　　为进一步规范售后服务管理工作，特拟定管理办法如下。

　　1、 项目移交

　　项目终验前一个月，售后服务组开始介入项目。项目验收后，两周内完成项目移交工作。移交时应将下列内容形成书面文档：

　　（1） 项目建设过程中的技术资料

　　（2） 项目遗留问题及完成时间表

　　（3） 项目外部边界：公司与客户之间的维护边界、维护期及维护期满措施

　　（4） 项目内部边界：售后服务人员与技术支撑部门的边界、项目常见问题及处理办法、应急联络部门及人员

　　2、 日常工作规范

　　（1） 工作日志

　　售后服务工作人员应及时解决客户提出的问题。

　　当日问题应在当日处理完毕，不得拖延至次日。确因问题复杂，需耗时很久，当日的确无法完成，应说明情况，取得客户谅解，并给予客户明确的解决时间。并以书面方式将当日未解决问题及完成时间向销售总监报备。

　　因未及时解决而被客户投诉的，按投诉办法处理。

　　每日下班前，售后服务工作人员将当日已完成工作记录到禅道日志中。

　　（2） 《售后服务手册》维护

　　售后服务组应及时总结新问题及解决办法，记录到《售后服务手册》。每月底，将更新后的售后服务手册上传至文档管理系统。

　　（3） 系统巡检

　　售后服务组每月对所有维护期内的系统巡检一次，并对每个系统形成一份月度巡检报告，上传至文档管理系统。

　　（4） 系统优化

　　售后服务组每月对系统进行优化。每月底，形成一份《当月工作优化总结及下月优化措施报告》，对发现的bug和系统存在的问题进行说明，并指明承担部门及建议完成时间，销售总监审核，管理委员会批准后执行。下月优化措施纳入禅道管理。

　　《优化报告》作为项目质量评价的来源。

　　（5） 客户回访

　　售后服务组应定期回访客户（电话或当面），就系统运行及使用过程中需要完善的方面进行调研。

　　客户回访以季度为单位，分解到月，按计划执行。

　　（6） 服务电话

　　售后服务组应保证服务电话的畅通（9:00-22:00）。上述时间范围内，服务电话无人接听的，相应电话负责人乐捐50元/次。

　　3、 安全备份管理

　　（1） 售后服务组统一管理已移交项目的数据库、服务器、应用系统的账号及密码

　　移交完成后，售后服务组应与客户协商，对系统的密码进行统一修改，并做好存档。因密码泄露或售后服务组管理不善，造成对系统性能的不良影响或数据丢失，售后服务组负责该系统维护的工作人员须承担连带责任。

　　（2） 对已移交项目的修改、调整等工作，须在售后服务组的监督下进行

　　每次对系统进行调整时，售后服务组应形成修改记录，并将修改记录、修改部分的源代码、数据库脚本进行存档，上传到文档管理系统，以固定系统运行版本。

　　对维护期内系统进行调整时，售后服务人员须事先告知客户本次对系统调整的安排、可能会对系统造成的影响、影响范围和影响时间。

　　未告知而导致客户投诉的，按公司投诉管理办法处理。

　　（3） 售后服务部应统一负责对已移交项目的系统和数据备份，防止数据丢失。 软件项目移交后，如果客户未做备份，售后服务组应建立应用系统和数据库备份机制，以防数据丢失给客户带来损失。

　　备份目标：系统或数据库损坏，我们能够在第一时间帮助客户恢复。数据在两个月内有变化，或者丢失，都能够找到并恢复回去。

　　4、 维护期满提醒

　　项目免费维护期满前三个月，售后服务组长应以书面方式向销售总监汇报，销售总监安排销售人员跟进。

　　5、 售后服务工作监督

　　销售经理定期请客户填写售后服务工作调查表，对售后服务工作进行评价。

　　客户反映的问题经查属实的，按投诉管理办法由责任人乐捐。如果同样的问题被客户重复反映，加倍乐捐。无法找到直接责任人的，由售后服务组长乐捐。

　　客户反映系统出现问题，经倒查，属于巡检、备份等工作未做到位，或实际工作未做却提供虚假巡检报告的，按投诉管理办法，对相关责任人加倍乐捐。

　　售后服务组提出的优化措施给工作带来显著效果的，公司给予奖励。由售后服务组长提交奖励申请，销售总监审核，管理委员会批准后执行。

　　本文件自发布之日起执行。