

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/C 316.010—2015

替代 GSB/C 316.010-2014 A1

受 控

通信事业部 售后技术支持管理规定

2015 - 08 - 24 发布

2015 - 08 - 24 实施

高新兴科技集团股份有限公司

发 布

前 言

建立本标准的目的是为了完善售后服务管理流程，提高服务质量，树立良好的企业形象。建立完善的售后服务技术支持体系，明确职责快速响应、解决客户售后服务技术性需求。建立通信事业部售后的技术问题上升机制将售后技术服务工作落实到相关部门、相关人员。

本标准代替 GSB/C 316.010-2014 A1。

本标准与 GSB/C 316.010-2014 A1 的主要差异为：

- 删除 4.7 系统集成工程师的职责。
- 修订了相关部门名称和岗位名称；修订了 6.3 章节相关内容。
- 更新了版本号。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司通信事业部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部门归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司通信事业部起草。

本标准主要起草人：汤胜标

本标准审核人：刘惠杰

本标准批准人：罗洪钦

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

- Q/GSB 316.409-2013 A0
- GSB/C 316.010-2014 A1

通信事业部 售后技术支持管理规定

1 范围

本标准适用于事业部和相关部门人员响应现场发生的问题提供售后技术支持的全过程。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GSB/C 316.002 通信事业部售后服务控制程序

3 术语和定义

3.1 一线：

现场，各大区域。

3.2 二线

通信事业部（工程服务部、市场支持部）和研发中心等相关部门，通信事业部统一接口部门为工程服务部。

3.3 三线

合作厂家（系统集成产品），总部负责接口部门为市场支持部。

4 管理职责

4.1 通信事业部

4.1.1 区域售后工程师

- 响应现场发生的问题，并对现场问题能进行初步的排查分析判断，对简单的接线、配置、使用上问题能现场解决。
- 对于无法解决的问题及时提交给区域技术支持，并积极配合区域技术支持解决问题。

4.1.2 区域技术支持工程师

- 对区域售后工程师无法解决的问题进行处理。
- 对区域平时处理问题进行整理登记并与区域人员进行定期培训。
- 对无法解决的问题及时提交到售后技术支持，并积极配合售后技术支持人员处理问题。

4.1.3 售后技术支持工程师

- a) 对区域技术支持无法解决的问题进行分析定位并解决。
- b) 对处理的问题解决方法进行整理登记并与共享其他区域。
- c) 对无法解决的系统缺陷问题，积极配合研发测试支持部人员解决问题。

4.1.4 产品经理

- a) 在二线中，对售后技术支持提出的由于产品功能无法满足方案需求，提供解决方案。
- b) 在三线中，协助解决系统集成产品引起的售后问题，协调相关厂家解决。

4.1.5 售前支持工程师

- a) 在二线中，对方案无法满足现场客户要求的售后问题，提供解决方案。

4.2 研发中心

4.2.1 研发测试支持部售后工程师

- a) 对售后技术支持工程师无法解决的系统缺陷问题进行处理，或积极协调研发的相关人员进行处理。
- b) 对区域提交的质量反馈单及时积极协调研发处理。

5 管理程序

售后技术支持程序图如图1所示。

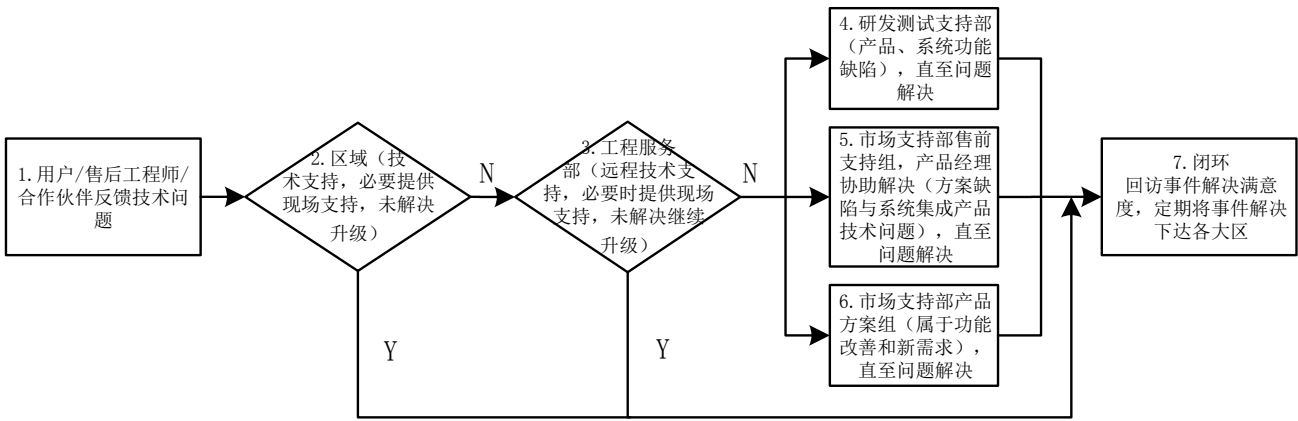


图1 售后技术支持管理程序图

6 管理要求与内容

6.1 一线问题处理

6.1.1 技术问题反馈

6.1.1.1 技术问题反馈对象：

- a) 用户提出的售后工程师无法解决的。
- b) 售后工程师在售后服务中遇到的无法解决的。
- c) 合作伙伴反馈的技术问题。

6.1.1.2 问题反馈方式：

- a) 用户直接反馈到售后工程师。
- b) 售后工程师在处理售后服务过程中碰到，由事件管理上升到问题管理。
- c) 渠道合作伙伴。

6.1.2 区域技术问题处理：

- a) 区域售后工程师及时响应现场发生的问题，并对现场问题能进行初步的排查分析判断，对简单的接线、配置、使用上问题能现场解决；对于无法解决的问题及时提交给区域技术支持，并积极配合区域技术支持解决问题。
- b) 区域技术支持工程师接到区域售后工程师无法解决的问题要及时处理；并对区域平时处理问题在客服调度系统的知识库中进行整理登记并与区域人员进行定期培训；对无法解决的问题及时提交到售后技术支持组，并积极配合售后技术支持人员处理问题；对于需要到现场处理的问题，区域技术支持工程师可以提交现场技术支持流程。

6.2 二线问题处理

6.2.1 工程服务部作为二线技术支持的统一接口部门，负责解决一线升级到二线技术问题；如无法解决的技术问题协调其他相关问题解决对平时处理问题在客服调度系统的知识库中进行整理登记并共享给其他区域。

6.2.2 研发测试支持部将对工程服务部技术支持工程师无法解决的产品、系统功能缺陷进行处理，并对区域提交的质量反馈单进行解决。

6.2.3 对于由于方案缺陷或系统集成产品的技术问题，将由市场技术部的售前支持工程师或产品经理进行处理。

6.2.4 对于由产品规格、质量无法满足要求及产品功能新需求的技术问题，将由产品经理处理。

6.2.5 事件处理后将进行回访事件解决的满意度，定期事件管理结果下达各大区。

6.3 三线问题处理

6.3.1 三线技术问题主要分为三类：

- a) 第一类动环节能类系统集成产品。
- b) 第二类视频类系统集成产品。
- c) 其他类产品。

6.3.2 三线中的问题处理：

问题由工程服务部售后技术支持工程师处理。处理过程中需要协调合作厂家支持时，由市场支持部售前支持工程师或集成产品经理对接协调。

7 检查和考核

表1列出了售后技术支持管理的主要检查和考核内容。

表1 通信事业部售后技术支持管理检查考核表

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	技术支持服务满意度	售后技术工程师在季度内的服务进行满意度调查	区域技术支持工程师	售后服务主管	按季度检查
2	知识技能积累	处理问题过程中的知识积累	售后技术支持工程师	售后服务主管	按季度检查

8 附录

8.1 附录 A 现场售后技术支持申请表

【R GSB 316.010.01】