

最新软件售后服务承诺书(模板5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

软件售后服务承诺书篇一

我公司设有专门的售后服务机构和人员，负责对公司建设的项目提供完善的售后服务。同时针对本项目的售后服务工作，我公司已组建专门的本地售后服务队伍，为本项目提供售后服务，成立针对本项目售后服务的售后服务管理机构，为售后服务的质量提供保障。 我公司设立的银川市本地售后服务机构是直接面对用户的一线售后服务人员，是本项目售后服务的第一责任人，在接受公司的售后服务管理机构的监督下为本项目提供优质及时的售后服务。所有本地的售后服务人员都具有丰富的指挥中心的建设和服务经验，同时都将参与本项目的建设。在项目建设中和完工后，公司项目部，将对所有本地售后服务人员进行全面的培训，以提高售后服务人员处理故障的能力和水平。最大限度的保证用户的维修服务要求，在本地服务机构得到满足。

银川市维护中心

系统从招标人验收合格之日起，进入质量保证期。在质量保证期内，对任何因安装工艺、材料和产品质量或其它任何原因而造成的设备或部件的损坏，由我公司提供无偿的更换和维修。在质量保证期内，我公司负责系统维护，系统维护及时、高效。

免费保修维护期时间为一年，质保期自验收合格之日起计算共一年。

从系统验收合格之日起。在免费保修维护期内，对招标人提出的服务请求，立即做出响应，对系统提供免费值班人员，值班时间为早8：00至晚12：00；接到现场维护要求后，8小时内派维护人员到达维修现场，24小时及时修复故障。保证有充足的备品备件。

一旦中标，本项目的技术服务内容立即纳入到本投标人技术服务体系中。我公司将按照招标文件、合同的要求以及我公司做出的承诺，开展技术服务的相关工作。

技术服务工作，将保证宁夏高速公路监控系统的顺利实施；系统建成后，系统功能完全满足合同要求，用户能够正常使用；用户的人员得到专业化的培训和详细的技术指导；向用户提供详细的技术资料；保证质保期后的技术服务。

在系统正式投入运行之前，我方组织专业技术人员对招标单位的操作人员、技术人员进行免费的、不同层次的培训，直到被培训人员能完全胜任工作要求。培训包括设备和系统的使用、维护等方面的培训。具体培训方案如下：

为保证系统的顺利交接和交接后的正常运行和维护，我公司在工程实施过程中及系统试运行前，对工作人员（操作员、管理员）进行系统理论培训和现场实际操作培训。通过培训使工作人员熟悉系统运行环境，对设备性能和使用方法有详细的了解和操作能力，并具有排除、解决一般性问题和小故障的能力。

所有培训将采用教材（资料）辅导和授课方式进行。教员为本项目管理部工程师或生产设备厂商工程师，具有丰富的实际工作经验、较高理论水平。同时在培训后向用户移交所有的相关用户文档和维护介质，包括用户操作手册、系统安装指南及管理手册、各维护终端软件等。

培训目标

系统管理员培训目标：能较深入地了解系统及软件的工作原理、系统组成、特性、验收测试方法其它相关技术要求，能全面地掌握系统及软件性能，并能指导其它技术人员的维护工作。

操作员培训目标：掌握系统及软件的工作原理、操作使用、一般维护、常见故障排除等。使之能够正确操作与使用全部设备，并能进行常见故障排除及维护。

培训内容

在项目建设基本结束后进行系统的理论及现场培训。具体时间协商确定，并在工程建设合同中规定。

视频监控系統

固定点测速系統

事件检测系統

交通诱导系統

集成平台系統

培训方式

的培训，培训方式由双方协商确定。

培训人员：

系统操作员：指挥中心办公人员、系统管理员。系统管理员：指挥中心技术人员、主管领导。具体人员及人数由双方在培训前协商确定 培训时间：

培训开始的时间由双方根据项目的实际情况确定。每项培训

内容的培训时间的变更可由双方在我公司提供的培训计划的基础上，协商确定。

培训地点：

宁夏高速公路交警支队。

对提供的设备应长期维护，对招标人提出的服务请求，我公司立即做出响应；提供保证系统运行两年以上的必要的备品备件。

我公司在宁夏地区需设有维护中心，具有良好的售后服务、质量保证体系和相应的技术保障措施，提供全方位、有效而及时的售后服务和技术支持。负责指导所提供应用软件的现场安装、调试及开通。

自验收合格之日起，我公司免费保修维护期时间为一年，成本价格保修期三年。下列情况不属于保修范围：

对系统的错误使用或滥用而造成的损坏；未经授权擅自对部件进行改线、修理或改变；

对于保修期满后的电话技术支持服务我公司免费提供。对其他服务的收费，我公司将只收取必要的成本费用，包含设备成本价、人员差旅及食宿。

1) 巡视计划

在质保期内定期巡视。巡视与技术服务的回访相结合，征求用户对本投标人所提供服务的意见和建议，及时调整服务的方式和方法，以充分满足用户的需求，同时检查设备的运转、使用情况，力求提前发现系统潜在的运行隐患，及时排除，使之不影响正常工作，防患于未然。

2) 建立售后服务的维修维护档案记录;

特殊时期和重大活动期间，投标人将派专人参与系统保驾运行，与用户共同值守。对用户提出的其它相关要求给予充分的、积极的响应和配合。

售后服务流程图

如售后服务流程图所示。要求从“售后服务登记”到“用户签认维修维护记录”的流程必须在24小时内完成。

软件售后服务承诺书篇二

本公司根据《__软件开发项目招标文件》系统运行维护部分的要求，对售后服务以及技术支持做出下列承诺和保证：

(1) 本项目应用系统从项目总体验收合格之日(从双方代表终验签字之日起计算)起，我公司提供所开发系统免费维护60个月。

在质量保证期内，我方保证至少2人专职为本项目提供技术服务，且技术支持人员确保为本项目系统开发主要人员并具有2年以上__项目运维经验。

(2) 在质量保证期内，我方提供技术服务、升级服务并负责对运行中出现软件故障进行处理，根据实际故障情况我方派员负责查找故障原因并将系统恢复到正常运行状态。

在质量保证期内，我方向业主方提供7x24小时的服务响应，保证业主方可以随时找到相应的技术人员，我方在接到用户电话、传真通知后，30分钟内响应，一般问题一天内解决，重大问题三天内解决。

特殊情况无法修复的，质保期内我方无条件更换新软件;或采

取使系统可正常运转的措施。

若我方未能按时处理，业主方有权自行处理，所发生的费用由我方负责(在合同经费中扣除)。

(3)我方将长期提供优良的技术支持，保修期间的维护服务不收取任何额外费用，保证期后，我方承诺仍根据合同要求向业主方提供技术服务，并以合理价格提供软件功能改进技术服务，保修期后的具体服务价格双方另行协商。

系统维护与支持的具体内容如下：

1. 电话支持

我公司提供对应用系统的运行、维护提供24小时的实时技术支持。

我公司提供热线电话或email□传真等方式随时回答用户各种技术问题并在24小时内提出解决方案。

2. 故障响应

7x24小时的实时故障响应。我公司在出现系统软件及应用软件等系统故障的2小时内给予响应，12小时内恢复运行。

3. 远程技术支持

当系统出现故障，经用户许可后，我公司远程登录用户系统，进行故障分析、问题定位并提供解决方案。

对系统进行的任何配置、数据改动及其它可能对系统

和业务造成不良影响的操作，确保经用户确认后进行。

4. 定期跟踪

项目验收完毕后，我公司将定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。

必要时，我公司将派遣技术人员去现场解决存在的问题。

5. 系统软件升级

我公司将及时向用户通报系统软件升级情况，若用户需要对系统软件升级，我公司会提供升级版本和相应的支持服务。

6. 现场服务

当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统时，我公司将及时提供切实可行的建议，通过远程支持不能及时解决问题时，派技术支持人员赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查并跟踪运行。

承诺人：_____

_____年___月___日

软件售后服务承诺书篇三

软件产品已经非常普及，如果做好它的售后服务会更好!那么关于软件售后服务承诺书范本怎样写呢?下面介绍关于软件售后服务承诺书及一般售后承诺书范文，欢迎阅读!

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；
- 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。

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：

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，避免不必要的损失。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。

一、售后服务承诺

- 1、质量保证：作为设备供应商——我公司对本次投标所提供的产品均为厂家原厂原包装，符合家 质量认证和 质量认证体系，并提供产品技术资料(包含安装说明书，产品装箱目录、产品口中文使用说明书、合格证及保修凭证等)。
- 2、供货安装时间：桂林市讯创贸易有限公司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后即向用户提供货物。产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。对产品性能的检测，我们已对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后才装箱发货。
- 3、产品交货期：尽量按用户要求，若有特殊要求，需提前完工的，我公司可特别组织生产、安装，力争满足用户需求。
- 4、保修承诺：我司对本次协议供货有效期内所提供的的所有产品保质期，有效期内所提供的所有产品，提供正常工作日全天候服务，终身技术服务支持。

5、响应时间：若在七个工作日内发生质量问题或操作上对用户造成不便影响，本公司承诺在三个工作日内对设备进行免费更换。保修期内，产品若发生故障，在接到贵公司报修后，如有需要我司将提供代用设备。保修期内因设备性能故障维修两次仍不能正常使用的，我司无偿更换新设备。

6、服务体系：作为设备供应商本公司对本次招标所提供的产品提供保障体系：当设备出现故障，必要时将派指定的专业技术员在规定时间内上门维修或寄修，费购货方愿意产生的运杂费由本公司承担。

二、产品价格承诺：

1、在同等竞争条件下，我公司在不以降低产品技术性能、更改产品部件为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给贵方。

2、在保修期内供方将免费维修和更换属质量原因造成的零部件损坏，保修期外零部件的损坏，提供的配件只收成本费，由需方人为因素造成的设备损坏，供方维修或提供的配件均按成本价计。

三、售后服务保证

公司实力保障：本公司将为该项目设立专人售后服务制度；

四、投诉体系及联系方式

1、如果您对我们的服务有意见，请向技术部调度员或维修部经理投诉。

2、对用户所投诉的问题，核实是我们责任的，将对管理人员及经办人员进行不同程度的惩处，并向用户赔礼道歉。如果不是我司的责任，相关人员也将向用户解释，希望用户能给

予我们最大的支持。

公司全称(盖章)

业务负责人： 联系方式：

(日期)

软件售后服务承诺书篇四

本公司根据《xx软件开发项目招标文件》系统运行维护部分的要求，对售后服务以及技术支持做出下列承诺和保证：

(1) 本项目应用系统从项目总体验收合格之日（从双方代表终验签字之日起计算）起，我公司提供所开发系统免费维护60个月。

在质量保证期内，我方保证至少2人专职为本项目提供技术服务，且技术支持人员确保为本项目系统开发主要人员并具有2年以上xx项目运维经验。

(2) 在质量保证期内，我方提供技术服务、升级服务并负责对运行中出现软件故障进行处理，根据实际故障情况我方派员负责查找故障原因并将系统恢复到正常运行状态。

在质量保证期内，我方向业主方提供7x24小时的服务响应，保证业主方可以随时找到相应的技术人员，我方在接到用户电话、传真通知后，30分钟内响应，一般问题一天内解决，重大问题三天内解决。

特殊情况无法修复的，质保期内我方无条件更换新软件；或采取使系统可正常运转的措施。

若我方未能按时处理，业主方有权自行处理，所发生的费用由我方负责（在合同经费中扣除）。

（3）我方将长期提供优良的技术支持，保修期间的维护服务不收取任何额外费用，保证期后，我方承诺仍根据合同要求向业主方提供技术服务，并以合理价格提供软件功能改进技术服务，保修期后的具体服务价格双方另行协商。

系统维护与支持的具体内容如下：

1、 电话支持

我公司提供对应用系统的运行、维护提供24小时的实时技术支持。

我公司提供热线电话或email□传真等方式随时回答用户各种技术问题并在24小时内提出解决方案。

2、 故障响应

7x24小时的实时故障响应。我公司在出现系统软件及应用软件等系统故障的2小时内给予响应，12小时内恢复运行。

3、 远程技术支持

当系统出现故障，经用户许可后，我公司远程登录用户系统，进行故障分析、问题定位并提供解决方案。

对系统进行的任何配置、数据改动及其它可能对系统

和业务造成不良影响的操作，确保经用户确认后进行。

4、 定期跟踪

项目验收完毕后，我公司将定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。

必要时，我公司将派遣技术人员去现场解决存在的问题。

5、 系统软件升级

我公司将及时向用户通报系统软件升级情况，若用户需要对系统软件升级，我公司会提供升级版本和相应的支持服务。

6、 现场服务

当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统时，我公司将及时提供切实可行的建议，通过远程支持不能及时解决问题时，派技术支持人员赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查并跟踪运行。

承诺人：_____

_____年___月___日

软件售后服务承诺书篇五

关于售后服务承诺书范文，究竟怎么写才显得大气。下面小编为大家带来产品售后服务承诺书，欢迎阅读，早安！

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。
- 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

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：

- 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: xxxxxx科技有限公司

授权代表签字:

一、售后服务承诺

1、质量保证：作为设备供应商-----，

我公司对本次投标所提供的产品均为厂家原厂原包装，符合国家标准和质量认证体系，并提供产品技术资料(包含安装说明书，产品装箱目录、产品口中文使用说明书、合格证及保修凭证等)。

2、供货安装时间：桂林市讯创贸易有限公司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后即向用户提供货物。产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。对产品性能的检测，我们已对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后才装箱发货。

3、产品交货期：尽量按用户要求，若有特殊要求，需提前完工的，我公司可特别组织生产、安装，力争满足用户需求。

4、保修承诺：我司对本次协议供货有效期内所提供的所有产品保质期，有效期内所提供的所有产品，提供正常工作日全天候服务，终身技术服务支持。

5、响应时间：若在七个工作日内发生质量问题或操作上对用户造成不便影响，本公司承诺在三个工作日内对设备进行免费更换。保修期内，产品若发生故障，在接到贵公司报修后，如有需要我司将提供代用设备。保修期内因设备性能故障维修两次仍不能正常使用的，我司无偿更换新设备。

6、服务体系：作为设备供应商本公司对本次招标所提供的产品提供保障体系：当设备出现故障，必要时将派指定的专业

技术人员在规定时间内上门维修或寄修，费购货方愿意产生的运杂费由本公司承担。

二、产品价格承诺：

1、在同等竞争条件下，我公司在不以降低产品技术性能、更改产品部件为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给贵方。

2、在保修期内供方将免费维修和更换属质量原因造成的零部件损坏，保修期外零部件的损坏，提供的配件只收成本费，由需方人为因素造成的设备损坏，供方维修或提供的配件均按成本价计。

三、售后服务保证

公司实力保障：本公司将为该项目设立专人售后服务制度；

四、投诉体系及联系方式

1、如果您对我们的服务有意见，请向技术部调度员或维修部经理投诉。

2、对用户所投诉的问题，核实是我们责任的，将对管理人员及经办人员进行不同程度的惩处，并向用户赔礼道歉。如果不是我司的责任，相关人员也将向用户解释，希望用户能给予我们最大的支持。

公司全称(盖章)

业务负责人： 联系方式：

(日期)

相关阅读：

工程售后服务承诺书

电器售后服务承诺书

服装售后服务承诺书

监控售后服务承诺书

售后服务承诺书英文

售后服务承诺书模板

售后服务承诺书范文