**软件售后服务承诺书**

【范文一】

为做好“民航西南地区管理局搬迁办公区工程网络系统服务器及存储设备 ”项目验收、系统集成、系统调试和系统试运行工作，我公司须按本《售后服务承诺书》规定的各项条款对本项目提供相关的技术支持及服务。

一、总则

1.我公司针对本项目通过以下形式向用户提供技术支持

1) 现场维护和技术支持，在接到故障通知后，将在2小时内作出响应，并及时安排工程师根据情况进行排除，包括远程调试和现场支援，根据用户需求8个小时到达故障现场，工程师会在修复过程中进行技术介绍和指导。

2) 通过往来邮件、电话、传真，解答用户在使用中碰到的技术[问题](http://www.mian4.net/mianshiwenti/)。

3) 在保修期内定期访问用户，了解使用情况并对系统进行维护。

4) 用户可通过Internet,与公司技术人员进行交流。

2.我公司承诺提供以下系统服务

1) 我公司承诺本项目中所使用的IBM设备均享受IBM厂家提供三年免费质保，并享受IBM厂家提供7×24小时售后服务。

2) 我公司为本项目提供系统所必须的易损件、消耗件、工具等，并对所有硬件提供三年免费保修服务，保修期从系统安装完毕，验收合格之日起。

3) 保修期满后，我公司将继续提供五年的技术服务和产品支持服务，在服务中所产生的开销只收取成本费。

二、设备技术支持服务

1.产品交付

1)到货验收

货到之后，我公司相关人员到达现场，向用户出示IBM设备厂家供货证明同时与用户共同验收，以保证货物与订单数量、规格一致。同时邀请IBM厂家成都分公司相关人员到场参与验收工作.

2)产品的安装与调试指导

我公司负责所提供产品的安装调试的指导工作，并负责与产品生产厂商的协调工作。

2.质保期内的技术支持服务

1) 我公司负责设备在质保期内的设备质量性能免费服务，对设备的质量问题(其中使用方人为损坏因素除外)无偿维修或更换。我公司提供“7×24小时电话支持服务”，及时派遣技术人员修理损坏的设备。

2) 质保期内，定期派技术人员到使用单位有关部门了解设备使用情况，处理发现的问题。 3.质保期后的技术支持服务

质保期满后，继续负责系统设备的维修和技术支持，并提供优质迅速的服务。质保期满后的维修和技术支持服务仅收取成本费。

三、响应时间及方式

乙方负责供货后对设备安装进行指导，指导甲方的专门安装组和专人的安装工作，并提供24小电话技术支持服务。我公司承诺在收到甲方故障报修通知后2小时内做出响应，8小时内到达用户现场并解决问题;

1.关键问题

描述：

任何影响系统运行，造成业务中断的问题。

支持方式：

1) 工程师立即前往故障地点，解决问题或提出故障原因;

2) 故障排除后，以电子文档和书面的形式向用户方提供详细的故障报告，包括故障原因、故障排除方法等。

2.重要问题

描述：

任何影响系统运行，但未造成业务中断的问题。如系统配置不当等问题。

支持方式：

1) 如果对影响系统运行的原因了如指掌且用户又能在工程师的指导下解决问题的话，立即电话支持，解决用户问题;

2) 对于需要亲临现场解决的问题，工程师将及时到达现场，使应用系统达到最佳使用状态;

3) 故障排除后，公司将以电子文档和书面的形式向用户提供详细的故障报告，包括故障原因、故障排除方法等。

3.普通问题

描述：

不影响系统运行，只是调整参数，增加功能等问题。

支持方式：

1) 对于需要亲临现场解决的问题，立即响应并安排工程师尽快前往故障地点解

决问题。

2) 不需要亲临现场解决的问题，2小时内响应，并提供全程电话技术支持服务，

故障排除后，公司将以电子文档和书面的形式向用户方提供详细报告。

四、培训

1. 培训要求

1) 对项目部门指定人员进行培训，且在项目部门指定人员无疑问，能独自操作后签字确认方可认为指导结束。

2) 提供必要的书面培训资料。

2.培训内容

1) 对系统进行安装、调试、运行、测试、诊断、维护、管理

2) 了解设备拓扑结构和运行机制

3) 掌握每个设备前面板显示灯的意义

4) 熟悉所有设备的启动和关机

5) 执行设备的一线诊断，排除故障和采取适当的行动

6) 归档并向相关人员汇报设备问题，避免将来再次出现

五、其他

1) 用户可同时享受我公司提供的售后服务承诺与厂家在中国的标准保修服务

承诺。

2) 我公司所提供的服务与IBM原厂的标准保修服务互为补充，如两服务承诺有

冲突时用户可优先选择更为有利的一方的服务。

公司名称: XXXXX科技有限公司

授权代表签字：

日期: 20XX-12-14

【范文二】   
为了更好地服务于广大用户，让用户投资建设的系统安全无忧、购买的设备物有所值，我公司提供售前的技术咨询、设备选型、解决方案，从系统的选型规划中以确保商品的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训做出如下的规划和承诺：

一、售后服务保证：

1、负责将用户所订购的设备免费安装、调试直至正常运行;

2、在安装现场免费为用户提供基本操作、日常保养的培训服务;

3、自设备验收合格之日起按原厂家标准保修条例对本项目的设备提供保修服务;

4、免费将原厂家标准保修服务提升为上门保修服务;

5、免费将原厂家标准保修服务提升为终身保修服务，保修期外的设备仅按成本价收取故障配件费，免人工费;

6、服务响应时间为4-8小时，法定工作日内，吴江市区用户4小时到达故障现场，市外省内用户第二个工作日到达故障现场;

7、免费提供系统及硬件设备升级的技术咨询;

8、将定期向用户赠送产品技术相关资料;

9、将不定期上门或电话访问用户，了解系统及设备的运行情况，解决用户的问题;

二、技术服务及培训：

1、安装和调试

1.1我公司在本次报价文件中的所有设备产品均为全新原装品牌。

1.2我公司负责将所购设备初验收合格后，送至用户所在地提供所购设备的安装调试。

1.3所购设备安装调试到位后，我公司将组织专人与用户方共同进行质量验收签字。

2、安装及培训

2.1我公司将按用户的实际要求，负责组织专业技术人员进行所购设备产品安装调试，保证各项安装及培训工作顺利进行。([面试网](http://www.mian4.net/) [www.mian4.net](http://www.mian4.net/))

2.2系统工程师、客户服务工程师、培训讲师上门服务时，将严格遵守用户的规章制度，爱护用户的设备，保守用户的商业机密、技术机密;

三、验收标准：

1 验收方法：所有设备按生产厂家的产品验收标准及合同中的相关条款进行数量及质量的验收。

2 初验收

货物送至买方安装现场后，由我司和买方共同对货物的数量、基本质量、外包装等进行检查、核对、即初验收。

3 初验收后，根据用户要求进行现场安装及调试，结果应符合使用要求。在此期间，如发现设备质量有问题我司无条件免费更换，直至验收合格交付使用。

四、质量保证及售后服务承诺：

1.我公司质量按厂家标准进行保修，用户无特殊要求的按国家有关规定进行保修，国家无规定，按与用户协商结果保修。保修期内非因操作不当造成需要更换的零配件及设备由我司负责包修、包换。我司所提供的所有设备均按合同承诺的保修范围和时间进行保修。

2.保修期结束后，我公司将继续提供售后服务，负责对所提供的设备进行定期维护和修理，不限年份终身服务，仅收取零部件成本费，免收维修费。

3.按设备厂家售后服务承诺政策执行;我公司技服人员上门服务。

4.热线咨询服务：

4.1当您在使用过程中遇到问题时，欢迎您拨打技术服务热线，由技术工程师为您提供专业服务。

5.服务流程：

5.1快速反应：

(1)客服专员接听电话，通过询问故障情况，快速判断故障类型，将事件分派给相关的技术工程师;

(2)由技术工程师判断故障的大致原因，携带相关配件、软件和工具，在规定时间内迅速到达目的地，排除故障;

5.2填写服务报告：

(1)技术工程师解决故障后，填写服务报告;

(2)服务报告由用户相关负责人确认后，结束现场服务工作;

(3)将服务报告交给客服专员;

5.3监督和管理售后服务工作：

(1)客服专员致电用户确认服务完毕并征询服务意见;

(2)客服专员将服务报告录入电脑并存档;

6.故障处理后跟踪服务：

6.1定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。

“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨，“为您想得远、做得全;我用心、您放心”是我们的服务目标，希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧，最大限度地发挥您所购买的设备的效能!

五、备注：

为了您的合法权益受保护，避免不必的损失。对下列原因导致产品故障或损坏将无法享受免费保修，您可选择有偿服务。

1、您的设备超出保修期时;

2、因未按说明书要求错误安装及使用造成的设备损坏;

3、您的设备经过非授权维修人员修过;

4、您的设备使用非标准或未公开发行的软件或其它未经我司认证的非标准扩展部件，以及其他如自然灾害等不可抗力的原因造成的损坏。

为了保证您的权益，我公司将提供更优秀的售后服务，欢迎您对我们的工作进行监督，提供宝贵意见。

真诚希望我们的服务让您更加满意。

【范文三】

XXXXX科技有限公司为创造品牌，提高企业知名度，树立企业形象，本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，确保XXXXX系统稳定安全运行的原则向您郑重承诺：

凡购买XXXXX系统，成都腾友科技有限公司提供的售后服务如下：

1.技术支持服务

提供的技术支持服务包括电话支持、远程支持及现场支持三种服务，用于协助用户或经销商保障系统的问题及时得到解决。

●电话支持：用户在使用系统的过程中产生的故障类及非故障类问题，均提供电话咨询服务，国家法定工作日，每天8小时服务方式。

●远程支持：通过网络远程协助，解决系统售后问题。

●现场支持：如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决系统发生的技术故障，经双方商议确认需要进行现场支持，公司将派人赴现场协助用户排除故障。

2.资料服务

随时更新产品升级资讯及相关技术问题处理解决方案。同时，通过电子邮件或邮寄方式，向用户发放技术资料及产品解决方案，让用户及时了解产品最新技术及学习产品使用操作技巧。

售后服务收费及相应其它补充条款：

1、XXXXX系统一次购买，软件终身享受免费售后服务!

2、应用培训，公司将为经销商或最终客户提供系统使用说明书，提供产品的操作使用培训，直到用户熟练掌握系统操作及日常维护技巧。

3、售后故障响应时间，工作日内为24小时之内，节假日48小时内。

4、产品硬件如智能门锁，LED屏，刷卡机等。三个月内出现硬件故障，公司免费更换，一年以内，免费维修。一年以上硬件出现故障的，根据合同单价进行相应的维修收费或者更换。

XXXXX系统官方网站

2011年1月20日