

售后篇

给售后和技术团队看的一册：从派工到客户确认评分，售后服务全流程闭环。

本册流程总览：



本册目录

1	技术派工：安排上门服务	第 2 页
2	售后反馈：现场记录与客户确认	第 3 页
3	客户产品登记：设备档案	第 4 页
4	常见问题 FAQ	第 5 页

第 1 章 | 技术派工：安排上门服务

新创销售管理·操作手册（售后篇） | 适用：电脑网页版 / 手机浏览器

每步一图

登记产品 → 派工 → 上门服务 → 客户确认 → 评分 → 回访

给售后和技术团队看的一册

1 两种开单方式



① **动作** 打开「售后维护 → 技术派工」。卖了货要安装：点「从合同/送货单生成施工单」（红框 1），客户和商品自动带出；纯售后维修：点「新建普通派工」（红框 2）。

预期结果 售前、售后与施工安装任务在同一个列表统一安排，可按日期和关键词筛选。

注意 施工人员看不到合同价格，放心把单子派给外包师傅。

2 填派工单



① **动作** 填「客户」（红框 3，已有客户直接选，没有就输名称自动新建）；「派工类型」（红框 4）选售后/安装等；「需要处理的工作」（红框 5）必填，写清故障或安装内容；再选计划上门时间、优先级。「安排接单人员」可直接指定师傅，也可留空让员工自行领取。「售后拟收费金额」不确定可留空，仅用于开收据时预填。最后点「创建待领取派工单」（红框 6）。

预期结果 派工单进入任务池，指定师傅或被领取后，统一预警里的「技术派工」会跟踪进度。

注意 关联了客户设备时按设备派工；没指定设备则按客户整体派工。

第 2 章 | 售后反馈：现场记录与客户确认

新创销售管理 · 操作手册（售后篇） | 适用：电脑网页版 / 手机浏览器

每步一图

登记产品 → 派工 → 上门服务 → 客户确认 → 评分 → 回访

给售后和技术团队看的一册

1 填反馈单，客户扫码确认



① **动作** 打开「售后维护 → 售后反馈」，点「新建反馈单」（红框 1）现场填写处理内容和结果；填完生成二维码让客户扫码确认，客户不在场时管理员也可代确认。月底点「月度打印」（红框 2）输出 A4 售后汇总。

预期结果 每单有现场记录、客户确认和内部评分，页面顶部实时统计当月反馈单数和积分。

注意 反馈单是师傅服务质量考核的依据，务必当场填、当场让客户确认。

第 3 章 | 客户产品登记：设备档案

新创销售管理 · 操作手册（售后篇） | 适用：电脑网页版 / 手机浏览器

每步一图

登记产品 → 派工 → 上门服务 → 客户确认 → 评分 → 回访

给售后和技术团队看的一册

1 给每台卖出去的设备建档案



① **动作** 打开「售后维护 → 客户产品登记」，点「+新建」（红框 1）登记客户购买的设备：品名、型号、序列号、购买日期、保修期限；「导出」（红框 2）下载设备台账。

预期结果 派工时可直接关联客户设备，保修期内是否收费一查便知；设备历史维修记录全部挂在档案下。

注意 销售出库后顺手登记，售后时不用翻旧单据找型号。

大家最常问的 5 个问题

Q 师傅没有及时接单怎么办？

派工时直接在「安排接单人员」里指定师傅；或者电话通知后到统一预警的「技术派工」里盯进度。

Q 客户怎么确认服务完成？

反馈单填完后生成二维码，客户用手机扫码即完成确认；客户不方便扫码时管理员可代确认。

Q 售后服务要收费，怎么收？

派工单上填「售后拟收费金额」，开收据时会自动预填金额，按正常开收据流程收款即可。

Q 怎么查设备还在不在保修期？

「客户产品登记」里按客户或序列号搜索，购买日期和保修期限都在档案里。

Q 师傅的服务质量怎么考核？

售后反馈的内部评分和客户确认记录都留档，「报表中心」的售后积分报表按月统计每人得分。