

# 工單管理

使用者指南

2025 年 10 月

# 目錄

概觀	4
先決條件	4
工單管理工作流程	4
維護排程	5
資料洞察 (預測性維護)	6
故障**	6
資產檢查 - 驅動車輛檢查報告 (DVIR)**	6
手動工作請求 (缺陷)	6
管理工作請求	6
理解嚴重性	7
排程的嚴重性	7
電力系統評分 (ESR) 問題的嚴重性	7
引擎機油壽命百分比的嚴重性	7
排序資訊	7
建立工作請求	8
從工作請求創建工作訂單	9
工作請求操作	9
批量完成請求和快速完成	9
工單表單和術語	10
定義工單任務	12
編輯工作	12
關閉、刪除和保存工作訂單	14
批量導入工單	14
幫助我們改善這個功能！	15
常見問題 (FAQs)	16
我需要在這個新系統上重新設置我舊的提醒事項嗎？	16
當我遷移到工作訂單管理系統時，我會失去任何數據嗎？	16
API 與整合 - 維護工作訂單數據是否在公共 API 中可用？	16
我可以下載所有工作訂單的報告嗎？	16
我的舊提醒、即將進行的維護和維護記錄報告在哪裡？	16
我可以回到舊的提醒、即將進行的維護和維護記錄頁面嗎？	17

# 概觀

工單管理旨在簡化您的維護流程並確保資產的長期使用。使用它來訪問工作訂單的摘要和組織數據，以及即將進行的預定維護。您可以創建和修改預防性維護計劃，以輕鬆跟蹤您的車隊需求並提前識別潛在問題。

此功能提供無縫的體驗，以完成維護任務，並確保您的車輛和資產始終保持最佳狀態。無論您是在處理例行維護還是更複雜的修理，維護功能都可以幫助您掌握所有維護需求。

此外，這項功能還能顯示引擎故障和預測維護問題，這些問題可能不會立即顯現於您的車隊，讓您在潛在問題成為重大維護問題之前，快速了解情況。

從主導航中導航到 **維護 > 工作訂單管理** 以找到 **工作訂單管理**。

## 先決條件

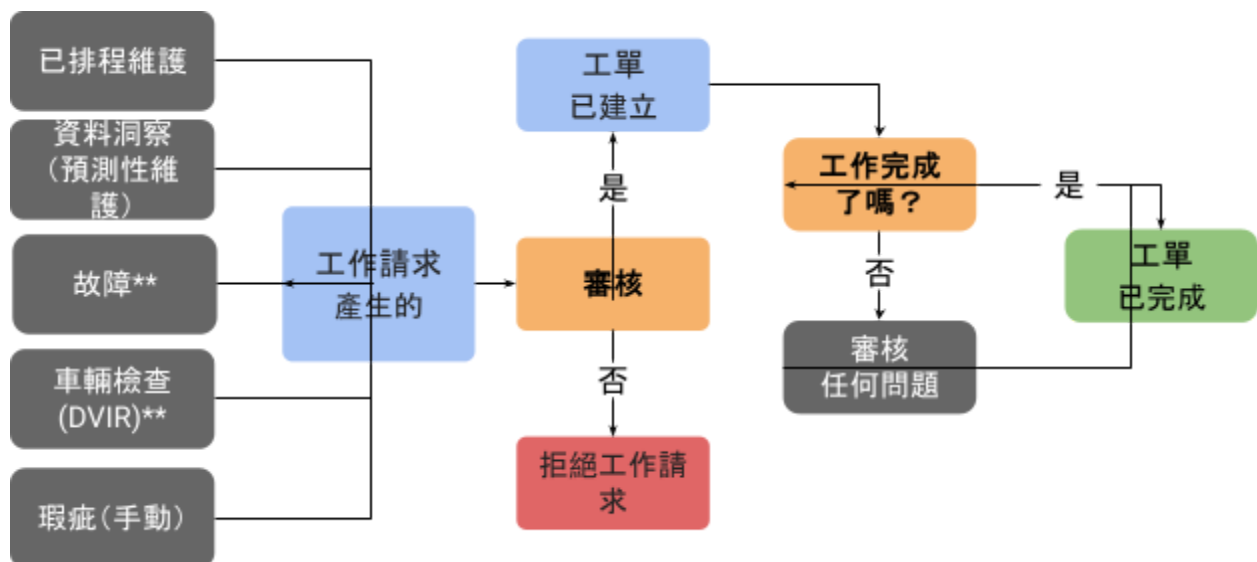
維護需要管理維護事件的權限 才能創建、編輯、刪除維護實體，以及查看維護中心以查看頁面。授予這些權限將取決於用戶應被分配的訪問級別。任何啟用這些權限的用戶帳戶都可以使用工單管理功能。

## 工單管理工作流程

工單管理工作流程包括四個階段：

- 維護排程
- 工作請求
- 工單
- 工作

在您設置維護計劃後，於 **工單管理 > 工作請求** 標籤中，新的工作請求將會出現，提醒您已到期的定期維護。另外，請記得在排程頁面上，您可以設置電子郵件提醒，以便在這些到期時通知您。請參閱 [維護排程](#) 以獲取詳細資訊。經過審核後，您可以將工作請求轉換為工作訂單。當工作請求被分配工作訂單時，它們會變成一個工作，並在您創建的工作訂單和工作標籤中顯示。一旦工作完成，工作訂單將被關閉。工作訂單將保持開放，只要未選擇“已完成”或“已取消”的狀態。工作請求也可以根據其他來源創建，如下圖所示：



## 維護排程

維護計劃，以前稱為維護提醒，是定期或一次性的提醒，告知一個或多個資產需要進行維修。

要建立一個時間表：

1. 從主導航中導航到 維護 > 排程。
2. 從「維護排程」頁面的頂部菜單中選擇 + 排程。
3. 輸入日程名稱。
4. 按一下 新增。
5. 輸入您的日程詳細資訊，包括類別、群組和評論。
  - \* 附註：類別是可以幫助您進行報告的額外標籤類型。
6. 使用頻率下拉選單設置您的日程條件。
  - \* 附註：您可以選擇多個值（例如，每六個月和每10,000公里）。當資產達到任何一個標準時，會發送提醒。
7. 將資產添加到您的日程：
  - a. 點擊 新增資產。
  - b. 按 群組 篩選您的資產。
  - c. 使用 選擇資產 下拉選單選擇您想要添加的資產。
  - d. 按一下 新增。
8. 將通知添加到您的日程中：
  - a. 點擊 新增通知規則。
  - b. 選擇一個通知類型。
  - c. 在觸發通知欄位中設置觸發通知的條件。使用 或 欄位來設置額外條件。
  - d. 按一下 儲存。
9. 點擊 保存 以完成並返回 維護計劃 頁面。

## 資料洞察(預測性維護)

有兩種類型的自動化維護計劃，根據您資產的數據可用性顯示：

- 電氣系統評級 (ESR) – 當資產的電氣系統評級降至或低於 15 分(滿分 100 分)時，會提醒用戶，這表明可能需要檢查資產的電池和電氣連接。
- 油液剩餘壽命 – 根據資產特定數據和駕駛行為估算剩餘的油液壽命。油液壽命剩餘計算最佳換油時間，有助於維護計劃和資產保養。

\* 附註：您無法調整這些洞察何時觸發，因為它們是基於 Geotab 創建的數據模型。未來，您將能夠選擇接收與這些警報相關的通知的用戶。

## 故障\*\*

我們目前正在根據故障開發工作請求的創建。請隨時查看未來的更新！

## 資產檢查 - 驅動車輛檢查報告 (DVIR)\*\*

未來，管理員將有選項根據駕駛員使用 Geotab Drive 報告為重大或輕微缺陷的資產檢查 (DVIR) 自動在工作請求頁面上创建工作請求。車隊經理和技術人員將能夠查看和创建工作訂單，以開始工作，讓資產重新上路。我們將使駕駛者能夠在 Geotab Drive 上查看開放的預定維護和數據洞察，並能夠创建工作訂單或使用路邊援助。與資產檢查相關的功能仍在開發中，請隨時查看更新。

## 手動工作請求 (缺陷)

有時，必須對完全不在範疇內且非例行的資產進行維護。為此，您可能需要創建一個手動工作請求，我們利用 DVIR 缺陷清單來創建一個可能需要修理的項目清單。檢查 [使用缺陷清單](#) 以編輯可能出現在此清單中的內容，然後回來查看如何創建手動工作請求。

## 管理工作請求

您可以從請求標籤管理所有工作請求，該標籤顯示所有維護計劃、數據洞察和手動報告的缺陷。如果您有第三方整合，您也可能會看到來自該整合的請求，使用其自己的維護類型名稱。

預設情況下，請求表顯示以下內容：

- 資產 - 與該維護相關的資產。
- 來源 - 工作請求頁面中的哪個來源創建了這個工作。
- 維護類型 - 需要維護的問題類型。
- 類別 - 其他類型的標籤，可以幫助您進行報告目的。
- 嚴重性 - 幫助您查看哪些時間表已過期，以及哪些數據洞察應該優先考慮。值可以是低、中或高。請參閱 [理解嚴重性](#) 以瞭解詳細資訊。
- 觸發日期 - 工作創建的日期。
- 狀態 - 顯示距離、引擎運行小時數或距離您的請求逾期的天數，或如果它已經逾期。

您可以在請求標籤上執行以下操作：

- 報告 - 下載可用的報告。
- 排程 - 打開維護排程頁面。
- + 工作請求 - 建立工作請求。
- 群組 - 根據您的整個群組樹過濾表格中的資訊，或選擇一個或多個群組。
- 資產 - 根據特定資產篩選表格中的信息。
- 篩選器 - 開啟所有可用的篩選器，包括 群組、資產、維護類型、來源 和 嚴重性。

## 理解嚴重性

嚴重性是工作訂單管理產品中引入的一項新功能。它讓您能夠快速識別哪些日程已過期，以及哪些數據洞察更為關鍵，應該優先處理。嚴重性級別提供了一種新的方式來篩選所有請求，使您更容易跟上維護工作。

## 排程的嚴重性

- 低 - “這次預定的維護尚未到期，且嚴重性低。”
- 中等 - “這次預定的維護在500英里、50引擎小時或10天內到期。”
- 高 - “這次預定的維護已經過期。”

\* 附註:目前無法編輯嚴重性標準。

## 電力系統評分 (ESR) 問題的嚴重性

「電力系統評分」或 ESR 是一種評分, 以 0 到 100 的刻度測量車輛電力系統的健康狀況。對於 ESR, 嚴重程度有兩個級別:

- 高 – 5 到 15 評分。
- 關鍵 – 4 分及以下評分。

## 引擎機油壽命百分比的嚴重性

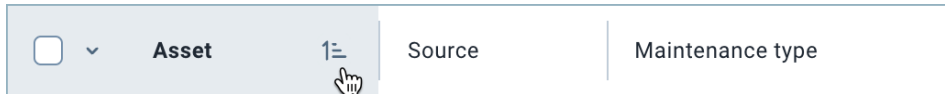
對於引擎油壽命百分比, 嚴重程度有三個級別:

- 中等 – 20%-50%
- 高 – 11%-19%
- 嚴重 – 0%-10%

## 排序資訊

要以不同的順序對表格中的資訊進行排序:

1. 從請求標籤中, 將滑鼠懸停在您想要更改順序的表格標題上。
2. 點擊排序圖示。

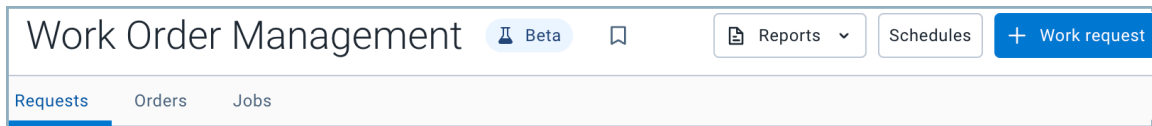


3. 以下欄位可以排序:
  - 資產 – 按字母/數字排序
  - 來源 – 按字母/數字排序

## 建立工作請求

在工單管理頁面的工作請求標籤中, 您可以為單一資產創建一個意外維護的工作請求, 該維護未被排程:

1. 從頁面右上角選擇 + 工作請求。



2. 在創建工作請求彈出窗口中選擇資產、缺陷、嚴重性、到期日期和服務到期。
3. 請輸入一個描述, 包含與請求相關的詳細信息。
4. 選取 新增。

### Create Work Request

Create a work request based on a defect.

Asset  ▼

Defect  ▼

Severity  ▼

Due on date

Service due (in kilometers)

Service due on engine hours

Description

工作請求將顯示在工作請求表中，與您艦隊的所有其他請求一起顯示。您可以選取它並繼續建立工單。

## 從工作請求創建工作訂單

從請求標籤中，通過選擇每個資產左側的框來選擇多個工作請求。**+** 工作訂單按鈕將顯示在表格的頂部，與其他批量操作一起：跳過，稍後再說，和完成。

3 selected		Skip	Snooze	+ Work Order	Showing 1 - 100 of 136		⚙️
<input type="checkbox"/>	Asset	Source	Maintenance type	Categories	Severity		
<input checked="" type="checkbox"/>	Asset Name	Scheduled	10K Service	10K Service	High		
<input checked="" type="checkbox"/>	Asset Name	Scheduled	tire rotation	Tire Rotation Due	High		
<input checked="" type="checkbox"/>	Asset Name	Scheduled	10K Service	10K Service	High		

## 工作請求操作

**跳過** - 自動為所選資產及其相關的工作請求创建工作訂單。您需要添加一個備註，說明為什麼這些工作請求被跳過。一旦完成，您的用戶名將被分配給工作訂單，工作訂單將被關閉，個別工作任務的狀態將標記為已取消。

延遲 - 自動將選定的工作請求從工作請求頁面移除，並詢問您是否希望它們在1天、7天或30天內回到工作請求標籤。您的姓名將僅記錄在審計日誌中，因為您執行了此暫停，並未為此操作開啟工作訂單。

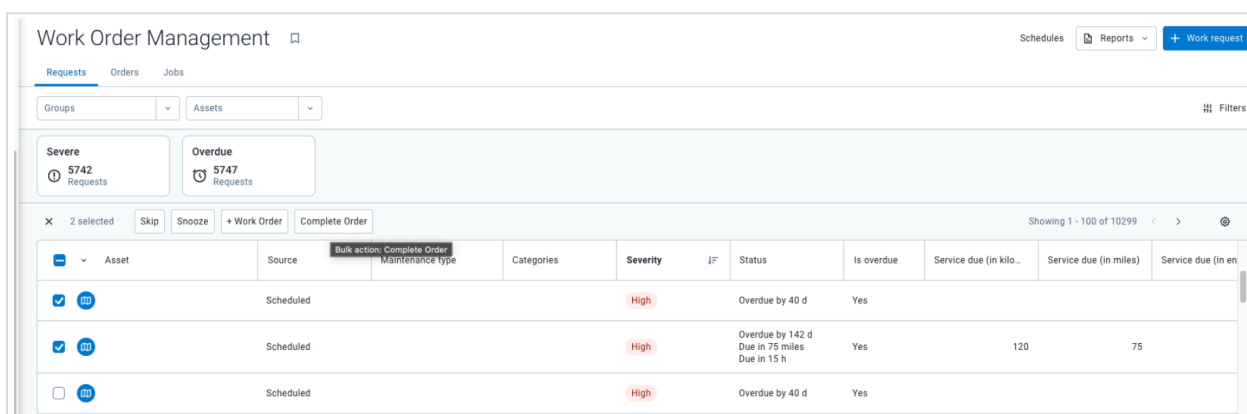
+ 工作訂單 - 將所有選定的工作請求按其匹配的資產分組，並為每個資產創建工作訂單。创建工作訂單將工作請求轉換為工作任務，今後將稱為工作。

完成 - 請參閱 [批量完成請求和快速完成](#)。

## 批量完成請求和快速完成

請求 標籤具有多重選擇的功能，然後可以同時完成多個請求。這樣做可以節省重置您預定維護的時間；然而，它只會記錄完成日期、完成當天的里程表和完成日期的引擎運行小時。首先，通過選擇每個資產左側的方框來選擇您想要完成的工作請求。然後點擊 完成 按鈕。

您將被要求為所有選定的請求完成多個工作訂單。



The screenshot displays the 'Work Order Management' interface. At the top, there are tabs for 'Requests', 'Orders', and 'Jobs'. Below the tabs, there are filters for 'Groups' and 'Assets'. A summary section shows 'Severe 5742 Requests' and 'Overdue 5747 Requests'. Below this, there are buttons for 'Skip', 'Snooze', '+ Work Order', and 'Complete Order'. A table lists requests with columns for Asset, Source, Maintenance type, Categories, Severity, IF, Status, Is overdue, Service due (in kilo...), Service due (in miles), and Service due (in en). The table shows three rows of requests, all with a 'High' severity and 'Overdue' status. The first two rows have their checkboxes selected, and the third row has its checkbox unselected.

Asset	Source	Maintenance type	Categories	Severity	IF	Status	Is overdue	Service due (in kilo...)	Service due (in miles)	Service due (in en
<input checked="" type="checkbox"/>	Scheduled			High		Overdue by 40 d	Yes			
<input checked="" type="checkbox"/>	Scheduled			High		Overdue by 142 d Due in 75 miles Due in 15 h	Yes	120	75	
<input type="checkbox"/>	Scheduled			High		Overdue by 40 d	Yes			

\* 附註：如果任何資產有多個請求，我們會自動將它們合併為一個工作訂單。您可以調整日期的完成。

**Review Order**
✕

**Complete 2 Requests and create 2 Orders:**

- **GOA - (DB):** 1 Request to complete
- **Smallsuv:** 1 Request to complete

*All Requests will be marked as completed on the selected date.*

Date completed 📅 09/30/25 2:18:42 pm

Odometer and engine hours will be updated based on this date.

Close
Complete Order

\* 附註:如果您選擇了單一資產, 因此只有一個訂單, 您將有選項填寫里程表和引擎運行小時數。如果您將此處留空, 系統將假設我們可以從相同的完成日期提取里程表和引擎運行小時, 並將其標記為此工作訂單內的所有請求, 從而重置任何預定的維護。

## 工單表單和術語

選擇+ 工作訂單後, 您所選擇的工作請求列表將顯示一個工作訂單表單。那麼, 您有可用的數據來填寫與正在完成的工作相關的內容。工作訂單表格包含以下資訊:

- 參考 – 工作訂單頂部的名稱是根據訂單生成的確切時間(毫秒)自動生成的號碼, 但您可以將其重新命名為您想要的任何數字和字母的組合。
- 開啟日期與時間, 創建者 – 表單始終顯示工作訂單的創建時間及創建者。這些細節無法變更。
- 最後編輯 – 在任何人保存工作訂單後, 自動更新日期和時間。
- 工單概觀
  - 資產資訊 – 資產名稱、車輛識別號碼、品牌、型號、年份在工作訂單創建時如果可用則會自動填寫。工作訂單不能指派給不同的資產, 如果是這種情況, 您必須為該資產創建一個新的工作訂單。顯示的資產詳細資訊只能在資產頁面中進行修改。
  - 到期日 – 一個手動輸入的日期, 用於控制工作訂單何時變為逾期。當技師或服務提供者提供預估完成日期時, 如果工作超過了這個時間, 可以作為參考。

- 狀態 – 一個下拉列表，用於控制整個工作訂單的總體狀態。狀態包括：開放、排程中、進行中、暫停、已完成、已取消。請參閱 [關閉、刪除和保存工作訂單](#) 以獲取詳細資訊。
- 優先級 – 控制此工作訂單在工作訂單頁面上的過濾和排序。優先順序為：低、中、高、關鍵。
- 指派給 – 當一個名稱首次指派給工作訂單時。如果這個名稱被更改，將會發送另一個通知。指定的使用者負責關閉此工作訂單。
- 維修網站 – Geotab 已將區域整合到工作訂單中。修復網站下拉選單顯示您資料庫中已存在的區域列表。選擇您的工作坊或服務提供者所在的區域，可以協助進行與總車輛停機時間和維修成本隨時間變化的數據分析。
- 維修原因及維修類別 – 選擇與您的工作訂單相關的維修資訊。

**Overview**

Opened on 4/25/2025 by [redacted] | Last edited: 4/25/2025

Reference	000012
Due on date	📅 Pick a date
Date completed	📅 04/25/25 17:23:58
	Odometer and engine hours will be updated based on this date
Status	Completed <span style="float: right;">▼</span>
Priority	Low <span style="float: right;">▼</span>
Assigned to	User <span style="float: right;">▼</span> + New user
Repair site	Zone <span style="float: right;">▼</span> + Zone

- 引擎運行小時數和里程表讀數 – 當工作訂單創建時，若有可用的話，這兩個值會自動包含在內。這些值不會自動改變。如果在工作訂單開啟時車輛移動，您可以手動編輯資訊。當您關閉工作訂單時，這些數值將直接影響為資產創建的定期維護計劃，因此保持其準確性非常重要。
- 總成本 – 此部分會根據各個工作中輸入的成本自動進行總和。貨幣可能會被更改，如果您在某種貨幣中支付維修費用，但如果其他用戶查看，它們將以正確的匯率看到貨幣。
- 備註和附件 – 添加任何相關的備註或文件（例如，圖表、照片）。確保附件標籤清晰。您可以每個工作訂單上傳最多 10 個檔案，但每個檔案必須保持在 2 MB 以下。

## 定義工單任務

工作訂單的工作部分包含所有在工作訂單內分配的工作，這些工作最初來自工作請求頁面。這一部分有幾個功能：

- **+ 添加** – 查找可以附加到此工作訂單的開放工作請求，或創建一個新的手動工作請求以分配為此工作訂單上的工作。
- **所有待處理** – 為此資產添加所有待處理的工作。

Jobs				All pending (0)	+ Add
<a href="#">Brakes (Parking) - Slow to release</a>	Completed	Low	11/25/2024	🗑️	
<a href="#">Default Vehicle Defects List - Other</a>	Completed	Unknown	11/25/2024	🗑️	
<a href="#">ABC Company Defect List - Tires</a>	Open	High		🗑️	

### 編輯工作

要編輯工作，請從工作列表中選擇工作名稱。

Jobs				+ Add all pending (2)
<a href="#">Tire Change</a>	Open	High	1/8/2025	🗑️

維護工作詳情頁面顯示以下內容：

- **概觀**
  - 顯示正在完成工作的資產及其車輛識別號碼(VIN)。

Overview	
Asset	██████████
VIN	████████████████████

- **工作詳情**
  - **工作名稱** – 此部分根據維護計劃的名稱或其他來源自動命名，該來源產生了工作請求。
  - **來源名稱、觸發日期和時間** – 顯示從工作請求頁面創建此工作的來源，以及日期和時間。
  - **VMSR 系統代碼** – 基於「車輛維護報告標準」(VMRS)，這是一個用來追蹤及分類車輛與設備維護資訊的字母數字代碼標準化系統。Geotab 將引入系統、組件和組裝欄位，以協助進行更大規模的維護數據分析。
  - **完成的服務工作** – 另一個您可以手動輸入的 VMRS 代碼。
  - **工作狀態** – 此工作的特定任務狀態。它可以是開放、排定、進行中、暫停、已完成或已取消。要關閉工作訂單，最終狀態必須是「已完成」或「已取消」，以表示該工作已完成或未完成。
  - **工作開始 / 工作完成** – 這有助於捕捉工作所花費的時間，以便後續數據分析和與勞動工時成本的比較。
  - **優先級** – 修理的緊急程度。選項為 低、中、高 和 關鍵(最高優先級)。
  - **描述** – 請輸入有關此工作的任何具體細節。

Overview	
Name	Tires - Flat or leaking air
Source	Defect Report
Categories	
Reference	
Priority	High
Job status	Completed
Job started	📅 04/21/25 00:00:00
Job completed	📅 04/22/25 00:00:00

- 成本

- 勞動 – 進行資產工作所需的技術人員或服務地點的費用。
- 工時 – 在工作上花費的總小時數。
- 零件成本 – 工作中所有零件的總成本。

\* 附註：勞動、工時、零件都在與工作訂單相關的工作上總結在一起，給你一個工作訂單本身的總計。

**Total Costs**

Costs are automatically calculated based on the costs of added Work Jobs.

Currency values will be converted and displayed in the user's preferred currency. Exchange rates used in currency conversions are from the Bank of Canada.  
 For details, please read our full [Terms and Conditions](#).

Currency	<input type="text" value="US dollar (USD)"/>	▼
Labor	<input type="text" value="0"/>	USD
Shipping	<input type="text" value="0"/>	USD
Parts cost	<input type="text" value="0"/>	USD
Taxes	<input type="text" value="0"/>	USD

- 備註和附件 - 為機械師或其他人單獨審查而寫出的詳細信息，例如這是一個重複出現的問題，或更換的部件不是正常部件等。

## 關閉、刪除和保存工作訂單

從每個工作訂單頁面，您可以選擇刪除、儲存或關閉它。

<
001558

⚙️
Beta

Delete

Save

- 刪除 - 選擇以刪除工作訂單，然後在確認消息中選擇刪除，如果您確定要刪除。當工作訂單被刪除時，分配給它的工作會自動被取消。審計日誌將記錄刪除工作訂單的用戶及其刪除的日期和時間。
- 儲存 - 選擇以儲存當前進度和對工作訂單所做的任何更改。如果您不小心嘗試關閉未保存的工作訂單頁面，系統會彈出確認窗口提醒您在關閉之前保存。
- 標記為已關閉 - 當工作訂單的所有工作都已完成時，便是時候將其標記為已關閉。在所有工作標記為完成之前，也可以關閉，但在這種情況下，會彈出一個確認窗口，詢問您是否要將剩餘的工作標記為已取消。當工作訂單完成後，該工作訂單會在工作訂單頁面上記錄，以便未來進行審查。審計日誌將記錄關閉工作訂單的用戶及其發生的日期和時間。

## 批量導入工單

批量導入工作訂單：

1. 從工作訂單管理頁面選擇工作標籤。
2. 從頂部菜單中選擇 批量上傳。

3. 在創建您的檔案之前，請選擇下載範本檔案，並查看 Excel 檔案以便在您自己的檔案中整理維護資訊。
4. 將您的檔案添加到 將檔案放置在此或按一下以瀏覽，然後選擇 匯入。
  - a. 如果您收到錯誤訊息，請仔細檢查模板文件的格式，然後再試一次。彈出窗口應該告知您有關錯誤的資訊。
5. 您的維護數據將作為已關閉的工作訂單記錄，並包含您在 Excel 文件中輸入的所有數據。
  - a. 在工作訂單頁面使用狀態已完成，並按特定資產篩選以查找您上傳的記錄。

\* 附註：如果在您為資產導入工作時，該資產尚未分配到維護計劃，系統將自動將該資產添加到維護計劃中，並使用提供的里程表、日期和引擎小時來設置下次維護計劃重置的時間。

Bulk upload
Beta

Defect Lists
Schedules
Import

Drop file here or click to browse

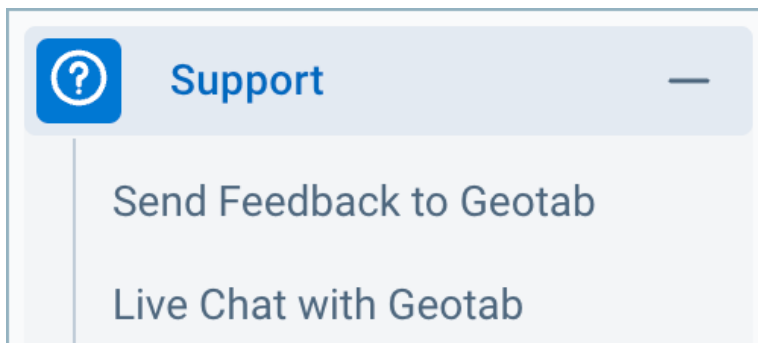
Import your maintenance orders by uploading a file using the template provided for download.

Download template file

Skip duplicated jobs when uploading data.

## 幫助我們改善這個功能！

隨時通過導航到 支援 >> 向 Geotab 發送反饋，或通過即時聊天給我們反饋！



## 常見問題 (FAQs)

### 我需要在這個新系統上重新設置我舊的提醒事項嗎？

不，所有舊的提醒仍然會設置並運行得完全相同，無需額外的的工作。提醒事項頁面現在是日程安排頁面。您可以在維護 >> 工單管理下的請求頁面找到逾期和到期的排程。

## 當我遷移到工作訂單管理系統時，我會失去任何數據嗎？

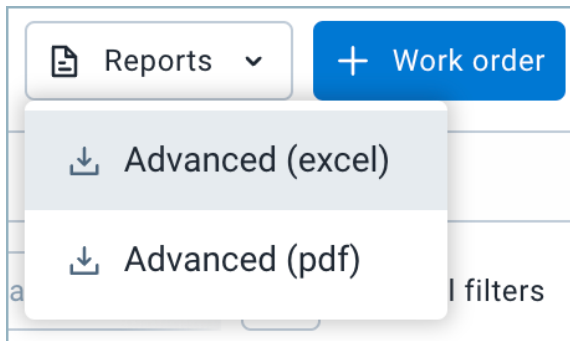
所有的維護數據都會自動遷移過來。您將在維護 > 工單管理下的工作頁面上找到所有已完成的“維護記錄”。搜尋您的車輛和之前的時間範圍，您將看到標記為已完成的工作，如果有任何文件附加在其中，您可以通過點擊該工作的行並向下滾動到文件部分來查看這些文件。

## API 與整合 - 維護工作訂單數據是否在公共 API 中可用？

我們仍在將 API 端點添加到我們的 SDK 文檔中，並正在測試所有連接。如果您想測試我們所建立的內容，請使用這個[日曆](#)與我們的產品管理團隊預約時間。

## 我可以下載所有工作訂單的報告嗎？

是。在工作訂單管理頁面的工作訂單標籤中，從頂部菜單選擇報告以下載工作訂單報告。這將僅下載您在該頁面搜索時加載的所有工作訂單的數據。



## 我的舊提醒、即將進行的維護和維護記錄報告在哪裡？

這些報告的舊頁面已不再運作，並已在 MyGeotab 上被替換。工作請求標籤是新的即將進行的維護報告，而工作訂單標籤是新的維護記錄頁面，提醒頁面現在是排程頁面。目前的頁面使用了新的API和編碼，因此舊的報告無法使用。可以在這些新頁面上製作新的報告。

對於使用舊系統的用戶，您數據庫中的任何維護記錄都已轉換為已完成的工作訂單，每個維護記錄對應一個工作訂單。舊紀錄中沒有數據被刪除。

## 我可以回到舊的提醒、即將進行的維護和維護記錄頁面嗎？

不。這些頁面已被淘汰，無法再訪問。