

最新售后服务的承诺书 售后服务承诺书 书(大全10篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。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。

售后服务的承诺书篇一

性、稳定性的同时，不断改进服务质量，从售前到售后的交货、调试开通、设备维护管理、技术服务、用户技术培训等各方面，保证顾客能得到的服务，让顾客满意、放心。

1、产品保修年限、范围、保修条件

对于产品从购机之日起二年内，用户所购货物各部件发生非人为损坏，用户可以无条件更换。用户所购货物各部件发生非人为损坏，将免费更换性能指标不低于原规格型号的新部件。

免费质保期期限起计方式：从验收合格之日起二年内。2、解决问题、排除故障的速度

为更好地保证设备的正常运行，及时解答用户提出的疑问，帮助用户解决问题，免费质保期内维修人员接到维修通知后到场时间：我公司专门设立了售后维修服务部门。故障响应时间市内不超过2小时响应，24小时内给予解决。省内根据最快的交通工具最短的时间到达现场。2小时给予解决。用户报修后，在规定时间内不能解决问题的，提供不低于原档次的设备为买方代用。

3、备品备件供应情况

公司储存充足的零配件，能保证客户方不会因为缺乏零件而耽误系统运行，特殊情况，可提供相应型号设备进行暂时替补使用。

4、设备使用的培训、指导

设备安装调试完毕后，组织设备管理、操作人员集中进行授课(包括ppt理论和实践操作方式相结合);安排培训总的时间不少2个小时。

5、定期巡检

我公司将巡检制度为常规维护工作之一，即公司组织每半年对运行的设备巡检一次。公司巡检工程技术人员为主，有设计人员参与。并听取用户维护人员反映的问题及建议，不断完善产品的软硬件功能和质量。

6、服务热线

7、质量保证期以后的维修、维护内容及服务方式

有偿服务在本公司产品售出且逾保修期后，上门为客户作产品的升级或维护时，向客户收取服务费用(包括零配件费用及维修工时费用)。

售后服务的承诺书篇二

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，费用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。如果不是我司的责任，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)

售后服务的承诺书篇三

为创造，提高企业知名度，树立企业形象，我们本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则向您郑重承诺：

1、产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。

2、对产品性能的检测，我们诚请用户亲临对产品进行全过程、全性能检查，待产品被确认合格后再装箱发货。

1、为了保证产品的高可靠性和先进性，系统的选材均选用国内或国际优质产品。

2、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，真诚以惠的价格提供给贵方。
产品质量承诺书。

1、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。

2、产品交货时，我公司向用户提供下列文件：

(1) 外技术保养维修手册；

(2) 外安装总图；

(3) 外购件说明书及制造厂家；

(4) 外提供易损件、备件清单，并附送一定量的备件。

1、服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底

2、服务目标：服务质量赢得用户满意

3、服务效率：保修期内或保修期外如设备出现故障，供方在接到通知后，维修人员在24小时内可达到现场并开始维修。

4、服务原则：产品保修期为十二个月，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。

承诺单位□xxx

2021年x月x日

售后服务的承诺书篇四

很多企业都是十分注重售后服务的，下面小编为大家带来2019售后服务承诺书的范文，欢迎大家阅读，希望能够帮助到大家。

一、我方确保按中标结果确定的设备配路和价格供货。

二、质量保证：我方提供设备全部为全新设备(包括零部件)，且设备的各零部件是产品出厂时的原始配路，设备质量符合国家质量检测标准，我方提供的设备全部都有相关国家或行业认证证书。

三、包装：我方提供的设备将严格按照标准包装完好，并承诺完全无损的运抵指定现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由我方承担。

四、验收：我方承诺所供设备开机正常，随机的备品、备件、手册和相关资料齐全。验收过程中如出现问题，我方将严格按照国家“三包”政策执行。

五、针对本项目的服务承诺：

1、我方承诺设备免费直接发到用户指定地点，实现“门到门”服务。 2、投标产品将全面执行国家有关部门颁布的《电子类商品修理更换退货责任规定》(以下称“国家三包规定”)中规定的如下“三包”细则：

1). 七日内出现故障免费退货

自您购买产品之日(以正式购机发票日期为准，以下称“购机日”)起7日内(含)，如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择退货、换货或者修

理。如您选择整机退货，我方将按照购买价格（以正式购机发票价格为准，下同）一次性退清货款。

2). 八至十五日内出现故障免费修理或换货

自购机日起第8日至第15日内（含），如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择换货或修理。如您选择整机更换，我方将免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

3). 整机一年内同一故障维修两次仍不能正常使用可免费更换

自购机日起一年内（含），如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，且经两次修理仍不能正常使用的，您可以选择整机更换或故障部件维修。如您选择整机更换，凭授权服务机构提供的修理记录，我方负责免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

3、我方负责对采购单位的操作、维护人员免费进行技术指导和培训，承诺为每个单位培训三至五名“四懂四会”人员。具体见“培训计划”。

4、我方对其供应的设备（自双方代表在系统验收报告上签字之日起）清华同方电脑提供五年整机免费保修和五年免费上门服务；dell笔记本和d-link交换机提供三年免费保修和三年免费上门服务；tcl网线提供十五年免费保修和五年免费上门服务。

质量保修期自使用单位验收通过之日起计算，扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。质量保修期的最后一天为法定节假日的，以节假日的次日为质量保证期的最后一天。

5、“一站式”服务：即用户有服务需求时直接拨打：0523-84931881（靖江万维），不需要打其他电话，接下来

的故障确认、预约上门时间、上门服务、满意度回访等工作均由我方服务体系完成，减少用户“一事多投”的现象。

6、0小时电话响应，30分钟内到达现场维修

在服务期限内，出现属于服务责任范围内的硬件故障，在您拨打服务专线后，授权服务机构将在接到您的报修请求后0小时内响应，30分钟内到达现场维修。

7、24小时内修复故障

在产品服务期限内，如果产品出现属于服务责任范围内的硬件故障，授权服务机构将自您报修时起24小时内(含)修复故障，如果超出24小时，授权服务机构将提供备机。

8、7天*8小时工作制

授权服务机构的正常营业时间是：每周一至周日，每天8小时(以当地工作时间为准)，节假日照常。

9、热线咨询服务

如果您在使用中有关于产品的相关技术问题需要咨询时，欢迎您拨打产品的随机资料标示的服务400或800专线，由专业工程师为您提供专业解答，或登录相关产品网址获得相关服务。

10、备件更换服务

本项目售后维修站为本项目配备了2-3%比例的备件库存，可以向用户提供有效的备件更换服务，一旦用户设备出现部件故障，售后维修站将用备件库存帮助用户完成备件更换。如果使用了劣质替代部件给用户造成的损失由我方承担。

11、特别提示

为保证您的数据安全，请您及时对您认为重要的数据自行备份。我方不负责提供数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任。

12、用户回访计划

为防止服务承诺流于形式，我方提供电话回访和上门回访相结合的方式，定期对操作或维护人员进行主动问候，并协调解决用户反馈的问题，确保每月一次电话回访，每季度一次上门回访，每次巡检不少于100台。并将每次回访结果记录在回访卡上，双方各留一份存档。

13、保修期外服务承诺

保修期后，授权维修站依然负责投标设备的售后服务工作，7天*8小时工作制，0小时响应，30分钟内上门维修，需要收取材料费用和上门服务费。并且承诺材料费按当时市场实际成本收取。

15、投诉电话

清华同方投诉电话：，联系人：

16、我方承诺为用户提供终生技术支持服务

一、效劳承诺

1. 我公司组建了一批强硬的应急维修效劳队，有经历丰厚的现场工程师和高级技师，对呈现的任何问题都能在最快的工夫内赶到现场，进行维修和改换。

2. 产物交付一周内，我公司售后效劳部的任务人员会依据客户的联络方法，进行德律风跟踪征询，直到客户称心为止。

3. 一切有关于产物质量投诉，在1小时内经予回答，24小时内

赶到现场，并依据投诉的状况确定处置办法，进行维修和改换。

4. 我公司承诺一切维修人员随叫随到，更好的为客户排忧解难。

5. 保质期内有关于产物质量激发的费用，由我公司承当。

6. 保质期内因为贵方的运用欠妥，或许是天然情况形成的我方免费供应维修，维修所用的资料和配件均只收本钱价。

7. 超出保修期的产物，我公司承诺终身按期上门检测和维持。

二、运输方法

1. 一切货品免费输送到客户手中，免费装置、调试及装置保护。维持人员奉告客户若何进行产物保护的知识，直至对方称心为止。

2. 一切货品装置调试终了后，由客户检查、验收后方可分开现场。

三、退换货品承诺

1. 所退换产物要求具有商品完好的外包装、配件，仿单、保修卡、发票、发货单，退换缘由的阐明。

2. 用户在正常运用的状况下呈现质量问题，在保质期内请疾速与我公司获得联络，以便利用户获得实时的维修和改换。

3. 目前下列状况不克不及享用我公司退换承诺。

a. 产物曾被非正常运用。

b. 非正常状况下存储、湿润。

c.未经授权的修缮、误用、滥用和改动。

d.食物和液体溅落招致的损坏。

e.产物的正常的磨损。

f.超出保质期。

特殊留意：因为相片显示原因，无法包管页面所显示产物的颜色与产物实践颜色完全一致，我公司将全力阐明。

售后服务的承诺书篇五

青岛建鹏钢结构有限公司对制造的产品实行质量承诺，对质量保证期内的产品质量负责。现就所承揽的所有铁塔工程所需铁塔质量作以下承诺：

1、我公司保证使用在铁塔上的所有原材料和配套件符合招标文件、技术规范、国家标准的规定，全部使用全新的合格品。

2、我公司保证采用先进的工艺和设备制造铁塔，所有铁塔构件的外形尺寸、截面尺寸、焊接质量、杆段挠度及镀锌质量等全部技术指标符合规范要求，保证安装顺利。

3、我公司对特殊过程、关键工序（焊接、防腐）采取有效的控制措施，保证其内在质量稳定，使其具备完美的质量特征。本公司采用先进的质量检测设备和严格的检验方法，对产品的各项质量指标进行监控。其中焊缝100%超声波探伤。

4、我公司产品质量的保证期为十二个月。

5、在质保期内，由于铁塔制造和材料的缺陷而造成的任何破坏、缺陷或故障，我公司在接到贵方的书面通知后，1小时内

给予答复，2天内免费负责修理或更换有缺陷的塔材，以达到技术条件规定的要求。

6、我公司保证提供的产品是全新的。

单位名称：

售后服务的承诺书篇六

售后服务承诺书怎么写呢，下面小编为大家搜集的2篇“最新售后服务承诺书范文”，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友！

一、公司信誉承诺

1、 我公司是武汉高压研究所和国家高电压计量站为依托，地处中国光谷的高新技术企业。

2、 我公司的主要业务是独立开发、独立生产、独立销售电力系统的相关设备和软件。

3、 我公司拥有绝对的开发实力，确保开发项目的领先水平。

4、 我公司设有由总经理直接领导的质检部门，确保出厂产品的可靠性。

5、 我公司设有专门的技术支持部门，确保售后服务通道快捷高效。

二、售前服务承诺

1、 提供专业咨询。我们保证在24小时之内回答您所提出的任何专业技术问题。

2、 提供详细资料。我们保证在24小时之内将您所需要的所有技术资料邮出。

3、 提供合理报价。我们保证在24小时之内对您所要求的产品进行合理报价。

4、 提供考察接待。我们保证随时接待您的考察，并为您的考察工作提供您所要求的各种便利条件。

三、售中服务承诺

1、 我们保证采用全国统一的《工矿产品购销合同》您签定合同。

2、 我们保证无论合同量大小，保质、保量地严格执行合同规定的各项条款。

3、 我们保证守时、保质、保量地严格执行合同规定的各项条款。

4、 我们保证按合同的规定为您提供送、安装、调试、培训等各项服务。

5、 我们保证您的要求签定严密的、科学的《技术协议》。

四、售后服务

1、 我们保证在24小时之内进行电话指导，由您自行排除设备的简单故障。

2、 对于10kg以下的仪器设备，我们保证在3个工作日内排除故障或您新的设备暂时使用，直到损坏设备修好为止。

3、 对于10kg以上的仪器设备，我们保证在7个工作日内排除

故障或给您新的设备暂时使用，直到损坏设备修好为止。

我们的质量承诺是：“3个月内包换，1年免费维修，终身维护”。在未来的日子里，我们将一如既往的坚持 三类星级服务，即：售前提供专业的产品咨询、详尽的技术资料及热情周到的考察接待；售中提供全面系统的产品技术培训；售后提供遍及全国各区域及时的产品技术服务。

一、质量目标

1、严格执行国家相关行业标准和国家热量表检定规程：

2、全面推行iso9001□2019和iso14001□2019质量管理体系及环境管理体系，保证产品质量，确保在正常运输情况下，保证产品开箱合格率99.8%以上。

3、实现质量承诺，让客户放心和满意使用我公司产品，力求客户满意度达99%以上。

二、产品质量承诺

三、交货承诺

四、售后服务承诺

五、服务热线

六、监督电话

泉州七洋机电有限公司质量及服务监督电话：，每天二十四小时接受客户投诉。

泉州七洋机电有限公司

售后服务的承诺书篇七

我方提供设备全部为全新设备(包括零部件)，且设备的各零部件是产品出厂时的原始配路，设备质量符合国家质量检测标准，我方提供的设备全部都有相关国家或行业认证证书。

我方提供的设备将严格按照标准包装完好，并承诺完全无损的运抵指定现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由我方承担。

我方承诺所供设备开机正常，随机的备品、备件、手册和相关资料齐全。验收过程中如出现问题，我方将严格按照国家“三包”政策执行。

1、我方承诺设备免费直接发到用户指定地点，实现“门到门”服务。 2、投标产品将全面执行国家有关部门颁布的《电子类商品修理更换退货责任规定》(以下称“国家三包规定”)中规定的如下“三包”细则：

1). 七日内出现故障免费退货

自您购买产品之日(以正式购机发票日期为准，以下称“购机日”)起7日内(含)，如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择退货、换货或者修理。如您选择整机退货，我方将按照购买价格(以正式购机发票价格为准，下同)一次性退清货款。

2). 八至十五日内出现故障免费修理或换货

自购机日起第8日至第15日内(含)，如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择换货或修理。如您选择整机更换，我方将免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

3). 整机一年内同一故障维修两次仍不能正常使用可免费更换

自购机日起一年内(含)，如果您所购买的产品主机出现“国家三包规定”所列性能故障，且经两次修理仍不能正常使用的，您可以选择整机更换或故障部件维修。如您选择整机更换，凭授权服务机构提供的修理记录，我方负责免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

3、我方负责对采购单位的操作、维护人员免费进行技术指导和培训，承诺为每个单位培训三至五名“四懂四会”人员。具体见“培训计划”。

4、我方对其供应的设备(自双方代表在系统验收报告上签字之日起)清华同方电脑提供五年整机免费保修和五年免费上门服务;dell笔记本和d-link交换机提供三年免费保修和三年免费上门服务;tcl网线提供十五年免费保修和五年免费上门服务。

质量保修期自使用单位验收通过之日起计算，扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。质量保修期的最后一天为法定节假日的，以节假日的次日为质量保证期的最后一天。

5、“一站式”服务：即用户有服务需求时直接拨打：0523-84931881(靖江万维)，不需要打其他电话，接下来的故障确认、预约上门时间、上门服务、满意度回访等工作均由我方服务体系完成，减少用户“一事多投”的现象。

6、0小时电话响应，30分钟内到达现场维修

在服务期限内，出现属于服务责任范围内的硬件故障，在您拨打服务专线后，授权服务机构将在接到您的报修请求后0小时内响应，30分钟内到达现场维修。

7、24小时内修复故障

在产品服务期限内，如果产品出现属于服务责任范围内的硬件故障，授权服务机构将自您报修时起24小时内(含)修复故障，如果超出24小时，授权服务机构将提供备机。

8、7天*8小时工作制

授权服务机构的正常营业时间是：每周一至周日，每天8小时(以当地工作时间为准)，节假日照常。

9、热线咨询服务

如果您在使用中有关于产品的相关技术问题需要咨询时，欢迎您拨打产品的随机资料标示的服务400或800专线，由专业工程师为您提供专业解答，或登录相关产品网址获得相关服务。(面试网)

10、备件更换服务

本项目售后维修站为本项目配备了2-3%比例的备件库存，可以向用户提供有效的备件更换服务，一旦用户设备出现部件故障，售后维修站将用备件库存帮助用户完成备件更换。如果使用了劣质替代部件给用户造成的损失由我方承担。

11、特别提示

为保证您的数据安全，请您及时对您认为重要的数据自行备份。我方不负责提供数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任。

12、用户回访计划

为防止服务承诺流于形式，我方提供电话回访和上门回访相结合的方式，定期对操作或维护人员进行主动问候，并协调解决用户反馈的问题，确保每月一次电话回访，每季度一

次上门回访，每次巡检不少于100台。并将每次回访结果记录在回访卡上，双方各留一份存档。

13、保修期外服务承诺

保修期后，授权维修站依然负责投标设备的售后服务工作，7天*8小时工作制，0小时响应，30分钟内上门维修，需要收取材料费用和上门服务费。并且承诺材料费按当时市场实际成本收取。

15、投诉电话

清华同方投诉电话：，联系人：

16、我方承诺为用户提供终生技术支持服务

售后服务的承诺书篇八

__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服，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。

承诺单位：__有限公司

__年__月__日

售后服务的承诺书篇九

根据贵方招标编号为fzbyz2019007的长乐市直单位、社会团体20__年度办公自动化设备定点协议采购项目的投标邀请，

对该项目做出如下售后服务承诺书：

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。

位检修，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。

售后服务的承诺书篇十

我们对于工程的服务方式主要有以下几方面：设备的更换、维修、现场调试和技术支持 对于硬件设备，保修期限从产品安装验收完成之日算起，我公司实行对产品的三年免费质保。保修期过后，只收取系统维护的工本费。

在质量保证期间，用户根据相关技术资料进行合理操作时，如果设备未能达到规定之技术参数是由于我方所提供的设备或技术资料有误，则用户应立即通知我方。我方自收到书面或电话通知后，24小时内调换/维修有瑕疵的设备或技术资料。

在质量保证期间，我公司有义务对所有非人为因素（除战争、灾害、人力不可抗拒因素外）导致的设备故障进行技术服务和支持（我公司可做到4小时内响应，8小时内到达施工现场，12小时内将设备故障排除完毕。若12小时内无法将设备故障排除，我公司将直接对该故障设备更换新设备。）

在系统安装调试完毕后，本公司工程人员将停留在工程现场，对系统运行情况进行监测及对有关人员进行现场培训，直到保证客户的系统维护人员已经掌握基本的操作和具备一定经验，能独立进行系统管理和异常情况处理。

服务质量的监督

维护服务部门的工作人员必须不断学习，提高和完善自身的技术水平，为客户提供最好的服务，并严格按照有关公司制度和行为规范要求自己，做到“亲切、热情、响应迅速”。维护服务部门的工作人员做好维护记录，建立维修文档。能够更好的进行管理和便于统计。 我公司将本着为客户提供最优服务的宗旨，不断地完善服务、维护及监督制度。作为监督制度的一个内容，维护部门领导将不定期地用电话访问地方式向被服务单位了解对维护人员地工作满意度，并作为考核地一个重要内容。

客户如果对维护人员的服务有任何不满或投诉，可以直接向维护部门主管或工程部经理反映。