# 维修保养管理系统流程及角色

#### 相关流程

##### 关键流程

报修维修流程：



保养流程



验收流程



##### 全部流程

报修维修流程



保养流程



验收流程



##### 流程节点说明

###### 维修报修流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **流程节点** | **角色** | **职责任务** |
| 1 | 报修 | 院方人员或物业人员或值班人员 | 将故障设备的情况清晰登记 |
| 2 | 综合处理派单 | 值班人员 | 对报修单进行综合判断，排除是否存在重复报修、报修不准确等情况，与相关人员沟通反馈，将报修单派给工程师处理，提高工作效率 |
| 3 | 派单审核 | 值班主管 | 对值班人员的派单工作进行审批处理 |
| 4 | 现场勘查 | 工程师 | 工程师到现场进行勘查，确认设备准确的故障情况，给后续的维修提供依据 |
| 5 | 审批现场勘查报告 | 项目经理 | 对工程师的现场勘查报告进行审批处理 |
| 6 | 成本核算 | 指挥中心 | 指挥中心根据故障设备的现场勘查报告，核算维修故障的成本费用 |
| 7 | 报价 | 指挥中心 | 指挥中心根据维修故障情况，向运营中心给出报价清单 |
| 项目经理 | 运营中心的项目经理根据指挥中心的报价，向客户给出报价清单 |
| 8 | 费用确认 | 业务科室 | 业务科室人员对维修的费用进行确认，选择是否进行维修 |
| 9 | 维修派单 | 项目经理 | 项目经理将维修任务派给对应的维修人员进行处理 |
| 10 | 处理故障 | 工程师或外协维修人员 | 维修人员接维修任务后，到现场处理故障，并把维修情况、耗材使用情况进行记录 |
| 11 | 内部确认 | 项目经理 | 项目经理对维修人员的维修工作进行确认，确认故障是否解决、耗材使用情况 |
| 12 | 外部验收 | 业务科室 | 故障设备维修完成后，客户可进行外部验收，验证故障设备的问题是否解决 |
| 13 | 满意度评价 | 业务科室 | 客户可对维修工作进行满意度评价，给出评分与意见 |
| 14 | 查看满意度 | 指挥中心 | 收集客户的满意度评价意见，对往后的工作进行改进 |
| 15 | 验收 | 项目经理 | 对维修单位的工作进行验收 |
| 指挥中心 | 对维修单位的工作进行验收 |

###### 保养流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务 | 人员 | 职责任务 |
| 1 | 制定保养计划 | 工程师 | 制定保养计划，录入需要保养的设备信息。 |
| 2 | 运营中心审批 | 项目经理 | 负责审批保养计划以及计划中涉及的设备关联保养的内容。 |
| 3 | 指挥中心审批 | 指挥中心 | 负责审批保养计划和设备保养的内容，同时录入保养过程中涉及成本和合同金额等信息。 |
| 4 | 运营中心派单 | 项目经理 | 负责将保养计划指派给相应的保养人员开展保养工作。 |
| 5 | 处理保养工作 | 外协保养人员 | 收到保养任务后根据保养要求线下开展设备的保养工作。 |
| 6 | 提交保养结果 | 外协保养人员 | 由保养负责人负责在APP上针对每个设备录入保养结果，可分批多次提交设备保养结果，根据设备的实际情况可申请放弃保养。 |
| 7 | 保养结果确认 | 工程师 | 工程师线下抽查保养工作，确认保养工作质量，在系统上针对提交的保养结果进行审批。 |
| 8 | 审批保养结果 | 项目经理 | 负责对整个保养计划结果的审批。 |
| 9 | 签字确认存档 | 工程师 | 工程师将设备保养信息打印出来，并找对应科室的人员进行线下验收签字，再讲签字图片上传到系统做存档。 |

###### 验收存档流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务 | 人员 | 职责任务 |
| 1 | 制定验收存档 | 工程师 | 负责制定验收存档，将其关联具体保养计划。 |
| 2 | 运营中心验收 | 项目经理 | 安排相关人员到现场进行验收，并在系统上录入验收主要完成内容等信息。 |
| 3 | 指挥中心验收 | 指挥中心 | 负责安排相关人员到现场进行验收确认，并在系统上审批验收存档计划。 |
| 4 | 确认费用 | 指挥中心 | 线下验收通过后，安排相关人员收取费用，并在系统中进行登记确认。 |

##### 状态变化流程图

* 维修工单状态变化图：



* 保养工单状态变化图



* 保养验收单状态变化图



#### 流程节点说明

##### 维修报修流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **流程节点** | **角色** | **职责任务** |
| 1 | 报修 | 院方人员或物业人员或值班人员 | 将故障设备的情况清晰登记 |
| 2 | 综合处理派单 | 值班人员 | 对报修单进行综合判断，排除是否存在重复报修、报修不准确等情况，与相关人员沟通反馈，将报修单派给工程师处理，提高工作效率 |
| 3 | 派单审核 | 值班主管 | 对值班人员的派单工作进行审批处理 |
| 4 | 现场勘查 | 工程师 | 工程师到现场进行勘查，确认设备准确的故障情况，给后续的维修提供依据 |
| 5 | 审批现场勘查报告 | 项目经理 | 对工程师的现场勘查报告进行审批处理 |
| 6 | 成本核算 | 指挥中心 | 指挥中心根据故障设备的现场勘查报告，核算维修故障的成本费用 |
| 7 | 报价 | 指挥中心 | 指挥中心根据维修故障情况，向运营中心给出报价清单 |
| 项目经理 | 运营中心的项目经理根据指挥中心的报价，向客户给出报价清单 |
| 8 | 费用确认 | 业务科室 | 业务科室人员对维修的费用进行确认，选择是否进行维修 |
| 9 | 维修派单 | 项目经理 | 项目经理将维修任务派给对应的维修人员进行处理 |
| 10 | 处理故障 | 工程师或外协维修人员 | 维修人员接维修任务后，到现场处理故障，并把维修情况、耗材使用情况进行记录 |
| 11 | 内部确认 | 项目经理 | 项目经理对维修人员的维修工作进行确认，确认故障是否解决、耗材使用情况 |
| 12 | 外部验收 | 业务科室 | 故障设备维修完成后，客户可进行外部验收，验证故障设备的问题是否解决 |
| 13 | 满意度评价 | 业务科室 | 客户可对维修工作进行满意度评价，给出评分与意见 |
| 14 | 查看满意度 | 指挥中心 | 收集客户的满意度评价意见，对往后的工作进行改进 |
| 15 | 验收 | 项目经理 | 对维修单位的工作进行验收 |
| 指挥中心 | 对维修单位的工作进行验收 |

##### 保养流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务 | 人员 | 职责任务 |
| 1 | 制定保养计划 | 工程师 | 制定保养计划，录入需要保养的设备信息。 |
| 2 | 运营中心审批 | 项目经理 | 负责审批保养计划以及计划中涉及的设备关联保养的内容。 |
| 3 | 指挥中心审批 | 指挥中心 | 负责审批保养计划和设备保养的内容，同时录入保养过程中涉及成本和合同金额等信息。 |
| 4 | 运营中心派单 | 项目经理 | 负责将保养计划指派给相应的保养人员开展保养工作。 |
| 5 | 处理保养工作 | 外协保养人员 | 收到保养任务后根据保养要求线下开展设备的保养工作。 |
| 6 | 提交保养结果 | 外协保养人员 | 由保养负责人负责在APP上针对每个设备录入保养结果，可分批多次提交设备保养结果，根据设备的实际情况可申请放弃保养。 |
| 7 | 保养结果确认 | 工程师 | 工程师线下抽查保养工作，确认保养工作质量，在系统上针对提交的保养结果进行审批。 |
| 8 | 审批保养结果 | 项目经理 | 负责对整个保养计划结果的审批。 |
| 9 | 签字确认存档 | 工程师 | 工程师将设备保养信息打印出来，并找对应科室的人员进行线下验收签字，再讲签字图片上传到系统做存档。 |

##### 验收存档流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务 | 人员 | 职责任务 |
| 1 | 制定验收存档 | 工程师 | 负责制定验收存档，将其关联具体保养计划。 |
| 2 | 运营中心验收 | 项目经理 | 安排相关人员到现场进行验收，并在系统上录入验收主要完成内容等信息。 |
| 3 | 指挥中心验收 | 指挥中心 | 负责安排相关人员到现场进行验收确认，并在系统上审批验收存档计划。 |
| 4 | 确认费用 | 指挥中心 | 线下验收通过后，安排相关人员收取费用，并在系统中进行登记确认。 |

#### 相关角色

##### 报修维修模块

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **角色名称** | **角色介绍** |
| 1 | 值班人员 | 对报修单进行综合判断，排除是否存在重复报修、报修不准确等情况，与相关人员沟通反馈，将报修单派给工程师处理，提高工作效率 |
| 2 | 值班主管 | 对值班人员的派单工作进行审批处理 |
| 3 | 工程师/外协维修人员 | 工程师到现场进行勘查，确认设备准确的故障情况，给后续的维修提供依据 |
| 4 | 项目经理 | 对工程师的现场勘查报告进行审批处理，还负责报价，维修派单，维修验收等。 |
| 5 | 指挥中心 | 负责成本核算，报价，维修验收，满意度评价收集等。 |
| 6 | 业务科室 | 负责确认维修费用，维修验收和满意度评价。 |
| 7 | 物业人员 | 在APP上进行报修申请，查看报修维修进度。 |
| 8 | 职能科室（总务科、物资科、保卫科） | 负责维修验收和满意度评价。 |
| 9 | 院方人员 | 在APP上进行报修申请，查看报修维修进度。 |

##### 保养验收模块

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **角色名称** | **角色介绍** |
| 1 | 工程师 | 工程师负责保养计划和验收计划的制定，对外协保养人员完成保养后的结果进行确认，最后联系医院职能科室进行签字确认并上传系统。 |
| 2 | 项目经理 | 对工程师制定的保养计划和保养结果进行审批，同时负责安排保养人员执行保养计划。此外还负责对验收计划进行确认。 |
| 3 | 指挥中心 | 负责保养计划和验收存档的审批和线下验收，验收完成后进行费用登记等。 |
| 4 | 职能科室（总务科、物资科、保卫科） | 负责与工程师沟通提出保养需求，并做保养计划的验收和签字确认工作。 |
| 5 | 外协保养人员 | 负责根据保养计划执行保养工作，并在APP上录入保养结果。 |