**产品维保/续保流程指引**

# 1 制订目的

基于售后服务体系标准，通过对软件维护经验的积累及对软件维护流程的规范，建立的符合实际软件维护服务需要的规范化、标准化的服务理念。

# 2 适用范围

本指引适用于集团所有产品售后跟进，包括：

* 未过质保期的产品
* 已过质保期的产品

# 3.维保/续保流程



# 4.流程说明

公司售后服务部门接到维保/续保申请后，根据合同约定的质保条款进行核对；

对质保期内产品，由售后服务部门对接责任部门，按售后问题跟进流程执行；

对已过质保期的产品，反馈商务，由商务向产品经理或产品管理部门发起质保申请；

对应产品经理通过核对部署产品状态，并确认产品的最新状态后给予反馈；

经产品经理确认后，对可维保项目按公司售后流程执行；对已超出产品维保范围的项目，由产品经理同步商务，明确不维保原因；

对不可维保项目，商务收到产品经理或产品管理部门反馈后，向客户同步信息。