

4.5 售后服务方案

(供应商根据招标文件要求自行编制)

一、方案总则

1.1 编制目的

为保障禹州市第六实验学校课桌凳、高低床、教师办公桌椅、档案柜、沙发茶几、条形桌椅全品类教学后勤设备长期稳定、安全使用，严格落实本项目竞争性谈判招标文件全部售后服务条款要求，建立标准化、快速响应、全周期覆盖的售后运维体系，明确质保标准、响应时效、维修流程、巡检服务、备用设备保障、人员培训、质保期满增值服务、违约处置等全套服务机制，全方位满足学校教学、办公、住宿日常使用需求。

1.2 服务适用范围

本售后服务方案覆盖项目全部供货产品：2000 套课桌凳、650 张高低床、120 套教师办公桌椅、250 组档案柜、10 套沙发茶几、30 套条形桌椅，包含所有板材、金属框架、管材、五金配件、海绵面料、塑料脚套、粉末喷涂、连接件等全部配套零部件。

1.3 服务核心依据

- 1.本项目竞争性谈判招标文件售后服务、维保验收相关硬性条款；
- 2.GB/T3325-2024《金属家具通用技术》、GB/T10125-2021 盐雾试验标准、人造板 E0 级环保标准、儿童家具安全规范等国家现行标准；
- 3.政府采购项目履约、售后维保相关管理规定；
- 4.我方原厂产品质量保修规范、本地化运维服务管理制度。

1.4 总体服务承诺

- 1.严格执行招标文件售后时效要求，故障报修 30 分钟响应、2 小时抵达现场、12 小时完成维修；无法及时修复立即提供同等规格备用设备；
- 2.质保期内非人为损坏全部免费维修、免费更换配件，无上门费、维修费、材料费；
- 3.在禹州市设立固定线下维修服务网点，配备专职售后人员、常备备品备件库，保障快速处置；
- 4.建立半年一次主动上门巡检制度，提前排查隐患，降低故障发生率；
- 5.质保期满后提供终身成本价维修服务，长期供应原厂配套配件。

二、质保期限与质保范围

2.1 质保起算时间

本项目整体质保期自项目全部安装调试完成、双方签署验收合格书当日起计算，全品类设备统一享受原厂完整质保服务。

2.2 免费质保覆盖内容

1.钢制构件：桌凳钢架、高低床管材、档案柜钢板、弓形椅架等变形、脱焊、虚焊、喷塑脱落、锈蚀、管材开裂等非人为损坏，免费更换整件或零部件；

2.板材类部件：课桌桌面、凳面板、办公桌、培训条桌、床板封边脱胶、板材开裂、分层、变形、环保指标不达标，免费更换板材；

3.塑料配件：PP 封边、防滑橡胶脚套、床体内塞脚套老化、破损、脱落，免费换新；

4.五金配件：升降调节件、铰链、锁具、螺丝、铆钉、滑轨、爬梯踏板等松动、断裂、失效，免费更换原厂五金；

5.软体填充及面料：办公椅网布、沙发西皮、高回弹海绵脱线、塌陷、正常使用破损，免费更换面料与海绵；

6.整体结构故障：桌椅晃动、高低床护栏松动、档案柜门变形等结构稳定性问题，免费加固、更换构件；

7.人工服务：所有上门检修、拆装、更换、调试、保养人工费用全部免收；

8.配套耗材：维修所需密封胶、防滑垫片、防锈喷剂、润滑油脂等辅料免费提供。

2.3 不属于免费质保范围（人为损坏）

1.师生故意敲击、砸击、切割、火烧、泡水浸泡造成的破损、变形；

2.私自改装、拆卸、更换非原厂配件导致设备损坏；

3.超出产品正常使用场景的超负荷使用、外力暴力破坏；

4.不可抗力（洪水、地震、雷击等自然灾害）造成损毁。

三、本地化售后组织架构与人员配置

3.1 本地售后服务团队配置

1.售后总负责人 1 名：全权对接禹州市教育体育局、禹州市第六实验学校，统筹所有报修、巡检、备件调配、投诉处理，提供 24 小时联系电话；

2.专职维修技师 2 名（常驻禹州本地）：具备 5 年以上钢制家具、板式教学家具维修经验，熟练掌握课桌凳升降维修、高低床加固、档案柜锁具铰链更换、软体家具面料海绵更换等全品类维修作业；

3.备件库管理员 1 名：负责本地备品仓库管理，配件出入库登记、库存盘点，维修物资

快速调配；

4.售后客服专员 1 名：7×24 小时接听报修电话，登记故障信息、同步维修人员、跟踪维修进度，建立项目专属维保台账。

3.2 本地维修服务网点信息

1.详细维修门店地址：河南省禹州市颍河大街 DIY 电脑

2.售后负责人：刘远博 13703747200 维修联系人 王前进 17737282871

3.24 小时全天候报修热线：0374- 8259336；

4.原厂全国售后对接渠道 郑州利生科教设备有限公司 电话 4001801975 邮箱：dxd@ls1975.com 网址：www.ls1975.com 地址：新密市南环路龙潭大桥东侧。

3.3 备品备件储备保障

本地设立专属备品仓库，针对本项目采购设备储备足量原厂配件，库存清单包含：

1.课桌凳类：全套升降钢架、桌面中纤板、PP 封边条、橡胶脚套、U 型支撑槽钢、桌斗钢板、调节螺丝、弹簧垫片；

2.高低床类：40×40 立柱管材、护栏方管、防滑爬梯踏板、15mm 多层床板、PP 防脱脚套、加固连接件；

3.办公家具类：办公桌三聚氰胺板材、2.0mmPVC 封边、静音铰链、防盗锁具、办公椅网布、高回弹海绵、不锈钢椅架配件；

4.档案柜类：柜门、层板、缓冲铰链、全套锁芯锁具、防撞胶条；

5.沙发、条形桌椅：西皮面料、高密度海绵、镀铬弓形架、培训桌隔板、五金连接件；

6.通用耗材：防锈喷塑粉、润滑喷剂、防滑橡胶垫、全套品牌铆钉、螺丝配件。

库存配件可实现当日调配、当日送达学校，杜绝因缺少配件延误维修时效。

四、故障报修标准化响应机制

4.1 报修渠道

校方后勤管理人员、班主任、宿管人员可通过三种方式发起报修：

1.24 小时报修电话（优先渠道）；

2.售后负责人微信线上报修；

3.书面报修单（紧急批量故障可现场提交）。

客服专员统一登记《设备故障报修台账》，记录报修时间、报修人、故障地点、设备品类、故障数量、故障详细描述、联系方式。

4.2 三级时效服务承诺

1.在合同维保期内，供应商接到通知后 30 分钟进行响应，2 小时到达，12 小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。

2.30 分钟电话响应：收到报修信息起 30 分钟内，售后负责人或维修技师主动致电校方，确认故障细节、现场位置、是否影响教学使用，同步制定维修处置方案；

3.2 小时上门到场：禹州市城区范围内，维修人员携带全套工具、备用配件，2 小时内抵达禹州市第六实验学校故障现场；如遇极端雨雪、交通管制等特殊情况，第一时间告知校方并调整上门时间，同步调配备用设备；

4.12 小时故障处置完成：维修人员到达现场后，12 小时内完成维修、更换配件、调试恢复正常使用。

4.3 备用设备保障机制（超时处置兜底方案）

若现场故障无法在 12 小时内修复（如板材大面积破损、钢架整体变形、批量床架锈蚀等需返厂维修情况），我方在 24 小时内调配同等规格、全新完好的备用设备送达对应教室、宿舍、办公室，免费完成安装调试，保障学生上课、住宿、教师办公不受影响；待原设备维修完成后，上门更换回收备用设备，全程不向校方收取任何费用。

4.4 维修闭环流程

1.报修登记→30 分钟电话响应→2 小时上门检修；

2.现场判定故障原因，能当场修复立即处理；无法当场修复登记故障，同步安排备用设备；

3.维修完成后，校方现场验收签字确认《维修服务单》；

4.客服专员当日回访校方，确认故障完全解决、使用正常；

5.所有维修记录归档至项目专属维保台账，长期留存备查。

五、常态化主动巡检服务方案

5.1 巡检周期

项目验收合格进入质保期后，每半年开展 1 次全覆盖免费上门巡检，全年不少于 2 次集中巡检；寒暑假开学前增加 1 次专项重点巡检（开学前 7 日内完成），提前排查隐患，保障新学期正常使用。

5.2 全品类巡检内容

(1) 教室课桌凳巡检项目

- 1.检查所有升降钢架螺丝紧固度，松动螺丝全部加固；
- 2.排查桌斗、桌架喷塑脱落、锈蚀点位，现场做防锈处理；
- 3.检查桌面封边是否脱胶、开裂，轻微脱胶现场修复，破损板材直接更换；
- 4.检查凳脚橡胶套是否脱落、磨损，免费更换全新脚套；
- 5.调试升降档位，清理笔槽、桌斗灰尘杂物，提供简易保养指导。

(2) 宿舍高低床巡检项目

- 1.全面紧固床架、护栏、爬梯所有连接螺丝，杜绝晃动隐患；
- 2.检查上层防护护栏高度、牢固度，排查折弯管材开裂、脱焊；
- 3.查看床板有无断裂、受潮变形，破损床板免费换新；
- 4.床体金属部位除锈、喷涂防锈保护剂；
- 5.检查 PP 地脚防滑、防脱性能，更换老化破损脚套。

(3) 办公家具、档案柜巡检项目

- 1.办公桌板材防潮、封边检查，铰链、滑轨润滑保养；
- 2.办公椅网布、海绵破损检查，椅架焊接点加固；
- 3.档案柜门铰链、锁具调试，更换卡顿、损坏锁芯；
- 4.档案柜层板承重检查，调整层板高度，修复防撞胶条。

(4) 接待沙发、条形培训桌椅巡检项目

- 1.沙发西皮划痕、脱线修复，海绵塌陷检查更换；
- 2.培训桌隔板、封边加固，弓形椅镀铬架除锈保养。

5.3 巡检配套资料

每次巡检完成后，出具《设备定期巡检记录表》，列明巡检区域、设备数量、排查故障、整改处置内容，由校方后勤负责人、我方维修工程师双方签字确认，原件交由学校存档，复印件我方售后台账留存。巡检中发现批量潜在故障，同步出具书面整改建议，提前更换配件，避免集中故障爆发。

六、免费使用与保养培训服务

6.1 交付阶段集中培训

项目全部安装完毕、验收前，我方安排专职培训讲师驻校开展免费实操培训，培训对象包含学校后勤管理人员、全体班主任、宿舍管理员、办公室行政人员。

培训内容：

- 1.课桌凳升降调节、金属件防锈、板材清洁养护方法；
- 2.高低床安全检查要点、护栏与爬梯定期紧固周期；
- 3.办公桌椅、档案柜、沙发、培训条桌日常清洁、五金简易调试；
- 4.轻微小故障自主排查方法，区分可自行处理与需售后上门故障；
- 5.报修流程、24 小时售后电话、备用设备申领流程讲解。

6.2 配套培训资料交付

- 1.纸质版《全品类设备使用与保养手册》2 套，学校后勤、教体局各留存 1 套；
- 2.售后维保联系卡（含门店地址、负责人、24 小时报修电话）；
- 3.培训签到表、培训现场记录，作为验收必备资料归档。

6.3 售后回访补充培训

每次巡检、维修完成后，现场同步开展简易保养教学；校方若新增后勤人员，可随时联系售后，我方免费上门二次专项培训。

七、质保期满后终身维保服务政策

质保服务周期结束后，我方持续为禹州市第六实验学校提供长期优惠维保服务，不终止售后支持：

1.维修人工费全免：终身上门检修、拆装、调试仅收取原厂配件出厂成本价，无上门服务费、工时费；

2.原厂配件长期供应：持续储备本项目所有型号配套零部件，随时按需供货，价格享受教育单位专属优惠；

3.年度整体保养翻新服务：可按需提供家具整体除锈、喷塑修复、板材封边翻新、软体面料更换等成套保养服务，报价大幅低于市场标准；

4.批量更新优惠：后期学校需新增课桌凳、高低床、办公家具，给予老客户专项采购折扣，同步提供免费配送安装。

八、售后履约保障与违约承诺

我方完全响应招标文件全部售后要求，自愿作出如下履约承诺，若未达标自愿承担相应责任：

1.投标文件、交付资料完整载明本地维修门店地址、负责人、24 小时联系电话，资料缺失自愿判定为无效投标；

2.质保期报修未在 30 分钟响应、2 小时上门、12 小时完成维修，且未及时调配备用设

备，接受采购单位依据合同进行履约处罚；

3.主动巡检未按半年周期执行，校方有权书面催告，3日内完成补巡检；

4.维修使用非原厂配件、以次充好，校方可要求无条件更换全新原厂配件，并承担全部检测费用；

5.因我方维修操作不当造成校园设施、设备二次损坏，我方全额赔偿、免费修复；

6.所有售后台账、巡检记录、维修单据完整留存，随时配合禹州市教育体育局核查。

九、售后服务档案管理制度

1.建立项目独立电子+纸质双重维保档案，档案包含：供货清单、产品检测报告、质保卡、培训记录、历次报修台账、维修服务单、定期巡检记录表、回访记录；

2.档案自项目验收之日起至少留存5年，质保期满后持续保存维修记录，方便校方后期追溯；

3.每季度向禹州市教育体育局提交一次季度售后维保汇总报表，列明季度报修次数、故障类型、维修处置情况、巡检完成情况，主动接受采购单位监督。

