附件

智能运维一体化平台报修使用指南

一.电话报修

校本部师生用户信息化及后勤服务相关报修可拨打统一服务号码: 82568888, 根据语音提示选择: 1.后勤服务类报修; 2.信息化服务类报修。选择后电话将自动进入后勤集团人工座席或信息化处人工座席为用户提供服务。

二.网上报修

1.电脑端

(1)进入"哈尔滨工程大学"官网——"数字校园"栏目中,点击 "统一报修服务"进入统一身份页面或直接进入学校统一身份认证页 面(网址为:one.hrbeu.edu.cn),输入用户名和密码,登录"网上办事 中心"。如有疑问,请点击页面中的"账号说明",了解账号、密码等相 关内容。





(2)登录后,在"生活服务"模块,点击"统一报修服务",进入业务办理界面。

〇 谷办事宜 4 进行中国	● ● Bg 已結束事宜 3 抄送事宜 1	网上办事中/ 62 8/9%藏 ③	
请输入您要办理事项的关键字	5		Q
	全部事项		
办公办文	• 处级单位函件处理	• 校级印章(非科研业务)使用	
	 会议活动场馆预订 国内公务接待审批	外来文件处理工作優勢报領审批	
		♥ 更多	
教学教务	 查询本科课程武表 查询本科课程上课学生名单 恢塞借用申请 	 ・ 查向研究生课程课表 ・ 研究生课程考试申请 ・ 研究生课程或选录入 	
		★ 型条	
生活服务	 平安行动 进校申请 ・ 赦职工车辆通行授权开通及… 	 ・ 外来人员进校邀请 ・ 統一报修服券 • 校园卡蕾存绑定 	
		♥面#	

(3) 阅读"服务指南"了解办理步骤后,选择"校区"进行办理。

	统一报	修服务		
	本系统禁止处	上理涉密信息 、对应校区办理页面		
哈尔滨	青岛	烟台	海南	
	服务	指南		
任线查询 1.请在网上办事中心进行中事宜查看报修进度; 2.请在网上办事中心已结束事宜查看报修详情。				
注意事项: 请您按照所在校区进行	报修			

(4)报修用户根据进入的"校区"填写报修类型和故障描述等信息,点击页面左上角"提交"。用户也可以浏览知识库,了解日常问题的解决方案。

連校区			▼ 有线网元/古座接	
姓名 *	工业/本品。	很够电话	校门或二道门期始终示人	5.未登记
ŕ	60201 00068	188459946866	校园卡密码横误	
<u>n</u> .	报绪区域"	报修匮字 *	无线阿无法连续	
3 5	 通過落 	- i#:5.1%	• 校园卡不能打开表柜门,)	克温时不出水
迷 *				
	▲ 点击上传 或将文件拖拽至此区域。	文件大小不超过 50M		
	主 原由上传 成将文件把她至此区域。	文件大小不插过 50M		

(5)用户报修完成后,报修工单将立刻进入运维流程,运维人员将为用户提供服务。用户可在网上办事中心"进行中事宜"中查看了解问题处理进度。故障处理完成后,用户将收到短信,并进行评价,也可在网上办事中心进行评价。

HARBIN ENGINEE	ス好大学 IRING UNIVERSITY	首页 机抽动机		2017(和助:林政出际:注纳:管理入口
() 待办事宜.	● 近行中事直	○ 已結束事宜 26	-54.02.11.24	网上办事中心 我的收藏 ③
1 进行市里市				連結》 你要查找的进行由事实的关键字

-T-gents				Interior Construction 20213	1 9-24137 (86.3
时间	事项	流水号	当前步骤	进度	明细
© 4小时前	【哈尔滨校区】-【邮箱问题】的运维报修-	IN231107000003		50%	Ê
◎ 4小时前	【哈尔滨校区】-【校园门禁问题】的运维 报修-	IN231107000004		50%	
② 4小时前	【哈尔演校区】-【移动校园APP】的运维报 修-文	IN231107000005		50%	
◎ 4小时前	【哈尔滨校区】-【网络问题】的运维报修- 文 ^{1111 -}	IN231108000007		50%	
0 5天前	【哈尔滨校区】-【系统平台问题】的运维 报修-5	IN231108000008		50%	(==)
© 6天前	【哈尔滨校区】-【水问题】的运维报修-刘	IN231107000002		50%	(iii)

正确招导	_							1949
0 15280	评价						×	
	用户满意度 (分数)							
(1) 目前の前令: (N23112) 4: 21(2) 4: 21(2)	反連議议 *							Q
Rectard a								
他们现在区								
报想人姓名*						-	7.0	
215."				_				
田崎美型 ^		服律区域		服爆檢字				
移动地如园APP		カ公教学区	.*	主动电极	*			
ACCURATE .								
364								
THE REAL AND								
814								
:Ctri+V直接上得截面								
00								
1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 - 1000 -	93CR							

(6) 用户评价结束后, 报修工单自动进入"已结束事宜", 用户也可以随时查询报修过的工单。

小師後ス HARBIN ENGINEERING	だよ考 首页 UNIVERSITY		: * \$	好!帮助!修改告码!注销!管理入口
し 待力事宜	 ・ 进行中事直 ・ ・	a 26	P.	网上办事中心 我的收藏 ②
■ 已结束事宜 2023年度	•	2023	年度 ▼ 请输入您要直找	的已结束事宜的关键字
时间	事项		流水号	明细
© 13分钟前	【哈尔滨校区】-【网络问题】的运	维报修-\$	IN231108000010	
@ 4天前	【哈尔滨校区】-【系统平台问题】	的运维报修-刘挪广	IN231108000009	()
の 5天前	【哈尔滨校区】-【系统平台问题】	的运维报修-刘振	IN231107000006	Ē
② 3天前	【哈尔滨校区】-【校园门禁问题】	的运维报修-刘	IN231102000004	Ē
の 5天前	【哈尔滨校区】-【校园门禁问题】	的运维报修-刘	IN231027000002	

2.手机端

(1)用户打开"HEU移动校园"APP,输入账号和密码登录(账号和密码与统一身份认证一致),进入 APP 首页。如有疑问,请点击页面中的"账号说明",了解账号、密码等相关内容。



(2) 用户通过首页"统一报修服务"或者首页下端"办事"进入网上

办事中心-生活服务-统一报修服务,选择"校区"进行办理。



- (3) 报修用户根据进入的"校区"填写报修类型和故障描述等信
- 息,点击页面下方"提交"。

20:44 💽 छ 💊	88 (6) 2 2 4 1 5 1 1 1	20:42	ᅅᇉᆘᇮᆥᆐᆥᆘᆘ
く 返回 关闭	网上报修	く返回 关闭 网.	上报修
默认校区	哈尔滨校区	• 校区	海南校区
报修人姓名	1 〔文	•报修人姓名	刘
工号/学号	60201 02	•工号/学号	6020
报修电话	188455	*报修电话	188
·报修类型	网络问题>	*报修类型	请选择
- 报修区域	办公教学区》	•报修区域	办公区
•报修楼宇	主楼南楼 >	•报修楼宇	请选择
故障描述		•故障描述	
	0		1
附件	0/10	附件	0/1
	提交		提交

(4) 用户可在网上办事中心"进行中"可以查看了解问题处理进

度。故障处理完成后,用户将收到短信,并进行评价,也可在网上办 事中心进行评价。



(5) 用户评价结束后, 报修工单自动进入"已结束", 用户也可以

随时查询报修过的工单。

20:44 o r 1[]I 🤋	s "ant fait 💽
く返回关闭 办事中心	
2023年度 ▼ () 搜索	
☆事中心 待办 进行中 <u>已结束</u> 秒	55 送 收藏
⊘【哈尔滨校区】-【网络问题】 的运维报修-5,	7天前
流水号: IN231116000009	任务明细
【哈尔滨校区】-【移动校园 APP】的运维报修-文	7天前
流水号: IN231107000005	任务明细
【哈尔滨校区】-【公共设施】 的运维报修-文	7天前
流水号: IN231102000001	任务明细
✓ 【哈尔滨校区】-【网络问题】 的运维报修-文	7天前
流水号: IN231108000007	任务明细
✓ 【哈尔滨校区】-【系统平台问	8天前
₩2 HUL4##1019-7 流水号: IN231108000008	任务明细
✓ 【哈尔滨校区】-【校园门禁问 题】的运维报修-刘	8天前

20:48	아 비 《 "배 " ●
く返回 关闭 网上报修	ł
•报修电话	188 86
•报修类型	校园门禁问题
*报修区域	办公区
•报修楼宇	用友产业园3号楼
*故障描述	
报修测试	
分派运维人员	
附件	1/10
State State State 1007 State 1007	
评论 活动记录 流程图	
 2023-11-23 20:32 二 亡 在"开始节点"节点 2023-11-23 20:32 	5. 提交了该工单!
撤回	