**维护工单**

服务维护类型 :硬件维护（ ） 软件维护（ ） 网络维护（ ） 非常规维护 （ ）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 网点名称 |  | | | | 查询机序列号 |  | 打印机打印总张数 |  | |
| 打印机型号/序列号 |  | 耗材 | 原装耗材（ ） | | 耗材型号 |  |
| 非原装耗材（ ） | |
| 网点地址 |  | | | | | 维护工程师编号 |  | | |
| 报修时间 |  | 预约时间 |  | 到达时间 | |  | 完成时间 |  | |
| 故障描述 （原因故障，请描述清晰引起故障原因）  (常见打印机卡纸原因请确认是否使用非原装耗材导致卡纸，并告知客户不能使用非原装耗材） | | |  | | | | | | |
| 处理方式 （请简述故障修复处理方式，是更换模块备件或其他方式修复、打印机故障是否报修品牌商、约定具体时间同步上门处理） | | |  | | | | | | |
| 备件更换记录（请记录更换模块名称） | | |  | | | | | | |
| 维护&巡检评价（客户填写） | | | | | | | | 完成情况 （是/否） | |
| 上述工程师填写的内容是否属实 | | | | | | | | 是🞎 | 否🞎 |
| 维护人员是否按时到达现场或及时进行远程协助指导 | | | | | | | | 是🞎 | 否🞎 |
| 报障问题是否得到有效解决 | | | | | | | | 是🞎 | 否🞎 |
| 需要报修第三方打印机品牌商是否工程师报修，并告知客户上门维修时间和取得客户同意 | | | | | | | | 是🞎 | 否🞎 |
| 工程师是否对打印机使用非原装耗材的风险告知客户（因使用非原装耗材将会加速对打印机部件损坏，由于使用非原装耗材对打印机造成的不良故障，不在免费维保范围） | | | | | | | | 是🞎 | 否🞎 |
| \*服务满意度 | | 很满意🞎 满意🞎 一般🞎 不满意🞎 | | | | | | | |
| 各方测试验收人员 | | | | | | | | | |
| 甲方 | 网点代表签章：    年 月 日 | | | | 乙方 | 维护工程师签章：    年 月 日 | | | |