# 售前、售中、售后承诺书（共5篇）

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-06-26

*第一篇：售前、售中、售后承诺书售前、售中和售后服务承诺函为了提高诺得中亿涂装产品的品牌的竞争优势，我公司提出了“技术”、“人才”、“服务”“成本”四个战略，其中重点突出了“服务”战略。依附市场广阔前景并依托于派外办事机构，不断完善对客户的...*

**第一篇：售前、售中、售后承诺书**

售前、售中和售后服务承诺函

为了提高诺得中亿涂装产品的品牌的竞争优势，我公司提出了“技术”、“人才”、“服务”“成本”四个战略，其中重点突出了“服务”战略。依附市场广阔前景并依托于派外办事机构，不断完善对客户的售前、售中和售后服务。

一、售前服务承诺

1、销售人员在初步掌握项目情况后，可主动上门服务，为客户介绍与本产品相关联的涂装

设备的有关技术要求，推荐合适的产品并提供相应的销售资料和样本，并可随时免费接受客户的咨询。

2、销售人员与客户初步交流后，主动与公司工艺、技术等相关部门联系，技术人员可在客

户的授意下，结合产品特点，完成涂装项目的设计方案和土建要求。

3、对于设计难度较大的综合性项目，比如说整厂设计等，公司可以免费提供流程和计划分

析，并参照以往成功项目的经验提供客户最佳的技术方案。

4、如果客户要求参观制造工厂或者考察样板工程，公司将派专人给予落实、追踪。

二、售中服务承诺

1、销售人员除了可以上门签订合同外，在签约后，他们将继续负责牵头对合同进行追踪直

至产品交货。对提出在发货前要到工厂验货的用户，销售人员将积极联络，公司积极配合，确保验货工作顺利进行。

2、在涂装产品生产制造期间，若遇到设备规格需要更改，公司将在接到变更通知后的第一

时间内作出反应，尽最大可能减少因设备规格变更所造成的损失，并尽量降低规格变更对工期的影响。

3、对于涂装设备数量多，交货期相对比较集中的项目，公司将事先要求工程技术人员进入

现场勘察，与用户协商确定最佳的到货计划，以确保工程进度和施工现场的正常进行。

4、为解决用户使用设备的后顾之忧，还可以提供用户培训课程，使用户了解设备使用和维

护常识。

三、售后服务承诺

1、全面提供涂装设备的机械安装、电气安装、调试和验收工作，使其达到用户满意的状态。

2、在涂装产品安装验收完毕后，公司实行一年的质保期服务。在一年质保期后，保证对所

售产品实行终身维护，并保证以优惠价格收取保费。

3、在质保期内，保证做到每季度至少对用户涂装产品进行一次全面的检查；提供一年365

天，全日24小时急修服务，在最短时间内赶赴用户现场并解决问题。

4、质保期内，还可以以特别优惠的价格与用户签订产品保修服务合同，提供每日一次的保

养服务。

5、为保证涂装产品的正常运行，配置了充足的专业工具和备品备件，确保在最短时间内响

应用户产品的及时之需。所有作更换的零件材料，品质纯正，保证均按原厂标准生产。

6、公司保留了用户产品的全部设计、开发技术图纸、维保手册，并提供相关维修说明文件

给用户，还可以为用户培训产品维护管理人员，使他们初步掌握一些日常使用中的维修保养基础知识。

7、公司在产品运行过程中，协助用户当地环保、消防、质检、安全等部门对产品进行全方

位的验收。

8、如用户需要，公司对其产品进行有偿的技术改造。

9、公司一旦与用户签订合同后，将建立长久的合作关系。

**第二篇：售前、售中、售后承诺书**

售前、售中和售后服务承诺函

为了提高诺得中亿涂装产品的品牌的竞争优势，我公司提出了“技术”、“人才”、“服务”“成本”四个战略，其中重点突出了“服务”战略。依附市场广阔前景并依托于派外办事机构，不断完善对客户的售前、售中和售后服务。

一、售前服务承诺

1、销售人员在初步掌握项目情况后，可主动上门服务，为客户介绍与本产品相关联的涂装设备的有关技术要求，推荐合适的产品并提供相应的销售资料和样本，并可随时免费接受客户的咨询。

2、销售人员与客户初步交流后，主动与公司工艺、技术等相关部门联系，技术人员可在客户的授意下，结合产品特点，完成涂装项目的设计方案和土建要求。

3、对于设计难度较大的综合性项目，比如说整厂设计等，公司可以免费提供流程和计划分析，并参照以往成功项目的经验提供客户最佳的技术方案。

4、如果客户要求参观制造工厂或者考察样板工程，公司将派专人给予落实、追踪。

二、售中服务承诺

1、销售人员除了可以上门签订合同外，在签约后，他们将继续负责牵头对合同进行追踪直至产品交货。对提出在发货前要到工厂验货的用户，销售人员将积极联络，公司积极配合，确保验货工作顺利进行。

2、在涂装产品生产制造期间，若遇到设备规格需要更改，公司将在接到变更通知后的第一时间内作出反应，尽最大可能减少因设备规格变更所造成的损失，并尽量降低规格变更对工期的影响。

3、对于涂装设备数量多，交货期相对比较集中的项目，公司将事先要求工程技术人员进入现场勘察，与用户协商确定最佳的到货计划，以确保工程进度和施工现场的正常进行。

4、为解决用户使用设备的后顾之忧，还可以提供用户培训课程，使用户了解设备使用和维护常识。

三、售后服务承诺

1、全面提供涂装设备的机械安装、电气安装、调试和验收工作，使其达到用户满意的状态。

2、在涂装产品安装验收完毕后，公司实行一年的质保期服务。在一年质保期后，保证对所售产品实行终身维护，并保证以优惠价格收取保费。

3、在质保期内，保证做到每季度至少对用户涂装产品进行一次全面的检查；提供一年365天，全日24小时急修服务，在最短时间内赶赴用户现场并解决问题。

4、质保期内，还可以以特别优惠的价格与用户签订产品保修服务合同，提供每日一次的保养服务。

5、为保证涂装产品的正常运行，配置了充足的专业工具和备品备件，确保在最短时间内响应用户产品的及时之需。所有作更换的零件材料，品质纯正，保证均按原厂标准生产。

6、公司保留了用户产品的全部设计、开发技术图纸、维保手册，并提供相关维修说明文件给用户，还可以为用户培训产品维护管理人员，使他们初步掌握一些日常使用中的维修保养基础知识。

7、公司在产品运行过程中，协助用户当地环保、消防、质检、安全等部门对产品进行全方位的验收。

8、如用户需要，公司对其产品进行有偿的技术改造。

9、公司一旦与用户签订合同后，将建立长久的合作关系。

**第三篇：售前、售中、售后相关流程**

售后客服：

1．负责根据企业实际情况制定售后服务工作计划，报主管领导审批； 2．负责对售后服务人员进行监督和评审；

3．负责售后服务流程的改进与服务质量改善等工作； 4．负责解决售后服务纠纷及突发事件的处理工作； 5．负责安排售后服务专员做好回访工作，保证服务质量； 6．负责受理客户投诉等客户关系维护与管理工作；

7．负责分析与整理售后服务反馈的资料、信息等，并向主管领导汇报； 8．负责对所属员工进行售后服务规范的培训工作； 9．完成上级领导临时交办的工作。

10、使用多渠道方式（如电话、短信、邮件等）与客户进行沟通，达到服务或销售目的；

11、做好用户的咨询与投诉处理，做好用户的障碍申告与派单，总结反馈用户的建议与意见；

有关售后的案例分析：

分析建议：不管是任何人以何种态度有售后问题来找，都不要惊慌，先告诉他我们是保质量的，请他放心，我们这边会帮他处理好。这样说的目的是安抚他紧张、愤怒的心情，有利于后面进一步的处理。然后让他发照片给我们，说的时候语气尽量的多带几个：很抱歉，麻烦您了，谢谢„.之类的，这样是表示尊重和理解他，让他觉得我们队这件事情看得很重要，会帮他处理好。活泼热情的谈话会让彼此间的谈话轻松很多 情绪很急躁的：遇到这样的不用慌，站到他的角度去想想会是什么样的心情，多体谅他，多说安抚的话，还可以将自己买东西的一些经历三句两句带出来，以便会引起他的共鸣博得他的信任，再慢慢的引导他去给您图片，这时候害羞，委屈的表情图最能排上用场。遇到不讲理的：不要先起了厌烦的情绪，这样对后面的聊天很不利。该有的步骤不能少，可以给他说说你的苦衷，将他当做好朋友般对待，慢慢和他聊，最重要的还是站到他的角度去想想那种心情。这种有的是实在是无聊，找你打发时间的，有的是脑筋转不过弯来，想不明白其中的道理，那就尽快的处理掉。只要在有利于我们的角度去给予折扣或是退换就可以了。

作业2 售前：第一步，打招呼，对上门询问的客户要及时答复（顾客首次到访打招呼的时间不能超过15秒。客户呼入前6秒我们称之为“黄金6秒”，所以要在买家咨询的第一时间，回复买家，因为买家买的东西都会货比三家，可能同时和好几家店联系，这时候谁第一个回复，谁就占了先机）礼貌热情。

第二步，耐心询问（询问顾客为了更好的了解顾客的情况，准确进行定位，才能做到只介绍对的不介绍贵的，以顾客为尊，满足顾客的需求）热心引导，认真倾听。

第三步，适时推荐（在对买家进行产品推荐的时候，要找到买家真正需求的商品，主动去提问，增加和顾客的互动为带来更好的服务奠定基础，让他觉得可以信任你，而不是守株待兔）及时核实，买家确认。

售中：第一步，对于顾客的议价行为要以退为进（因为开门做生意总会遇到一些爱议价的顾客，首先我们要掌握客户要求降价的四个原因：1产品的价格与价值不符；2以前买的比现在的便宜；3经济承受能力与产品价格有差距；四同行产品卖的更便宜）促成交易（如果我们想要给顾客一个满意的答复要从以下几方面来讲：1公司规定；2单件产品；3客户平等；4物超所值等）。第二步，及时核实买家信息（商品信息、配送地址、联系人、联系方式等）。第三步，热情道别（使用简单大方的结束语），欢迎再来。第四步，及时跟进，视为成交，及时沟通。

售后： 1.客户联系 客户联系时我们需要问清楚原因，这些客户通常分为三种。第一种查询快递，我们发货后客户暂时没有收到衣服需要我们帮忙查询快递的。第二种是质量问题或个人原因退换货的。问清楚是质量问题退换货还是非质量问题退换货。还有要把邮费问题给客户解释清楚，质量问题我们承担邮费。非质量问的话是客户承担邮费。邮费问题是质量问题客户先垫付邮费，我们收到质量问题的衣服后帮亲充值到支付宝。第三种问题是属于快递原因造成。就是在运输途中因快递原因造成的质量问题。这类问题的解决方法是让客户拒签。

2：查证情况，并处理。主要分为三个方面，有的上面已经说明，分为折价、换货、退货。折价：衣服有质量问题。但是影响不大。客户也不原因耽误时间换货。我们可以给客户点补偿。但是补偿通常不能超过邮费。换货：客户填写售后卡片→寄回货物→我们这边收到后通常需要检查，而在先前原因我们的售后客服已经备注出来了。无论是不是质量问题我们最好是先录入再找客户补偿邮费。退货：退货我们收到后会检查是否是质量问题。备注方法是退货原因、款式、退给客户的金额、处理人、处理时间。这类备注好后需要把客户账号给退款充值以及财务发去。这样可以让她们及时给客户处理。

售前会用到的术语：

1、对客户的称呼 “您”比“亲”让顾客感觉你更加真诚

2.与客户交流中尽量避免 “哦、嗯、啊”单字出现，客服可以将“哦”变成一个笑脸的表情，可以将“嗯”变成“好的”2个字，语气助词“啊”变成“哈”也会让交流更加和气。平时的“呵呵”换成“嘿嘿、哈哈”会给顾客感到这家店铺的客服很容易沟通。事例比如：你们的衣服质量怎么样啊?

有品牌的：您选择的这款衣服是XX品牌的，质量您绝对可以放心，如果有任何质量问题我们7天之内包退换

无品牌的：我们店经营也有这么久了，我们对自己的商品质量有绝对的信心，每一件宝贝在发货前我们都会进行仔细的检查，亲可以放心选购

我身高XX，体重XX，请问我该穿多大码的呢?

有尺码概念的：根据您的身高体重数据，我建议您购买M码的，S码的您穿了可能会有些小!

没尺码概念的：由于每个人的身材具体尺寸都不一样，为了对您负责我们根据身高体重为您推荐的也不一定准确，建议亲选择一件日常穿着合身的衣服平铺测量一下肩宽、胸围、腰围等数据，根据您最精准的数据进行选择才是最适合您的!

(这个时候够专业的尽可能的拿出你的专业，不够专业的尽可能的装出你的专业，让顾客感觉到你的可靠)

售后会用到的术语：语气尽量的多带几个：很抱歉，麻烦您了，谢谢„.之类的，这样是表示尊重和理解他

事例比如：1.问：您们给我打电话说我买的商品缺货了，怎么办？ 亲：真的很抱歉，网页库存没有及时更新，给您添麻烦了。您可以看一下其他的商品，如果喜欢的话，可以另外给您优惠哦，谢谢亲的多多谅 解和支持！确定商品以后：谢谢亲的谅解和支持，我们会以最快的速度为您发货的！真的很抱歉，耽误您的时间了！

2.问：换货的邮费怎么算呢？

答：非质量问题换货邮费是需要您承担的哦，希望亲多多支持配合，如果是质量是属于质 量问题的话，返回的邮费在我们收到您退回来的商品后给您报销的哦。亲，非质量问题换货邮费是需要您承担的哦希望亲多多支持配合。亲，如果有质量问题，邮费是我们这边承担的哦，您先垫付，收到换的商品以后，我 这边退到您支付宝账户哦！真的麻烦亲了！查询好申通，或者是圆通的叫件电话，发给客户，告诉客户一般的发件费用，是可以 和快递还价的。如果客户购买运费险：亲，您邮寄回来选择退货退款，保险公司会赔付给您邮寄回来 的邮费，换的商品您重新拍下，这边再给您发货，这样的话，您就可以省一面的邮费 了。

**第四篇：售前、售中、售后服务**

售前、售中、售后服务

引言：

客户的需求源自企业自身的需求（盈利、解决人员就业、上市、创建平台等）和其客户的需求（包括最终消费者的需求）。

我们的需求同样取决于如上因素。

我们能提供给客户的各类服务，如果与客户的需求相符或相近（或与长期远期的需求有相关之处），则可以与客户建立恰当的合作关系（贸易、研发、信息交流、资金、合资等）。只有彼此之间有需求（特别是长期变化、互动的需求），才会长期合作！才叫做伙伴水平的客户关系！

售前、售中、售后这三个过程，其实有人为的因素在里面；真正的销售过程是这三个阶段的不断交互过程。以“售前”的执着发掘客户新的及可能的需求，以“售中”的认真服务和仔细交流，实现与客户共同进步，相互依存！以“售后”的责任感，解决客户的所有后顾之忧！客户的需求：

产品：价格、品质、稳定性、数量、稳定供应；

技术支持：前期问题解决、中期意外问题解决、优化工艺和配方的配合（提高品质、降低成本、提高效率），新产品共同开发，项目的共同申请，为彼此的客户提供技术支持，技术交流；

信息：新材料、新产品、新趋势，市场趋势、价格趋势、相关客户信息交流（不涉及泄密）； 伙伴关系：整体保障实力、共同进步意愿、各个层面的交流合作互信。

公司层面的需求：形象、上市、盈利（还贷）、就业、融合各类资源；

人员需求：企业负责人的需求，经办人员的需求。对于不是十分正规的企业，对于他们需求的准确了解是十分必要的！

提供恰当长久的、满足客户不断变化需求的服务，与客户共同成长和进步，就是我们的努力方向！

售前服务：信息搜集。

4.1 客户信息的搜集

寻找全陌生客户（指不清楚名称、行业、地址、地区等的客户）：网络、展会、协会、广告文章、期刊、专利、会议、同行介绍等。

4.2 单一客户具体信息的搜集

公司最常用的手段是通过网络途径来获取信息和营销产品，网址搜集信息例如：中国招标网、RCC瑞达恒、天辰网、全国各地搜房网、各地规划局等，再由专业的客服人员进行信息的确认；通过加入建筑类QQ群和微信群等方式推荐宣传公司的产品；建立公司网站和微信的订阅号和服务号以及手机移动网络APP为作现代的网络营销途径手段。其它渠道（文章、期刊、专利、新闻、会议、展会、协会、广告等）。

4.3 同行、朋友介绍和推荐，你的上游供应商和你的下游顾客都会成为你营销的途径。仔细分析客户的具体需求

4.3.1 了解客户所在行业的状况、趋势，分析客户的宏观需求。

4.3.2了解客户本身不同层面的需求：形象、上市、规模、资金、信息、技术、管理、产品。

4.3.3 了解客户具体产品可能的需求（中、高、低端）、可能的竞争对手、可能需求的产品（我们可以提供的）、可能碰到的问题（技术问题、价格问题、供应问题、资金问题、关键人需求问题）。

第二阶段：准备交流资料和可能的切入点（人？产品？技术？账期？）。根据第一阶段的信息，初步确定主攻方向，并进行详细的准备，介绍本公司，努力突出我们的优势： 产品优势（包括备货充足、稳定供应、品质稳定）

技术优势（包括机构设置）

价格优势（包括一定时期内稳定，行情交流）

品控优势（包括认证）

服务优势（属地供应、多品种供应）

人员优势（专业）

资金优势等。

第三阶段：初步交流（电话或拜访）。

根据第二阶段准备情况，试探性地与对方技术、采购或总经理进行电话交流（如果有同行或朋友指明对方关键人，则效果更佳）：简洁明了地介绍自己、公司和可能的优势（产品、技术、价格、服务），努力引起对方兴趣（前提是准备充分，针对不同产品，侧重点不同），以交流、赞美的沟通方式获得对方相关信息（随后修改、丰富我们前期的信息，并调整相关策略）；并为下次电话交流或拜访做好铺垫。

通过电话、电邮、聊天工具初步交流后，尽快安排拜访（选择恰当的人、恰当的时间和详尽的准备）。

第四阶段：拜访客户，进行交流，寻找突破口。

拜访前资料的准备、仪态方面的准备、拟交流话题（含生活、爱好、体育、专题等）的准备是极其重要的；每次拜访前的重新准备是进步的开始！

通过一次或多次、一人或多人的上门交流，努力了解客户在各个层面上的需求（见前文），并将客户进行分类（规模、技术水平、资信、对我们产品的需求度、成交的难易等），确定达成的关键人或部门（成熟产品替换的关键人或部门，新产品试用的关键人或部门）。

第五阶段：送样，试样，成功认证。

根据上一阶段的交流，进行准确送样，要让客户感觉到我们准备样品精心，资料详尽（说明书、MSDS、注意事项、标识清楚明确）。并确保客户收到、妥善保管及认真试验。

及时拜访，及时交流试验信息（特别要了解对方制品的具体应用、具体性能要求（行业、大小、颜色、环保、关键性能、测试标准、周期等）。确定对方的技术水平、生产设备及生产管理水平、测试设备水平。利用我公司的设备优势、人员优势，与客户一同解决具体难题。在这个过程中，努力建立：我方销售人员与对方技术人员、采购人员，我方技术人员与对方技术人员，进行良好交流的机制。推动企业间的互信！

待小样实验成功后，尽快推进中试；待中试成功后，力促对方进入正常采购程序。

维护好已经确定的关系，极为重要！也是解决应用出现新问题和推广新产品的宝贵基础！

我们的《客户报告》，将记载着这些详尽内容，从中我们可以看清楚客户的发展进程、我们推进的进程和成功点；更重要的是，经办人可以看到自己进步的过程！在我们《客户报告》的首页，列出了需要了解的一些重要信息，因此，认真完成《客户报告》是极其必要的！

将来：我们希望再能就“如何确定关键人？如何分析关键人？如何发现和创造关键人的需求？”，来形成一个新的专题交流。

**第五篇：产品售前售中售后服务**

产品售前、售中、售后服务承诺

一、售前服务

1、协助买方做好工程规划和系统需求分析，配合设计院结合实际制订完整的工程设计方案。

2、与业主有关部门密切配合，充分考虑用户在系统性能功能结构，系统所需外购设备的软件的选型。

3、提供专业的技术咨询服务

4、提供随时的考察接待及各种便利条件。

5、选派专业技术人员、商务人员进行技术交流、技术沟通，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，积极配合买方选择满意的产品制造商。

二、售中服务

1、在合同签订后将以买方技术规格书为蓝本，编制相应的技术协议书，对技术规格书进行补充、完善和细化，使之成为技术规格书的实际执行技术文件，经买方批准后执行，并将技术协议书作为设备订货合同的附件。

2、在技术协议签订后的最短时间内，我厂将提交合同设备的设计、制造、装配、安装、调试、验收、试验、运行和维护等标准清单给买方确认

3、合同签订后即派从事多年专业设计的人员2~3名进行产品的施工图设计工作，并根据需方提供的设计基础文件，提供产品的一次接线图册、排列图册、二次原理图册、相关的设备材料清册及相关技术资料，并确保买方审核通过，作为设备制造的输出文件。

4、及时向买方提供合同规定的全部技术资料和图纸，邀请买方参与供方的设计评审。

5、严格执行供需双方就有关问题召开会议的纪要或签订的协议。

6、对于买方选购的与合同的设备有关的整套设备，本厂将主动提供满足设备接口要求的技术条件和资料。

7、我厂在技术设计中，优化设计，精益求精，与设计院密切配合，保证设计工作的顺利开展。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。

8、对涉及分包商的供货、质量、设备性能、技术接口服务等方面问题负全部责任。关键部件分包商必须经评价合格，并报买方认可。

9、按合同规定向监造单位提供有关部门标准和图纸，并为监造提供方便，对监造设备的待检点按规定时间提前通知买方和监造代表

10、对设备制造过程中出现的质量缺陷及时向买方和监造代表通报，不隐瞒。

11、在制造过程中，我们将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地开展。

12、产品制造，材料及产品的试验、检验、遵循相关标准要求执行，认真做好常规项目检查、手动操作试验、绝缘电阻试验、电气动作试验、保护电路连续性试验，验收测试根据技术规格书进行。

13、检验与验收——出厂验收

工厂在完成合同设备出厂前的全部制造、检验/试验、所有资料准备完毕且所有不符合项已按质保程序关闭后，可向买方发出书面出厂验收申请。出厂验收将根据由买方编写的符合本合同和相关技术要求的，且双方认可的验收指导文件即出厂验收大纲来进行。

14、合同设备出厂验收合格后，本厂按本合同及附件中相关的包装技术要求和相关文件、相应的国家标准的规定进行包装，包装应保证合同设备在运输和储存过程中保持设备处于完好的质量状态，并有防潮、防霉、防雨、防锈、防腐、减振、防冲击、防污染等措施。

15、货物到达现场后，我厂将配合买方在最短时间内组织开箱检验，检验货物的数量、规格和外观质量，如检验时，卖方人员未按时到达现场或放弃参加开箱检验，买方有权自行开箱检验，卖方承认检验结果和记录。现场开箱检验时，如发现设备由于我厂原因（包括运输、包装等原因）引起的任何损坏、缺陷、短少或不符合合同中的质量标准和规定，我厂在接到买方提出的检验通知单后，应

按本合同规定尽快完成修理或更换有缺陷设备、和/或补发短缺部分，由此产生的制造、修理和运输及保险费用均由我厂承担（包括买方配合卖方修理损坏/缺陷设备发生的费用）；如果损坏或短缺是由于买方原因造成，我厂在接到买方修理/更换或补足供货的要求后，应尽快修理/替换损坏的零部件，或提供补充的零部件，但费用由买方承担。

16、在合同有效期内，本厂将根据买方的需要及时提供与合同设备有关的安装、调试、运行、检修和安全质量审查等相应的技术指导、技术配合等方面的服务。本厂将全力提供文件、技术支持、建议和现场监督服务并对其提供的技术指导和技术文件的正确性以及现场服务的质量承担责任。

17、质保期内，我厂将免费提供备品备件、专用工具及寿期内须更换的部件。在此期间，本厂将按照买方要求派代表到现场进行技术服务，指导买方或买方的承包商进行合同设备的安装、调试、并负责解决合同设备在安装、调试期间发现的制造质量问题。本厂派到现场服务的技术人员应是有实践经验的健康的可胜任此项工作的人员，买方有权提出更换不符合要求的卖方现场服务人员，卖方应根据现场需要，重新选派合格的服务人员。我厂将向买方提供服务人员情况表，明确服务人员的职责。服务人员在现场将完成包括设备催交，货物的开箱检验，设备质量问题的处理，参与产品安装、免费产品调试，参加试运和性能验收试验等工作。在安装和调试前，服务人员将与买方进行技术交底、讲解和示范将要进行的程序和方法，全权处理现场出现的技术和商务问题。其次为使合同设备正常安装、调试运行、维护检修，我厂除提供相应的安装维护使用说明书外，现场将对买方设备操作人员进行培训，使买方详细了解产品的性能和故障的维修，确保其培训内容与工程进度达成一致，主要培训内容：

1）设备的技术参数及性能；

2）设备的系统原理；

3）电器元件的基本特性；

4）设备的操作要领；

5）设备的监测和检查记录内容；

三、售后服务

克莱门特制捷联冷设备（上海）有限公司，在中国地区拥有充足的零配件库存和技术经验丰富的技术售后人员，能够快速的响应，保证在出现故障后6小时内工程师赶到现场进行故障处理，24小时内修复，并提供 7×24全响应服务。

特别承诺提供2年免费售后质量保证服务,对于我方提供的空调设备提供终身有偿服务，并按最优惠价格提供备品备件，保证设备在使用期内可靠安全运行。

针对本项目我公司保证将严格按照用户要求交货期提供贵方所需设备，并安排售后专署人员，对项目实施、安装调试进行总体规划指挥，进行项目的专项管理，满足用户的全面要求。

特此承诺。

克莱门特捷联制冷设备（上海）有限公司

2025年01月04日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！