

# 火借风势 风雪破楼兰

—— 维修补贴（配件核销）指引 ——



# 01

章节 PART

## 维修补贴（配件核销）指引



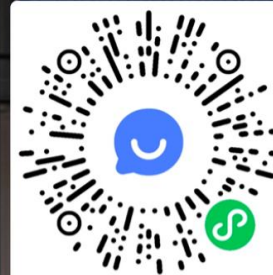


# 登录入口

## 系统登录

登录网址: <https://mtds2.oppein.com>

输入商场组织编码, 账号, 密码登入



微信搜一搜/扫码

欧派超级导购

超级导购

全面贴合销售过程, 提升客户成交软技能  
0成本获客 / 客户追踪转化 / 搞定锁客成交

账号登录

手机验证码登录

手机密码登录

扫码登录更安全

请输入机构组织

admin

请输入密码

登录

重置

☒ 记住我 ①

没有账号?

忘记密码?



## 从MTDS跳转——遗留单、零件订购单、维修补贴（配件核销）



零件订购单  
遗留单  
(目前还需从MTDS订单管理进入才能使用)

维修补贴-配件核销

(admin、设计师、下单员账号可跳转)

“售后服务管理”——“电器百货售后”跳转至厨电居家匠人



# 1、配件核销需要哪些信息？



# 配件所需核销信息



## 2、配件核销流程

## 维修补贴及配件核销操作

居家匠人  
——售后服务平台——

金保姆服务

欧派金保姆

服务管理

安装管理

配件管理

橱柜工单管理

遗留单管理

遗留单管理

维修补贴管理

维修补贴申请

维修补贴查询

待退明细查询

结算明细查询

服务商管理

◀ 首页 维修补贴申请

保存 提交 关闭

温馨提示：公司将对上门补贴进行稽核，维修补贴请按实际情况申请，提供具体的顾客信息、故障视频、违规金额两倍予以违约金扣减，同时有权取消商场享受上门补贴资格，并进行全国经销商通报。

订单信息

* 维修补贴单类型	MTDS订单	* 客户手机号	
合同单号		订单编号	
* 所在地区	请选择	请选择	请选择
* 详细地址			
* 维修过程描述			
申请人		申请人手机号	

产品信息

产品型号	产品类别	产品数量	产品条码	故障现象	故障代码描
------	------	------	------	------	-------

①：选择【遗留单管理】→【维修补贴管理】→【维修补贴申请】

②：维修补贴类型：MTDS订单、安装卡

1.【MTDS订单】：MTDS系统下单时，需客户真实信息，否则维修补贴申请时无法查询到保内信息；

2.【安装卡】：若批量下单电器可选择安装卡补录 填写客户真实信息 获得质保

保内有更换配件上门补贴：**50元**

无更换配件上门补贴工单：**25元** 如上门调试风门



## 维修补贴及配件核销操作

①：输入客户手机号，点击放大镜查询MTDS订单无法查询，可切换安装卡再查询；

②：出现窗口后先点击【查询记录】会显示客户相关信息；

③：此时若无法查询到信息 请退回维修补贴类型 选择安装卡查询

④：如查询出客户多个数据 请选择相关型号；再点击提取订单 即可完成选择订单

先填手机号再点击放大镜搜索

1

2

3

4

订单合同查询

查询记录 清空查询 提取订单 关闭

\* 默认获取50条最新订单数据，如需获取其他订单，请输入合同单号查询

手机号 15810109 合同单号

执行操作

1 查看产品信息

2 查看产品信息

3 查看产品信息

订单产品查询

	产品型号	产品名称	K3编码
1	PWNK0019B	A02_欧派黑色PP可调脚H110	G10004177
2	PWNK0019B	A02_欧派黑色PP可调脚H110	G10004177
3	PWNK0019B	A02_欧派黑色PP可调脚H110	G10004177

## 维修补贴及配件核销操作

1.不是上门就有补贴，是上门解决售后问题才有

2.保外的按公司提供标准向客户收费即可，不需要做维修补贴申请单

呼叫客服 我的购物车 罗金双 BN花都区 退出

关闭操作

保存 提交 关闭

MTDS无客户信息，类型可选择安装卡，如无安装卡信息，请按客户真实情况补录安装卡信息

订单信息

* 维修补贴单类型	MTDS订单	* 客户手机号	15810100	* 客户名称	蔡先生	维修补贴单号	自动编号
合同单号	请选择 MTDS订单 安装卡	订单编号	JS0005202212260001	营销事业线	厨房事业部	商场名称	花都区LJS
* 所在地区	广东省 广州市 天河区 兴华街道	订单创建时间	2022-12-26 16:04:12	门店名称	博皇美家配		
* 详细地址	金茂广场公寓楼13-2	所属单位名称	BN花都区	所属单位编码	0202210		
* 维修过程描述	维修过程一定要描述清楚，没有描述一律驳回						
申请人	CD1824	申请人手机号	13450	申请类型	<input type="checkbox"/> 无配件更换维修 <input checked="" type="checkbox"/> 配件更换维修		

输入客户手机号按放大镜检查客户信息，然后提取客户信息，黄色框的所有内容就会被提取出来，不需要填写

所有照片都是需要带地址和时间的水印照片，如果水印照片地址与详细地址不符，用地图软件证明在附近，然后截图上传到附加照片即可，特殊情况请备注说明

产品信息

产品型号	产品类别	产品数量	产品条码	故障现象	故障代码描述	维修措施	故障照片	型号条码照片	附加照片	操作
		1					选择图片	选择图片	选择图片	删除

产品型号需与核销零配件具备从属关系  
(即所需配件属于该机型配件清单上)

需要提供体现故障的照片或者视频

以下三种情况可不提供条码，但需要提供整体照片

- ①百货配件本身产品无条码；
- ②烟机产品不便于拆橱柜提交条码；
- ③说明书丢失无法提供首页条码；

配件信息

产品型号	配件编码	配件名称	配件价格	是否允退	更换数量	申请价格	新旧配件对比照片	其他附件	其他附件	操作
							选择文件	选择文件	选择文件	删除

将新旧照片摆放拍摄，以下情况可以不拍

- ①没有更换配件；
- ②玻璃破碎无法保留拍摄（但需要提供维修前后照片）

## 2.1-零配件费用规则

- ① 定义：经销商或第三方对向公司订购厨电百货售服零配件，按零配件结算价统一执行
- ② 费用原则：每月 20 日月结，订购会先产生费用，保内配件后续通过配件核销可减款；保外配件商场直接向客户收费，不做减款处理

## 2.2维修补贴申请（含配件核销）



手机端-配件核销操作



## 3、允退配件退回流程

**注意：允退配件需要退回才能减款配件费用，补贴不影响**

## 配件退回指引操作



①：先选择左侧【配件管理】→【配件退回管理】→【配件退回申请】

## ②：点击添加

## 1.商场退新件申请:

## 下错型号 未曾拆开包的配件可以退回

## 2.商场允退件申请:

**重要零配件维修完成后 需寄回公司 如：  
主板、开关板、炉盘、电机等（保内  
核销配件收到退款）**

## 配件退回指引操作

* 运输方式	快递 v	运输单位编码	顺丰快递 v	* 运输单位名称	顺丰快递	* 运输单号	SF1234	
* 快递费	0	总金额	33	总数量	1			
* 申请说明	电源主板型号订购错 申请退回配件							
配件编码	配件名称	计量单位	申请价格	申请数量	申请金额	图片1	图片2	图片3
60003	电源主板	块	33	1	33	上传图片	上传图片	上传图片

①：填写【运输方式】→【运输单位选择】  
可选择快递或物流寄回（建议使用快递）

②：填写【快递单号】先寄再填写单号

③：快递费用0（运输费用统一由商场承担，  
若出现公司仓库发错货可申请相关快递费用  
并备注清楚原因及上传相关照片）

④：点击退件明细后方操作按钮  
点击放大镜图标 选择相关零配件编  
码选择数量、上传图片1张；（对应实物照  
片）

【操作流程通用：配件退新件申请、商场允  
退申请、商场非允退申请】



THANK YOU!

