

中联 e 管家 V1.2 常见问题解答

1、 下载注册

1) 在哪里能够下载安装中联 e 管家？

方式一：**IOS 系统**在 APP STORE 直接搜索下载；

安卓系统可在各大手机市场上搜索下载；(360 手机助手、安卓市场、腾讯开放平台、百度开发者平台、豌豆荚开发者中心、华为开放者联盟、木蚂蚁开发者平台)

方式二：微信关注“中联重科订阅号”，点击右下角“中联 e 管家”专栏进入“中联 e 管家操作指南”即可扫描二维码下载。

方式三：中联 e 管家宣传手册上扫码下载；

方式四：手机保存中联 e 管家万能二维码 (安卓/IOS) 通过微信发送。

2、 设备添加

2) 为什么设备添加不成功？

设备添加不成功一般有以下几个原因：

- ① 设备编码与上传凭证不一致；
- ② 上传凭证不齐全 (行驶证与设备上铭牌)；
- ③ 混凝土用户填写“VIN 码”时将设备车架号当作 VIN 码填写。
- ④ 设备绑定不能立即生效，需等待后台审核 1~2 个工作日后，过段时间查看即可；

3) 需要增加的设备数量特别多，一台一台去看 VIN 码太困难，怎么办？

- ① 在“添加设备”的“备注名称”中填写**批量添加**，并将**设备购买人/购买单位**填写在“联系人”处，后期将指派专业人员来电沟通。
- ② 致电 0731-88943655/0731-89751727，至中联 e 管家运营小组。

3、 使用过程中

4) 为什么登录时长时间无法登录成功，显示“车辆图标”一直运转的状态？

首页无法立即加载成功一般有以下几个原因：

- ① 手机终端的网络信号不佳，导致加载速度不高；
- ② APP 绑定的设备数量大，数据量大，需要一定的加载时间；
- ③ 在不定期的时间后台将对数据进行升级，影响加载速度，稍后可再次使用。

5) 为什么我的设备显示的是“失联”？

- ④ 因设备为全款购买，因此出厂时可能并未安装 GPS；

- ⑤ 用户 GPS 损坏或自行拆除；
- ⑥ 用户 GPS 服务停止，SIM 卡欠费；
- ⑦ 用户设备所在位置信号不好（山区、隧道），接收不到网络。

处理：

- 如果不是用户拆除的，将用户的设备编码(VIN)反馈给运营组，由运营组进行核查再反馈。
 - 致电 0731-88943655/0731-89751727，至中联 e 管家运营小组。
- 6) 为什么我的设备定位到“非洲”去了？
- ① 由于您的设备所处的位置信号不好（山区、隧道），系统会自动将坐标归零，因此您的设备会出现在其他位置，当设备行驶至有网络信号的地方就可以自动恢复了。
- 7) 为什么我的设备没有工作统计？
- ① 您的设备可能由于 GPS 版本过低，接收的数据暂时有限，目前后台暂时无法立刻解决这个问题，但是您将来可以通过试用我们正在开发的“中联盒子”（需收费）可以统计到更多的工作信息。
- 8) 为什么我的帐号被锁定了？
- ① 当登录密码重复输入错误超过 3 次，帐号将自动锁定。
- 处理：
- 致电 0731-88943655/0731-89751727，至中联 e 管家运营小组申请账户解锁。
- 9) 如果我想给中联 e 管家提建议和意见怎么办？
- ① 可以在中联 e 管家“个人中心”的“建议”栏中进行留言，后台人员将拨打您的注册电话与沟通。
- 10) GPS 安装与更换问题。
- 致电 0731-88943655/0731-89751727，至中联 e 管家运营小组。

驻外补充问题：

- 11) Q：最新工况时间是上一次收集时间么？是系统自己采集的时间么？为什么几台设备的时间都不同？
- A：设备工况是以设备 GPS 回传数据为准，数据采集为 5~15min 一次，每台设备的开工时间不同，所以显示的时间不同。
- 12) Q：报警记录可否选择性删除？
- A：不能。目前报警记录将一直储存在 APP 中。
- 13) Q：可否直接体现设备一天工作量，或者历史工作情况查询？

A：可以，在设备详情页面右上角图标可查看单台设备的工作统计，一般可以查看前一天的工作统计，当日不可查询。

14) Q：为什么数据加载慢，查找定位信息时间长？

A：1. 手机终端的网络信号不佳，导致加载速度不高；
2. APP 绑定的设备数量大，数据量大，需要一定的加载时间；
3.后台不定期将对数据进行升级，影响加载速度，稍后可再次使用。

15) Q：实施工况和报警记录能否设置时间段？今天或者 7 天内的行驶路线、油耗、累计泵送方量、累计泵送时间？

A：目前工况统计分别是按照日、周、月进行统计。暂时没有自定义时间段查看的功能。

16) Q：设备名称能否主动显示设备的型号如哪一年，多少吨，多少米的吊车或泵车而不是显示一长串我们的内部编号，除非客户自己备注，否则谁也看不懂是什么型号的设备？

A：目前 APP 前端显示数据是从各个事业部系统中获取，考虑到用型号表达更加精准，因此暂不会做修改。年限可以通过交付日期来参考。

17) Q 汽车吊编号 L5E5H3D22DA027976 定位出现 bug 出现在几内亚湾？

A：由于您的设备所处的位置信号不好（山区、隧道），系统会自动将坐标归零，因此您的设备会出现在其他位置，当设备行驶至有网络信号的地方就可以自动恢复了。

18) Q：除了统计所有同类设备的总工作数据外，可否直接从排名点击单台设备看其每周，每天，每月的统计数据？

A：在下一个版本可以实现。

19) Q：进入后有顶端有三个按钮，故障、保养、订单中心，但是点击故障时，订单中心并不会出现，要点击保养才会出现订单中心？

A：订单中心主要为了展示已完成的保养订单，故障预警板块暂时无法监控故障排除的过程。

20) Q：目前仅有中联商城是否今后可以纳入其他商家？

A：中联重科商城目前暂未纳入其他商家，后期发展方向需与电商运营进行进一步沟通。

21) Q：多个子账号能否同时在一部手机登录？

A：不能，目前的规则是一个帐号可以多台终端进行登录，不予终端绑定；但是一个终端只能对应一个帐号。