

服务保证书应该(模板7篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务保证书应该篇一

XXXX有限公司就XXXX“XXXXXX信息系统运行维护服务项目”招标文件中所要求的项目维护工期、项目维护内容、运维服务要求、服务响应级别等方面作出书面承诺。具体保证如下：

一、 项目工期

我司保证本项目的工期为：合同签订后，维护期为x年。

二、 项目维护内容

我司保证在运维服务中将完全满足但不限制于招标文件编号为XXXXXX-XXXXXX的招标文件中所要求的具体项目维护内容。

三、 项目服务响应级别

我司针对项目服务响应级别作如下承诺：

(1) 我司建立的客户服务中心提供固定的7×24小时故障受理电话服务。

(2) 我司技术人员响应时限：接障后我司技术支持人员必须在5分钟内作出响应，详细记录故障现象。

(3) 故障处理时限：我司保证一般在1小时内解决，最迟在3小时内解决问题。

四、 维护服务质量

(1)应能在10分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程。

(2)我司保证建立硬件应急维修小组，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并汇报，对于故障设备的维修由采购人指定具体技术人员监督实施。

(3)故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。

(4)如果机器送修，需要保护好磁盘等存储设备。要先将用户数据备份好，再送维修。

(5)对处于保修期内的故障设备，服务商在采购人授权的范围代表采购人协调产品供货商落实保修事宜，并监督维修时效和质量。

(6)对处于保修期外的桌面端设备硬件故障设备维修，如需更换零配件，应请原厂家指定或授权的机构检测报价，以合理的价格按照设备标配或更高配置采购零配件并进行安装调试，检测通过后由用户书面认可，更换配件费用由我司承担。

五、 硬盘数据保密硬盘数据保密硬盘数据保密硬盘数据保密

我司承诺在为用户做维护、维修或送修等服务工作中，承担为用户保守相关保密信息的义务和责任。同时我公司将主动要求所有一线服务人员与用户方签署保密协议。如果机器送修，我司工作人员需要保护好磁盘等存贮设备。要先将用户数据备份好，再送维修。

六、 项目人员保证

我司承诺将针对本项目成立x个人的项目组，本项目由x名项目经理□x名驻场工程师□x名为二线支持应急工程师构成广州市城市排水监测站项目组。

七、 投标要求保证

1、我司保证提供厂商原装、全新的、符合国家及用户提出的有关质量标准的设备。如果因为生产厂商无法提供的原因而提供其他品牌的设备/部件，我司将明确说明和列出产品性能和市场情况比较表，并提出质量保证。

2、本次采购产品为非进口产品(进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品)。

3、我司保证所投的本项目中，没有属于政府强制采购的节能产品。

八、 其他保证

(1)我司保证提供7×24小时的呼叫响应服务：包括对所有技术支持、服务请求、问题解决的电话、邮件、传真服务；对所有客户提出的要求进行记录、分派、跟踪、管理和分析；在接到报障电话后立即响应。将安排维护工程师回应用户方，并确定维护方式；同时对所有的问题按时通知和汇报。服务次数不限。

(2)我司保证提供5×8小时的常驻服务：我司安排x名工程师常驻用户现场，为用户提供故障响应及日常巡检服务。对于服务器系统及网络系统故障，我司保证一般在1小时内解决，最迟在3小时内解决问题。

(3)我司保证提供系统现场巡检：我司针对广州市xxxxx公区

域内的服务器和核心网络设备进行定期巡检(巡检周期参照项目维护服务实施方案)，通过定期检测、维护和保养，提供改进和优化建议，保障设备运行稳定，通过保养延长设备生命周期，降低故障率。

(4) 我司保证建立完善的管理制度、制定工作流程、人员考核制度(月度考核)，确定维护人员的岗位职责(包括人员的上班时间、休息及备勤时间，上班时间的分配等内容)，能够对维护人员的工作进行跟踪及质量监督，要求有完备的文档资料产生。

(5) 我司保证编制维护手册(建立相应的系统检测指南，规范系统检测步骤)，建立完备的维护过程文档资料，统一格式、做好分类，最终建成维护文档库(利用日常积累的故障及解决方案对系统现状进行预先判断)。

(6) 我司保证针对客户计算机设备及系统出现大面积紧急故障或由于其他原因导致服务工程出现人手不够，不能及时完成任务时，我司要给予全力支持提供应急服务分析常见的、关键的薄弱环节，搭建模拟测试环境找出解决方案，指导常驻人员解决问题。

(7) 我司保证确保和提高系统设备的使用率，做好各类设备运行状况的记录工作，保证维修工作快速有效，制定定期检修及所有设备的巡检计划(按单位分类，每月至少一次，做好登记并形成文档形式递交)，提高监控设备的完好率和降低故障发生率。

(8) 我司保证对所有设备进行分类并登记在册形成文档，做好设备的管理、分配、调拨等工作，协助做好固定资产登记的工作。

(9) 我司保证建立人员知识更新制度。包括能力的持续性培养，建立素质模型，明确岗位设置，全面掌握新产品新设备的特

点、性能及维护要领，明确维护工作的'任务、责任和质量要求。

特此保证！

保证单位□xxxx有限公司

法定代表人或授权人盖章：_____

保证日期□xx年x月x日

服务保证书应该篇二

1、 协助贵单位做好产品的选型指导工作；

3、 提供贵单位所需的其他技术资料

1、 按时、按质、按量提供合同产品；

2、 运输、途中质量保险等服务由我公司免费提供；

2、 指导水泵机组的安装、调试；

4、 如用户确有需要，在产品调试过程中，我公司可安排专人到位指导调试。

5、 保修两年，终身维修。

(2) 过质保期限：我公司负责终身维修，零配件成本费用由用户承担

6、 我公司为用户提供全天售后服务，接到报修电话后，售后服务人员2小时赶赴现场检修

7、对于产品的维护、保养问题，我公司可负责对贵单位指派的人员进行培训，在产品保养时，我公司可派员指导。质保期间，我公司将提供正常保养服务，包括对所有系统规检查，调整和润滑等。

8、产品交付使用后，我公司将定期派人进行跟踪服务；

9、产品交付使用后，对于与产品有关的服务，我公司将竭力与贵方配合，力争把工作做得更好。

配套产品由我公司指定的配套厂家供应的，发生一切质量问题，由我公司负责。

1、 热线电话☐XXXX-XXXXXXXX

2、 传真☐ XXXX-XXXXXXXX

服务保证书应该篇三

我公司本着以质量求生存，以效益求发展的原则，认真搞好每项工程的质量工作，从方案的设计，材料的选用、制作的控制、安装的监督，直到施工完毕后的服务，每一个环节都有专门的人员进行，以确保全部的工程质量。

1. 严格按照合同要求，提供满足顾客需求和质量期望的产品以及周到有效服务。

2. 严格检查和控制原材料，外协外购件的进厂质量。

3. 组织各协作配套生产单位联保产品质量保证满足合同技术质量条款要求。

4. 对工程安装施工质量制定专项质量计划进行控制。

5. 所有零部件实行选优，验收按国家标准执行安装、本着先处理好问题，再分清责任，一切满足工程进度需要为准则。

1. 按买方要求、合同规定及时提供必须的技术文件，有义务在必要时邀请买方参与卖方的审查。

2. 按买方要求提供现场技术服务，卖方负责安装。

3. 严格执行供需双方有关重大问题召开会议的纪要或签订的协议。

4. 加强售前、售中、售后服务，把“超前服务”“全过程服务”贯彻在产品制造、安装的全过程。

5. 接到买方反映的质量问题信息后，在两天之内尽快到达现场，做到用户对质量不满意服务不停止。

6. 产品保质期内在符合产品标准及合同规定的使用工况和运行条件下实行“三包”，所有供货产品寿命期内全部免费维修。如因设计风负荷不合理造成的事故卖方免费维修。

1、 方案设计：本着安全、经济、实用的原则，为用户设计出最佳的方案。

2、 售前服务：公司派出专人积极协调、全力配合建设单位办理开工之前和各种手续。积极配合建设单位做好现场的基地工作，为开工做好准备。积极与当地所管辖的派出所、办事处、交警取得联系，搞好周边关系。

3、 售后服务：因本工程标书所包含内容为半成品，若后期工程仍交由我公司施工则我公司自工程竣工后验收交付使用开始，树立“用户是上帝”用户至上的思想意识，严格按国家规定的保修期限，进行周到的服务。无论在保修期内还是保修期外，一旦接到用户端来访电话，保证有关人员在两天内

到达现场。在保修期内，每年定期对用户不少于二次回访，了解房屋的使用情况，解决用户提出的各种问题，为用户排忧解难。保修期后，在公司建立用户热线，及时热情解答用户咨询和解决用户困难，随叫随到，维修时仅收取材料成本费。

4、建立质量回访维修制度：自工程竣工验收交付使用开始，严格地执行建筑工程的质量回访和保修、维修制度，树立“用户是上帝”的思想，具体措施是：

(1)在保修期内，每个季度进行质量回访一次。保修期外坚持每年进行质量回访一次。

(2)在回访过程中，根据建设单位所提出的要求整改或维修。

(3)保修期间派专业人员驻现场，配合业主进行检修维修。保修期满，维修人员与业主保持联系。

(4)工程交工后，发给各用户维修卡，保修期满，用户签字，业主存档，并做好保修期间的记录，经用户和业主检查后签字。

工程有限公司

xx年xx月xx日

服务保证书应该篇四

根据公司关于组织开展文明交通岗位评比活动的通知要求，车站全体站务员积极参与这次活动，立足岗位，争当文明交通服务标兵，用自己的行动赢得广大旅客的认可，共同营造文明交通、和谐交通的氛围，切实做好站务工作。具体要求如下：

一、遵守客运站的各项规章制度，服从大局，听从指挥。

二、着装上岗，举止得体，文明礼貌，周到服务，首问负责。工作时做到：人要精神，话要和气，物要整洁，事要稳妥。

三、积极参加公司、车站组织的‘文明交通、平安出行’的培训教育活动。

四、保持三米微笑服务，对待旅客要：请字当头、谢不离口、来有迎声去有送声，立足本职，人人争当文明服务标兵。

六、坚持“服务第一，旅客至上”的服务宗旨，坚持以客为主、优质服务的原则，增强服务意识，提高服务质量，树立企业文明窗口形象。大力宣传“文明交通行动计划”与广大旅客一起营造文明交通、和谐交通氛围。共同倡导文明交通，摒弃交通陋习。

评比标准：

- 1、在评比活动期间真诚为旅客服务，受到旅客一致好评的
- 2、连续一季度没有被旅客投诉的
- 3、坚持公司制度，不迟到，不早退，认真工作的
- 4、在活动期间因工作成绩突出受到上级领导表扬的。

客运站保证人：

服务保证书应该篇五

- 1、协助贵单位做好产品的选型指导工作；
- 3、提供贵单位所需的其他技术资料

二、售中服务保证

按时、按质、按量提供合同产品

三、售后服务保证

2、指导水泵机组的安装、调试；

4、如用户确有需要，在产品调试过程中，我公司可安排专人到位指导调试。

5、保修两年，终身维修。

(2)过质保期限：我公司负责终身维修，零配件成本费用由用户承担

6、我公司为用户提供全天售后服务，接到报修电话后，售后服务人员2小时赶赴现场检修

7、对于产品的维护、保养问题，我公司可负责对贵单位指派的人员进行培训，在产品保养时，我公司可派员指导。质保期期间，我公司将提供正常保养服务，包括对所有系统规检查，调整和润滑等。

8、产品交付使用后，我公司将定期派人进行跟踪服务；

9、产品交付使用后，对于与产品有关的服务，我公司将竭力与贵方配合，力争把工作做得更好。

五、配套产品(电机、轴承、机械密封等)配套产品由我公司指定的配套厂家供应的，发生一切质量问题，由我公司负责。

六、总部售后服务联系方式：

1、联系人：_____

2、联系电话： _____

3、传真： _____

_____ 制造有限公司

_____ 年 _____ 月 _____ 日

服务保证书应该篇六

服务保证书

承蒙您惠购本公司电脑，在此谨致谢意！ 为了让您更好的使用本公司电脑，本公司通过此三包服务保证书向您做出下述维修服务承诺，并按照该承诺的要求向您提供维修服务，该承诺仅适用于本公司出货时的标准配置产品（详见本公司出具的商品销售单），。 一、维修服务的标准和范围： 1、维修服务的标准：按机子出货时商品销售单，将机子的硬件和软件恢复到出厂状态时，机子能够正常启动。注：请用户自行配备重要数据，我公司只负责将数据的硬件载体恢复至出货状态（指硬件的标准电气性能，以及软件的出货标配），我公司不负责数据的恢复，不承担数据不能恢复造成的损失。

2、免费维修服务范围：从用户购机之日起三年内，当遇到故障时，您将得到1年的硬件上门维护服务、一年的软件上门维护服务、两年的`软件送修服务。（一年免费上门服务期满后，如需续约此服务请与我公司面谈） 二、以下情况不在免费保修之列，我公司可酌情收取50-200的维修服务费（材料费另计）： 1、超过保修期的机器，故障部件； 2、用户未按产品说明书要求、错误安装、保管及使用照成的产故障或损坏； 3、因自然灾害等不可抗拒因素（如地震、火灾、雷击等）或人为原因（包括操作失误、划伤、搬运、磕碰、输入不合适的电压等）引起的机器故障或损坏； 4、非我公司人员，进行安装、修理、更改或拆卸造成的机器故障

或损坏； 5、用户使用了非标准或非法版权的软件或计算机病毒造成的故障或损坏； 6、商品销售单上的产品型号与实物不相符合的； 7、因使用非我公司出货的部件导致的机器故障或损害，

资料共享平台

《服务保证书》()。 三、软件维护： 1、当您遇到随机软件、预装软件的性能故障时，请您于我公司联系，您可以获得我们提供的电话咨询服务。对于不能通过电话咨询解决的软件性能故障，我公司将提供一年的免费上门维护服务； 2、要求维修人员安装任何非出货预装软件时，必须由用户提供正版安装软件。不能提供正版软件时，维修人员有权拒绝安装； 四、在三包期内，本三包服务保证书条款如有低于《国家三包规定》标准或与《国家三包规定》条款相抵触的，按《国家三包规定》标准执行。 五、本保证书条款为极限科技电脑经营服务中心的基本服务及服务标准，由我公司负责解释。 销售单位□xx经营服务中心 用户签字： 日期：20____年__月____日（公章有效）

服务保证书应该篇七

为规范首信网创公司所提供的网络资源服务及相关客户服务的品质,使客户能够有效监控首信网创公司的服务,特制定本服务品质保证书。

1. 定义与适用范围

“网络联通性”是指客户托管于首信网创公司数据中心的网络设备同骨干网是否联通。“网络联通”是指首信网创公司分配给客户的网络端口可以与骨干网相联通；“网络不联通”是指：首信网创公司分配给客户的网络端口与骨干网不联通。

2. 承诺

首信网创公司保证客户的网络系统99.9%的联通性，既每月不联通时间少于44分钟。

3. 违约赔偿规定

首信网创公司如果在任何一个月中不能达到第一条第2款的服务品质，首信网创公司将免收客户的当月费用。

4. 其他

首信网创公司可根据客户要求，为客户计算每月中“网络不联通”时间，“网络不联通”时间以首信网创公司收到客户申告为始，以客户收到首信网创公司恢复通知为止。“网络不联通”包括由首信网创公司造的客户设备不联通的时间（分钟数），但不包括网络不联通的5天之内客户未向首信网创公司报告的情况，以及由以下原因所导致的客户网络系统不联通：