

# 2024年[优选]服务承诺书

## 服务承诺书 1

我单位在XXXXXXXXXXXXXXXXXX工程作出以下工程服务承诺：

1、我们供给的全部投标资料真实可靠，响应招标文件的基本要求及提出的各项要约、条款，并保证对投标书严格保密，不以他人名义投标，无串标、泄标和弄虚作假行为。如有以上行为，我单位愿意理解园林局行政主管部门的处理。

2、承诺工期：20xxX年5月22日开工，20xxX年6月10日竣工，确保在20个日历天内工程完工，养护期为一年。

3、我公司中标后，必须周密组织，精细安排，严格按照《城市绿化工程施工及验收规范》(cjjt82-99)要求施工，确保柳州市桂柳路景观提升绿化工程质量到达合格标准。

4、我单位有足够的养护管理技术力量，现有园林及相关专业大中专毕业生41名，其中园林系列人员15人。拟在本标段投入园林工程师2人，工程师1人，助理工程师4人，助理会计师1人，水电维修工2人，机械工4人，绿化工150人。我单位承诺在施工期限内按期、按质、按量地完成工程，确保绿化景观效果。

5、我单位现有资产总额为3507万元，有本事、有足够的'保障资金，在施工期间保证资金到位，并按时提交投标保证金。

6、我单位拥有的园林绿化施工养护机械设备齐全，性能良好，能根据季节特点和各种植物的生长发育特性合理使用各类机械，及时进行科学养护、精心造型、修剪，营造优美整洁的街道景观。

7、我单位在施工期间，保证做到在操作现场礼貌操作、安全施工。高空作业(如大树修剪)或喷洒农药时，选择合理时段进行并在现场要放置醒目的安全标语牌，作业人员要严格执行安全生产制度及操作规程，确保行人和过往车辆的安全。在机械与人工同时协作时，确保作业人员与行人安全，避免发生机械伤人或农药中毒事件。

8、担任本标段的项目负责人，认真履行职责。

9、若对我们的工程质量、安全、执行合同情景以及其他服务有不满意的地方，能够直接以电话、传真的形式向园林主管部门或我单位投诉。

投标单位：XXXXXXXXXX

时间：XXXXXXXXXX

## 服务承诺书 2

1、待患者如亲人，文明服务，礼貌待患，不接受患者红包、宴请、礼品，不收受回扣。

2、对病人合理检查，合理用药，不做重复和不必要的检查，不开与疾病无关的处方，不无故拖延手术。急诊手术随时安排，一般手术三天内，大手术一周内实施。

3、向患者公示常用药品价格及检查标准。凡住院患者可随时查询费用，出院结算时提供“费用明细清单”，挂号、收费、划价、药房窗口做到快捷、准确，患者排队等候时间不超过 15 分钟，草药窗口排队不超过 30 分钟。凡在我院就医的门诊患者，所拿中草药三付以上免费代煎。

4、实行无假日医院，节假日中草药照拿照煎。继续执行中草药向患者让利价格原则上不高于市场药店平均价格。对本院就诊的'重症患者，医务人员负责义务护送到病房。救护车免费接急诊和住院病人。

### 服务承诺书 3

有限公司自成立以来，一直是专门从事监控系统工程安装调试及系统的后期维护保养工作。拥有丰富工程经验的资深专业技术人员及一支训练有素、技术精良、操作规范、经验丰富的施工维护保养队伍，同时拥有客户维护中心及备品仓库；公司配备全套产品数据编写工具、电子编码器及产品专用的检测工具，维保人员经专业技术培训合格上岗。本公司在向用户提供的成功的工程范例有：等项目。并承担了上述部分项目常年维护保养服务，受到了客户的好评。

如我公司中标，将以较低的价格，最优的备品质量，优秀的服务品质，尽心的检查和维修保养，保证消防系统和设施正常运行。

### 服务承诺：

1、高质量的完成标书所有要求，按规范要求进行全方位的检测与测试工作，每月按时提交月度巡检及测试报告。

2、对承担的维保设备提供一年的保修服务，一年保修期内免收一切服务费，如因天气等不可抗力因素，造成的设备损坏而产生的费用，由双方书面协商共同进行解决。

3、建立充足的备品备件支持及专用检测测试工具，在维护期内免费提供消防系统软、硬件的升级服务，满足技术不断升级的要求，保证设备的正常使用。

4、提供价格优惠合理的正规产品，免费提供相关使用人员的培训和产品的使用技术指导，以及提供大型活动期间的保驾服务，以满足客户需求。

5、在维护期内设备出现问题，接到维保服务通知后，2小时内响应，4小时内赶到赴现场，对发生损坏的硬件设备在8个工作日内修复完毕。如发生损坏的硬件设备需返厂维修的，在5—7个工作日内维修完毕，并安装调试达到正常要求。

### 服务目的：

以客户为中心，加快速度，提高效率。消除事故隐患，防患于未然，保障人员与财产的安全。

### 服务目标：

1、服务满意率达 95%。

2、处理投诉率达 100%。

3、处理报修率达 100%。

我们提供的服务比客户期望的要多一点点，服务不在某一件事上比别人优胜 10 倍，而在每一件事上都比别人优胜 1%。不断的满足并超越客户所期望。

#### 服务承诺书 4

以人为本、以病人中心，是我们的服务宗旨；救死扶伤、实行革命的人道主义是我们恪守的职业道德。值此民康医院四周年来临之际，全体民康人郑重向社会承诺：

一、强化服务意识，共守崇高医德，改善医患关系。以全心全意为患者服务为我们的神圣职责，始终把人民群众和患者的利益放在第一位。千方百计为患者打造温馨人文的就医环境，提供优质高效的医疗服务。加强对服务态度与医疗质量的监管力度，加强群众就医难问题的解决力度，加强就医环境与就医流程改善与调整的力度，加强领导周末查房、解决临床实际问题的力度。

二、传承传统美德，规范从医行为，倡导廉洁行医。通过全院职工大会、院周会、电视、报刊等多种渠道，采取多种形式开展医德医风教育。严禁医务人员收受、索要病人“红包”或其他馈赠；严禁医务人员接受医疗设备、医疗器械、药品、试剂等生产、销售企业或个人以各种名义给予的回扣、提成和其他不正当利益。对凡有违犯者给予严惩，对于有关举报案件，坚决做到一查到底，

件件有落实。

三、完善监督机制，降低医疗成本，维护患者利益。坚持质量安全管理的动态持续改进，坚持狠抓制度的落实。严格医药费用管理，杜绝不合理收费，降低医疗费用。执行药品收支两条线，执行卫生行政部门规定的费用控制制度，建立费用信息监督反馈机制，随时调控，通过严格合理检查、合理用药，严格限制大处方，引导临床合理检查治疗等手段，努力降低药品收入所占比例。

四、维护医学圣洁，加强“三个文明”建设，以良好的社会形象取信于民。脚踏实地、努力工作，为实现以比较低廉的价格为群众提供比较优质的服务，推动来宾医疗卫生事业的发展，以造福人民为目标，努力创建人民满意医院。

承诺人：xxx

20xx年xx月xx日

服务承诺书 5

自治区国土资源厅：

我公司申请的\*\*\*\*\*探矿权，面积\*\*\*\*平方千米。北京54坐标系拐点坐标为：

拐点号：1，2，3，4，5，6

我公司郑重承诺：

1、在该勘查区内，依法开展综合勘查和评价工作。若发现二类矿产（煤矿除外），按规定变更勘查矿种后再进行勘查，并按规

定处置二类矿产采矿权价款。

2、按照矿产资源法律法规及矿产资源勘查规范的要求开展地质勘查工作。若出现未完成最低勘查投入或“圈而不探”行为，无条件服从自治区人民政府依法吊销勘查许可证的处置。

3、该探矿权范围内矿产资源勘查与开发服从自治区人民政府的统一规划、统一部署和统一调整。 经度 纬度

4、属自治区人民政府统一配置的'探矿权需转让（包括与其他公司合作）时，先报请自治区人民政府，批准后再转让。若出现擅自转让（或擅自合作勘查）行为，无条件服从自治区人民政府依法收回该探矿权的处置。

承诺人：公司名称（盖章）

法定代表人签字

## 服务承诺书 6

武隆县中堆坝小学校：

我单位受你方的委托，负责协助你方联系符合相应资质条件的`第三方实施中堆坝小学校项目建设的地质灾害评估、外业见证、勘察报告审查等工作，在第三方完成上述工作并提交经审查合格的报告及相关资料后，原则按以下报价结算：

一、建设场地地质灾害危险性评估，包干价不超过 4.5 万元；

二、建设项目地质勘察报告审查，按勘察进尺计价，单价不超过 20 元/米；

三、建设工程外业见证，按勘察进尺计价，单价不超过 10 元/米。

特此承诺！

勘察单位（公章）： 单位法人（签字）： 时间： 年 月 日

备注：此承诺书不放入投标文件袋，由投标人单独手持递交业主方。

## 服务承诺书 7

### 一、服务期限

在项目终验完成后，需供给 X 年的免费技术服务。

乙方对其供给的应用软件应供给不少于 X 年(自项目验收完成起计算)的免费升级及保修服务的维护期。在维护期内，如甲方要求进行软件升级，乙方应向甲方免费供给系统软件升级和技术支持。

### 二、服务项目

保修期内，乙方有职责免费供给如下技术支持服务：

1. 电话咨询：乙方必须为甲方供给技术援助电话，解答甲方在系统使用中遇到的'任何问题，及时提出解决问题的提议和操作方法。

2. 邮件咨询：甲方能够经过 Email 方式提出问题，而技术支持人员将随时经过 Email 将问题的解决方法及相关文档等发送到

用户的邮箱里。

3. 现场服务：对于甲方使用软件中提出的软件技术或使用问题，一般问题保证在当日内予以解决。

### 三、服务响应时间

自收到甲方的服务请求起 2 小时内，若电话咨询服务不能解决问题，乙方应即刻指派技术人员赶赴现场进行故障处理。遇到重大技术问题，乙方应及时组织有关技术专家进行会诊，并在 4 小时内采取相应措施以确保系统的正常运行。如果乙方在接到通知后的两个工作日未做出响应，乙方必须对由于故障所造成的损失负责。

### 四、技术服务标准：

1. 一般问题作到及时解决；
2. 对于无法立即供给解决办法的问题，在寻找到解决方法后，将采用电话回复、传真和 Email 等方式通知甲方；
3. 现场技术服务,乙方在 24 小时内与甲方协商现场解决时间, 技术工程师将在此时间内到达现场解决问题；
4. 如遇当场无法解决的问题，将与甲方协商下一次服务的时间和方案。
5. 对于非软件维护方面问题，技术支持工程师确认问题后供给提议解决方法。

### 五、联系方式

联系地址：XXXXXX 联系人：

## 服务承诺书 8

如我方中标我方承诺：施工期间不更换项目经理、及主要技术人员；按业主要求按时进场施工，施工中高标准、严要求、保证本工程达到验收合格标准；保证按甲方要求工期完成本施工项目。

### 一、工程施工中承诺

我方承诺：

1、在本工程施工过程中，加强安全防护，施工现场保证不发生各种安全事故，工程质量达到合格标准，如不合格无条件返工直至达到合格标准。

2、在施工过程中承诺服从主体施工单位的整体安排，确保工程总工期不变。

3、施工机具实行不定期的检修，对磨擦频率大的地方进行经常性地润滑，防止机具运行时磨擦发出刺耳的噪音。功率大的中小型加工机具均放置在封闭的棚内，防止产生噪音及环境污染。

4、各协作单位要安排足够的施工人员，保证施工生产的安全进行。力数量，使各项工序正常进行。

5、我们完全响应贵方的要求，若中标施工将严格执行投标文件的所有条款，我公司保证服从业主方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作，在施工过程中，我们将始终信守合约，

将履行合同条款作为我们的一切行动的中心目标，我公司对本工程承担总包责任，不转包工程。确保合格工程，争创优良工程。

## 二、工程保修期内承诺

1、从工程验收合格之日起即进入质量保证期，我公司承诺将为本工程提供周到细致、有效及时的维修服务和技术支持。

2、帮助建立各项消防规章制度，定期派技术人员对用户进行回访，对系统进行检查，并作系统巡检记录，同时解答消防值班人员在工作中遇到的有关问题。

3、若系统出现问题，请随时与我公司联系，我公司长期安排人员定期巡检并 24 小时值班，查看维修人员记录，发现隐患迅速消除。我公司保证售后服务的响应时间为 2 小时以内。在接到业主值班人员通知后 2 小时内赶到现场进行处理，查清故障原因，做好处理记录并迅速排除。

4、我公司承诺：本工程维护人员首选在本工程施工过的技术人员和技术专家为工程维护提供服务。

5、我公司免费向本工程赠送一部分备品备件。

6、我公司免费为贵方提供技术培训值班人员，除为贵方承担消防系统施工外，并对以后消防系统扩充时免费进行系统扩充设计和升级。

7、我公司将负责协调该项目消防系统与消防支队的一切验收事宜，保证消防工程一次验收合格，让业主无后顾之忧。

### 三、工程保修期外承诺

保修期终止后，我方承诺：将一如既往地对系统和设备进行定期检查和保养服务，提供本工程的一切技术咨询服务，对该系统实行终身维护；也可根据用户的需求，签订系统维护协议，定期上门进行各种检测、模拟试验及经常性维护保养，并出具检验报告。若出现任何问题，及时到现场进行技术服务，时刻让用户满意。

我公司承诺对所有设备和系统定期检查和保养，尽全力满足业主对本工程设备的技术咨询，将提供优质的终身技术和设备升级服务。

消防系统在运行过程中出现的`系统故障、部件故障等产品的质量问題，我公司将免费检修或免费更换所有故障部件，保证零部件终身成本供应。

消防产品在开通十年内凡出现的系统故障、部件故障等产品的质量问題，我公司将免费检修或免费更换所有部件，十年内确保零件的供应。

保修期满后我公司仍将建立 24 小时值班制度，当值班人员发现问题并接到通知后 1 小时内赶到现场并进行处理，确保系统运行并做好问題处理记录。

若系统出现问題可随时与我公司联系，我公司在接到通知后 1 小时内派人赶赴现场处理，及时解决问题。在保修期内如在正

常使用情况下系统出现故障，我公司将免费进行维修或更换。若非正常情况下系统出现故障，我公司将免费进行系统的排除。如需更换零部件，只收成本费。

质保期为 2 年。

#### 四、其他承诺

- 1、若我方中标，我方愿意免费赠送备品、备件。
- 2、提供清洗服务、优质的终身技术和设备系统升级服务。
- 3、免费选派一名理论扎实、经验丰富的专业人员为甲方值班一个月（工程竣工后），以便业主的消防值班人员熟悉工作流程；
- 4、质保期外终身维修，免费质量技术跟踪和设备升级服务；
- 5、免费培训业主消防值班人员和相关人员，可以分批或陆续包办到厂家考察、培训学习一切手续和费用；
- 6、我公司免费将为贵单位提供两套维修测试人员所必备的标准使用工具。
- 7、若业主需要进一步到厂家进行核实和考察，所需费用均由我公司承担。
- 8、新增加设备产品及工程量我公司按最优惠的比例进行优惠。
- 9、对本工程所涉及消防系统需要再次完善的消防图纸，在消防部门的二次审批将有我公司全面负责，并办理相关手续。

10、若系统出现问题可随时与我公司联系，我公司在接到通知后 2 小时内派人赶赴现场处理，及时解决问题。在保修期内如在正常使用情况下系统出现故障，我公司将免费进行维修或更换。若非正常情况下系统出现故障，我公司将免费进行系统的排除。如需更换零部件，只收成本费。

投标人（盖章）：XXXXXXXXXXXX 有限公司

法定代表人（盖章）：

XXXX 年 X 月 XX 日

## 服务承诺书 9

为做好“民航西南地区管理局搬迁办公区工程网络系统服务器及存储设备”项目验收、系统集成、系统调试和系统试运行工作，我公司须按本《售后服务承诺书》规定的各项条款对本项目供给相关的技术支持及服务。

### 一、总则

1. 我公司针对本项目经过以下形式向用户供给技术支持

1) 现场维护和技术支持，在接到故障通知后，将在 2 小时内作出响应，并及时安排工程师根据情景进行排除，包括远程调试和现场支援，根据用户需求 8 个小时到达故障现场，工程师会在修复过程中进行技术介绍和指导。

2) 经过往来邮件、电话、传真，解答用户在使用中碰到的技术问题。

3) 在保修期内定期访问用户，了解使用情景并对系统进行维护。

4) 用户可经过 internet，与公司技术人员进行交流。

## 2. 我公司承诺供给以下系统服务

1) 我公司承诺本项目中所使用的 ibm 设备均享受 ibm 厂家供给三年免费质保，并享受 ibm 厂家供给 7×24 小时售后服务。

2) 我公司为本项目供给系统所必须的易损件、消耗件、工具等，并对所有硬件供给三年免费保修服务，保修期从系统安装完毕，验收合格之日起。

3) 保修期满后，我公司将继续供给五年的技术服务和产品支持服务，在服务中所产生的开销只收取成本费。

## 二、设备技术支持服务

### 1. 产品交付

#### 1) 到货验收

货到之后，我公司相关人员到达现场，向用户出示 ibm 设备厂家供货证明同时与用户共同验收，以保证货物与订单数量、规格一致。同时邀请 ibm 厂家成都分公司相关人员到场参与验收工作。

#### 2) 产品的安装与调试指导

我公司负责所供给产品的安装调试的指导工作，并负责与产品生产厂商的协调工作。

## 2. 质保期内的技术支持服务

1) 我公司负责设备在质保期内的. 设备质量性能免费服务, 对设备的质量问题(其中使用方人为损坏因素除外) 无偿维修或更换。我公司供给“7×24 小时电话支持服务”, 及时派遣技术人员修理损坏的设备。

2) 质保期内, 定期派技术人员到使用单位有关部门了解设备使用情景, 处理发现的问题。3. 质保期后的技术支持服务

质保期满后, 继续负责系统设备的维修和技术支持, 并供给优质迅速的服务。质保期满后的维修和技术支持服务仅收取成本费。

## 三、响应时间及方式

乙方负责供货后对设备安装进行指导, 指导甲方的专门安装组和专人的安装工作, 并供给 24 小时电话技术支持服务。我公司承诺在收到甲方故障报修通知后 2 小时内做出响应, 8 小时内到达用户现场并解决问题;

### 1. 关键问题

描述:

任何影响系统运行, 造成业务中断的问题。

支持方式:

- 1) 工程师立即前往故障地点, 解决问题或提出故障原因;
- 2) 故障排除后, 以电子文档和书面的形式向用户方供给详细

的故障报告，包括故障原因、故障排除方法等。

## 2. 重要问题

描述：

任何影响系统运行，但未造成业务中断的问题。如系统配置不当等问题。

支持方式：

1) 如果对影响系统运行的原因了如指掌且用户又能在工程师的指导下解决问题的话，立即电话支持，解决用户问题；

2) 对于需要亲临现场解决的问题，工程师将及时到达现场，使应用系统到达最佳使用状态；

3) 故障排除后，公司将以电子文档和书面的形式向用户供给详细的故障报告，包括故障原因、故障排除方法等。

## 3. 普通问题

描述：

不影响系统运行，只是调整参数，增加功能等问题。

支持方式：

1) 对于需要亲临现场解决的问题，立即响应并安排工程师尽快前往故障地点解

决问题。

2) 不需要亲临现场解决的问题，2小时内响应，并供给全程电话技术支持服务，

故障排除后，公司将以电子文档和书面的形式向用户方供给详细报告。

#### 四、培训

##### 1. 培训要求

1) 对项目部门指定人员进行培训，且在项目部门指定人员无疑问，能独自操作后签确认方可认为指导结束。

2) 供给必要的书面培训资料。

##### 2. 培训资料

1) 对系统进行安装、调试、运行、测试、诊断、维护、管理

2) 了解设备拓扑结构和运行机制

3) 掌握每个设备前面板显示灯的意义

4) 熟悉所有设备的启动和关机

5) 执行设备的一线诊断，排除故障和采取适当的行动

6) 归档并向相关人员汇报设备问题，避免将来再次出现

#### 五、其他

1) 用户可同时享受我公司供给的售后服务承诺与厂家在中国的标准保修服务

承诺。

2) 我公司所供给的服务与 ibm 原厂的标准保修服务互为补充，如两服务承诺有

冲突时用户可优先选择更为有利的一方的服务。

公司名称:XXXXX 科技有限公司

授权代表签:

日期:20xx-12-14

## 服务承诺书 10

### 一、服务时限承诺

工作人员要按照有关法律和办事程序规定的公示期限内办结所承办的所有事务，让来社区的单位和居民群众能够高兴而来，满意而去。

### 二、服务质量承诺

1、实行“首问负责制”。即群众来社区办事，第一位接待工作人员必须依职责接待处理；若遇到非本职工作范围内的事务，不准擅自主张、擅自答复，要主动将服务对象引见给具体经办人员或社区领导，或帮助与之取得联系，不得以“不在”或“不是我具体经办”等为由进行推脱；具体经办人员不在时，由社区与服务对象约定下次办理具体时间。

2、实行“一次性告知制”。对来社区办事的群众所咨询及办理有关事项应准备的各种材料、证件、前期手续等情况，工作人员应一次性告知清楚，避免群众办冤枉事、走冤枉路。对于遇到新政策、新问题的事务时，工作人员必须在完全了解情况的前提下给予准确办理。

3、凡手续齐全、资料完备的，要做到即到即办，对于符合受

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/06522404014011302>