

现场服务记录单
On-site Service Log

V2.0

投诉热线15000026489

*报修单号

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 报修相关信息 Call in Information (Filled by Assistant): | | | | | |
| 用户所在城市 City | | 地址: Dddress | | 用户部门: Department | |
| *门店名称 Store name | | *门店电话 Telephone | | 店长手机号: Mobile phone number | |
| 产品类型 Product Type | | 产品型号 Product # | | 主机编号 Serial # | |
| *故障现象或服务需求（并请确认是否在保修期内：□是 □否）： Problem Description OR Service Demand: | | | | 服务级别 | 普通 P4□ 标准 P3□ 重要 P2□ |
| *用户寻求帮助日期/时间 Customer Call Received Date/Time | | | *预约上门日期/时间 Engineer Noticed Date/time | | |
| *工程师出发时间 Engineer Departure Time | | | *离开现场时间 Leave time | | |
| 服务过程和结果信息 Service Process/Conclusion Information (Filled by Engineer): | | | | | |
| *服务种类 Service Type | □ 软件 Software | □ 重装系统 □ 办公软件 □ 网络问题 □ 巡检 □ 电脑 □ 数据备份 □ 监控故障 □ 打印机故障 □ 广告电视机故障 □ 其它 | | | |
| | □ 硬件 Hardware | □ 更换故障件 □ 网络设备故障排除 □ 耗材更换 □ 设备升级 □ 非换件调试 □ 硬件设备检测 □ 监控故障 □ 其它 | | | |
| | 其它 Others | □ 上门 □ 送修 | | | |
| 服务前请确认 Pls Confirm | □ 同意拆装维修 Dismounting? | | □ 外观破损 Surface Damaged? | | 客户签字 Customer Signature |
| | □ 个人文档要备份 Files backup? | | □ 操作系统要备份 OS backup? □ 磁盘要备份 Disk backup? □ 邮件要备份 Mail backup? | | |
| 达现场日期/时间 The 2th Date/time In | | 问题是否解决 whether solve the problem | □ 是/Yes □ 否/No | *完成维修时间 Completed Time | |
| *解决方案描述，若没有解决，请说明原因，经用户确认： Describe the process of the solution: | | | | | |
| 工程师第二次到达 现场日期/时间 The 2th Date/time In | | 问题是否解决 whether solve the problem | □ 是/Yes □ 否/No | *完成维修时间 Completed Time | |
| 解决方案描述，若没有解决，请说明原因，和经用户确认所采取的升级方案： Describe the process of the solution: | | | | | |
| 特殊说明和备注（若出现一次报修多台维修的情况，请在此栏中注明设备类型、台数、服务种类）： Remarks: | | | | | |
| 故障部件名称 | | 故障部件条码 | | 故障代码 | |
| 更换部件名称 | | 更换部件条码 | | 故障排除代码 | |
| 客户满意度调查 Customer Satisfaction (Filled by Customer): | | | | | |
| 我认为本次上门服务 (I think the on-site service is) | □ Very Good □ Good □ Acceptable □ Bad □ Very Bad 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意 | | | | |
| 客户签名/日期 Customer Signature/Date | | | 工程师签名/日期 Engineer Signature/ Date | | |

注：表格中所有的日期/时间格式为：XX 年 XX 月 XX 日 XX 时 XX 分，且带“*”星号处为必填项，不得为空。