



移动校园3.0 用户使用说明手册

专为学校领导、老师打造的管理、协同、资讯的应用平台



维修申请

1.1. 系统概述

应用场景：

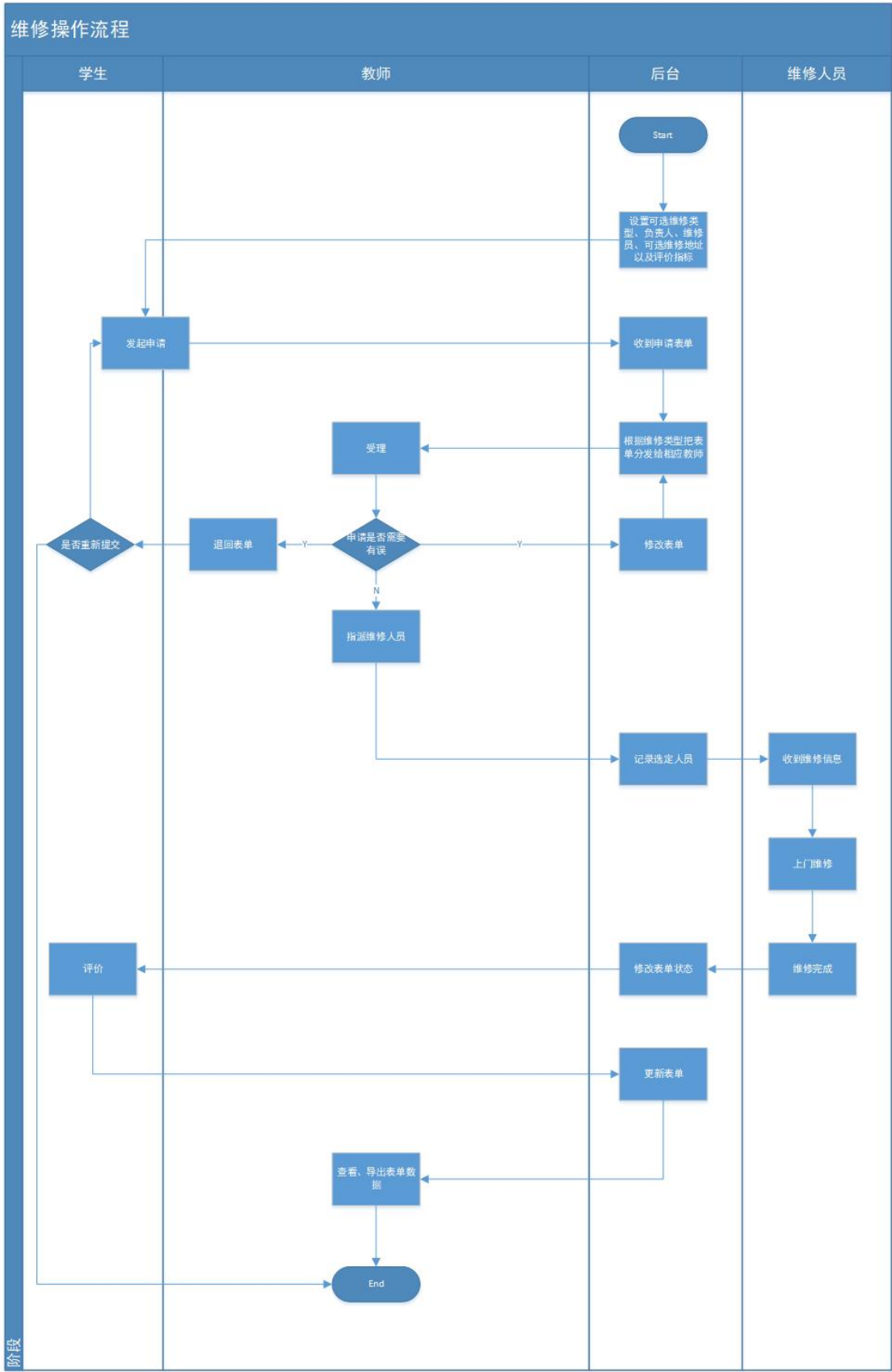
1. 师生发现校园故障，在移动端（app/微信）提交了报修的申请，管理员收到报修申请后，审核表单并把表单分发给相应的维修人员。维修人员收到维修事务后根据报修人提交的申请地址到现场进行维修，维修完成后报修提交维修服务评价。
2. 管理员发现校园故障，可在控制台新增发起维修事务，直接指派维修人员前去现场维修。

1.2. 系统说明

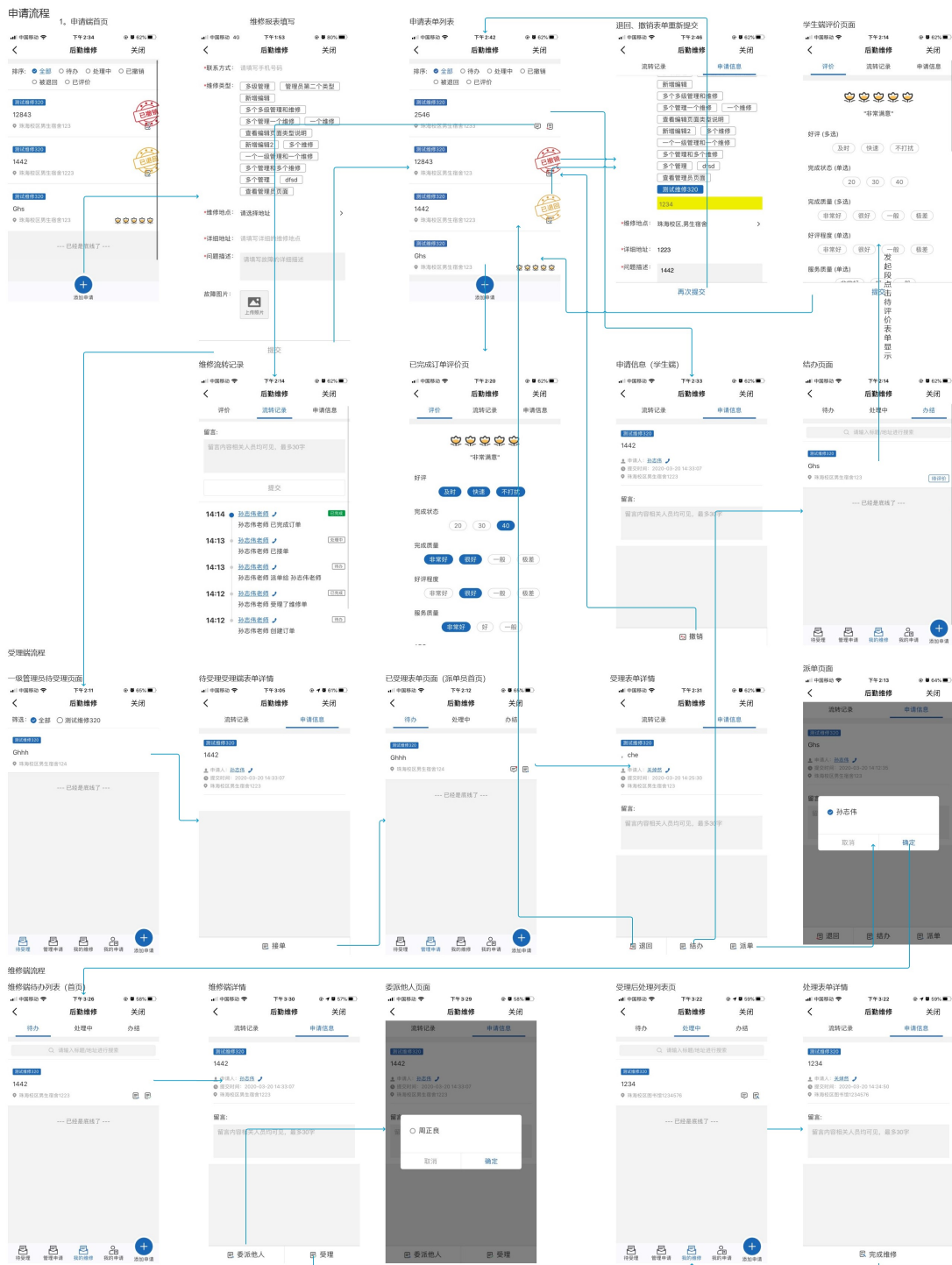
系统分为教工端、学生端以及控制台。学生端负责发起维修事务和维修事务后续评价；教工端主要负责审核、修改以及指派任务；控制台可以查看、修改、筛选和导出维修报表以及报表的状态，设置报修类型以及相应的负责人、维修工，设置报修表单和可选地址以及查看订单评价信息。

通过师生主动报修发起报修流程，实现从报修登记申请、查验、分配、派工、维修、确认、评价等全流程跟踪服务管理，并支持 24 小时未处理提醒预警。

1.3. 报修操作流程展示



1.4. 页面流程展示



1.5. 报修功能说明

1.5.1 步骤一：控制台设置维修类型、一级管理员、二级管理员、维修人员

报修单管理

类型及管理设置

评价加标设置

地址维护

报修统计

评价可见人员设置

+ 新增

维修类型	一级管理员	二级管理员	维修人员	状态	描述	操作
公寓报修	企业号测试,超级管理员	周融,管理员,徐小敏	企业号测试,吴超	正常		关闭 详情
测试			chenguoazhu	关闭	测试	开启 编辑 删除
安全报修	企业号测试		许伟	正常	二〇二〇年十一月十七日 10:35:27sdsdsdsdsds	关闭 详情
安全报修	企业号测试		许伟	正常	二〇二〇年十一月十七日 10:35:27	关闭 详情
安全报修	企业号测试		许伟	正常	ProbePhishing	关闭 详情

首页

上一页

1

2

3

4

5

...

9

下一页

末页

显示第 1 - 5 条记录, 共 45 条记录

(1) 启用前，需在该页面先设置维修类型，以及与之关联的一级管理员、二级管理员和维修人员。其中一级管理员、二级管理员非必填，维修人员必填。

(2) 若点击“关闭”按钮，则用户报修填写页不显示该维修类型。

(3) 一级管理员、二级管理员与维修人员的关系：

- ◆ 管理员可进行审核退单、接单、办结、派单等操作，一级管理员可将维修单人工分派给指定的二级管理员，二级管理员可将维修单人工分派给指定的维修人员，维修人员可进行受理、转单等操作。
- ◆ 若相同维修类型、维修地点的一级管理员、二级管理员、维修人员节点存在多名人员时，则均支持在线抢单。
- ◆ 若无一级管理员和二级管理员，则支持系统自动派单到维修人员节点。

1.5.2 步骤二：控制台设置维修地址

报修单管理	类型及管理设置	评价指标设置	地址维护	报修统计	评价可见人员设置
+新增/编辑校区地址 +新增维修地址 +新增品证维修地址 删除校区地址					
维修地址名单 校区: 请选择 Q 搜索					
校区	排序	维修地址	维修类型	操作	
其他	↑ ↓			编辑 删除	
五山校区	↑ ↓	第一食堂		编辑 删除	
珠海校区	↑ ↓	男生7栋502室	展示维修	编辑 删除	
珠海校区	↑ ↓	男生5栋502室	钢琴调律申视,网络维修,宿舍维修	编辑 删除	
珠海校区	↑ ↓	男生6栋502室		编辑 删除	

- ◆ 可设置一级、二级维修地址，包含校区地址、具体维修地址；且可建立维修地址和维修类型的关联关系。

注：若建立维修地址和维修类型的关联关系，则用户端选中维修地址后，只有与该地址相关联的维修类型可供选择。

1.5.3 用户端

The user interface for the mobile campus maintenance system is divided into several main sections:

- 故障提交 (Fault Submission):** The first screen where users can report a fault. It includes fields for contact information, location, address, and a detailed description of the problem. A red box highlights the "故障提交" button.
- 报障内容 (Report Content):** The second screen showing the details of the reported fault, including the location and a description. A red box highlights the "报障内容" button.
- 撤销 (Cancel):** A screen with a red box highlighting the "撤销" button.
- 再次提交 (Resubmit):** A screen where users can resubmit their fault report. A red box highlights the "再次提交" button.
- 进度查询 (Progress Query):** A screen showing the progress of the maintenance request, including a timeline of events and a red box highlighting the "进度查询" button.
- 服务评价 (Service Evaluation):** A screen where users can evaluate the service. It includes a "维修指数" (Maintenance Index) section with buttons for "非常好", "很好", "一般", "差", and "极差". A red box highlights the "服务评价" button.

(1) 故障提交：维修类型、维修地点均由控制台设置。

(2) 报修内容：提交记录分为待办、处理中、被退回、已撤销、待评价、已评价等六种状态。

注：点击待办、处理中进入维修单详情页，可查看维修单详情；点击被退回、已撤销进入维修单填写页，修改后可重新提交维修单；点击待评价进入维修单评价页，可对维修服务进行评价；点击已评价可以查看表单评价详情。流转切换点击“+”按钮进入申请申请流程。

(3) 报修提交记录列表，点击  按钮，可直接进入流转记录页，查看维修单进度；点击  按钮，可快速撤销已提交的维修单；点击  按钮，可快速重新提交维修单。

1.5.4 管理员审核&派单

审核、派单相关页面仅相关教职工可见。

1) 维修申请待受理页



受理端应用首页。

待受理页面显示当前所有待受理表单列表，点击表单进入相应表单受理页。页面可以切换查看用户管理的各种维修类型。

点击表单跳转至详情列表页。

2) 受理详情页



点击待受理页列表表单进入待受理页面，页面内可查看表单详细信息并对表单进行受理。点击受理后表单在申请端选定的维修类型下管理员的管理列表页申请列表栏显示。

3) 受理者管理申请页



本页面展示需要处理的已受理表单列表。表单分为待办、处理中和办结三种，点击顶部导航栏切换至相应表单状态的表单列表。列表页内点击  按钮进行快速派单，可直接

把表单分发给选定维修人员。可分发的维修人员由后台设置。点击列表内  按钮查看表单流转记录。

4) 待办表单详情页

中国移动

下午 2:31

62%

<

后勤维修

关闭

流转记录

申请信息

测试维修320

, che

申请人: 关焯然

提交时间: 2020-03-20 14:25:30

珠海校区男生宿舍123

留言:

留言内容相关人员均可见, 最多30字

退回

办结

派单

点击待办表单进入本页面查看表单详细信息，管理员可以在本页面进行退回、办结和派单的操作。点击退回按钮表单状态更改为已退回并在申请端申请列表展示，已退回表单

仅申请人可见。点击办结按钮表单状态更改为待评价并在申请列表展示在申请人列表。点击派单选择维修人员，确定维修人员后表单进入处理中列表。

5) 派单页



管理员点击派单或  显示，选择派发人员确定后订单在维修人员的维修列表展示。

1.5.5 维修人员接单处理。

维修相关页面仅维修人员可见，类型下维修人员由后台设置。

1) 维修端待办列表页



本页面展示待维修的表单列表，点击表单栏目查看表单详情。点击选择维修单转派人员，可实现快速转派维修表单；点击可快速受理表单，已受理表单显示在处理中栏目下。

2) 维修端表单详情



本页面可查看维修表单详情，可查看表单流转记录。点击委派他人把维修表单传给同一维修类型下的其他维修人员。点击受理表单状态改为受理中，显示在处理中栏目下。

3) 委派他人选择栏



点击委派他人或快速委派他人按钮展示本选择框，选择框内展示维修类型下除了委派人以外的其他维修人员。选择确定委派他人后表单展示在被委派人的待办列表中。

4) 处理中列表页



本儿页面展示已受理的表单列表，点击相应栏目进入表单详情。点击列表内  按钮查看订单流转详情；点击  按钮快速完成维修工作，订单进入已完成办结列表。

5) 处理表单详情页

中国移动

下午 3:22

59%

<

后勤维修

关闭

流转记录

申请信息

测试维修320

1234

申请人：关焯然

提交时间：2020-03-20 14:24:50

珠海校区图书馆1234576

留言：

留言内容相关人员均可见，最多30字

完成维修

点击列表栏表单进入查看维修表单详情，点击完成维修把表单状态修改为办结显示在办结列表

1.5.6 申请人评价，结束维修

维修申请人点击待评价表单进入维修评价页面。

中国移动

下午 2:14

62%

<

后勤维修

关闭

评价

流转记录

申请信息

"非常满意"

好评 (多选)

及时

快速

不打扰

完成状态 (单选)

20

30

40

完成质量 (多选)

非常好

很好

一般

极差

好评程度 (单选)

非常好

很好

一般

极差

服务质量 (单选)

非常好

很好

一般

极差

提交

维修单完成后，用户点击待评价表单进入本页面。表单内容由后台设置。点击提交后表单状态变更为已完成。

1.6. 控制台说明

1.6.1. 报修单管理

报修单管理

类型及管理设置

评价指标设置

地址维护

报修统计

评价可见设置

时间: 选择时间范围

申请人部门: 全部

受理状态: 全部

报修类型: 全部

维修地址: 请选择

具体维修地点: 请选择

报修人: 请选择

维修人员: 请选择

维修内容: 请输入维修内容查找

搜索

新增

批量删除

批量导出

全部导出

停止刷新

每页显示 10 条记录

☐	报修人	报修时间	处理时间	报修类型	当前状态	维修工	维修地点	维修内容	评分	操作
☐	周聪	2021-09-09 20:05:53	2021-09-09 20:05:53	宿舍维修	等待管理员接单		珠海校区男生5栋502室靠近走廊	宿舍窗户坏了	--	派单 退回 详情 删除
☐	周聪	2021-09-09 20:04:03	2021-09-09 20:04:03	公寓报修	等待管理员接单		五山校区第一食堂11	11	--	派单 退回 详情 删除
☐	周聪	2021-09-09 09:48:50	2021-09-09 09:48:58	ceshi2	周聪处理中	周聪	其他56	测试完成维修	--	详情 删除
☐	周聪	2021-08-26 09:40:24	2021-09-08 13:48:22	钢琴调律申报	维修人员已接单,处理中	lizhiwei	其他11	11	--	详情 删除
☐	周聪	2021-07-30 10:50:21	2021-09-08 13:48:33	钢琴调律申报	维修人员已接单,处理中	lizhiwei	珠海校区男生5栋502室1111	1111	--	详情 删除
☐	周聪	2021-07-28 10:26:29	2021-07-28 10:26:44	钢琴调律申报			珠海校区男生5栋502室11	11	--	详情 删除
☐	周聪	2021-07-19 15:53:58	2021-07-21 17:04:56	钢琴调律申报	申请人撤销申请单		五山校区第一食堂测试	调音	--	派单 退回 详情 删除
☐	超级管理员	2021-07-19 11:33:06	2021-07-19 15:41:08	演示维修	已维修未评价	周聪老师	五山校区,第一食堂奕报告	宝,在干嘛鸭	--	派单 退回 详情 删除
☐	刘小泰	2021-07-19 11:22:03	2021-07-19 15:18:20	钢琴调律申报			珠海校区男生5栋502室靠近走廊	钢琴需要调音	--	详情 删除
☐	周聪	2021-07-15 15:29:54	2021-07-16 10:47:43	钢琴调律申报	已评价	管理员	珠海校区男生5栋502室靠近走廊	钢琴需要调律	5	详情 删除

控制台保修单管理默认下显示已提交的所有表单，教师可以根据报修时间、申请人部门、报修类型和受理状态对表单进行筛选，可以根据关键字对

已提交的报修单进行搜索。控制台右下角显示所有符合筛选条件的保修单数量。勾选列表前的多选框可对选择项进行批量导出或删除。

可以在报修单管理页面新增报修单、修改已提交的报修单。

(1) 新增报修单

新增报修单

* 报修人姓名

报修人单位

* 报修人电话

* 维修类型

☐ 多级管理

☐ 管理员第二个类型

☐ 新增编辑

☐ 多个多级管理和维修

☐ 多个管理一个维修

☐ 一个维修

☐ 查看编辑页面类型说明

☐ 新增编辑2

☐ 多个维修

☐ 一个一级管理和一个维修

☐ 多个管理和多个维修

☐ 多个管理

☐ dfsd

☐ 查看管理员页面

☒ 测试维修320

* 派单人员

孙志伟

* 维修地址

校区:

珠海校区

栋:

男生宿舍

* 详细地址

* 报修内容

图片说明

+ 上传图片

取消

确定

点击新增按钮 + 新增 显示本表单，点击报修人姓名弹出人员选择器，搜索选择相应人员，新增报修单表单会根据教务处资料导入所选人员信息。

新增

姓名或userId: 杨磊

搜索

部门

其他人员

	职工号	姓名	性别
☒	80146	杨磊	男

已选择的人员

× 杨磊

已选择的部门、角色

选择维修类型后新增表单会根据维修类型设置选择可选的派单人员。

新增表单根据地址维护栏设置显示可选的维修地址。

选择维修地址后填写好详细地址以及报修内容点击确定即可新增维修单。

新增的维修单会显示在派单人员前端的已受理派单页。

控制条新增表单支持上传最多 3 张图片。

(2) 报修单详情页

点击报修单详情按钮可查看维修单详情。维修单详情信息包括维修信息、流转记录以及评价详情。

维修单详情

单号: 20200320144158333698

报修时间: 2020-03-20 14:41:51

更新时间: 2020-03-20 14:45:50

报修类型: 测试维修320

报修人姓名: 孙志伟

报修人电话: 15914226667

报修内容: 2546

维修人电话: 15914226667

维修地址: 珠海校区男生宿舍1233

当前状态: 已完成

流转记录

2020-03-20 14:45:50 孙志伟老师 已完成订单

2020-03-20 14:45:17 孙志伟老师 已接单

2020-03-20 14:44:18 孙志伟老师 派单给 孙志伟老师

评价详情

总评价

更多想要说的话

图片

派单

确定

打印页面

管理员点击派单 **派单** 可修改报修类型以及快速把维修单分配给派单员。

请选择下一级人员处理

* 维修类型 一个维修

* 派单: 邓超平

留言:

取消

确定

派单员根据类型级管理员设置，根据不同的维修类型可选择不同的派单人员。

注：控制台派单只能处理派单员未受理的维修单。

1.6.2. 维修类型管理员、维修员管理

(1) 管理、维修人员管理

管理人员名单				
工号	姓名	维修类型	状态	操作
2020031	孙志伟	测试维修320(I)	正常	编辑
5999995	郑日晖	查看管理员页面(I)	正常	编辑
5999996	易文芳	查看管理员页面(I)	正常	编辑
5999994	祝成峰	查看管理员页面(I)	正常	编辑
1040007	邓超平	多个多级管理和维修(I)	正常	编辑
首页 上一页 1 2 3 4 5 下一页 末页 显示第 1 - 5 条记录，共 24 条记录				
维修人员名单				
工号	姓名	维修类型	状态	操作
2020031	孙志伟	测试维修320	正常	编辑
2010102	周正良	测试维修320	正常	编辑
5999998	高秀兰	多个管理和多个维修,多个管理一个维修,管理员第二个类型,查看管理员页面	正常	编辑
1040007	邓超平	一个一级管理和一个维修,一个维修,多个管理和多个维修,管理员第一个类型,多个管理,查看编辑页面类型说明,多级管理	正常	编辑
5940024	张颖	多个多级管理和维修	正常	编辑

在控制台-类型与管理员栏目下可管理维修人员名单和二级管理人员名单。

根据维修类型设置显示所有管理人员、维修人员。可以查看已有管理人员管理维修类型、该老师属于一级（I）还是二级（II）管理员，点击编辑可

以把对应人员已设置的维修类型的二级管理员。在维修人员名单栏可增减维修人员的负责维修类型。

管理人员编辑页：

管理员编辑

二级维修类型

☐ 多级管理

☐ 管理员第二个类型

☒ 新增编辑

☐ 多个多级管理和维修

☐ 多个管理一个维修

☐ 一个维修

☐ 查看编辑页面类型说明

☐ 新增编辑2

☐ 测试魏旭

☐ 多个维修

☐ 一个一级管理和一个维修

☐ 多个管理和多个维修

☐ 管理员第一个类型

☐ 多个管理

☐ dfsd

☐ 查看管理员页面

☐ 测试维修320

取消

确定

维修人员编辑页：

维修人员编辑

维修类型

☐ 多级管理

☐ 管理员第二个类型

☐ 新增编辑

☐ 多个多级管理和维修

☐ 多个管理一个维修

☐ 一个维修

☐ 查看编辑页面类型说明

☐ 新增编辑2

☐ 测试魏旭

☐ 多个维修

☐ 一个一级管理和一个维修

☐ 多个管理和多个维修

☐ 管理员第一个类型

☐ 多个管理

☐ dfsd

☐ 查看管理员页面

☒ 测试维修320

取消

确定

支持多选，可对同一个人人员赋予多个维修类型二级管理员的权限或者维修权限。

管理人员仅支持增加二级管理员，一级管理员增减需要在类型编辑中更改。

1.6.3 评价指标设置

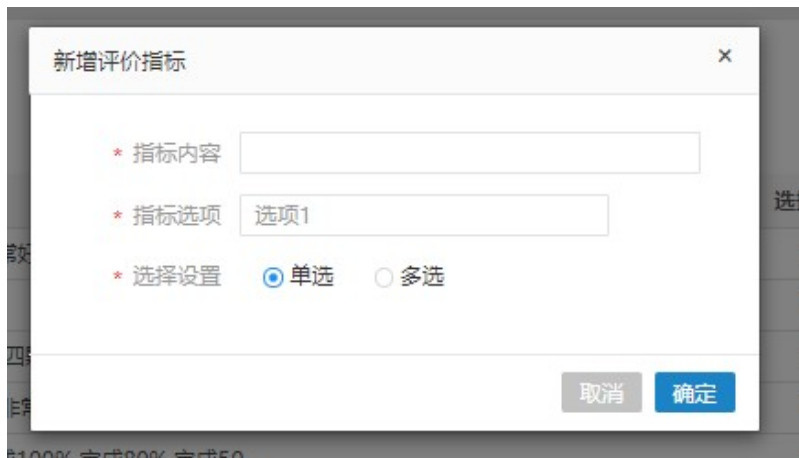
报修单管理 类型及管理员设置 评价指标设置 地址维护

+ 新增

指标	指标选择项	选择设置	操作
完成质量	非常好,好,很好,一般,差,极差	多选	关闭 详情 删除
维修速度	非常快,非常慢	单选	关闭 详情 删除
等级评价	五颗星,四颗星,三颗星,两颗星,一颗星	多选	关闭 详情 删除
态度评价	非常好,好,一般,差,极差	单选	关闭 详情 删除
完成度	完成100%,完成80%,完成50	多选	关闭 详情 删除
完成状态	20,30,40	单选	关闭 详情 删除
ABC	1,2,3,4,5,6	多选	关闭 详情 删除
维修指数	非常好,很好,一般,差,极差	单选	关闭 详情 删除
好评程度	非常好,很好,一般,极差	单选	关闭 详情 删除
服务质量	非常好,好,一般	单选	关闭 详情 删除
完成质量	非常好,很好,一般,极差	多选	关闭 详情 删除
好评	及时,快速,不打扰	多选	关闭 详情 删除

评价指标设置页面设置发起端的评价表单显示内容。在本页面可查看、修改、删除和关闭已设置填写指标的内容；新增填写指标。

新增指标：

A screenshot of a mobile app dialog box titled "新增评价指标" (Add Evaluation Indicator). It contains three fields: "指标内容" (Indicator Content) with an empty text input, "指标选项" (Indicator Options) with a dropdown menu showing "选项1", and "选择设置" (Selection Settings) with radio buttons for "单选" (Single Selection) and "多选" (Multiple Selection). At the bottom right are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

新增评价指标

* 指标内容

* 指标选项

* 选择设置 ☒ 单选 ☐ 多选

取消 确定

新增指标需要填写指标名称、选项；设置指标选项属性。设置完成后，已设置的开启指标会在发起端填写的评价表单内显示。

指标编辑：

A screenshot of a mobile app dialog box titled "编辑评价指标" (Edit Evaluation Indicator). The "指标内容" (Indicator Content) field contains "完成质量". The "指标选项" (Indicator Options) field shows a row of five buttons: "非常好", "好", "很好", "一般", and "差", each with a red minus icon. Below them is a "极差" button with a blue plus icon. The "选择设置" (Selection Settings) field has radio buttons for "单选" and "多选". At the bottom right are "取消" (Cancel) and "确定" (Confirm) buttons.

编辑评价指标

指标内容

指标选项 非常好 好 很好 一般 差

极差

选择设置 ☐ 单选 ☒ 多选

取消 确定

关闭已新增指标后可以编辑相应指标，可以增减指标选项以及更改选项属性。

1.6.4 报修统计



维修类型统计

日期:

 导出

工单数排行

1	公寓报修	683单
2	测试2	10单
2	网络维修	10单
4	宿舍维修	9单
5	钢琴调律申报	5单
5	只有一级	5单
7	ceshi	3单
7	只有维修	3单
9	测试维修	2单
10	ceshi2	1单
10	演示维修	1单

完成率排行

1	演示维修	100%
2	只有一级	80%
3	只有维修	66.67%
4	测试2	30%
5	钢琴调律申报	20%
6	ceshi	0%
6	教室维修	0%
6	网络维修	0%
6	公寓报修	0%
6	一级和二级	0%
6	宿舍维修	0%

统计图表

维修类型	工单数	未完成	完成率
公寓报修	683	683	0%
测试2	10	7	30%
网络维修	10	10	0%
宿舍维修	9	9	0%
钢琴调律申报	5	4	20%
只有一级	5	1	80%
ceshi	3	3	0%
只有维修	3	1	66.67%
测试维修	2	2	0%
ceshi2	1	1	0%
演示维修	1	0	100%
一级和二级	1	1	0%
教室维修	1	1	0%

维修工统计

日期:

 导出

完成工单数排行

1	孟晶晶	4单
2	周小进	2单
3	翁小暘	1单
3	郭小劲	1单
3	吴海峰	1单
3	赵星	1单
3	王小煊	1单
8	企业号测试	0单
8	王昌忠	0单
8	lizhiwei	0单
8	张小建	0单
8	刘海鹏	0单

服务用户数排行

1	企业号测试	2
1	王昌忠	2
1	lizhiwei	2
1	赵星	2
1	孟晶晶	2
6	张小建	1
6	王小煊	1
6	企业号测试	1
6	吴海峰	1
6	周聪	1
6	周小进	1
6	刘海鹏	1

统计图表

维修人员	完成工单数	处理中单数	服务用户数
孟晶晶	4	0	2
周小进	2	1	1
翁小暘	1	0	1
郭小劲	1	0	1
吴海峰	1	0	1
赵星	1	4	2
王小煊	1	1	1
企业号测试	0	2	1
王昌忠	0	3	2
lizhiwei	0	79	2
张小建	0	1	1
刘海鹏	0	1	1
周聪	0	2	1
企业号测试	0	79	2