



西北工业大学  
NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY

西北工业大学  
全校统一报修平台  
用户操作指南  
V1.0

# 目录

1. 概述 .....	1
2. 报修业务流程 .....	1
3. 用户报修方式 .....	2
4. 操作使用说明 .....	2
4.1 PC 端报修 .....	2
4.2 企业微信端报修 .....	5
5. 平台服务热线 .....	6

## 1. 概述

全校统一报修平台是集校园网络服务、后勤保障服务、基础建设服务、消防安保服务为一体的线上一站式服务平台。平台提供统一的故障报修、工单分派管理、数据统计、问题反馈、各类常见问题、知识库查询等服务，用户随时随地可以获取服务，发起服务请求，系统通过消息智能引擎实时驱动业务流转，促使工作人员及时响应，完美解决用户问题。

## 2. 报修业务流程

第一步用户登录，平台支持 PC 端统一身份认证登录和翱翔门户企业微信登录；

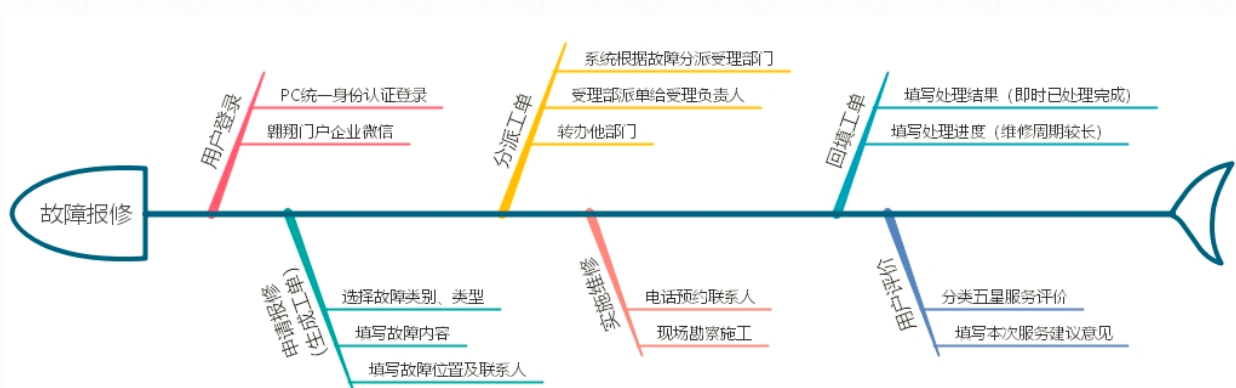
第二步申请报修，先选择故障类别、类型，再填写故障内容、故障位置及联系人，系统自动生成工单；

第三步分派工单，系统自动根据故障分派受理部门，受理部门派单给具体维修负责人或转办到其他部门；

第四步实施维修，维修负责人电话联系报修人预约维修时间，或直接前往现场勘察施工；

第五步回填工单，已处理完成的工单由维修负责人填写处理结果，如果维修周期较长的则填写维修进度；

第六步用户评价，用户根据本次维修服务的响应时间、服务态度、维修质量进行五星服务评价，并可填写对本次服务的建议或意见。



### 3. 用户报修方式

全校统一报修平台的三种报修方式：

- (1) PC 端报修。访问学校主页，在主页右下方“校园服务”中点击“全校统一报修”；或登录翱翔门户，在“推荐服务”中点击“全校统一报修”；或访问全校统一报修平台门户 <http://baoxiu.nwpu.edu.cn/>，登录后快速报修；
- (2) 翱翔门户企业微信报修。关注翱翔门户微信企业号，选择“全校统一报修”应用进行故障报修；
- (3) 通过一站式服务热线 029-88491234 电话报修。

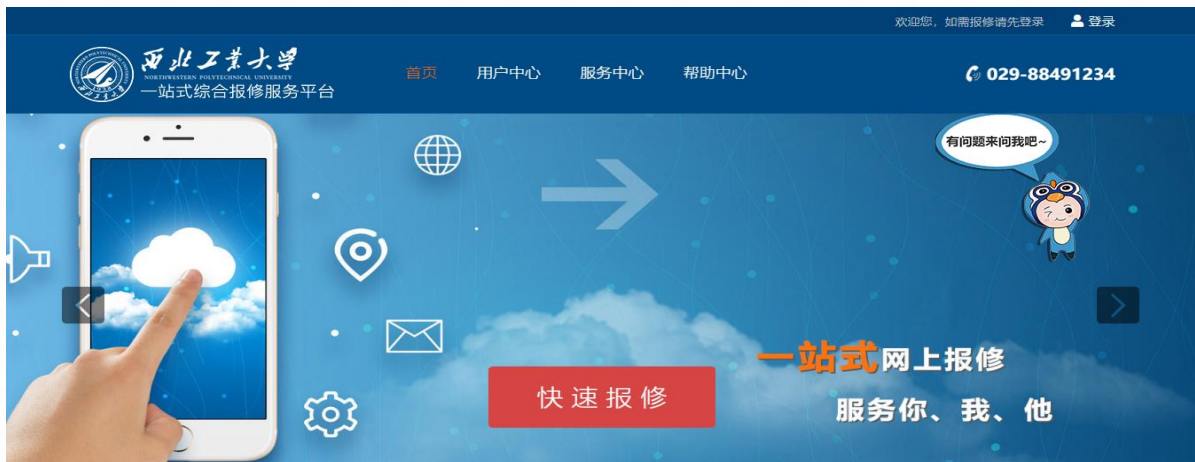
### 4. 操作使用说明

**i** 说明：本操作指南仅就平台的核心业务——“故障报修”的用户操作使用作说明，其他功能的操作使用可在平台的“帮助中心”模块查询相关使用方法。

#### 4.1 PC 端报修

**【用户登录】** 第一步用户登录，用户可以通过访问学校主页，在主页右下方“校园服务”中点击“全校统一报修”，通过学校“统一身份认证”账号和密码登录。或者直接登录翱翔门户，在“推荐服务”中点击“全校统一报修”进入系统。





西北工业大学 统一身份认证



【故障报修】在平台首页点击“快速报修”或在用户中心首页“申请报修”按钮，进入报修填报页面，如图：

- ① 设置故障类别、类型，填写要报修的故障内容，还可以上传故障现场图片；
- ② 编辑报修故障的地址和联系人信息，该地址信息编辑后，下次报修可以使用，一个用户可维护多个地址信息；
- ③ 设置服务预约类型是即时或是预约，选择为预约时须设置预约日期和时段。
- ④ 点击“保存”提交报修信息，报修完成，系统将自动生成工单。

【报修查询】在“用户中心”的“未完成工单、工单评价、历史报修”等菜单中可以查看不同状态的工单信息。

序号	工单号	故障类别	故障类型	服务人员	报修时间	状态	操作
1	Y20191210005	消防	灭火器		2019-12-10 17:20	已派单	📍 📄 ✕
2	Y20191210004	消防	水带		2019-12-10 17:08	已派单	📍 📄 ✕
3	Y20191210003	水	普通水龙头		2019-12-10 17:05	待派单	📍 📄 ✕
4	Y20191210002	土建	屋顶漏水		2019-12-10 16:20	待派单	📍 📄 ✕
5	Y20191210001	水	阀门开关		2019-12-10 10:24	已派单	📍 📄 ✕
6	X20191202008	有线网	不会使用	李阳	2019-12-02 10:49	待处理	📍 📄 ✕

**说明：**(1) 用户报修后，还未完成维修的工单将在“未完成工单”列表中显示，用户报修后可以“取消”未完成的工单；(2) 已完成维修但未评价的工单将在“工单评价”列表中显示，用户可以进行五星评价，并反馈建议意见；(3) 用户已评价完成的工单将在“历史报修”列表中显示；在所有列表中都可以查看工单详细和工单跟踪信息。

## 4.2 企业微信端报修

**【关注企业号】** 首先关注西北工业大学翱翔门户企业号，进入企业号应用工作台，如图所示：



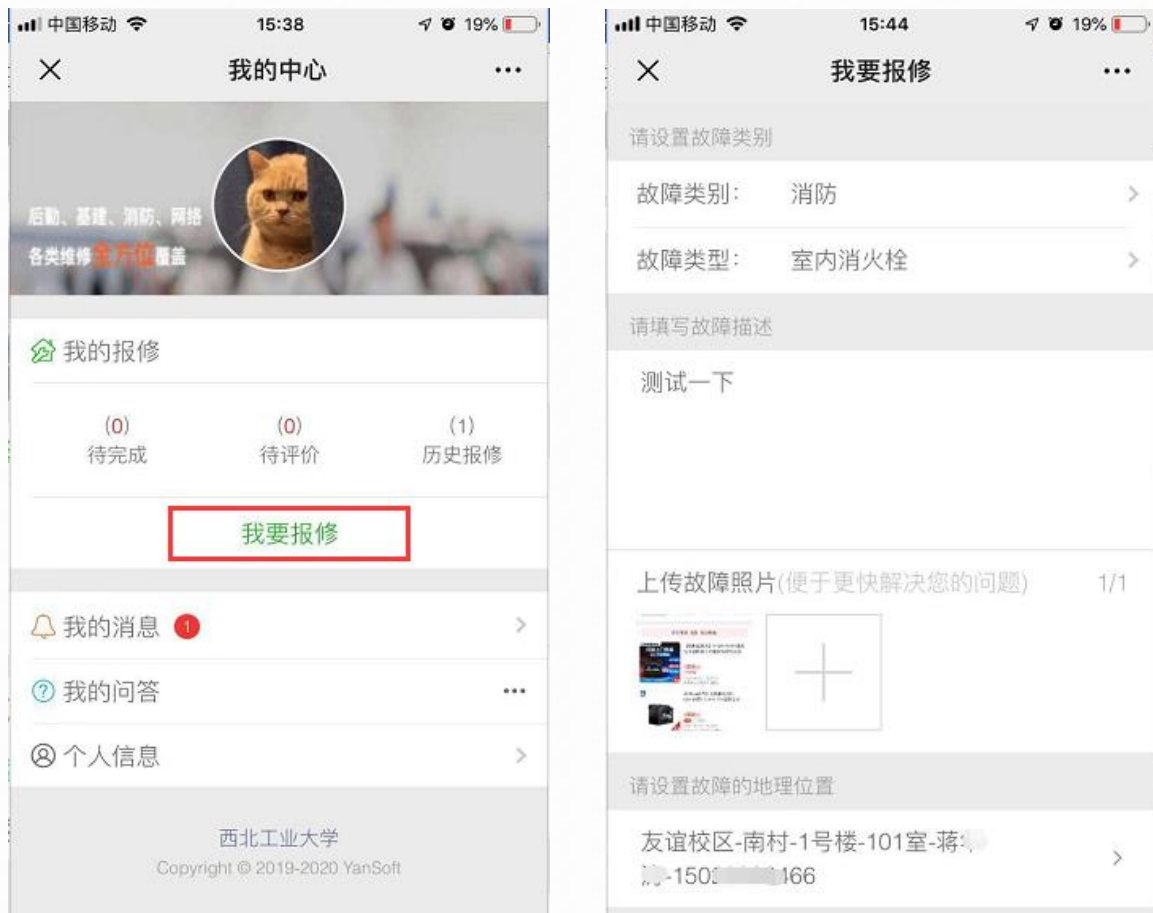
企业微信 APP



微信 APP

**温馨提示：** 未关注翱翔门户企业号的小伙伴，可以在微信应用中搜索关键词“西北工业大学翱翔门户企业号”，添加关注。

**【故障报修】**进入“全校统一报修”应用后点击菜单“综合报修”，再点击“我要报修”进入故障信息填写表单页面，如图：



在该报修页面操作步骤与PC端报修一致，此处不再重述。

**【报修查询】**在“全校统一报修”应用中“我的报修”模块，有“待完成、待评价、历史报修”等操作按钮，点击进入可以查看不同状态的工单信息。

## 5. 平台服务热线

**【报修热线】** 029-88491234

**【运维热线】** 029-88491974 李老师

**【技术热线】** 029-81022687 15229045244 赵老师