



勤歲國際科技股份有限公司

售後服務與技術支援管理程序

文件編號：QP-MP-17

版 本： 03 版

制訂日期：108 年 02 月 27 日

修訂日期：114 年 05 月 29 日

擬案單位：圖資產品處/品質管理組

	勤歲國際科技股份有限公司		文件編號	QP-MP-17
	文件名稱	售後服務與技術支援管理程序	版本	03
			頁數	1

修 訂 記 錄

修訂日期	修訂內容摘要	修訂頁次	版本
108. 04. 22	修訂3.1.2、3.1.3 回覆客戶之時間	1	02
	修訂5.1.4 增加可立即回覆客戶之敘述	1	
	修訂5.2.1.2 增加時間內回覆客戶後續處理狀況之敘述	2	
	修訂5.2.2 權責單位改善後之敘述	2	
114. 05. 29	修訂3.1.1、3.1.2、3.1.3 回覆客戶之時間敘述	1	03
	修訂4.1 權責單位之敘述	1	
	修訂6.1 QP-MP-17-01 異常處理單之記錄版面與敘述	2	

	勤歲國際科技股份有限公司		文件編號	QP-MP-17
	文件名稱	售後服務與技術支援管理程序	版本	03
			頁數	2

1. 目的：

提供客戶適當服務，有效處理客戶技術支援需求，以提升公司服務品質。

2. 範圍：

2.1 凡本公司所提供之圖資產品、服務作業內容所作之諮詢、技術支援、維修作業皆適用。

3. 定義：

3.1 問題、需求優先處理順序與分類(包含但不限於下列範圍，實際狀況由負責人員判定):

3.1.1 High：產品問題導致客戶服務完全無法進行，為立即性整體之系統性問題，於工作天 4 小時內回覆。

3.1.2 Medium：產品問題，導致客戶服務部分無法進行，為局部性問題，於工作天 24 小時內回覆。

3.1.3 Low：客戶使用或產品問題，導致客戶服務部分無法進行，為使用性問題，於工作天 72 小時內回覆

4. 權責：

4.1 服務受理、登錄、追蹤與回覆：業務相關人員及客服組。

4.2 協助技術問題支援：圖資產品處及 RD 人員。

5. 作業說明：

5.1 客戶技術支援、問題反映與售後服務管道：

5.1.1 公司網頁問題回報。

5.1.2 公司客服電話回報。

5.1.3 經由業務 e-mail 或電話反應。

5.1.4 客服人員接受訊息之後，若為軟體操作、圖資更新…等問題，則可立即回覆客戶，若無法立即回覆時，則紀錄於「異常處理單」，並回饋給 RD QA 判定問題之原因。

5.2 客戶技術支援、問題反映與售後服務追蹤與回覆：

5.2.1 RD QA 接獲客服訊息之後，依以下方式處置：

5.2.1.1 若可於第一時間排除之問題，由 RD QA 協助排除後，客服人員回覆給客戶。

5.2.1.2 若無法在第一時間排除的問題，則時間內回覆客戶後續處理狀況，並發給責任單位要求改善。

5.2.2 責任單位改善問題後，提供版本更新，供客戶使用。

5.3 若發現同時大量發生類似的異常，可能為公司產品重大異常時，通知相關單位做緊急處理。

5.4 若客戶反映的技術支援、需求與問題有隱含抱怨之意，則負責人員須依據「客戶抱怨管理程序」處理。

6. 使用表單：

6.1 QP-MP-17-01 異常處理單

7. 流程圖：(售後服務與技術支援管理程序流程)

無。