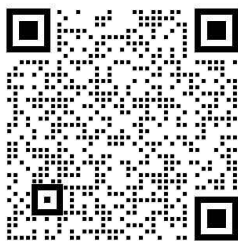
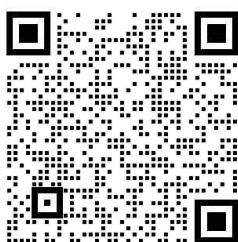
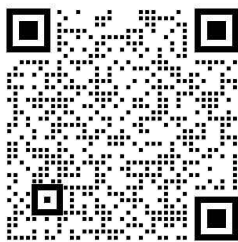
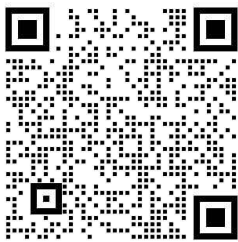
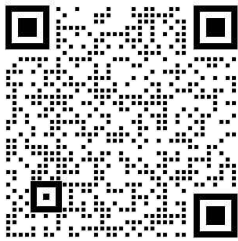




ASAP 工单录入说明

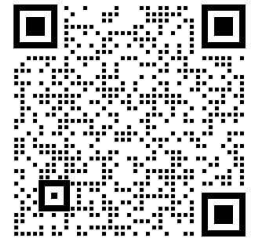
表单类型	扫描下方二维码即可进入对应表单	适用情况
厂内任务 /Internal task		厂内任务: 适用于展厅参观、陪客户验货、验货报告、技术报告、签证办理等 厂内的技术支持
现场项目 /On-site Projects		现场项目: 适用于 出差项目 : 包括现场安装、展会/演示、外办协助、返工/维修、客诉相关返工等 出差的技术支持
客户投诉 /Customer complaint		客户投诉: 适用于客户投诉、厂内投诉、外办投诉、其他部门投诉
客户反馈 /User Feedback		客户反馈: 包括非客诉类产品问题、产品建议、客户表扬、其他反馈信息
返工信息 /Rework Infomation		返工信息: 包括现场收费返工、现场客诉返工、保税区收费返工、保税区客诉返工

一、厂内任务/Internal Tasks: (最好英语填写)

适用于展厅参观、技服跟随验货、验货报告、技术报告、签证办理等厂内的技术支持

1.填写链接: (也可以扫描旁边二维码填写)

https://doc.weixin.qq.com/smartsheet/form/1_wpqQoHBgAAwWgvlAEc-HwEE4j_NPIMA_856c0a



2.填写内容介绍: (以客户参观为例)

Task Title/任务名称: 填写客户的名称、来自哪个国家。

Task Details/任务详情: **填写客户预计参观时间。**

Task Type/任务类型: 选择展厅参观、陪客户验货、验货报告、技术报告、签证办理等厂内技术支持。

Priority/优先级: 按实际填写优先级。

Requester/需求人: 提出需求者。

Task Owner/技服执行人: 选填项, 无指定技服人员会由技服分配。

Planned Date/计划完成日期: 填写任务开始时间。

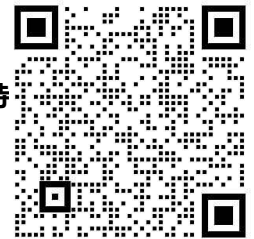
注意: 有展厅参观需求, 填写完表单后无需再在会议助手中预约客户展厅参观。

二、现场项目/On-site Projects: (最好英语填写)

适用于现场安装、展会/演示、外办协助、返工/维修、客诉相关返工等出差的技术支持

1.填写链接: (也可以扫描旁边二维码填写)

https://doc.weixin.qq.com/smartsheet/form/1_wpqQoHBgAAwWgvlAEc-HwEE4j_NPIMA_027f19



2.填写内容介绍:

Project Title/项目名称: (国家-客户名称-产品名称-项目类型)。

Project Details/项目详情: 城市, 数目, 具体的任务内容, **特殊要求备注。**

Priority/优先级: 按实际填写优先级。

Project Type/项目类型: 现场安装、展会/演示、技术支持、外办协助、返工/维修、客诉相关返工。

注意: 超过一个月在客户现场/外办请选择 Local Office Assignment

Start Date/开始日期: 填写项目开始时间。

End Date/完成时间: 填写项目结束时间。

三、客户投诉/Customer complaint (最好英语填写)

适用于正式客诉，即有在 OA 提交“ROE 客诉处理流程”，非正式客诉请填写

在下方 User Feedback 的表单中

1.填写链接：（也可以扫描旁边二维码填写）

https://doc.weixin.qq.com/smartsheet/form/1_wpqQoHBgAAwWgvhlAEc-HwEE4j_NPIMA_adcca9

2.填写内容介绍：

Complaint Title/客诉名称：(订单号-产品-问题描述)。

Level/客诉等级：可以选择 S\A\B 三个等级。

客诉等级划分:(n=客诉处理时效性要求)
S--重大投诉，已影响客户正常使用或存在安全隐患，导致客户无法接受并要求紧急处理(n=1)
A--客户书面或邮件投诉，产品性能影响客户使用体验，客户抱怨并要求现场处理(n=2)
B--产品或包装轻微缺陷，未涉及安全性和功能性且客户能够自己解决(n=4)

Source/客诉来源：客户投诉、外办投诉、其他部门投诉、其他来源。

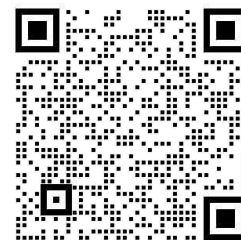
PO/订单号：填写客诉订单号。

Product Type/产品型号：客诉的产品型号。

Complaint Detail/投诉内容：客诉的具体内容（包括产品数量、产品不良点）。

Issue Photo/Issue file：如果有问题的照片和附件请同时上传。

Reporter/反馈人：客诉反馈者。



四、客户反馈/User Feedback (最好英语填写)

适用于非客诉类产品问题、产品建议、客户表扬、其他反馈信息

1.填写链接：（也可以扫描旁边二维码填写）

https://doc.weixin.qq.com/smartsheet/form/1_wpqQoHBgAAwWgvhlAEc-HwEE4j_NPIMA_c2f57d

2.填写内容介绍：

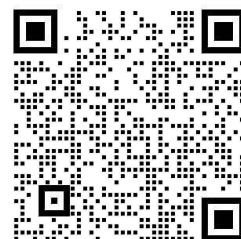
Feedback Type/反馈类型：非客诉类产品问题、产品建议、客户表扬、其他反馈信息。

Feedback Title/反馈名称：(订单号-产品型号-反馈具体内容)。

Feedback Details/反馈详情：**反馈具体内容（包括产品数量，产品不良点）。**

Feedback Photo/反馈照片：**如果有回来反馈的图片请同时上传。**

Internal Reporter/内部反馈人：提出反馈者。

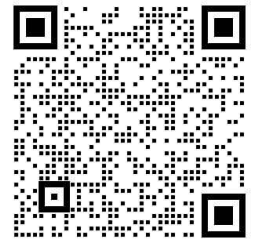


五、销服返工信息录入/Rework info (最好英语填写)

适用于现场收费返工、现场客诉返工、保税区收费返工、保税区客诉返工

1.填写链接：（也可以扫描旁边二维码填写）

https://doc.weixin.qq.com/smartsheet/form/1_wpqQoHBgAAwWgvhIAEc-HwEE4j_NPIMA_24572a



2.填写内容介绍：

订单号: 返工的订单号。

产品: 返工的产品型号。

返工内容: 简要描述，比如换面罩、底壳等。

整屏总数: 返工的整屏数量。

异形数量: 横向、竖向半块等非标准异形产品总数。

返工类型: 现场收费返工、现场客诉返工、保税区收费返工、保税区客诉返工。

优先级: 按实际填写优先级。

确定返工: **现返工的状态，是待定还是已确定、还是暂搁置等。**

计划开始日期: 返工开始日期。

计划完成日期: 非必填，如有可以填写。

负责人: 返工负责人。