



玖顺农机售后服务工单系统 - 用户使用手册

版本: v1.0

适用对象: 玖顺员工、经销商人员、售后服务人员、系统管理员

1. 系统简介

本系统是专为玖顺农机售后服务体系打造的微信小程序，旨在实现售后工单的无纸化录入、数字化存储及高效查询。用户可以通过微信直接登录，随时随地提交维修、保养等服务记录。

2. 登录与账号申请

2.1 登录系统

- 打开微信，搜索并进入“玖顺农机售后服务”小程序。
- 系统会自动识别您的微信身份。
- 如果未能自动识别请点击界面中央的“微信一键登录”按钮。

2.2 账号申请（新用户）

如果您是首次使用，登录后将进入账号申请页面：

- 填写信息：
 - 姓名：请输入真实姓名。
 - 手机号：请输入主要联系方式。
 - 身份角色：请根据实际情况选择（玖顺员工 / 经销商人员 / 服务人员）。
 - 申请理由：简单描述您的所属区域或门店信息。
- 提交审核：点击提交后，您的状态将变为“审核中”。
- 等待开通：请联系管理员进行审批。审批通过后，再次打开小程序即可进入系统首页。



3. 首页功能概览

登录成功后，您将看到系统首页：

- 顶部信息卡：显示您的姓名及当前系统角色。
- 功能菜单：
 - 新建派工单：用于录入新的售后服务记录。
 - 我的工单 / 工单查询：查看历史工单记录（按钮名称根据角色不同而变化）。
 - 成员审批（仅管理员可见）：用于审核新用户的加入申请。

4. 核心功能操作指南

4.1 新建派工单 (所有人员)

点击首页的 “+ 新建派工单” 卡片进入录入页面。

1. 基础信息：系统会自动生成“派工单号”并填入您的姓名，无需手动修改。
2. 客户信息：
 - 填写客户姓名、电话、地址。
 - 选择机器用途（自用/作业）。
3. 产品信息：
 - 录入机器编号、发动机号、产品型号。
 - 必填项：必须上传一张铭牌照片。
4. 服务内容：
 - 选择服务类型（如：维修、三包、保养等）。
 - 描述故障现象及处理方法。
 - 更换零件：如有换件，请点击“添加零件”，填写名称、图号、数量及旧件处理方式。
 - 现场照片：请拍摄并上传现场维修照片（最少 1 张，若更换了零



件，照片数量建议不少于零件数量)。

5. 客户确认：

- 上传人机合影作为服务凭证。

6. 提交/保存：

- 自动草稿：如果您中途退出，系统会自动保存已填写的内容。下次进入时可选择“恢复草稿”。

- 提交：确认信息无误后点击提交，数据将上传至云端。

4.2 查看工单记录 (根据角色区分)

根据您的权限不同，此页面的功能会有所区别：

A. 普通用户 (经销商/服务人员/员工)

- 入口名称：我的工单
- 功能：仅能查看您自己提交的工单记录。
- 筛选：点击顶部的 “ 日期筛选”，可以设定开始和结束日期，查询特定时间段的记录。
- 限制：列表默认最多显示最近的 50 条记录。

B. 系统管理员 (admin)

- 入口名称：工单查询
- 功能：可以查看系统内所有人员提交的工单。
- 高级筛选：点击顶部的 “ 高级查询”，展开筛选面板，支持以下条件：

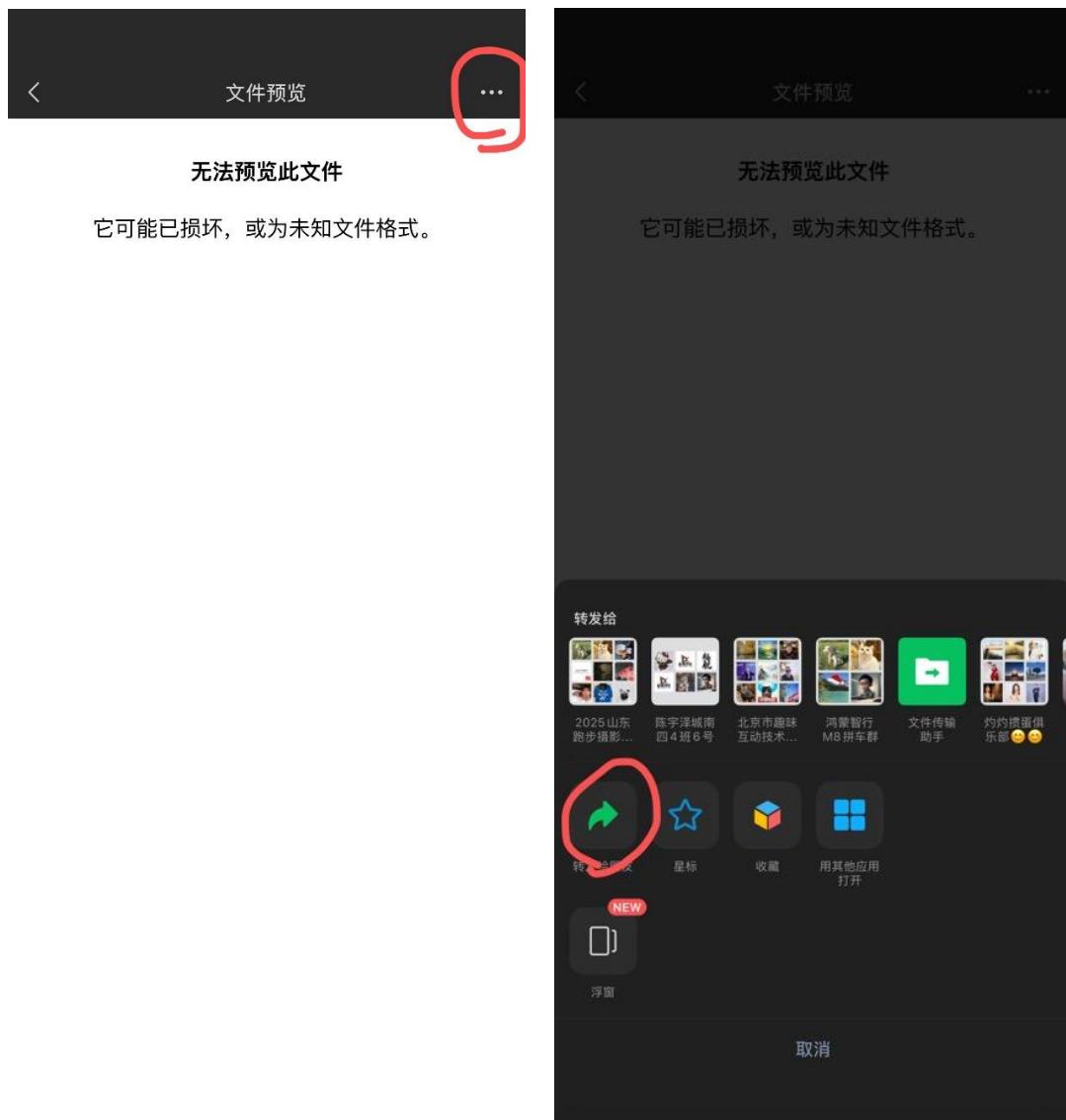
- 日期范围：自定义查询时间段。
- 精准/模糊搜索：支持输入 客户姓名、客户手机号、报单人姓名、产品型号 进行查找。
- 限制：列表单次加载最多 100 条记录。



4.3 汇总导出(仅管理员)

管理员在查询工单记录后，界面右下方会有一个【汇总导出】按钮，点击该按钮可以将本次查询命中的所有工单导出，以便在电脑上进行二次加工或处理。

注意：如果用户使用的手机不支持 XSL 文件的打开(没有安装 Excel、WPS)，但是仍然可以通过转发功能将导出结果发送给微信用户或电脑。



4.4 成员审批 (仅管理员)

1. 点击首页的“成员审批”卡片。
2. 列表将显示所有状态为“待审核”的申请人。



3. 操作:

- 通过: 该用户即可正常使用系统。
- 拒绝: 需填写拒绝理由, 用户端会收到提示并可重新修改申请。

5. 常见问题解答 (Q&A)

Q: 为什么我提交申请后一直进不去首页?

A: 您的申请需要管理员人工审核。请联系各区域负责人或系统管理员加快审批进度。

Q: 填工单时突然接到电话退出了, 数据会丢吗?

A: 不会。系统具有草稿自动保存功能。您再次进入“新建派工单”页面时, 系统会提示您是否恢复之前的填写内容。

Q: 图片上传很慢或失败怎么办?

A: 农机作业现场可能信号不佳。建议先拍摄照片保存在手机相册中, 待移动到信号较好的位置(或连接Wi-Fi)后再打开小程序进行上传提交。

Q: 我是管理员, 怎么查找某个具体客户的维修记录?

A: 进入“工单查询”页面, 点击顶部的“高级查询”, 在“客户姓名”或“客户手机号”栏输入关键词, 点击“查询”按钮即可。

技术支持与反馈

如在使用过程中遇到程序错误或功能异常, 请截图保留证据并联系系统开发维护团队。