



售后系统操作手册 (客户)



VOLCMINER

编号 AS_OPT_01

版本 1.0

日期 2025/04/09

TECKVIA

www.volcminer.com

日期	版本	更新
2025/04/09	1.0	创建

第1章

系统概述

1.1 系统用途

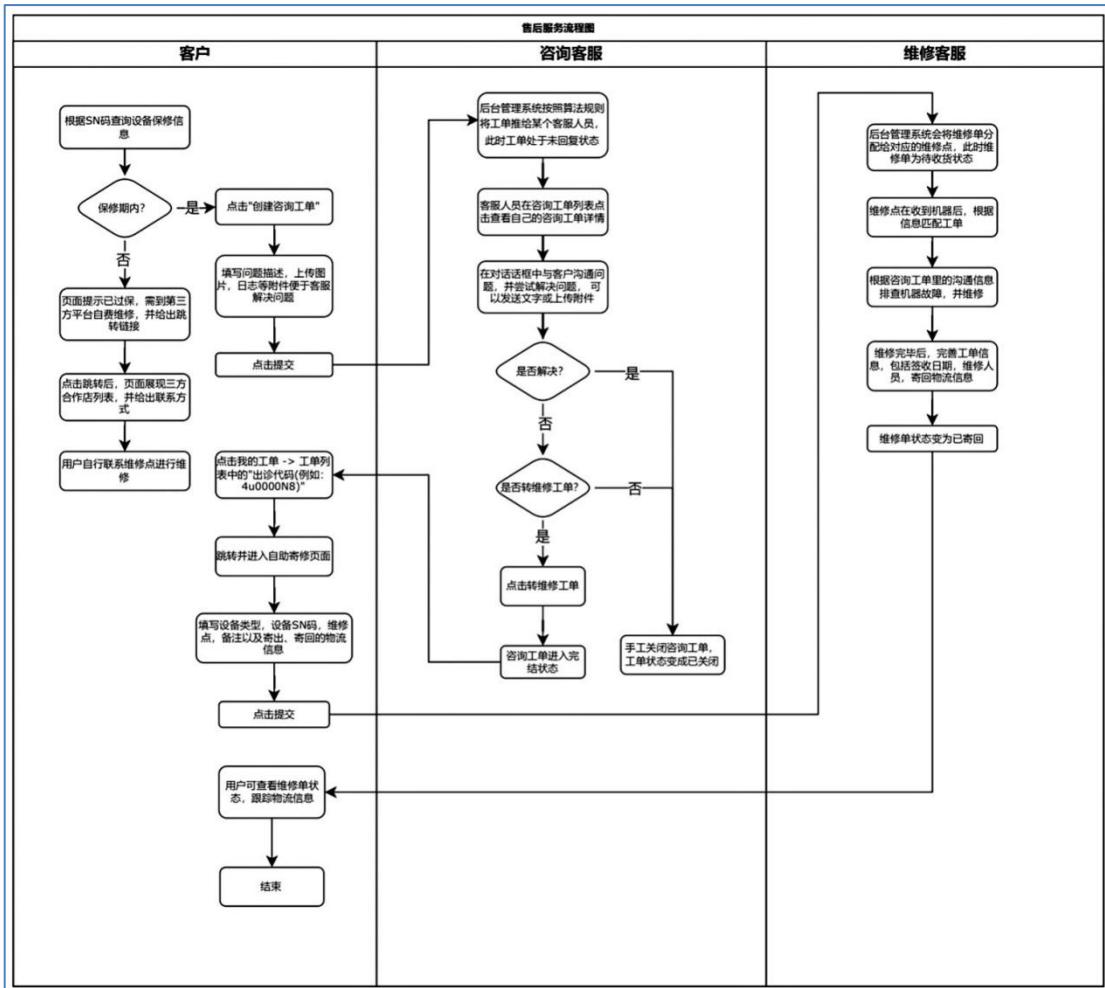
客户可通过提交【咨询工单】的方式与客服进行沟通，以解决产品的基本问题。在客服确认需要维修的情况下，咨询工单会被转成维修工单，接着，需要客户将有问题的设备寄送给指定的维修点，并提交【维修工单】（包含设备详情、维修点、寄送物流等信息）。维修点收到【维修工单】和“问题设备”后进行维修，并根据情况更新维修状态，用户也可查看工单详情来跟踪维修进度。

注意：在寄送设备后，必须提交【维修工单】，否则会影响维修进度。

1.2 适用角色

- 客户：通过咨询工单与客服沟通来解决基本问题，在咨询工单无法解决的情况下，需要寄送问题设备给维修点，并提交维修工单（需选择寄送的维修点）。

1.3 总体流程图

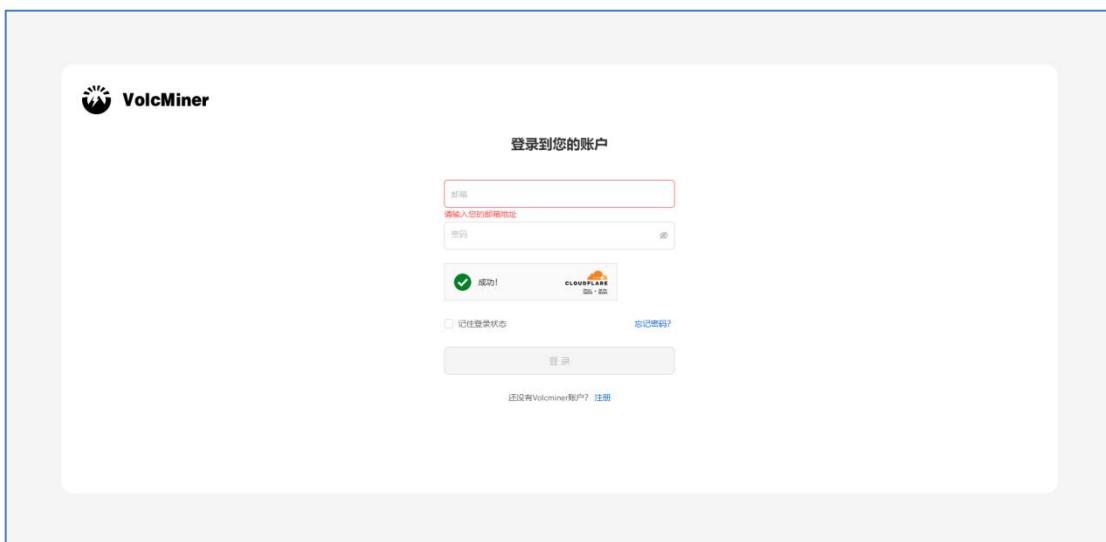


第 2 章

登录与退出

2.1 登录系统

- 打开浏览器，输入系统地址。<https://www.volcminer.com/aftersale/>
- 若未登录，则会跳转到“官网登录页”，如下图
- 若已登录，则会跳转到“发起工单页”，如下图



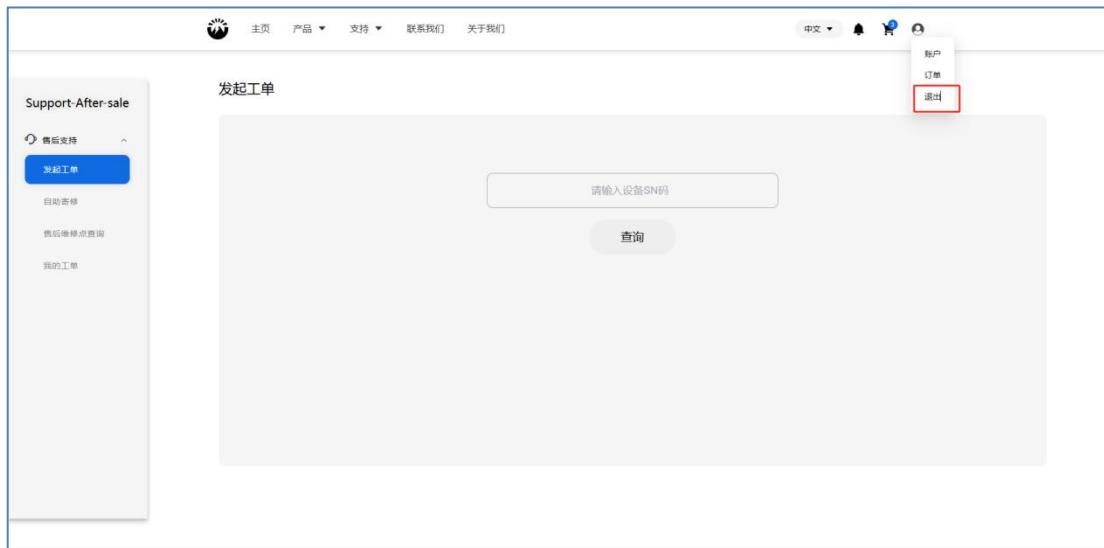
登录页



发起工单页

2.2 退出系统

- 点击右上角，弹出个人信息菜单
- 选择【退出】按钮，页面会返回到官网首页



第3章

工单管理

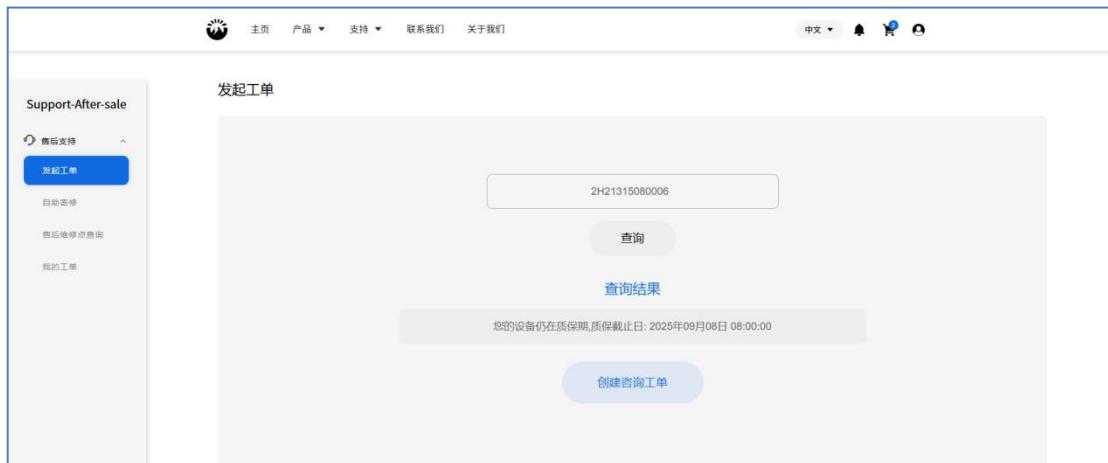
2.2 客户创建咨询工单

- 用户登录系统后，便可通过图中的入口访问售后系统。



售后系统入口

- 进入售后系统后，在【发起工单模块】通过 SN 码查询产品的保修截止日期，如图

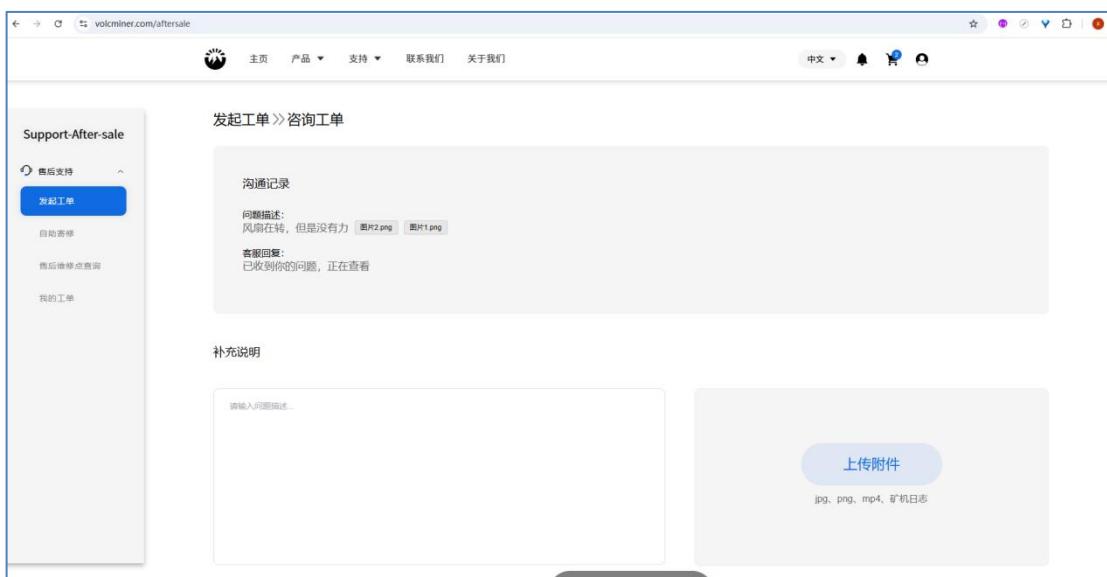


发起工单模块

- 若产品在保修期内，则可点击【创建咨询工单按钮】进入工单编辑页面，通过输入文本、上传附件（一次最多三个文件）的方式与客服进行实时在线沟通。

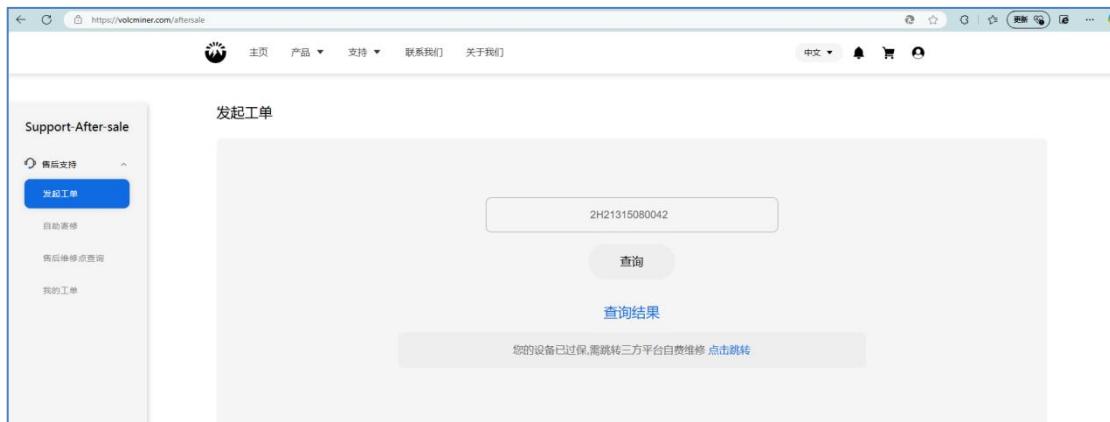


咨询工单编辑

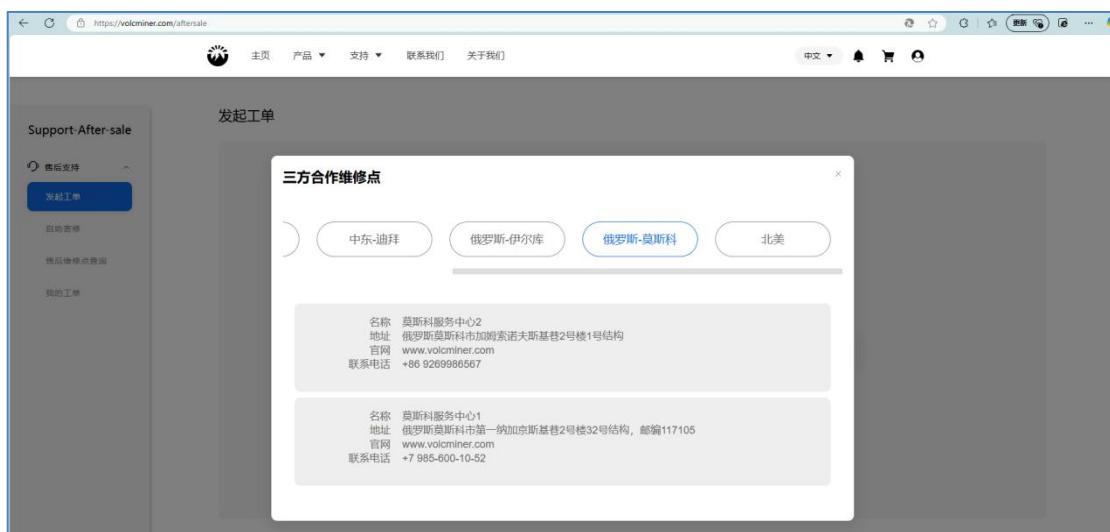


客户与客服在实时沟通

- 若产品已过保，则只能在第三方自费维修，平台会给出自费维修的网点信息，用户可自行联系



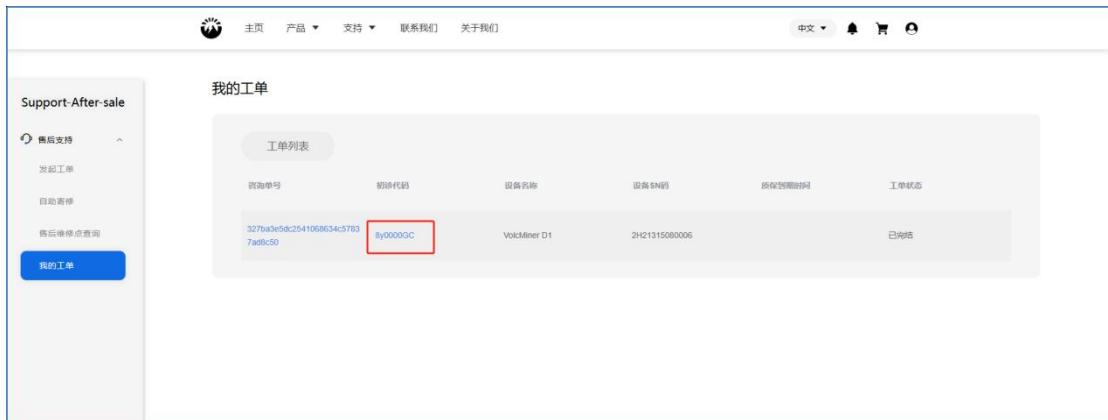
过保提醒



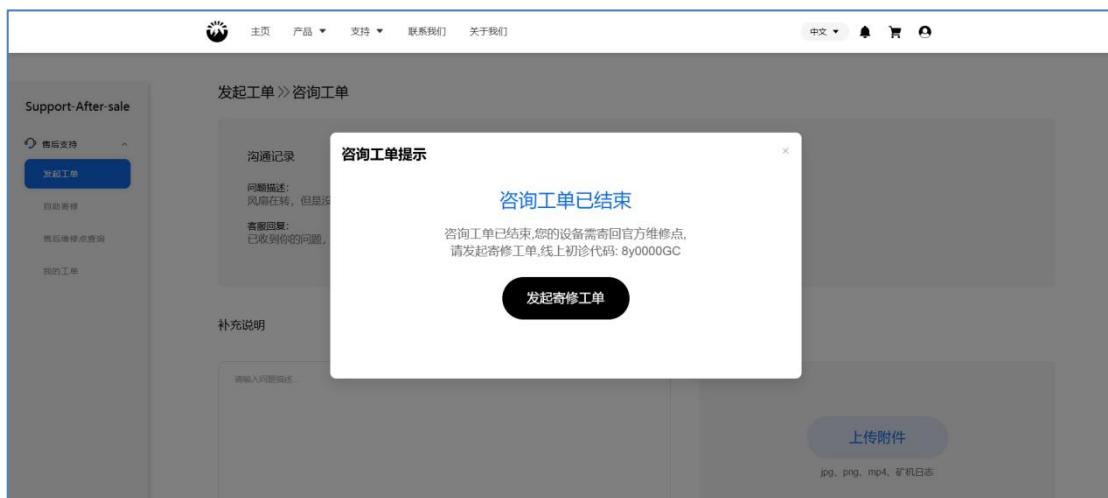
三方维修服务点信息

2.4 客户创建维修工单

- 当客服判断机器需要维修时，会将当前的【咨询工单】转成【维修工单】，客户的咨询工单状态变成【已完结】，此时会生成一个【初诊代码】，在【我的工单】列表中可以看到（如下图）

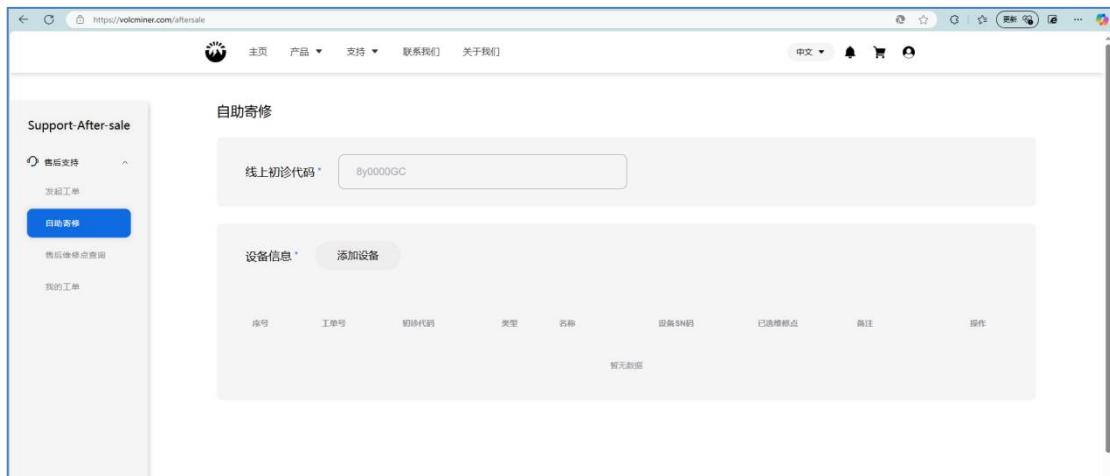


- 点击【咨询工单号】可进入【发起咨询工单页面】，可以继续和客服进行沟通交流，若此时还未提交【寄修工单】，页面会跳出提醒，点击提醒窗口右上角的叉叉后可继续与客服进行交流



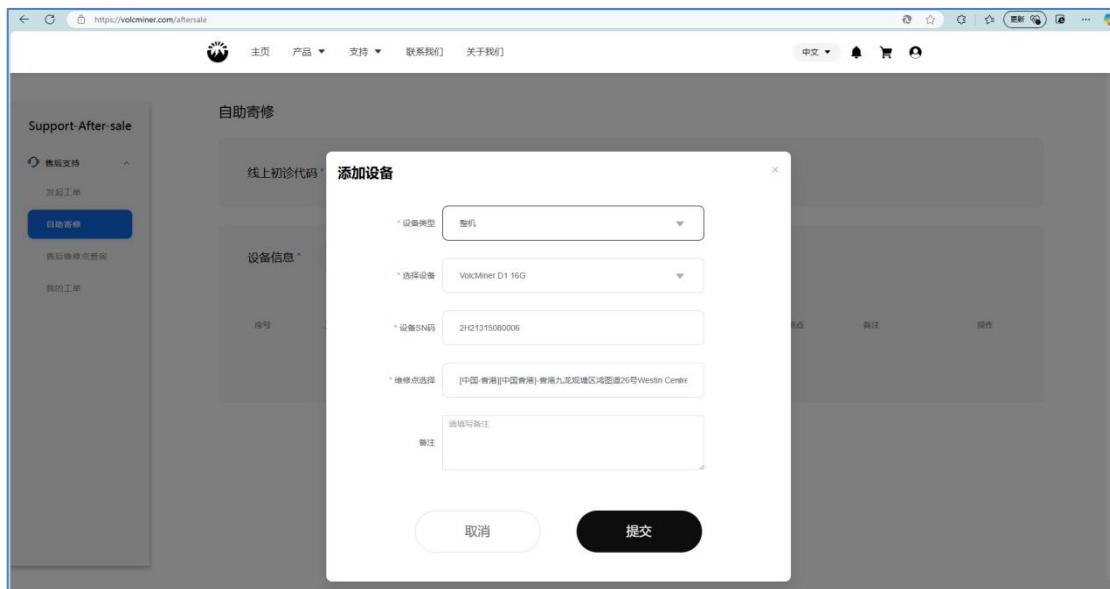
咨询工单结束提醒

- 点击【发起寄修工单】或者点击工单列表的【初诊代码】便可进入【自助寄修页】

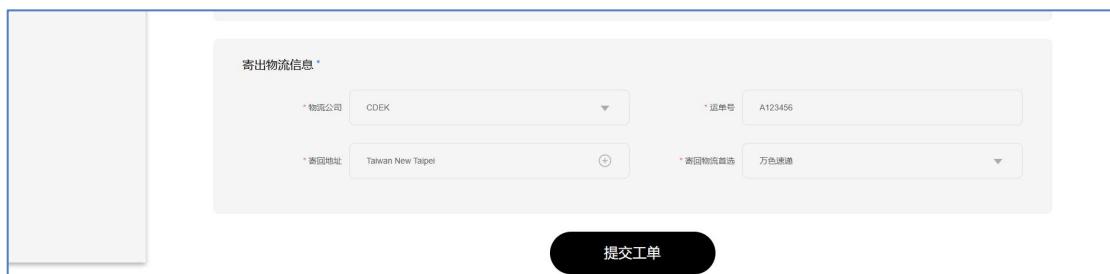


自助寄修页

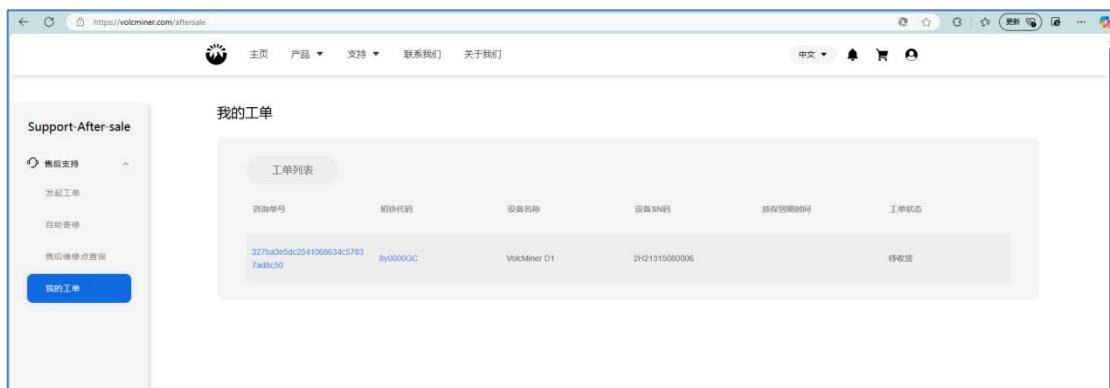
- 添加设备 和 物流信息，提交订单后，工单状态变成【待收货】，系统会根据维修点选项信息，将寄修单分配给对应维修点，由该维修点的维修工程师负责设备的维修任务；



填写寄修设备信息



填写寄出物流信息



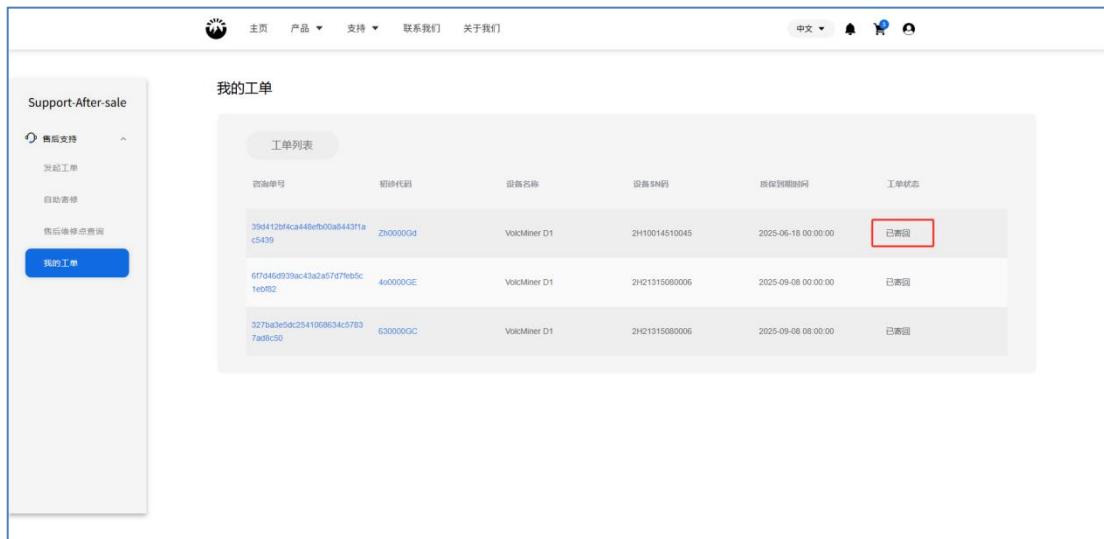
寄修工单提交后，工单状态变为【待收货】状态

- 点击【初诊代码】可看到寄修详情



寄修详情

- 若维修完毕，维修点会寄回设备给用户，保存维修工单进度，填写物流单号，物流名称等，此时在用户的工单列表中可以看到寄回物流单号和物流名称，订单状态也变成已寄回，如下图



工单号	部件代码	设备名称	质保到期时间	工单状态
39d412b4ca448efb00a8443f1a c5439	Zh00000d	VolcMiner D1	2H10014510045	已寄回
67f946d939ac43a2a57d7eb5c 1ef092	4e000003E	VolcMiner D1	2H21315080006	已寄回
327ba3e5dc25419698634c5783 7ad8fc50	63000009C	VolcMiner D1	2H21315080006	已寄回

【已寄回】的维修单