

# 服务质量承诺书 14 篇

## 服务质量承诺书 篇 1

### 1、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。

### 2、投标产品的质量保证期

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。

### 3、故障维修响应时间

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。

#### 4、技术服务计划

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。

#### 5、技术培训计划我方承诺

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。

承诺人：\_\_\_\_\_

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，消除安全事故隐患，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、生活区的选址符合安全性要求。职工的膳食、饮水、休息场所等符合卫生标准。不在尚未竣工的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。

承诺人：\_\_\_\_\_x

\_\_x 年\_\_x 月\_\_x 日

## 服务质量承诺书 篇 2

我公司在此向社会及用户郑重承诺：

我公司将严格履行合同义务，按时交货，为用户提供优质的产品和服务。在用户正常使用情况下，发现产品质量问题，我公司保证在接到用户信息后（主城区 6 小时，郊区 12 小时内）派出技术人员到达现场进行确认处理，若属质量问题，我方将及时免费维修或更换，除不可抗

力和使用方责任外，费用全部由我方承担，并做到用户对质量不满意，服务不停止。

我公司是 ISO9001 国际质量体系认证企业，保证本公司产品是全部通过检验的合格产品，各项质量指标高于国家现有标准要求，更好地为用户服务。

\_\_\_\_\_X线缆有限公司

### 服务质量承诺书 篇 3

建设单位：苏州世茂置业有限公司

工程名称：苏州世茂运河城 19#地块住宅工程

本人承诺在该工程建设过程中一定认真履行下列相应职责，并在工程设计使用年限内对工程质量承担相应终身质量责任。

1、严格按照资质等级与业务范围承担监理任务，不转让监理业务，不承担与施工单位以及建筑材料、建筑构配件与设备供应单位有隶属关系或其他利害关系的工程监理业务。决不允许其他单位或个人以本单位名义承揽监理业务。

2、严格按规定配备现场监理部关键岗位人员，并确保所有人员到岗履职。

3、认真编制监理方案，方案中应明确质量要求与标准。认真审查施工单位的质量保证技术措施，在施工的全过程对施工质量进行严格监督检查。

4、严格依照法律、法规以及有关技术标准、经施工图审查机构审查合格的设计文件与监理合同约定对施工质量实施监理，承担质量监理责任。并协助业主组织好图纸会审与竣工验收与工程档案归档等工作。对未经监理工程师签字的建筑材料、建筑构配件与设备禁止进场使用。

5、监理工程师严格按照工程监理规范的要求，采取旁站、巡视与平行检验等形式，对工程的建设过程进行监理，并确保所有质量签证及时、真实、准确。

6、发现施工过程中参与工程建设各方责任主体违法违规与违反工程建设强制性标准行为及时制止，并报告住房城乡建设主管部门及其工程质量监督机构。

7、及时收集工程监理文件并整理归档。

8、其他法律法规规定的职责。

本承诺书一式三份，一份在办理工程质量监督手续时提交给工程质量监督机构，一份待建设工程竣工验收合格后与工程档案一并交市城建档案馆存档，一份保存于本单位备查。

总监理工程师(承诺人)签字：\_\_X



## 服务质量承诺书 篇 4

\_\_\_\_\_有限公司：

根据贵方招标编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目的投标邀请，对该项目做出如下售后服务承诺书：

1、质量保证：我公司保证本次所投标的产品均为厂家原包装，符合国家质量认证中心 3C 认证标准要求，提供产品技术资料(包含产品目录、使用说明书、合格证及使用指南)；

2、供货安装时间及技术培训：我司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后二个工作日与用户签订采购合同，并在三个工作日内向用户提供货物并安装。而且提供的所有产品负责免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并于客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

3、保修期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件上门保修三年，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持，和维修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应，不收取上门服务等。

4、响应时间：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，坚持每月定期回访，巡回检查及保养以延长机子寿命。保修期内，产品若发生故障，我公司在接到用户报修信息后，福州市内用户 2 个小时内

市外用户 4 个小时内到达维修现场并到位检修，在 8 个小时内修复。特殊情况在 12 个小时内无法修复的，我司将提供备用设备给客户免费使用。保修期内因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备。在超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术员免费上门服务，如需更换配件，配件均按市场最优惠价格供应。

5、服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的'所有产品，我公司坚持每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。

6、我公司保证所提供的所有消耗材料均为原装正品，决不提供替代品牌耗品或假冒伪劣耗品，以确保设备的良好运转。

投标人：

日期：

篇 5

市运管所：

根据××公交许可【20××】04号批复，贵所同意我司增加2辆××至××公交车从事该线路经营，在今后的经营过程中，我司就车辆的技术状况、车容车貌、经营行为、服务质量向贵所及广大旅客公开承诺如下：

## 一、车辆技术状况

我司承诺在今后的经营过程中，采取每天出车前、收车后对车辆的安全设施进行检查，以确保车辆的技术状况始终处于良好的状态。

## 二、车容车貌

在经营期内，我司保证使车辆的车容车貌始终处于清洁卫生状态，坚持每天清洗车辆及定期清洗座垫、座套，以保证车容车貌整洁。

## 三、经营行为

我司承诺在经营中将坚决服从各级道路运输管理机构的行业管理，遵守国家有关道路运输方面的法律、法规和规章制度，在经营期内承诺如下：

1、坚持“三定一挂四统一”经营。

2、保证正班正点运行，不压班、不误班、不脱班。

3、不甩客、卖客、骗客、倒客。

4、不超员、超速行驶。

5、执行旅客运输运价政策，不得擅自提价、压价，不进行价格欺诈。

6、按核定的线路运行。

## 四、服务质量

在经营中我司将坚持“旅客至上，服务第一”的经营宗旨，为旅客提供安全、舒适、快捷、方便的运输服务，不断补充完善企业服务质量管理制度，加强对司乘进行服务质量监督管理，订做统一服装，持证上岗，在服务中对旅客保证做到热情和谒、有问必答、扶老携幼、礼貌待客，坚决杜绝服务忌语，使旅客满意率达到 95%以上，正班率 99%以上，正点率 98%以上，旅客投诉达到万分之五以下。

### 五、服务质量监督管理措施

为加强服务质量监督管理，公司设立意见箱，在车身喷印投诉电话，车内悬挂意见簿、张贴服务承诺内容，同时设立司乘人员公示栏，接受广大旅客的监督管理，由安全生产调度室负责服务质量监督管理工作，及时处理各种投诉，并反馈给旅客。为落实服务质量监督管理，采取以下几个措施：

1、每月 19 日定为职业道德教育日，全体从业人员必须准时参加，对不按时参加者，一次罚款 50 元。

2、为提高服务质量，公司对司乘人员采取先培训后上岗的办法，并报请运管部门考核合格取得上岗证后才能上岗。

3、司乘人员在工作中要佩证上岗，牢记“旅客至上，服务第一”经营宗旨。严禁恶性超员及违反价格规定擅自提价、压价，扰乱运输市场等违规经营行为。

4、管理人员定期与不定期的进行服务质量的路检路查工作，随车询问旅客的满意情况，并记录在册，定期对司乘人员的服务质量情况进行百分制考核。

5、对司乘人员出现严重的违规经营行为，公司将责令其停班整顿，对屡教不改者将收回线路牌，解除单车经营合同，经营权终止。

## 篇 6

为切实提升物流管理中心服务质量，打造物资材料库服务品质，塑造物资材料库文明形象，提升服务水平，增加服务间共识，大力营造团结一致，争创一流的服务氛围，切实抓好物资库 库房服务工作，我们物资材料库对服务质量承诺如下：

1、职责内投诉事项及时处理率 100%；

2. 各项物资材料库服务工作质量达标率 100%；

3. 各项物资材料库服务满意度达到 95%以上。

4. 物资材料库工作人员立足本职，从自我做起，自觉使用文明用语，以爱企业、爱岗位为主题，实行真心服务：用户为上帝，让用户感觉满意顺心；态度温馨，文明礼貌，让客户感觉热心；对待工作职责谨慎认真工作，让客户感觉放心；换位思考，认真细致，让客户感觉真心，爱护工作环境，保持工作状态良好，让用户感觉舒心。

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/247125053015006044>