

AUX

CSS系统技术模块操作指引

售后技术科
2015-09-10

获取更多资料 微信搜索 蓝领星球

目 录

- 一、退换货
- 二、上门鉴定
- 三、质量信息

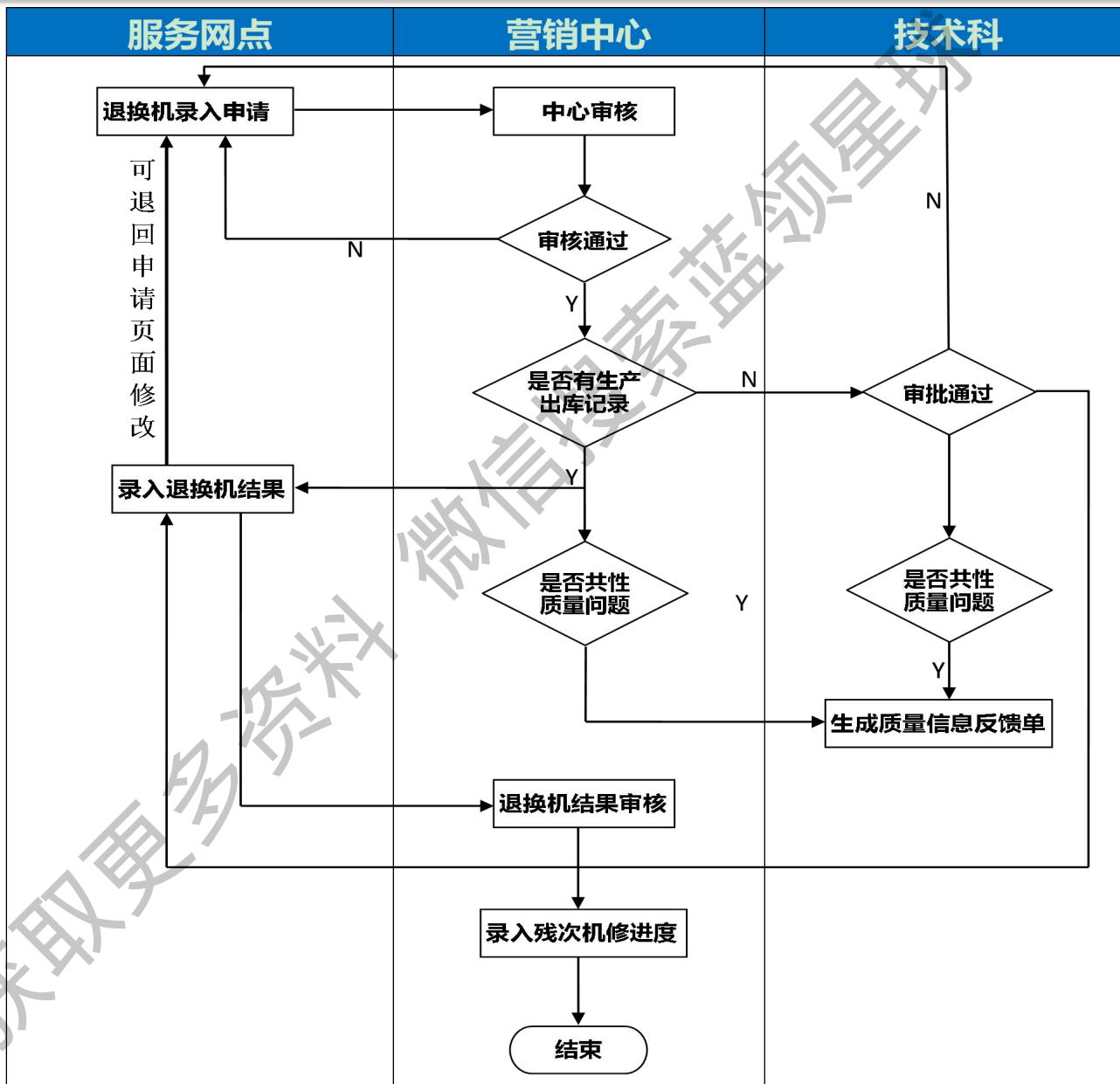
获取更多资料 微信搜索 蓝领星球

一、退换货

获取更多资料

微信搜索蓝领星球

退换货操作流程



1、退换货申请---由网点发起退换货申请

① 退换货申请可从工单直接发起

奥克斯空调售后服务系统

个人中心 工单管理 结算管理 配件管理 服务商管理 技术支持

我的桌面 工单处理

工单处理查询

查询 修改 处理 接单 接单并派工 改单 打印派工单 完工确认 浏览

派工模式 跟单模式

工单号	处理阶段	处理级别	最新业务时间	最新业务描述	重电时间	上门预约时间
12014061903447	派单-工程师	六级工单	2014-06-19 15:02:38	派单-工程师(马其岗13685526456) 派单人:五河县小马家电维修冷维修部 派单时间:2014-...		
12014061803092	派单-工程师	六级工单	2014-06-18 15:52:52	已反馈 上门时间预约/改约 联系用户13955266845用户空调网购,大概3天以后到货,到...		2014-06-18 14:0
12014053100200	派单-工程师	三级工单	2014-06-19 10:06:08	已反馈 上门时间预约/改约 联系用户13956370793空调还没到货,到货后用户在和我们...		2014-06-19 10:0

选中一条单据, 点击处理

奥克斯空调售后服务系统

个人中心 工单管理 结算管理 配件管理 服务商管理 技术支持

我的桌面 工单处理

工单处理查询

接单 接单并派工 打印派工单 发起申请 工单跟踪 改单 拒单 完工确认 修改 保存 返回列表

配件申请 退换货申请 上门鉴定申请

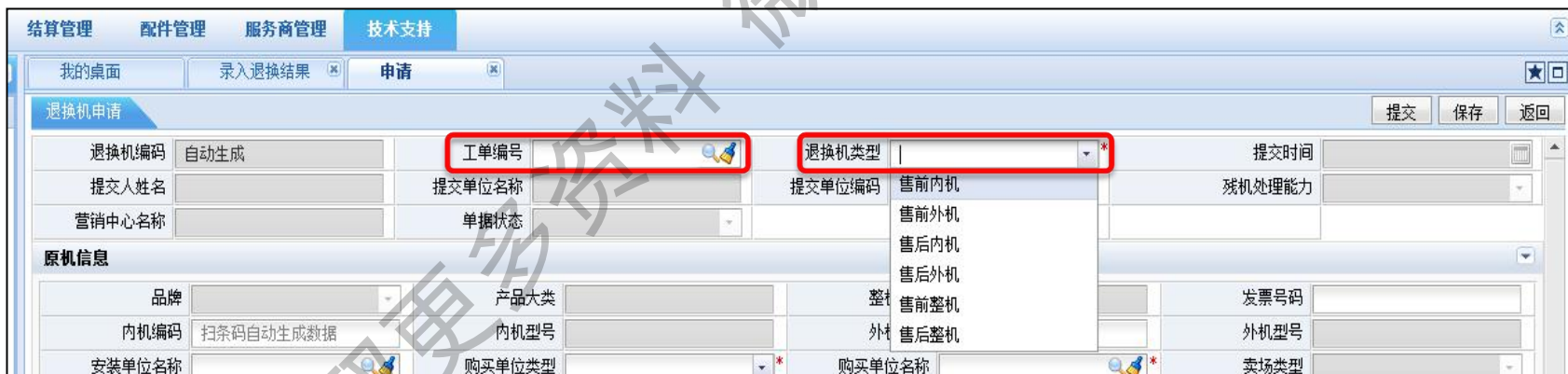
工单可同时发起配件申请、退换货申请、上门鉴定申请

来电号码 15250571292 工单号 12014061903447 进账查询码 3609 工单等级 400

从工单发起的退换货申请, 工单与退换货报告自动关联

退换货申请---由网点发起退换货申请

② 退换货申请从技术支持发起



注意：从技术支持发起的退换货申请，当退换货类型选择售后机时，必须在工单编号选择相对应的工单，否则工单无法做完工确认

退换货申请（红色*号项为必填项）

退换货申请

提交 保存 返回

退换机编码	自动生成	工单编号		退换机类型		提交时间	
提交人姓名		提交单位名称		提交单位编码		残机处理能力	
营销中心名称		单据状态					

原机信息

品牌		产品大类		整机型号	根据内机编码带出	发票号码	
内机编码	扫二维码自动生成数据	内机型号		外机编码	扫二维码自动生成数据	外机型号	
安装单位名称		购买单位类型		购买单位名称		卖场类型	
购买时间		使用场所					

客户信息

客户名称	请输入真实姓名*	客户类型		电话区号	根据市带出		
省名称		市名称		区名称		街道名称	
地址描述							
办公电话		家庭电话		移动电话		移动电话2	

质量信息

故障现象详细说明

故障原因

退换方式可选择换机、退机、售前机维修

退换信息

处理方式		新机价格		旧机价格		差额	
退换方式	换机 退机 售前机维修						

故障原因

故障原因编码*	故障原因描述
1	

故障配件

配件编码*	配件型号	配件名称	供应商编码	供应商名称	是否缺件	新机开箱缺件数量
1						

2、中心审核

生产出入库记录 是 否

共性质量问题 是 否

**退回：网点可修改信息再提交
不通过：单据终止，网点不能再修改**

当选择是时，该条退换货信息可直接转成一张质量信息单

当为否时，表示无出入库记录，该条单据需总部审批

单据信息

退换机编码	提交时间	2014-05-08
提交人姓名	残机处理能力	
营销中心名称		

原机信息

外机编码	外机型号	KF-35W/S-1 35S-102W	安装单位名称	购买时间	2014-05-08
发票号码	购买单位类型	渠道	购买单位名称	使用场所	家庭

客户信息

客户名称	宁波市鄞州石碶天益制冷设备	客户类型	电话区号	0574	省名称
市名称		区名称	街道名称	福明街道	
地址描述	宁波市江东区兴宁路69-35号				
办公电话	057487838138	家庭电话	移动电话	移动电话2	

故障原因

3、录入退换结果---由网点录入

AUX 奥克斯空调售后服务系统
[首页](#) [退出](#)
 欢迎您, 慈溪市丰达电器服务有限公司 今天是: 2014年6月20日 星期五

个人中心
工单管理
结算管理
配件管理
服务商管理
技术支持
基础数据

明确导航 << 我的桌面 录入退换结果 >>

录入退换结果 确认 返回

录入人	慈溪市丰达电器服务有限公司*	录入时间	2014-06-20	录入单位	慈溪市丰达电器服务有限公司*	网点录入	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
新内机编码	111408801308051095*	新外机编码	扫码码自动生成数据	新整机型号	KFR-35GW/BpDA-3	新内机型号	KFR-35G/BpDA-3 R35BpD
新外机型号	KFR-35W/BpD-3 R35BpD-						

退换机结果
 已为用户更换内机

当退换方式选择换机时，这里必须填写上为用户换的新机的内机或外机编码，退机和售前机维修无需填写

单据信息

退换机编码	574225201406200001	工单编号	22014051700002	退换机类型	售前内机	提交时间	2014-06-20
提交人姓名	慈溪市丰达电器服务有限公司	提交单位名称	慈溪市丰达电器服务有限公司	提交单位编码	574225	残机处理能力	是
营销中心名称		单据状态	结果待录入				

原机信息

整机型号	KFR-35GW/BpDA-3	内机编码	111408801308051096	内机型号	KFR-35G/BpDA-3 R35BpD
外机编码		外机型号	KFR-35W/BpD-3 R35BpD-	安装单位名称	鹰潭市月湖区佳诚电器维修部*
发票号码		购买单位类型	渠道	购买单位名称	11
				购买时间	2014-05-01*
				使用场所	办公室

客户信息

客户名称	谢谢*	客户类型	非家庭	电话区号	0574	省名称	浙江省
市名称	宁波市	区名称	鄞州区	街道名称	浙江省		
地址描述	11						
办公电话		家庭电话		移动电话	13738497869	移动电话2	

Copyrights ©2014 AUX Group

● 录入退换结果---退回修改

当退换方式发生更改时，网点可在此处点击“修改单据”，回到退换货申请页面修改，由中心审核通过后，此条单据再回到“录入退换结果”节点

个人中心 工单管理 结算管理 配件管理 服务商管理 技术支持 基础数据

我的桌面 申请 录入退换结果

录入退换结果-列表

查询 录入结果 修改单据

退换机管理

- 申请
- 录入退换结果 ①
- 退换机查询

上门鉴定

- 登记
- 上门鉴定单查询

质量信息反馈

- 质量信息录入

退换机编码: 申请时间起: 申请时间止:

内机编码: 外机编码: 整机型号:

故障部件型号: 故障原因初步分析:

退换机编码	提交单位编码	提交单位名称	内机编码	外机编码	营销中心名称	单据状态
<input checked="" type="checkbox"/> 574225201406260001 ②	574225	慈溪市丰达电器服务有限公司	111320101402011112		宁波营销中心	结果待录入

我的桌面 申请 录入退换结果 质量信息录入 退换机查询

退换机申请

提交 保存 返回 ⑤

退换机编码 574225201406260001 工单编号

提交人姓名 慈溪市丰达电器服务有限公司 提交单位名称 慈溪市丰达电器服务有限公司 提交单位编码 574225 提交时间 2014-06-26

营销中心名称 宁波营销中心 单据状态 结果待录入 残机处理能力

原机信息

客户信息

质量信息

退换信息

处理方式 新机价格 0 旧机价格 0 差额 0

④ 退换方式 退换 * 修改正确的退换方式后，直接提交

故障原因

故障原因编码*	故障原因描述
1 050507	挂机底座破裂、变形

新增行 删除行

4、结果审核---中心操作

提示：只有当中心结果审核通过后，网点才能做工单的完工确认及录入服务单

是否残次机处理单位可到服务商管理中查询

5、残次机修复进度---中心操作

AUX 奥克斯空调售后服务系统 欢迎您, 薛梅 今天是: 2014年7月17日 星期四

个人中心 工单管理 配件管理 服务商管理 **技术支持** 内容管理 基础数据 系统管理 统计报表

明细导航 << 我的桌面 残次机修... *

残次机修复进度 确认 返回

进度录入人 薛梅 * 进度录入时间 2014-07-17 * 完成时间 2014-07-17 *

修复单位 重庆市建翔制冷设备有限公司

处理方式 *
 打折买断
 修复入库
 报损
 提交时间 2014-07-14

单据信息

退换机编码 023293201407140001 工单编号 32014071405983 退换机类型 售后整机

提交人姓名 重庆市建翔制冷设备有限公司 提交单位名称 重庆市建翔制冷设备有限公司 提交单位编码 023293 残机处理能力

营销中心名称 重庆市建翔制冷设备有限公司

原机信息

品牌 奥克斯 产品大类 家用空调 整机型号 KFR-26GW/BpVMA+3 发票号码

内机编码 111974001403150931 内机型号 KFR-26G/BpVMA+3 R26B 外机编码 114390001403270814 外机型号 KFR-26W/BpV+3 01W

安装单位名称 建翔 购买单位类型 卖场 购买单位名称 国美 卖场类型

购买时间 2014-07-04 使用场所 家庭

客户信息

客户名称 巫传秀 * 客户类型 家庭 电话区号 023 省名称 重庆市

市名称 市辖区 区名称 渝北区 街道名称 双龙湖街道

地址描述 重庆市渝北区翠湖路1号56号1-4-3

办公电话 家庭电话 移动电话 13110106141 移动电话2

我的收藏

只有此处指定的修复单位才能录该退换机报告的返修单

提示：只有当中心对残次机修复进度进行确认以后，网点才能录返修单

附：返修单录入---网点操作

◆ 返修单录入：工单管理 → 返修单录入 → 增加

奥克斯空调售后服务系统

个人中心 **工单管理** 结算管理 配件管理 服务商管理 技术支持 基础数据 统计报表

返修单录入

查询 增加 修改 查看 提交 删除

服务单号	提交状态	维修日期	退换货报告单编号	客户姓名	整机型号	内机编号	外机编号	录单服务商名称
此处显示出来的列表单据为未提交的返修单								

个人中心 工单管理 结算管理 配件管理 服务商管理 技术支持 基础数据

退换货报告单

退换货报告单编号 * ④ 服务单号 8位数字 * 录单服务商名称 慈溪市丰达电器服务有限公司

退换货报告单查询

退换货报告编号	客户名称	移动电话1	移动电话2
1	574225201406200001 谢谢	13738497869	

6、结束的单据修改修复单位---中心操作

当退换货报告的单据状态是结束，并且该条单据未录返修单时，修复单位可在退换货查询更改

AUX 奥克斯空调售后服务系统

欢迎您：杭州中心售后技术1 今天是：2014年6月30日 星期一

个人中心 工单管理 服务商管理 技术支持 内容管理 基础数据 系统管理

我的桌面 退换货查询

查询 查询 修改返修单位 打印

退换货报告单编号	提交单位编码	提交单位名称	内机编码	外机编码	营销中心名称	单据状态
<input checked="" type="checkbox"/>	571212201406240001	杭州市拱墅区东瑞制冷设备技...	111861001405130742	014340001405120207	杭州营销中心	结束

退换货查询

组织查询

组织代码: 571212 组织名称: 营销中心 组织类型: 服务网点

组织代码	组织名称	组织类型	所属中心编码	所属中心名称
1 571212	杭州市拱墅区东瑞制冷设备技...	服务网点	571001	杭州营销中心

输入网点编码或网点名称进行查询 (目前可选全国网点)

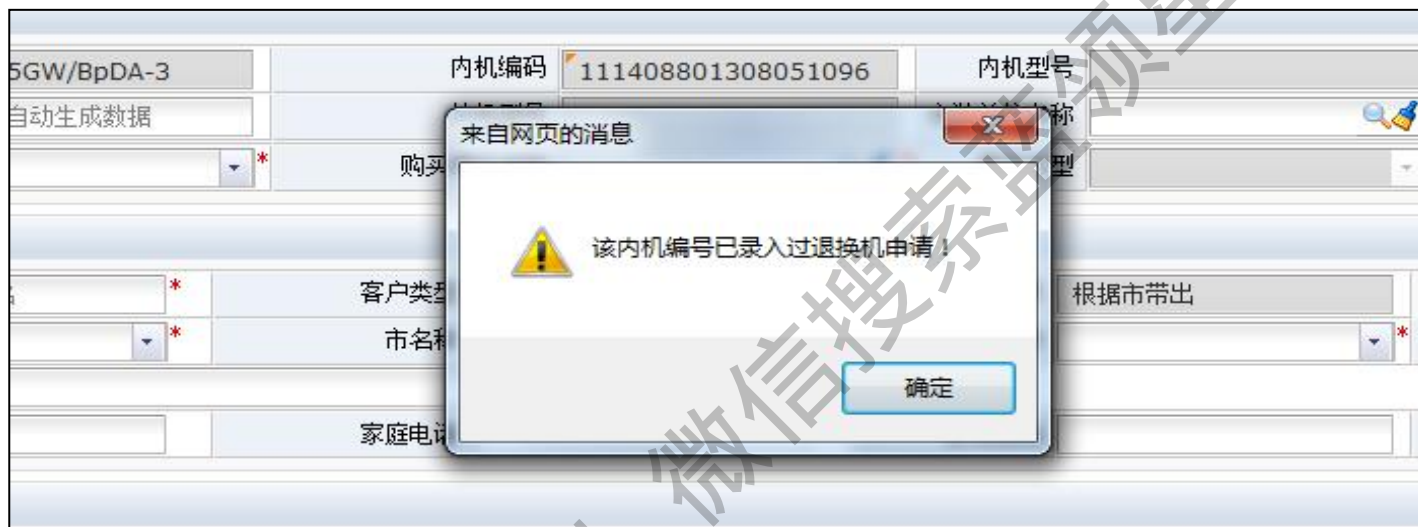
问题1：当工单做完工确认时，弹出提示框：



处理方法：

- 1、检查退换货报告与工单是否有做关联**
- 2、检查退换货报告状态，检查中心是否已经做过结果审核**
(当是第1种情况时，请联系技术科进行处理)

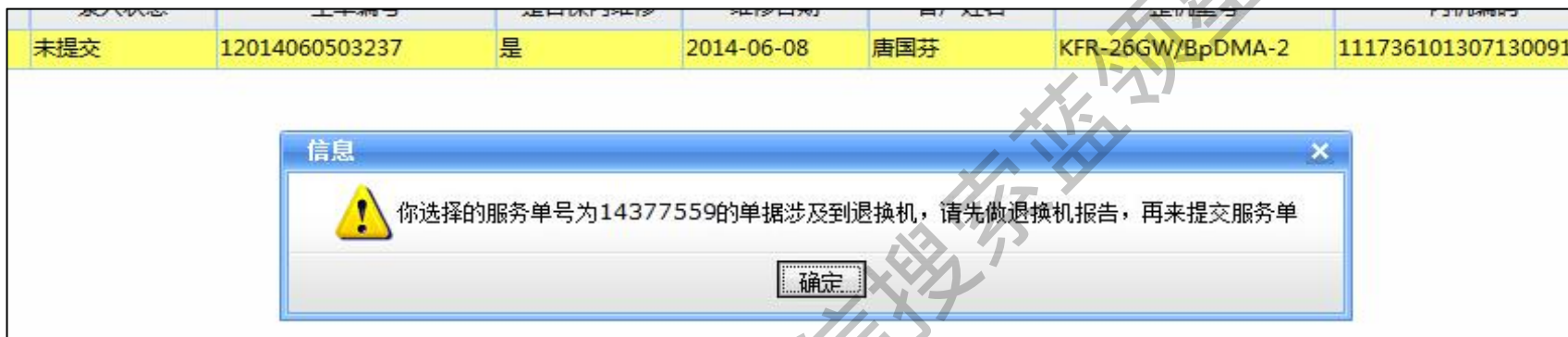
问题2：在录入退换货申请时，弹出提示框：



处理方法：

- 1、表示该条码已经录过退换货申请
(每个条码只能录入一次退换货申请)
- 2、若因为退换货报告未与工单做关联，可联系技术科处理

问题3：在提交服务单时，弹出提示框：



处理方法：

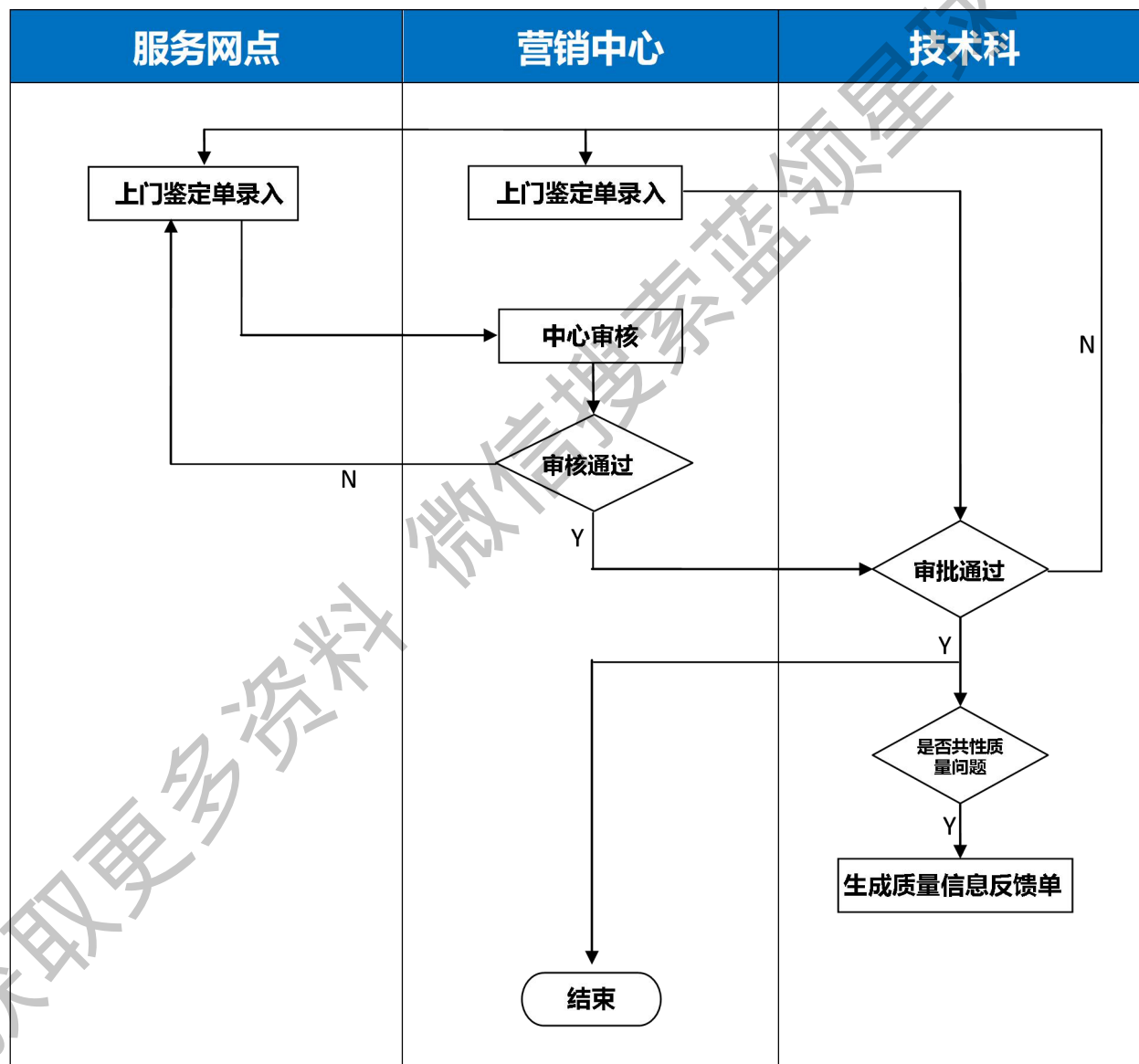
- 1、检查退换货报告是否通过中心结果审核
- 2、服务单是拆内机，外机或整机的，退换货报告的退换货类型没有和这个一致
- 3、服务单内输入的内、外机条码与退换货报告不一致



二、上门鉴定

获取更多资料 微信搜索蓝领星球

上门鉴定操作流程



1、上门鉴定申请---由网点或中心发起申请

- ① 上门鉴定申请可从工单直接发起（同退换货申请方法相同）
- ② 上门鉴定申请可从技术支持发起

上门鉴定单必须在有工单时才能发起申请

工单编号
1 12014061802431
2 12014061802432
3 12014061802433
4 12014061802434
5 12014062001185
6 12014061804683
7 12014062001994
8 12014062000250
9 12014062002453

2、中心审核---网点发起的申请由中心审核

退回：网点可修改信息再提交
不通过：单据终止，网点不能再修改

3、总部审批

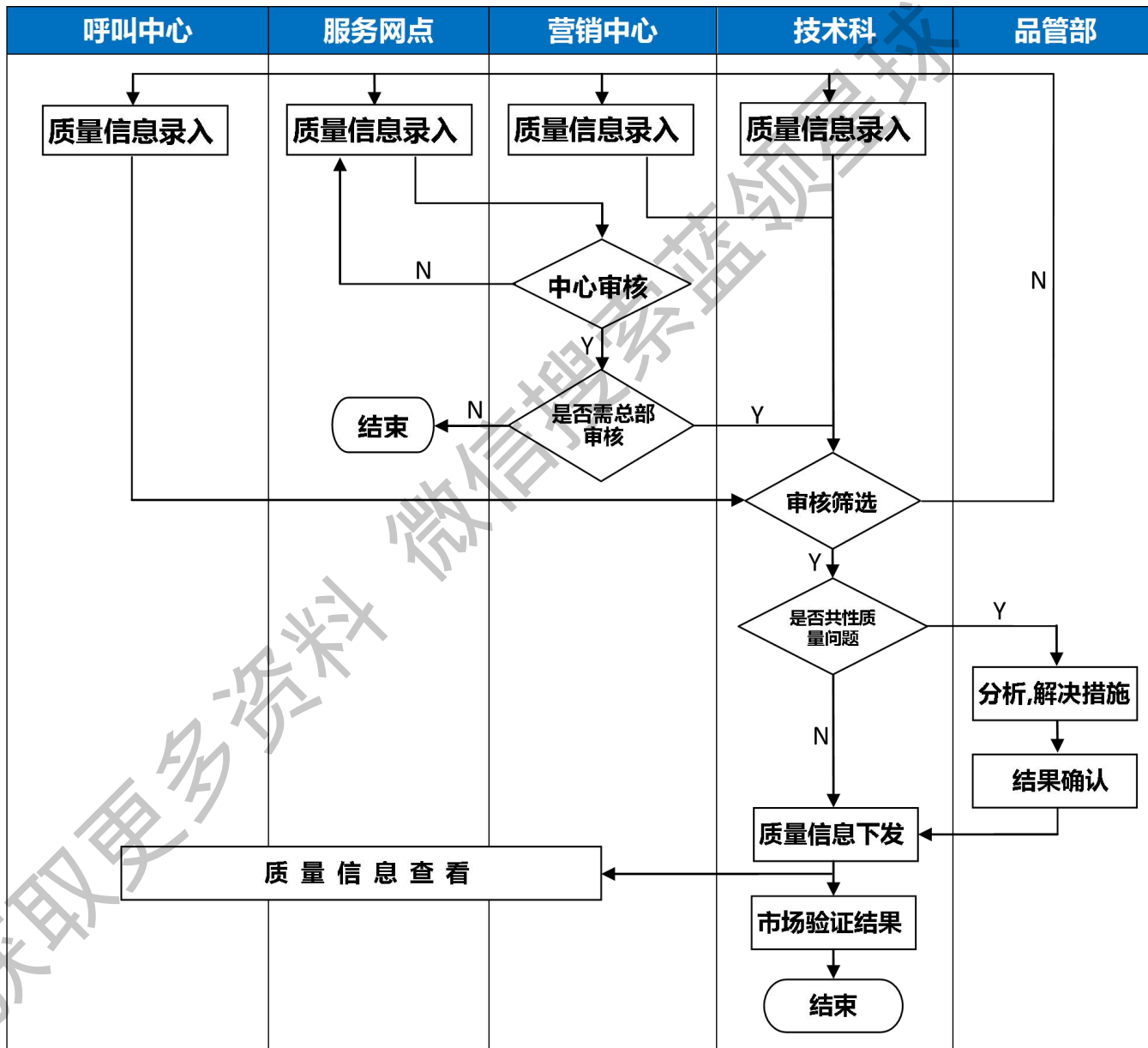
当选择是时，该条退换货信息可直接转成一张质量信息单



三、质量信息

获取更多资料 微信搜索蓝领星球

质量信息操作流程



1、质量信息录入---由网点、中心、总部发起

AUX 奥克斯空调售后服务系统

[首页](#)
[退出](#)

个人中心 工单管理 配件管理 服务商管理 技术支持 内容管理 基础数据 系统管理
欢迎您: 薛梅 今天是: 2014年5月20日 星期五

明细导航

- 退换机管理
- 上门鉴定
- 质量信息反馈
 - 质量信息录入
 - 总部审批
 - 质量信息下发
 - 质量信息查看
 - 验证
 - 查看情况跟踪
 - 质量信息查询

我的收藏

我的桌面 总部审批 质量信息录入
保存 提交 返回

信息编号

反馈人电话

审核状态 制单

已发现同故障数

来源单据类别

反馈日期 工单

提交日期 退换机

上门鉴定

来源单据编号

反馈单位名称

提交人姓名 薛梅

反馈人姓名

营销中心名称

提交单位名称 总部

产品信息

内机编码 扫码自动生成数据

内机型号

内机生产日期

外机生产日期

使用场所

客户信息

客户名称 *

客户类型

电话区号 根据市带出

省名称 *

市名称 *

区名称 *

街道名称 *

地址描述

办公电话

家庭电话

移动电话

移动电话2

质量信息

故障现象详细说明 不少于10个字 *

故障原因初步分析 不少于10个字 *

中心、总部可选择从工单、退换机、上门鉴定里面的单据直接生成一张质量信息单

获取更多资料

2、中心审核---由网点录入的质量信息，中心审核

AUX 奥克斯空调售后服务系统 欢迎您：杭州中心售后技术1 今天是：2014年6月23日 星期一

个人中心 工单管理 服务商管理 **技术支持** 内容管理 基础数据 系统管理

明细导航 我的桌面 中心审核

浏览来源单据附件 通过 退回 不通过 返回

总部审批 是 否 审核人 杭州中心售后技术1 审核时间 2014-06-23 审核单位 杭州营销中心

单据信息

信息编号 1233201122 来源单据类别 反馈单类别
 反馈人电话 反馈日期
 审核状态 中心审核 提交日期 2014-06-22
 提交人姓名 张阳
 提交单位名称 杭州萧山经济技术开发区纳志
 提交单位名称 杭州萧山经济技术开发区纳志

已发现同故障数量 1

产品信息

内机编码	111859001405120211	内机型号	KFR-25G/SQB+3 R25SQB	外机编码	114338001403300407	外机型号	KFR-25W/S+3 R25S+3 0
内机生产日期	2014-05-12	外机生产日期	2014-03-30	服务单位名称	杭州萧山经济技术开发区纳志	服务时间	2014-06-20
使用场所	家庭						

客户信息

客户名称	丁武陵	客户名称	杭州	客户名称	萧山	客户名称	新湾镇
省名称	浙江省	市名称	杭州	区名称	萧山	街道名称	新湾镇
地址描述	江东一路7068号(东南金属薄板)						
办公电话	13735548581	家庭电话		移动电话		移动电话2	

质量信息

故障现象详细说明	出厂原因 无“结算专用四字
	出厂原因 无外机结算专用四字

当选择“是”时，该信息流转到总部，此结束
 当选择“否”时，该信息到此结束

退回：网点可修改信息再提交
 不通过：单据终止，网点不能再修改

可直接浏览来源单据的附件信息

注意：浏览来源单据附件指，点此按钮可直接浏览在质量信息录入页面选择的工单、退换货、上门鉴定等单据中的附件信息

3、质量信息查询

AUX 奥克斯空调售后服务系统

个人中心 工单管理 结算管理 配件管理 服务商管理 技术支持 基础数据

我的桌面 质量信息查询

质量信息查询-列表

查询 浏览

信息编号	反馈日期起	反馈日期止	内机编码
外机编码	整机型号	故障部件型号	故障原因说明
营销中心	提交单位名称		

信息编号	提交单位编码	提交单位名称	营销中心	内机编码	外机编码	反馈日期
1 52752005201403170001	574225	慈溪市丰达电器服务有限公司	宁波营销中心		18690100721008310	2014-03-17

可根据以上查询条件进行质量信息查询，浏览

每页显示条数 20 第 1 页 共 1 页

本页共 1 条记录 共 1 条记录

AUX

获取更多资料
微信搜索蓝领星球