

# 物业管理

# 青鸟云报修

让业主报修更及时!

制作人：张修为 时间：2022.10.14



青鸟云报修  
QINGNIAOYUNBAOXIU





01 需求分析

02 报修报事流程

03 产品功能介绍

04 物业客户案例

目录

CATALOG

# 第一部分：需求分析

## 物业想提升服务水平？

怎样服务好业主？如何提升物业服务品质？  
唯有重视和解决好业主的报事，报修服务，品质物业会在服务提升及效率上下功夫，如：保利物业



## 物业日常报事、报修痛点解析

### 1. 业主联系物业难

传统线下方式报修渠道比较单一（物业前台或致电客服），问题描述不清晰，沟通成本高，效率低。

### 2. 工单处理进度跟踪难

业主在报修后无法实时获知工单处理进度，需多次致电客服了解进度，耗时耗力。

### 3. 工单评价反馈难

报修处理的进度差或者未处理好，无处投诉或投诉反馈慢。

### 4. 往期工单查询难

往期工单无记录，业主无法查看往期工单记录。



# ◆ 物业的痛点



# 第二部分：报修流程

## 业主报修、报事如何响应？

业主——物业客服——维修师傅——统计分析



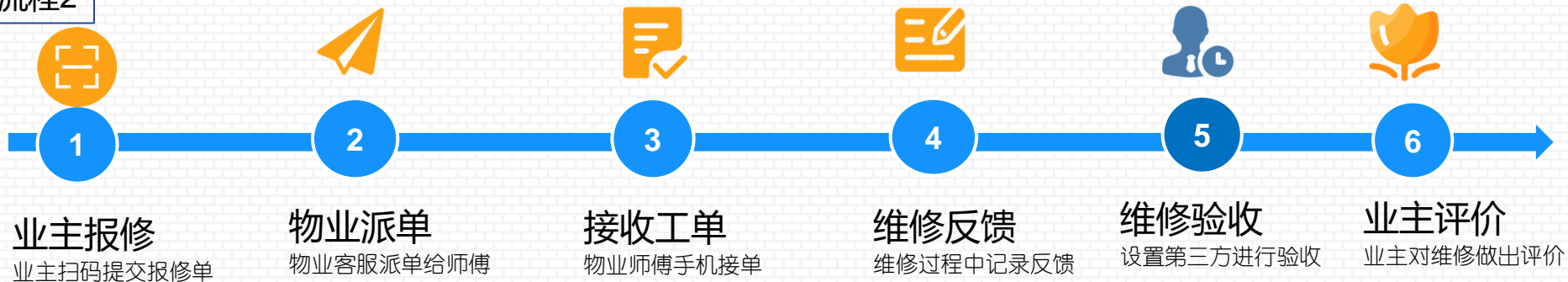
# ◆ 物业报修流程

流程1

默认√



流程2



注：部分物业维修完成后由第三方指定人员进行维修验收和工单确认，在以上流程中增加了验收环节，需要单独开启。

# 第三部分：产品介绍







# 技术员端



# 客服端





一码在手，报修不愁

后台网址：[www.qnbaoxiu.com](http://www.qnbaoxiu.com)

青鸟报修云平台

青鸟报修云官方出品后台可视化系统



账号密码登录



扫码登录



微信扫码登录更安全！

© 2020 [www.qnbaoxiu.com](http://www.qnbaoxiu.com)

[前往官网](http://www.qnbaoxiu.com)

# 故障类型配置

故障类型

故障分类名称  🔍 查询 🔖

➕ 添加分类 🗑️ 批量删除 正序 | 倒序 👍

<input type="checkbox"/> 分类名称	操作
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 建议	<span>添加</span> <span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 投诉	<span>添加</span> <span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 报修	<span>添加</span> <span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 床、柜、椅类	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 净水器	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 风扇、空调类	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 电梯	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 淋浴	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 门窗	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 照明	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 水龙头	<span>修改</span> <span>删除</span>
<input type="checkbox"/> 热水器	<span>修改</span> <span>删除</span>

路径：左侧导航——企业设置——故障类型自定义；

技巧：根据本物业公司业主经常上报的问题进行分类，方便业主上报选择及统计出哪类故障频率高。

# 报修区域配置

报修区域

报修区域名称

查询

添加区域

批量删除

正序 | 倒序

<input type="checkbox"/>	报修区域	操作
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> + 西城华苑5栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 西城华苑4栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 西城华苑3栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 西城华苑2栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> + 西城华苑1栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 雅竹苑4栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 雅竹苑2栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 雅竹苑1栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 青年公寓10号苑6栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 青年公寓10号苑5栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 青年公寓10号苑4栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 青年公寓10号苑3栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 青年公寓10号苑1栋	<a href="#">添加</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>

路径：左侧导航——企业设置——报修区域自定义；

技巧：根据本物业公司业主经常上报的区域进行设置，方便报修选择、数据统计、根据区域自动派单。

# 报修管理

统计分析

报修码

工单管理

企业设置

设备管理

耗材管理

巡检管理

维修经验

系统管理

费用中心

设置中心

在线留言

意见反馈

## 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: 12

待派单

未接单

处理中

待确认

已完成

已取消

全部工单

刷新 列表

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	状态	操作
2022082210500015	雅竹苑	宿舍	雅竹苑4栋 412	漫漫	132061744...	2022-08-22 11:49:57	报修	待派单	派单 驳回 报告 删除
2022082210500013	西城华苑	宿舍	西城华苑1栋西城华苑...	文雄	137519345...	2022-08-22 11:10:01	风扇、空调类	处理中	重新派单 报告 删除
2022082210500012	雅竹苑	宿舍	雅竹苑2栋	赵艳芳	181939740...	2022-08-22 11:05:28	水龙头	验收中	维修验收 报告 删除
2022082210500010	雅竹苑	宿舍	雅竹苑1栋 5楼515	王亚飞	187983826...	2022-08-22 10:46:54	报修	处理中	重新派单 报告 删除
2022082210500009	雅竹苑	宿舍	雅竹苑4栋 4栋.4.23	王金菱	151350617...	2022-08-22 09:59:44	风扇、空调类	验收中	维修验收 报告 删除
2022081910500018	高新青年公寓10...	宿舍	青年公寓10号苑6栋 6...	徐志蓉	151960328...	2022-08-19 12:46:46	建议	待派单	派单 驳回 报告 删除
2022081610500060	高新青年公寓10...	宿舍	青年公寓10号苑5栋 4...	闵超	182801902...	2022-08-16 21:23:40	建议	待派单	派单 驳回 报告 删除
2022081410500027	高新青年公寓10...	宿舍	青年公寓10号苑1栋 7...	陈美伊	189082196...	2022-08-14 11:54:02	建议	待派单	派单 驳回 报告 删除
2022081210500037	高新青年公寓10...	宿舍	青年公寓10号苑1栋 1...	马敬	159825275...	2022-08-12 20:13:28	投诉	待派单	派单 驳回 报告 删除

# 维修数据大屏3代

保利物业发展股份有限公司

工单可视 设备可视 耗材可视 巡检可视 其他可视

2022年11月28日 11:39:53 星期一

## 技术人员排行

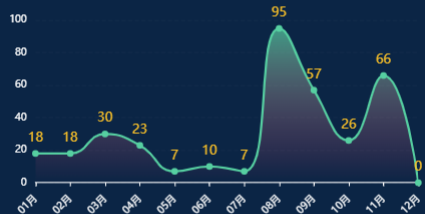
本年

01 张修为 11单

02 青岛云报修0618 9单

03 zbo 7单

## 月数据统计



## 报修方式统计



- 扫码报修 85.70%
- 新建工单 6.81%
- 补单 4.47%
- 附近单位 0.68%
- 其他 2.33%

2022 工单总数

0357 年

去年389单 同比-8.96%↓

今日工单

0053 今

昨日0单 环比0%--

329

待派单

155

未接单

97

处理中

0

待确认

423

已完成

0

已超时

## 最新工单排行 TOP20

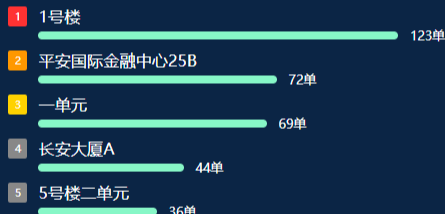
工单号	单位名称	报修部门	报修区域	报修人	联系电话	故障类型	状态
20221128001...	西安雀维信息科技有限公司	商务部	C座大厦C座大厦1号楼	张贵红	18811075456	办公设备	未接单
20221122001...	西安雀维信息科技有限公司	商务部	C座大厦C座大厦1号楼	张光鑫2	18966937658	办公设备	未接单
20221122001...	北京淘迷科技	行政部	听水花园	张光鑫2	18966937658	办公设备	待派单
20221122001...	北京淘迷科技	行政部	听水花园	张光鑫2	18966937658	办公设备	待派单
20221122001...	西安雀维信息科技有限公司	商务部	C座大厦C座大厦1号楼	张光鑫2	18966937658	办公设备	待派单
20221122001...	北京淘迷科技	行政部	听水花园	贾飞	15210108065	办公设备	待派单
20221122001...	西安雀维信息科技有限公司	商务部	C座大厦C座大厦1号楼	张贵红	18811075456	打印机故障	待派单
20221122001...	西安雀维信息科技有限公司	商务部	C座大厦C座大厦1号楼	张贵红	18811075456	办公设备	待派单
20221121001...	北京淘迷科技	商务部	C座大厦C座大厦1号楼	张贵红	18811075456	办公设备	待派单
20221121001...	北京淘迷科技	商务部	C座大厦C座大厦1号楼	张贵红	18811075456	办公设备	待派单

## 故障类型统计 TOP5

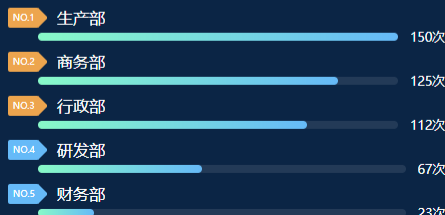


卫生间 112单  
保洁类问题 86单  
无法连接 70单  
办公设备 47单  
水龙头问题 44单

## 上报区域统计 TOP5



## 报修部门统计 TOP5





# 统计分析1

数据统计

通知公告: 用户\*\*\*: 系统好智能, 网管很神速, 很给力, 好评!

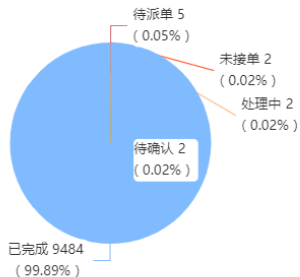
维修报告 年

待派单	未接单	处理中	待确认	已完成	总数
5	2	2	2	12887	12898

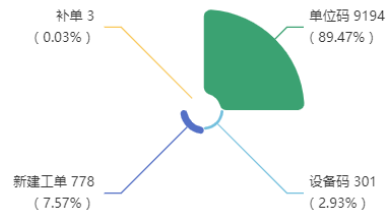
全部 本年 本月 本周 今天

- 待派单
- 未接单
- 处理中
- 待确认
- 已完成

### 报修分析统计图



### 报修方式分析图



- 单位码
- 设备码
- 新建工单
- 补单

本年 本月 本周 今天

今年 去年

### 报修趋势分析

1,500

1455

# 统计分析2

## 总数据汇总分析

[更多 >](#)

时间	工单总数	待派单	未接单	处理中	待确认	待审核	已驳回	已取消	已完成
今天	15	1	1	2	2	0	2	2	5
本周	15	1	1	2	2	0	2	2	5
本月	1167	5	2	2	2	0	94	78	984
本年	9495	5	2	2	2	0	557	474	8453
全部	12898	5	2	2	2	0	615	685	11587

## 【报修单位】统计

[全部](#)[本年](#)[本月](#)[本周](#)[今天](#)[导出](#)

序号	报修单位	工单总数	有偿	无偿	维修费总额
1	高新青年公寓10号院	3678	335	3343	4619
2	西城华苑	2709	3	2706	0.0
3	雅竹苑	2440	0	2440	

共 3 条 &lt; 1 &gt;

# 统计分析3

## 【报修区域】统计

全部 本年 本月 本周 今天 点击选择时间范围

序号	报修区域	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
1	青年公寓10号苑...	1003	85	918	9422.9	子级 ▶
2	雅竹苑1栋	989	0	989		子级 ▶
3	青年公寓10号苑...	822	68	754	9685.7	子级 ▶
4	雅竹苑2栋	785	0	785		子级 ▶
5	西城华苑1栋	762	0	762		子级 ▶

共 13 条 < 1 2 3 > 刷新

序号	报修区域	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
暂无相关联的二级报修区域!						

## 【故障类型】统计

全部 本年 本月 本周 今天 点击选择时间范围

序号	故障名称	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
1	报修	8351	347	8004	4691	子级 ▶
2	建议	58	0	58		子级 ▶
3	投诉	47	0	47		子级 ▶

共 3 条 < 1 > 刷新

序号	故障名称	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
1	淋浴	584	18	566	350.01	
2	照明	583	65	518	3975.3	
3	热水器	396	31	365	10937.	
4	水龙头	377	3	374	133.19	
5	风扇、空调类	349	0	349		

< 1 2 > 到第 1 页 确定 共 9 条 10 条/页

# 统计分析4

## 【故障类型】统计

全部 本年 本月 本周 今天 点击选择时间范围

序号	故障名称	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
1	报修	8351	347	8004	46910	子级 ▶
2	建议	58	0	58		子级 ▶
3	投诉	47	0	47		子级 ▶

共 3 条 < 1 > ↻

序号	故障名称	工单总数	有偿	无偿	维修费总额	操作
1	淋浴	584	18	566	350.01	
2	照明	583	65	518	3975.3	
3	热水器	396	31	365	10937.9	
4	水龙头	377	3	374	133.19	
5	风扇、空调类	349	0	349		

< 1 2 > 到第 1 页 确定 共 9 条 10 条/页

## 【技术员】维修效率统计

全部 本年 本月 本周 今天 点击选择时间范围

导出

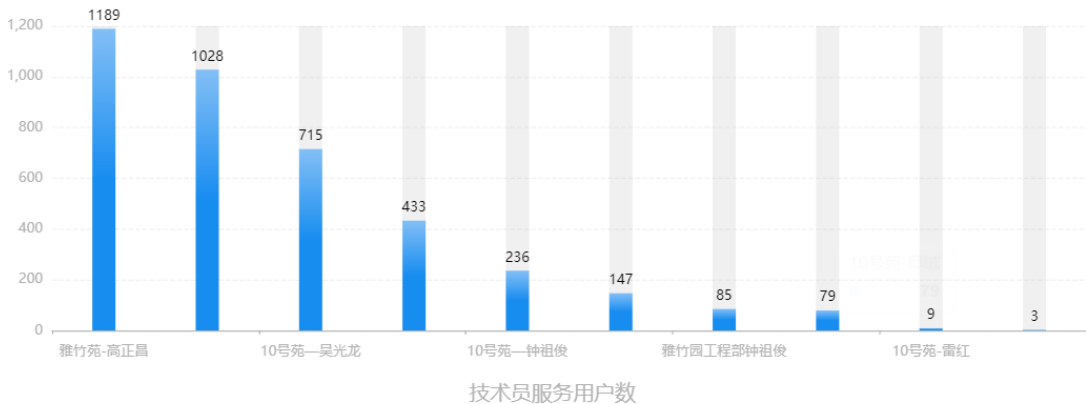
序号	姓名	解决工单数	服务用户数	平均响应时长(分)	平均受理时长(分)	平均解决时长(分)	解决率	好评率	及时率	操作
1	雅竹苑-胡琴琴	1	1	0	0	0	100%	100%	100%	详情 ▶
2	10号苑宿管-李瑶	1	1	0	0	0	100%	100%	100%	详情 ▶
3	10号苑—孙红梅	3	2	10	88	0	100%	100%	100%	详情 ▶
4	西城华苑—江开虎	146	95	11	94	0	99.65%	100%	100%	详情 ▶
5	雅竹园工程部钟祖俊	83	78	79	187	0	99.19%	99.46%	99.46%	详情 ▶

共 12 条 < 1 2 3 > ↻

# 维修年报1

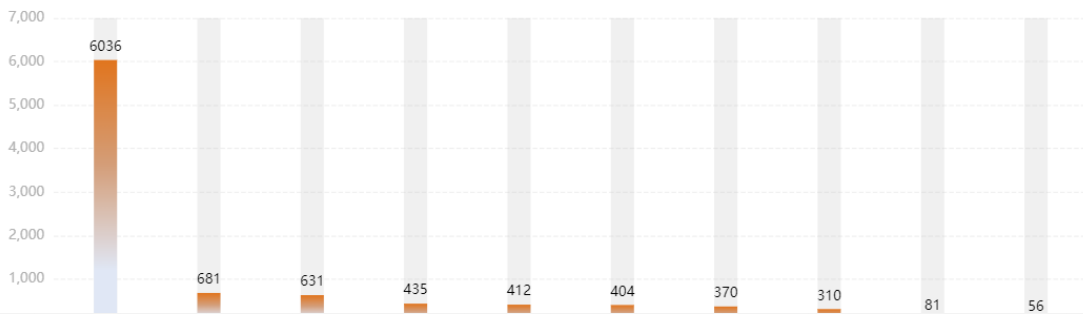
## 服务用户数综合排名 Top10

- 第1名: 雅竹苑-高正昌 1189 次
- 第2名: 西城华苑-王基明 1028 次
- 第3名: 10号苑—吴光龙 715 次
- 第4名: 10号苑—兰康俊 433 次
- 第5名: 10号苑—钟祖俊 236 次
- 第6名: 西城华苑—江开虎 147 次
- 第7名: 雅竹园工程部钟祖俊 85 次
- 第8名: 10号苑-邱绒 79 次
- 第9名: 10号苑-雷红 9 次
- 第10名: 10号苑—孙红梅 3 次



## 故障类型排行 Top10

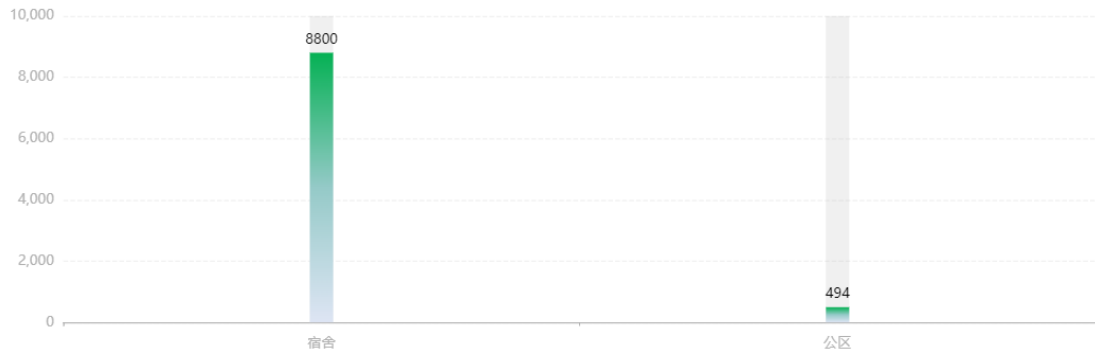
- 1. 报修 6036 次
- 2. 淋浴 681 次
- 3. 照明 631 次
- 4. 热水器 435 次
- 5. 水龙头 412 次
- 6. 风扇、空调类 404 次
- 7. 床、柜、椅类 370 次



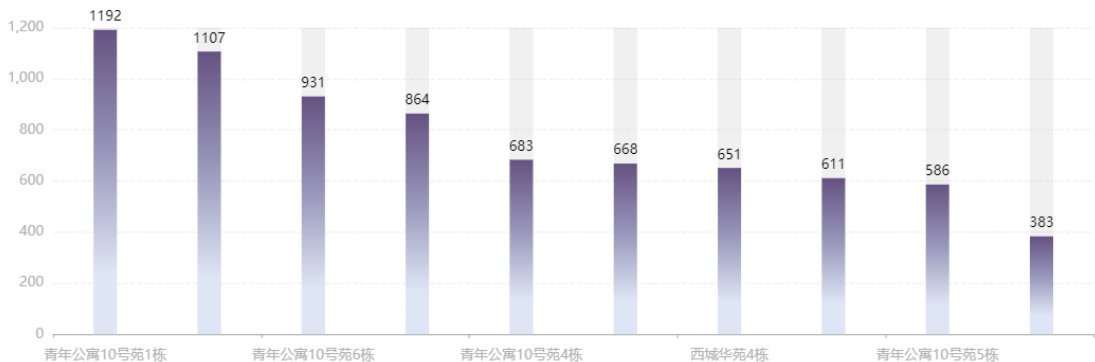
# 维修年报2

## 报修部门排行 Top10

1. 宿舍 8800 单
2. 公区 494 单



报修部门排行



## 报修区域排行 Top10

1. 青年公寓10号苑1栋 1192 单
2. 雅竹苑1栋 1107 单
3. 青年公寓10号苑6栋 931 单
4. 雅竹苑2栋 864 单
5. 青年公寓10号苑4栋 683 单
6. 雅竹苑4栋 668 单
7. 西城华苑4栋 651 单
8. 青年公寓10号苑3栋 611 单
9. 青年公寓10号苑5栋 586 单
10. 青年公寓10号苑2栋 383 单

# 系统通知

## 2 工单通知

实时接收报修新工单，报修工单一触即达！



PC端新工单语音播报



# 第四部分：案例展示





## 他们都选择了青鸟云报修服务【2021年度部分客户案例】

### ——物业客户案例——

陕西鑫华泰物业

贵港市福源物业

山东东亿物业



北京东亿方元物业

信阳市天泰物业

四川新华物业

上海美仁物业



九江远洲物业

成都百伦物业

鄂尔多斯四旗物业

大柏树物业



盛耀辉物业

蔚蓝基业物业

银川中房物业集团

吉首乾程物业

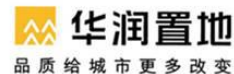


金塔县长盛物业

湖南逸欣物业

福州新都物业

龙氏物业



内蒙古欧特物业

中核物业服务

舟山市永置物业

圆悦物业



北京京悦物业

# 物业管理



演示完毕感谢您的观看

西安雀维信息科技有限公司

电话：029-82522265

邮箱：qnbaoxiu@163.com

地址：西安市未央区欧亚一路世园大观1号楼327室



移动端小程序



官方公众号