火借风势 风雪破楼兰

第三方报单指引

1-报第三方售后流程及事项

电器坏了怎么处理? — 报第三方售后（有偿服务） — 商场从MTDS报修 — 相关咨询可对接管理员 肖彩月-020-36753416 — 平台上门维修

1、维修单属于有偿服务，按实际发生收取经销商费用（70-150元不等，二次上门费、远程费、加急费另算）

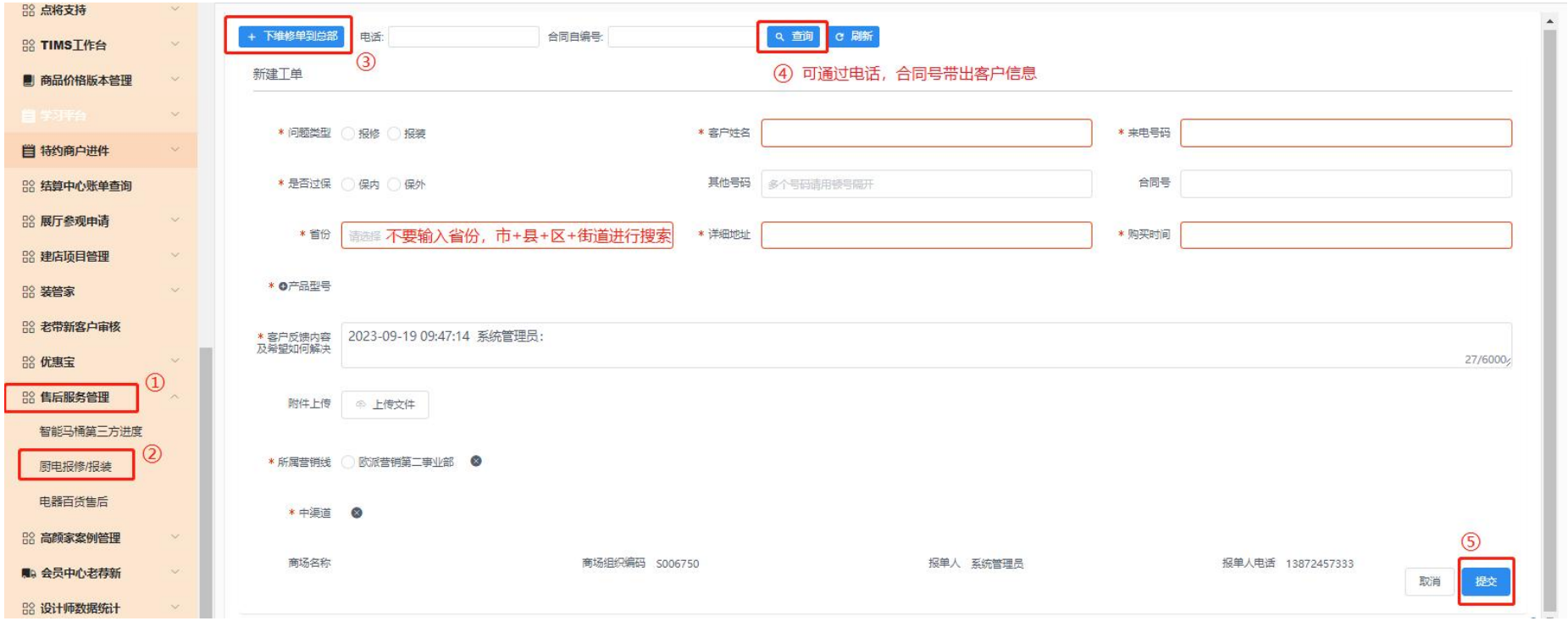
2、在下维修单时填写必要信息：
①准确的产品型号
②客户故障情况、属于保内or保外、客户诉求等
③上传附件：产品照片、故障照片（若有）

3、目前第三方维修服务渠道仅限：非厨房经销商；服务品类仅限：欧派品牌电器。

4、切记商场自己不要通过打400来报单，因为打400会生成售服单推送给商场，商场需自行对工单进行回复，操作麻烦，并且还考核商场，如逾期未回复售服单，会有几百元不等的处罚。

1.1-MTDS怎么报第三方？（建议商场此方式报单）

场景1：客户向商场报修，商场委托第三方维修



经销商登录MTDS系统→售后服务管理→厨电报修/报装→选择“下维修单到总部”

1.2-MTDS怎么报第三方？

场景2：商场自己不要打400报修，除非客户自己通过集团400报修，需找到对应工单下单

经销商登录MTDS系统→客户支持中心→工单中心→在工单界面点击“下维修单到总部”

THANK YOU!