# 最新质量保证售后服务承诺书(14篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-09-15

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。质量保证售后服务承诺书篇...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**质量保证售后服务承诺书篇一**

1.1保证每一台抽水机都是纯正的yamaha品牌。

1.2保证每一台抽水机都是检验合格的，具有合格证。

1.3保修期：在产品验交之日起12个月内为产品质量保修期，在保修期内由于产品自身问题由我方负责保修，因人为损坏、操作不当、不按使用手册进行保养使用造成产品问题的，不在此保修范围内。

2.1我公司具有丰富专业经验的技术服务保障人员，24小时开通售后服务热线，方便快捷的为用户提供售后服务。

2.2售后服务内容：

(1)提供产品维护、维修;

(2)为用户提供快捷的配件供应，各零配件均以成本价供给;(3)指导用户对产品正确使用调测，为各用户提供现场培训及技术咨询。

供应商：

**质量保证售后服务承诺书篇二**

尊敬的用户：

感谢您使用伟达地暖!“竭尽一切可能,真诚为你服务”是我们伟达地暖公司对待顾客的一贯宗旨。我们奉行：你的需要，就是我们的使命，竭诚为新老客户实施优质的售后服务的原则。从您使用伟达地暖开始，我公司将为您提供完善和高质量的售后服务，并长时期提供咨询和技术服务。为此我们制定以下售后服务措施，请用户给予监督。

1、为用户提供技术指导和技术咨询。

2、组织工程技术服务人员开展定期跟踪服务。

3、负责用户设备安装和日常维护的指导,长期提供采暖系统的零配件。

1、凡由本公司完成的系统工程，自安装完成当日起算，一律以工程验收日起保修二年(即三个采暖季)。整个系统在保修期二年内免费维修，终身维护。保修期内可提（党员承诺书）供免费上门维修服务。保修期过后，由我司完成的地板采暖工程，地暖埋地系统均享有终身维修，24小时上门服务。

2、按照我公司的售后承诺，自系统安装运行之日起一年内，机电部分(温控器、水泵、流量开关等)出现质量问题，将实行免费包换、保修的服务。一年以后出现问题，公司给予技术支持，只收取更换材料成本，人工免费。

3、用户以电话,传真信函方式向公司技术服务中心申报、申报响应,在约定的时间24小时内提供服务，并排除故障，使用户设备恢复正常工作。维修响应时间为24小时以内;特殊紧急情况接到通知后即到场处理。

4、为使用户能正确地使用本公司产品，并了解本公司地暖系统的结构、性能、安装程序及维修标准，正确掌握操作、日常维护和事故预防处理方法，本公司专业技术人员在安装完毕后即为用户提供地板采暖技术指导和系统调试，到学会为止。

如有系统故障时，我公司以“先保证用户采暖系统的正常运行，后查原因”为宗旨，即系统出现故障，我公司可先提供服务和备用部件，保证系统的基本功能和正常运行，故障设备配件带回公司查明故障原因，然后进行维修，待该故障设备修理完毕后，再更换回来。

以下原因发生，本公司将提供有偿维修，只收取材料成本费：

1、由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏;

2、由于操作不当而造成的故障或损坏;

1、服务响应时间：接到用户服务通知后，xx分钟内给客户准确答复，xx小时内赶到现场进行维修;

2、如有违约，依据主合同处罚条款执行。

3、公司售后服务热线：xxx-xxxx-xxxx

4、24小时技术支持、售后电话：xxxxxxxxxxx

5、维修、投诉电话：xxx-xxxx-xxxx

公司名称：

日期：20xx年xx月xx日

**质量保证售后服务承诺书篇三**

尊敬的客户：

首先，感谢您选择我公司的产品。

我公司处成立以来，本着相互信任、互利合作、共同发展的理念，一直将产品质量定位为公司参与市场竞争的核心。

公司根据产品质量要求，建立了严密的质量管理体系。对与产品质量有关的所有环节进行严格控制与管理，建立了科学的检验规程，并对检验指标进行了量化，责任到人，确保公司持续稳定生产合格的产品。 公司从原材料严格把关，杜绝不合格品流入生产现场，并与供方建立良好的供求关系。

我公司建立了定期的员工质量培训制度，学习质量管理的新知识、新信息，树立每一个员工的质量意识，规范自己行为，小到一个螺钉、大到一台整机都做到一丝不苟、精益求精。质量保证部门建立了规范的检验规程，具备完善的检测手段，并严格按照规程检验，作好产品质量检测的每一个环节，不让一台不合格产品出厂。

在此基础之上，我们还为您做出如下的承诺：凡我公司所供产品，我们将按照双方签订的合同、技术协议等文件要求，做好产品售后服务工作，具体如下：

1、自贵公司使用我公司产品之日起，我公司将随时提供现场售后服务，保证及时、准确的处理现场故障；

2、在双方签订的合同、技术协议中规定的质保期内，用户在正常使用本产品时出现非人为损坏的质量问题，我公司提供保修；

3、在保修期内，以下情况将实行有偿维修服务；（1）由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏；（2）由于操作不当而造成的故障或损坏；（3）由于对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏。

合肥仁川xx动力有限公司

20xx年12月

**质量保证售后服务承诺书篇四**

致：公司

1.我公司产品均严格按照国家标准执行三包，电动执行器类产品质保期为十二个月。

2.对贵公司所采购的货物如因质量问题，“三包”承诺如下：①免费安装调试; ②免费技术改造定制;

3.在产品的质量保证期内，我方对产品的质量负责，产品超过质量保证期以后，产品出现故障需要维护，我公司负责维护修理，并酌收配件工本费。

4.若用户对我公司的产品质量投诉，我方将在半个工作日内提出处理意见，视情况需要，公司相关服务人员将及时到达现场处理。

5.我公司负责向用户提供产品相关的技术支持。

供货单位名称：xxx公司

授权代表：xxx

日期：20xx年xx月xx日

**质量保证售后服务承诺书篇五**

我方对售后服务及产品质保作如下承诺：

1、我方承诺向使用单位提供的产品，保证符合国家颁布的相应行业标准、条例及规范。

2、我方提供的产品，保证符合招投标文件及合同的要求，如有不符，使用单位可以无条件退货，所造成的损失由我方承担。

3、我方若中标，保证不会转包或擅自改变设计方案，不会降低质量要求。实际施工中，确需对方案作进一步调整的，保证经由使用单位书面确认

后才作调整，中标价格不作变动，价格若要变动，保证经由使用单位同意。

4、工程保证在合同签订后 20天内完工，如不能按期完工（除不可抗力的因素外），我方愿意承担违约责任，每逾期一天，扣罚中标价的1%违约金给采购人。如我方工程不能按时完工，因使用单位原因引起工程延期、则工期相应延期。

5、我方到现场施工所有的劳务支出、安全保险、住宿、运输等一切费用都已包含在投标报价中，由我方自行负责。

6、我方同意招标人付款方式要求，签订合同后，付总货款的10%，设备安装完毕验收后，付至总货款的75%，大楼竣工使用一年后付至总货款的95%，剩余的5%在产品质保期满后付清。

7、我方承诺：产品质保期限为货到验收合格起 三 年。质保期间，负责免费维修，若属产品本身缺陷而给使用单位造成损失，则我方愿赔偿给使用单位所造成的损失。我方保证提供质保期后维修保养服务的方案。

8、其他特殊优惠措施：工程完工后，将派专业维修人员长住新昌，并定期对相关设备进行检查维修。

投标人（盖章）：绍兴市中博景观环境建设有限公司 法定代表人（或负责人）：（签字或盖章）

日期： 20xx 年8月24日

**质量保证售后服务承诺书篇六**

质量保证及售后服务承诺书

为加强质量管理，用户提供安全有效的医疗器械、检验试剂、耗材等用于，树立良好的企业形象，依据《医疗器械监督管理条例》，《医疗器械经营企业许可证管理办法》等法律法规和行业有关规定，我公司做出以下保证：

一、保证所有医疗器械、耗材等用具的质量标准应符合国家标准和行业标准。

二、医疗器械、耗材等用具的包装，标识，标签，说明书等应符合国家标准和行业标准。

三、首次购入医疗器械、耗材等用具，应提供完整的证照和授权手续，已供销备案用。并对其提供资料真实性、合法性承担法律责任。并及时提供检验报告书、产品注册证、注册登记表及其他有效证件。

四、因夸大产品的功能与疗效、产品质量问题，造成用户产生纠纷并造成经济损失的，有供货公司承担。

五、对所经营产品负责，对不合格及不符合要求的产品包退包换，在经营中出现的任何质量问题均由供货公司承担。

六、对所供产品提供技术指导、市场维护推广。

嘉善元比金医疗用品销售有限公司（盖章）：

**质量保证售后服务承诺书篇七**

xxxx机械电气有限公司自成立以来，一直将产品质量定位为公司参与市场竞争的核心，正是这个成功的定位和龙腾公司全体员工强烈的产品质量意识，使xxx公司在农村饮水安全工程领域成为全自动无塔供水设备行业的知名企业。

公司根据产品质量要求，建立了科学的检验规程，并对检验指标进行量化，责任到人，确保公司持续稳定生产合格的产品。定期进行员工质量培训，学习质量管理的新知识、新信息，树立每一个员工的质量意识。小到一个焊点、一根电线，大到一台整机都做到一丝不苟、精益求精。

公司具备先进完善的检测设备和手段，并严格按照规程检验。所售产品，一年内如属质量问题，免费包修、包换、包退。如因用户操作不当及自然灾害等不可抗力的原因造成的损坏，免费维修，收取材料费。一年后产品终身维修，收取用户维修费用的成本费。

售后服务承诺：

1、设备安装调试完毕，由公司安装技师对用户相关人员进行现场讲解、示范操作，传授设备的日常维护和一般故障维修方法。

2、服务部接到用户报修通知后，150公里内24小时到达现场，超出150公里范围48小时到达现场，并在24小时内排除故障。如修复不好，正常设备先行替换，待维修好后再予以调换。

3、服务热线实行全天服务制，节假日照常受理业务。

4、本着“公平、公正、及时”的原则，处理好用户各种要求。

公司将以优质的产品，诚信的服务回报用户，将不懈的努力为用户提供满意的产品和服务。

**质量保证售后服务承诺书篇八**

根据贵方为\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_日项目\_\_\_\_\_\_\_\_

编号：\_\_\_\_\_\_\_\_招标项目的投标邀请，我方对该项目做出如下产品质量承诺：

一、产品都属于厂家原装正品产品。

我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任。

1、提供的产品是全新的、符合国家质量标准、中国有关部门手续完备、具有生产厂家质量保证书（或合格证明）的产品；

2、提供的产品符合报价文件承诺和所签合同规定的技术要求；

3、保证“报价产品服务承诺”全部内容的满足；

4、若我方成交，保证所送交检验的产品符合招标文件要求及国家或行业标准，若有不符，则放弃成交，并承担相应的责任。

二、保修年限、范围、保修条件。

我司提供产品质量保修期为壹年。在质保期内，发现质量问题，我司负责修理、更换，由此发生的一切费用由我司负责：如因使用不当造成的问题，我司负责修复，只收取材料成本费。

三、质量问题的处理。

质保期内，我司保证每年至少3次的定期检查维修（定期巡检内容见后附表），并做好记录：除不可抗力和使用方责任外，费用全部由我司承担。质保期内产品质量经权威机构鉴定为不符合质量要求的，按合同协议承担违约责任。我司将建立完善的维修保档案，为用户提供咨询服务。

1、本公司提供即时响应服务，对供方的服务指示信息按供方要求24小时内响应到位。

2、及时提供非设备本身质量引起的其它意外故障的处理。

3、在保修期内，凡设备在开箱检验、安装调试、设备调试运转过程中发现的设备及工程质量问题，实行包修、包换、包退、直到产品符合质量要求。承担修理、调换、退货发生的一切费用和买方的直接经济损失。

4、免费负责修理和更换任何由于设备自身的质量问题造成的损坏及故障。修好后，我方将一式两份报告给用户，包括故障原因，解决措施，完成修理所需时间及恢复正常运行日期。

5、在保修期期满时，我方工程师和用户代表将对产品进行另一次测试，任何故障由我方免费解决并取得用户的认可。

6、售后服务联系方式。

\_\_\_\_\_\_\_\_电子科技有限公司

负责人：\_\_\_\_\_\_\_\_

联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_

**质量保证售后服务承诺书篇九**

致：

根据我方于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日完工的招标项目施工，我方对该项目做出如下产品质量承诺：

我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

1、提供的产品是全新的、符合国家质量标准、中国有关部门手续完备、具有生产厂家质量保证书（或合格证明）的产品；

2、保证“报价产品服务承诺”全部内容的满足；

3、保证所提供产品符合招标文件要求及国家或行业标准；

我司提供免费质量保修期为\_\_\_\_\_年。在质保期内，发现质量问题，我司负责修理、更换，由此发生的一切费用由我司负责：如因使用不当造成的问题，我司负责修复，只收取材料成本费。

三、质量问题的处理：

质保期内，我司保证每年至少4次的定期检查维修（定期巡检内容见后附表），并做好记录：除不可抗力和使用方责任外，费用全部由我司承担。质保期内产品质量经权威机构鉴定为不符合质量要求的，按合同协议承担违约责任。我司将建立完善的维修保档案，为用户提供咨询服务。

1、本公司提供即时响应服务，对供方的服务指示信息按供方要求24小时内响应，一般问题在48小时之内解决，如遇重大问题或其他暂时无法迅速解决的问题在一周内解决。

2、及时提供非设备本身质量引起的其它意外故障的处理。

3、在保修期内，免费负责修理和更换任何由于设备自身的质量问题造成的损坏及故障。检修后，我方将故障详情报告给用户，包括故障原因，解决措施，完成修理所需时间及恢复正常运行日期。

4、提供整套工程系统“保修服务”，且保修期内提供“每季度一次”的设备巡检，

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_有限公司

项目经理：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

技术负责人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（一）、用户培训

负责培训客户的有关操作，培训内容包括理论培训和现场培训，提供一整套的售后服务资料，培训后的操作人员能熟练了解设备结构、工作原理、熟悉操作设备、熟悉日常维护保养及通过现代通信工具能与售后服务中心联系解决常见问题。

（二）、技术培训内容

①系统概述，包括原理、构成和功能

②常见故障的排除

③系统设备各部件的检查、调整和维护

④设备操作规程、操作注意事项

（三）、系统的维护保养培训

a、周期性检查：

b、年度保养清理：

企业名称（盖章）:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**质量保证售后服务承诺书篇十**

我方对售后服务及产品质保作如下承诺：

1、我方承诺向使用单位提供的产品，保证符合国家颁布的相应行业标准、条例及规范。

2、我方提供的产品，保证符合招投标文件及合同的要求，如有不符，使用单位可以无条件退货，所造成的损失由我方承担。

3、我方若中标，保证不会转包或擅自改变设计方案，不会降低质量要求。实际施工中，确需对方案作进一步调整的，保证经由使用单位书面确认后才作调整，中标价格不作变动，价格若要变动，保证经由使用单位同意。

4、工程保证在合同签订后20天内完工，如不能按期完工(除不可抗力的因素外)，我方愿意承担违约责任，每逾期一天，扣罚中标价的1%违约金给采购人。如我方工程不能按时完工，因使用单位原因引起工程延期、则工期相应延期。

5、我方到现场施工所有的劳务支出、安全保险、住宿、运输等一切费用都已包含在投标报价中，由我方自行负责。

6、我方同意招标人付款方式要求，签订合同后，付总货款的10%，设备安装完毕验收后，付至总货款的75%，大楼竣工使用一年后付至总货款的95%，剩余的5%在产品质保期满后付清。

7、我方承诺：产品质保期限为货到验收合格起三年。质保期间，负责免费维修，若属产品本身缺陷而给使用单位造成损失，则我方愿赔偿给使用单位所造成的损失。我方保证提供质保期后维修保养服务的方案。

8、其他特殊优惠措施：工程完工后，将派专业维修人员长住新昌，并定期对相关设备进行检查维修。

投标人(盖章)：

日期：

**质量保证售后服务承诺书篇十一**

致：

兹授权xx采用我公司的xx产品，参与：xx招标采购招标公告：招标分标编号：xx工程的投标工作，并做出以下承诺：

1、所提供的我公司的综合布线系统产品均为原厂生产，并无假冒。

2、所提供的我公司的产品均达到或超过相关国家标准。

3、所提供的系统软件、应用软件、接口软件以及其它所有与系统工程建设相关的软件，都是正版软件，没有知识产权纠纷，并向业主开放，提供全方位服务。

4、在项目实施过程中，我公司提供技术支持指导、安装和调试指导工作。

5、协助系统测试工作。

6、项目完工并通过测试后，我公司提供一年的系统和产品保修和一年软件免费升级报务，保修期内，故障配件免费更换。

7、在国内建立产品备品备件库，在24小时内响应提供备品备件更换有故障的产品。

8、本承诺书收到中标通知书之日起有效。

公司名称：

日期：20xx年xx月xx日

**质量保证售后服务承诺书篇十二**

龙陵天空电脑本着“高质量，优服务，求发展”的精神，以“优质产品、合理价格、贴心服务”的理念和负责、公开的原则向您郑重承诺：

一、我方确保按中标结果确定的设备配置和价格供货。

二、质量保证：我方提供设备全部为全新设备（包括零部件），且设备的各零部件是产品出厂时的原始配置，设备质量符合国家质量检测标准，我方提供的设备全部都有相关国家或行业认证证书。

三、包装：我方提供的设备将严格按照标准包装完好，并承诺完全无损的运抵指定现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由我方承担。

四、验收：我方承诺所供设备开机正常，随机的备品、备件、手册和相关资料齐全。验收过程中如出现问题，我方将严格按照国家“三包”政策执行。

五、针对本项目的服务承诺：

1、我方承诺设备免费直接发到用户指定地点，实现“门到门”服务。

2、投标产品将全面执行国家有关部门颁布的《电子类商品修理更换退货责任规定》(以下称“国家三包规定”)中规定的如下“三包”细则：

1）. 七日内出现故障免费退货

自您购买产品之日( 以正式购机发票日期为准，以下称“购机日”) 起7日内( 含) ，如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择退货、换货或者修理。如您选择整机退货，我方将按照购买价格( 以正式购机发票价格为准，下同) 一次性退清货款。

2）. 八至十五日内出现故障免费修理或换货

自购机日起第8日至第15日内( 含)，如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择换货或修理。如您选择整机更换，我方将免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

3）. 整机一年内同一故障维修两次仍不能正常使用可免费更换

自购机日起一年内( 含) ，如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，且经两次修理仍不能正常使用的，您可以选择整机更换或故障部件维修。如您选择整机更换，凭授权服务机构提供的修理记录，我方负责免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

3、我方负责对采购单位的操作、维护人员免费进行技术指导和培训。

4、我方对其供应的设备（自双方代表在系统验收报告上签字之日起）联想笔记本电脑提供两年整机免费保修和终身免费上门服务；佳能和索尼相机提供一年免费保修和终身免费上门服务；兄弟和惠普打印机提供一年免费保修和终身免费上门服务。

质量保修期自使用单位验收通过之日起计算，扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。质量保修期的最后一天为法定休假日的，以休假日的次日为质量保证期的最后一天。

5、“一站式”服务：即用户有服务需求时直接拨打：0875-6125726，不需要打其他电话，接下来的故障确认、预约上门时间、上门服务、满意度回访等工作均由我方服务体系完成，减少用户“一事多投”的现象。

6、0小时电话响应，30分钟内到达现场维修

在服务期限内，出现属于服务责任范围内的硬件故障，在您拨打服务专线后，授权服务机构将在接到您的报修请求后0小时内响应，30分钟内到达现场维修。

7、24小时内修复故障

在产品服务期限内，如果产品出现属于服务责任范围内的硬件故障，授权服务机构将自您报修时起24小时内（含）修复故障，如果超出24小时，授权服务机构将提供备机。

8、7天\*8小时工作制

授权服务机构的正常营业时间是：每周一至周日，每天8小时（以当地工作时间为准），节假日照常。

9、热线咨询服务

如果您在使用中有关于产品的相关技术问题需要咨询时，欢迎您拨打产品的随机资料标示的服务400或800专线，由专业工程师为您提供专业解答，或登录相关产品网址获得相关服务。

10、备件更换服务

本项目售后维修站为本项目配备了2-3%比例的备件库存，可以向用户提供有效的备件更换服务，一旦用户设备出现部件故障，售后维修站将用备件库存帮助用户完成备件更换。如果使用了劣质替代部件给用户造成的损失由我方承担。

11、特别提示

为保证您的数据安全，请您及时对您认为重要的数据自行备份。我方不负责提供数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任。

12、用户回访计划

为防止服务承诺流于形式，我方提供电话回访和上门回访相结合的方式，定期对操作或维护人员进行主动问候，并协调解决用户反馈的的问题，确保每月一次电话回访，每季度一次上门回访，每次巡检不少于100台。并将每次回访结果记录在回访卡上，双方各留一份存档。

13、保修期外服务承诺

保修期后，授权维修站依然负责投标设备的售后服务工作，7天\*8小时工作制，0小时响应，30分钟内上门维修，如设备硬件故障，需收取材料费用。并且承诺材料费按当时市场实际成本收取。

15、投诉电话

天空电脑投诉电话：18666666666，联系人：张三

16、我方承诺为用户提供终生技术支持服务。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字： 日期： 年月日

同类项目业绩情况一览表

招标编号：

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

日期： 年月日

**质量保证售后服务承诺书篇十三**

致：

xxxx装饰装潢有限公司本着优质、高效、发展的精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，并公开、负责地向您郑重承诺如下：

我们所有的工程均享有隐蔽工程质保5年，整体质保2年，终身维护的服务，对于一些影响业主正常生活的急修项目(如水电工程)，我们将在24小时内到场维修。

我公司针对xxx项目售后服务小组，组长由延吉嘉宏装饰装潢有限公司项目经理xxx担任，坚决执行 “昼夜24小时不间断服务，365天无假日工作”的服务方针。针对xxx项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

“质保期”期间由“xxx ”项目售后服务小组负责安排维修小组对我公司承接的施工项目进行跟踪服务，对现场走访时出现的问题及时解决，当时不能解决的，报公司，公司1小时派人员到现场解决，一年现场走访2次。

质保期后我公司会继续保持与用户联系,随时了解我公司施工项目的售后信息,以便及时采取纠正预防措施,并派专人进行定期检查，使用户放心使用。

质保期满后可续签维护协议，且只收取产品成本费用。在接到报修电话后半小时内响应，给出相应解决方案。一小时内有专业人员带专业工具赶到现场解决故障。

售后服务期中将有调查问卷给予客户，希望甲方提出意见，帮助我公司不断成长。

24小时服务电话：

售后服务监督电话

承诺人：xxx

日期：xx年xx月xx日

**质量保证售后服务承诺书篇十四**

本书作为我公司 xxxxx公司 对xxxxxxxxx提供的质量保证的证明。 我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

1l、提供的设备是全新的、符合国家相关技术标准或行业标准、国内相关部门手续完备、具有制造商质量保证书（或合格证明）的设备；

2、提供的设备符合投标文件承诺和所签合同规定的技术要求；

3、保证“售后服务承诺书”全部内容的满足；

4、每件设备和器材配件齐全、包装完整、完好未拆封；

5、保证严格按照国家相关规范进行安装和调试，并保证所有投标产品质量符合国家相关法律、法规和规定的要求，保质期按照国家相关规定执行。

本保证书自投标日起60日内有效，如我方中标则至设备保质期满为止有效。

用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

为业主提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由技术人员确认设备无任何故障后，再向用户发送货物产品，并制定以下服务条款。

1、 我公司承诺针对本项目所提供的设备进行技术培训培训内容包括运行操作、维修保养，及设备简易故障的判别、排除。

2、 建立7\*24小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；值班电话：xxxxxxxx，项目负责人：xxxxxxxx

3、 我公司保证在交货时均提供原厂家质量保证书，并提供厂家的供货证明。

4、 我公司所投产品均免费送货上门、安装调试；

5、 投标设备质保期为1年（包含产品的软件免费升级），质保期从货物验收之日起算、终身维护，在本地长期设有专业售后服务机构，本地库存不少于服务总量3%的备品备件，设备维修时间不超过两天，维护需要超过两天以上的，由供货商免费提供备品使用。

6、 厂家保修期延长的均按厂家标准质保；

7、 保质期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长60天，保质期内因设备本身缺陷造成各种故障由我方免费技术服务和维修。

8、 在保质、保修期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新设备。

9、 质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的零部件损环，我方有偿提供备件，并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

10、 定期对所提供的设备进行跟踪调查，消除设备的早期故障隐患，

11、 质保期外，我公司仍保持质保期内的响应服务，免收维修费，对配件进行市场价格按照成本价收取费用。

12、 我公司在合同中明确质量保证金为合同总价的5%，在未违反合同内质量保证条款的前提下一年退还。

13、 我公司在中标后提供样品，如需要交由我省电子产品第三方检测机构申请对中标产品进行检测，相关检测费用由我方承担。如检测结论与投标文件中任意一项投标技术参数不符，建议作废标处理。

14、 我公司负责协调厂家无条件提供后台管理系统开发的技术支持，保证满足后台开发的技术需求。

15、 定期巡检承诺

16、 我公司为本项目提供1年免费质保。为了招标人使用者更好地使用该项目投标产品，主动发现问题、解决问题，咨询使用者对我公司产品的意见和建议，我公司在质保期内每月到设备使用现场进行现场巡检。

17、 季度巡检：

18、 季度巡检时间安排在每年三月、六月、九月和十二月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，安排技术巡检人员分别到使用单位进行巡检服务。

19、 巡检地点：招标人的各使用部门、地点，

20、 巡检时间：按甲方要求，

21、 巡检内容：

22、 与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；

23、 对有问题产品进行检测，解决产品问题；

24、 对产品进行日常维护保养；

25、 对客户端软件进行维护；

26、 听取使用人员对产品的意见。

27、 半年巡检：

28、 季度巡检时间安排在每年一月和七月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，我公司将安排技术巡检人员到使用单位进行巡检服务。

29、 巡检地点：招标人的各使用部门、地点，

30、 巡检时间：按招标人要求，

31、 巡检内容：

32、 与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；

33、 对有问题产品进行检测，解决产品问题；

34、 对产品进行日常维护保养；

35、 对客户端软件进行维护；

36、 听取使用人员对产品的意见。

37、 每次巡检结束后，巡检负责人负责编制巡检报告，编制成册后交由招标人的负责人保存。

38、 我公司组织投入到本项目的售后服务工作人员均须通过招标人的审查并通过岗前考核后，持招标人核发的上岗证上岗工作，通过招标人审查与考核的工作人员，我公司均与其签订保密协议，并要求工作人员不公开自己的工作内容与工作性质。

本项目设备的原生产商及售后服务公司在xx省市指定我公司为专门的技术支持与售后服务机构——客服中心。公司同时均为我公司提供了优秀技术人员和雄厚的技术力量支持，为我公司培养了一支优秀的售后队伍。我公司将指定专职服务经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。

我公司十分重视技术支持与售后服务工作，成立了客服中心，专门为各类工程项目提供统一的技术支持和服务。

客服中心拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍，由一名客服中心经理、数名售后服务人员组成，负责统一接受和处理各地的售后服务需求。客服中心已经为多个大型信息系统提供了售后服务，在多年的服务过程中积累了丰富的工作经验，能够为用户提供准确、及时、优质的支持与服务，深受用户好评。

具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题；

丰富的售后服务工作经验；

具有良好的表达、理解和沟通能力；

对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则。

我公司将为本项目设置专职服务工程师，专门负责本项目技术支持与售后服务的接口与协调工作。

在出现技术支持与售后服务需求时，用户与客服中心专职工程师取得联系，技术人员会根据用户的需求给予相应的解答和现场处理。

用户也可直接与客服中心本部的客服经理取得联系，得到相应的技术支持与售后服务。对于客服中心接收到的一切支持与服务需求，客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入客服中心的技术支持知识库中。

技术支持与售后服务的响应流程如下图所示：

技术支持工程师队伍每天24小时在线对客户遇到的技术问题进行解答；对于客户的一些技术问题，如果通过电话支持服务不能完全解决，将指导我公司工程技术人员处理故障，提供应急策略。

我公司为了更好地为用户服务，制定了相关服务规范。技术服务人员在为用户提供服务时，时时以此服务规范自我约束、自我监督。

为了保证客服中心能够提供让用户满意的服务，我们制定了相应的技术支持

为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我们将对参与本项目的所有技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，制定专门的服务制度，将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合，以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

采用两级服务体系和实行规范管理的成效，主要体现在反应快速、行动迅速等雷厉风行工作作风的形成。我公司客服中心规定员工在技术支持与售后服务上一定要做到准确、迅速。通过形成这种快速敏捷、雷厉风行的作风，为用户提供满意的服务。

我公司为用户提供全方位的技术支持与售后服务，保证用户能够及时、便捷地获得所需的服务，主要的服务方式包括电话、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理等，另外我们制定了用户重要会议期间的特殊服务预案。

我公司客服中心全部人员的手机24小时开机，确保用户能够及时与技术支持人员取得联系。保证7×24小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话服务请求进行实时响应。

用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或故障报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找