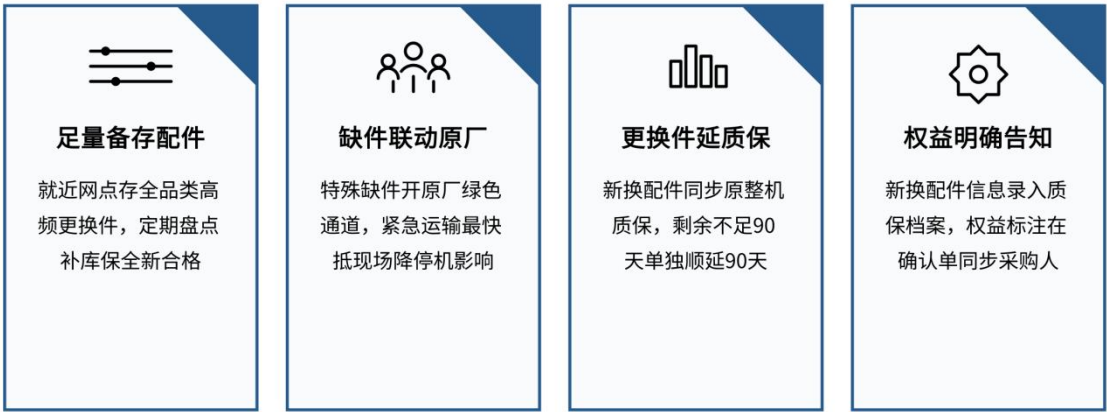
4.3.3. 更换配件后续质保权益同步覆盖



完成更换作业的全新故障配件，后续将同步享有与原有整机剩余质保时长完全一致的免费质保权益，不会因为配件是后续更换安装的，就单独设置质保免责期、缩减配件质保时长，我公司将每一件新更换配件的信息同步录入整机质保档案，确保配件的质保权益与整机完全绑定。

若原有整机剩余质保时长不足90天，更换后的全新配件针对该部件单独顺延90天的免费质保期，即便后续整机质保服务到期，该新更换部件在顺延的周期内出现非人为损坏故障，依然可以享受免费的维修更换服务，进一步强化设备运行的稳定性保障。

相关配件的后续质保权益在配件更换完成后的签字确认单据上清晰标注，同步告知采购人相关权益详情，确保后续配件出现故障时，采购人可直接享受对应的免费服务，无需额外提交任何申请材料。



第二条 符合国家三包条款

- 1. 三包服务执行标准
 - 1.1. 国家三包条款适配依据
 - 1.1.1. 法定三包条款对标落地

所有服务动作严格遵循国家三包相关法律法规要求，不突破法定服务边界，不缩减法定服务权益，确保每一项服务行为都有明确的法律依据支撑。对照货物类设备的通用三包规范要求，逐一梳理本项目鹌鹑自动化养殖设备的各项服务节点，法定的修理、更换、退货权益与项目实际交付场景精准对应，形成适配本项目的服务执行细则。

从设备到货核验环节开始，落实法定三包关于产品全新未拆封的验收要求，所有到货设备的零部件、附件、备品备件均同步核验，不符合法定质量要求的产品一律不得进入安装流程，从源头保障采购人的合法权益完全匹配国家三包条款的明确规定。