

明唐新能源售后服务

小程序使用介绍

使用售后小程序的目的

- * 方便售后人员对返修板问题的快速定位，减少维修人员检修时间
- * 方便对返修板的返修原因进行分类统计，通过分析原因提高保护板品质及优化客户装机操作流程，减少因客户操作不当导致返修
- * 客户可查看售后进度、维修内容，查看历史返修记录

如何找到售后小程序

扫描小程序



从微信中搜索
“明唐新能源售后服务”



从公众号进入
关注“明唐新能源”公众号
在服务中心中选择售后服务



售后小程序界面



打开小程序后，小程序主界面
如左图

绑定电池厂家

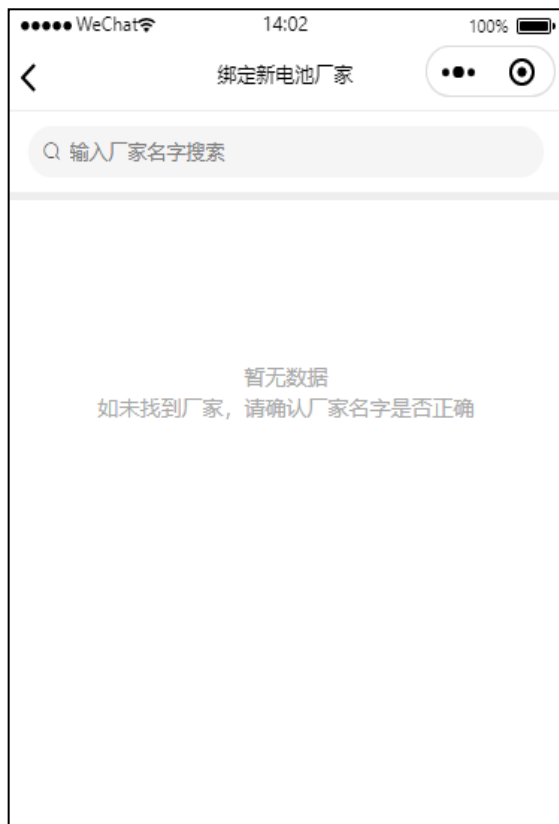


第一次使用小程序报修时，需要绑定返修板所属的电池厂家

点击“绑定新厂家”进行厂家绑定，最多绑定10家电池厂家，长按已绑定的厂家可以执行删除操作

注：无法报修不属于已绑定的电池厂家的保护板

绑定电池厂家



绑定电池厂家时，在输入框中输入厂家名字搜索

注：最少输入两个有效的厂家名字搜索，如果未查询到厂家，请更换厂家名字或从厂家名字中选取部分进行搜索，或者联系我司相关人员查询厂家名字

填写报修人信息



The screenshot shows a mobile application interface within a WeChat window. At the top, the status bar displays 'WeChat', the time '14:13', and '100%' battery. The app's title bar is labeled '报修人信息' (Repair Person Information). Below the title bar, there are two input fields: the first is labeled '报修人' (Repair Person) with a placeholder '输入报修人姓名' (Enter repair person's name), and the second is labeled '公司名称' (Company Name) with a placeholder '输入报修人所属公司或商家名称' (Enter the company or merchant name of the repair person). A large green button at the bottom is labeled '保存' (Save).

为了区分及溯源，需要填写执行售后的报修人的信息

注：填写内容未做准确及有效性验证，请尽量填写真实信息，以免售后需要了解相关信息时无法联系到相关人员

填写收货地址



为了维修完成后，返修寄回时快速知道收货地址，需要使用人填写好返修完成后的收货地址

注：可提前添加多个地址信息，在打包返修时选择一个收货地址。
点击已添加的收货地址可以进入更新页面。
长按已添加的地址可执行删除操作。

添加收货地址



The screenshot shows a mobile application interface for adding a shipping address. At the top, the status bar displays 'WeChat', the time '15:19', and '100%' battery. The app's navigation bar includes a back arrow, the title '添加收货信息' (Add Shipping Information), and a circular icon with three dots. The main content area consists of three input fields: '收货人' (Recipient) with the placeholder '输入收货联系人' (Enter recipient name), '联系电话' (Contact Number) with the placeholder '输入联系人电话' (Enter contact number), and '收货地址' (Shipping Address) with the placeholder '输入售后收货地址' (Enter after-sales shipping address). A green button labeled '保存' (Save) is positioned at the bottom center of the form.

填写好正确的收件人信息保存即可

注：请确保信息的准确性，否则因收货信息错误无法收到寄回的返修板，导致的责任与连带责任由客户自行承担

返修登记



返修登记中可以查看已经登记报修但还未打包寄出的设备。

可以输入设备号或扫电池上的编码查找已经登记的报修设备。

点击已经报修的设备可进入报修更新页，可以更新报修原因或删除此条报修记录

点击**添加**开始添加返修设备

添加返修记录

添加返修记录

Q 013880882696 × 扫码

013880882696 BM121 20串 铁锂
最后在线时间 2021-03-06 10:00:34
购买日期: 2019-10-29 服务到期日: 2020-10-29

返修原因 输入返修原因

点击快速选择

不开机 离线 不定位 不充电 不放电
485不通信 温控线坏 天线损坏 P-B-接反
排线接错 主板超温

保存

可以输入设备号或扫电池上的编码查询设备信息。

输入或选择返修原因，然后保存

注：请准确填写或选择返修原因，错误的或无意义的返修原因会加大维修难度，进而影响售后进度。

打包返修



进入打包返修，可以看到之前添加的报修设备，选择好此次寄出的设备，再点击快递寄出

注：请确保选择的设备都在一个快递包裹里。

快递寄出

••••• WeChat 17:36 100%

< 快递寄出

售后快递收件信息
收件人: 吴小姐
收件电话: 13100000002
收件地址: 深圳市井冈山区万科云城3期7栋

快递单号 输入寄出快递单号

修完寄回地址 选择维修完寄回地址信息 >

备注说明 输入备注说明内容 (选填)

此次共寄出 1 片返修

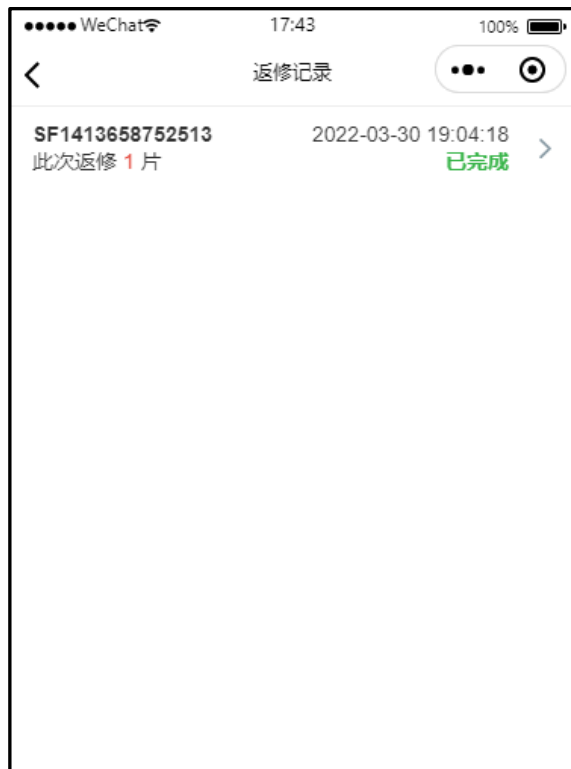
保 存

快递寄出时，输入寄出的快递单号，选择好维修完成后寄回的收货地址，如有特殊说明可填写在备注说明里。

点击保存，提示成功后就完成了此次报修。提交报修后请及时寄出快递。

注：请确保快递单号及收货地址的准确性。

返修记录



返修记录中可以查看以前的返修记录及售后进度。

点击相应的返修单可查看返修详情。

返修详情



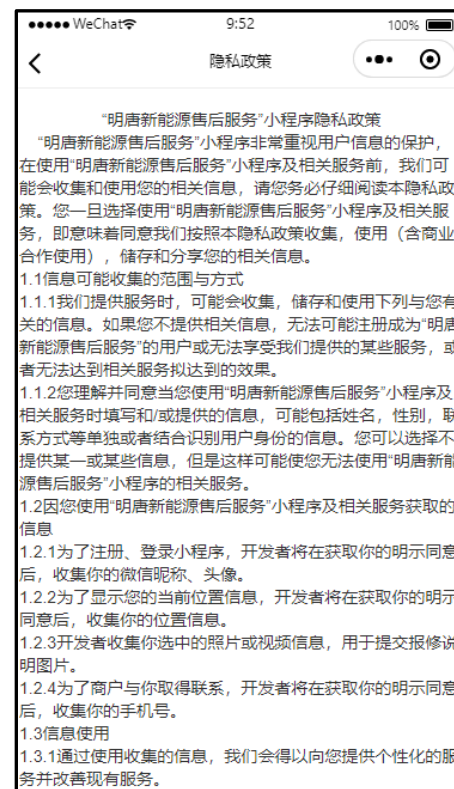
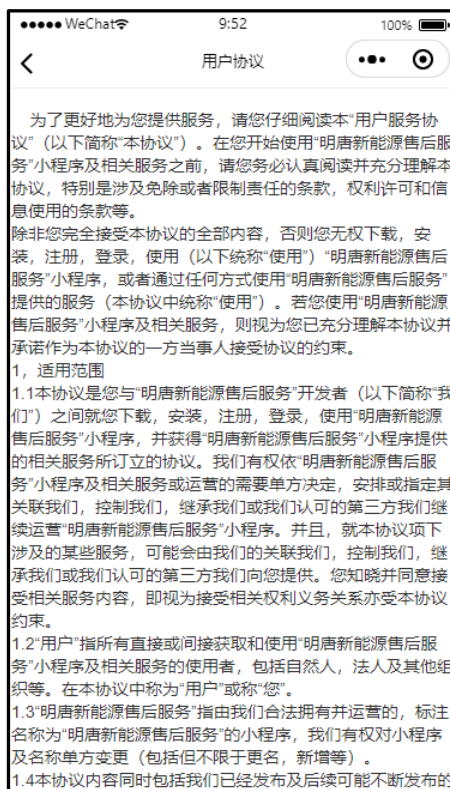
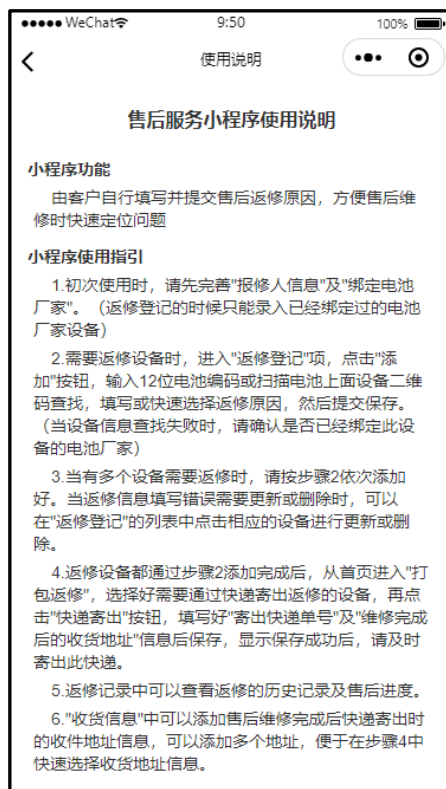
返修详情中可以看到返修时间、售后进度、完成时间、收货人信息以及每片返修板的维修情况。

其它

使用说明：介绍小程序怎样完成一次报修。

用户协议：介绍小程序提供的服务及用户在使用小程序时需要遵守的协议。

隐私政策：介绍对于从小程序中搜集到的用户信息做何处理，信息安全等相关说明。



FAQ

* 绑定电池厂家时搜索不到厂家

只能搜索出购买保护板时出货单上填写的客户名。如果不是由购买保护板的客户提交报修，请联系电池商家或厂家询问厂家名字。

* 搜索电池厂家时出现多个类似名字怎么办

联系相关人员确认电池编码所属客户名。

出现多个类似名字一般是因为给同一个客户出货时，出货单上填写的客户名不一样。所以请务必确保同一客户出货时名称保持一致，避免增加不必要的工作量。