

售后服务承诺书

我公司体现“顾客第一、信誉第一”的服务宗旨，为顾客提供长

期的技术支持和全方位服务。

1、 售后服务承诺书投标方拥有健全的售后服务网络机构，包

括专门的安装维修服务队， 用户的定期访问和信息反馈， 安装指导和

技术咨询。全国各大中型城市设立办事处， 立争在最短的时间内解决

出现的故障、质量问题，让客户安心、放心。

2、 质量保证期

产品质保期限为一年， \*\* 使用寿命为 \*\* 年。

3、 售后服务承诺书日常管理

用户就是上帝， 售后服务更是我们工作的重中之重， 售后服务的

日常管理分三个层次，第一：每月的电话专访，了解设备运行的状况，

做好跟踪记录；第二：每年派专业技术人员上门回访一次，做好跟踪

记录；第三：在以上过程中，了解到工程质量出现的故障、问题，本

厂立即派人到用户单位，解决出现的情况。

4、 售后服务承诺书售前，在技术问题上与用户保持对接，保

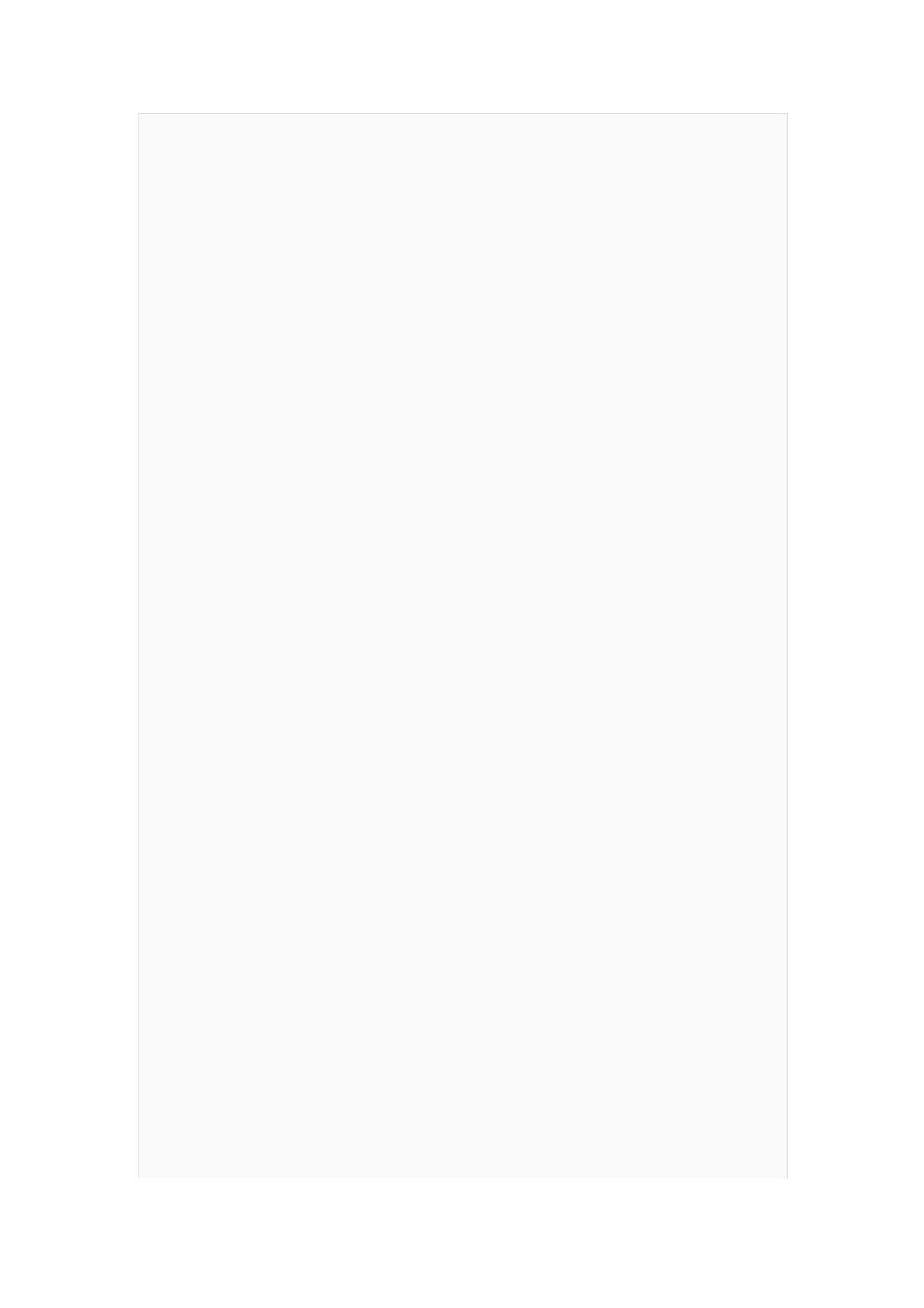
证产品的符合性， 在生产过程开始之前， 提供样品由用户及监理单位

进行审查，合格后方可进行批量生产。

5、 售后服务承诺书培训计划

本公司负责开通调试的工程， 均可得到本公司提供现场免费培训

一次，培训内容为使用设备的操作及日常维护；本公司厂每年春、秋



两季举办用户学习班，由专业人员集中授课，主要讲授系统操作、日

常维护及简单故障的排除。

技术培训方式有现场培训、集中培训两种方式。

现场培训由项目的技术负责人负责，集中培训由公司技术人员担任。

现场培训是在设备投入使用之前， 对安装人员、 管理人员的培训

提供的免费培训，培训地点设在施工现场。培训内容包括安装知识、

系统组成及系统操作维护等讲解。

定期培训是对管理人员进行全面培训。 内容包括系统的设计规范、

验收规范、系统的维护与管理等。

6、 免费提供产品的使用说明、技术资料、图片等

对产品的使用说明、技术资料、图片，在施工过程、工程结束验

收结束后，陆续交往客户手中，存档记录。

7、 服务响应时限

8、 投标方承诺报修响应时间为 \*\* 小时。服务维护方式为上门服

务，并在 \*\*\* 小时内赶到维修现场，工作时间实行连续不间断工作直

至排除故障。

9、 质量赔偿承诺

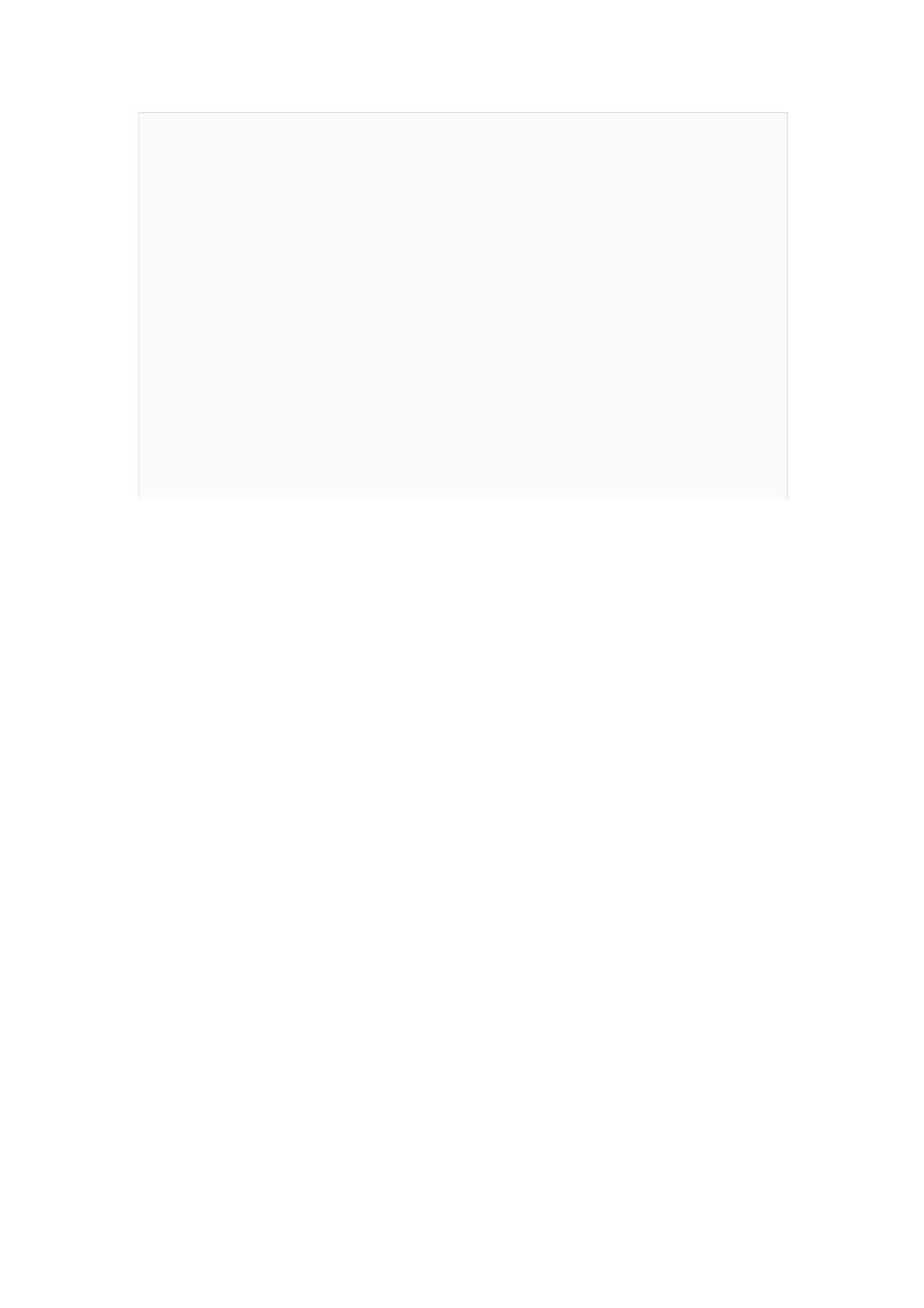
对于因产品质量问题给用户所造成的一切损失由我单位负责。

10、 安装调试完毕的周期检查计划

安装调试完毕的周期检验计划已纳入到售后服务的日常管理当

中，对客户做到，发现问题，解决问题，不留问题给客户。

11、 产品质保期内、外的收费标准



产品质保期内， 保修范围包括除人为破坏因素、 不可抗力因素外

的故障和质量问题，承诺保修期内免费提供维修和保养； 保修期外的，

适当收取工作人员的差旅费用及材料费用。

12、 产品在保修期外的所需配件的优惠承诺

产品在保修期外的所需配件的优惠承诺为：厂价提供。

13、 遇节假日、重大活动前的灯具设备运行检查工作的承诺

按照客户要求，电话跟踪，如单位内接到客户电话，义无反顾的

为客户解决这方面的问题。