

2023年软件售后服务函 软件售后服务方案 (优质6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。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

软件售后服务函篇一

电话支持：我们接到用户的技术支持请求或故障报告后，将立即以电话方式同该单位取得联系，并指导用户解决问题。

远程连接服务：技术支持人员在客户授权后，可通过远程连接进入客户的系统帮助客户解决问题。可远程连接到客户的系统在客户的系统上做编程调整，从而确保系统为用户产生最大的效益。

现场服务：在客户授权的情况下，进入客户的软件管理系统，定期检查系统运行状况，预测系统未来可能出现的问题；如需工程师现场了解判断和解决问题，我公司将尽快安排工程师以最快的速度赶赴现场。

定期拜访：系统进入运行阶段后，我们安排工程师每季度定期拜访用户，随时监测系统的运行状况，一方面预防故障的发生，另一方面对发生的各种问题及时做出响应。

应急解决方案：公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决；在用户无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题(见故障等级处理机制)。

服务响应时间

我们将对用户提供全方位的售后服务，并提供最佳的服务响应时间。

电话支持：技术支持与服务时间为8:30—17:00，周一至周五(国家法定的休息日和节假日除外)；在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系。

现场支持：如果电话无法解决，我们派工程师到现场，具体响应时间为48小时以内。

服务监督管理机制：如果用户对我公司的技术服务人员不满意，可反馈到公司总部。总部将另行安排技术服务人员赴现场以圆满解决问题。

售后服务期限

担保期：对所承担合同中的所有软、硬系统有担保义务，在担保期内，所有软件的维修或替换均是免费的。

担保期后的服务：合同中的所有软件系统，均由保证期内享有终身技术支持的服务。但在担保期之后的服务，须收取一定的维护成本费。

我们的优势

全面的技术储备：系统运行故障涉及硬件、软件、网络、数据库等多方面的技术，要求系统工程师具备很高的技术素质。我公司有着强大的技术实力和充足的人才资源，能为企业提供所需要的各种技术服务。

服务周到：我们奉行“一切以客户为中心”的服务理念，先进的管理制度和完善的服务体系保证了我们能及时高效的提供服务，最大程度地确保网络系统稳定，为企业正常运作提供有力保障。

经验丰富：我们了解企业软件系统运行故障的规律和特点，因此能更针对性的提供服务，做到防患于未然，尽最大可能保证系统的永续运行。

软件售后服务函篇二

产品培训：我们将根据用户需要，对项目管理层的进度、成本、采购、合同、质量、安全、招投标等模块在实际业务中的应用进行培训，切实提供项目管理的成本控制水平；对企业管理层的多项目管理中心、资源中心、财务中心、人力资源中心、经营中心、预警中心等实际业务中的应用进行指导，切实提高企业的管理水平；对决策管理层进行决策管理方面的培训，切实提升企业的决策水平，强化企业的核心竞争力。

工作流程定制：根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种工作流、建立审批流程、及相关培训。

报表定制：根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种统计报表和分析图表，及相关培训。

二次开发：根据用户的实际业务需要，对系统进行二次开发，实现用户的个性化功能要求，并进行相关培训。

产品补丁：不定期发布产品补丁，修正产品中存在的bug，用户可以根据需要选择适当补丁。

建立系统模块编码档案与错误信息编码，为软件系统的管理提供依据维护依据。

系统恢复服务，确保系统崩溃后能尽快恢复。

病毒清除和防范：病毒预警服务，随时提示用户病毒发作信息，降低病毒感染传播机会。

提供系统维护报告。

协助用户建立系统安全管理和系统使用管理制度。

为客户提供计算机系统的. 合理建议。

故障处理：根据故障对客户业务造成的影响，将故障分为四种级别，划分界定如下：

一级故障：主要指产品在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致产品的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障：主要指产品在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致产品的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：主要指产品在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：主要指产品在运行中出现的断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对应每级故障，确定不同的现场响应时间

软件售后服务函篇三

甲方：

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电话： 传真：

电子信箱：

乙方：

项目联系人：

联系方式：

通讯地址：

电话： 传真：

电子信箱：

根据《中华人民共和国合同法》及相关法律、法规，甲乙双方协商一致，就甲方向乙方购买乙方的《__》达成以下条款，以求共同恪守：

一、合同概要：

甲方向乙方购买乙方的一套《__》使用权(以下简称“__”)，来为甲方的提供服务。

二、甲方的权利和责任：

1、甲方同意向乙方购买一套“__”使用权，来为甲方的提供服务。

2、甲方同意不得转卖“__”的使用权；

三、乙方的权利和责任：

1、乙方拥有“__”的所有版权及相关知识产权；

2、乙方同意向甲方提供必要和合理的服务；

3、乙方同意协助甲方安装和调试“__”；

4、在甲方付清软件购买款项后，乙方为甲方开通“__”约定的使用功能。

四、版本和功能：

甲方向乙方购买一套“__”使用权。功能约定如下：

1、最大同时在线的管理人员数量为人；

2、免费升级；

3、使用期限：从年月日至年月日；

4、甲方在使用“__”的过程中的产生的数据在服务器上仅保留365天。

五、费用：

甲方向乙方每年以现金、转账、电汇、支票等方式支付一次一年的“__”托管使用费用，此即为本合同总金额。费用支付后乙方向甲方提供服务。具体合同金额及汇款信息见合同签订附页。

六、技术支持和售后服务定义：

1、乙方保障“__”服务器的正常工作。

2、如出现以下情况，甲方不得追究乙方的责任：

a□“__”服务器所在的机房停电或突发事件；

b□“__”升级过程中导致服务中断；

c□“__”服务器重新启动时或者维护时服务中断；

如因以上问题导致客户8小时以上无法使用“__”（非客户自身原因），乙方将为甲方的服务期限进行顺延处理（顺延时间与本次无法使用的时间一致）

3、因软件服务中断导致软件用户自身业务的经济损失，乙方不承担任何责任。

七、保密条款

2、合同终止之后，各方仍需遵守本合同之保密条款，履行其所承诺的保密义务，直到对方同意其解除此项义务为止。

八、法律效力：

1、变更本协议条款中的任何内容，需有双方签字的正式书面文件。

2、甲方在使用“__”使用期限期满后，本合同自行终止，到期后可以续签。

3、本合同经双方签字盖章即生效。本协议一式两份，甲乙双方各执一份，未尽事宜双方协商解决。

甲方(公章)：_____乙方(公章)：_____

法定代表人(签字)：_____法定代表人(签字)：_____

_____年___月___日_____年___月___日

经典软件售后服务合同格式

软件售后服务函篇四

1、质量保证：作为设备供应商——，

我公司对本次投标所提供的产品均为厂家原厂原包装，符合同家质量认证和质量认证体系，并提供产品技术资料(包含安装说明书，产品装箱目录、产品口中文使用说明书、合格证及保修凭证等)。

2、供货安装时间：桂林市讯创贸易有限公司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后即向用户提供货物。产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。对产品性能的检测，我们已对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后才装箱发货。

3、产品交货期：尽量按用户要求，若有特殊要求，需提前完工的’，我公司可特别组织生产、安装，力争满足用户需求。

4、保修承诺：我司对本次协议供货有效期内所提供的所有产品保质期，有效期内所提供的所有产品，提供正常工作日全天候服务，终身技术服务支持。

5、响应时间：若在七个工作日内发生质量问题或操作上对用户造成不便影响，本公司承诺在三个工作日内对设备进行免费更换。保修期内，产品若发生故障，在接到贵公司报修后，如有需要我司将提供代用设备。保修期内因设备性能故障维修两次仍不能正常使用的，我司无偿更换新设备。

6、服务体系：作为设备供应商本公司对本次招标所提供的产品提供保障体系：当设备出现故障，必要时将派指定的专业技术员在规定时间内上门维修或寄修，费购货方愿意产生的运杂费由本公司承担。

二、产品价格承诺：

1、在同等竞争条件下，我公司在不以降低产品技术性能、更改产品部件为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给贵方。

2、在保修期内供方将免费维修和更换属质量原因造成的零部件损坏，保修期外零部件的损坏，提供的配件只收成本费，由需方人为因素造成的设备损坏，供方维修或提供的配件均按成本价计。

三、售后服务保证

公司实力保障：本公司将为该项目设立专人售后服务制度；

四、投诉体系及联系方式

1、如果您对对我们的服务有意见，请向技术部调度员或维修部经理投诉。

2、对用户所投诉的问题，核实是我们责任的，将对管理人员及经办人员进行不同程度的惩处，并向用户赔礼道歉。如不是我司的责任，相关人员也将向用户解释，希望用户能给予我们最大的支持。

公司全称(盖章)

业务负责人：联系方式：

(日期)

相关阅读：

工程售后服务承诺书

电器售后服务承诺书

服装售后服务承诺书

监控售后服务承诺书

售后服务承诺书英文

售后服务承诺书模板

软件售后服务函篇五

甲方： 乙方：

乙方受甲方委托为甲方开发_____程序，
为了保障甲方的合法权益，乙方提供相应的售后服务，双方
通过友好协商达成如下协议：

一. 服务项目清单：

二. 保证支持期内甲方享有如下免费的基本保证支持服务：

1. 软件系统操作(使用)培训；
2. 软件安装与调试；
3. 协助软件数据初始化；
4. 软件的数据修复；
5. 保证期内软件当前版本的升级；
6. 享受1至5项中规定外其他培训、升级、加站、加模块等收费服务的优惠(以我公司最新文件为准)

三. 在非保证支持期内，甲方可根据相应的收费标准，享受包括基本服务在内的各类服务项目。收费标准：(原则上只收取

成本费)

1. 软件的重新安装与调试:收取技术人员的差旅及工资费用。
2. 软件的数据修复:根据数据量的大小收费。
3. 软件的升级:根据具体情况收取。
4. 增加模块:根据贰度网络软件报价或面议。

四. 付费方式

款项应在服务期前(按服务“年”)或服务生效时(按次收费)一次付清。

五. 本协议依相应的销售合同而有效, 本协议中有关服务项目所对应的产品均为本协议相应销售合同所指定产品。

六. 本合同一式二份, 甲方持一份, 乙方持一份, 经双方签字盖章后即开始生效。

七. 解决纠纷方式: 双方当事人在履行本合同中出现分歧时, 应本着互谅互让的原则相互协调解决。若协商不成功, 任何一方可将此争议提交供货方所在地仲裁机构仲裁。

甲方(公章): _____ 乙方(公章): _____

法定代表人(签字): _____ 法定代表人(签字): _____

_____年___月___日_____年___月___日

将本文的word文档下载到电脑, 方便收藏和打印

推荐度:

点击下载文档

搜索文档

软件售后服务函篇六

甲方：

乙方：

本着精诚合作、公平合理的原则，经友好协商就甲方管理系统售后服务事项达成如下协议：

一、软件服务收费标准：_____年服务说明：

1、服务内容

1) 自验收之日起免费提供为期12个月售后服务。

2) 系统本身出错，提供因软件本身问题(如引起的问题)的维护服务。

3) 甲方因操作错误引起系统故障问题或数据出错，乙方提供软件的数据维护。

4) 提供软件安全解决方案，尽量降低或避免因为外部因素造成的不利影响。

5) 电脑的操作系统不稳定、系统中毒、不按规定流程操作等问题，不在我公司的维护的范围之内，软件公司提供解决建议性方案。

(下面有类似考虑删除)

6) 提供个性化修改服务，按实际情况确定工期及相关费用。

(考虑删除)

2、服务联系方式：

甲方通过电话、信函、传真、电子邮件、互联网等方式提出关于所购软件产品的服务请求后，乙方必须在72小时内给出响应并提供服务。

售后传真：

售后服务电话：

售后技术服务邮箱：

3、服务方式：

乙方为甲方提供电话支持、远程连接服务、现场服务三种服务方式，保证甲方出现问题时能够及时得到有关技术支持，服务时间为星期一至星期五(节假日除外)上午8:00至12:00，下午14:00-18:00。

1) 售后服务方式：

?电话支持：我们接到用户的技术支持请求或故障报告后，将立即以电话方式帮助用户，指导用户解决问题。

远程连接服务：技术支持人员在客户授权后，可通过远程连接进入客户的系统帮助客户解决问题。

可远程连接到客户的系统上做编程调整，从而确保系统为用户产生最大的效益。

现场服务：在客户授权的情况下，进入客户的软件管理系统，

定期检查系统运行状况，预测系统未来可能出现的问题；如需工程师现场了解判断和解决问题，我公司将尽快安排工程师以最快的速度赶赴现场。

售后服务费用：

乙方到场服务所发生的交通费及住宿费由甲方承担并且交通费住宿费不计入售后服务总费用中。

三、乙方的权利和义务：

- 1、乙方保证为甲方商业数据保密，不向任何人泄露甲方商业情报。
- 2、乙方根据甲方的实际情况制定培训计划。
- 3、甲方根据自己的需要自行安装或调试其他应用软件或基础软件，乙方对甲方非购买于乙方的产品不承担任何责任，也不提供任何技术支持。
- 4、乙方服务人员服务完毕后，须得到甲方对服务情况的检查。
- 5、协议签定后，甲方应按照本协议及时付款，若甲方付款不及时，乙方有权停止服务。
- 6、无论甲方以任何方式向第三方转让软件使用权，均视为甲方自动放弃享受服务的权利，并且乙不向第三方提供任何技术支持。
- 7、甲方现场的电源、计算机等硬件设施应满足软件系统运行的相关要求，若因甲方的硬件设施不能满足软件正常运行的要求，则由甲方自行解决。
- 8、甲方定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

9、甲方在应用过程中出现异常，务必做好详细记录，便于乙方迅速作出诊断，及时解决故障，并配合乙方服务人员做好维护档案。

10、乙方不承担因甲方人员进行非法操作、感染病毒、硬件出现故障等导致的数据混乱、丢失以及不能正常使用软件所造成的损失。

(非法操作特指：、非正常退出软件。、感染病毒。、非操作人员使用软件。、其它非正常使用软件或电脑。)

11、乙方有权拒绝甲方提出的协议规定之外的不合理服务请求。

12、付款方式:甲方一次性付清所有款项。

13、本协议经甲乙双方签字盖章生效后，任何一方不得擅自修改协议内容，签约双方均承担相应的法律责任。

14、在协议的执行过程中，如遇法律认可不可抗力原因，造成协议条款不能正常执行，不能视为违约。

15、如遇争议，双方经过协商解决。如协商不成，双方可依法提起诉讼。

16、本协议一式二份，甲乙双方各执一份。

甲方： 乙方：

(签章) (签章)

代表： 代表：

日期： 日期：