

政府采购合同

合同编号： A1-2025-112

招标编号： ZTXY-2025-H430788

项目编号： 19008025117

项目名称： 改善办学保障条件—学生宿舍家具购置

标的物名称： 上下床、二屉桌

甲 方： 北京工商大学

乙 方： 河北富都华创家具制造有限公司

合 同 书

甲 方(买方): 北京工商大学

住 所: 北京市海淀区阜成路 33 号 邮 编: 100048

联系人: 吴老师 电 话: 010-68984623

乙 方(卖方): 河北富都华创家具制造有限公司

住 所: 中国北方家具产业基地 C-03 号 邮 编: 005460

联系人: 李坤 电 话: 010-67698187

鉴于: 甲方购买的 上下床、二屉桌 (标的物名称), 经甲方委托的招标代理机构 中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司 以 ZTXY-2025-H430788 号招标文件于 2025 年 12 月 16 日 在国内进行公开招投 ☒ 竞争性谈判 ☐ 竞争性磋商 ☐ 单一来源 ☐。经评标委员会评定后, 乙方为中标人。

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规的规定, 在平等、自愿、诚信的基础上, 双方签订如下合同并共同遵守执行。

一、合同文件

下列文件构成本合同书的组成部分, 组成合同书的多个文件的优先适用和解释次序如下:

1. 本合同书 (含合同附件)
2. 中标通知书 (详见附件 1)
3. 补充协议
4. 投标文件 (含澄清文件)
5. 招标文件 (含招标文件补充通知)

二、合同标的物 (货物 ☒ 软件系统 ☐ 服务 ☐)

1. 标的物名称 上下床、二屉桌 (详见附件 2)
2. 标的物数量、规格 上下床 2547 套、二屉桌 1698 张 (详见附件 2)
3. 标的物型号、功能 FD-01、FD-02 功能详见附件 2 (详见附件 2)
4. 其它 无

三、合同金额

本合同金额总价款为人民币(大写) 贰佰玖拾柒万壹仟伍佰 元整, 小写: ¥ 2971500 元 (合同金额中已包含税费、运输费、保险费、验收成本费等)。

四、付款条件和支付方式

1. 本合同签订生效后, 乙方应向甲方交纳合同金额 5% 的履约保证金 (¥ 148575 元整) 后, 甲方向乙方支付合同金额 50 % 的价款, 即人民币(大写:) 壹佰肆拾捌万伍仟柒佰伍拾 元整 (乙方应向甲方按要求先行提交与支付金额等额的发票)。

2. 乙方按期、按质、按约定交付标的物且安装调试完毕, 甲方验收合格后, 甲方向乙方付清合同金额剩余的尾款, 即人民币(大写:) 壹佰肆拾捌万伍仟柒佰伍拾 元整 (乙方应向甲方按要求先行提交与支付金额等额的发票)。

3. 如果乙方交付的标的物是分批交付完成的, 甲方以最后交付的标的物安装调试、验收合格后再支付剩余尾款。

4. 乙方按期、按质、按约定交付标的物且安装调试完毕, 甲方验收合格后 5 个工作日内, 甲方退还乙方交纳的 5% 履约保证金, 如验收不合格, 则甲方有权扣除乙方已缴纳的履约保证金。

甲方无正当理由逾期返还履约保证金的, 经乙方两次书面催告后仍未返还的, 每逾期一日向乙方支付 0.01% 的违约金。

5. 双方约定合同价款以支票 ☐ 汇票 ☐ 银行转账 ☒ 其它 ☐ _____ 进行支付。

6. 甲方的银行账户信息:

(1) 开户银行: 北京银行阜裕支行

(2) 账 号: 01090373100120109102730

(3) 税 号: 121100004006906889

7. 乙方的银行账户信息:

(1) 开户银行: 河北香河农村商业银行股份有限公司

(2) 账 号: 326020122000047290

(3) 税 号: 9113102458240280XH

8. 开票时间及开票信息

甲方验收合格后, 乙方应开具真实、合法、有效且符合甲方要求的等额发票(税费【13】%), 甲方在收到乙方符合要求的发票后, 向乙方支付相应款项。若乙方怠于履行上述开票义务或涉嫌开具虚假发票的, 甲方有权拒绝付款且不视为违约。甲方有权拒绝向除本合同约定的乙方指

定收款账户外的任何方付款。如乙方据此停工或不完全履行合同的，应当向甲方承担违约责任并赔偿甲方因此造成的全部损失（包括实际损失和预期利益损失）。

甲方的开票信息为：

(1) 名称：北京工商大学

(2) 纳税人识别号：121100004006906889

五、合同履行方式、期限、地点

1. 交付方式：甲方自提□ 乙方送货☒ 甲方指定第三方接收□ 乙方指定第三方送货□ 其它□。

2. 交付时间：2026年8月10日前完成供货、安装、调试等交付采购人使用前的一切工作，并具备验收条件。

3. 交付地点：北京市房山区北京工商大学校内指定学生公寓楼，负责运输、安装、摆放到各指定楼宇楼层房间（无电梯）（详见附件2）。

货物运输由乙方负责，乙方送货至甲方指定地点，运杂费已包含在合同总价内，乙方应当负责包括但不限于货物运输前的仓储费、运输费、货物装卸费等所有货物验收交付前的相关费用、责任、风险。

货物的具体验收结果以甲方书面出具的书面验收确认单为准。验收合格前，货物毁损、灭失的风险由乙方承担。

六、标的物质量保证

1. 乙方保证所交付的标的物符合国家规定的质量标准和本合同规定的质量、规格和性能等要求，以及满足本合同的目的和甲方的使用要求。

2. 如甲方对乙方交付的标的物有特殊需求的，乙方还应提供有关标的物的质量说明，乙方交付的标的物应当符合该说明的质量和性能要求。

七、安装

1. 标的物交付后，乙方应按甲方通知的时间派有经验的技术人员来甲方处进行安装，直至标的物满足合同的约定和甲方的使用要求。

八、验收标准和方法

1. 甲方在验收标的物时，应对照合同清单或附件，认真检查标的物的各项标识、单据、数量、型号、外观有无损坏、受潮等，检查标的物是否符合合同约定，是否完整。如发现标的物不符合合同约定，则乙方违约，甲方有权要求乙方无条件退货或免费更换或补齐，并赔偿甲方

的全部损失（实际损失和预期利益损失）。

2. 乙方所交付的标的物在安装调试过程中，如发现存在质量问题或使用功能达不到乙方承诺或合同约定的技术标准或甲方的需求，则乙方违约，甲方有权要求乙方免费更换或退货直至符合甲方要求，并赔偿甲方的全部损失（实际损失和预期利益损失）。

3. 如乙方交付的标的物其验收只有在生产厂商或乙方的工程师在现场才能进行开箱验收，乙方在标的物交付后 5 日内通知甲方相关人员配合进行现场开箱验收。

4. 乙方应积极配合甲方处理和解决验收标的物中出现的各种问题，并在甲方要求的期限内提出可行的解决或整改方案，直到验收合格为止。

5. 如果乙方向甲方提供的是服务行为时，其验收的标准按双方的具体约定或商业惯例进行。

6. 甲方在对乙方所交付标的物进行验收时，有权委托第三方或相关专家代表甲方进行验收，乙方应积极配合进行验收。

九、违约责任

1. 本合同书一经签订生效即具有法律效力。任何一方未能按法律或合同约定全面履行其义务（包括但不限于标的物存在质量问题、延迟交付、延迟付款、拒绝保修等），应承担违约责任。违约责任按合同总金额的 20%或每日按合同金额未能履行部分 0.05%由违约方向守约方支付违约金。但因不可抗力除外。

2. 本合同在履行过程中，如果一方出现《中华人民共和国民法典》规定的违约情形时，另一方有权解除本合同，并要求对方承担违约责任或赔偿损失。

3. 因不可抗力导致一方不能全面履行合同的，可根据不可抗力对合同履行造成的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除其违约责任。

4. 乙方交付的标的物虽然在安装调试时验收合格，但在质保期内出现质量问题，乙方提供自验收合格之日起五年的质保服务，涵盖家具主体结构及功能部件的材料与工艺缺陷。质保期内，投标人应在接到通知后 24 小时内响应，并于 3 个工作日内完成家具修复或更换，乙方无法解决又不同意退换货，则甲方有权解除合同，并有权要求乙方赔偿全部损失（含实际损失及预期利益损失）。

5. 甲方在对标的物进行验收时，如发现乙方交付的标的物不符合合同约定的标准或条件，存在质量、性能等问题时，甲方有权拒绝接收，并在乙方未能解决存在的问题之前，不再向乙

方支付合同剩余款项，同时，有权解除合同，要求乙方退还甲方已支付的预付款，要求乙方承担违约责任，并赔偿给甲方造成的损失。

十、保修和售后服务

1. 乙方向甲方交付的标的物的质保期为自验收合格之日起七年，在质保期内甲方享受乙方承诺的免费保修服务，保修期外乙方向甲方提供有偿服务时，服务价格或费用应低于社会的平均收费或乙方执行的收费标准，具体约定由双方另行签订补充协议，补充协议作为本合同的一部分，具有同等效力。

2. 乙方对甲方提出的保修或售后服务要求，最迟应在甲方提出后 24 小时内予以响应，72 小时内解决或处理完问题。

3. 乙方对保修期和售后服务另有承诺的，应当另行书面约定，作为本合同的附件，否则适用上款的约定。详见附件3。

十一、争议解决

1. 本合同在履行过程中所发生的一切争议，首先甲乙双方应通过友好协商解决，协商不成的，任何一方均可依法诉诸人民法院解决，甲方所在地人民法院是本合同争议的管辖法院。

2. 双方确认，对本合同所发生的任何争议或诉讼，一方对另一方发出的通知或法院发出的传票、通知等司法文书，只要发送至本合同开头列明的地址即视为送达；因受送达人自己提供的送达地址不准确或被拒绝签收，或无人签收等原因，以邮政快递投寄邮戳日期视为送达之日，受送达人自愿承担产生的法律后果。

3. 本合同约定的各方地址适用于各方各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

十二、其他

1. 本合同书未尽事宜甲乙双方经协商后应签订补充合同或协议，补充合同或协议与本合同书具同等法律效力。

2. 本合同书经双方法定代表人或授权代表（须持授权委托书）签字或签章并加盖公章后生效。本合同书一式捌份，甲方柒份，乙方壹份，具同等法律效力。

（以下无正文）

甲方(印章): 北京工商大学

代表人(签字):

日期: 2025年 12月 21日

甲方合同审核人签字:

甲方最终用户签字:

乙方(印章): 河北富都华创家具制造有限公司

代表人(签字):

日期: 2025年 12月 21日

中 标 通 知 书

致：河北富都华创家具制造有限公司

根据“改善办学保障条件-学生宿舍家具购置（招标文件编号：ZTXY-2025-H430788）”招标文件和贵单位于 2025 年 12 月 16 日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定贵单位为上述项目的中标人，中标金额为人民币贰佰玖拾柒万壹仟伍佰元整（小写¥2,971,500.00 元）。

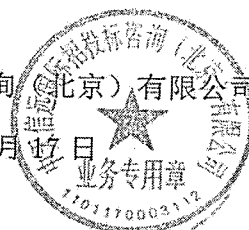
请在接到本通知后 30 日内，持本通知与北京工商大学签订该项目合同。

贵单位应于合同签订后 1 个工作日内，将一份合同纸质版原件送达至我公司（或将 PDF 彩色扫描件发送至 lihaibai0326@163.com），以便我公司按规定退还贵单位投标保证金。

特此通知。

中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司

2025 年 12 月 17 日



地址：朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 1109 室

邮政编码：100022

联系人：李先生

电话：010-51909015

传真：010-51909075

2. 详细配置清单及功能要求

投标分项报价表

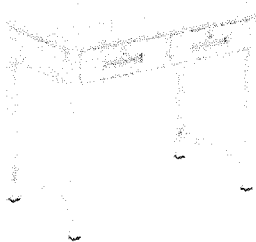
招标文件编号/包号: ZTXY-2025-H430788/无

项目名称: 改善办学保障条件-学生宿舍家具购置

报价单位: 人民币元

序号	分项名称	制造商	产地/ 国别	制造商 统一社 会信用 代码	制造 商 规模	制造 商所 属性 别	外 商 投 资 类 型	品 牌	规格、型号	单 价 (元)	数 量	合 价 (元)
1	上下床	河北富都华创家具制造有限公司	河北/ 中国	911310 245824 0280XH	小型	男	内资	HB FD	规格: 2000*900* 1900 型号: FD-01	870.00	254 7	2215890 .00
2	二屉桌	河北富都华创家具制造有限公司	河北/ 中国	911310 245824 0280XH	小型	男	内资	HB FD	规格: 1050*500* 800mm (内 径长 930mm, 可 放置宽度 为 450mm 学 习椅 2 把) 型号: FD-02	445.00	169 8	755610. 00
总价 (元)												2971500 .00

货物详细配置清单：

序号	标的名称	规格及技术要求 (mm)	产品图片
1	上下床	★1. 规格：约 2000*900*1900 2. 颜色：米白 3. 重量要求：整体不低于 85kg 4. 材质、工艺要求：所有钢材使用国家标准钢，各钢件经除油、除锈、抛丸后等表面采用环氧粉末喷塑，焊接表面波纹均匀，焊接处无气孔、焊渣现象，床结构采用卡式连接，保证长期使用不会出现松动现象，安全、牢固、耐用。 5. 构件指标： # (1) 立柱：异型钢管，65mm*65mm (±2mm) *1.5mm 冷轧钢板经高频焊接而成的闭合扇形管材钢管(非开口钢管)，外角圆弧设计，正面两条加固筋，末端加装工程塑料防护套。 # (2) 床横梁：30mm*80mm (±2mm) *2.0mm，上下床横梁分别内嵌不锈钢床位标识牌。 # (3) 承重床枋：30mm*60mm (±1mm) *1.5mm，钢管床枋数量为 5 根。 # (4) 床护栏：25mm*25mm (±2mm) *1.5mm 方管，护栏高 300mm，缺口 600mm，中间内嵌双层 0.8mm 厚冷轧钢板，外丝网印学校标识。 (5) 床头挡：横向 2 根 25mm*25mm (±2mm) *1.5mm 钢管，竖向 3 根，20mm*20mm (±2mm) *1.2mm 钢管。采购总量中 849 张床下铺床头挡可以折叠放平，满足高个子同学使用。 # (6) 床板：床板采用全钢制，材料厚度 0.8mm，使用加密排列，床板与承重床枋间设有固定、静音处理，固定点不低于 12 个。 # (7) 落地床梯：边管采用钢材 40mm*20mm 椭圆钢管，壁厚 1.2mm，踏步板整体尺寸 380mm*80mm*20mm (±2mm)，不少于 4 步，带防滑钢制脚踏板，钢板厚度 1.5mm，表面冲压防滑纹带荧光塑料扣件。爬梯有一定倾斜角度，便于上下及床体稳定，外伸距离床体 200mm-250mm 之间，触地端与床体有固定连接件。	
2	二屉桌	★1. 规格：约 1050*500*800mm (内径长 930mm，可放置宽度为 450mm 学习椅 2 把)。 2. 颜色：米白 3. 材质、工艺要求：所用原材料为足尺原料，几何尺寸误差不超过国家规定标准。所有表面喷涂材料符合国家规定的环保标准。所有钢质结构表面作抛丸，静电喷塑处理，干膜厚度 70-80 微米、无流痕、无掉漆、无锈点，手感柔和、平滑，色泽美观。所有钢质结构各部位焊接口均为闭合焊接，即满焊口，无假焊、漏焊、过焊现象，焊接牢固、美观、无裂缝、无焊渣、无毛刺及刃口。 4. 构件指标： # (1) 钢管桌架：桌腿采用 40mm*40mm*1.5mm 方钢管、横枋采	

	用 20mm*40mm*1.5mm 矩形钢管。 # (2) 抽屉：采用 0.8mm 厚的一级冷轧钢板制作，配不锈钢或电镀挂锁锁鼻、暗拉手。 # (3) 桌面：桌面板采用 25mm 厚多层胶合板，甲醛释放量未检出。含水率 7.1~7.5%，胶合强度 1.26MPa，苯、甲苯、二甲苯未检出，总挥发性有机化合物 (TVOC) 未检出。桌面面材：采用防火板双饰面。 # (4) 桌面封边：桌面两长边采用鸭嘴边和圆边后成型处理，其余两短边采用 2mm 厚 PVC 条封边。 (5) 桌腿底部设调节脚。 # (6) 抽屉采用三节静音滑轨。	
--	--	--

3. 售后服务承诺

3-1 维护技术力量

(1) 专属服务团队配置

售后负责人（1名）：统筹售后服务全流程，对接校方后勤管理部门，对于维修过程中出现的问题，及时协调解决，密切跟踪维修任务的进度，协调资源调度及服务质量监督，确保维修工作能够在承诺的时间内解决。

售后服务高级维修师（2名）：具备4年以上高校公寓家具维修经验，熟悉上下床、二屉桌的结构原理与常见故障，负责复杂技术问题的诊断与解决方案制定。

专业维修工程师（3名）：均经过原厂系统培训，持证上岗，分别专攻金属结构维修（床体焊接、连接件加固等）、木工维修（桌面修复、封边处理等）、配件更换（滑轨、锁具、调节脚等），确保维修操作专业规范。

售后客服人员（2名）：负责24小时售后专线值守、需求登记、进度反馈，整理售后记录与资料归档，定期向校方提交服务报告。

(2) 技术支持保障

建立家具技术档案库，涵盖产品图纸、部件规格、安装工艺、常见故障解决方案等资料，为维修提供精准技术支撑。

定期组织维修团队开展技能培训，同步更新产品维护知识，确保团队熟练掌握上下床焊接加固、二屉桌滑轨调试、环保涂层修复等核心技术。

建立应急配件供应通道，提前储备核心易损部件（如床体连接件、护栏螺丝、抽屉滑轨、锁具、调节脚等），储备量满足项目总需求量的5%，确保维修时配件及时到位。

3-2 售后服务人员情况表

人 员	职 务	质检工作时间	服务电话	质检经验
尹婷婷	售后服务负责人	13 年	400-091-1039	参与过多个学校宿舍家具项目的质检、安装、维修工作，均具有 4 年以上丰富的排除故障经验。
陈亚静	售后服务客服人员	6 年		
洪梅	售后服务客服人员	4 年		
王锐	售后服务高级维修师	5 年		
高东磊	售后服务高级维修师	6 年		
张艳南	售后维修技师	4 年		
王志松	售后维修技师	4 年		
吴伟利	售后维修技师	4 年		
张玉龙	售后维修技师	4 年		

3-3 服务响应时间

我公司提供自验收合格之日起七年的质保服务，涵盖家具主体结构及功能部件的材料与工艺缺陷。

质保期内，我公司在接到通知后 10 分钟内响应，并于 2 个工作日内完成家具修复或更换，否则采购方有权自行处理，由此产生的相关费用由投标人承担。

3-4 备件供应

为确保本项目所供家具在使用周期内的正常运转，自家具验收合格之日起，在合同约定的质保期内，包括硬件设备和配件，质保期内提供免费上门服务。

在质保期后，对所提供的货物定期进行检查和保养，并负责终身维护，对于损坏的零部件，我公司承诺以不高于市场的价格提供。

我公司设立专门的备品备件服务热线和电子邮箱，安排专业客服人员 7×24 小时提供技术支持，确保贵校能随时与我公司取得联系，快速反馈备品备件需求。

建立专属备品备件应急响应机制，针对紧急情况，启动绿色通道，优先调配库存、优先生产所需备品备件，以最快速度解决问题。

库存保障：在项目当地设立本项目专用备品备件库，根据家具类型、数量及易损件情况，足量储备常用备品备件，如螺丝、铰链、锁、三节静音滑轨等，确保常规备品备件随时可供应。

生产保障：对于非库存类备品备件，我公司拥有完善的生产体系和稳定的原材料供应链，可迅速组织生产。若因特殊原因无法生产，我公司将协调合作供应商，确保备品备件的供应不受影响。

物流保障：我公司自有厢式及平板货车数十辆，可灵活调配，并与多家信誉良好的物流企业建立长期合作关系，根据备品备件紧急程度，灵活选择合适的物流方式，确保备品备件安全、快速送达贵校指定地点。

定期对贵校使用家具情况进行回访，主动了解备品备件使用情况，根据实际需求调整备品备件储备策略。

我公司以专业、高效、负责的态度做好备品备件供应服务，为贵校家具的长期稳定使用保驾护航。

附：备件及专用工具清单（备品备件供应充足）

河北富都华创家具制造有限公司北京销售分公司备品备件/配件库简介					
备件库地址：北京市丰台区麒麟金阁商务楼 8 层			负责人：何晓娟		电话：010-67698187
备件/配件清单					
名称	规格	单价（元）	数量	单位	产地
挂锁	标准	15	200	把	北京
滑轨	三联	40	100	副	北京
隔板托卡	拉深防退型/厚 1.0 mm	1	300	KG	河北
卡式连接件	标准	20	150	套	河北
合页	双拉深孔	4	80	KG	河北
门铰	标准	15	200	个	北京
调节脚	标准	1	1000	个	河北
专用工具清单					
名称	规格	单价（元）	数量	单位	供货来源
软胶锤	常规	15	10	把	山东
电钻	常规	369	10	个	杭州
一字螺丝刀	常规	8	20	把	山东
十字螺丝刀	常规	8	20	把	山东
扳手	常规	9	10	个	山东
内六角扳手	常规	17	10	个	山东
铁锤	常规	21	10	个	山东

3-5 售后服务方案

产品质保期

质保期限：自验收合格之日起 七 年的质保服务，涵盖家具主体结构及功能部件的材料与工艺缺陷。

质保内容：

包修：在质保期内，对产品出现的任何非人为损坏的质量问题提供免费维修服务。

包换：若产品在质保期内因质量问题无法修复，我们将提供同型号或同价值的新产品进行更换。

包退：若产品在质保期内因质量问题无法满足学校使用需求，学校有权要求退货，我们将无条件接受退货并退还相应款项。

七年免费保修服务

免费送货上门：在质保期内，所有产品由我们负责免费送货上门，确保产品安全、准时到达指定地点。

免费安装：提供专业的安装团队，免费为学校安装上下床和二屉桌，确保安装质量符合标准。

免费技术支持：设立专业技术支持团队，为学校提供免费的技术咨询和指导，帮助学校解决使用过程中遇到的技术问题。

上门维修：在质保期内，若产品出现质量问题或故障，我们将提供上门维修服务，确保问题及时解决。

定期上门调试：每学期开学前，我们将安排技术人员对所有产品进行一次全面检查和调试，确保产品处于最佳使用状态。

易损件更换与维修：在质保期内，免费更换因质量问题导致损坏的易损件，并提供免费维修服务。

终身维护服务

维护期限：质保期过后，我们提供终身维护服务。

维护内容：

除配件成本费用外，所有维护服务均免费提供。

提供免费的技术支持和咨询，帮助学校解决使用过程中遇到的问题。

定期对产品进行检查和维护，确保产品长期稳定运行。

定期巡检、保养服务

每年对产品进行一次全面检查及维护，包括结构件的紧固、轨道加油等。

每两年进行一次系统的全面检查与维护，确保产品长期稳定运行。

成立专门的质量跟踪队伍，每半年对产品使用情况进行一次检查和咨询。

在质保期内，每年提供一次全面的保养服务，确保家具保持在最佳使用状态。

保养团队将提前与学校沟通，确定保养时间，尽量避免对学校正常生活秩序造成影响。

3-6 售后服务保障措施

建立专业的售后服务团队

我公司选拔和培训了一支高素质人员组成的专业售后服务团队，包括技术工程师、维修人员、客服人员等。技术工程师负责解决复杂的技术问题，为维修人员提供技术支持；维修人员具备熟练的操作技能，能够快速准确地进行家具维修和安装；客服人员则负责与客户沟通协调，及时处理客户的咨询和投诉。

我公司还定期对售后服务团队进行培训，包括产品知识、维修技能、沟通技巧、服务意识等方面的培训，不断提升团队的专业素质和服务水平，以更好地满足客户的需求。

设立多种沟通渠道

我公司设立了 7*24 小时售后服务热线，安排专人接听，确保客户在遇到问题时能够及时联系到我们。客服人员在接到客户咨询或投诉后，详细记录客户的问题、需求以及相关信息，并及时将问题转交给相应的处理人员。

建立在线售后服务平台，在公司官网、微信公众号等设立售后服务入口，客户可在线提交问题与反馈。安排专人定时查看，确保 10 分钟内回复。客户可以通过在线平台提交维修申请、咨询问题、查询售后服务进度等。同时，在平台上及时发布家具保养知识、产品更新信息等，方便客户了解和获取相关服务。

对于需要上门服务的情况，服务人员在上门前与客户确认时间与地址，到达现场后与客户充分沟通问题及解决方案。服务结束后，与客户沟通确认服务满意度。

制定售后服务流程和标准

我公司制定了详细的售后服务流程，明确售后服务的各个环节和流程，从客户咨询、受理、派单、维修到售后回访等，都制定详细的操作规范和时间节点要求。例如，在客户提出维修申请后，要在 15 分钟内与客户取得联系并确认维修事宜；维修人员到达现场后，要在规定时间内完成故障诊断和维修方案制定；维修完成后，要在一定时间内对客户进行回访，了解客户对服务的满意度等。

我公司制定了售后服务质量标准，对维修质量、服务态度、客户满意度等方面进行量化考核。如维修后的家具要保证在一定期限内不再出现相同故障；服务人员要保持良好的服务态度，使用规范的服务用语；确保售后服务质量的稳定性和可靠性。

建立客户反馈机制

客户满意度调查：问题解决后 1 个工作日内，通过电话、邮件或上门回访等方式对客户进行满意度调查，了解客户对处理结果的评价和意见。对于客户提出的新问题或不满意之处，立即启动二次处理流程，直至客户满意为止。涵盖问题解决效果、服务响应速度、沟通满意度等方面，设置打分与开放性问题的收集客户意见。

内部反馈：每周召开售后服务沟通会，各部门汇报客户问题处理情况、遇到的困难及解决方案。共同分析问题趋势，探讨优化措施。建立客户报修档案，对每一起售后服务的处理过程和结果进行详细记录和分析，总结经验教训，不断完善内部管理和业务流程。整理典型客户问题案例，在公司内部进行分享，让各部门了解客户需求，提高整体服务意识与能力。

数据分析与改进：对客户反馈信息、满意度调查结果进行统计分析，找出常见问题、客户关注点及服务薄弱环节。依据数据分析结果，制定针对性改进措施，如优化产品设计、加强员工培训、完善服务流程等，并跟踪改进效果。通过定期回访、客户满意度调查、意见箱、在线评价等多种方式，收集客户对售后服务的意见和建议。回访可以采用电话回访、问卷调查等形式，了解客户对产品使用情况、售后服务质量的评价以及客户的新需求。对客户反馈的信息进行及时整理和分析，找出售后服务中存在的问题和不足之

处，制定相应的改进措施并加以实施。同时，将改进结果反馈给客户，让客户感受到厂家对其意见的重视和对服务质量的持续改进。

建立配件库存管理系统

我公司采用信息化管理手段，建立配件库存管理系统，对家具零部件的入库、出库、库存数量、存放位置等信息进行实时监控和管理。通过系统可以准确查询到各种零部件的库存情况，及时掌握库存的动态变化。

根据历史销售数据和客户需求预测，合理安排零部件的采购和库存计划，确保常用配件的充足供应，同时避免库存积压。定期对库存进行盘点和清理，及时处理损坏、过期或滞销的零部件，保证库存的准确性和有效性。

7*24 小时售后服务热线

全国专属客服电话：400-091-1039

河北总部客服电话：0316-8625505、0316-8322888

北京分公司客服电话：010-67698187

在线客服：13501118933（微信号）

E-mail: 2511162604@qq.com

3-7 技术培训方案（免费）

为确保贵校使用人员能够充分了解并正确使用我公司生产的公寓家具，在验收合格后，我公司将组建专项售后服务小组，免费进行产品使用、保养、拆装维修等知识培训，免费提供拆装图，及时解答技术咨询在家具使用初期提供免费现场培训，内容包括维护、保养及功能操作，确保采购方人员掌握使用要点。合同期外，提供永久的保障性服务。

1. 培训的目的：

1) 甲方的参训人员经过培训后，对系统中的各种家具的功能有透彻的了解，能正确使用家具和进行简

单的故障排除与应急处理。

2) 通过培训，确保维护和管理技术人员能够熟练地对家具进行安装、调试、运行、测试、诊断、维护和管理等。

3) 对于每一类使用家具产品的人员，若无法集中培训，我厂将派遣专业技术人员上门培训，直至用户满意为止。

2. 培训人员与人数

我公司派遣的培训团队由以下人员组成：

主管工程的工程师

客户部门经理

技术人员

维修人员（3-5 人）

3. 培训对象

产品使用方相关工作人员和维修人员。

4. 免费培训材料

我公司将免费提供以下培训资料和相关教材：

家具使用说明书

维护保养手册

故障排除指南

培训课件（电子版和纸质版）

5. 培训内容

1) 产品功能介绍

详细介绍各类家具的功能特点，如床的模块化结构、衣柜的收纳设计、书桌置物层的自由调节功能等。结合实物展示，让参训人员直观了解家具的使用场景和功能优势。

2) 清洁保养方法

讲解家具的日常清洁方法，包括不同材质表面的清洁技巧。

介绍家具的保养细则，如定期清洁、防潮防虫措施、避免阳光直射等。

3) 正确使用方法

演示家具的正确使用方式，如床的拆装、抽屉的推拉、衣柜层板的调节操作等。

强调使用过程中的注意事项，避免因不当操作导致家具损坏。

4) 移位与搬动注意事项

说明家具移位和搬动时的正确步骤，如保护家具表面、避免过度倾斜等。

提供搬运过程中的安全提示，确保人员和家具的安全。

5) 故障检测与排除

介绍常见故障的诊断方法，如松动部件的检查、五金件的紧固等。

讲解简单故障的排除技巧，如调整家具部件、修复轻微损坏等。

提供紧急情况下的应急处理方法，如家具倾斜时的临时固定等。

6. 培训安排

1) 培训方式

以专业理论知识为主，结合现场实物进行拆装演示。

采用集中授课与分散沟通相结合的方式，确保每位参训人员都能充分理解和掌握培训内容。

理论学习与现场演示相结合，通过实际操作让参训人员更好地掌握家具的使用和维护方法。

2) 培训时长

根据客户需求，一般培训时间不少于 2 小时。具体时长可根据实际情况灵活调整，确保培训效果。

3) 培训地点

培训地点设在家具使用现场，便于结合实物进行讲解和演示。

4) 培训时间安排

培训时间由双方协商确定，尽量安排在不影响使用方正常作息的时段。

如需分批次培训，可根据采购方人员安排进行合理调整。

7. 培训费用（免费）

本次培训的所有费用（包括培训人员的差旅费、培训材料费等）均由我公司承担，确保客户无需承担任何额外费用。

8. 后续技术支持

1) 合同期外服务

即使培训完成且合同期满，我公司仍将持续提供永久的保障性服务。

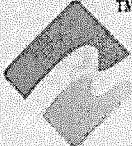
客户在使用过程中遇到任何问题，可随时联系我公司售后服务团队，我们将及时提供技术支持和解决方案。

2) 联系方式

我公司将为客户提供专门的售后服务热线和在线客服，确保客户能够随时与我们取得联系。

提供售后服务团队的联系人信息，以便客户在紧急情况下能够快速获得帮助。

3-8 售后服务认证证书（五星级）（在有效期内）

	
售后服务认证证书	
★★★★★	
〔副本〕	证书编号：NSI25FWB0076R2M-5
兹证明：	
河北富都华创家具制造有限公司	
统一社会信用代码：9113102458240280XH	
经评价，服务能力达到： GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》 规定的五星级要求	
证书覆盖范围：	
实木类、木制类、人造板类、钢木类、软体类（办公家具、酒店家具、银行系统家具、教学家具、公寓家具、图书馆家具、养老家具、适老家具、医用家具、实验室家具、公共场所家具、档案馆家具、营房制式家具、餐厅家具、屏风隔断、沙发、座椅）的售后服务（五星级）	
注册地址：中国北方家具产业基地 C-03 号 审查地址：河北省廊坊市香河县中国北方家具产业基地 C-03 号	
颁证日期：2024 年 06 月 04 日 有效期至：2024 年 06 月 04 日 有效期至：2027 年 06 月 03 日 初次颁证日期：2018 年 07 月 31 日 换证日期：2025 年 05 月 13 日	
获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格，此证书方继续有效。	
证书有效性以右侧二维码扫描内容为准， 同时可登陆国家认证认可监督管理委员会官方网站（ www.cnca.gov.cn ） 或中标联合(北京)认证有限公司官方网站（ www.ccnsi.cn ）查询。	
	
	
中标联合（北京）认证有限公司	
中国·北京·朝阳区八里庄西里100号1号楼11层东区1101号 邮编：100025	
NO:Z	

3-9 售后服务完善度认证证书（十二星级卓越售后服务）（在有效期内）



服务认证证书

售后服务完善度服务认证

兹证明

河北富都华创家具制造有限公司

获证组织统一社会信用代码：9113102458240280XH
注册地址：中国北方家具产业基地 C-03 号
经营地址：河北省廊坊市香河县中国北方家具产业基地 C-03 号

其已通过本机构审查，符合 CTSAACT066-2025 售后服务完善度（成熟度）
服务认证要求的相关要求，评价结果：

★★★★★★★★★★

认证范围：

实木类、木质类、人造板类、钢木类、软体类（办公家具、酒店家具、
教学家具、公寓家具、图书柜家具、医用家具、公共场所家具、档案
馆家具、餐厅家具、屏风隔断、沙发、座椅）的家具产品售后服务。

证书编号：AAC22SHFWSD111147
首次发证日期：2022-11-14
证书颁发日期：2025-11-14
证书有效期至：2028-11-13




证书签发人

本证书由上海申西认证有限公司颁发，获证组织应于证书有效日期前接受发证机构的定期监督，证书到期前应及时申请更换证书，认证资格是否有效可扫描证书二维码或登录 <http://www.ascn.cn> 查询。证书信息亦可在国家认证认可监督管理委员会（CNCA）官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询。

上海申西认证有限公司

地址：上海市松江区沪亭北路 99 弄 2 号 1206 室

3-10 质保期（质保期：七年）

质保期承诺

由于本项目属于学生公寓家具采购项目，在充分考虑到学校这个特殊环境，在校师生的作息时间等因素，我方在后续提供的售后服务中，会严格遵守学校的相关规定，尽可能避免因售后服务给在校师生带来的工作、学习及生活不便。

在此我公司郑重承诺：

1. 质保期：提供自验收合格之日起七年的质保服务，涵盖家具主体结构及功能部件的材料与工艺缺陷。
2. 质保期内，我公司在接到通知后10 分钟内响应，安排技术人员 2 小时内到达现场，对故障进行诊断，维修人员自带必要的工具和零部件，确保能够及时修复故障问题。如当日无法解决问题，我公司提供备用设备，确保不影响正常使用。并承诺于2 个工作日内完成家具修复或更换，否则采购方有权自行处理，由此产生的相关费用由我公司承担。

河北富都华创家具制造有限公司

