

软件售后服务承诺函 软件售后服务承诺书 (大全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。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？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。

软件售后服务承诺函篇一

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。

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。

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。

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。

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，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。

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指示灯的意义

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

1) 用户可同时享受我公司提供的售后服务承诺与厂家的标准保修服务

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:

软件售后服务承诺函篇二

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。

地址□xxxxxxx区宁夏软件园7层服务热线□x联系人□x总部
服务机构：售后服务专线□x售后服务投诉电话□xxxxxx□

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，我公司将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。

视频监控系统。

固定点测速系统。

事件检测系统。

交通诱导系统。

集成平台系统。

培训方式。

现场培训是在设备安装调试期间，我公司项目组工程师将根据工程进展情况对项目的技术人员进行系统安装、系统调试、故障诊断、故障排除等实际操作的培训，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。备品/备件/配件支持计划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；
- 3) 服务报告制度：定期向业主汇报维修、维护设备的情况。
- 4) 全天候服务响应。
- 5) 特殊时期和重大活动。

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。

软件售后服务承诺函篇三

一、科研开发项目一经立项，项目组即填报本承诺书（一式二份）由承担项目单位、公司科技信息部各保存一份建档管理。

二、自项目批准之日起，项目实施在公司、厂（处）两级管理体系下的项目组长负责制，实施计划、任务、成果的全过程管理。

督促。

四、项目一经结束，结题报告完成后报项目承担单位签署意见后，向科信部申请结题，科信部审查合格后组织验收结题。

一、课题负责人承诺

1、我与项目组成员将严格遵守公司关于项目管理、财务等各项规定，切实保证按项目开题报告中规定的技术指标及工作内容，按照计划季进度认真开展工作，按时报送项目结题汇报及有关材料，及时报告重大情况变动，对项目举办的活动、发表的论著和取得的研究成果按规定进行标注。若未按计划完成工作，将承担相应责任必须报公司审定。

2、项目结题后，将所有有关试验材料（包括原始数据）整理，单位领导审阅后按公司保密规定存档并严格遵守公司保密制度。

3、项目任务实施过程中对明确指出的开发目标所开发的，或者是从事本工作活动预见的结果或者是自然的结果，以及任务完成后产生的成果及技术方案的、主要技术特征等成果均属公司的知识产权，本人承诺不擅自转让或擅自与任何单位进行合作使用该成果及其相关技术，否则担负各项法律责任。

4、不携带与科研、生产、经营等有关的秘密载体和密品；不在公开的刊物或互联上发表或谈论所掌握、知悉的公司秘密。如因个人原因，造成泄密或损害公司利益的，愿承担相应的. 法律责任或经济赔偿。

5、若发生工作变动，离开本公司，将在5年内不从事该研究领域的开发工作。

6、违背上述承诺，本人愿承担相应的法律责任或经济赔偿。

二、所在单位承诺

本单位同意承担项目的管理任务和信誉保证，将保证项目负责人及其研究队伍的稳定和项目实施所需的条件，严格遵守公司有关项目的管理、财务等各项规定，并监督项目实施、结题验收，严格遵守公司保密制度。

三、本承诺书自签订之日起生效。

四、本承诺书包括以下项目：

1、 ； 项目负责人：

2、 ； 项目负责人：

3、 ； 项目负责人：

4、 ； 项目负责人：

项目承担单位主管（签字）

____年____月____日

公司委托代理人（签字）

____年____月____日

软件售后服务承诺函篇四

为做好“xxxx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。

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x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x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x年免费质保，并享受ibm厂家提供x×xx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x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x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。

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“x×xx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。

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。

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指示灯的意义；
- 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。

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-xx-xx

软件售后服务承诺函篇五

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：

- 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；

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。

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。

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！

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。

公司全称(盖章)

业务负责人： 联系方式：

(日期)