

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。



(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

本系统禁止处理涉密信息

请点击下方选项进入对应校区办理页面

哈尔滨

青岛

烟台

海南

服务指南
[在线查询](#)

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。

The screenshot shows a web interface for reporting a repair. On the left is a form titled '报修报修' (Report Repair) with a '提交' (Submit) button. The form fields are: '默认校区' (Default School District) set to '哈尔滨校区' (Harbin Campus); '报修人姓名' (Reporter Name) '刘福平'; '工号/学号' (ID/Student ID) '6020110000'; '报修电话' (Reporter Phone) '18845911000'; '报修类型' (Repair Type) '请选择'; '报修区域' (Repair Area) '请选择'; '报修楼宇' (Repair Building) '请选择'; '故障描述' (Fault Description) with a text area; and '附件' (Attachments) with a file upload area. On the right is a '知识库' (Knowledge Base) section with a search bar and a list of common issues: '有线网无法连接', '校门第二道门提醒提示人员未登记', '校园卡密码错误', '无线网无法连接', and '校园卡不能打开衣柜门, 洗澡时不出水'.

(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。

哈尔滨工程大学 HARBIN ENGINEERING UNIVERSITY

首页 我的办事

您好 | 帮助 | 修改密码 | 注销 | 管理入口

网上办事中心

我的收藏

待办事宜 进行中事宜 已结束事宜 26

进行中事宜

请输入您要查找的进行中事宜的关键词

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%	自
4小时前	【哈尔滨校区】-【校园门禁问题】的运维报修-	IN231107000004		50%	自
4小时前	【哈尔滨校区】-【移动校园APP】的运维报修-	IN231107000005		50%	自
4小时前	【哈尔滨校区】-【网络问题】的运维报修-	IN231108000007		50%	自
5天前	【哈尔滨校区】-【系统平台问题】的运维报修-	IN231108000008		50%	自
6天前	【哈尔滨校区】-【水问题】的运维报修-刘	IN231107000002		50%	自

评价

用户满意度 (分数)

★★★★★

反馈建议 *

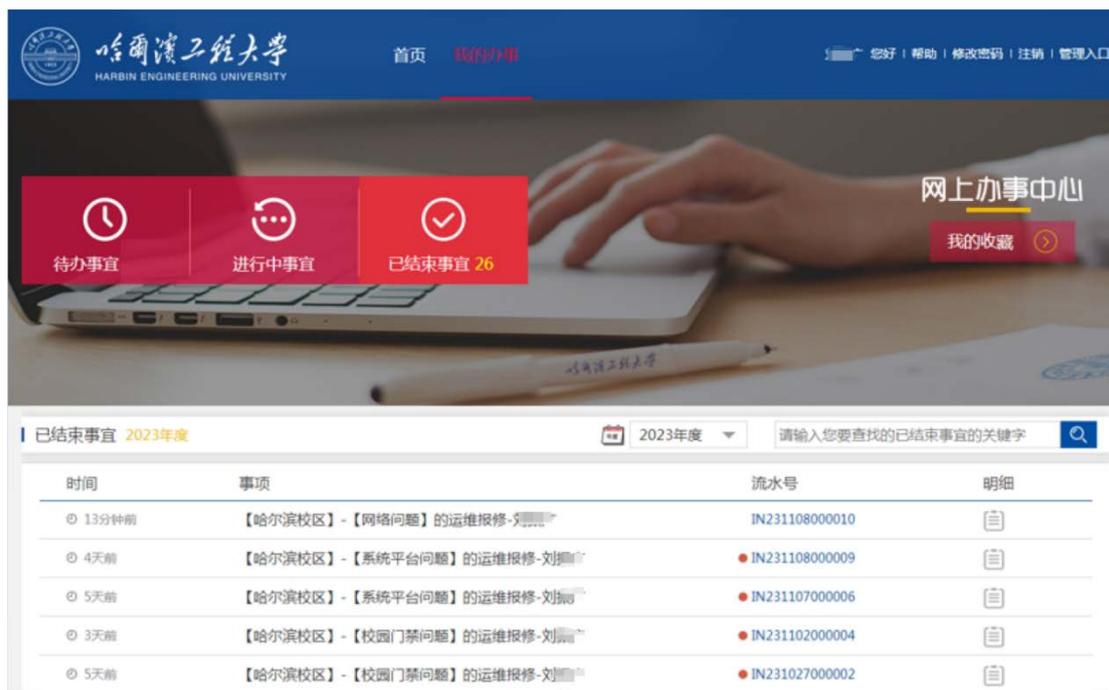
确定 取消

报修报修

报修区域: 办公教学区

报修描述: 测试

(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。



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。

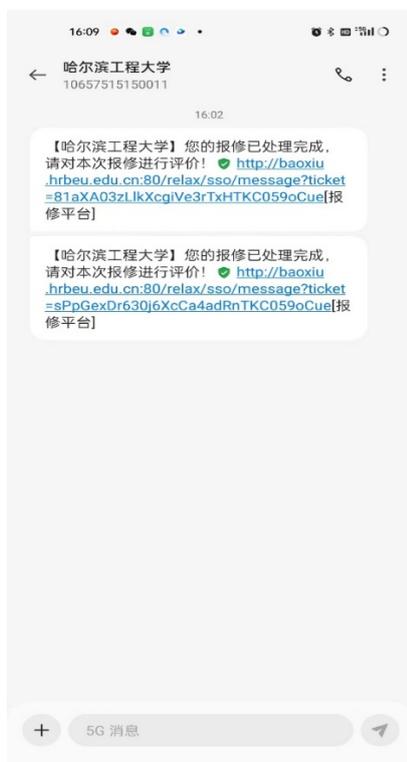


(3) 报修用户根据进入的“校区”填写报修类型和故障描述等信息，点击页面下方“提交”。



(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。

