

“用户抱怨” 并联交互” 及 “问题闭环” 操作指导(供应商端)

- 浏览器要求：360 极速浏览器（Chrome 核心浏览器）、火狐、谷歌、IE10 以上（IE8 丌支持）



- 如果您使用的 360 极速浏览器，请务必将浏览器切换到“极速模式”，图中黄色圈表示的地方：
(如丌切换极速，会影响界面显示及操作)



- 登录网址：sqm.haier.net
- 登录权限：同海尔质量检测信息平台权限

用户评价模块

一、主界面及用户评价界面：

- 1、登录模块质量平台后，显示主界面信息，如下图：



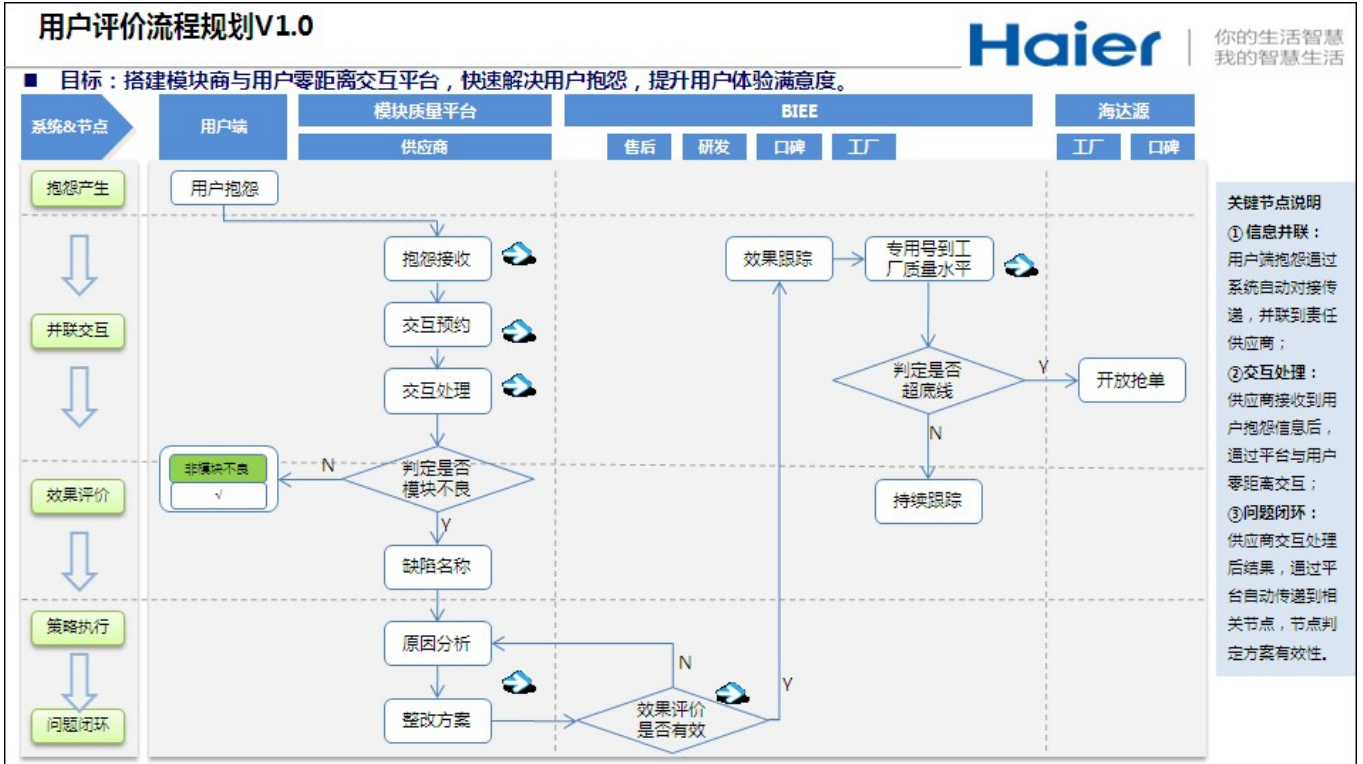
2、点击主界面工作台“用户评价”模块，进入用户评价界面，如下图所示，可以看到：

- 用户评价：到集团质量得分，到日、月、年的供货量、现场不良量、市场不良量及趋势图展示。
- 用户差评：查询市场不良信息（初始默认展示当月信息），并可进行交互操作；
- 开联交互：已交互完成的市场不良信息，并可查询历史交互闭环信息。



二、用户抱怨即时交互流程

1、交互流程图：



2、交互状态：共分为4种：

- 未交互——未处理的；
- 交互中——预约但还未处理的；
- 拖期——预约之后未在预约日期之前处理的；
- 已闭环——已经交互完成的；

用户差评							查询
日期	来源	用户	产品	型号	故障模块	用户抱怨现象	交互状态
2016-03-07	用户抱怨	海口	冰箱	BCD-196TMCG	压缩机附件	插电跳闸 / 用户跳闸	未交互
2016-03-07	用户抱怨	大连	冰箱	BC-130A	压缩机	不制冷/制冷差/不工作/不启动	未交互
2016-03-07	用户抱怨	郑州	冰箱	BCD-206STPQ	压缩机	不制冷/制冷差/不工作/不启动	未交互
2016-03-07	用户抱怨	天津	冰箱	BCD-251WDG/W	压缩机	不制冷/制冷差/不工作/不启动	未交互
2016-03-07	用户抱怨	北京	冰箱	BCD-521\VDP/W	压缩机	不制冷/制冷差/不工作/不启动	未交互
2016-03-07	用户抱怨	福州	冰箱	BCD-118TMPA	压缩机	插电跳闸 / 用户跳闸	未交互
2016-03-06	用户抱怨	西安	冰箱	BCD-206STPQ	3号焊点 (干燥过)	不制冷/制冷差/不工作/不启动	未交互

并联交互							交互状态
日期	来源	用户	产品	型号	故障模块	用户抱怨现象	交互状态
2016-03-09	用户抱怨	长沙	冰箱	BCD-206STPQ	12号焊点 (干燥过)	不制冷/制冷差/不工作/不启动	已交互
2016-03-01	用户抱怨	郑州	冷柜	BC/BD-146HCD	压缩机	不制冷/制冷差/不工作/不启动	已交互

3、交互操作：

3.1 通过点击每条明细信息的交互状态按钮（未交互、交互中等按钮）进入交互页面，对该条信息进行交互处理。如下图所示：

用户抱怨即时交互

信息描述

信息来源:	市场不良		
工单号:	XF\N3160411581525	报表日期:	2016-04-11
产品大类:	凉席	制造中心:	顺德凉席
产品编号:	XQG70-B10866-电扇	生产日期:	2015-09-08
用户抱怨:	漏水 / 滴水		
故障现象:	滴水	对象:	观察垫垫
故障原因:	观察垫垫*磨损		
备件专用号:	0020300590A	备件名称:	观察垫垫
用户:	郑州工贸公司售后	网点:	郑州创盛商贸有限公司
联系电话:	60698851		

交互结果

预约时间:

模块不良

缺陷名称:

不良现象:

初步分析原因:

改进状态: 已改进 未改进

非模块不良

信息描述不符, 无法判断

现场分析部件正常, 非我司模块问题

分析附件上传: 未选择任何文件

完成时间:

交互要求:

1. 所有展示的市场不良信息需全部交互, 交互前, 请先设定预约时间, 并在预约时间内, 通过电话联系或上门处理, 真实交互;
2. 交互结果请如实填写并提交, 相关资料可上传附件。

考核策略:

1. 不交互或假交互的, 纳入用户评价绩效考核;
2. 交互不合格的, 停止新品交互资格。

3.2 设定预约时间，然后点击预约按钮，预约成功会弹出提示：“预约成功，请于预约日之前完成交互！”交互状态改变为“交互中”。

交互结果

预约时间:

模块不良

三月 2016

日	一	二	三	四	五	六
28	29	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

非模块不良

信息描述不符, 无法判断

现场分析部件正常, 非我司模块问题

分析附件上传: 未选择任何文件

完成时间:

交互要求:

1. 所有展示的市场不良信息需全部交互, 交互前, 请先设定预约时间, 并在预约时间内, 通过电话联系或上门处理, 真实交互;
2. 交互结果请如实填写并提交, 相关资料可上传附件。

考核策略:

1. 不交互或假交互的, 纳入用户评价绩效考核;
2. 交互不合格的, 停止新品交互资格。

3.3 在预约时间内，交互完成提交成功后，此条信息交互状态改为“已交互”，刷新首页后该信息显示在首页

最下方“开联交互”中。交互业务指导如下：

3.3.1 针对此条用户抱怨展示信息，核对专用号及故障对象、现象等，得出交互初判结果；

3.3.2 通过电话沟通或实地上门交互等方式，得出交互处理结果；

3.3.3 根据交互处理结果，如实选择“模块不良”或“非模块不良”，并进行详细描述；

3.3.4 如有相关原因分析、整改报告、方案等见证性交互资料，可上传附件；

3.3.5 以上操作完成后，点击提交，此条信息交互完成。

交互结果

预约时间: 2016-04-13

模块不良

缺陷名称:

不良现象:

初步分析原因:

改进状态:

非模块不良

信息描述不符，无法判断

现场分析部件正常，非我司模块问题

分析附件上传: 未选择任何文件

完成时间:

sqm.haier.net 上的网页显示:
提交成功!

问题闭环模块

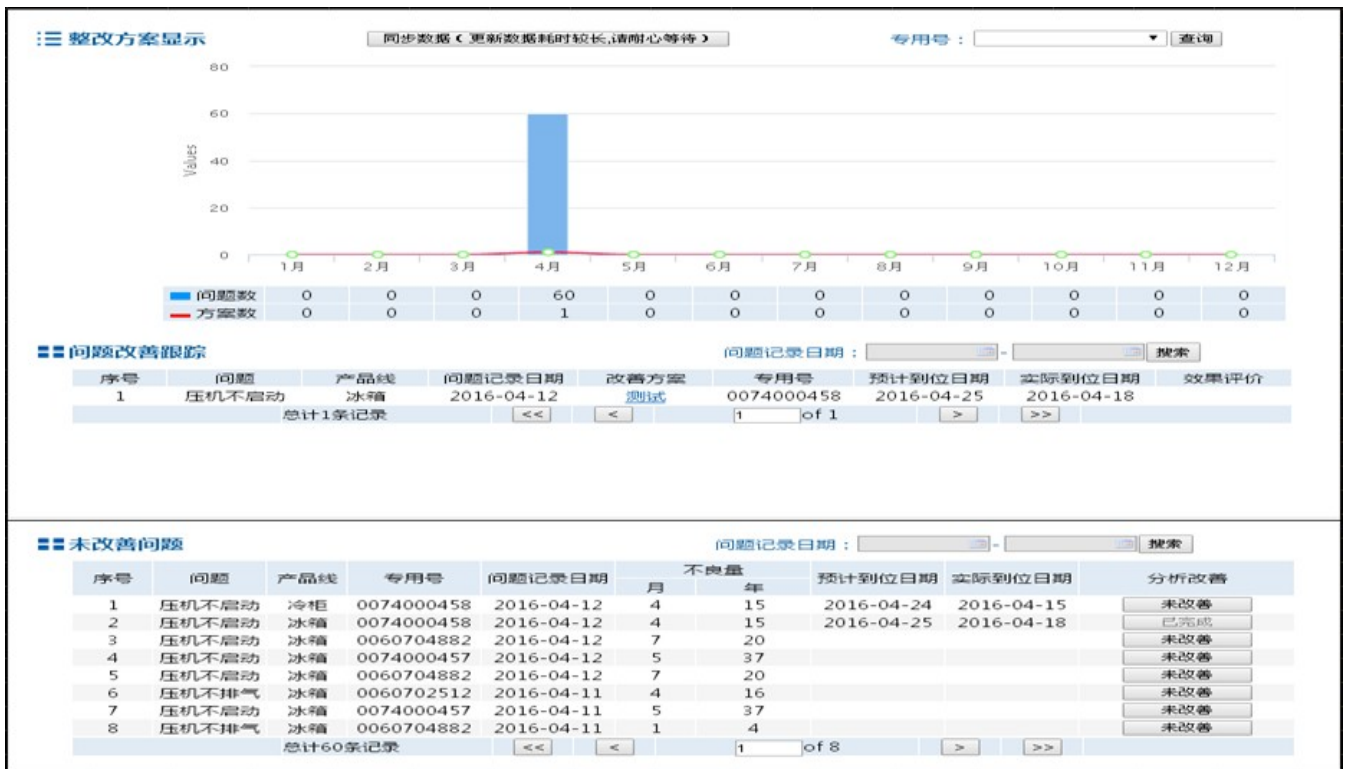
一、问题闭环界面：

1、在用户评价界面，点击“问题闭环”，系统跳转到问题闭环界面：



2、“问题闭环”界面，展示“未改善问题”“问题改善跟踪”“整改方案显示”三部分，如下图所示：

- 未改善问题：显示信息为供应商用户抱怨交互结果为“模块不良”的信息，以“缺陷名称”及专用号关联；
- 问题改善跟踪：显示“供应商分析改善提交后的信息”，效果跟踪评价；
- 整改方案显示：柱状图形式展示月度问题数、方案数；



二、“问题闭环”业务操作指导：

1、改善状态：共分为4种：

- 未改善——未进行分析改善；
- 改善中——已进行分析改善，未到改善“预计到位日期”；
- 拖期未改善——超过“预计到位日期”后，仍未进行分析改善；
- 按期完成——在“预计到位日期”之前，分析改善完成；

2、问题改善操作指导：

2.1 通过点击每条明细信息的分析改善按钮（初始状态为未改善）进入改善页面，进行分析改善。如下图所示：

序号	问题	产品线	专用号	问题记录日期	不良量		预计到位日期	实际到位日期	分析改善
					月	年			
1	压机不启动	冷柜	0074000458	2016-04-12	4	15	2016-04-24	2016-04-15	未改善
2	压机不启动	冰箱	0074000458	2016-04-12	4	15	2016-04-25	2016-04-18	已完成
3	压机不启动	冰箱	0060704882	2016-04-12	7	20			未改善
4	压机不启动	冰箱	0074000457	2016-04-12	5	37			未改善
5	压机不启动	冰箱	0060704882	2016-04-12	7	20			未改善
6	压机不排气	冰箱	0060702512	2016-04-11	4	16			未改善
7	压机不启动	冰箱	0074000457	2016-04-11	5	37			未改善
8	压机不排气	冰箱	0060704882	2016-04-11	1	4			未改善

2.2 进入问题分析改善页面，进行相关操作：

2.2.1 可添加同类问题改善方案适用的专用号；

2.2.2 问题原因、改善方案名称、方案详情的填写，同时可进行见证性资料的上传；

2.2.3 设置“预计到位日期”后点击提交；此条信息状态变更为“改善中”；

序号	问题	产品线	专用号	问题记录日期	不良量		预计到位日期	实际到位日期	分析改善
					月	年			
1	压机不启动	冷柜	0074000458	2016-04-13	6	17	2016-04-27		改善中

2.2.4 “预计到位日期”之前改善完毕，点击“改善中”，进入问题闭环界面，选择“实际到位日期”后点击提交，此条信息状态变更为“按期完成”；

问题闭环

问题描述: 压机不启动

产品线: 冰箱

专用号: 0074000458 **涉及专用号:**

问题发生日期: 2016-04-13

原因分析: 2

改善方案名称: 2

改善方案详情: 2

方案附件上传: 未选择任何文件

预计到位日期: 2016-04-27 **实际到位日期:**

2.2.4 “按期完成”的信息在“问题改善跟踪”中进行展示，同时进行效果评价；

■ 问题改善跟踪		问题记录日期: <input type="text"/> - <input type="text"/>		<input type="button" value="搜索"/>				
序号	问题	产品线	问题记录日期	改善方案	专用号	预计到位日期	实际到位日期	效果评价
1	压机不启动	冰箱	2016-04-13	测试	0060704882	2016-04-27	2016-04-16	
2	压机不启动	冰箱	2016-04-12	测试	0074000458	2016-04-25	2016-04-18	