京云产品保修流程

为规范售后服务工作.满足客户需求，保证用户在使用京云产品时，能发挥最大效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品市占率，特制定售后服务流程，本流程仅适用于京云瘦客户机返修。

1. 京云接到客人报修电话，了解售后需求之后，确认机器为京云出货的机器，即可提供售后申请表。
2. 客户填写申请表中的返修寄回信息，机器型号，机器序列号，故障现象之后，以微信或者eMail方式提交给京云。
3. 收到序列号之后，根据序列号查询机器是否在保修期内，
4. 当返修品修复之后，按照维修申请单中的地址寄回给客户，并追踪确保客户收件。
5. 当发现申请单中有机器已经过了保修期，则需要和客户讨论是否愿意付费维修，如果客户同意付费维修，则开始走维修程序。
6. 在维修中发现因人为或者环境损坏,如进水，盐蚀等情况，则拍照给客户，需付费更换响应配件，如因不可抗力（地震，台风，洪水等）造成的损坏，均需与客户沟通是否同意付费维修。
7. 如客户同意付费维修，需要客户在付费维修报价单上签字盖章，并提供付费水单之后给予维修。