

# 广西科技大学后勤管理处文件

科大后勤发〔2018〕7号

---

## 关于启用“智慧后勤”报修-投诉微信平台的 通知

全校师生：

为了进一步提高后勤服务质量和工作效率，为广大师生提供更好的后勤服务，我处于2018年4月13日正式启用“智慧后勤”微信平台。该平台主要提供网上报修、网上咨询（投诉建议）和公寓系统（公寓系统暂不使用）等服务。在校师生可通过手机连接移动数据或wifi（暂不支持使用校园内网账号登录的wifi），微信搜索并关注“广西科技大学智慧校园”微信公众号，进入“智慧后勤”对我校后勤服务项目进行监督，并提出建议。（使用流程详见附件1，使用说明详见附件2）

“网上报修”主要受理公共设备设施的维修与更换：诸如教

室、食堂、学生宿舍、实验室、办公区域及其他公共场所的水电维修（给排水、供电、风扇、龙头、灯、水阀、花洒、电梯等）和物业维修（门窗、床铺、桌椅、板凳、便盆、玻璃、墙体、路面等）。

“网上咨询”主要受理后勤服务方面的问题：比如上述公共设备设施的维修更换是否及时，服务态度、校园保洁、饭菜质量、热水供应等方面的问题。

该平台 24 小时接收有关后勤服务与保障方面的报修和投诉信息，并及时做出响应。我处将对平台上所有信息建立台账，实行项目追踪、服务回访、销单及责任追究制度。

为保证服务质量，原“报修-投诉短信服务平台”（报修平台：13737262668；投诉平台：18172196991）作为辅助平台仍继续使用。有需要电话投诉、沟通的，请拨打后勤管理处办公室电话 2686552 或其他中心的工作电话，如有不便，敬请见谅。

微信公众号二维码：



附件：1. “智慧后勤”使用流程图

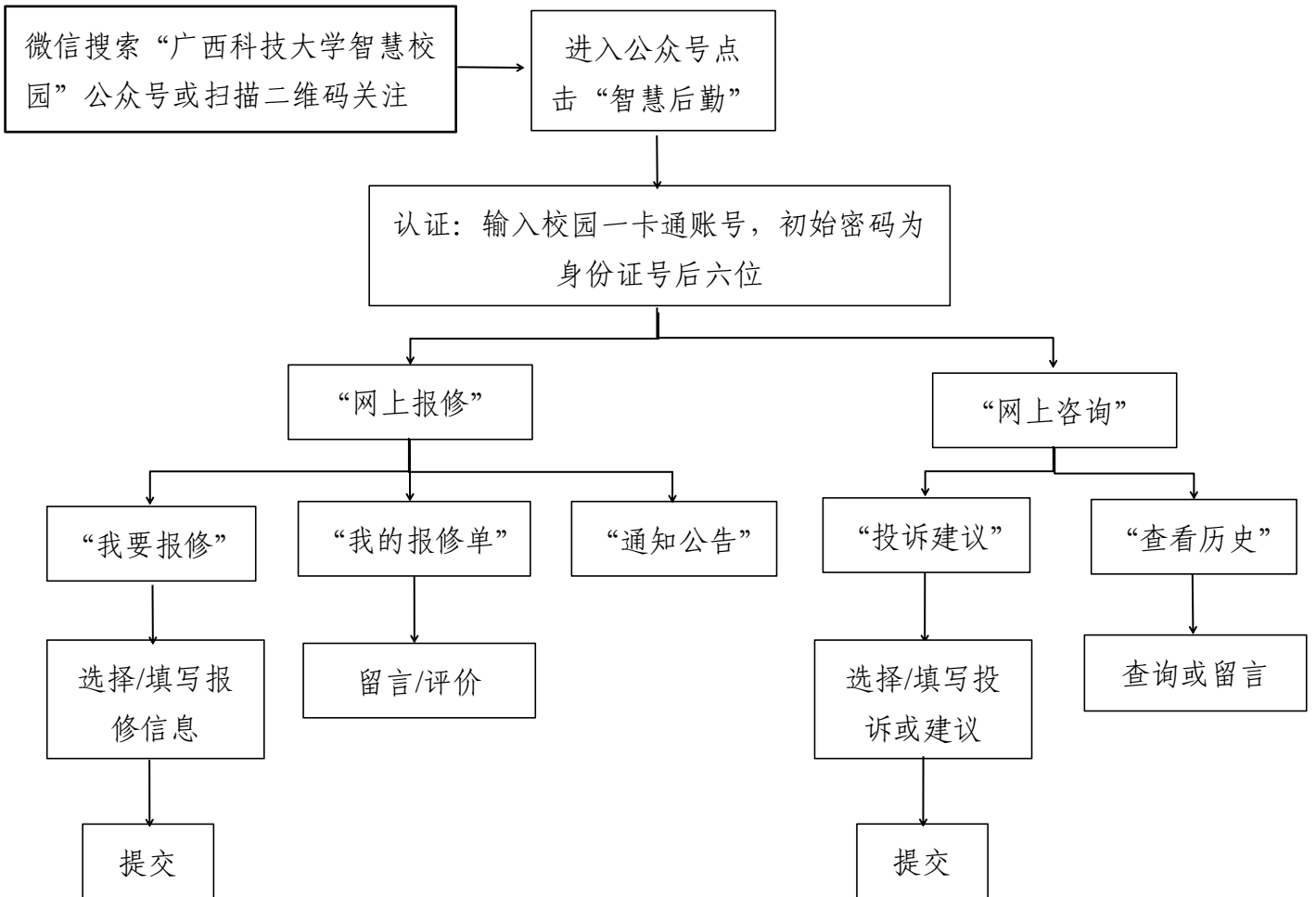
2. “智慧后勤”报修-投诉微信平台使用说明

后勤管理处

2018年4月12日

附件 1:

## “智慧后勤”使用流程图



附件 2:

**广西科技大学“智慧后勤”  
报修-投诉微信平台**

**使  
用  
说  
明**

后勤管理处

2018 年 4 月 11 日编



# 目录

一、简介.....	1
(一) 服务范围.....	1
(二) 报修状态流程.....	1
二、手机端使用方法.....	2
(一) 用户认证.....	2
(1) 查看/修改个人信息.....	3
(2) 常见问题.....	3
(二) 网上报修.....	4
(1) 选择维修类型.....	4
(2) 选择报修地址.....	6
(3) 填写详细信息.....	7
(4) 常见问题.....	8
(三) 维修查询.....	9
(1) 查看维修状态.....	9
(2) 留言与评价.....	10
(3) 常见问题.....	10
四、网上咨询.....	11
(一) 投诉建议.....	11
(二) 查看历史.....	12
五、通知公告.....	13



## 一、简介

广西科技大学“智慧后勤”报修-投诉微信服务平台是我校后勤信息化建设中的项目，它是建立在“广西科技大学智慧校园”微信公众号下的一个功能模块。该平台于2018年4月投入正式使用，为我校广大师生提供更好的后勤服务。

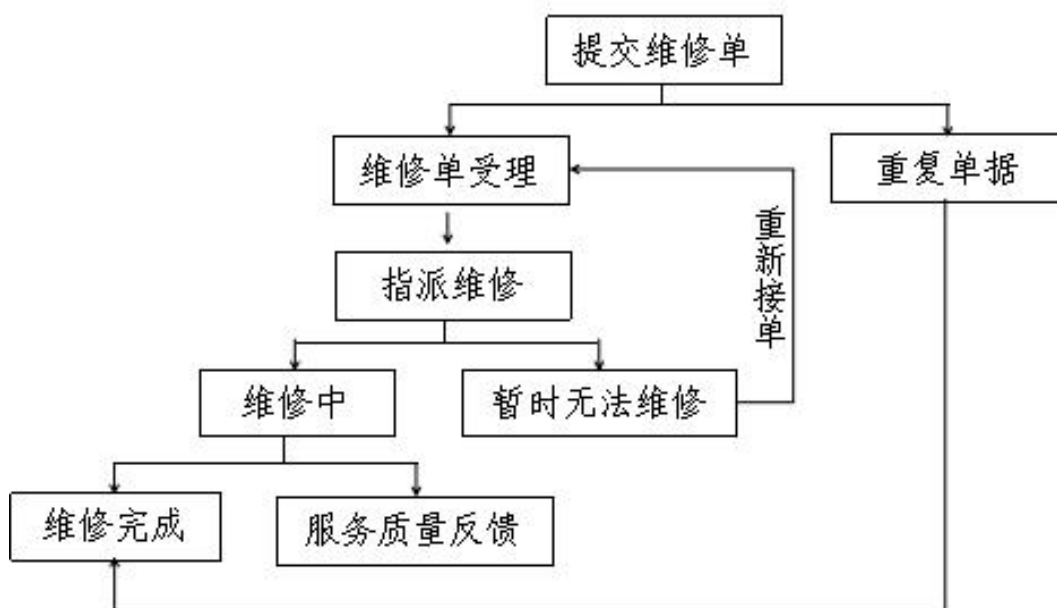
目前，该平台的主要功能有：网上报修、网上咨询（投诉建议）和公寓系统（公寓系统暂不使用）。我校在校师生通过手机连接移动数据或外网wifi，微信搜索并关注“广西科技大学智慧校园”微信公众号，进入“智慧后勤”进行报修、投诉，对我校后勤服务项目提出建议并进行监督。

### （一）服务范围

（1）“网上报修”主要受理公共设备设施的维修与更换：诸如教室、食堂、学生宿舍、实验室、办公区域及其他公共场所的水电维修（给排水、供电、风扇、龙头、灯、水阀、花洒、电梯等）和物业维修（门窗、床铺、桌椅、板凳、便盆、玻璃、墙体、路面等）的报修。

（2）“网上咨询”主要受理后勤服务方面的问题：比如上述公共设备设施的维修更换是否及时，服务态度、校园保洁、饭菜质量、热水供应等方面的问题。

### （二）报修状态流程

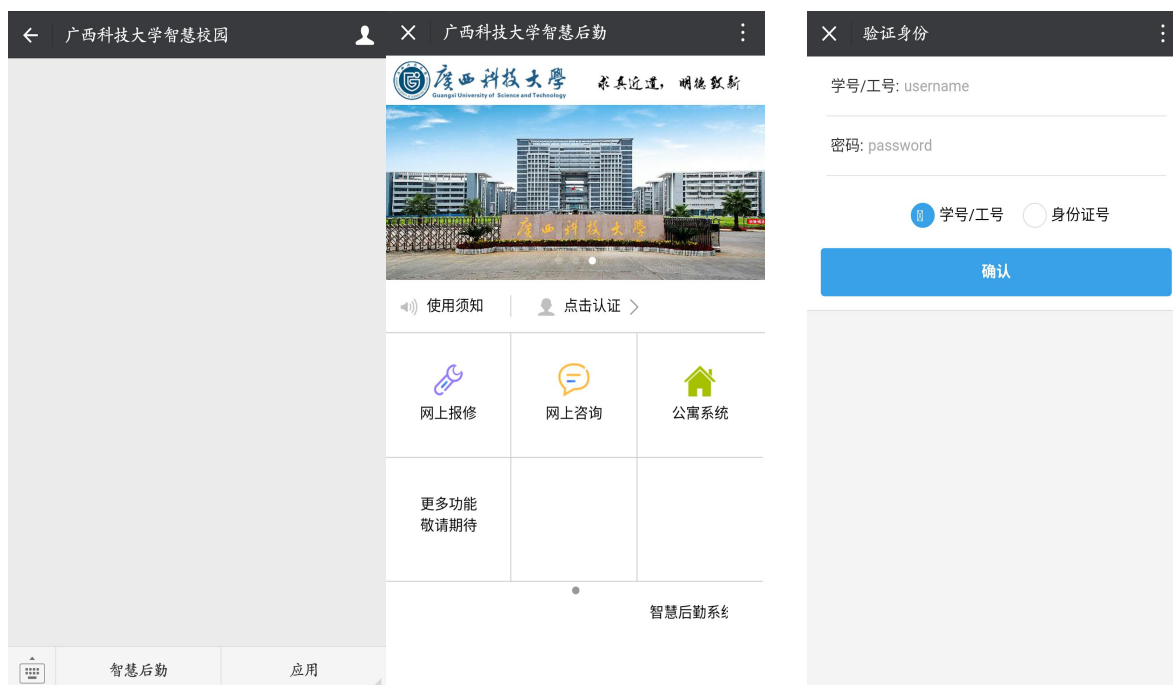


## 二、手机端使用方法

### (一) 用户认证



(广西科技大学智慧校园微信公众号)

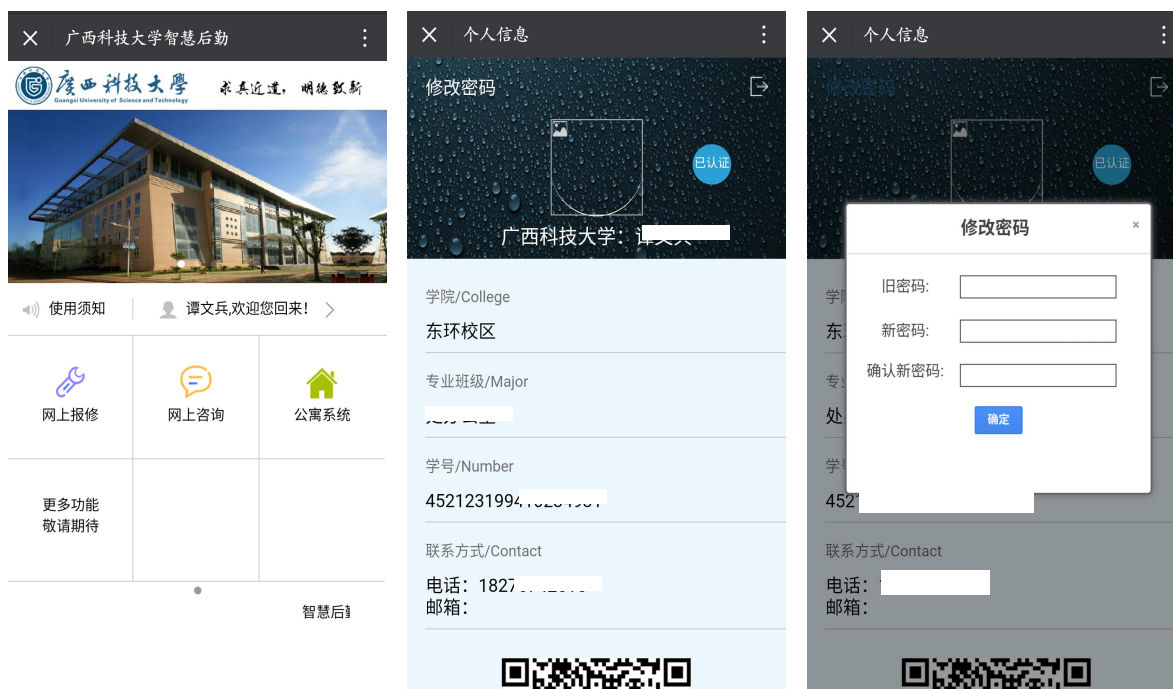


- 1.手机微信搜索“广西科技大学智慧校园”微信公众号或扫描上方二维码，点击关注。
- 2.进入公众号点击“智慧后勤”。

3. 点击“点击认证”。在校学师生通过一卡通卡号（8位）进行认证，初始密码为身份证后六位（身份证末位若为“X”，则“X”大写）。

4. 点击确认后系统提示认证通过，此时需要退出系统再重新进入。认证通过后，不点击退出登录，下次登录时不需要再重新认证。

## （1）查看/修改个人信息



1. 点击“\*\*\*，欢迎您回来”字样可查看或修改个人信息。

## （2）常见问题

1. 点击“智慧后勤”后，显示“无法打开网页”

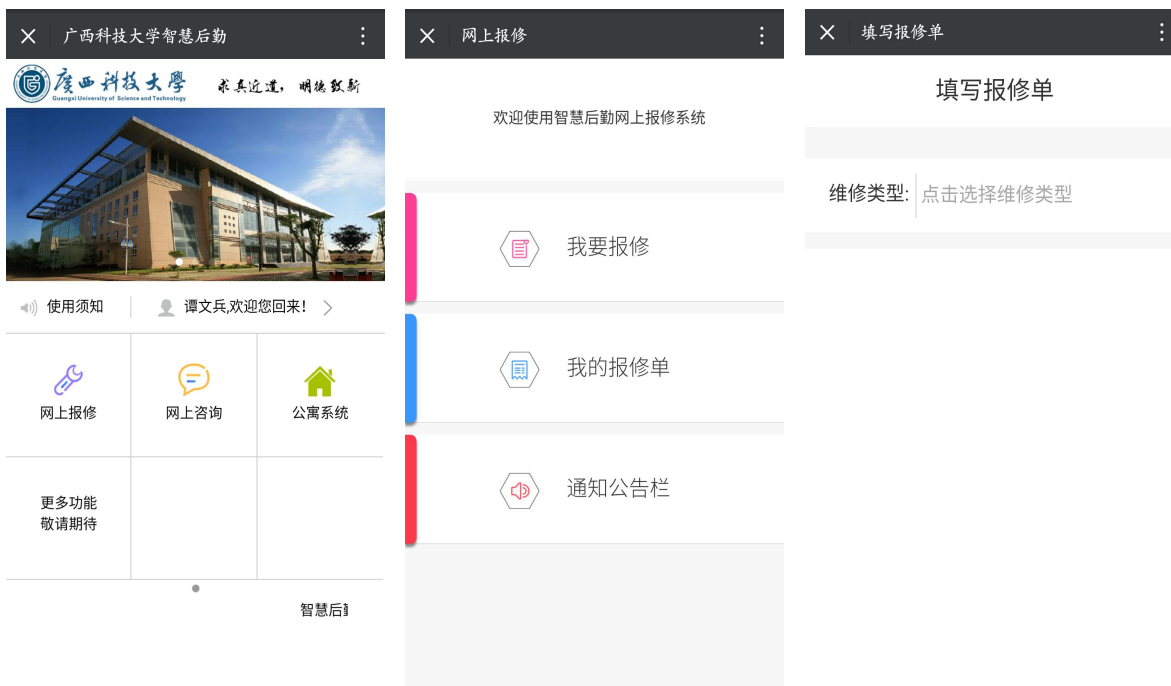
解决办法：1. 检查网络是否通畅；2. 断开校园 wifi，用手机数据进行重新访问；3. 服务器故障，请稍后再进行登录；4. 该平台不支持内网登录。

2. 认证失败

解决办法：1. 检查信息是否填写正确；2. 点击“关闭网页”，查看验证状态是否改变，如显示“\*\*\*，欢迎您回来”，则验证已通过；3. 系统后台数据未更新，待更新后再进行认证；4. 本系统暂不支持游客认证。

## (二) 网上报修

### (1) 选择维修类型





- 1.进入公众号点击“智慧后勤”。
- 2.点击“网上报修”进入报修界面。
- 3.点击“我要报修”填写报修单。
- 4.点击选择维修类型。根据维修区域和维修类型依次点击，选择完毕后点击“确定”。

“东环校区宿舍维修”主要负责东环校区学生宿舍内的水电维修和物业修缮工作；

“东环校区公共区域物业维修”主要负责东环校区公共区域的门、窗、桌椅、墙面和排水管堵、漏等物业修缮工作；

“东环校区公共区域水电维修”主要负责东环校区公共区域生活用水管道、电路、开关、照明设备故障等水电维修工作；

“校园管理”主要负责校园绿化、保洁等工作；

“箭盘校区维修”、“柳石校区维修”、“教师公租房维修”负责相应区域的水电、物业维修工作。





1. 点击维修地址“请选择”，进入报修地址选项。
2. 依次选择校区→建筑→楼层→房号信息，依次选择完毕后点击确认。

### (3) 填写详细信息



1.填写详细信息。为提高维修效率，在选择完维修类型后，需要在报修内容处填写详细的报修信息，维修内容应尽可能详尽。

2.填写备注信息。

3.添加图片。为方便维修人员对维修故障直观的判断，需要附一张现场图片。

4.确认无误后点击确认，提交报修信息。

#### **(4) 常见问题**

##### **1.选择维修类型/地址时，出现卡顿的现象。**

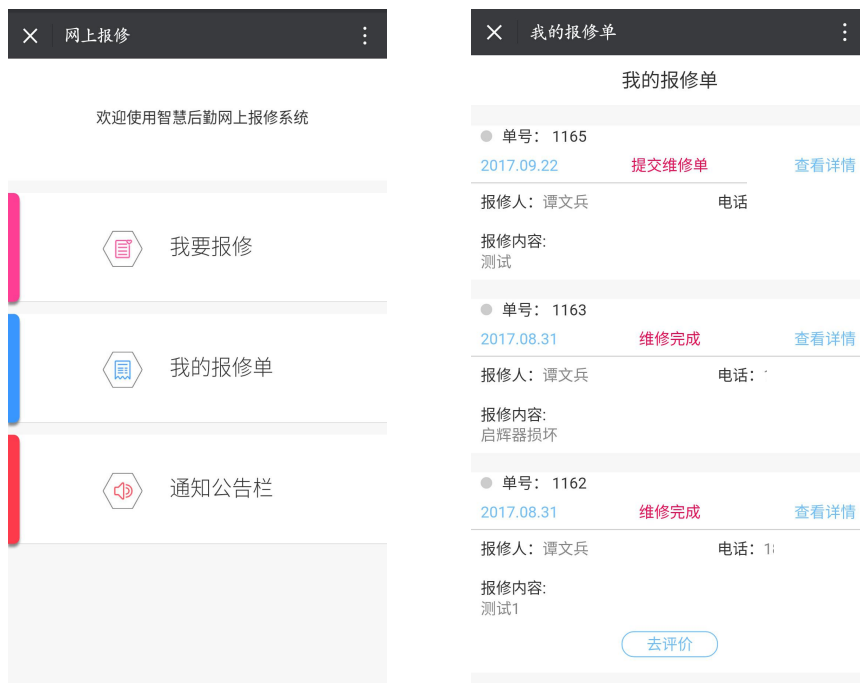
解决办法：1.当前所处的网络不稳定，请选择其他网络或等待网络响应；2.所选的报修类型未完成初始化，请选择其他维修类型，填写报修详细信息，在备注信息处填写要选择的维修类型。

##### **2.选择维修类型/地址时，无对应项目的现象。**

解决办法：1.维修类型是按区域和从属部门划分的，请参照2.2.1的介绍选择正确维修类型。若仍不能精确的选择维修项目，可选择同类型的报修选项，并在报修内容填写栏输入准确的报修内容。如：“五教一楼南面卫生间第一个便盆堵”可参照点击以下选项：维修类型→东环校区公共区域物业维修→排水→排水管，点击“确认”，在报修内容填写栏输入“卫生间第一个便盆堵”；2.因维修地址统计可能出现遗漏的现象，维修地址选择时，若未找到精确的地址，可选择附近的地址代替，并在报修内容填写栏输入正确地址。同时，请填写报修人联系电话，并保证电话通畅。

### (三) 维修查询

#### (1) 查看维修状态



1.进入网上报修界面。

2.点击“我的报修单”。页面显示个人报修历史记录，红色字体表示当前维修状态（提交维修单、维修单受理、指派维修、维修中/暂时无法维修、维修完成）。

## (2) 留言与评价



1. 点击维修单右上角的“查看详情”，在该单据的最下方点击留言，完成编辑后点击“提交”，可提交留言。

2. 为提高后勤服务质量，在维修状态显示“维修完成”后，请点击“去评价”按钮对本次服务做出评价。

## (3) 常见问题

### 1. 维修状态显示“暂时无法维修”。

解决办法：由于材料不足等客观因素，无法及时进行维修。出现该状态时不需要重新填报，具体原因我们会留言告知。如因材料不足引起的，材料到位，维修管理员将重新接单，继续处理该维修单。

### 2. 维修状态显示“维修完成”，但故障仍未处理。

解决办法：由于选择的维修类型或地址不正确，导致维修员错误的判断报修项目不存在故障。此时，可通过留言告知维修管理员，收到留言后我们会进行核实，如确实故障未处理，我们会及时维修。

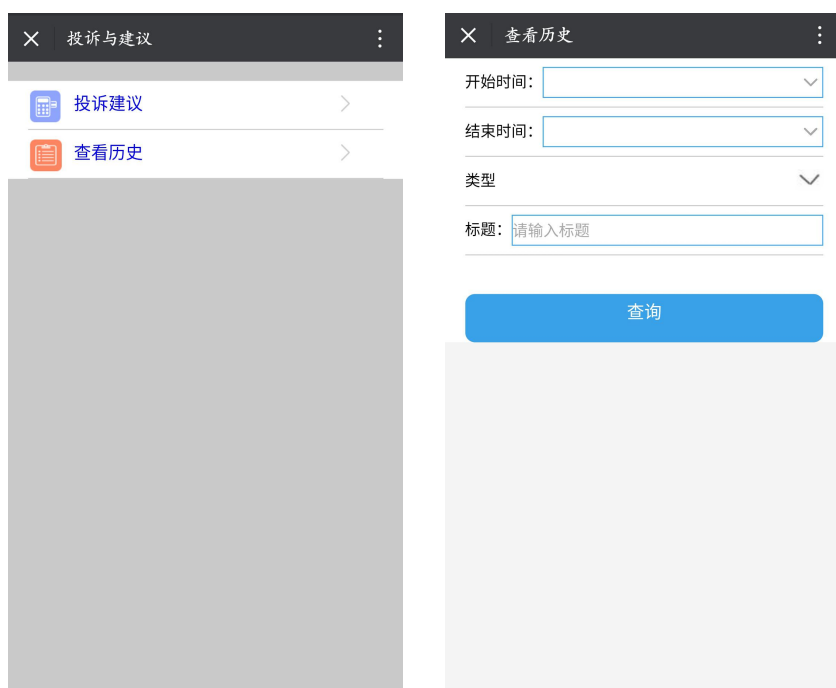
## 四、网上咨询

### (一) 投诉建议



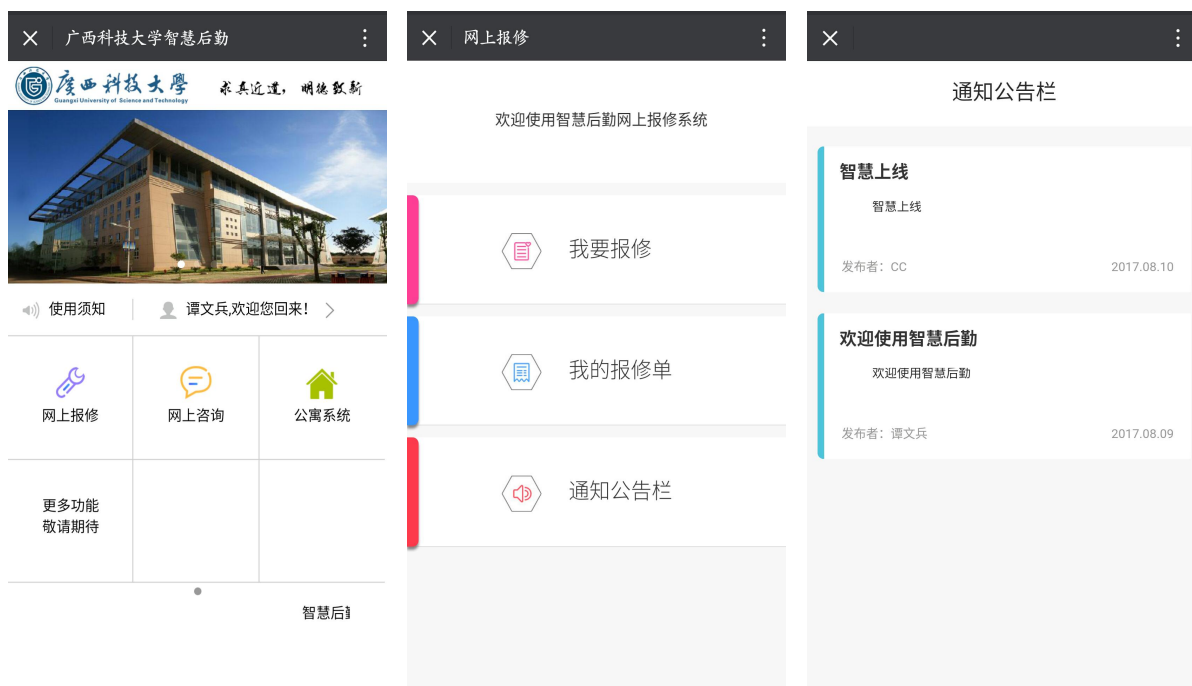
- 1.进入公众号点击“智慧后勤”。
- 2.点击“网上咨询”。
- 3.点击“投诉建议”。
- 4.填写标题→选择类型→选择部门→填写描述→填写建议→点击提交。

## (二) 查看历史



- 1.进入公众号点击“智慧后勤”。
- 2.点击“网上咨询”。
- 3.点击“查看历史”。
- 4.根据选择时间区段可以查询投诉与与建议的历史消息。

## 五、通知公告



- 1.进入公众号点击“智慧后勤”。
- 2.点击“网上报修”进入报修界面。
- 3.点击“通知公告栏”查看后勤管理处发出的通知公告信息。



