



湖州智慧电梯

Huzhou Wisdom Elevator

使用手册

(维保单位版 V6.0)

湖州市市场监督管理局

目 录

第一部分 电脑端功能.....	1
一、账号登陆.....	1
二、系统首页.....	1
三、个人信息.....	2
1.3.1 个人信息维护.....	2
1.3.2 手机号码认证.....	3
1.3.3 更新级别.....	5
1.3.4 登录短信认证.....	7
1.3.5 修改密码.....	7
四、我的子用户.....	8
1.4.1 新增子用户.....	9
1.4.2 编辑子用户.....	10
1.4.3 删除子用户.....	10
1.4.4 子用户权限.....	11
1.4.5 子用户电梯分配.....	11
1.4.6 密码重置.....	12
1.4.7 级别管理.....	13
1.4.8 浙里办解绑.....	15
1.4.9 短信认证.....	15
五、电梯档案.....	16
六、故障事件处置.....	17
1.6.1 故障处置中心.....	17
1.6.2 故障历史查询.....	18
七、电梯维保管理.....	19
1.7.1 维保记录.....	19
1.7.2 维保任务.....	20
1.7.3 维保超期.....	21
1.7.4 维保合同.....	21
1.7.4.1 合同列表.....	21
1.7.4.2 新增合同.....	22
1.7.4.3 绑定电梯.....	23
1.7.4.4 编辑合同.....	25
1.7.4.5 删除合同.....	26
1.7.5 六个率动态积分.....	27
1.7.5.1 维护保养有效率.....	27
1.7.5.2 救援及时率.....	30
1.7.5.3 反馈处置及时率.....	31
1.7.5.4 一次检验合格率.....	33
1.7.5.5 维保电梯故障率.....	35
1.7.5.6 维保变更及时率.....	36

八、公众投诉管理.....	37
1.8.1 投诉记录.....	37
1.8.2 投诉统计.....	38
第二部分 移动端功能.....	39
一、系统登录.....	39
二、首页界面.....	40
三、电梯维保.....	42
2.3.1 维保签到.....	42
2.3.2 维保签退.....	43
2.4.3 维保记录.....	44
2.4.4 维保任务.....	45
四、故障处置（应急救援）.....	46
2.5.1 故障（救援）记录查看.....	46
2.5.2 故障处置（应急救援）.....	47
2.5.3 故障历史.....	50
五、投诉记录.....	51
2.6.1 投诉记录查看.....	51
2.6.2 投诉处置.....	52
第三部分 常见问题.....	57
一、账号问题.....	57
3.1.1 账号不存在.....	57
3.1.2 用户密码遗忘、登录密码错误.....	57
3.1.3 浙里办解绑.....	58
3.1.4 登录网页端需要获取手机验证码.....	59
3.1.5 显示普通公众用户界面.....	59
3.1.6 使用单位账号问题.....	60
二、维保问题.....	61
3.2.1 提示无电梯权限.....	61
3.2.2 提示电梯位置较远.....	62
3.2.3 二维码非法无效.....	66
3.2.4 无法签退.....	67
3.2.5 电梯尚未标注位置.....	67
3.2.6 电梯不存在.....	68
3.2.7 维保后显示不合规.....	68
3.2.8 主账号不允许进行维保作业.....	69
3.2.9 电梯已超有效期（脱保）.....	70
3.2.10 您本月有效扫码维保次数已达上限.....	71
3.2.11 维保合同追加电梯查询不到.....	72
3.2.12 二维码打印、补制.....	72
3.2.13 六个率动态积分有误.....	73
3.2.14 电梯已不是本单位维保，是否会计入六个率动态积分不合规电梯.....	73
三、故障（救援）处置问题.....	74
3.3.1 发生故障后未收到短信.....	74
3.3.2 故障处置中心查询不到记录.....	74

3.3.3 故障处置不合规.....	74
四、投诉处置问题.....	75
3.4.1 发生投诉后未收到短信.....	75
3.4.2 投诉处置不及时.....	75
五、浙里办系统问题.....	75
3.5.1 未找到智慧电梯应用入口.....	75
3.5.2 无法进入系统.....	78
3.5.3 应用加载不完全.....	79
3.5.4 请对本人进行拍摄.....	80
3.5.5 刷脸失败次数过多，请明日再试.....	81

第一部分 电脑端功能

一、账号登陆

系统登录网址：<https://www.hzzhdt.cn>，各维保单位主账号登录用户名为本单位的统一社会信用代码；子账号由各单位主账号开设，请向本单位主账号管理员获取账号密码。初次登录后请及时更改密码。

二、系统首页

登录后，进入系统首页，点击右上角系统切换处，在下拉菜单中其中选择“安全乘梯系统”，切换至该系统进行后续操作。



其中首页的各模块数字代表：

管辖电梯：各维保单位所维保的电梯数量。总管辖包括在用、停用和告知中的电梯数量；在用梯只包含当前在用电梯的数量。

当前电梯维保中：正在维保中的辖内电梯数量。待复核代表已完成维保，但使用单位未现场签字，需要其登录系统复核的电梯数量；待上传代表维保模式选择了“按维保单上传”，完成维保后还未在 24 小时内上传纸质维保单照片的数量。

当前困人处置中：所维保的电梯当前发生困人事件的数量。

当前投诉处置中：正在处置中的投诉数量。待接单代表用户已投诉，但维保单位还未接单的数量；待处置代表维保单位已接单，但还在处置中的数量；待复核代表维保单位已处置完成，但使用单位还没有复核的数量。

维保任务预警：需要处理的维保任务。维保超期代表超过维保时间的辖内电梯数量；尚未初始维保代表还未进行过维保的辖内电梯数量。

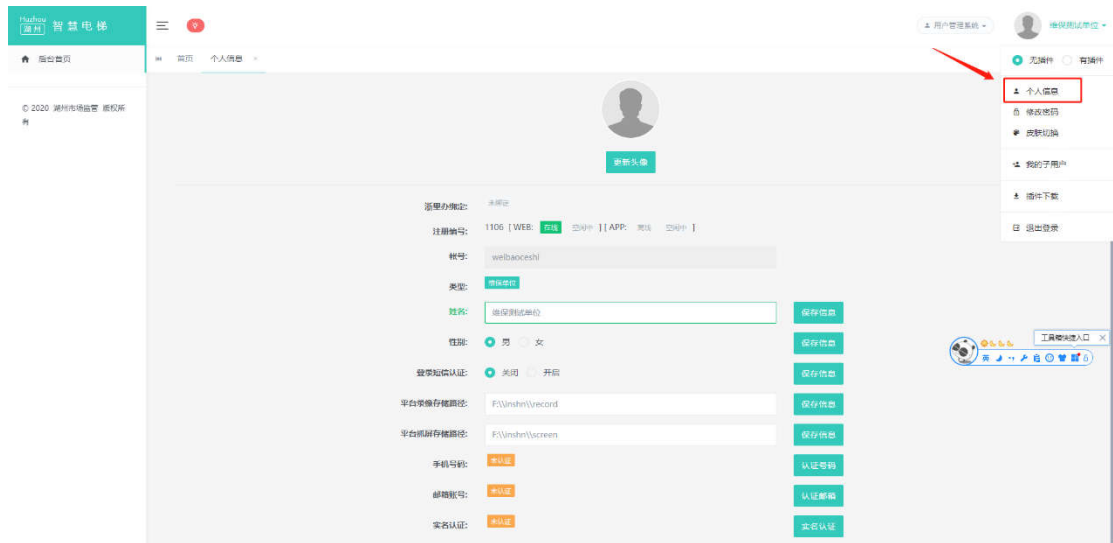
维保合同预警：需要处理的维保合同。临近脱保代表维保合同即将在 7 天内到期的电梯数量；已脱保代表维保合同已过期的电梯数量。

三、个人信息

1.3.1 个人信息维护

单击右上角“姓名”处，在下拉菜单中点击“个人信息”，

可以对个人信息进行维护，并可以进行手机认证、邮箱认证、实名认证等操作。



1.3.2 手机号码认证

在个人信息维护页，点击“认证号码”，在弹出的窗口中填写手机号码，再点击“获取验证码”，输入收到的验证码和图像验证码后，点击“提交”即可完成认证。



认证号码×

手机号码:

请输入手机号码

获取验证码

图形验证码:

请输入图形验证码



手机验证码:

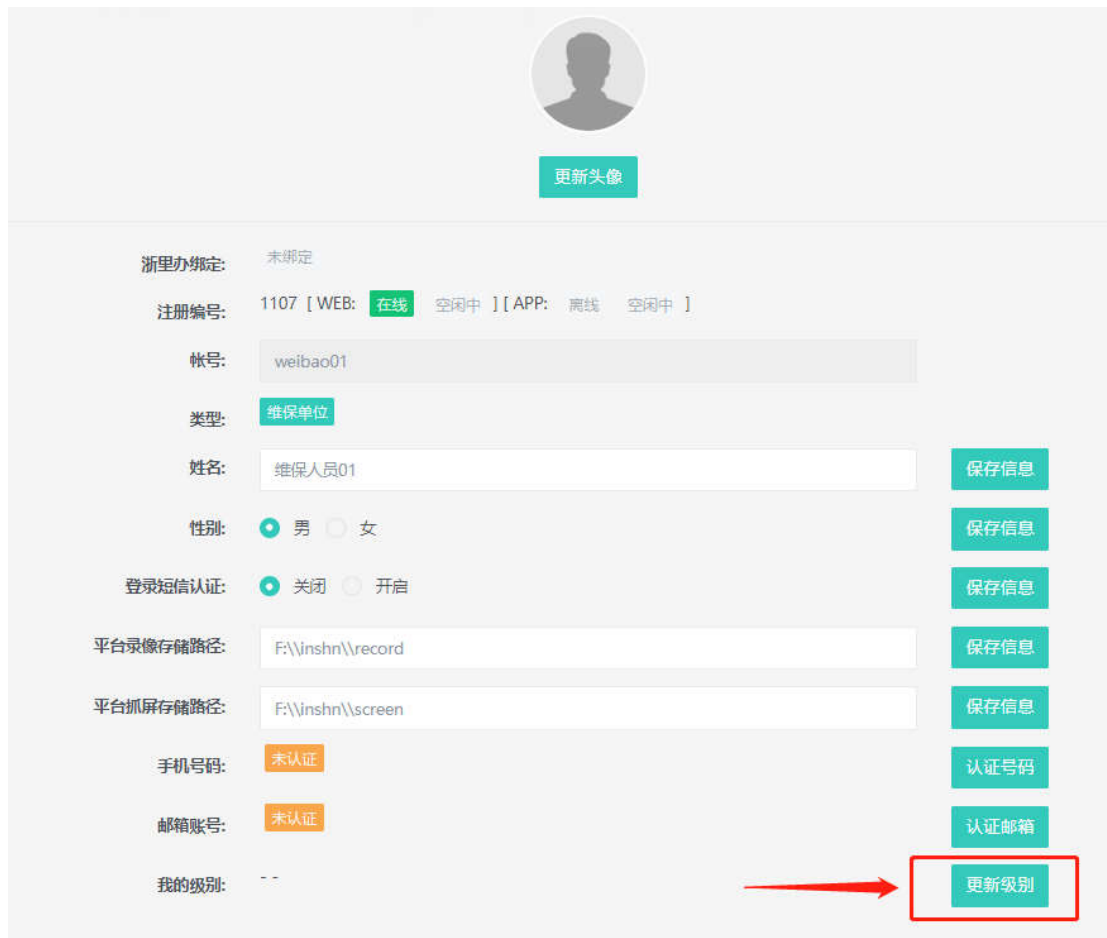
请输入手机验证码

取消

提交

注：目前新开通的子账号都需要认证手机以后才能正常使用浙里办的功能，各维保人员请先使用**子账号**登录网页认证手机后再进行后续维保工作。

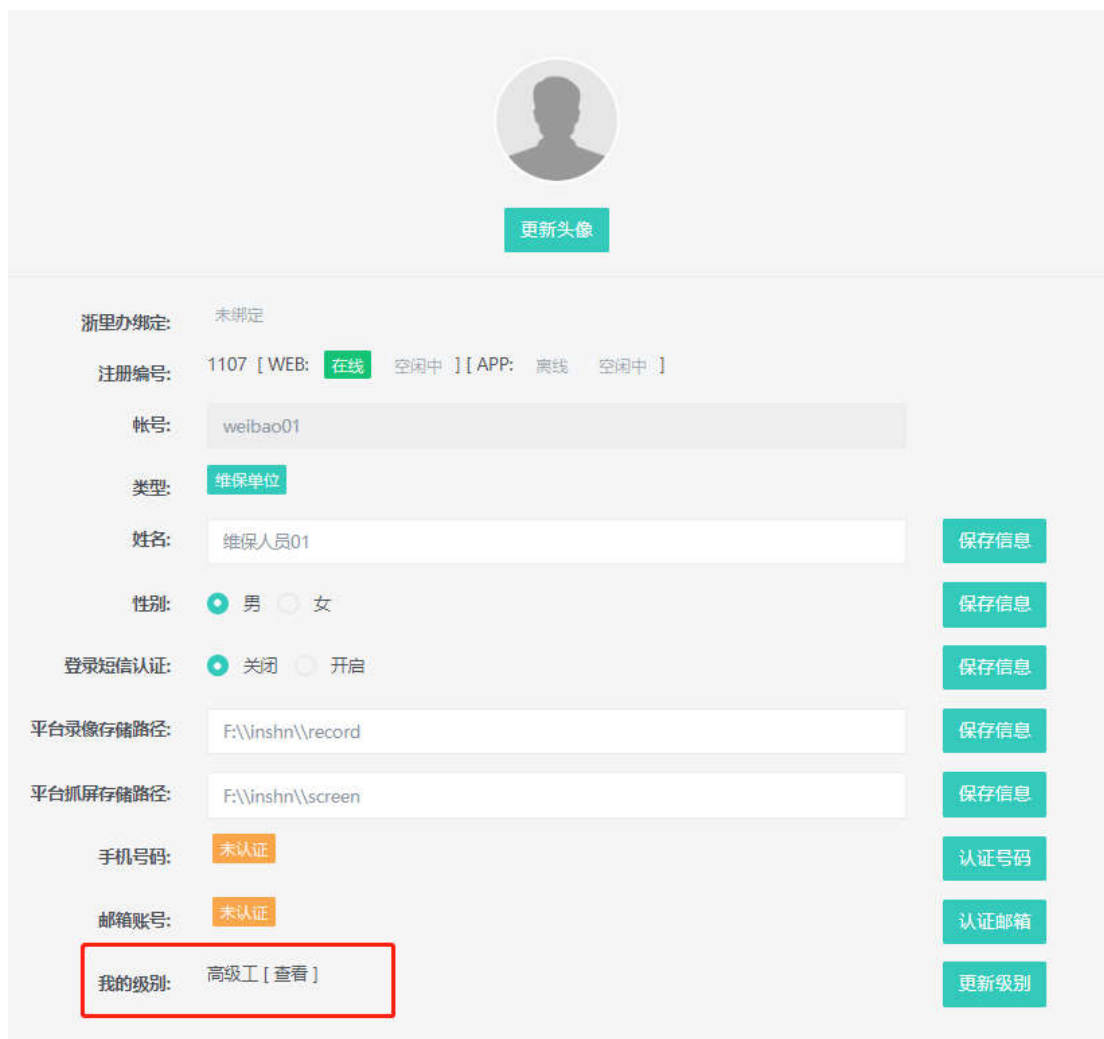
1.3.3 更新级别



在子账号的个人信息维护页，点击“更新级别”，在弹出的窗口中选择自己对应的级别，并上传证书扫描件后，点击“提交”即可完成级别设置。



级别更新后，会在个人信息页展示相应的级别和证书信息。

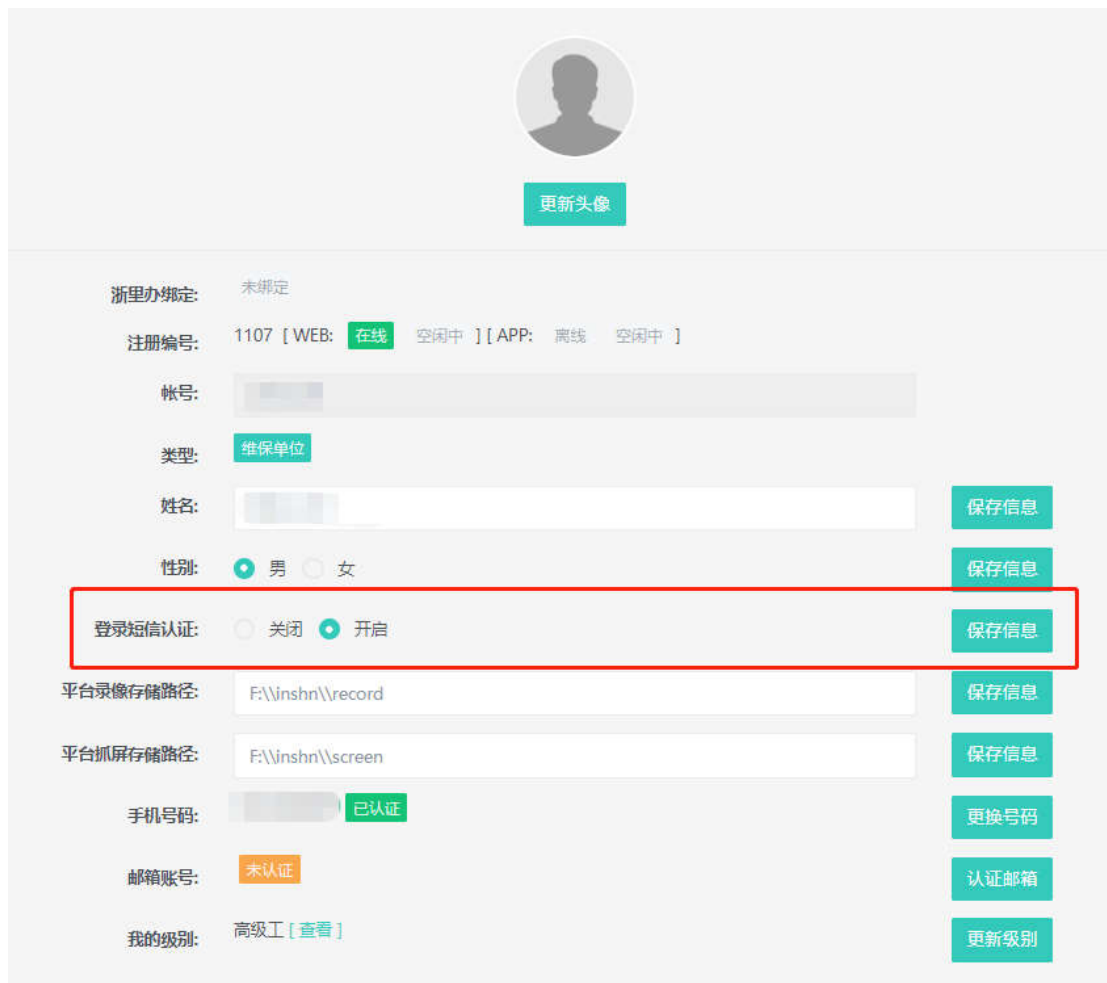


不同级别的维保人员对应的每月维保梯次不同，分别为，
普工：100 台次/月；
中级工：110 台次/月；
高级工：120 台次/月；
技师：130 台次/月。

系统默认子账号为普工级别，手动更新级别后，每月达到该级别对应的维保台次后，该人员将无法继续进行扫码维保工作。

1.3.4 登录短信认证

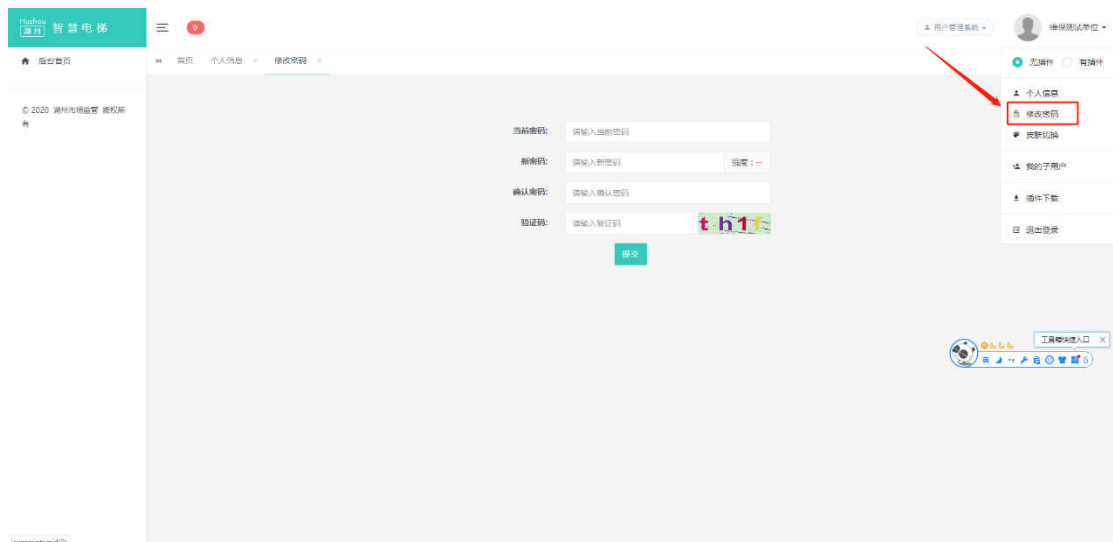
在个人信息维护页，将“登录短信认证”选为“开启”后，点击保存信息即可开启登录短信认证功能，之后每次登录需要获取手机验证码才能登录网页端系统。



The screenshot shows a user profile page with various fields and buttons. A red box highlights the 'Login SMS Authentication' section, which includes a radio button for 'On' (selected) and a 'Save Information' button. Other fields include '浙里办绑定' (unbound), '注册编号' (1107), '帐号' (masked), '类型' (维保单位), '姓名' (masked), '性别' (Male selected), '平台录像存储路径' (F:\inshn\record), '平台抓屏存储路径' (F:\inshn\screen), '手机号码' (masked, certified), '邮箱账号' (unverified), and '我的级别' (高级工).

1.3.5 修改密码

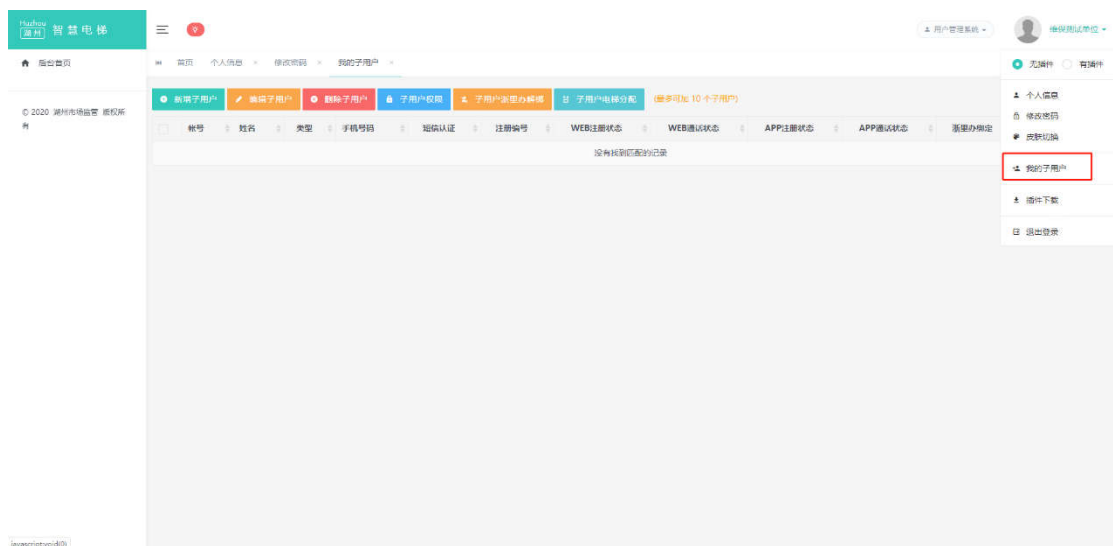
单击右上角“姓名”处，在下拉菜单中点击“修改密码”，可以修改当前账号登录密码。密码长度为6-20位，且必须由字母、数字、点和下划线中两种以上字符组成。



四、我的子用户

单击右上角“姓名”处，在下拉菜单中点击“我的子用户”，可以进入子用户设置界面。

注：目前系统只允许子账号进行扫码维保工作，主账号只能用来管理，而无法进行扫码维保，所以请各单位先进行子账号开通工作。



1.4.1 新增子用户

点击“新增子用户”按钮可以新增一个子用户账号，
账号名：长度为 5-20 位，由字母、数字、点和下划线组成，不能重复；

姓名：长度为 6-16 位，支持中、英文、数字等字符；

性别：请选择“男”或“女”；

状态：请选择“在用”。



新增子用户

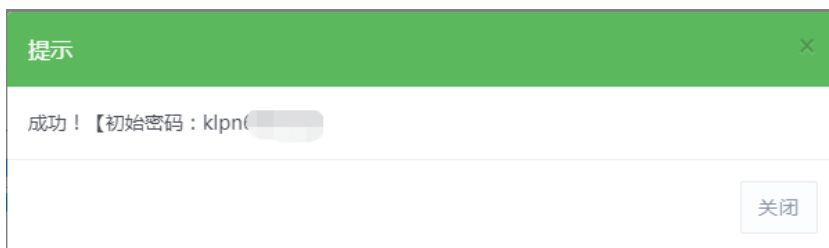
帐号:

姓名:

性别: 男 女

状态: 注销 在用

填写完相关信息点击“提交”后完成子用户账号开设，
系统会自动设置一个随机密码，请记录后再关闭窗口，并及时更换密码。



提示

成功！【初始密码：klpn()】

1.4.2 编辑子用户

勾选需要编辑的子用户，再点击“编辑子用户”按钮就可以对子用户进行编辑，



编辑子用户界面只能对子用户“姓名”、“性别”和“状态”进行修改，其他信息无法修改。



1.4.3 删除子用户

勾选需要删除的子用户，再点击“删除子用户”按钮就可以对子用户进行删除。



1.4.4 子用户权限

勾选需要分配权限的子用户，再点击“子用户权限”按钮就可以对子用户进行权限分配，



在弹出的窗口中，根据实际情况勾选相应的权限分配给子用户，点击“提交”按钮后即可完成分配。



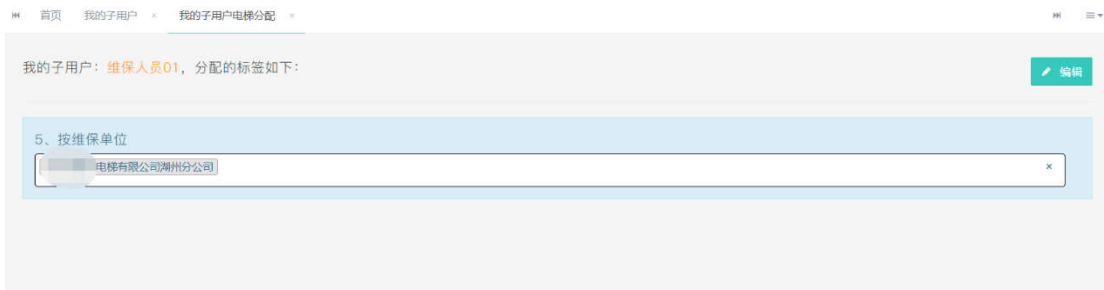
1.4.5 子用户电梯分配

勾选需要分配电梯的子用户，再点击“子用户电梯分配”按钮就可以对子用户进行电梯分配，



在新页面中的“5、按维保单位”选项卡内，搜索并选择本单位后，点击“编辑”按钮即可完成电梯分配。

只有分配电梯后，子用户才能查询到本单位下所维保的电梯。



1.4.6 密码重置

点击需要重置密码的子用户操作栏的“重置密码”按钮，



目前有密码重置的方式有生成随机密码和输入固定密码两种。

生成随机密码：在弹出的窗口中输入**当前登录账号**的密码（非子用户账号密码），点击“提交”按钮完成重置，系统会随机生成一个新密码，请记录后再关闭窗口。



输入固定密码：在弹出的窗口中上方输入框输入**当前登录账号**的密码（非子用户账号密码），下方输入框输入需要重置的新密码，点击“提交”按钮完成重置。



1.4.7 级别管理

主账号可以为每个子账号设定维保级别，不同级别的维

保人员对应的每月维保梯次不同，分别为，

普工：100 台次/月；

中级工：110 台次/月；

高级工：120 台次/月；

技师：130 台次/月。

系统默认子账号为普工级别，主账号根据实际情况选择人员的维保级别，并上传相应的证书。设定级别后，每月达到该级别对应的维保台次后，该人员将无法继续进行扫码维保工作。

设置方法：

点击需要更新级别的子用户操作栏的“更新级别”按钮，



在弹出的窗口中选择对应的级别，并上传证书扫描件，点击“提交”按钮即可完成设置。



设置完成后，主账号可以查看子用户的级别和证书信息。



台次计算规则为：同一台电梯，每个维保人员每月第一次维保记为 1 台次，之后再对该电梯进行维保（2 次或 2 次以上）均记为 2 台次。比如，普工每月可维保 100 台次，则该普工每月可按以下方式维保：①100 台电梯各维保 1 次；②50 台电梯各维保多次；③30 台电梯维保多次，40 台电梯维保 1 次；④……。

1.4.8 浙里办解绑

勾选需要解绑的子用户，再点击“子用户浙里办解绑”按钮就可以解除子账号的浙里办绑定。



1.4.9 短信认证

点击需要设置短息认证功能的子用户栏中的“短信认证”按钮，点击后即可设置短息认证功能开通或关闭。如果开通，则该子账号之后每次登录网页端都需要获取手机验证码才

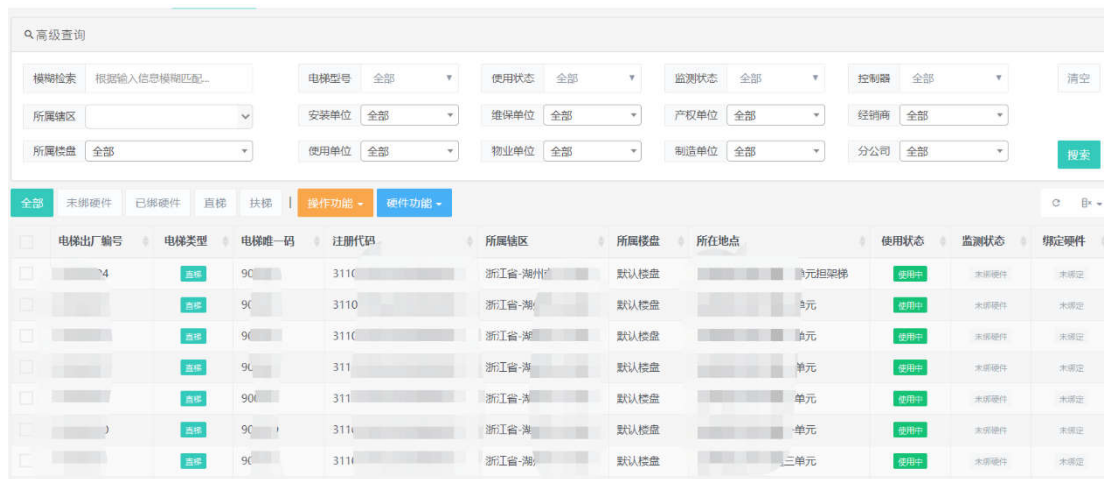
能进入，反之则无需获取手机验证码。



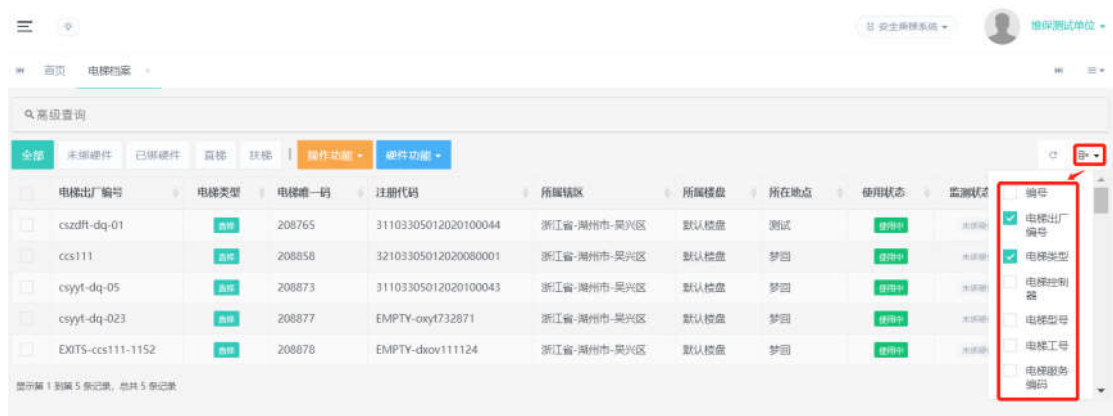
注：该功能只针对已经绑定手机号码的子账号。

五、电梯档案

电梯档案界面可以查看被分配的所有电梯信息。其中上方高级查询可以通过条件查询对应的电梯。模糊搜索可以根据电梯的“唯一识别码、出厂编号、注册代码和所在地点”进行查询。



点击表格右上角图标，可以在下拉菜单中选择需要显示的字段，点击表头中的部分字段可以对记录信息进行排序。



六、故障事件处置

1.6.1 故障处置中心

故障处置中心可以查看当前正在处置的故障或困人记录。当有事件需要处置时，系统也会滚动提示报警，同时上方的告警图标也会变红，点击该图标可以快捷进入故障处置中心。上方高级查询可以通过条件查询对应的事件记录，中间的标签可以根据流程节点筛选记录。



点击需要处置记录的“处置进度”栏中的按钮，进入处置详情页面，可以查看当前当前记录的详细信息，并对当前故障记录进行跟踪和操作，其中，

接单：确认前往处置，点击“接单”，正式进入故障处置工作；

到达：到达现场后，点击“到达”，开展现场处置工作；

救出：完成救援后，点击“救出”，结束本次故障处置工作。

当点击前一个节点时，可以将流程退回至上一节点。

以上操作一般由维保救援人员在移动端完成。

1.6.2 故障历史查询

故障历史查询界面可以查看所有的故障记录。上方的高级查询可以根据不同条件查询记录，中间的标签可以根据不同的条件对记录进行筛选，点击“处置进度”栏中的按钮，可以进入故障详情页面，可以查看故障详情和处置详情等信息。

注册编号	电梯唯一码	注册代码	所属辖区	所属楼盘	所在地点	故障描述	有无乘客	发生时间	恢复时间	运行状态	处置结果	处置合规	处置进度
	1	3	浙江省-湖州市-南太湖新区	默认楼盘	[湖州] 办公楼1号楼	门区外停梯	有	2020-09-29 16:39:28	-	未知层, 未知	困人事件	合规	已接单
	1	3	浙江省-湖州市-南太湖新区	默认楼盘	[湖州] 办公楼1号楼	门区外停梯	有	2020-09-29 15:50:08	-	未知层, 未知	困人事件	合规	已救出
	1	3	浙江省-湖州市-南太湖新区	默认楼盘	[湖州] 办公楼1号楼	脚踏门报警	有	2020-09-29 14:37:32	-	1层, 上行	无乘客	合规	待处置

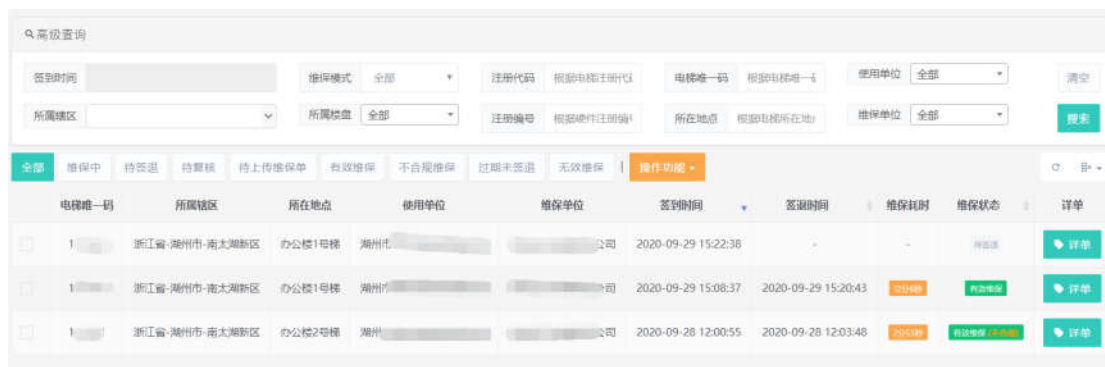
七、电梯维保管理

1.7.1 维保记录

维保记录查询界面可以查看所有的维保记录。上方的高级查询可以根据不同条件查询记录，中间的标签可以根据不同的条件对记录进行筛选。

点击“详单”按钮，可以进入维保详情页面，可以查看维保详情和维保项目等信息。

点击“操作功能”按钮，可以执行“导出记录”和“上传维保单”等操作。



其中各标签代表的含义：

全部：所有的维保记录；

待签退：已签到，仍在维保工作中未签退的维保记录；

待复核：使用单位未现场签名需要使用单位复核的维保记录；

待上传：需要上传纸质维保单资料的维保记录；

有效：有效的维保记录；

不合格：维保模式为“按上传维保单”，且超过 24 小时

未上传纸质维保单，或使用单位超过 15 天没有复核的维保记录；

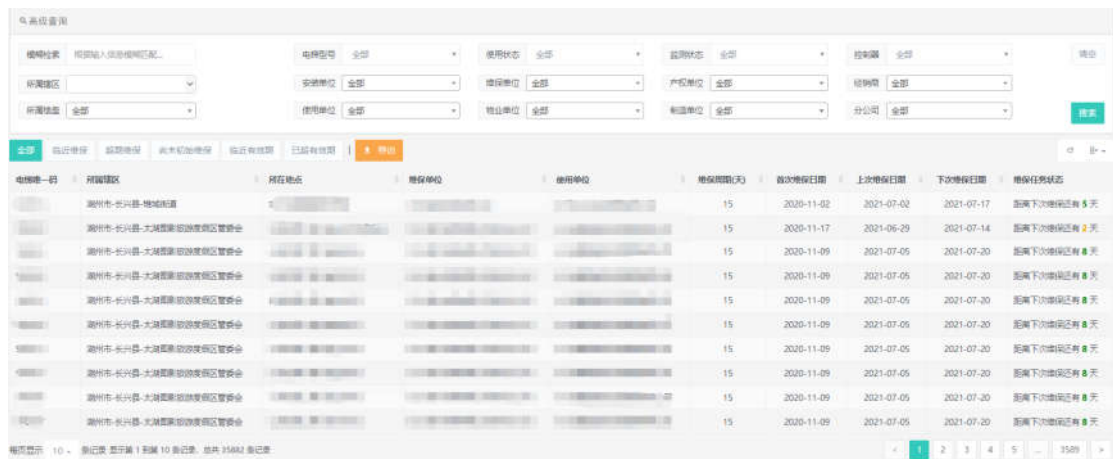
未签退：维保中还未签退的维保记录；

无效：超时未签退的无效维保记录。

1.7.2 维保任务

维保任务查询界面可以查看所有的维保任务。上方的高级查询可以根据不同条件查询记录，中间的标签可以根据不同的条件对记录进行筛选。

点击“导出”按钮，可以对查询到的记录进行导出操作。



其中各标签代表的含义：

全部：所有待维保的记录；

临近维保：即将到期需要维保的电梯记录；

超期维保：已经超过维保周期未维保的电梯记录；

尚未初始维保：电梯投入运行后还未进行过维保的记录；

临近有效期：电梯绑定的维保合同即将到期；

已超有效期：电梯绑定的合同已超过有效期。

点击表格右上角图标，可以在下拉菜单中选择需要显示的字段，点击表头中的部分字段可以对记录信息进行排序。



1.7.3 维保超期

维保超期查询界面可以查看所有历史超期未维保的电梯记录信息。上方的高级查询可以根据不同条件查询记录。

点击“导出”按钮，可以对查询到的记录进行导出操作。



1.7.4 维保合同

1.7.4.1 合同列表

维保合同可以对本单位维保的电梯合同进行管理，上方的高级查询可以根据不同条件查询记录，中间的标签可以根据不同的条件对记录进行筛选，其中，

待生效：代表还未到达起始日期的合同记录；

生效中：代表处于起始日期和截止日期之间的合同记录；
 临近失效：代表即将在七天内到达截止日期的合同记录；
 已失效：代表已超过截止日期的合同记录。



名称	待生效	生效中	临近失效	已失效	操作功能		
3333	全部	2021-01-01	2021-01-30	生效中 - 剩余 7 天	0	维保测试单位	2021-01-23 21:10:25
HT123456	全部	2021-02-01	2022-01-31	待生效 - 等待 9 天	1	维保测试单位	2021-01-23 20:57:03
0123456	普通	2020-12-01	2021-01-31	生效中 - 剩余 8 天	123456	维保测试单位	2021-01-23 17:25:34

注：目前必须先对所维保电梯绑定有效期内合同后，才能进行扫码维保工作。

1.7.4.2 新增合同

点击上方“操作功能”按钮，在下拉菜单中点击“新增合同”，即可新增一条维保合同记录。



全部	待生效	生效中	临近失效	已失效	操作功能
<input type="checkbox"/>	合同编号	合同属性	截止日期	合同状态	
<input type="checkbox"/>	3333	全包	2021-01-30	生效中 - 剩余 7 天	
<input type="checkbox"/>	HT123456	全包	2022-01-31	待生效 - 等待 9 天	
<input type="checkbox"/>	0123456	普通	2020-12-01	2021-01-31	生效中 - 剩余 8 天

在弹出的窗口中填写合同的信息，包括合同编号、合同属性、起始日期、截止日期和合同备注（选填），确认无误后，点击“提交”按钮完成合同信息的录入。

新增合同

合同编号:

合同属性: 普通 半包 全包

起始日期:

截止日期:

合同备注:

1.7.4.3 绑定电梯

录入完合同信息后，点击列表中“电梯台数”列中的数字，即可对该合同绑定的电梯信息进行编辑。只有完成电梯绑定后，该合同才算录入完成。目前扫码维保只能对已绑定有效期内合同的电梯进行，请扫码前先确认电梯是否已绑定有效期合同。

合同编号	合同属性	起始日期	截止日期	合同状态	电梯台数	合同备注	创建人员	创建时间
3333	全包	2021-01-01	2021-01-30	已完成 - 绑定完成	0		维保测试单位	2021-01-23 21:10:25
HT123456	全包	2021-02-01	2022-01-31	待生效 - 待生效	1		维保测试单位	2021-01-23 20:57:03
0123456	全包	2020-12-01	2021-01-31	生效中 - 绑定完成	123456	123456	维保测试单位	2021-01-23 17:25:34

追加电梯：可以将该合同涉及的电梯进行绑定，在弹出的窗口列表中，点击要绑定电梯后方的“追加”按钮，即可将该电梯与合同进行绑定。

[3333] 追加

高级查询

电梯唯一码	注册代码	所属辖区	所在地点	使用单位	维保单位	操作
60	31103	湖州市-长兴县-雒城街道			梯	追加
900	311033	湖州市-长兴县-太湖图影旅游度假区管委会			梯州	追加
900	311033	湖州市-长兴县-太湖图影旅游度假区管委会			梯州	追加
900	311033	湖州市-长兴县-太湖图影旅游度假区管委会			梯州	追加
900	311033	湖州市-长兴县-太湖图影旅游度假区管委会			梯州	追加
900	311033	湖州市-长兴县-太湖图影旅游度假区管委会	20楼二单元		梯	追加

上方的高级查询可以对电梯的维保单位、使用单位和所在地区进行筛选查询，其中模糊搜索可以使用电梯的唯一识别码、出厂编号、注册代码和电梯所在地点这些信息进行查询。

高级查询

模糊检索 根据输入信息模糊匹配...

所属辖区

维保单位 全部

使用单位 全部

清空 搜索

删除电梯：可以将该合同已绑定的电梯进行删除，在弹出的窗口列表中，勾选要删除电梯，再点击上方的“删除电梯”按钮，即可将所选电梯与该合同解绑。



注：追加电梯和删除电梯操作只针对当前名下的维保电梯，如果查询不到所要操作的电梯信息，请先确认是否已办理了维保变更手续。

1.7.4.4 编辑合同

在维保合同列表处，勾选要编辑的合同记录，点击上方的“操作功能”按钮，在下拉菜单中点击“编辑合同”，即可对所选择的合同记录进行编辑。



在弹出的窗口中，可以对该记录的合作编号、合同属性、起始日期、截止日期、合同备注等信息进行编辑，完成后点击“提交”按钮即可完成合同信息的修改。

注：对于到期的合同，请不要在系统中直接编辑原合同记录，如果续保，按照步骤 1.7.4.2 和 1.7.4.3 重新增加最新合同即可；如果不续保，则无需进行任何操作，以免影响历史记录。

编辑合同

合同编号: HT123456

合同属性: 普通 半包 全包

起始日期: 2021-02-01

截止日期: 2022-01-31

合同备注: 请输入合同备注, 如使用单位名称

1.7.4.5 删除合同

在维保合同列表处，勾选要删除的合同记录，点击上方的“操作功能”按钮，在下拉菜单中点击“删除合同”，在弹出的对话框中点击提交，即可对所选择的合同记录进行删除，同时也会删除该合同绑定的电梯关联信息。

高级查询						
全部	待生效	生效中	临近失效	已失效	操作功能	
<input type="checkbox"/>	合同编号	合同属性	截止日期	合同状态	电梯台数	
<input checked="" type="checkbox"/>	3333	全包	2021-01-30	生效中 - 剩余 7 天	0	
<input type="checkbox"/>	HT123456	全包	2022-01-31	待生效 - 等待 9 天	1	
<input type="checkbox"/>	0123456	普通	2020-12-01	2021-01-31	生效中 - 剩余 8 天	1

显示第 1 到第 3 条记录, 总共 3 条记录

注：对于到期的合同，请不要在系统中删除，如果续保，按照步骤 1.7.4.2 和 1.7.4.3 重新增加最新合同即可；如果不续保，则无需进行任何操作，以免影响历史记录。

1.7.5 六个率动态积分

各维保单位可以通过电梯维保管理模块下的“六个率动态积分”来查看本单位各考核指标的评分情况。

序号	维保单位	维保电梯数	维保有效率	维保及时率	维保合格率	一次合格率	维保电梯故障率	维保质量得分率	总分
1	浙江新美电梯有限公司	3088	75.02	15.11	8.26	13.82	13.84	16	79.87
2	日立电梯(中国)有限公司湖州工程维保分公司	2758	54.16	15.29	12.0	15.07	11.72	16	83.64
3	巨人通力电梯维保湖州分公司	2480	15.82	14.7	16	13.32	12.6	16	91.04
4	通力电梯有限公司湖州分公司	2289	75.58	15.38	13.33	11.81	14.77	16	80.07
5	浙江凯仕机梯有限公司	1968	15.43	14.7	12.44	13.08	10.9	16	84.55
6	湖州新科电梯有限公司湖州分公司	1921	15.85	15.83	10.87	16.71	11.18	16	84.93
7	湖州美奥电梯有限公司	1439	15.38	15.24	16	15.57	15.32	16	84.15
8	湖州伟博维保工程有限公司	1188	15.99	15.79	14.77	16	14.77	16	91.52
9	德福莱电梯有限公司	889	15.74	16	16	15.61	15.33	16	84.7
10	迅达(中国)电梯有限公司湖州分公司	887	15.67	13.35	9.6	13.91	12.91	16	84.04

1.7.5.1 维护保养有效率

考核指标算法：

考核分为两部分，维保频次和维保质量。其中，维保频次考核是否有超期维保，超期维保一次，则不合规次数加1（如果超期电梯已不在当前单位有效合同期内，则不计入该单位的超期次数）；维保质量考核是否有未上传维保单、使用单位未复核情况，出现一次，不合规次数加1。如果考核周期内，单台电梯维保合规次数大于等于该电梯应维保次数，则该台电梯维保质量的不合规次数置为零。

评分公式：

维护保养有效率得分=16（分）×维护保养有效率

界面展示：

序号	操作	维保单位	维保电梯数	应维保次数	维保不合规电梯数	维保不合规次数	超期电梯数	超期次数	总不合规次数	维保有效率	得分
1	正合电梯	浙江新奥电梯有限公司	3608	56641	855	2089	1037	1197	3448	93.91	15.09
2	正合电梯	日立电梯(中国)有限公司湖州工程有限公司	2759	38918	1376	4381	81	81	4462	88.51	14.16
3	正合电梯	巨人通力电梯有限公司湖州分公司	3480	35876	468	910	76	86	395	98.9	15.82
4	正合电梯	通力电梯有限公司湖州分公司	2299	31139	374	770	54	55	823	87.31	15.54
5	正合电梯	浙江通力电梯有限公司	1586	20965	113	277	308	435	712	96.44	15.49
6	正合电梯	湖州新科电梯有限公司湖州分公司	1501	19897	258	328	111	113	441	97.79	15.62
7	正合电梯	湖州奥美电梯有限公司	1478	21829	7	7	15	16	23	99.88	15.88
8	正合电梯	湖州中维工程工程有限公司	1158	15184	3	3	3	3	6	99.96	15.99
9	正合电梯	德通奥立电梯有限公司	989	14063	3	3	182	204	237	98.38	15.74
10	正合电梯	通力(中国)电梯有限公司湖州分公司	887	10259	97	241	21	22	274	97.95	15.87

其中，各列数据代表的含义分别是，

维保电梯数：代表本单位维保的所有在用电梯数量；

应维保次数：默认每台电梯维保周期为 15 日，考核日期区间内，考核日止减去每台电梯首次维保日期除以 15 取整后进行累加；

维保不合规电梯数：未在规定时间内上传保养单或复核的电梯数；

维保不合规次数：未在规定时间内上传保养单或复核的维保次数；

超期电梯数：超期未维保的电梯数；

超期次数：超期未维保的次数；

总不合规次数：上述维保不合规和超期的总次数；

维保有效率：有效维保的比例；

得分：该指标的的得分，总分 16 分。

点击“操作”栏的“不合规电梯”链接，可以查看所有不合规维保的明细记录。

不符合电梯详情 维保单位名称: 湖州电梯有限公司

序号	操作	设备编号	维保单位	首次维保时间	后维保次数	维保合规次数	维保不合规次数	超期次数	总不合规次数
1	不合格记录 超期记录	ET10000000	湖州电梯有限公司	2021-01-12 14:08:41	15	16	0	3	3
2	不合格记录 超期记录	ET20000000	湖州电梯有限公司	2021-03-24 11:40:53	11	3	0	2	2
3	不合格记录 超期记录	ET20000000	湖州电梯有限公司	2021-03-24 11:08:41	11	3	0	2	2
4	不合格记录 超期记录	ET20000000	湖州电梯有限公司	2021-03-24 10:43:06	11	3	0	2	2
5	不合格记录 超期记录	ET10000000	湖州电梯有限公司	2021-01-12 15:30:25	15	15	0	1	1
6	不合格记录 超期记录	ET10000000	湖州电梯有限公司	2021-01-05 13:42:44	16	17	0	1	1
7	不合格记录 超期记录	ET10000000	湖州电梯有限公司	2021-01-14 11:04:18	15	16	0	1	1
8	不合格记录 超期记录	ET60000000	湖州电梯有限公司	2021-03-16 14:11:04	11	11	1	0	1
9	不合格记录 超期记录	ET10000000	湖州电梯有限公司	2021-01-12 16:52:51	15	16	0	1	1
10	不合格记录 超期记录	ET60000000	湖州电梯有限公司	2021-03-16 14:37:07	11	11	1	0	1

显示第 1 到第 10 条记录, 总共 129 条记录 每页显示 10 条记录

点击明细列表“操作”栏中的“不合格记录”或“超期记录”链接，可以查看该台电梯的具体超期记录或不合规维保记录。

维保超期记录

序号	超期记录编号	上期维保到期日期	本期维保到期日期	上期维保是否完成	本期维保周期设置
1	1	2021-04-24	2021-05-09	T	15天
2	1	2021-03-24	2021-04-08	T	15天

显示第 1 到第 2 条记录, 总共 2 条记录

关闭

维保不合规信息

序号	不合规记录编号	维保单位签到时间	维保单位签退时间	维保模式	是否合规	维保备注
1		2021-03-16 14:37:07	2021-03-16 15:05:34	按系统维保项	F	

显示第 1 到第 1 条记录, 总共 1 条记录

关闭

1.7.5.2 救援及时率

考核指标算法：

以坐席派单时间开始统计，维保单位接单时间≤3分钟，从维保单位接单时间开始统计，解救完成时间≤30分钟（非中心城区解救完成时间≤60分钟）即为一次救援及时。

每次二次救援及时可以冲抵一次救援不及时次数，若一次及时救援次数+二次救援及时次数>救援总次数，则多余的二次救援及时次数另外加分，每次加0.5分。

评分公式：

救援及时率得分

$$= 16(\text{分}) \times \text{救援及时率} + \max(\text{二次救援及时次数} - \text{一次救援不及时次数}, 0) \times 0.5 (\text{分})$$

界面展示：

序号	操作	维保单位	维保电梯数	一次及时率	二次及时率	总次数	救援及时率	得分
1	南山集团	绿城物业服务集团有限公司	1	0	0	0	100	16
2	南山集团	长川富源汽车销售服务有限公司	1	0	0	0	100	16
3	南山集团	新博尔电梯有限公司	1	0	0	0	100	16
4	南山集团	永大电梯设备(中国)有限公司浙江分公司	76	0	0	0	100	16
5	南山集团	快鹿电梯有限公司	1	0	0	0	100	16
6	南山集团	杭州西奥电梯有限公司分公司	7	0	0	0	100	16
7	南山集团	湖州天祥电梯工程有限公司	430	0	0	0	100	16
8	南山集团	山东天源机械股份有限公司	11	0	0	0	100	16
9	南山集团	通力电梯股份有限公司	19	0	0	0	100	16
10	南山集团	五宏电梯(中国)有限公司浙江分公司	111	4	0	4	100	16

其中，各列数据代表的含义分别是，
维保电梯数：代表本单位维保的所有在用电梯数量；

一次及时次数：在规定时间内完成的一级救援次数；
 二次及时次数：在规定时间内完成的二级救援次数；
 总次数：在规定时间内完成的一级救援和二级救援总次数；
 救援及时率：救援及时次数占总救援次数的比率；
 得分：该考核指标的得分，总分 16 分。

点击“操作”栏的“困人情况”链接，可以查看所有困人的明细数据，包括困人时间、接单时间、到达时间、救出时间、是否救援及时等信息。

序号	是否输入考核	困人记录编号	故障发生时间	处置结果	困人人数	现场描述	故障原因	报修时间	接单时间	接单时间	到达时间	救出时间	救援级别	是否中心城区	是否救援及时
1	T		2021-08-19 17:31:04	困人事件	1		电梯运行过程中出现的停电	2021-08-19 17:51:04	2021-08-19 17:52:13	2021-08-19 17:52:24	2021-08-19 18:04:03	2021-08-19 18:04:13	1	true	是
2	T		2021-08-18 23:58:17	困人事件	1		主电源断开	2021-08-18 23:58:17	2021-08-19 00:01:11	2021-08-19 00:01:39	2021-08-19 00:11:23	2021-08-19 00:11:33	1	true	是
3	T		2021-08-15 20:42:18	困人事件	1		主电源断开	2021-08-15 20:42:18	2021-08-15 20:49:24	2021-08-15 20:45:51	2021-08-15 20:53:04	2021-08-15 20:53:10	1	true	是
4	T		2021-08-14 20:05:49	困人事件	2		门刀与滚轮(球)间距调整不良	2021-08-14 20:05:49	2021-08-14 20:07:31	2021-08-14 20:08:04	2021-08-14 20:21:23	2021-08-14 20:21:35	1	true	是
5	T		2021-08-07 20:06:36	困人事件	2		主电源断开	2021-08-07 20:06:36	2021-08-07 20:08:24	2021-08-07 20:09:48	2021-08-07 20:15:36	2021-08-07 20:15:28	1	true	是
6	T		2021-07-30 06:45:02	困人事件	2		机舱温度过高,电气制动系统自动保护	2021-07-30 06:45:02	2021-07-30 06:49:49	2021-07-30 06:50:01	2021-07-30 07:06:53	2021-07-30 07:09:03	1	true	是
7	T		2021-07-27 17:16:22	困人事件	1		电梯运行过程中出现的停电	2021-07-27 17:16:22	2021-07-27 17:17:20	2021-07-27 17:17:27	2021-07-27 17:25:09	2021-07-27 17:25:20	1	true	是
8	T		2021-07-19 13:05:47	困人事件	2		机舱温度过高,电气制动系统自动保护	2021-07-19 13:05:47	2021-07-19 13:07:08	2021-07-19 13:07:32	2021-07-19 13:31:32	2021-07-19 13:31:36	1	true	是
9	T		2021-07-18 23:11:34	困人事件	1		钢丝绳门地坎过长,电梯无法运行	2021-07-18 23:11:34	2021-07-18 23:14:04	2021-07-18 23:15:11	2021-07-18 23:38:22	2021-07-18 23:40:26	1	true	是
10	T		2021-07-10 16:56:58	困人事件	1		电梯运行过程中出现的停电	2021-07-10 16:56:58	2021-07-10 16:57:49	2021-07-10 16:58:45	2021-07-10 17:12:35	2021-07-10 17:12:42	1	true	是

1.7.5.3 反馈处置及时率

考核指标算法：

乘客投诉反馈后，维保单位接单时间 ≤ 24 小时，处置时间 ≤ 72 小时，使用单位复核时间 ≤ 48 小时即为一次反馈处

置及时。

评分公式：

$$\text{反馈处置及时率得分} = 16 \text{ (分)} \times \text{反馈处置及时率}$$

界面展示：

序号	单位名称	维保电梯数	合规次数	总次数	处置及时率	得分
1	湖州有信电梯工程有限公司	189	0	0	100	16
2	天通电梯(中国)有限公司	203	0	0	100	16
3	湖州安华电梯工程有限公司	10	0	0	100	16
4	湖州顺山电梯有限公司	584	3	3	100	16
5	湖州多德电梯有限公司	476	1	1	100	16
6	安吉安泰电梯有限公司	285	0	0	100	16
7	湖州顺宇工程机械有限公司	283	0	0	100	16
8	比阿三洋电梯湖州工程有限公司	227	3	3	100	16
9	湖州电梯有限公司	3	0	0	100	16
10	湖州顺达电梯有限公司	36	0	0	100	16

其中，各列数据代表的含义分别是，

维保电梯数：代表本单位维保的所有在用电梯数量；

合规次数：在规定时间内完成投诉接单、处置和复核的次数；

总次数：乘客投诉电梯的总次数；

处置及时率：合规次数占总次数的比率；

得分：该考核指标的得分，总分 16 分。

点击“操作”栏的“投诉情况”链接，可以查看所有投诉的明细数据，包括投诉问题、投诉时间、接单时间、处置时间、复核时间、是否处置及时等信息。

序号	报修记录编号	报修人描述	报修人问题	报修时间	处理时间	处理备注	报修时间	符合备注	是否处置及时
1	1000	一楼扶梯台电梯，经常故障，今天这个坏明天那个坏，维修也不见踪影及时	故障多，无法正常使用，操作按钮失灵	2021-06-30 08:42:44	2021-06-30 09:01:01	已处理，报修沟通问题	2021-06-30 09:59:42	已恢复正常	是
2	2000		电梯管理差，故障多，无法正常使用，开关门不正常	2021-04-10 07:11:26	2021-04-10 07:17:33	人为撞击里门比较多	2021-04-10 09:54:27	确认人为撞击导致	是
3	3000	老电梯，质量太差	开关门不正常，其他	2021-01-21 14:02:49	2021-01-21 15:37:47	已处理	2021-01-23 09:11:05	已整改	是

显示第 1 到第 3 条记录，总共 3 条记录

1.7.5.4 一次检验合格率

考核指标算法：

在考核周期内，经检验、检测发现，涉及维保单位应整改的不合格项，则记为一台不合格电梯。

评分公式：

$$\text{一次检验合格率得分} = 16 \text{ (分)} \times \text{一次检验合格率}$$

界面展示：

序号	操作	维保单位	维保电梯数	不合格电梯数	经检电梯总数	一次检验合格率	得分
1	正态维保记录	慈贤楼宇工程服务有限公司	263	0	195	100	16
2	正态维保记录	南电电梯有限公司	3	0	3	100	16
3	正态维保记录	湖州伟信电梯工程有限公司	189	0	113	100	16
4	正态维保记录	宇诺电梯工程有限公司	241	0	132	100	16
5	正态维保记录	开夏电梯(中国)有限公司	203	0	94	100	16
6	正态维保记录	南京安宇电梯工程有限公司	10	0	5	100	16
7	正态维保记录	杭州明达电梯有限公司	354	0	224	100	16
8	正态维保记录	绿尔电梯有限公司	476	0	210	100	16
9	正态维保记录	格尔德电梯有限公司	5	0	2	100	16
10	正态维保记录	睿申电梯(中国)有限公司湖州分公司	687	0	300	100	16

显示第 1 到第 10 条记录，总共 10 条记录，每页显示 10 条记录

其中，各列数据代表的含义分别是，
维保电梯数：代表本单位维保的所有在用电梯数量；
不合格电梯数：经检验、检测发现，有涉及维保单位应

整改的不合格项的电梯数量；

检验电梯总数：经检验、检测的电梯总数；

一次检验合格率：检验合格的电梯占总检验电梯数的比率；

得分：该考核指标的得分，总分 16 分。

点击“操作”栏的“不合格电梯”链接，可以查看所有涉及不合格项电梯的明细数据。

序号	操作	注册编号	使用单位	维保单位	检验单位
1	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
2	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
3	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
4	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
5	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
6	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
7	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
8	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
9	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司
10	电梯不合格报告	E111111	海味有限公司	海味有限公司	海味有限公司

点击明细列表“操作”栏中的“电梯不合格报告”链接，可以查看该台电梯的检验报告中具体的不合格项。

序号	流水号	报告编号	检验日期	备注	结论
1		FDDD	2021-06-11	1. 主机渗油, 缺油.;2. 轿厢上行超速保护装置试验不符合要求;3. 井道照明不符合要求; (以下空白)	复检合格
2	1	DDD	2021-05-28	1. 主机渗油, 缺油.;2. 轿厢上行超速保护装置试验不符合要求;3. 井道照明不符合要求; (以下空白)	不合格

显示第 1 到第 2 条记录, 总共 2 条记录

关闭

1.7.5.5 维保电梯故障率

考核指标算法：

统计考核周期内，出现故障的电梯台数（因停电停梯的不在考核范围内），其中，若单台电梯出现困人故障 2 次/年，则另扣 0.5 分/台、出现困人故障 3 次/年，则另扣 2 分/台、出现困人故障 ≥4 次/年，则另扣 4 分/台。

评分公式：

维保电梯故障率得分

$$= 16(\text{分}) \times (1 - \text{维保电梯故障率}) - 0.5(\text{分}) \times \text{困人故障等于 2 次的电梯台数} - 2(\text{分}) \times \text{困人故障等于 3 次的电梯台数} - 4(\text{分}) \times \text{困人故障大于等于 4 次的电梯台数}$$

界面展示：

序号	操作	维保单位	维保电梯数	故障电梯数	故障次数	总维保电梯数	困人1次电梯数	困人2次电梯数	困人≥3次电梯数	维保有效率	得分
1	维保电梯	湖州电梯有限公司	1	0	0	4	0	0	0	0	16
2	维保电梯	湖州电梯有限公司	1	0	0	0	0	0	0	0	16
3	维保电梯	湖州电梯有限公司	1	0	0	21	0	0	0	0	16
4	维保电梯	湖州电梯有限公司	76	0	0	87	0	0	0	0	16
5	维保电梯	湖州电梯有限公司	1	0	0	3	0	0	0	0	16
6	维保电梯	湖州电梯有限公司	1	0	0	10	0	0	0	0	16
7	维保电梯	湖州电梯有限公司	11	0	0	13	0	0	0	0	16
8	维保电梯	湖州电梯有限公司	19	0	0	3	0	0	0	0	16
9	维保电梯	湖州电梯有限公司	3	0	0	0	0	0	0	0	16
10	维保电梯	湖州电梯有限公司	2	0	0	30	0	0	0	0	16

其中，各列数据代表的含义分别是，
维保电梯数：代表本单位维保的所有在用电梯数量；
故障电梯数：发生过困人故障的电梯数量；

故障次数：当前年度发生过困人故障的电梯数量；

困人 2 次电梯数：当前年度发生过 2 次困人故障的电梯数量；

困人 3 次电梯数：当前年度发生过 3 次困人故障的电梯数量；

困人 ≥ 4 次电梯数：当前年度发生过 2 次困人故障的电梯数量；

电梯故障率：当前年度发生困人故障的电梯占总维保电梯数的比率；

得分：该考核指标的得分，总分 16 分。

1.7.5.6 维保变更及时率

考核指标算法：

新接手维保单位需在签订维保合同一周内持合同到特检院或各级安全监察机构进行维保单位变更，如果超期，则一个使用单位记为一次不合格。

评分公式：

维保变更及时率得分 = 16（分） \times 维保变更及时率

八、公众投诉管理

1.8.1 投诉记录

投诉记录查询界面可以查看所有的投诉记录。上方的高级查询可以根据不同条件查询记录，中间的标签可以根据不同的条件对记录进行筛选。

点击“处置进度”栏中的按钮，可以进入投诉详情页面，可以查看投诉的详细信息，并对当前投诉进行处置。

点击“操作功能”按钮，可以执行“导出记录”操作。



在投诉详细页面，维保单位点击“接单”和“处置”的按钮就可以进行对应的操作，完成接单和处置的确认工作。



1.8.2 投诉统计

投诉统计界面可以查看辖内所有电梯的投诉统计信息。

“按维保单位统计”，可以统计本单位下所有的投诉信息，上方可以根据时间和维保单位筛选查询。

点击“导出”按钮，可以对查询的结果进行导出。



“按电梯个体统计”，可以查看单台电梯的投诉统计信息，上方的高级查询可以根据不同条件查询记录。

点击“导出”按钮，可以对查询的结果进行导出。



第二部分 移动端功能

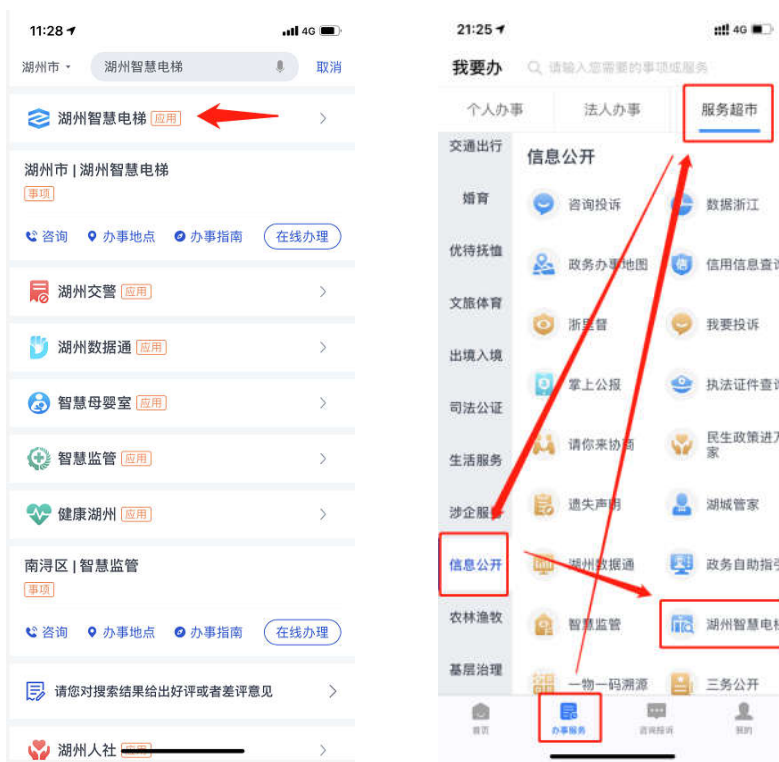
一、系统登录

第一步，子账号在获取账号密码后，登录网页端进行手机号码认证，认证的手机号必须与浙里办中认证的手机号一致。手机号认证方法请详见【第一部分 电脑端功能 —— 一、个人信息 —— 1.3.2 手机号码认证】

第二步，在应用商店搜索“浙里办”下载安装，或者通过下方链接下载安装：

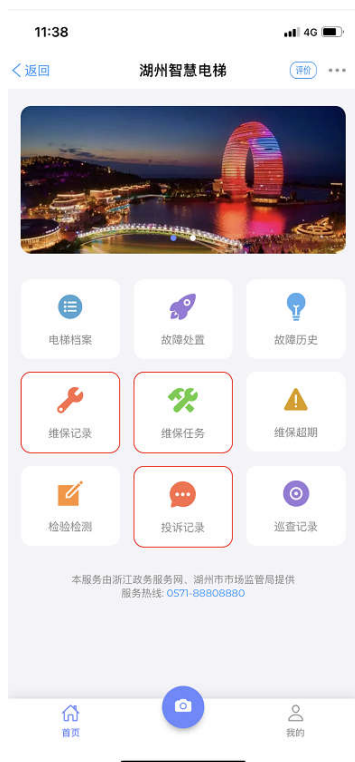
http://www.zjzfwf.gov.cn/zjzw/zj/zw_pc_download/。

第三步，安装完成后打开浙里办 APP，在上方的搜索栏输入“湖州智慧电梯”进行搜索，在搜索结果中点击“湖州智慧电梯”应用即可进入。或者点击首页“办事服务”，点击上方“服务超市”，在左侧“信息公开”栏目中找到“湖州智慧电梯”应用进入。



二、首页界面

输入账号、密码后，进入系统，首页展示如下，



电梯档案：可以查看本账号下所分配的电梯详细信息；

故障处置：发生电梯困人事件时，可以对事件进行相关处置；

故障历史：可以查看本单位下电梯困人历史事件相关记录；

维保记录：可以查看当前正在维保的电梯记录和历史维保记录；

维保任务：可以查看需要维保的电梯信息；

维保超期：可以查看历史的超期维保记录；

投诉记录：可以查看用户的反馈和投诉记录，并进行相应的处置工作；

首页：返回首页界面；

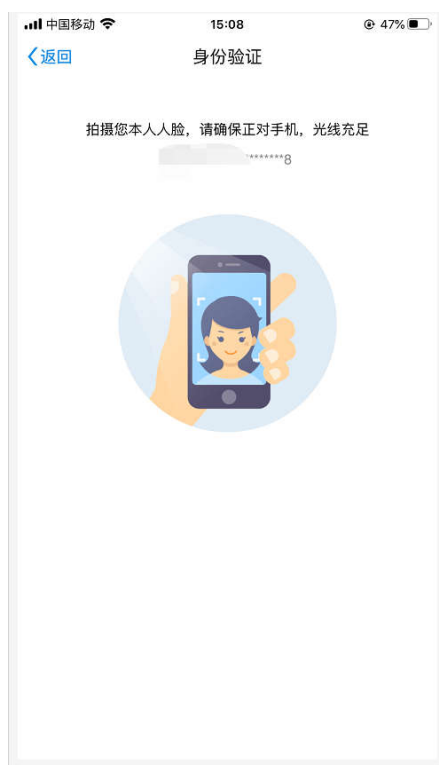
我的：查看和修改账号的相关信息；

相机按钮：可以扫描电梯二维码进行相关操作。

三、电梯维保

2.3.1 维保签到

点击界面下方中间“相机”图标按钮，进入扫码功能，扫描需要维保的电梯轿厢内的二维码后，进入人脸认证功能，



完成人脸认证后，点击“签到”按钮，即可开展维保工作。



2.3.2 维保签退

完成维保工作后，再次扫描本次维保电梯的二维码，完成人脸认证后，进入签退界面。

在签退界面，填写本次维保相关信息，

维保模式：如果选择“按系统维保项”，根据实际工作情况勾选本次维保的项目；如果选择“按上传维保单”，需在**24小时内**上传自定义的维保单。

维保问题：选择维保中发现的问题；

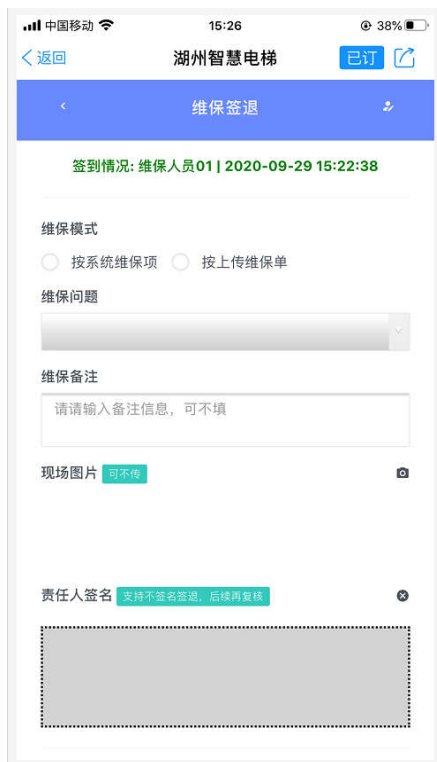
维保备注：填写本次维保的备注信息，选填；

现场图片：上传本次维保的现场图片；

责任人签名：需要相关责任人签名，如果未签名，需要使用单位在规定时间内登录系统对本次维保工作进行复核。

所有信息填写完成后，点击右上角按钮，完成签退。

注：维保签到与签退时间少于 35 分钟无法签退，超过 8 小时未签退本次维保视为无效。



2.4.3 维保记录

点击首页“维保记录”按钮，进入维保记录界面，可以查看该账号所有的维保记录，具体分为，

全部：所有的维保记录；

待签退：已签到，仍在维保工作中未签退的维保记录；

待复核：使用单位未现场签名需要使用单位复核的维保记录；

待上传：需要上传纸质维保单资料的维保记录；

有效：有效的维保记录；

不合规：维保模式为“按上传维保单”，且超过 24 小时未上传纸质维保单，或使用单位超过 15 天没有复核的维保记录；

未签退：维保中还未签退的维保记录；

无效：超时未签退的无效维保记录。



2.4.4 维保任务

点击首页“维保任务”按钮，进入维保任务界面，可以查看本账号权限下所有需要的维保电梯信息，具体分为，

全部：所有待维保的记录；

临近维保：即将到期需要维保的电梯记录；

超期维保：已经超过维保周期未维保的电梯记录；

尚未初始维保：电梯投入运行后还未进行过维保的记录；

临近有效期：维保合同即将在 7 天内到期的电梯信息；
已超有效期：维保合同已过期的电梯合同信息。



四、故障处置（应急救援）

2.5.1 故障（救援）记录查看

点击首页“故障处置”按钮，进入故障处置界面，故障处置界面可以查看所有的故障记录，具体分为，

全部：所有的故障处置记录；

待接单：坐席已派单，仍未接单的记录；

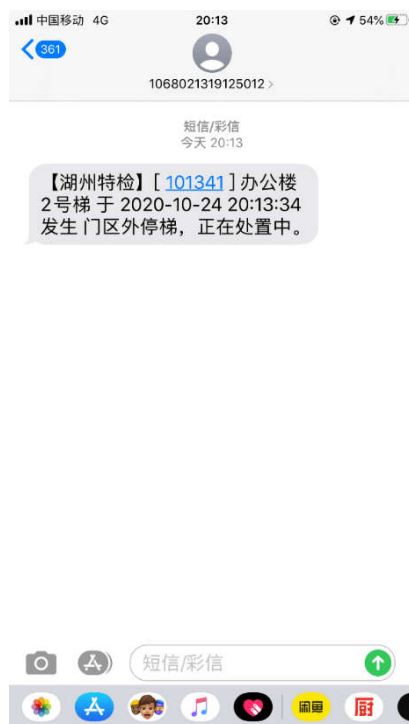
已接单：已完成接单，仍未到达现场的记录；

已到达：已到达现场，仍未完成救援或故障处置的记录。

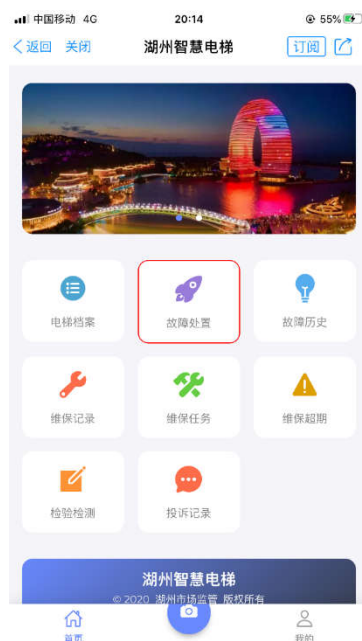


2.5.2 故障处置（应急救援）

(1) 目前有两种方式报警电梯故障，一是通过电梯内安装的物联网装置，二是公众通过扫码后报警。系统在接收到故障信息后会自动派单给电梯的维保单位，同时发送短息至维保单位应急救援负责人手机。



(2) 系统派单后, 救援人员进入浙里办湖州智慧电梯应用, 可以看到【故障处置】模块有红色边框, 说明有待处理的任务。



(3) 点击进入“故障处置”模块后, 可以看到被困人的电梯救援工单, 点击“接单”按钮, 确认完成接单。



(4) 到达困人现场后，找到本次的救援工单，点击“到达”按钮，确认已到达现场。



(5) 完成救援后，填写故障原因，再点击“救出”按钮，结束本次救援工作。



2.5.3 故障历史

点击首页的“故障历史”模块，可以进入查看历史的故障和救援记录，点击其中的某个节点还可以查看该节点的处置人员和时间。



下方菜单可以切换查看不同状态的救援记录，其中“不合规”代表未能在规定时间内完成救援的工单。

五、投诉记录

2.6.1 投诉记录查看

点击首页“投诉记录”按钮，进入投诉记录界面，可以查看所有的投诉记录，具体分为，

全部：所有的投诉记录；

待处置：未接单的投诉记录；

处置中：已结单未处置的投诉记录；

已复核：已处置未复核的投诉记录；

不及时：未在规定时间内处置的投诉记录。

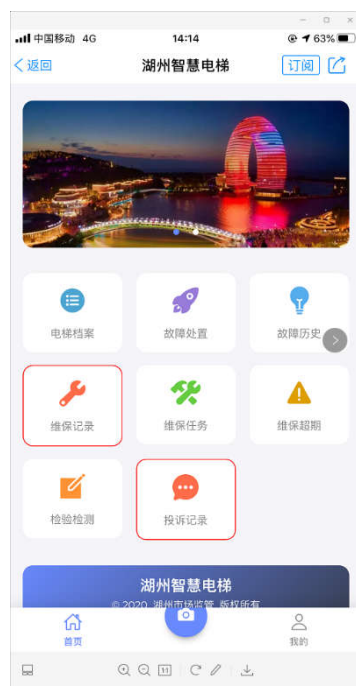


2.6.2 投诉处置

(1) 用户针对所维保的电梯进行投诉反馈后，维保单位负责人会收到一条投诉处理的提醒短信。



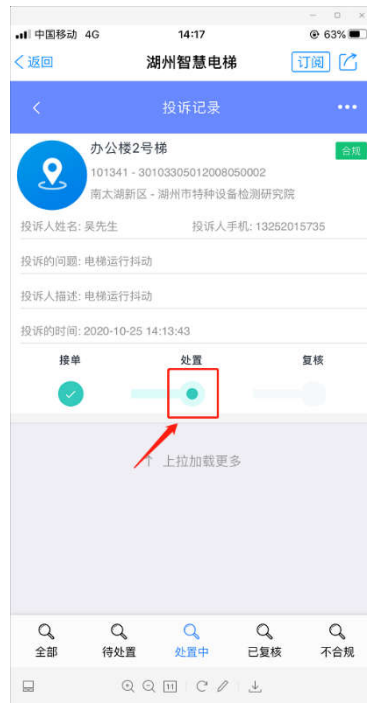
(2) 维保人员进入浙里办湖州智慧电梯应用，可以看到“投诉记录”模块有红色边框，说明有待处理的投诉任务。



(3) 点击进入“投诉记录”模块后，可以看到被投诉的电梯问题单，点击“接单”按钮，确认完成接单。该工作在投诉后的24小时内完成记为“及时”。



(4) 根据用户的投诉，对问题进行处置，待问题处理完成后，再次找到该问题单，点击“处置”按钮。



(5) 在弹出的对话框中输入本次处置的情况备注，点击“确定”，完成本投诉单的处置。该工作在接单后的 72 小时内完

成记为“及时”。



(6) 维保单位处置完毕后，使用单位会对本次投诉处理进行复核，当其确认无误完成复核后，本次投诉处置正式完成。维保人员可以查看历史的投诉处置记录，点击其中一个节点还可以查看该节点的处置人员和时间。该工作在处置完成后的48小时内完成记为“及时”。



(7) 投诉正式处置完成后，投诉人也会收到一条反馈短信，再次对问题进行确认。



第三部分 常见问题

一、账号问题

3.1.1 账号不存在

如果是单位主账号，单位账号为统一社会信用代码，请先核对输入的账号是否正确（比如字母大小写、是否输入了分公司或总公司的统一社会信用代码）。如果输入无误，请联系系统管理员核对单位统一社会信用代码是否与系统中的一致。

如果是子账号，请联系本单位主账号的系统管理员查询账号名称。

3.1.2 用户密码遗忘、登录密码错误

如果用户已绑定手机号，可以点击登录界面的“忘记密码”连接，进入密码找回界面，在弹出的窗口中输入所有信息后，点击“提交”按钮即可完成密码重置。



找回密码

手机号码:

图形验证码: 

手机验证码:

新密码:

确认密码:

如果用户还未绑定手机，可以联系主账号管理员，通过重置密码功能完成密码重置，详见【1.4.6】。

如果主账号密码遗忘且未绑定手机号，请联系系统管理员重置密码。

如果重置后仍然显示登录密码错误，请确认用户名是否为手机号，且该手机号是否绑定在了其他账号上，因为账号绑定手机后，系统默认可以使用手机号作为用户名登录。

注：如果输入密码错误次数过多，系统会暂时锁定该账号的登录权限，请完成密码重置并等待一段时间后再进行登录。

3.1.3 浙里办解绑

如果是主账号需要解绑浙里办，请联系系统管理员进行解绑。

如果是子账号需要解绑浙里办，请联系本单位主账号管理员进行解绑，详见【1.4.8 浙里办解绑】

3.1.4 登录网页端需要获取手机验证码

如果每次登录网页端都需要获取手机验证码才能进入，则说明该账号开启了“短信认证”的功能，可以参考【1.3.4 登录短信认证】或【1.4.9 短信认证】将该功能关闭。

3.1.5 显示普通公众用户界面

如果登录浙里办后，显示的是如下普通公众用户的界面，说明尚未认证手机号或者认证的手机号与浙里办绑定的手机号不一致，请登录网页端认证手机号或更换手机号后重新进入，详见【1.3.2 手机号码认证】。

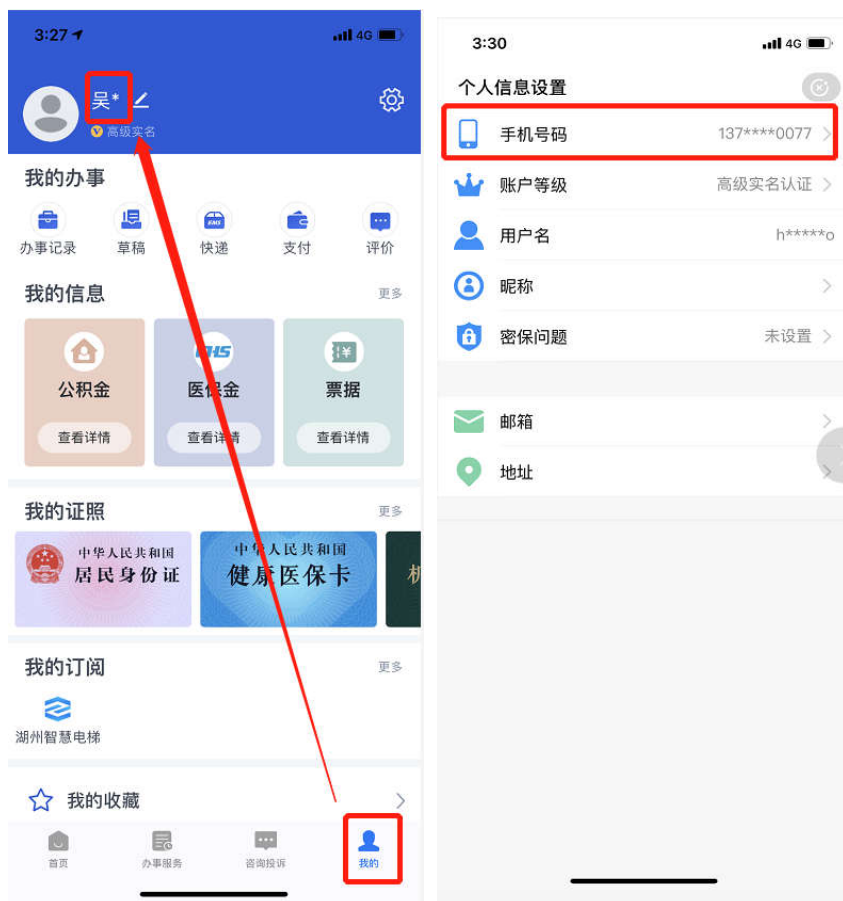


查看浙里办绑定手机方法：

(1) 打开浙里办后，点击右下角“我的”，再点击上方姓名处；

(2) 再上方可以看到当前绑定的手机号码，点击手机号码处还可以修改绑定的手机。

注：此处修改的只是浙里办绑定的手机号，如果需要修改智慧电梯认证的手机号，请登录智慧电梯网页端操作。



3.1.6 使用单位账号问题

目前投诉记录和未现场签字的维保记录都需要使用单位登录系统进行复核，如果使用单位尚未开通账号或有系统

方面的操作疑问，可以指导其登录湖州市特种设备检测研究院官网（<http://www.hztjzx.cn>）的“办事指南”模块下载使用单位版使用手册进行阅读学习。



二、维保问题

3.2.1 提示无电梯权限



出现此提示有以下原因：

- 1、主账号未给该子账号分配电梯，所以没有权限对该电梯进行维保，需要分配后才能进行操作，详见【1.4.5】；
- 2、该电梯未变更维保单位，系统中的维保单位与实际不符，请及时办理变更手续；
- 3、轿厢中的二维码张贴有误，需要核实后更换。

3.2.2 提示电梯位置较远



出现此提示有以下原因：

- 1、未在现场扫描二维码，请前往现场扫码后开展维保工作；
- 2、手机的定位功能未打开，无法定位获取地理信息；

3、二维码张贴有误，与实际的电梯位置不相符；

4、电梯已完成信息采集，但由于数据传输的延迟，未能实时更新地理信息数据，建议过段时间后再次尝试扫码维保。目前系统也正在完善数据实时同步的功能。

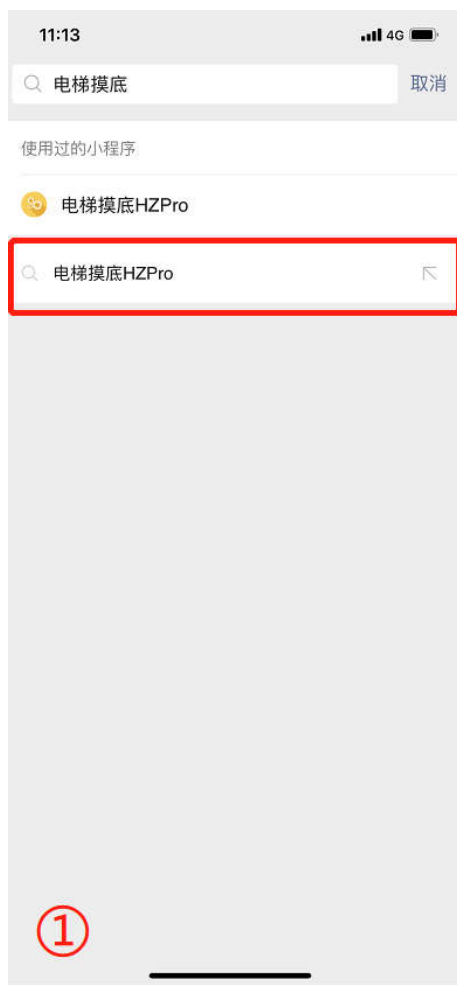
如果已在电梯现场，且确认手机定位、信号网络、二维码都正常后，可以通过微信小程序“电梯摸底 HZPro”在现场重新进行定位后再尝试扫码。操作方法如下：

(1) 搜索微信小程序“电梯摸底 HZPro”；

(2) 打开后点击“信息采集”，进入搜索界面；

(3) 点击右上方箭头，在电梯唯一码处输入待重新定位电梯的唯一识别码后点击“搜索”按钮，查询到结果后点击“采集”按钮；

(4) 在采集界面点击地理信息后面的“获取”按钮，待坐标显示后再点击“提交”按钮完成采集。





一般采集完成后等待 1~2 分钟即可重新扫码，如果仍然提示位置较远，可能由于网络或信号的原因，导致定位不准确，可以移动位置（比如至小区、厂房门口或空旷的场地）重新采集坐标后再次尝试。

3.2.3 二维码非法无效



出现此提示有以下原因：

- 1、由于扫码功能较为灵敏，可能在扫描过程中扫到了张贴在轿厢中的其他二维码，导致系统无法识别；建议对准智慧电梯的二维码后重新扫码；
- 2、手机或网络原因，系统没有接收到二维码数据，建议等网络正常后再次尝试；
- 3、在制作或使用的过程中导致二维码损坏，无法扫描识别，可以扫描新版使用标志上的浙江特种设备在线二维码或至当地特检院补办临时码。

3.2.4 无法签退

维保完成后，无法扫码签退，出现此问题有以下几个原因：

1、维保签到时间和签退时间间隔较短，目前要求签到与签退时间不少于 35 分钟，请达到规定时间后再次扫码签退；

2、网络原因，因浙里办使用人数较多，部分时间段网络卡顿，可能造成无法扫码，请稍等段时间后再次尝试。

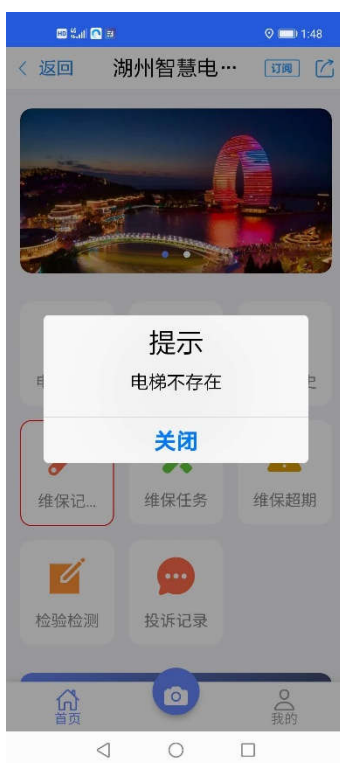
3.2.5 电梯尚未标注位置



出现此提示的原因是：该台电梯尚未采集地理信息坐标，维保单位目前暂时可以使用微信小程序的“电梯摸底 HZPro”

小程序对电梯地理信息进行采集。等待 1~2 分钟后系统会自动对采集到的地理信息进行更新，更新完成后再次扫码即可正常工作。微信小程序的使用方法详见【3.2.2 提示电梯位置较远】。

3.2.6 电梯不存在



出现此提示的原因是：部分电梯可能因为数据原因没有传输成功，系统会定期对数据进行重传修复，如果该问题长时间存在，请联系系统管理员进行反馈。

3.2.7 维保后显示不合规

目前维保后显示记录不合规的情况有两种：

- (1) 签退时维保模式选择了“按上传维保单”，但未

在 24 小时内将纸质维保单照片上传至系统；

(2) 维保结束后，使用单位管理人员未签字确认，同时，使用单位未在 15 天内登录系统对此次维保记录做复核操作。

3.2.8 主账号不允许进行维保作业



扫码签到时提示“主账号不允许进行维保作业，请切换为子账号操作”。出现此提示的原因是：目前系统禁止使用主账号进行扫码维保，所有扫码维保工作必须由子账号进行，请联系系统管理员解绑主账号浙里办，并开通子账号，重新绑定浙里办后进行扫码维保工作。

3.2.9 电梯已超有效期（脱保）



扫码签到时提示“电梯已超有效期（脱保）”。出现此提示的原因是电梯尚未绑定合同，或绑定的合同不在有效期内，请先根据 1.7.4 的操作录入合同并绑定电梯后再进行扫码维保工作。

3.2.10 您本月有效扫码维保次数已达上限



出现此提示的原因是：该账号本月扫码的台次数已达到对应级别的最高台次数，如果该账号未设置级别，则系统默认为普工，如果账号级别与实际级别不符，请参照【1.3.3 更新级别】或【1.4.7 级别管理】进行相应的操作后再次尝试扫码。如果级别无误，则该账号本月无法继续扫码维保，需要更换其他维保人员进行扫码维保工作。目前各级别对应的维保台次数为，

普工：100 台次/月；

中级工：110 台次/月；

高级工：120 台次/月；

技师：130 台次/月。

台次计算规则为：同一台电梯，每个维保人员每月第一次维保记为 1 台次，之后再对该电梯进行维保（2 次或 2 次以上）均记为 2 台次。比如，普工每月可维保 100 台次，则该普工每月可按以下方式维保：①100 台电梯各维保 1 次；②50 台电梯各维保多次；③30 台电梯维保多次，40 台电梯维保 1 次；④……。

3.2.11 维保合同追加电梯查询不到

如果要追加电梯到合同中，但却无法搜索到电梯，主要原因有：

1、该电梯尚未变更维保单位，请先持维保合同原件和复印件至各地监察机构或湖州市特种设备检测研究院办理维保单位变更；

2、查询条件不准确，可以修改查询方式。对电梯的唯一性信息如唯一识别码、出厂编号、注册代码等采用单个条件进行精确搜索；对使用单位、所在地点等信息采用多条件、模糊查询的方式进行搜索。

3.2.12 二维码打印、补制

轿厢内二维码定期会制作和补制，请关注湖州维保工作群内通知，并及时领取。尚未制作轿厢码的电梯，可以先前往特检院打印临时二维码进行扫码维保工作。各区县特检院地址：

吴兴区、南浔区、南太湖新区：湖州市吴兴区安吉路 299 号；

德清县：湖州市德清县武康镇英溪南路 318 号；

长兴县：湖州市长兴县雉州大道 108 号；

安吉县：湖州市安吉县云鸿路转椅市场二期 9 幢 11 号。

3.2.13 六个率动态积分有误

如果发现六个率动态积分考核统计有误或与实际情况不符，可以提交书面申请和证明至特检院救援办，经救援办核实后进行数据修正。

3.2.14 电梯已不是本单位维保，是否会计入六个率动态积分不合规电梯

目前，部分考核率已跟本单位在智慧电梯录入的维保合同关联，不在当前单位有效合同期内的电梯不会计入该单位不合规电梯，请各单位严格管理本单位合同录入数据，并保留相关合同原件备查。如果仍计入本单位不合规电梯的，可以按照【3.2.13 六个率动态积分有误】提供相关申请、证明进行核实修正。

三、故障（救援）处置问题

3.3.1 发生故障后未收到短信

电梯发生困人后，未收到故障通知短信有以下几个原因：

- （1）手机装有安全软件将此通知短信屏蔽；
- （2）之前维保备案时提交的应急救援联系人电话有误，请及时申请修改；
- （3）发生故障的电梯未做维保单位变更，请及时办理相关变更手续。

3.3.2 故障处置中心查询不到记录

故障处置中心用于处置当前正在发生的故障，只提供查询3天内发生的故障，如果超过3天的故障信息请前往故障历史功能查询。

3.3.3 故障处置不合规

当故障发生时，维保单位需要在3分钟内接单，18分钟内到达现场（中心城区），30分钟内完成故障处置（救援）。如果超过以上任一时间即为不合规。

四、投诉处置问题

3.4.1 发生投诉后未收到短信

电梯被投诉后，未收到投诉通知短信有以下几个原因：

- (1) 手机装有安全软件将此通知短信屏蔽；
- (2) 之前维保备案时提交的维保负责人电话有误，请及时申请修改；
- (3) 被投诉的电梯未做维保单位变更，请及时办理相关变更手续。

3.4.2 投诉处置不及时

当电梯被投诉后，维保单位需要在 24 小时内接单，72 小时内完成投诉处置。处置完成后的 48 小时内需要使用单位登录系统对本次投诉处置进行复核。如果超过以上任一时间即为不及时。

五、浙里办系统问题

3.5.1 未找到智慧电梯应用入口

目前有以下几种方法进入浙里办湖州智慧电梯应用：

- (1) 在上方的搜索栏输入“湖州智慧电梯”或“智慧电梯”进行搜索，在搜索结果中点击“湖州智慧电梯”应用即可进入。



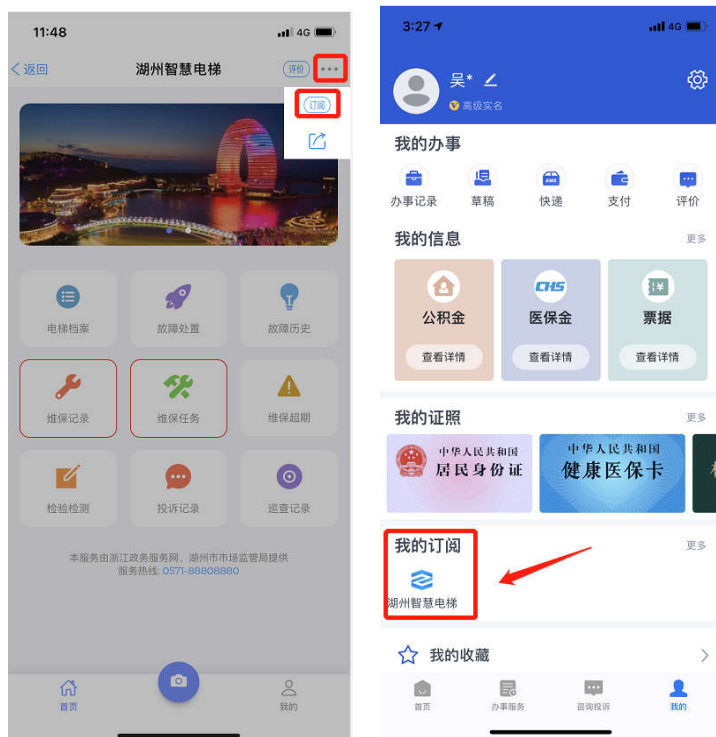
(2) 点击首页下方“办事服务”，进入后点击上方“服务超市”，在左侧“信息公开”栏目中找到“湖州智慧电梯”应用进入。

注：此方法只适用于湖州市及辖区站点，请确认浙里办站点已选择“湖州市或辖区”。

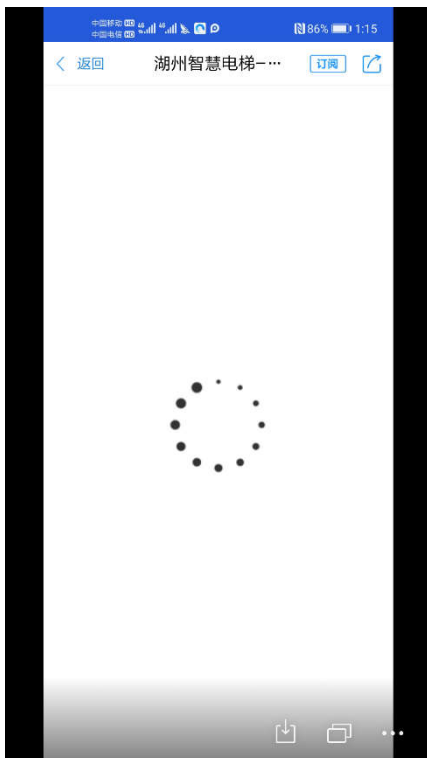


(3) 从服务超市进入应用后，可以点击右上角“订阅”处进行订阅，订阅后可以在浙里办“我的”——“我的订阅”处直接进入。

注：订阅功能只有从服务超市进入后才会展示。



3.5.2 无法进入系统



部分维保人员手机进入应用后一直卡住加载界面，出现此问题的原因主要有以下几个原因：

- 1、当前手机网络信号不佳，请检查手机网络是否正常，并退出浙里办应用，在网络良好的时候再次尝试打开；
- 2、浙里办因使用人数众多，部分时间段可能会出现服务器卡顿，出现无法登陆或扫码等问题，建议等待片刻后再次尝试；
- 3、因为手机缓存原因，导致一直无法加载进入应用，可以尝试清理手机缓存、重启数据连接或重新安装浙里办应用后再次尝试。

3.5.3 应用加载不完全



部分手机进入应用后，界面没有完全加载成功，导致功能部分无法使用，出现此问题主要有以下几个原因：

1、网络信号不佳，导致数据传输丢失，系统无法完全加载成功，建议等网络正常后再次尝试；

2、浙里办服务器原因，因浙里办使用人数较多，部分时间段会有网络卡顿现象存在，建议更换时间后再次尝试；

3、手机缓存原因，因手机缓存或容量不足等原因，导致系统一直处于未加载完全状态，请清理手机缓存后再次打开应用。

3.5.4 请对本人进行拍摄



出现此提示有以下原因：

- 1、当前人脸识别环境光线不足，系统无法准确识别人脸，建议更换光源充足的地方再次尝试；
- 2、网络原因，由于浙里办认证人数众多，部分时间点有网络卡顿现象，建议稍等片刻后再次尝试；
- 3、操作人员与浙里办认证的人员不是同一人，请核对后再次尝试。
- 4、人脸认证时与身份证照片有较大差异，如帽子、眼镜、发饰等，请确认后再次尝试。

3.5.5 刷脸失败次数过多，请明日再试



因浙里办的安全机制，刷脸失败次数过多后将终止本日的操作权限。出现此问题主要有以下原因：

1、之前进行人脸识别时因环境光线不足、环境干扰因素过多等原因，系统无法准确识别人脸，建议次日更换光源充足的地方再次尝试；

2、网络原因，由于浙里办认证人数众多，部分时间点有网络卡顿现象，建议失败两次后检查网络是否正常或更换时间再次尝试；

3、操作人员与浙里办认证的人员不是同一人，请核对后次日再次尝试；

4、人脸认证时与身份证照片有较大差异，如帽子、眼

镜、发饰等，请确认后次日再次尝试；

5、联系浙里办客服 0571-88808880 进行反馈。