

2019 昆

河池学院智慧校园

在线报修系统运行报告



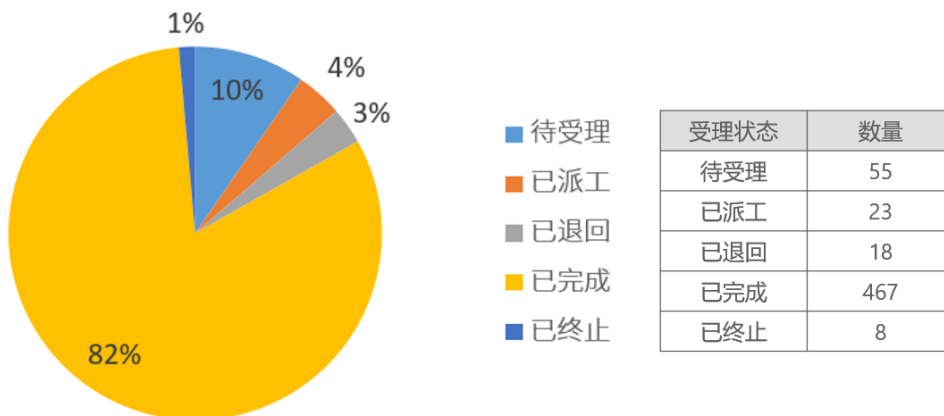
现代教育技术中心
后勤管理处

基本情况

- 河池学院智慧校园应用“在线报修系统”2019年10月30日测试运行，并于12月11日正式上线运行。该系统能对报修、派工、质量评价进行管理，目前学生宿舍水电类故障、热水故障，教职工宿舍区水电故障，全校的网络运营故障等，均通过该系统进行报修。截至12月29日，共接到报修571单。其中测试阶段报修**75**单，正式运行后报修单数猛增到**496**单，增长**661%**，已经成为师生们报修主要途径。



- 所有报修单中，由于报修不规范和其他原因退回或终止报修共计31单。已受理**516**单，受理率**90.36%**。受理报修中，已处理完成467单，办结率**90.5%**。



报修类型分布

- 报修类型涉及网络和学生水电两大类。分别占比 **18.39%**和 **81.61%**



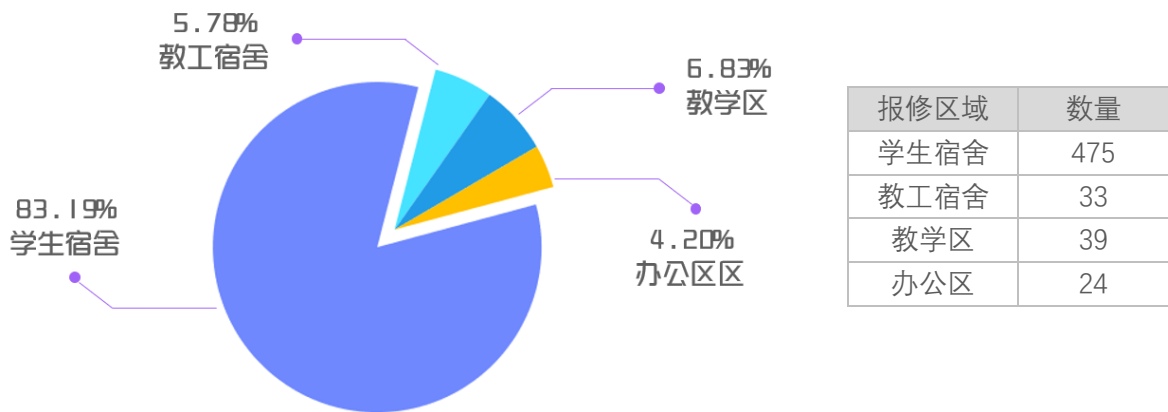
报修问题主要集中在照明、漏水、管道疏通、网络卡顿等方面。



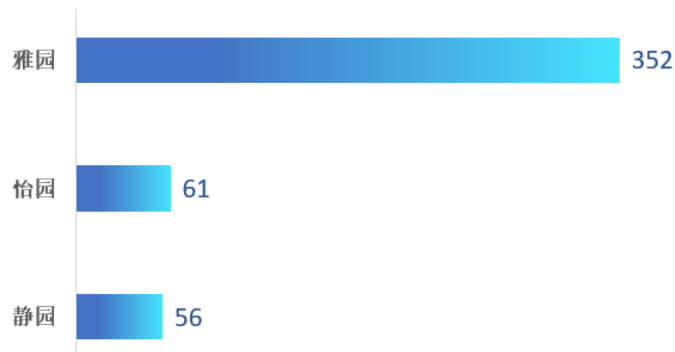
报修类型	报修问题	数量 (单)
学生水电故障	热水	199
学生水电故障	其他	156
网络故障	网络不通	82
学生水电故障	灯不亮	51
学生水电故障	水龙头漏水	42
学生水电故障	洗漱台堵	11
网络故障	新接入或其它	9
学生水电故障	天花板漏水	7
网络故障	账号密码问题	5
网络故障	巡检	5
网络故障	网络速度慢 (卡)	4

报修区域分布

- 故障区域包括学生宿舍、教工宿舍、教学区、办公区四大类。其中学生宿舍是报修高发区域，在所有报修数量中占比 **83.19%**。



- 其中学生宿舍方面，雅园报修次数最多，高达 **352** 次，之后依次为怡园和静园。教工宿舍方面，西区 2 栋，15 栋，东区 10 栋报修次数最高。



各区域报修前五

类型	位置	次数	类型	位置	次数
学生宿舍	学生宿舍/东-雅园 5 号	116	其他	办公区/其他	14
	学生宿舍/东-雅园 9 号	90		教学区/西区综合楼	11
	学生宿舍/东-雅园 6 号	37		教学区/弘毅楼	9
	学生宿舍/东-雅园 2 号	34		教学区/其他	8
	学生宿舍/东-雅园 4 号	23		教学区/艺馨楼	4

报修服务

- 目前共有 **404** 位师生通过在线报修系统进行各类故障报修。按现场报修一次至少要走 500 米，耗费半小时来算，在线报修系统为师生们节约时间近 **300** 小时，为此少跑的路程足够绕河池学院田径场 **713** 圈。



师生共计**404**人

覆盖人群



节约路程

- 有 **35** 名维护人员为他们提供了服务。出勤次数最多的是陈永乐，达到 **69** 次。

出勤人员 TOP10



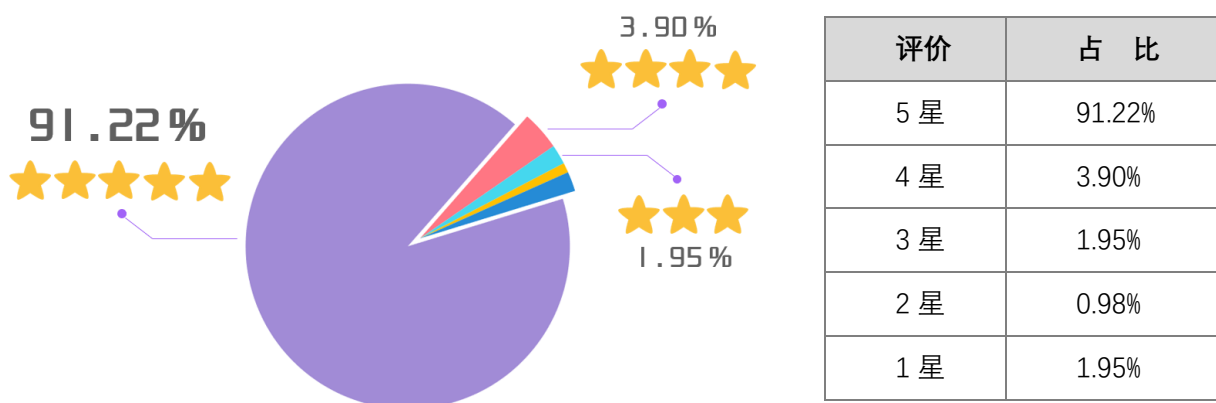
姓名	出勤次数
陈永乐	69
滕交法	67
钟必华	48
韦锐理	45
杨培	35
杨朝忠	33
韦建国	32
龙超顶	30
陈有红	21
蓝德福	13

- 从线上提交报修到问题处理完毕结束流程，平均花费 **2.4** 天。

平均处理时间 **2.4** 天



- 师生们对报修服务评价高达 **4.81** 分，5 分好评率达到 **91.22%**。



数据：吴志业 石邦克 杨桂正

设计：陆东钰

审核：宋文军

签发：覃豪宁 谭可久

技术支持：现代教育技术中心系统开发部 不同软件开发团队