

系统管理员操作手册【web】

——报修管理篇——



操作使用手册

2022 年 7 月

西安雀维信息科技有限公司

目 录

第一章 报修管理	3
1.1. 注册与登录	3
1.2. 企业设置	4
1.2.1. 企业信息	4
1.2.2. 故障类型	5
1.2.3. 报修单位	5
1.2.4. 报修部门	7
1.2.5. 报修区域	8
1.3. 技术员管理	8
1.4. 报修码管理	9
1.5. 工单管理	10
1.5.1. 工单列表	10
1.5.2. 工单查询	11
1.5.3. 工单导出	11
1.5.4. 新建工单	12
1.5.5. 技术补单	13
1.5.6. 工单筛选	13
1.5.7. 工单协作	14
1.6. 设置中心	15
1.6.1. 超时设置	15
1.6.2. 开关设置	16
1.6.3. 电话设置	18
1.6.4. 通知设置	18
1.7. 统计分析	18
1.8. 维修年报	20
1.9. 角色管理	21
1.10. 派单模式	23
1.10.1. 手动派单	23
1.10.2. 自动派单	23
1.10.3. 抢单	25
1.11. 数据大屏	25
1.12. 第三方接入	26
1.12.1. 微信公众号	26
1.12.2. 一键报修	29
1.12.3. 企业微信	29
1.12.4. 其他系统	29
第二章 设备管理	
第三章 耗材管理	
第四章 巡检管理	
第五章 知识库管理	
第六章 个性化管理	

第一章、报修管理

1.1 注册与登录

网址：www.qnbaoxiu.com 使用手机号进行注册，作为系统管理账号。



[官网：www.qnbaoxiu.com]



[注册页面]



[登录页面]支持账号或扫码登录

1.2 企业设置

1.2.1 企业信息

【单位信息】如单位名称，该名称会显示在报修二维码上，

【管理员信息】是注册时填写的信息，在这里可以变更管理员和修改信息。

【注销企业】提供系统注销功能，可清除系统下所有数据，慎用。

— 西安雀维信息科技有限公司【演示】 —

企业主体信息

公司编号	201100
公司名称	西安雀维信息科技有限公司【演示】
公司地址	回龙园
公司负责人	张修为
联系电话	1881101
入驻青鸟报修云平台日期	2020-06-01

* 单位名称 Logo: 

行业

* 所在地区

邮编

* 联系电话





1.2.2 故障类型

故障类型是指企业管理员按照单位常见的故障预先设置标签，方便用户扫码后选择。

故障类型		
故障分类名称 <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/>		
<input type="button" value="添加分类"/> <input type="button" value="批量删除"/>		
分类名称	操作	
<input type="checkbox"/> 网络类故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 无法连接	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 软件系统类故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 系统操作问题	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 门窗类故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 门把锁故障	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 灯具类故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 灯管问题	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 水电类故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 水龙头问题	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 电脑类故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 显示器故障	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 打印机故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 硒鼓问题	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 设备故障	<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

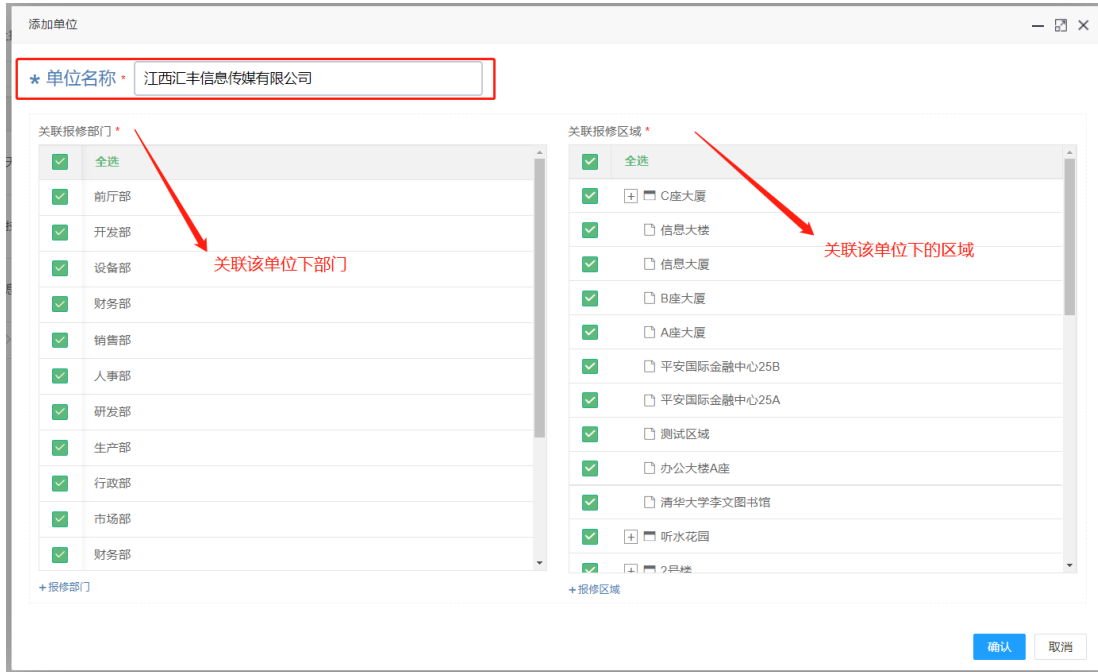
1.2.3 报修单位

【报修单位】是指参加上报的单位，默认显示注册时的单位名称，支持多家单位同时上报问题，每个单位可单独生成一个独立的单位报修码。

报修单位 【参与上报故障的单位名称】		
单位名称 <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/>		
<input type="button" value="添加单位"/> <input type="button" value="批量删除"/> <input type="button" value="批量下载单位码"/> <input type="button" value="更多码合一"/>		
单位名称	单位报修码	操作
<input type="checkbox"/> 江西汇丰信息传媒有限公司		<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 天津三洋华天集团		<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 北京海迷科技有限公司		<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/> 西安崔维信息科技有限公司		<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

共 4 条 < 1 > 10 条/页 刷新 到第 1 页 确定

通过**新建单位**就可以实现分支机构或不同的项目单位上报工单。每个单位会有独立的报修码，如果多个单位会存在每个单位下均有部门和区域，所以在添加单位时可选择关联。



【多码合一】也叫通用报修码，如客户不想区分每个单位的报修码，想让所有参加报修单位使用同一个二维码报修，那么就用到多码合一，但用户在扫码报修时存在单位选择问题。



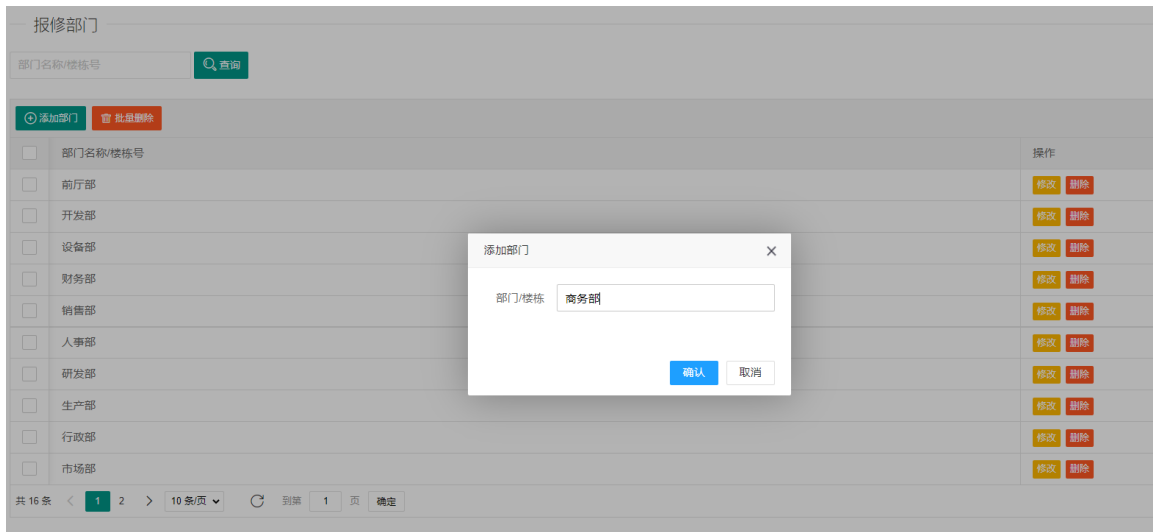
【单位报修码】样式



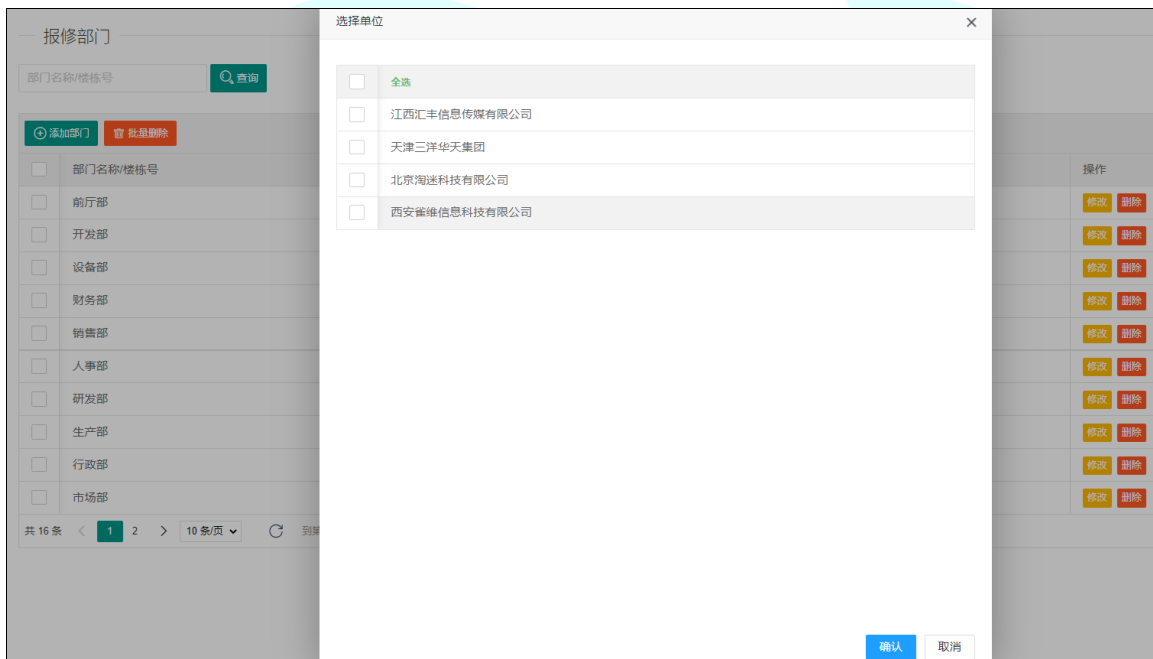
【多码合一】样式

1.2.4 报修部门

报修部门是指上报问题的人员部门，这里要留意多个报修单位问题，如多个报修单位，添加部门时需要关联单位，因为每个上报单位都有自己对应部门，如果一家报修单位可忽略。



[添加部门]



[选择关联到单位]

1.2.5 报修区域

可根据用户所在区域，如 A 大厦，如服务用户为个人可以具体到楼号。

报修区域

报修区域名称 查询

添加区域 批量删除

<input type="checkbox"/>	报修区域	操作
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> C座大厦	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 信息大楼	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 信息大厦	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> B座大厦	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> A座大厦	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 平安国际金融中心25B	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 平安国际金融中心25A	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 办公大楼A座	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 清华大学李文图书馆	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 听水花园	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 2号楼	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1号楼	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 长安大厦E	添加 修改 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 长安大厦D	添加 修改 删除

1.3 技术员管理

通过扫码的方式进行邀请技术维修员参与接单，与移动端稍有不同，PC端扫码，移动端相对简单。管理员可对技术维修员进行操作[重命名，重置密码，冻结，接单，角色分配，删除等操作]路径：左侧导航——系统管理——我的员工

用户管理

账号/姓名/手机号 查询

邀请技术员
角色分配
上下线
重置密码
关联故障类型
关联设备分类
关联报修区域
关联报修单位
刷新

<input type="checkbox"/>	姓名	账号	联系电话	部门	角色	在线状态	帐号状态	操作
<input type="checkbox"/>	强海奇	159021639	1590291139	动力保障	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	董高鹏	158917475	158910175	网络中心	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	王乾	1328912972	1328971972	网络中心	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	李勇	153316917	1533241917	网络中心	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	王碧哲	180916189	1809231189	动力保障	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	陈利峰 (后勤)	15389142	153894142	后勤公司	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	常卫东	136092009	136091109	动力保障	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	刘瑞轩	180916175	180923175	动力保障	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	陈浩 (后勤)	135768975	1357213975	后勤公司	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除
<input type="checkbox"/>	王西荣 (后勤)	18161666	181821666	后勤公司	技术员	在线	启用	冻结 解冻 修改 删除

< 1 2 3 ... 5 > 到第 2 页 确定 共 45 条 10 条/页



1.4 报修码管理

报修码分为【单位报修码】和【设备码】两者用途不同，单位报修码用于单位任何故障均可扫码进行报修，可贴在办公区域，设备码专为每台设备生成的码，一物一码，设备的电子档案，记录设备信息，历史维修信息，维修次数，配件更换记录等。

路径：左侧导航——报修码



1.5 工单管理

工单列表、工单查询、工单导出、快捷查询、工单状态、今日工单数、操作按钮、补单、新建工单

1.5.1 工单列表

工单列表

★ 搜索查询 请输入工单号/单位/部门/区域/故障类型 请选择开始日期 请选择结束日期 查询 导出工单

补单 新建工单 自动派单关 手动抢单关 管理员 技术员 今日工单: 0

待接单 未接单 处理中 待确认 已完成 已取消 全部工单

工单号	报修单位	报修部门	报修区域	报修人	联系电话	报修时间	故障类型/设备信息	状态	操作
2022060600110001	山西二三制造有...	研发部	山西晋城 晋城市山水...	孟先生	18610358841	2022-06-06 11:34:02	保洁类问题	已完成	报告 删除
2022052500110002	北京海速科技有...	生产部	平安国际金融中心25A	贾飞	15210108065	2022-05-25 16:06:24	卫生间设备	待接单	派单 驳回 报告 删除
2022052500110001	北京海速科技有...	研发部	平安国际金融中心25B	贾飞	15210108065	2022-05-25 16:05:20	卫生间	已完成	报告 删除
2022051800110003	北京海速科技有...	研发部	平安国际金融中心25B	张老师	18277412309	2022-05-18 16:33:55	设备故障	处理中	重新派单 报告 删除
2022051800110002	北京海速科技有...	研发部	平安国际金融中心25B	张老师	18277412309	2022-05-18 16:33:17	设备故障	未接单	重新派单 报告 删除
2022051800110001	西安雀维信息科...	生产部	听水花园5号楼二单元	测试员	17398974882	2022-05-18 15:54:07	硒鼓问题	已完成	报告 删除
2022051100110001	西安雀维信息科...	行政部-2	长安大厦A 主馆1层大...	张青鸟	17392550581	2022-05-11 11:38:37	复印机 CK000017	已完成	报告 删除
2022051000110001	西安雀维信息科...	行政部	长安大厦A	张	15109119600	2022-05-10 16:58:51	开水器 MYQ536K8G16F	未接单	重新派单 报告 删除
2022042900110001	北京海速科技有...	市场部	平安国际金融中心25B	杜娜	17392560532	2022-04-29 09:21:27	卫生间	已完成	报告 删除
2022042800110001	西安雀维信息科...	宿舍楼	听水花园5号楼二单元	马九红	15771752850	2022-04-28 14:17:54	显示器故障	已完成	报告 删除

1.5.2 工单查询

查询条件根据自己想要查询数据选择，如根据报修单位或报修区域等，按单位查询如下，输入查询单位名称，选择查看区间时间，点击查询即可

工单列表

★ 搜索查询 西安雀维信息科技有限公司 2022-03-01 2022-07-04 查询 导出工单

补单 新建工单 自动派单关 手动抢单关 管理员 技术员

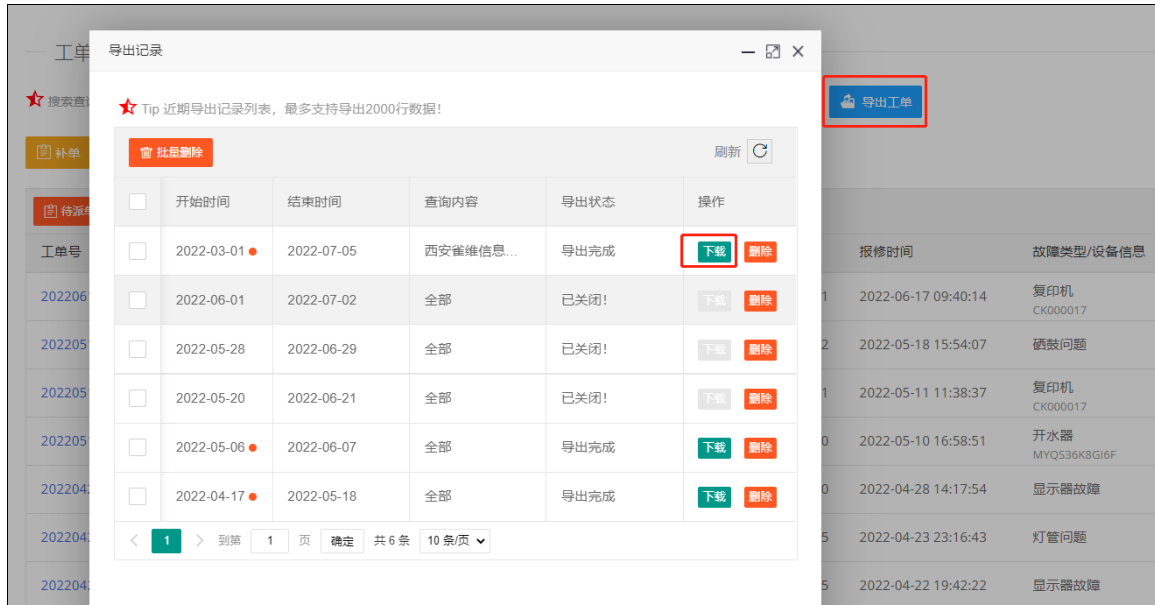
待接单 未接单 处理中 待确认 已完成 已取消 全部工单

工单号	报修单位	报修部门	报修区域	报修人	联系电话	报修时间	故障类型/设备信息
2022061700110002	西安雀维信息科...	行政部-2	长安大厦A 主馆1层大...	张青鸟	17392550581	2022-06-17 09:40:14	复印机 CK000017
2022051800110001	西安雀维信息科...	生产部	听水花园5号楼二单元	测试员	17398974882	2022-05-18 15:54:07	硒鼓问题
2022051100110001	西安雀维信息科...	行政部-2	长安大厦A 主馆1层大...	张青鸟	17392550581	2022-05-11 11:38:37	复印机 CK000017
2022051000110001	西安雀维信息科...	行政部	长安大厦A	张	15109119600	2022-05-10 16:58:51	开水器 MYQ536K8G16F
2022042800110001	西安雀维信息科...	宿舍楼	听水花园5号楼二单元	马九红	15771752850	2022-04-28 14:17:54	显示器故障
2022042300110001	西安雀维信息科...	生产部	听水花园5号楼二单元	贾飞	15210108065	2022-04-23 23:16:43	灯管问题
2022042200110002	西安雀维信息科...	研发部	平安国际金融中心25A	贾飞	15210108065	2022-04-22 19:42:22	显示器故障
2022042200110001	西安雀维信息科...	生产部	长安大厦A1单元	贾飞	15210108065	2022-04-22 18:12:37	灯管问题
2022041900110001	西安雀维信息科...	生产部	听水花园5号楼二单元	张青鸟	17392550581	2022-04-19 09:27:07	系统操作问题

1.5.3 工单导出

根据查询条件选择导出，如未填写查询条件和时间，系统默认导出最近一月工单。导出维

修记录的 Exce 表字段多，可选择自己想要的数据进行编辑。一次最大导出 2000 行工单。



[选择导出并下载]

维修工单统计报表												
工单编号	报修单位	报修部门	报修区域	报修人	联系电话	报修时间	故障类型	故障描述	报修方式	响应方式	紧急程度	技术员
2022061700110002	西安雀维修科技行部-2	长安大厦A 主楼1层大厅2	张青鸟	17392550581	2022-06-17 09:40:14	测试	测试	设备码	立即报修	一般	马九红	
2022051800110001	西安雀维修科技生产部	5号楼二层单元	测试员	17398974882	2022-05-18 15:54:07	硒鼓问题	硒鼓问题	通用码	立即报修	一般	马九红	
2022051100110001	西安雀维修科技行部-2	长安大厦A 主楼1层大厅2	张青鸟	17392550581	2022-05-11 11:38:37	故障	故障	设备码	立即报修	一般	马九红	
2022051000110001	西安雀维修科技行部	长安大厦A	张	15109119600	2022-05-10 16:58:51	1	1	设备码	立即报修	一般	青鸟云报修	
2022042800110001	西安雀维修科技行部	5号楼二层单元	马九红	15771752850	2022-04-28 14:17:54	显示器故障	测试+2个追加记	通用码	立即报修	一般	马九红0581	
2022042300110001	西安雀维修科技生产部	5号楼二层单元	樊飞	15210108065	2022-04-23 23:16:43	灯管问题	测试单位报修	通用码	立即报修	紧急	马九红	
2022042200110002	西安雀维修科技研发部	平安国际金融中心25A	樊飞	15210108065	2022-04-22 19:42:22	显示器故障	测试报修	通用码	立即报修	一般	马九红0581	
2022042200110001	西安雀维修科技生产部	1单元	樊飞	15210108065	2022-04-22 18:12:37	灯管问题	测试工单	通用码	立即报修	紧急	马九红【单长】	
2022041900110001	西安雀维修科技生产部	5号楼二层单元	张青鸟	17392550581	2022-04-19 09:27:07	系统操作问题	硬件故障	通用码	立即报修	一般	马九红	
2022041400110002	西安雀维修科技研发部	5号楼二层单元	马九红	15771752850	2022-04-14 16:44:24	无法连接	无法连接	通用码	立即报修	一般	张修力	
2022041400110001	西安雀维修科技研发部	5号楼二层单元	马九红	15771752850	2022-04-14 16:42:01	无法连接	无法连接	通用码	立即报修	一般	张修力	
2022040900110002	西安雀维修科技研发部	平安国际金融中心25B	马老师	18811075456	2022-04-09 21:36:45	卫生间	测试补单通知	通用码	立即报修	一般	张工	
2022040100110002	西安雀维修科技行部	长安大厦A	张老师	18811075456	2022-04-01 11:56:44	开水器不加热	开水器不加热	设备码	立即报修	一般	张工	
2022040100110001	西安雀维修科技行部	长安大厦A	张老师	18811075456	2022-04-01 11:43:08	开水器水温异常	开水器水温异常	设备码	立即报修	一般	张工	
2022032400110002	西安雀维修科技影像科	长安大厦A 208室	张老师	18811075456	2022-03-24 14:37:26	取片机故障	取片机故障	设备码	立即报修	一般	马九红0581	
2022032400110002	西安雀维修科技影像科	长安大厦A 208室	张老师	18811075456	2022-03-24 14:37:26	取片机故障	取片机故障	设备码	立即报修	一般	韩德红【协作】	
2022032400110001	西安雀维修科技IT部门	长安大厦A 5楼512	张老师	18811075456	2022-03-24 14:26:53	报修	报修	设备码	立即报修	一般	张工	
2022032300110001	西安雀维修科技行部-2	长安大厦A 主楼1层大厅2	张老师	18811075456	2022-03-23 10:49:47	电脑黑屏	电脑黑屏	设备码	立即报修	一般	张工	
2022031400110001	西安雀维修科技IT部门	长安大厦A 5楼512	张老师	18811075456	2022-03-14 09:21:07	测试报修记录	测试报修记录	设备码	立即报修	一般	张工	
2022031200110001	西安雀维修科技IT部门	长安大厦A 5楼512	郭嘉琪	18292786004	2022-03-12 22:35:20	测试设备维修记录	测试设备维修记录	设备码	立即报修	一般	张工	
2022030700110001	西安雀维修科技研发部	平安国际金融中心25B	张老师	18811075456	2022-03-07 15:41:09	特殊故障类型	测试报修	通用码	立即报修	一般	张工	

1.5.4 新建工单

新建工单是指管理人员或指定客服在后台自行创建工单，无需扫码进行报修，适用场景广泛。区分有设备或无设备的同时还支持单位客户和个人客户的选择

1.5.5 技术补单

补单功能是为单位技术维修人员设置的工单记录追加功能，比方先解决了问题或某种情况用户没有扫码报修，问题解决后在后台提交的工单，补单提交后需要管理员进行审核。

1.5.6 工单筛选

工单筛选功能区分管理员和技术员两个角色，方便快速过滤出要处理的工单。比如技术员可通过筛选，快速查出昨天没处理的工单。

工单列表
筛选

★ 搜索查询
请输入工单号/单位/部门/区域/故障类型...
请选择开始日期
请选择结束日期
查询
导出工单

刷新工单
新增派单
自动派单
手动抢单
管理员
技术员

待分配
未接单
处理中
待确认
已完成
已取消
全部工单

工单号	报修单位	报修部门	报修区域	报修人	联系电话	报修时间	故障类型/设备信息	状态	操作
2022041200110001	北京海迷科技有...	市场部	清华大学李文图书馆 ...	邬楠鸿	15771752850	2022-04-12 18:15:09	硒鼓问题	已完成	报告 删除
2022041100110001	北京海迷科技有...	财务部	平安国际金融中心25B	张老师	18811075456	2022-04-11 15:00:02	硒鼓问题	已完成	报告 删除
2022040900110002	西安雀巢信息科...	研发部	平安国际金融中心25B	马老师	18811075456	2022-04-09 21:36:45	卫生间	已通过	报告 删除
2022040900110001	北京海迷科技有...	研发部	平安国际金融中心25B	张老师	18811075456	2022-04-09 21:34:41	卫生间	已通过	报告 删除
2022040100110002	西安雀巢信息科...	行政部	长安大厦A	张老师	18811075456	2022-04-01 11:56:44	开水器 MYQ536KBGI6F	已完成	报告 删除
2022040100110001	西安雀巢信息科...	行政部	长安大厦A	张老师	18811075456	2022-04-01 11:43:08	开水器 MYQ536KBGI6F	已完成	报告 删除
2022033100110003	北京海迷科技有...	财务部	平安国际金融中心25A	贾飞	15210108065	2022-03-31 17:50:53	门把锁故障	处理中	重新分配 报告 删除
2022033100110002	北京海迷科技有...	市场部	平安国际金融中心25A	贾飞	15210108065	2022-03-31 17:49:19	显示器故障	待分配	分配工单 撤回 报告 删除
2022033100110001	北京海迷科技有...	市场部	平安国际金融中心25A	贾飞	15210108065	2022-03-31 17:48:41	硒鼓问题	未接单	重新分配 报告 删除

高级筛选
收起

搜索查询:

报修方式:

扫码报修

上报类型:

设备报修

工单等级:

一般故障

工单状态

全部工单 待分配 未接单 处理中

待确认 已完成 已取消 已通过

审核拒绝 审核中 已转单 待评价

时间范围

报修时间:

预约服务时间:

派单时间:

接单时间:

完成时间:

确认时间:

工单信息

报修单位:

报修部门:

报修区域:

维修人员:

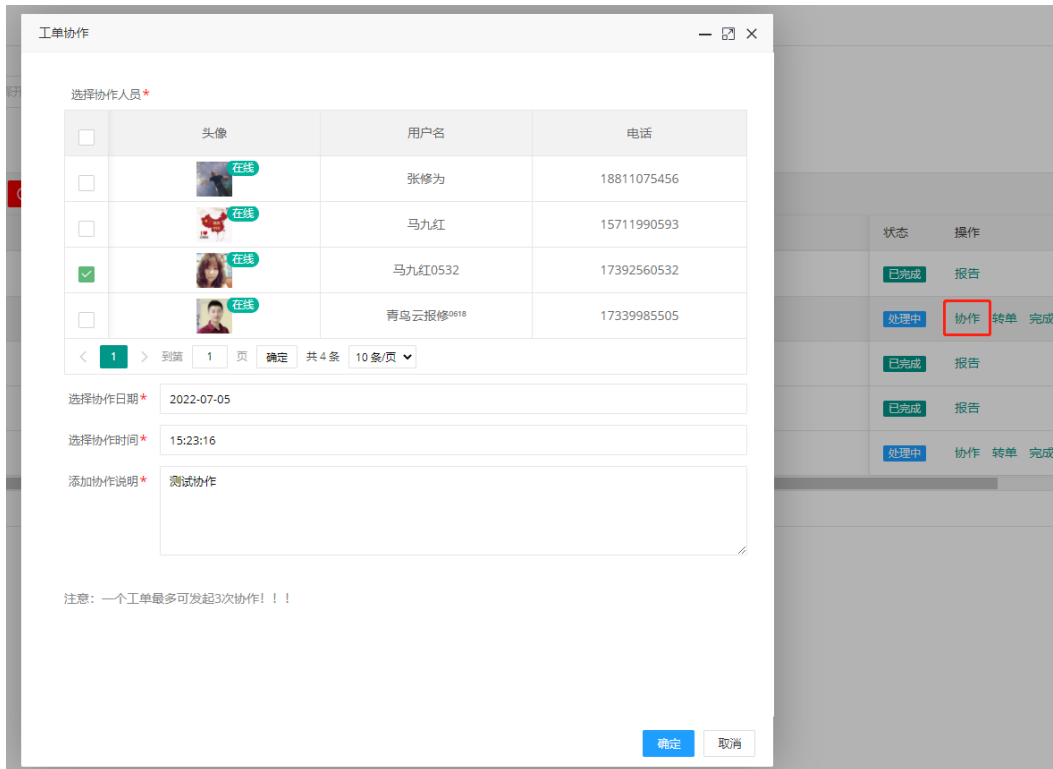
故障类型:

设备编码:

查询
重置

1.5.7 工单协作

工单协作是技术员遇到重大故障或一个人无法解决需要他人协助时发起的。技术员接单后可发起协作任务，发起任务的技术员也叫单长，默认系统协作需要审核，只有管理员审核通过后即可有效。



注意：每个工单最多发起 3 次工单协作，系统管理员发起协作除外，参与协作者在移动端处理。

工单: 2022063000110001

报修时间: 2022.06.30 11:42:30 未接单

报修姓名: 张老师 协

联系电话: 18811075456

报修单位: 北京淘迷科技有限公司

所属部门: 研发部

报修区域: 平安国际金融中心25B

故障类型: 特殊故障类型

故障描述: 测试

协作时间: 2022-07-05 15:23

接单 58:50 报修进度

- 协作通过 【系统自动审核】
2022-07-05 15:24:15
接单人
马九红0532 青鸟云报修0618
- 发起协作 【技术员】青鸟云报修0618
2022-07-05 15:24:15
协作时间: 2022-07-05 15:23:16
协作原因: 测试协作
马九红0532 青鸟云报修0618
- 处理中 【技术员】青鸟云报修0618
2022-06-30 11:43:53
- 已派单 【管理员】张修为
2022-06-30 11:43:07
- 已提交 【用户】张老师
2022-06-30 11:42:30

1.6 设置中心

1.6.1 超时设置

抢单超时

抢单超时时间 关闭 (系统默认3小时) 应用

抢单工单超时 3 小时 0 分钟 工单退回由管理员手动指派

配置说明：开启系统抢单功能后，技术员在 3 小时内未抢单，工单将会被自动撤回由管理员手动指派。默认为 3 小时，可自定义时间。

自动确认

自动确认时间 开启 (系统默认7天) 应用

用户未确认工单 0 天 1 小时 工单自动完成确认

配置说明：当技术人员完成工单点击确认后，用户未确认，系统默认自动确认 7 天后工单将会自动完结。系统管理员可自定义配置自动确认工单时间。

自动评价

自动评价时间 关闭 (系统默认3天) 应用

工单完成超过 3 天 0 小时 用户未评价，系统默认评价

配置说明：默认自动评价时间为 3 天，如用户（报修人）未及时做出评价，系统将在 3 天后自动评价，默认评价内容为“好评”。系统管理员可自定义设置时间。

未接单提醒

未接单提醒时间 开启 应用

用户报修工单超过 0 天 1 小时 技术员未接单发送提醒

配置说明：当新的工单由管理员或系统自动派单至技术维修员时，技术维修员未接单提醒时间默认为 1 小时，系统管理员可根据单位实际情况自定义设置未接单提醒。

1.6.2 开关设置

①工单协作审核

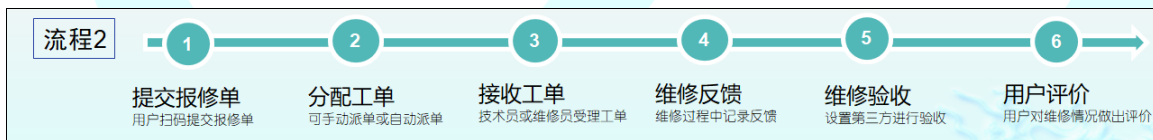
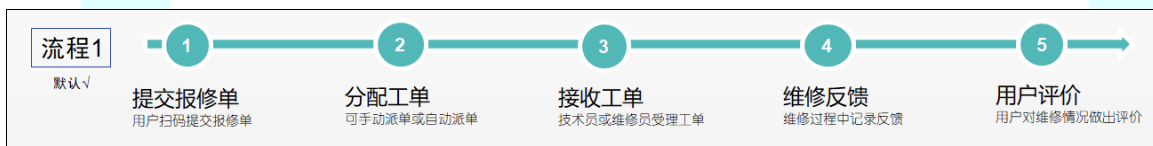


配置说明：当工单协作审核按钮开启时，技术员发起工单协作需要管理员审核通过后即可进行工单协作，系统默认是关闭状态。

②维修验收



配置说明：日常报修工单遵循谁报修谁确认原则，在特定的报修场景中会出现，第三个人去验收，平台称之为“验收员”。开启验收后按钮后，技术员点击完成后由管理员指派的验收员进行验收。验收完成由报修人确认评价。看下图两种流程，未开启维修验收时默认第一个流程。



③验收员签字：开启后验收员验收确认工单时手机会弹出验收签字，并生成签字图。



④维修员签字：开启后，维修员完成维修后，在维修反馈记录页面会提示签字，默认关闭状态。



⑤**用户确认签字**：开启后用户在维修确认页面弹出签字确认，并生成签字图，默认关闭状态。



1.6.3 电话设置

系统中，需要客户联系，服务监督，催单等业务电话默认为了系统管理员手机号，可在设置中心下的“电话设置”中修改为其他电话，支持手机和座机。



1.6.3 通知设置

系统业务众多，需通知到具体业务负责人手上，系统初始默认通知均为系统管理员，为方便有需要的业务负责人及时有效获得通知提醒，系统管理员可按照角色进行设置。

报修类通知	设备类通知	巡检类通知	耗材类通知	文案类通知
通知名称	描述	接收人	启用/禁用	编辑接收人
派单	新工单提交后收到派单提醒的通知	指派人审批人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
接单	由【系统自动】或【管理员手动】指派的工单通知提醒	指派人审批人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
未接单	由【系统自动派单】或【管理员手动指派】的工单，技术维修人员长时间未接单的通知	受理人指派人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
工单超时	客户【xxx】报修的工单超过规定的时间技术维修人员未处理的通知提醒	指派人负责人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
抢单超时	开启手动抢单功能后，工单在指定的时间没有抢单通知提醒	创建人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
工单确认	维修完成后技术维修人员点击完成后提醒报修人工单验收评价的通知提醒	创建人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
维修评价	当报修人确认工单完成后，对该工单进行评价的通知	负责人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
维修预约	报修人采用预约报修时选择了预约时间，技术员维修人员在预约时间前x小时接收通知	负责人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑
维修验收	当开启了第三方维修验收功能，技术维修人员完成维修后通知验收人的通知提醒	指派人	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑

1.7 统计分析

多种维度对维修数据进行统计，按报修方式，按上报单位，上报部门，上报区域，上报故障类型，以及技术员的维修绩效统计，包括产生的人工费用和耗材费用等统计。



【报修部门】统计

全部 **本年** 本月 本周 今天

导出

序号	报修部门	工单总数	有偿	无偿	维修费总额
1	学生宿舍	897	6	891	199.74
2	学生公寓	439	0	439	
3	学生处	78	0	78	
4	保卫与后勤保障处	61	1	60	0.0
5	校办	61	0	61	

共 28 条 < 1 2 3 ... 末页 >

【报修区域】统计

全部 **本年** 本月 本周 今天

序号	报修区域	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
1	学生公寓	2360	17	2343	470.320...	子级 ▶
2	西安现代...	849	1	848	0.0	子级 ▶
3	国际楼	167	0	167		子级 ▶
4	北区N教...	149	1	148	0.0	子级 ▶
5	南二创意楼	92	1	91	0.0	子级 ▶

>>>

序号	报修区域	工单总数	有偿	无偿	维修费总额
1	北九宿舍楼	676	0	676	
2	北十宿舍楼	411	0	411	
3	北八宿舍楼	331	0	331	
4	北二宿舍楼	319	1	318	0.0
5	北三宿舍楼	287	0	287	

【故障类型】统计

全部 **本年** 本月 本周 今天

序号	故障名称	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
1	学生公寓	3195	18	3177	470.320...	子级 ▶
2	办公室	426	1	425	0.0	子级 ▶
3	教学电子...	186	0	186		子级 ▶
4	职工公寓	74	1	73	0.0	子级 ▶

>>>

序号	故障名称	工单总数	有偿	无偿	维修费总额
1	水务故障	1157	2	1155	0.0
2	电路故障	711	16	695	470.320000...
3	门、窗、床、桌	533	0	533	
4	网络故障	504	0	504	
5	宽带新装	290	0	290	

< 1 > 到第 1 页 确定 共 5 条 10 条/页

【技术员】维修效率统计

全部 **本年** 本月 本周 今天

导出

序号	姓名	解决工单数	服务用户数	平均响应时长(分)	平均受理时长(分)	平均解决时长(分)	解决率	好评率	及时率	操作
1	常卫东	1	1	0	0	0	100%	100%	100%	详情 ▶
2	强海奇	1	1	0	0	0	100%	100%	100%	详情 ▶
3	陈利峰 (后勤)	1	1	0	0	0	100%	100%	100%	详情 ▶
4	张超	1	1	0	0	0	100%	100%	100%	详情 ▶
5	王西荣 (后勤)	1	1	0	0	0	100%	100%	100%	详情 ▶

1.8 维修年报

维修年报为单位生成 PDF 版的年度维修总结，包含年度总工单数，每个上报单位数量统计，维修员维修排行，报修部门、报修区域、故障类型等。可以根据单位选择不同年限进行下载。

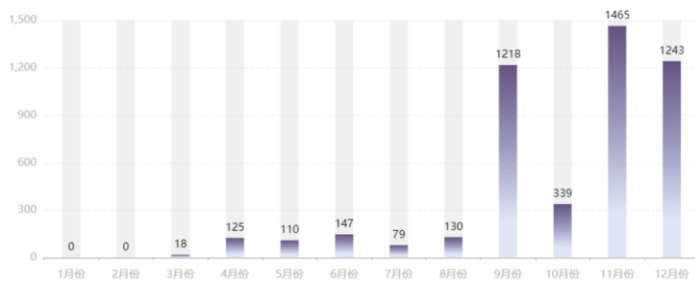
感谢忙碌于【单位维修事业】的技术员
是你们的坚守，保证了单位业务正常进行，辛苦了！



【系统管理员】周俊林
后勤公司



全年累计报修总数 4874 次



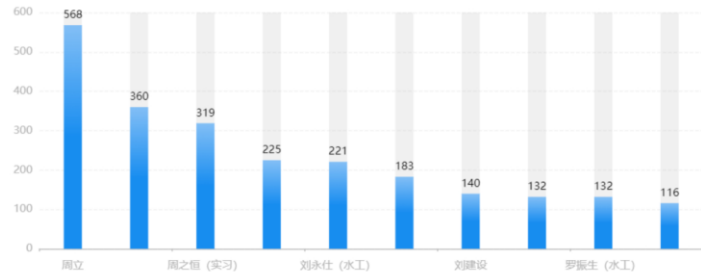
月度工单数统计

1月份	0 单	7月份	79 单
2月份	0 单	8月份	130 单
3月份	18 单	9月份	1218 单
4月份	125 单	10月份	339 单
5月份	110 单	11月份	1465 单
6月份	147 单	12月份	1243 单

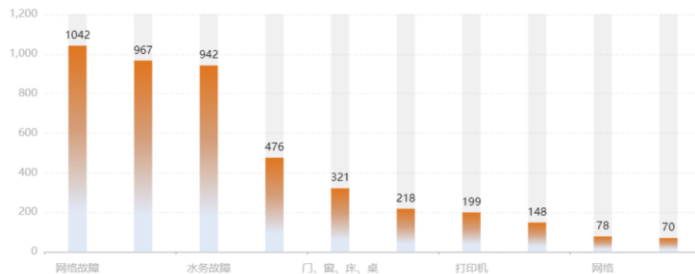
月度工单数统计

服务用户数综合排名 Top10

- 第1名: 周立 568 次
- 第2名: 梁加曜 (实习) 360 次
- 第3名: 周之恒 (实习) 319 次
- 第4名: 张怡龙 (实习) 225 次
- 第5名: 刘永仕 (水工) 221 次
- 第6名: 杨孝立 (电工) 183 次
- 第7名: 刘建设 140 次
- 第8名: 李星 (实习) 132 次
- 第9名: 罗振生 (水工) 132 次
- 第10名: 胡亚敏 116 次



技术员服务用户数

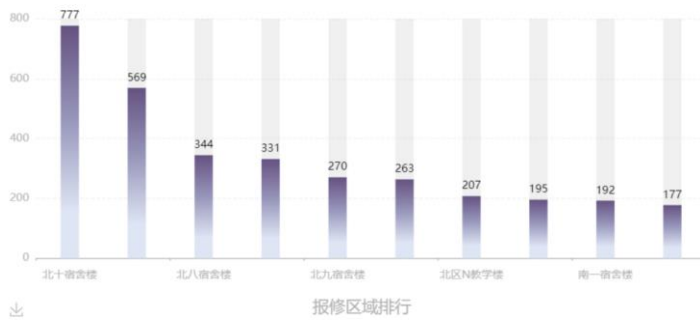
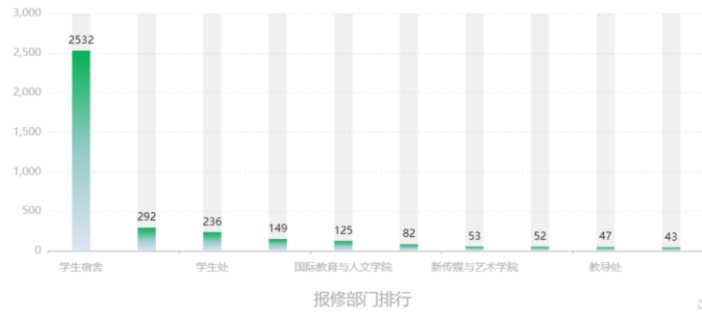


故障类型排行 Top10

- 1. 网络故障 1042 次
- 2. 宽带新装 967 次
- 3. 水务故障 942 次
- 4. 电路故障 476 次
- 5. 门、窗、床、桌 321 次
- 6. 多媒体 218 次
- 7. 打印机 199 次
- 8. 计算机 148 次
- 9. 网络 78 次
- 10. 门、窗、桌 70 次

报修部门排行 Top10

1. 学生宿舍 2532 单
2. 学生公寓 292 单
3. 学生处 236 单
4. 校办 149 单
5. 国际教育与人文学院 125 单
6. 保卫与后勤保障处 82 单
7. 新传媒与艺术学院 53 单
8. 学院办公室 52 单
9. 教导处 47 单
10. 信息与科技工程学院 43 单



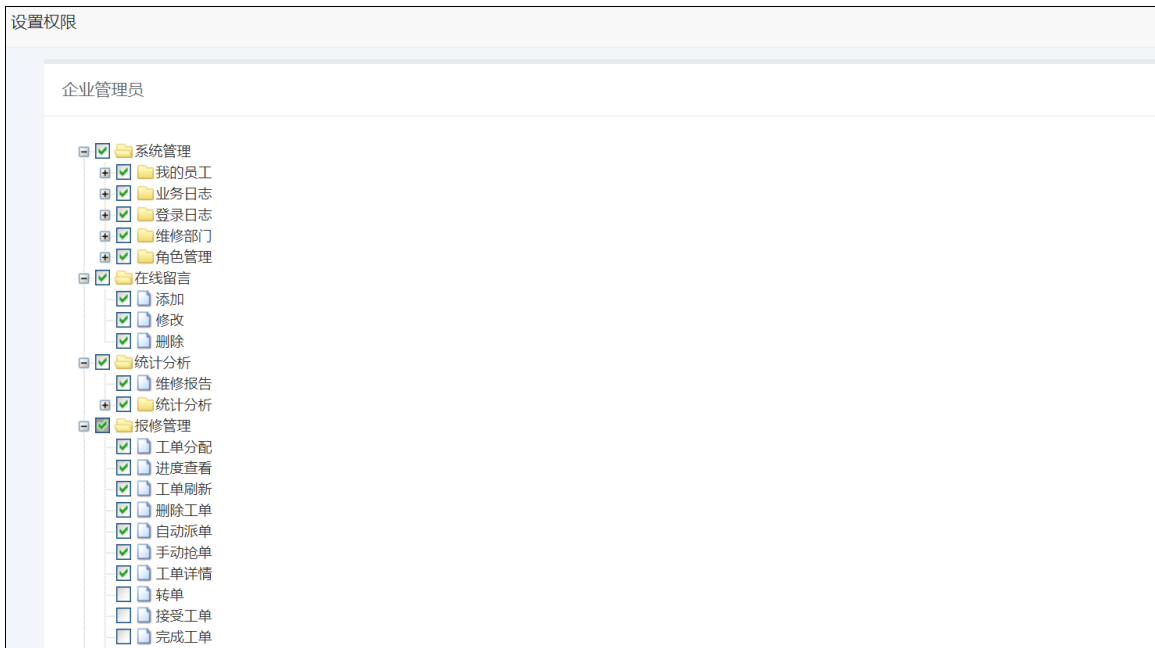
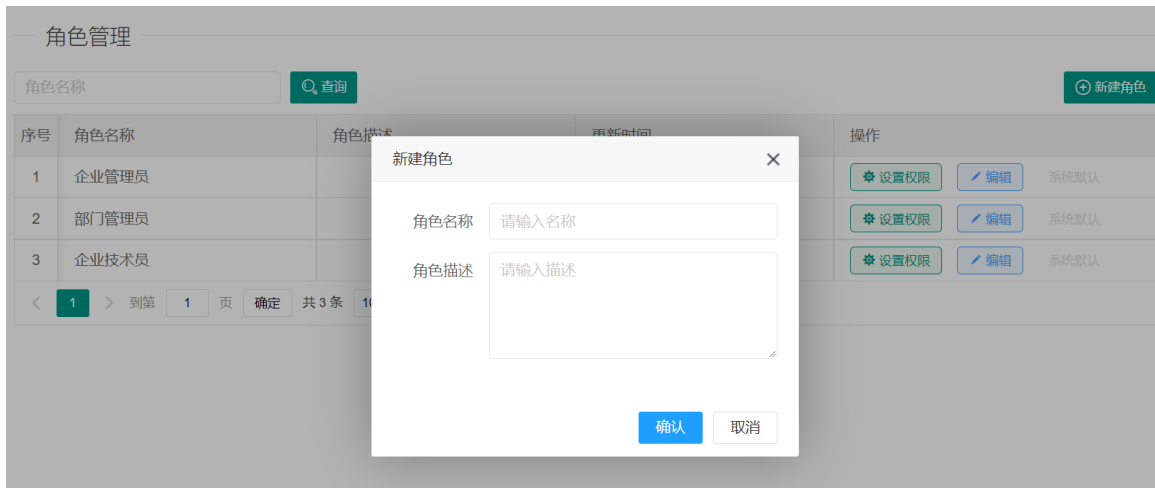
报修区域排行 Top10

1. 北十宿舍楼 777 单
2. 北三宿舍楼 569 单
3. 北八宿舍楼 344 单
4. 北二宿舍楼 331 单
5. 北九宿舍楼 270 单
6. 北一宿舍楼 263 单
7. 北区N教学楼 207 单
8. 国际楼 195 单
9. 南一宿舍楼 192 单
10. 南二宿舍楼 177 单

1.9 角色管理

系统默认角色为系统管理员、技术员、如需给不同的人员增加权限及菜单就要新建角色，这里的角色是新建，非系统管理-我的员工中的角色分配。

序号	角色名称	角色描述	更新时间	操作
1	企业管理员		2022-03-28 17:58:15	设置权限 / 编辑 / 删除
2	部门管理员		2021-12-20 01:14:10	设置权限 / 编辑 / 删除
3	企业技术员		2021-12-20 01:14:10	设置权限 / 编辑 / 删除



1.10 派单模式

系统共有三种派单模式：手动派单、自动派单、抢单

1.10.1 手动派单

报修区域	报修人	联系电话	报修时间	故障类型/设备信息	故障描述	状态	操作
长安大厦B一单元 1号楼	马照吉	13979999999	2021-08-06 16:44:09	卫生间	记得回电话	待派单	派单 驳回 报告 删除
听水花园	贾飞	15210108065	2021-08-04 21:57:41		测试公众号直接报修	待派单	派单 驳回 报告 删除
长安大厦D 1记得记得就	马照吉	17392550581	2021-07-13 10:19:07		测试测试	待派单	派单 驳回 报告 删除
雀维科技	马九红	17398974882	2021-07-13 10:10:14		黑屏	待派单	派单 驳回 报告 删除
雀维科技	马九红	17398974882	2021-07-13 10:03:53		黑屏	待派单	派单 驳回 报告 删除
雀维科技	马九红	17398974882	2021-07-13 09:48:23		硬盘故障	待派单	派单 驳回 报告 删除
长安大厦B 1号楼	马九红	17398974882	2021-07-13 09:46:56	保洁类问题	厕所堵了	待派单	派单 驳回 报告 删除
长安大厦D 1号楼	马九红	17398974882	2021-07-13 09:42:36		扫码报修	待派单	派单 驳回 报告 删除
门诊三楼妇科诊区新房	子墨	17794865573	2021-07-13 09:41:45		死机	待派单	派单 驳回 报告 删除
长安大厦E 1号楼	马九红	17398974882	2021-07-07 17:12:15		复印机坏了	待派单	派单 驳回 报告 删除

派单 - [] x

★ Tip 选择技术员派单哦!

头像	用户名	电话	状态	操作
	张修为	18811075456	当前有9单待处理...	<input type="button" value="派单"/>
	马九红	15711990593	当前有6单待处理...	<input type="button" value="派单"/>
	马九红I0532	17392560532	当前有2单待处理...	<input type="button" value="派单"/>
	青鸟云报修0018	17339985505	当前有2单待处理...	<input type="button" value="派单"/>

< 1 > 到第 1 页 确定 共 4 条 10 条/页

1.10.2 自动派单

故障类型

报修区域

报修单位

设备分类

支持四种场景，可组合使用，如按故障类型派单，工单优先按故障类型，如果技术员故障类型相同继续匹配其他派单场景，如无其他派单场景，会轮询每个技术员一单。当每名技术员派单场景相同时，派单规则：未接单+处理中数量总和较少的优先分配。

工单派单方式

自动派单 手动抢单 手动派单

工单自动派单

开关未开启，工单需要服务人员手动分配

[选择单位](#)

[配置规则](#)

姓名	关联故障类型	关联设备分类	关联报修区域	关联报修单位
青岛报修云				
马久红				
张桂红				
杜娜				
张贵红				

< 1 > 到第 1 页 确定 共 5 条 10 条/页

确认

取消

选择单位-配置单位规则

单位名称

[查询](#)

可为每个上报单位设置派单方式和派单场景

[关联场景](#)

单位名称	关联场景	派单方式
<input checked="" type="checkbox"/> 北京海米科技有限公司	故障类型、报修区域	自动派单
<input checked="" type="checkbox"/> 西安雀维信息科技有限公司	设备分类	自动派单
<input type="checkbox"/> 诚阳科技有限公司	故障类型、设备分类	手动抢单
<input type="checkbox"/> 荣智振宇科技有限公司	报修区域	手动派单
<input type="checkbox"/> 北京飞龙科技有限公司	故障类型、报修区域、设备分类	手动派单

< 1 > 到第 1 页 确定 共 5 条 10 条/页

派单单位

单位名称

[查询](#)

修改派单场景与派单方式

单位名称	关联场景	操作
北京海米科技有限公司	故障类型、报修区域	修改
西安雀维信息科技有限公司	设备分类	修改
诚阳科技有限公司	故障类型、设备分类	修改
荣智振宇科技有限公司	报修区域	修改
北京飞龙科技有限公司	故障类型、报修区域、设备分类	

< 1 > 到第 1 页 确定 共 5 条 10 条/页

配置维修员规则

账号/姓名/手机号

[查询](#)

[关联故障类型](#)

[关联设备分类](#)

[关联报修区域](#)

[关联报修单位](#)

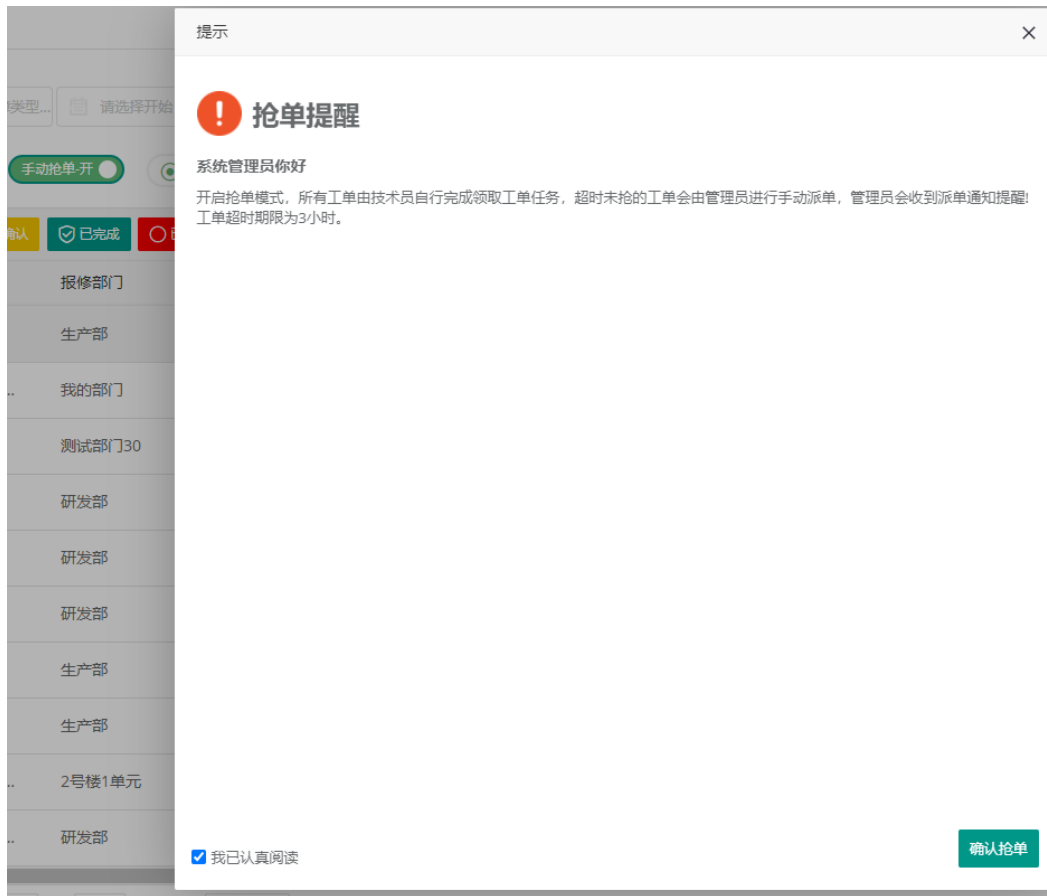
姓名	账号	关联故障类型	关联设备分类	关联报修区域	关联报修单位
<input type="checkbox"/> 青鸟云报修	17339985505				
<input type="checkbox"/> 马九红	17392560532				
<input type="checkbox"/> 马九红	15711990593				
<input type="checkbox"/> 马九红0581	17392550581				
<input type="checkbox"/> 张贵红	18811075456				

< 1 > 到第 1 页 确定 共 5 条 10 条/页

为每个技术员关联场景，支持批量关联

1.10.3 抢单

开启抢单，有新工单每个技术人员在抢单列表中可以看到工单，3小时内无人抢单工单退回。



1.11 数据大屏

可以直观展示本单位正在维修的工单，显示维修过程，并配有语音播报，可投放在电视或大屏上。

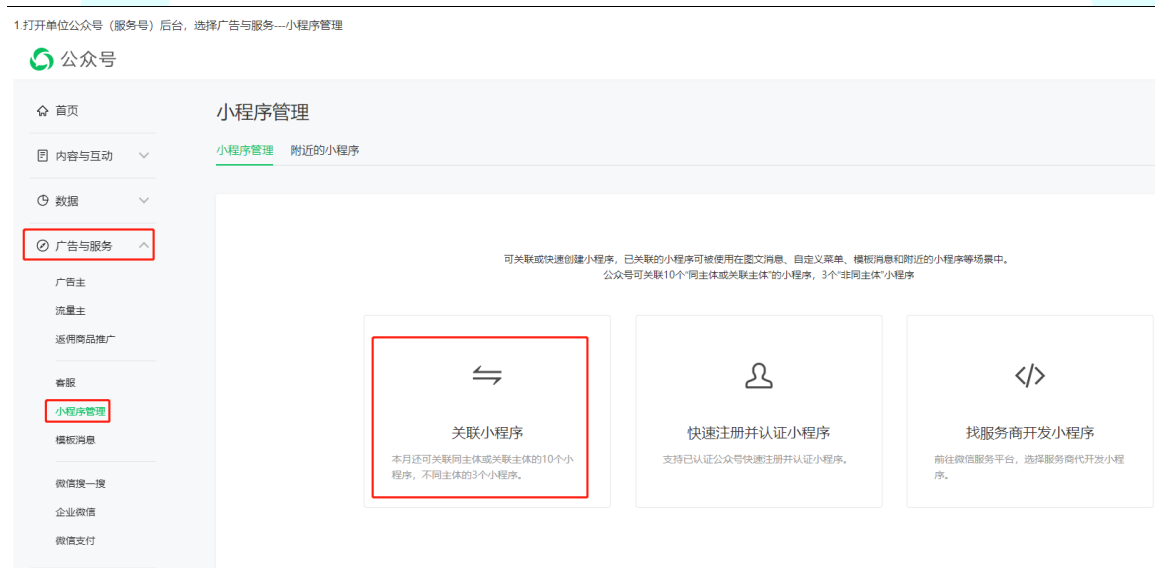


1.12 第三方接入

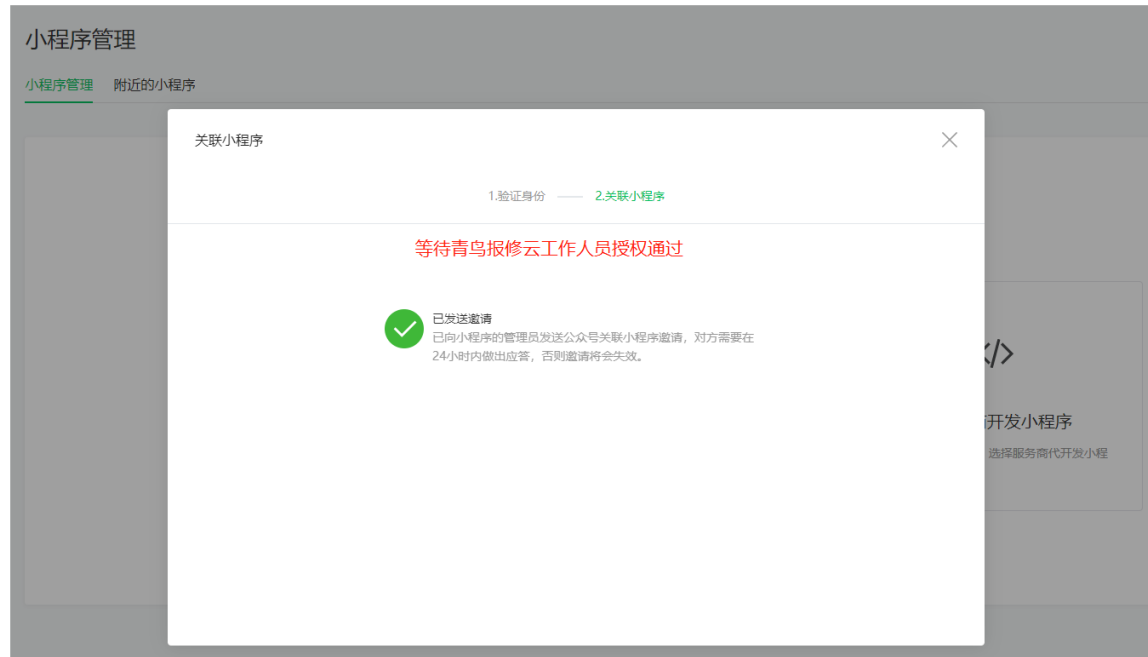
1.12.1 微信公众号

[这种接入是将青鸟云报修小程序接入单位的公众号底部菜单实现调转。

小程序路径: `pages/user/index/index?openMiniProgram=1` 【可复制】







5. 青鸟云报修授权成功



1.12.2 一键报修

接入单位微信公众号，通过底部菜单栏让关注单位的用户直接提交报修表单，也就是一键报修。可联系平台客服，申请通过后技术进行配置参数做公众号开发。不支持多个报修单位用户。

1.12.3 企业微信

1.12.4 其他系统对接

