

售后服务承诺

产品质量保证三检（自检、互检、专检）制度

- 1、公司具有十多年的研发制造历史，以其卓越的设计能力，丰富的制造经验，严谨的质量体系，零缺陷的质量文化，保证提供精美产品。
- 2、使用设计选定的合格材质，依据产品质量标准，按着设计工艺，应用先进设备生产制造，并欢迎客户现场监制。
- 3、选用国内优质原材料，确保产品质量。
- 4、产品实行自检、互检和专检三级100%检验，保证产品质量达到国家标准或合同约定要求，并欢迎客户现场监督试验。

供货质量承诺

- 1、产品质量保证期 5 年
- 2、公司严格按着合同约定安排生产、发运，保证按着合同约定时间供货。
- 3、提供特殊需求产品设计、制造，满足客户的个性化需要。

售前服务承诺

每一位销售经理均会为我们的客户提供全面的售前服务，同时，根据客户条件、使用目的，帮助客户选择适宜产品并提供全面完善的压解决方案。

全国售后服务网及24小时服务热线

乐平市文丰贸易有限公司、河南三公利华实业有限公司在郑州市设有总售后服务中心，并在全国32个省、直辖市、自治区设置服务机构。各个服务机构处均配有产品及备品仓库，并有专车服务,为了客户便捷专门在客户属在地区设置服务机构3个点。

江西省乐平市服务一部电话13979899182

江西省乐平市服务二部电话15079833669

江西省乐平市服务三部电话15307089727

河南省服务电话：18530032522

河北省服务电话：18037386330

山东省服务电话：17752526226

山西省服务电话：13213181715

江西省服务电话：13767805860

陕西省服务电话：18530035022

湖南省服务电话：15516962035
湖北省服务电话：18037387187
江苏省服务电话：13283865317
安徽省服务电话：13213181725
广西省服务电话：13283865390
贵州省服务电话：18697306166
四川省服务电话：13203727990
新疆省服务电话：13203729805
青海省服务电话：18695820656
天津市服务电话：18003818626
云南省服务电话：15516962005
广东省服务电话：17719897969
浙江省服务电话：13213181701
北京市服务电话：18503819992
辽宁省服务电话：13283865307
黑龙江省服务电话：18695897530
吉林省服务电话：13525803254
内 蒙 古 省 服 务 电 话：17719897870
甘肃省服务电话：17839962803
福建省服务电话：17752526016
西藏自治区服务电话：13213171703
重庆市服务电话：17752526211
宁夏省服务电话：17719897708
海南省服务电话：17719897889
上海市服务电话：19943867528
台湾省服务电话：17752526977

企业质量控制制度

乐平市文丰贸易有限公司、河南三公利华实业有限公司服务人员将对产品的质量、日常维护、使用状况每年定期进行内部审核和管理评审，并对出现的问题提供现场解决，逐渐完善公司质量控制制度。

乐平市文丰贸易有限公司、河南三公利华实业有限公司的流动售后服务车将对本公司用户进行定期的巡查，就产品质量，日常保养，操作使用状况给予技术支持与指导。

维修响应

乐平市文丰贸易有限公司、河南三公利华实业有限公司总部专设有24小时顾客意见受理电话和邮箱，致力于解决未及时和未妥善的顾客问题，并受理顾客的表扬和投诉，监督服务规范和服务质量。

顾客意见受理电话：0371-63820123

传真：0371-63820123

二十四小时售后服务电话：18530032522

登录三公利华司网站www.sglhty.cn在客户留言上可以进行提问与咨询，或发E-Mail至hnsghl@163.com进行咨询、报修和信息反馈。

（一）、售后服务内容

- 1、现场施工、划线、配备场地专用漆及专用边条；
- 2、地板安装前提供全面的现场清洁服务；
- 3、场地安装施工，选派专业人员现场施工；
- 4、建立项目过程档案，便于信息、跟踪、反馈服务；每三个月对项目单位，进行回访，每半年（寒暑假）集中到项目单位解决问题一次。

（二）、产品及耗材质保期、维修、响应时间

- 1、产品及耗材质保期内免费（质量问题造成的原因）
- 2、人为因素及不可抗力造成的损坏；超出质保期之后以当时产品出厂价格更换，施工费以当时最低市场价格收取。

3、质量保修期为所提供的货物安装完毕并且验收合格后之日起的5年。

4、维修响应时间

质保期内出现质量问题，我方在接到通知后12小时内响应到场，12小时内完成维修或更换，并承担修理调换的费用；如货物经供应商5次维修仍不能达到本合同约定的质量标准，视作供应商未能按时交货，采购人有权退货并追究供应商的违约责任。货到现场后由于采购人保管不当造成的问题，我方亦应负责修复，但费用由甲方负担。

产品安全保证：我单位生产产品为无毒无害环保产品，且产品已经在中华联合保险有限公司和中国平安股份有限公司投保，险种有产品质量险、产品责任险、公众责任险等险种，绝对保证业主若因产品原因造成的损失。

（三）、技术人员情况

为保证客户能够顺利、安全、放心的使用我们提供的产品，解除客户的后顾之忧，我们专门成立了以工程师为主要领导的专业维修服务队伍。他们具有高中以上学历，丰富的一线施工经验、朝气蓬勃的团队精神和勤奋吃苦的敬业精神。

（四）、人员培训

1、培训内容、方法、目标

在安装校验后，公司负责派出专业技术工程师向客户方全面、详细的介绍所做产品的使用及维护要点、保修技巧，确保客户方能安全、熟练的操作使用。对设备的基本操作基本原理、调试、操作使用和保养维修等有关内容派人对用户进行指导性培训授课。并且提供最新的文字、音像、电子培训资料。最终使用户能够依据操作的基本规则对设备进行正常工作使用条件和任务下的独立操作。对于有可能遇到的特殊工作使用条件和任务，培训时为用户提供详细说明。同时接受最终用户的技术咨询。

2、培训人数、时间、地点、收费标准

我公司为使客户能更加安全、熟练的操作使用，特开展培训计划。开展小班培训（10人），为更好的服务客户，方便客户，我公司特派出专业技术工程师到项目所在地办事处进行专业培训，由于我公司产品几乎是零维护，所以三个月一次培训，培训费用为免费。

生产质量控制

我司质量控制制度完善，每年定期进行内部审核和管理评审，保证产品的注塑制造过程满足客户的需求，确保产品质量满足客户需求，必须保证每个工序注塑过程的质量管控。注塑过程的产品质量控制流程如下：

(一)注塑生产过程中，注塑师傅需要做好产品的自检，检验的内容包括：产品的外观、结构、颜色等是否存在不良。质检人员做好开机产品的首件并填写首检记录，并例行巡检。

(二)对产品的放行执行过程和产品的测量和监控管理程序的有关规定，对出现的不合格品执行不合格品的管理程序。

(三)质检人员抽检产品检验控制按注塑件的检验规范要求进行判定执行。

二、注塑件的质量特征与产品质量控制

(一)注塑件的质量特征注塑件质量标准是用以衡量注塑件质量的标准，是注塑件质量特征的定量表现，也是开展质量管理的重要根据，注塑件质量标准的特点如下：

1、适应性和优化性

要求该质量标准既要适应目前的生产，又要有可优化的持续改进制定标准时应当考虑到目前的生产状态和后序的持续改进，即标准不能定得过高，以至于很难达到，又不能定得过低，以使不努力即可到达，它追求标准的适宜、科学和合理。

2、相对性和滞后性

质量标准一经制定，如不作修改就不会有变更，要按此标准实行但生产在持续进行，持续改进也在进行，质量标准的也要同生产相适宜。

3、可修正性

生产在接续开展，原标准不适应注塑件质量的进步时，就应对原标准举行修正或重新制定

(二) 注塑件的质量要求

1、注塑件的尺寸。注塑件的尺寸必须与设计图纸一致，各个相对位置的精度也直接影响到注塑件的尺寸。2、注塑件的外观质量。注塑件的外观包括：注塑件的颜色、光泽度、完整性等。除了外观质量外，还要严格检查和比较注塑设计图纸的要求。3、注塑件的性能。有些注塑件对产品本身的物理和化学性能有严格的要求，比如硬度、耐高温、密度等。主要源于注塑件的使用环境，要求注塑件的物理和化学性能必须优良。在制造注塑件时，注塑厂家需要对注塑设计、材料、工艺、用途、模具等有一个全面的了解，以保证最终注塑产品的质量。

(三)产品尺寸方面的注意事项

1、对于高分子材料(主要指塑料制品)，一般存在热胀冷缩的现象，其收缩的过程是呈渐变曲线变化，一般在 203C 环境下，冷却 2 小时后其变化的过程将转入一个较平稳的状态，即后变化很小，对于无高精度要求的塑料件而言，在此环境下测量出来的合格尺寸是可以满足装配要求的。

2、一般而言，天气热的季节(夏、秋天)生产时，要将塑件的尺寸控制在公差中间较妥当，天气冷的季节(冬天)生产时，要将塑件的尺寸控制在上限或以上 0.20mm 都是可以接受的。最容易出现塑件尺寸偏短是天气冷的季节，客户在使用过程中的投诉也最多。反之，天气热的季节客户投诉最多的是塑件尺寸偏大。这些均与库存产品跨节令、使用环境温度不同有密切的关联，也跟我们的日常控制水准有很大的关系。

3、在日常生产过程中对尺寸的控制原则是：天冷做“长”，天热做“短”，这里说的“长”与“短”是有度的，不能脱离检验文件和图纸的要求去控制。关于环境的冷热各地均有时令的变化，以 203C 为基准进行时令尺寸控制的划分。

四、检验标准判定上的注意事项

目测是指离产品表面的直线距离 50cm 处,于充足的自然光线或标准光源下,在 45~90° 角度用人的眼睛进行检查产品外观的一种常用方式。注意:(1)目测检查时,不能离得太近或太远。(2)检查环境要求在充足的自然光线或标准光源下,光源环境的差异会对外观判断造成一定的“迷彩效应”(看颜色时)。(3)观察角度很重要,一般可以模拟产品装配后的正常目测到的外观范围、角度进行目测检查较科学。(4)看产品表面的缩痕,一般推荐要在俯视 45 度角下观察(电镀件除外),可以较清晰的对比出其与样板的差异程度

五、产品色差的检测与判断

1、对于产品的色差判定,首先要求检测者无视力障碍(如色盲、色弱等)。否则便要通过色差仪进行检测才可判定色差的可接受程度 2、一般情况下,色差在 0.50(指与色板差值)以内时,是很难通过人眼感觉出来的。但是当两个零件的色差均与色板相差在 0.5,例如一个偏黄,一个偏白时,就会发现色差较明显,特别是生产配套的零件时要十分注意控制。