

99元三大服务权益包解读

放心购买：品牌公司承保 下单无后顾之忧

用户在 TATA 木门官方授权门店签约、付款、下单的有效订单，均纳入品牌公司统一监管与安全保障体系。若授权门店出现异常、履约中断等问题，TATA 木门品牌公司启动先行保障机制，优先保障订单正常履约，全程保障交付，让消费更安心、更放心。

1、用户操作说明：

1.1 关注 TATA 木门官方服务，可在[个人中心]-[授权商户查询]中，查询销售方是否为官方授权商户。

1.2 关注 TATA 木门官方服务，可在我的订单中查询进度及详情，因定制品下单需要周期及现场条件，当系统查询不到订单时，优先向门店咨询订单进度，也可在[我的订单]中点击一[找不到订单]一[帮我查询]上传标准资料（销售合同、支付记录、测量单）一[点击提交]，后台有品牌公司专人跟进。

1.3 拨打官方 400 热线 400-695-1999，提供销售合同/支付记录/测量单，进行问题咨询。

1.4 保障范围说明：

1.4.1 适用于在公司官方授权门店购买的用户，用户签署销售合同，并全额付款至品牌公司授权门店的收款账户。

1.4.2 不适用于①在装企整装店面购买的用户，付款至装企、家居卖场及其他（非 TATA 木门授权门店账户）的用户；②工程用户。

授权商户查询图引：



上传资料图引：



放心使用：售后无忧 行业五大核心问题终身质保

1、TATA 木门产品保障范围

1.1 产品工艺提升用户保障升级:自 2026 年 3 月 7 日开始，用户在 TATA 木门官方授权门店签约、付款、下单的订单，除官方质保外，核心问题升级为终身质保，享受终身免收上门服务费维修，无法维修门店依照产品现象进行反馈下单，品牌公司生产发货（人为损坏除外）。

1.2 针对 2026 年 3 月 7 日之前的用户订单，除官方质保外，针对核心问题门店维修，收取保外上门服务费，无法维修门店依照产品现象进行反馈下单，品牌公司生产发货（人为损坏除外）。

2、行业五大核心问题

①产品（门扇/窗套/垭口/挂板）出现漆面/免漆饰面脱层、②门芯板涨开、③造型条脱落、④漆面大面积开裂、⑤五金把手锁死破拆导致的产品损坏。

3、用户操作说明

3.1 在 TATA 木门官方服务号中[个人中心]-[我要报修]中，发起报修（问题描述中编辑核心问题）；或者，拨打官方 400 热线 400-695-1999，提供质保凭证（订单手机号、销售合同、质保卡等），发起报修（提报问题产品图片，描述核心问题）。

3.2 门店上门诊断无法维修的，不区分新/老用户直接换新，新用户不收取服务费，产品费；老用户收取上门费。

3.3 以上核心问题不包含人为损坏。

4、行业五大核心问题具体描述

4.1 产品出现漆面/免漆皮脱层：

4.1.1 油漆门扇：表面漆层出现脱落，可能表现为局部表层漆皮剥离，或整块漆膜从底层完全分离。

4.1.2 免漆门扇：表面的免漆饰面层（如 PVC 膜、PP 膜等）出现脱胶与基材分离的情况，且排除人为划伤、撞击等外力破坏因素。

4.2 门芯板涨开：

因门扇内部的芯板材料物理性质变化或膨胀，导致外部结构的变化，具体表现：膨胀的芯板将门扇面板从内部顶开，导致表面出现鼓包或裂开。

4.3 造型条脱落：

4.3.1 特指带有造型条（装饰线条）的门扇或挂板。

4.3.2 具体表现：造型条与门扇主体之间出现分离或完全脱落，影响产品外观与完整性。

4.4 漆面大面积开裂：

油漆产品出现大面积漆面龟裂，并非细微或局部的裂纹，或者单个产品出现 3 处及以上开裂。以上描述不包含受潮导致（因环境湿度过大或进水引起的变化）

4.5 五金把手锁死破拆导致的产品损坏：

由五金配件故障间接引发，在处置故障时（如钻孔、撬动等方式）造成的产品损伤（非人为使用不当）。

以上场景更换需提供证据材料，包括但不限于：

破拆前把手锁死状态的视频，破拆过程、破拆后损坏部位的照片/视频。

放心交付：流程透明 验收标准有依据

1、用户用订单手机号授权登录关注 TATA 木门官方服务，授权门店完成用户订单下单，用户可在系统中查询订单详情及进度（排产、生产、运输、安装等）及预计到货时间，随时看，告别“等待焦虑”。

2、九大环节透明系统主动推送，进度消息即时接收，订单进程尽在掌握。

九大环节透明可查

- | | |
|--------|-------------------|
| ① 城市下单 | 触发订单排产公众号信息 |
| ② 干线发货 | 触发订单进度变化公众号信息 |
| ③ 城市入库 | 触发可自助预约配送公众号信息 |
| ④ 预约完成 | 触发配送预约成功公众号信息 |
| ⑤ 配送派工 | 触发配送员信息及送货时间公众号信息 |

- ⑥ 配送完成
- ⑦ 安装派工
- ⑧ 安装完工
- ⑨ 电子质保

- 触发可自助预约安装公众号信息
- 触发安装工匠信息及安装时间公众号信息
- 触发图示验收指引及进入服务评价公众号信息
- 触发品牌质保卡生效公众号信息