

# 服务质量保证承诺书

## 服务质量保证承诺书

### 服务质量保证承诺书 1

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节假日的，以节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：0，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 天某 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 天某 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:，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

服务质量保证承诺书 2

致：

兹授权\_\_\_\_采用我公司的\_\_\_\_产品，参与：\_\_\_\_招标采购招标公告：招标分标编号：\_\_\_\_号\_\_\_\_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：2022 年 06 月 21 日

服务质量保证承诺书 3

我公司严格遵循质量保证体系，产品完全按照标准进行设计、制造、检验，并一贯秉承“质量第一、服务第一”的宗旨，

从合同评审、原材料采购到产品出厂测试，层层把关，层层有记录，产品生产的各个质量控制环节记录具有可追溯性，决不让不合格的零件流入下一道工序，做到每台出厂产品 100%合格。而在未来的合作过程中，将以优质、热忱、周到的售前、售中、售后服务一定让您感到物有所值。我公司郑重承诺，提供给的产品均为合格产品。

组织保证措施

公司对本项目，专门抽调公司骨干人员组成项目小组，由销售部总经理负责本项目实施过程中全部生产进度和商务事宜；由技术质量部负责生产技术、质量和产品开发事宜。合同货期保证措施设计进度控制：设计均采用 CAD 技术，

并采用电脑选型软件，可迅速完成图纸设计。

#### 合同质量保证措施

公司多年来秉承“精心设计、严格生产、竭诚服务、确保质量、优化空间”的质量方针，视产品质量为公司的生命，并形成了一套独特的质量控制体系，包括对生产过程的控制、产品实体质量的控制和售后服务质量的控制。生产过程的控制：按照标准建立了科学的质量保证体系，以确保产品生产过程的工作质量。

产品实体质量：具体到设计阶段，设计图纸采用“三级审核制”，并在生产前请客户最后确认，确保不合格的设计图纸不投入生产；在制造过程的各个工序，均实行严格的质量检验制度，由专职质检员进行质量检验，保证不合格品不流入下

道工序；在产品出厂前，专职检查员对产品进行严格的出厂检查，保证出厂产品的合格率为 100%

售后服务质量：公司设有专门的售后服务部，人员有工程师和高级技师，并配有专用车辆和工具。加工部件出厂后实行三包，期限一年。凡有任何售后服务要求，可在 3 小时内到天津现场提供优质服务。

#### 服务质量保证承诺书 4

致：

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。

我公司针对某某某项目售后服务小组，组长由延吉嘉宏装饰装潢有限公司项目经理某某某担任，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。针对某某某项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

“质保期”期间由“某某某”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。

质保期满后可持续签维护协议，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：某某某

日期：某某年某某月某某日

服务质量保证承诺书 5

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：2022 年 8 月 24 日

#### 服务质量保证承诺书 6

公司从正式投入非定线旅游客运以后，在运输服务质量方面特作如下承诺：

1、遵章守纪，依法经营。营运车辆各种证件、牌照齐全有效。车辆技术状况符合国家规定标准，车辆完好，并定期做好二级维护保养，确保安全。

2、公司驾驶员均取所驾驶车辆相适应的从业资格证，有五年以上驾龄，无事故纪录。另公司定期对驾驶员进行安全培训和教育，

3、严格遵守合同签订的相关规定，及时调派车辆，定时定点发车。

4、车容、车貌整洁卫生，严格消毒，严禁吸烟，保证车内环境。

5、严格要求驾驶员按照操作规程行车，坚决杜绝超速、超载等其它违章行为。

6、严格遵守运管部门有关规定，公司车辆均办理了相关保险。

7、建立客户档案，完善服务质量。公司除对客户开展跟踪服务外，还负责收集和整理客户投诉意见，咨询信息，确保客户提出的问题和要求，得到及时处理。

8、建立旅客服务求助热线，及时帮助旅客解决在旅途中的实际困难或问题。

9、确保一人一座，不超载，不超座，严格遵守交通法律法规，文明礼貌安

全行车。

10、车辆运行实行限速管制，利用 **gps**、行车记录仪对运行车辆实施动态监控。

11、维护公司形象，实行普通话、文明、统一着装服务，妥善处理好旅客对我公司的服务投诉。

服务质量保证承诺书 7

招标单位：

如我单位能中标，我单位做出以下承诺：第一、与业主协调管理措施

中标后，我单位将从计划管理、技术质量管理、资金管理等方面与业主积极配合，其主要措施：

(1) 选择优秀施工队组，且依法与其签订劳务合同，按时支付工人工资，绝不拖欠民工工资。

(2) 项目工程部将负责向业主报送总体工期网络计划，并积极协助业主确定各专业分包队伍及供货商的进退场和中间交接事宜，配合业主合理解决其垂直运输设备，施工用水、电、材料堆放、场地划分等。

(3) 每月的施工进度计划、劳动力计划和材料进场计划，经监理审核后报业主进行最后定板。

(4) 每周召开工程例会，由监理主持，业主及项目经理部参加。通过工程例会这一制度度完善施工与监理、业主之间的关系，协调施工过程中出现的各种问题，确保工程顺利进行。

(5) 召开工程例会时项目负责人将向业主提交每周工作汇报及下周工作计划，在报告中将详细说明工程的进展情况，在计划中详细进度、材料、劳力、设备、资金等的细部计划。

(6) 认真做好施工日记，记录工地上每个工种雇佣工人及使用机械的数目、运到工地物料数量，以及每天的天气情况，并将其放在工地办公室，以便业主随时查阅。

(7) 充分重视业主的指示，现场管理人员随时以书面形式记录业主的指示，并予以贯彻。



## 第二、质量、安全及售后服务方面：

自觉接受使用业主、监理单位以及相关的管理部门对建设工程施工质量、安全等的监督检查，及时改正检查中提出的问题。在质量(包括保修)、安全方面做出以下承诺：

(1)依法取得相应等级的资质证书，并在其资质等级许可的范围内承揽工程。不转包或者违法分包工程。

(2)建立质量责任制，对建筑工程的施工质量负责。

(3)按照工程设计图纸和施工技术标准施工，不得擅自修改工程设计，不偷工减料。在施工过程中发现设计文件和图纸有差错的，及时提出意见和建议。

(4)建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，作好隐蔽工程的质量检查和记录。

(5)建立、健全教育培训制度，加强对职工的教育培训；未经教育培训或者考核不合格的人员，不上岗作业。

(6)依法履行建筑工程质量保修义务。

(7)主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责。建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入，对所承担的建筑工程进行定期和专项安全检查，并做好安全检查记录。

(8)项目负责人由取得相应执业资格的人员担任，对建筑工程项目的安全施工负责，落实安全生产责任制度、安全生产规章制度和操作规程，确保安全生产费用的有效使用，并根据工程的特点组织制定安全施工措施，消除安全隐患，及时、如实报告生产安全事故。

(9)设立安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员。专职安全生产管理人员负责对安全生产进行现场监督检查。发现安全事故隐患，及时向项目负责人和安全生产管理机构报告；对违章指挥、违章操作的，立即制止。

(10)根据不同施工阶段和周围环境及季节、气候的变化，在施工现场采取相应的安全施工措施。施工现场暂时停止施工的，做好现场防护。将施工现场的办公、生活区与作业区分开设置，并保持安全距离；办公、生活区的选址符合

建筑物内设置员工集体宿舍。

(11) 在施工现场建立消防安全责任制度，确定消防安全责任人，制定用火、用电、使用易燃易爆材料等各项消防安全管理制度和操作规程，设置消防通道、消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在施工现场入口处设置明显标志。

(12) 作业人员遵守安全施工的强制性标准、规章制度和操作规程，正确使用安全防护用具、机械设备等。

(13) 采购、租赁具有生产(制造)许可证、产品合格证的安全防护用具、机械设备、施工机具及配件，并在进入施工现场前进行查验。

(14) 对管理人员和作业人员每年至少进行一次安全生产教育培训，其教育培训情况记入个人工作档案。为施工现场从事危险作业的人员办理意外伤害保险。

(15) 工程设备一年内如出现质量问题，本公司将免费进行维修和更换；

(16) 工程运行十年内，如设备出现故障，在接到用户电话后 24 小时内赶到现场进行维修处理；

(17) 对本工程的稳定运行进行终身跟踪服务。

有限公司

日期：20 某某某年某某某月某某某日

服务质量保证承诺书 8

产品质量保证及售后服务承诺书

致：公交集团有限公司

1. 我公司在本次投标中所投的产品均严格按照国家标准执行三包，严格按照厂家质保期进行质保。

2. 对本次项目所采购的货物如因质量问题，“三包”承诺如下：①七日内免费退货；②八至十五日免费换货；

3. 在产品的质量保证期内，我方对产品的质量负责，并承担由此造成的所有经济损失；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

4. 严格按照招标文件、有关规定及合同认真履行我们的责任和义务。

5. 保证所提供的货物均为厂家正规渠道全新原装货物，完全符合合同规定的质量、规格和性能要求；

6. 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，如情况需要，公司相关服务人员将及时到达现场处理。

7. 我公司负责向用户提供产品相关的技术支持哦技术支持。

投标单位名称：

投标单位授权代表姓名： 日期：

服务质量保证承诺书 9

尊敬的用户：

感谢您使用伟达地暖！

“竭尽全力可能,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。

一、技术服务内容：

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。

工程售后服务承诺书范本工程售后服务承诺书范本

二、保修期内服务：

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。

、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。(外地项目视情况而定)

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。

### 三、系统故障

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(部分进口设备配件进口周期较长)。

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;

四、除此以外,国家适用法律法规另有明确规定的,本公司将遵照相关法律法规执行。

五、经过更换的地暖系统配件产品,质保期自更换之日起另行计算。

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

工程售后服务承诺书范本承诺书

爱投数创

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:某某某--

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/838057000045006037>