

## 建筑工程售后服务承诺书（24 篇）

---

### 精选建筑工程售后服务承诺书（通用 24 篇）

#### 精选建筑工程售后服务承诺书 篇 1

致：

\_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、负责地向贵公司郑重承诺如下：

1、我公司生产制作的工程质保一年设备质保三年。

接到报修电话，半小时做出技术服务响应，一小时内抵达现场解决相关技术问题。

2、现场培训人员，使其熟练掌握灯箱维护原理，并能解决常见问题。

3、按国家有关法律规定产品实行三包。

4、我公司针对\_项目售后服务小组，组长由\_公司项目经理担任，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\_项目在售后服务期间的问题给予及时解决。

5、“质保期”期间由\_项目售后服务小组负责安排维修小组对我公司制作安装的\_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。

6、质保期后我公司会继续保持与用户联系随时了解我公司工程产品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，使用户放心使用我公司产品。

7、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。

8、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。

承诺人：（加盖公章）

日期：\_年\_月\_日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 2

致：\_有限公司

关于贵公司招标文件，我们作为投标人已熟知并愿意参加此项目的投标。如果我方有幸中标，非常感谢评委及建设单位的信任，在该项目建设和施工过程中，我们除响应招标文件中所有的条款及履约合同内容外，并对工程售后服务做出如下承诺：

1、我方将对所承诺的产品，在工程竣工后对质量进行回访，征求意见，以积极的态度做好服务，确保总体工程的质量达到更优秀的标准。

2、严格按照本公司质保体系的规定，按国家、地方规定和

合同文件要求，明确本公司的责任并在质保期内提供免费保修服务。

3、工程竣工后，我方将负责壹年的工程质量无偿保修，以优质的服务，实现我们忠实的承诺；真正做到以一流的施工，创一流的的质量的服务宗旨。

4、在质量保质期内我方将提供技术援助电话，解答贵公司在使用中遇到的问题，保证 24 小时内委派专业人员到达现场并 72 小时内进行处理，确保贵方的正常工作。

5、发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到立即到达事故现场。

6、对于涉及安全的质量问题，按照《建筑工程质量管理条例》的规定，做到立即报告，及时采取防范措施。

7、质保期外服务承诺：质量保证期过后，我方同样提供免费电话咨询，并承诺提供产品上门维护服务。

8、如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。以上是我方对该工程的售后服务的承诺，若我方达不到甲方要求及我方承诺标准在售后服务中给贵方造成了巨额损失，我方甘愿受法律法规处罚；承担由此造成的责任，并赔偿由此造成的一切经济损失。

承诺人：

20\_\_年\_\_月\_\_日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 3

宁波\_有限公司:

我司已按投标须知第二条第 5 款的`要求完成了踏勘现场的工作,并充分了解理解和结论均不负责任。

期或费用,并保证不因任何现场条件的阻碍而影响投标承诺的竣工日期。

投标人: (盖章)

法定代表人或授权委托书代理人:

(签名)

日期: 20\_\_年 10 月 30 日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 4

尊敬的客户:

您好!我们是北京中建众邦装饰工程有限公司,很荣幸为贵公司进行办公空间环境的设计与施工。

首先让我们代表北京中建众邦装饰工程有限公司向贵公司给予我们的支持与信任表示深深的感谢!

我公司本着为客户竭诚服务的原则,郑重承诺严格按照合同中的规定在保修期内为您提供免费的售后维修服务。

而在保修期结束之后,我公司仍然一如既往地为您提供优质

快捷的终身维护服务，对维修期间所产生的费用按照实际情况仅以成本价格计算，进行合理的收取。

我公司提供的服务具体如下：

- 1、建立完善的客户档案，提供符合客户需求的个性化服务
- 2、客户专员在线支持，装修问题的免费咨询服务
- 3、电话服务热线，快捷方便的维修服务
- 4、客户回访制度，定期反馈客户意见和需求
- 5、终身维护服务

总之，希望我们的服务能让您感到满意！如有任何建议或意见欢迎来电来函。

此致

顺颂商祺！

\_公司

20\_\_年\_\_月\_\_日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 5

一、售前服务

1、派专员为用户介绍国内、国外起重机行业执行标准，介绍我厂的产品特点及概况，为用户选择质优价廉的产品并提供决策素材料。

2、技术方案，派专门技术人员、商务人员进行技术交流、商

务交底。

可以组织贵公司人员来厂考察指导。

在整个投标过程前后及时提供产品的性能、特点、方案设计图纸以及各种参数，积极配合好贵公司选择满意的产品制造商。

即使由于其它各方面因素，没有选择我厂的产品，我厂也愿意就此项目为贵公司提供技术咨询，以便贵公司采购到技术先进、价格合理、性能可靠的产品。

## 二、售中服务

1、我厂在技术设计中，优化设计，精益求精，与设计院、贵公司密切合作，保证设计工作的顺利开展，并积极听取现场操作人员的要求，完善设计，若设计院有更改需要，使用单位有特殊需要，我厂将全力满足其要求，并想尽办法，与各方面协调好合作关系。

2、选择国内最好的配套件制造厂商家，既满足性能要求，又便于以后的`维修、配件供应。

3、在制造过程中，我们全力配合安排图纸审查、产品监造、检查验收等各阶段工作，使产品发运前的所有工作能够有条不紊的开展。

## 三、售后服务

1、产品发到用户，我厂派专人与贵公司有关人员共同开箱清

点。

2、在设备进行安装调试期间，我厂派现场工作经验丰富的高级工程师亲临现场免费指导安装调试，保证产品正常顺利运行。

3、免费培训起重机驾驶员和起重机维修人员，并与维修人员建立联系，在维修使用方面，做长期的技术支持。

在贵单位使用吊车期间，提供 24 小时的维修，以保证用户使用要求。

4、供应备件及时、确保用户满意

(1) 及时反映用户需求；

(2) 提供质优价廉的产品，确保按期交货；

(3) 严格控制产品质量；

\_公司

20\_\_年\_\_月\_\_日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 6

我公司为保证在施工完成后达到建设单位对本工程的质量、工程回访、保修等方面的要求，最大限度的满足建设单位的要求，我公司就本工程质量保修向建设单位做出如下承诺：

1、保修期内的售后服务

1、1 保修服务范围

1) 保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程

施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。

2) 对于工程承包范围内的施工项目,自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段,凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成的工程实体损坏,我公司将无条件进行保修。

3) 由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷,或已超出工程质量保修期限的问题,我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

4) 因不可抗力,包括地震、洪水、50年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏,与业主协商后确定修复办法,并按照相关规定确定施工单位与建设单位的承担范围。

#### 1、2 保修期限

1、根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定,确定工程质量保修期限,并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

1) 地基基础和主体结构工程,为设计文体规定的该工程的合理使用\_\_年。

2) 屋面防水工程,有防水要求的房间和外墙有防渗漏,为\_\_年。

3) 电气系统,给排水管道,设备安装为\_\_年。



4) 装修工程为\_\_年。

## 2、工程保修及服务承诺

1) 我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

2) 严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到。

3) 建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于五次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

a、在保修期内，成品一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后天内进入处理，并针对现场破坏程度制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

b、我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜小时随传随到的紧急维修服务。

c、在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于小时之内到场进行抢修工

作。

## 6) 工程保修原则及计划

### a、工程保修原则

1、在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。

2、在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

### b、工程保修回访计划

1、交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访二次，满一年再进行三次回访，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

2、回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至人，服务热情的原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至业主满意。

3、落实保修期内和售后服务措施：每3个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。

综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，我单位将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是

我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的为业主服务。

承诺单位：\_有限公司

\_年\_\_月\_\_日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 7

宁波\_有限公司

我司已充分阅读并理解招标文件，充分了解本项目严格的管理和技术人员(包括现场指挥部和现场项目部人员)投入的要求。如若中标，我司保证投标所报的全部技术和管理人员均为我公司员工，并在收到招标人进场通知的 3 天内全部到位，若因技术或管理人员未按投标承诺的人员和时间到位，我司愿承担有关违约责任。

投标人：（盖章）

日期： 20\_\_ 年 10 月 30 日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 8

我公司为保证在施工完成后达到建设单位对本工程的质量、工程回访、保修等方面的要求，最大限度的满足建设单位的要求，我公司就本工程质量保修向建设单位做出如下承诺：

1 保修期内的售后服务

1.1 保修服务范围

1) 保修的内容按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。

2) 对于工程承包范围内的施工项目，

自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成的工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。

3) 由于工程设计、社会人为因素、或因甲供主材质量问题等原因造成工程缺陷，或已超出工程质量保修期限的问题，我公司按照业主认可的工程技术维修方案及费用进行修复处理。

4) 因不可抗力，包括地震、洪水、50 年以上一遇大风等原因对工程造成的破坏，与业主协商后确定修复办法，并按照相关规定确定施工单位与建设单位的承担范围。

## 1.2 保修期限

1、根据工程性质并严格遵守工程施工合同及保修书中的规定，确定工程质量保修期限，并根据工程《建设工程质量管理条例》中规定执行。

1) 地基基础和主体结构工程，为设计文体规定的该工程的合理使用 50 年。

2) 屋面防水工程，有防水要求的房间和外墙有防渗漏，为 5 年。

3) 电气系统，给排水管道，设备安装为 2 年。

4) 装修工程为 2 年。

## 2、工程保修及服务承诺

1) 我单位对所提供的产品及施工自投入使用之日起，严格按照工程总承包合同有关保修的条款执行。

2) 严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到。

3) 建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于五次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、在保修期内，成品一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到业主的维修通知后 24 天内进入处理，并针对现场破坏程度制定相关处理方案，得到业主同意后，对工程进行维护修复工作。

B、我公司在保修期内负责对成品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。

C、在收到紧急事故招唤时，我公司在正常工作时间于 4 小时

之内到场进行抢修工作；在非工作时间内于 6 小时之内到场进行抢修工作。

## 6) 工程保修原则及计划

### A、工程保修原则

1 在保修期间，我方将依据工程合同，本着“对用户服务，向业主负责，让用户满意”的认真态度，以有效的制度及措施作保证，以优质迅速的维修服务维护用户利益。

2 在保修期内由于本身质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司将对有缺陷的部位进行无偿修理与更换，并承担由此而引起对建设单位的直接损失。

### B、工程保修回访计划

1、交工后三个月即进行工程回访，一年内再不定期回访二次，满一年再进行三次回访，并对存在的问题形成文字记录，制定方案，并进行彻底的整改。

2、回访期间对存在的任何质量问题进行整改，本着客户至人，服务热情的原则，及时对工程存在质量问题进行整改，直至业主满意。

3、落实保修期内和售后服务措施：每 3 个月进行质量回访，最终形成回访记录，做到及时的解决问题。

综上所述，我公司郑重承诺，在工程质量保修阶段，我单位

将本着用户至上的原则，让业主满意。客户的满意和支持，将是我单位的生存源泉之水，在工程施工、质量保修阶段，我单位将始终如一的. 为业主服务。

公司名称：

日期：

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 9

“质量第一，终身服务”是本公司服务宗旨，为了把好产品质量及售后服务关，解决客户的后顾之忧，本厂广纳贤才、集思广益，聘请了一批技术精湛和经验丰富的技术人才，进行售后服务，并为用户建立完整详细的服务档案，利用电脑进行管理，形成了完善售后管理体系：

一、设备的安装过程中无偿给操作人员进行指导，达到会正确使用，会保养，会简单维修。

二、机械设备保养期内，三个月有专业人员对设备进行定期的保养和检修工作，消除隐患，让用户能得心应手地使用本厂提供的产品。

三、本厂对所提供的工程免费保修壹年。

四、售后服务人员在接到通知后一个小时内赶到现场(市内)，外地 12 小时之内赶到现场。

五、贵方必须真实的填写我公司提供的售后服务反馈单中的

内容，如需签收是否维修合格等，为此，我厂真诚希望得到贵方的大力支持，双方共同协助，监督好售后服务工作。

真正做到“急用户所急，想用户所想”的真诚服务。

六、保修期满后，本厂将一如既往地为用户提供优质的服务，仅收取材料人工等成本费。

七、本厂所提供的其它各种产品，厂家均设有服务机构和维修网点，并都有健全的售后服务管理体系协同我厂一起完成售后服务工作，保证用户放心使用。

我们将以更好的质量，更优的服务面对广大用户！

\_公司

20\_\_年\_\_月\_\_日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 10

宁波\_有限公司：

我司已充分阅读和理解招标文件，充分了解本项目严格的材料设备投入要求和工期要求，及本工程不能实施流水施工而要实施全面开工所需的设备投入要求。如若中标，我司保证在收到业主通知后 3 天内，准备并供应充足的材料设备，按投标文件承诺的时间全部按时到位。并保证能完全满足施工进度要求，不因任何材料设备因素阻碍工期而影响投标承诺的竣工日期，若因材料设备未按投标承诺的时间投入或供应不充分，影响了施工进度和



投标承诺的竣工日期，我司愿承担有关违约责任。

投标人：（盖章 签名）

法定代表人或授权委托书代理人：（签名）

日期：20\_\_年10月30日

精选建筑工程售后服务承诺书 篇 11

## 一、质量保证

本书作为我公司工程提供的质量保证售后服务的证明。我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

- 1、提供的材料是全新的、符合国家相关技术标准或行业标准、国内相关部门手续完备、具有制造商质量保证书（或合格证明）的材料；
- 2、提供的材料符合投标文件承诺和所签合同规定的技术要求；
- 3、保证“售后服务承诺书”全部内容的满足；
- 4、每件材料和器材配件齐全、包装完整、完好未拆封；
- 5、保证严格按照国家相关规范进行安装和调试，并保证所有投标产品质量符合国家相关法律、法规和规定的要求，保质期按照国家相关规定执行。

## 二、售后服务承诺

### （一）、服务目标

用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价

值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

## （二）、服务内容、范围

为业主提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，特制定以下服务条款。

1、我公司承诺针对本项目所提供的服务进行技术培训培训内容包括运行操作、维修保养，及材料简易问题的判别、排除。

2、建立 7\_24 小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；值班电话：，项目负责人：魏铤洪。

3、我公司保证在完工时均提供原厂家质量证明书，并提供厂家的供货证明。

4、我公司所投产品均免费送货上门、安装调试；

5、投标材料质保期为 5 年（包含产品的软件免费升级），质保期从材料验收之日起算、终身维护，在本地长期设有专业售后服务机构，本地库存不少于服务总量 3% 的备品备件，材料维修时间不超过两天，维护需要超过两天以上的，由供货商免费提供备品使用。

6、厂家保修期延长的均按厂家标准质保；

7、保质期内因不可排除问题而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长 60 天，保质期内因材料本身缺陷造成各种问题由我方免费技术服务和维修。

8、在保质、保修期内，同一材料、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新材料。

9、质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的损坏，我方有偿提供备件，并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

10、定期对所提供的材料进行跟踪调查，消除材料的早期问题隐患，保证材料的可用率；

11、质保期外，我公司仍保持质保期内的响应服务，免收维修费，对配件进行市场价格按照成本价收取费用。

12、我公司在合同中将明确质量保证金，在未违反合同内质量保证条款的前提下退还。

13、我公司在中标后提供样品，如需要交由第三方检测机构申请对中标产品进行检测，我公司全程配合。如检测结论与投标文件中任意一项投标技术参数不符，及时更换产品，并承担更换的相关费用。

14、我公司负责协调厂家无条件提供售后管理的技术支持，保证满足后技术需求。

#### 15、定期巡检承诺

我公司为本项目提供 5 年免费质保。为了招标人使用者更好地使用该项目投标产品，主动发现问题、解决问题，咨询使用者对我公司产品的意见和建议，我公司在质保期内每月到材料使用现场进行现场巡检。

#### 16、季度巡检：

季度巡检时间安排在每年三月、六月、九月和十二月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，安排技术巡检人员分别到使用单位进行巡检服务。

17、巡检地点：招标人的各使用部门、地点，

18、巡检时间：按甲方要求，

#### 19、巡检内容：

与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；

对有问题产品进行检测，解决产品问题；

对产品进行日常维护保养；听取使用人员对产品的意见。20、半年巡检：

21、季度巡检时间安排在每年一月和七月的中旬进行，我公司巡检负责人制定巡检计划，报招标人审核同意后，我公司将安

排技术巡检人员到使用单位进行巡检服务。

巡检地点：招标人的各使用部门、地点， 巡检时间：按招标人要求，

巡检内容： 与相关管理人员座谈，听取产品使用情况反馈；对有问题产品进行检测，解决产品问题； 对产品进行日常维护保养； 听取使用人员对产品的意见。

每次巡检结束后，巡检负责人负责编制巡检报告，编制成册后交由招标人的负责人保存。

22、我公司组织投入到本项目的售后服务工作人员均须通过招标人的审查并通过岗前考核后，持招标人核发的上岗证上岗工作，通过招标人审查与考核的工作人员，我公司均与其签订保密协议，并要求工作人员不公开自己的工作内容与工作性质。

### 三、技术支持方案

本项目材料的原生产商及售后服务公司指定我公司为专门的技术支持与售后服务机构——客服中心。公司同时均为我公司提供了优秀技术人员和雄厚的技术力量支持，为我公司培养了一支优秀的售后队伍。我公司将指定专职服务经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。

#### 1、客服中心

我公司十分重视技术支持与售后服务工作，成立了客服中心，

专门为各类工程项目提供统一的技术支持和服务。

客服中心拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍，由一名客服中心经理、数名售后服务人员组成，负责统一接受和处理各地的售后服务需求。客服中心已经为多个大型信息系统提供了售后服务，在多年的服务过程中积累了丰富的工作经验，能够为用户提供准确、及时、优质的支持与服务，深受用户好评。

## 2、客服中心成员均具备如下基本条件：

具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题；丰富的售后服务工作经验；具有良好的表达、理解和沟通能力；对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则。

## 3、专职售后服务组织

我公司将为本项目设置专职服务工程师，专门负责本项目技术支持与售后服务的接口与协调工作。

## 4、客服中心响应流程

在出现技术支持与售后服务需求时，用户与客服中心专职工程师取得联系，技术人员会根据用户的需求给予相应的解答和现场处理。

用户也可直接与客服中心本部的客服经理取得联系，得到相应的技术支持与售后服务。对于客服中心接收到的一切支持与服务需求，客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入

客服中心的技术支持知识库中。技术支持与售后服务的响应流程如下图所示：

技术支持工程师队伍每天 24 小时在线对客户遇到的技术问题进行解答；对于客户的'一些技术问题，如果通过电话支持服务不能完全解决，将指导我公司工程技术人员处理问题，提供应急策略。

## 5、服务规范

我公司为了更好地为用户服务，制定了相关服务规范。技术服务人员在为用户提供服务时，时时以此服务规范自我约束、自我监督。

## 6、规范的服务行为

为了保证客服中心能够提供让用户满意的服务，我们制定了相应的技术支持，为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我们将对参与本项目的技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，制定专门的服务制度，将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合，以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

## 8、高效的服务模式

采用两级服务体系和实行规范管理的成效，主要体现在反应

快速、行动迅速等雷厉风行工作作风的形成。我公司客服中心规定员工在技术支持与售后服务上一定要做到准确、迅速。通过形成这种快速敏捷、雷厉风行的作风，为用户提供满意的服务。

## 9、服务方式与响应时间

我公司为用户提供全方位的技术支持与售后服务，保证用户能够及时、便捷地获得所需的服务，主要的服务方式包括电话、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理等，另外我们制定了用户重要会议期间的特殊服务预案。

### 服务响应时间 电话服务

我公司客服中心全部人员的手机 24 小时开机，确保用户能够及时与技术支持人员取得联系。保证 7\_24 小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话服务请求进行实时响应。用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或问题报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解

## 四、服务计划 1 服务计划书

公司本着“以诚为本、服务至上”的经营宗旨，为了使用户拥有一个性能稳定可靠的安防系统，更有效地保护国家财产及人



员的安全，我公司建立了一套完善的工程质量保证措施和售后服务体系。以先进的技术、科学的管理，最大程度地满足用户的要求，为用户提供尽善尽美的服务。

### 1.1 售前服务

售前我们会为您提供相关的技术资料，如系统简介、系统使用说明书等等，并且给您做简要的介绍。

针对您工程的具体情况，我们提供必要的咨询服务。

凭借多年积累的技术和经验，我们将为您的系统配置、可行性、经济效益分析提供有价值的建设性意见。

当您有意与我们合作时，我们的销售代表和工程师将会与您一起深入研究。通过总体规划设计和安装现场环境的调查，提出最经济、合理的优化方案，以保证客户获得最终满意。

### 1.2 售中服务

在本地的工程，我们有专业的施工队伍负责施工安装。外地工程派专业技术工程师提供现场施工指导。按合同要求保质保量的完成系统安装，我们的工程技术人员进行调试。

### 1.3 售后服务

定期对系统进行产品追踪、巡检及维护。

本地区材料一旦在正常使用中出现运行问题，我方将尽快到达现场，以最短时间解决问题。保证及时提供各类消耗、维修材

料。所有产品，均有自出售之日起为期一年的品质保证期。所有系统工程，均有自验收之日起为期一年的品质保证期。

#### 1.4 售后服务承诺具体内容 售后服务体系

公司拥有一支由资深的智能化系统工程师以及经验丰富的施工安装工程师组成的高水平的技术支持与售后维修服务队伍，随时向用户提供最新的有关先进技术，以使用户的应用系统得到不断的技术升级与更新，为用户开发更多的应用功能，使系统工程投资得到最好的回报。公司开通热线服务电话，以便向用户提供最及时的现场服务保障。

公司的售后服务体制建立在以下三个层面：现场服务：由专职人员承担，热线服务，限时反应。

公司本部：由专职的技术支持与售后服务队伍负责，会同现场工程师通过电话、网上交流等方式解决客户的疑难问题。

#### 厂商的售后服务支持

除提供正常的保修服务外，还设立定期客户回访制度，委派专人负责，及时发现问题，及时为客户解决问题，以保障客户利益不受损失。可与客户签订限时反应协议，为客户提供快速技术支持保障。根据客户业务需要，提供人员技术培训，为客户储备人才。

作为工程承包单位，我公司将严格遵循标书及合同的规定，

向业主提供系统服务，并保证最终验收合格之日起 5 年的保修期内的责任和义务。在保修期之后，考虑到材料维护的连续性，建议业主与我公司签订维护合同，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。

保修期内或保修期后的服务项目将包括：

如发生问题，在接到客户电话或传真通知后一小时内立即作出回应，必要时可在两小时内派技术人员赶到现场进行维护。

提供每月一次的客户定期回访维护制度，包括电话跟踪回访与现场免费维护回访。我们以客户第

一、服务第一的宗旨，进行系统的售后服务工作，对合同材料向客户提供两年免服务费保修，终身维护的售后服务政策。

紧急异常情况的及时处理：

经验表明，任何实际的系统，在运行过程都难免出现某些紧急异常情况，我公司具有处理这类突发事件的能力，建立紧急异常情况的处理保障体系。

在工程项目保修期负责条款以及保修期后的维护合同中对这类紧急异常情况的处置作出明确规定。

建立并保存完整的系统文档：

我公司在交接时，将提供完整的完工图纸，软、硬件文档，操作、维护手册，材料清单等，并帮助业主建立管理和维护文档，

以便在发生问题时能及时提供资料，将损失减至最小。

## 4.2 培训计划

### 1、培训名额

培训高级管理人员 1 名，一般维护员不超过 5 名。

### 2、培训时间及地点

考虑到维护人员水平参差不齐，为达到统一效果，计划对培训人员进行为期 2 天的培训，培训地点在甲方现场。

### 3、培训内容

在基础培训结束后在现场进行实地考察与操作，以便进一步了解与掌握；从现场开始，对操作管理人员进行现场培训，直到维护人员能明确了解现场情况，我方撤出现场。

### 4、培训效果

一般维护人员：熟悉结构，了解知识。熟识材料，了解构成，能熟练地操作。能进行简单维护。高级管理人员：具备一般施工人员所具有的技能。

## 4.3 质量保证体系

保证工程技术措施依据；招标文件要求以及其它有关的国家政策法令、法规文件；其它厂家的产品技术资料。我公司所提供的产品均符合国家质量标准，产品的规格、型号、等一系列规格均高于招标文件要求。若因我公司所提供的产品质量问题导致的整个工程出现的问题，我公司将权权负责处理。如果我公司有幸

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/50534132010011132>