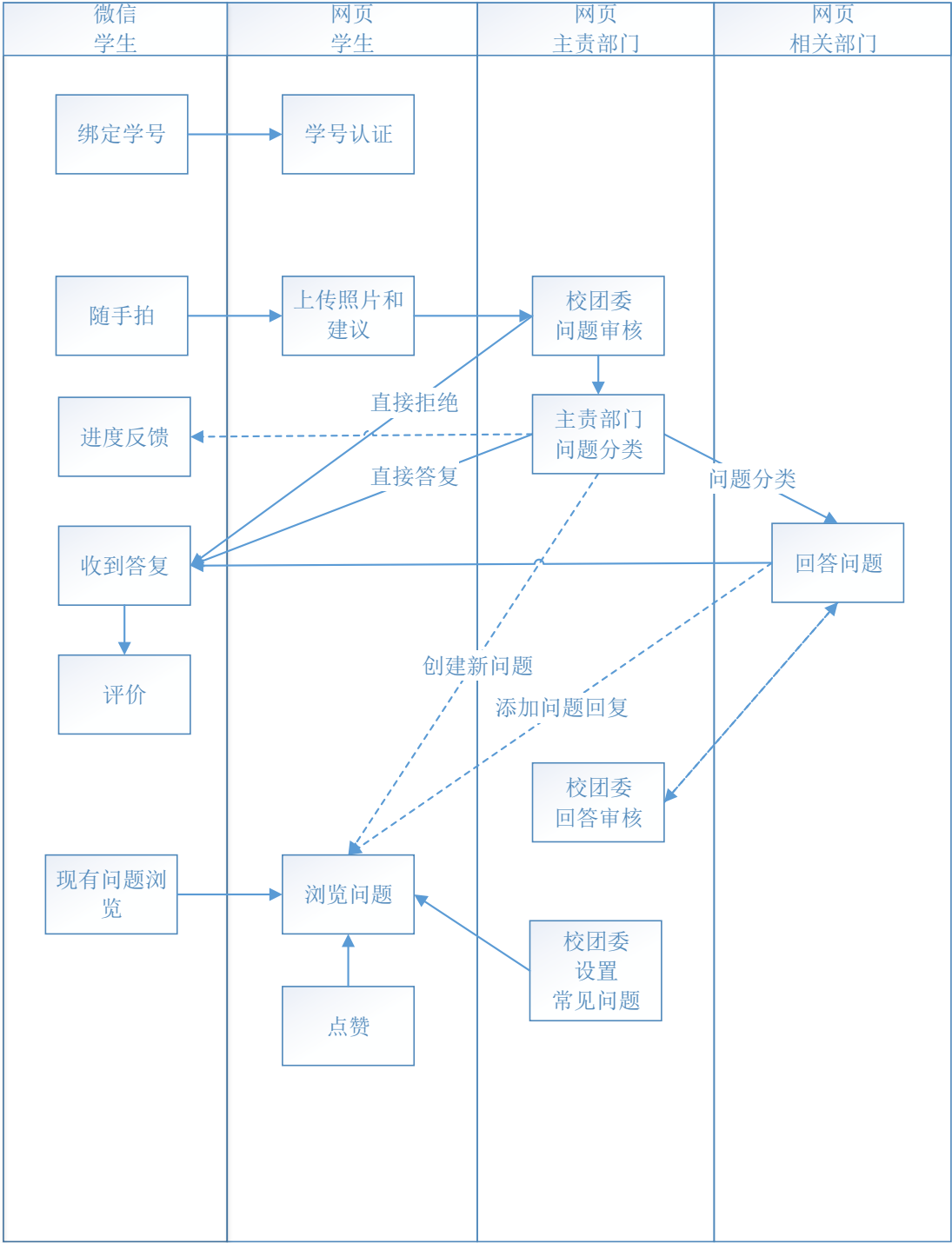


# “美丽清华” 技术文档

## 1 整体流程图



## 2 学生（基于微信）

学生端一共涉及三个功能：账号绑定，现有问题浏览和随手拍。

### 2.1 账号绑定

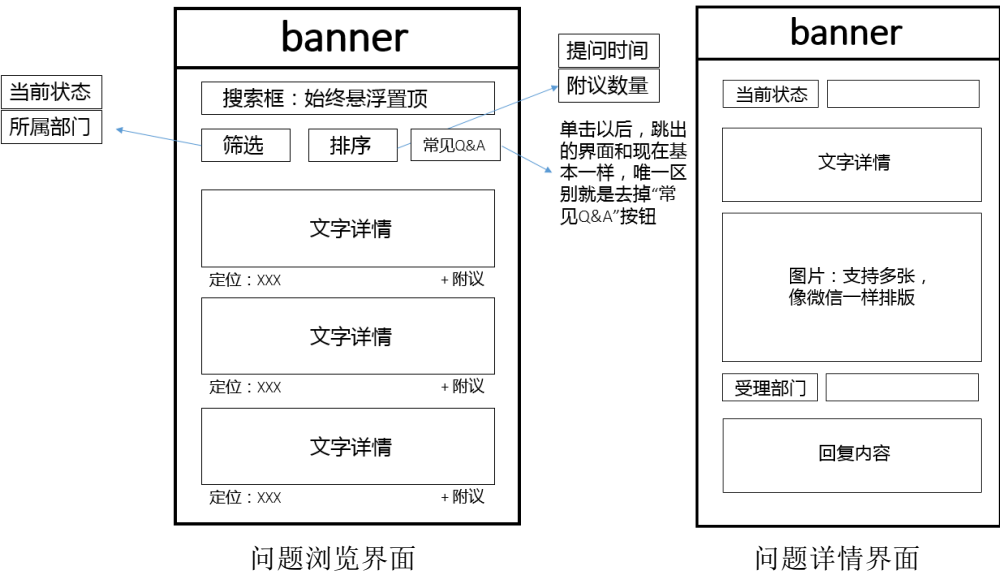
这一部分同“清华大学信息服务”的认证：



注：公众平台所有功能只向已绑定学生账号的微信用户开放。

### 2.2 现有问题浏览

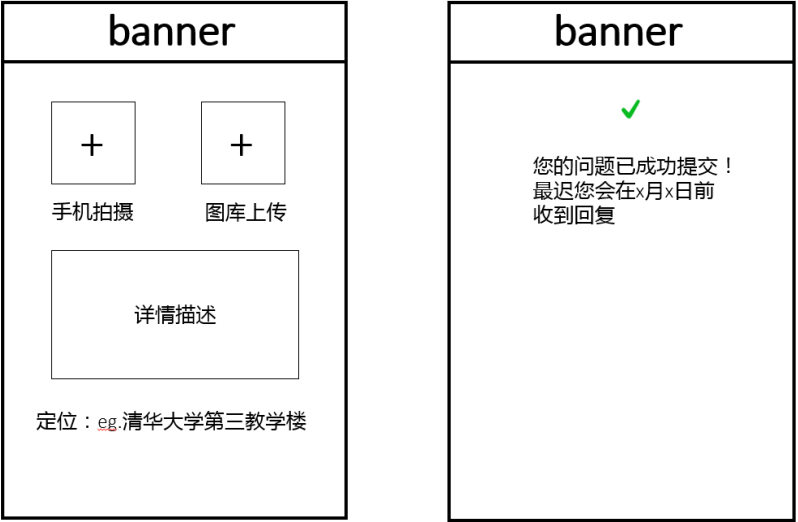
用户通过链接进入微信网页浏览现有问题，可以根据不同属性筛选或排序问题，并对感兴趣的问题附议。点击某一问题可以查看详情。



2.3 随手拍

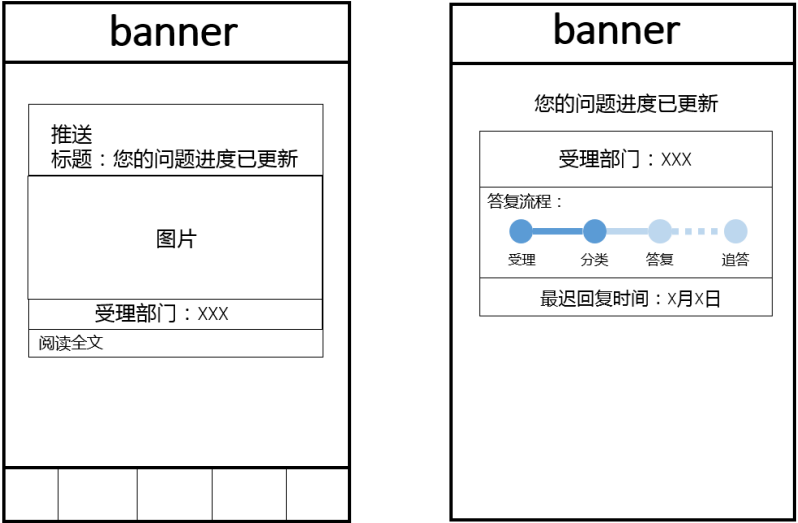
2.3.1 上传随手拍

用户通过链接进入微信网页上传照片和提问。



2.3.2 进度反馈

用户会及时收到问题处理的进度反馈。



2.3.3 收到回复及评价

用户在第一次收到答复时，可以对回答做出评价。之后收到的答复都归类到追答中。

推送标题：  
您的问题有新的回复

图片

回复部门：XXX

阅读全文

banner

您的问题有新的回复

受理部门：XXX

答复流程：  

受理 分类 答复 追答

问题文字

答复文字

请您对本次回答做出评价：

3 工作人员（基于网页）

工作人员分为主责部门工作人员和相关部門工作人员。

主责部门的职责是对收到的提问进行审核分类，并监督整个网站运营过程。主责部门包括：校团委、总办和校办。

相关部门的职责是回答问题。针对每一个问题，有相应的牵头部门和非牵头部门。牵头部门的职责是回答问题。非牵头部门的职责是配合牵头部门回答问题，它只有浏览问题的权限。

各个部门的职责和权限如下：

	主责部门			相关部门	
	校团委	校办	总办	牵头部门	非牵头部门
账号登录	√	√	√	√	
通讯录	有修改权限	只读	只读	只读	
问题审核 分类	拒绝，回复， 转交校办/总办，或分类；	转交总办或分类；	分类；		
回答问题				√	只浏览
ddl	审批 ddl 延长 请求			可申请延长 ddl	
回答审核	√				
数据统计		√			
管理 Q&A	√				

下面分别详述每一个功能。

3.1 账号登录（全部）

登录界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号

密码

登录

注册信息修改

使用指南与介绍  
相关负责人联系方式

注册信息修改界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理

用户名	后台设置xxx
所属部门	后台设置xxx
责任人	请输入...（可修改）
联系电话（座机）	请输入...（可修改）
手机（接收通知短信）	请输入...（可修改）
密码	请输入...（可修改）
确认密码	请输入...（可修改）
.....	.....

确认提交

## 3.2 通讯录（全部）

校团委有修改通讯录的权限，其他部门只有查看的权限。因此网页设计如下。  
校团委：

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

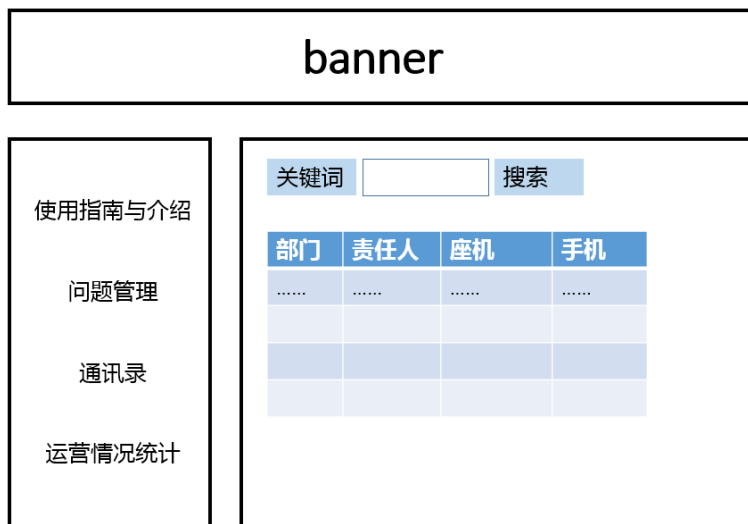
关键词

搜索

部门	账号	责任人	座机	手机	密码	操作
.....	.....	.....	.....	.....	.....	删除
						修改

+ 新建账号

其他部门：

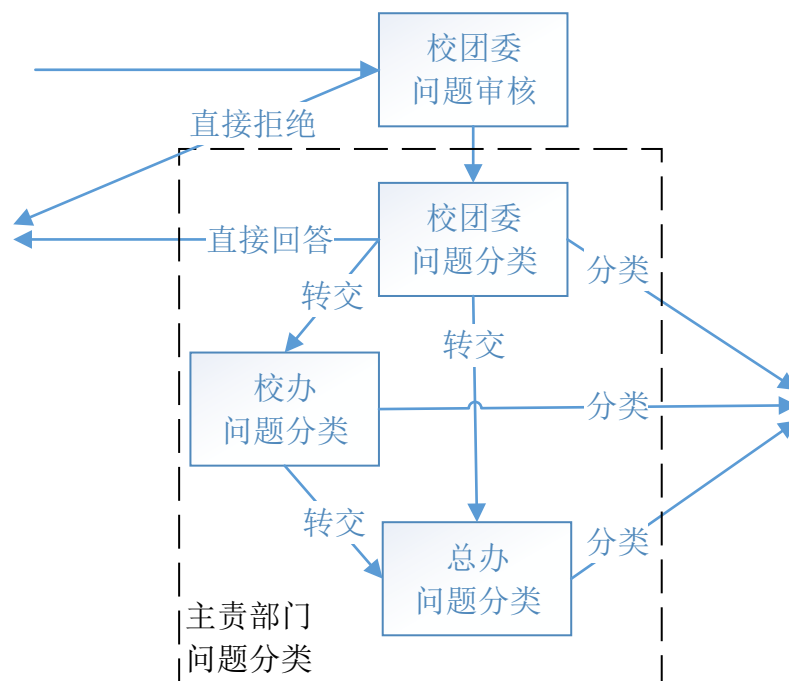


### 3.3 问题审核分类（主责部门）

问题审核由校团委负责，校团委可以选择直接拒绝一部分问题，这部分问题不会在同学浏览问题的网页中显示。

通过审核的问题进入问题分类。对于较简单的问题，校团委可以选择直接回答；对于不太清楚的问题，校团委可以选择转交给校办或总办，校办也可以对不清楚的问题转交给总办。

问题审核+问题分类的总共处理时间原则上要小于：校团委 2h+总办/校办 1h。



在问题分类时，主责部门可以选择一个或多个相关部门来处理该问题，并且写一句话意见。如果只选了一个部门，那么这个部门就是牵头部门；如果选择多个部门，那么要从中选择一个牵头部门。

#### 3.3.1 问题管理界面

由于校团委、总办、校办在问题管理上功能和权限不同，因此网页设计略有差异。

1. 校团委

问题管理界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

搜索框

未分类：X

未答复：X

未完结：X

申请延期：X

提问时间	分类情况	答复情况	完结情况	剩余时间
文字内容				查看详情
申请截止日期延长X日 理由：XXXX				延期设定
				审核通过
提问时间	分类情况	答复情况	完结情况	剩余时间
文字内容				查看详情
相关部门回复				建议修改
				审核通过
提问时间	分类情况	答复情况	完结情况	剩余时间
文字内容				查看详情

DDL：  
两小时，  
倒计时

\*此处即时显示；同时，受理部门的延长截止日期申请在这里处理。优先排到最上面，单击之后重新设定截止日期。

点击查看详情后，进入如下详情界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

提问时间

当前状态

文字详情

定位：XXX

图片：支持多张  
像微信一样排版  
单击可查看原图或大图

直接回复

选取受理部门

拒绝

回复：自己输入

转交校办处理

转交总办处理

2. 校办和总办

问题管理界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理 1

通讯录

运营情况统计

搜索框

未分类 : X

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

查看详情

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

查看详情

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

查看详情

DDL : 倒计时一小时

点击查看详情后，进入如下详情界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理 1

通讯录

运营情况统计

提问时间

当前状态

文字详情

定位 : XXX

图片 : 支持多张  
像微信一样排版  
单击可查看原图或大图

选取受理部门

转交总办处理

- \*上图是以校办为例，总办需将“转交总办处理”按钮删除。
- \*被抄送总办的问题也在这里显示，但是没有“选取受理部门”和“转交总办处理”按钮。

3.3.2 问题分类界面

在问题详情内点击“选取受理部门”，进入问题分类界面。校团委、校办、总办三方的分类界面相同，如下：



banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

牵头部门

职能部门

截止日期修改

办理意见

(下拉菜单)

可供选择的部门

X月X日

提交

AAA、BBB

导入

删除

AAA、BBB、CCC、DDD

\*支持选择多部门，某些部门被选择之后，自动抄送总办；

\*截止日期一般自动填充，可以手动修改。

### 3.4 回答问题（相关部门）

问题管理界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理 1

未读消息数：X

搜索框

提问时间

截止时间

状态：未读

文字内容

定位：清华大学第三教学楼 附议：2人

提问时间

截止时间

状态：已读

文字内容

定位：伟清楼 附议：2人

提问时间

截止时间

状态：已读

文字内容

牵头部门查看某一问题详情：

banner	
<div style="text-align: center; margin-top: 20px;">使用指南与介绍</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">问题管理</div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">提问时间</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">截止时间</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">当前状态</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">文字详情</div> <div style="margin-bottom: 10px;">定位：XXX</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">           图片：支持多张 像微信一样排版 单击可查看原图或大图         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">校团委分类时的留言</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="width: 60%;">本部门之前的回复1</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">修改</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="width: 60%;">本部门之前的回复2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">修改</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           追加回复：输入文本框           <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; float: right;">提交</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           申请延长截止时间____天           <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; float: right;">提交</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           申请理由           <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; float: right;">提交</div> </div>

\*对于同一个问题，可多次回答。每次回答后提问的同学都会收到新的答复，但浏览问题页面可选择在原问题上修改答复，也可选择追加回答。

非牵头部门查看某一问题详情：

banner	
<div style="text-align: center; margin-top: 20px;">使用指南与介绍</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">问题管理</div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">提问时间</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">截止时间</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">当前状态</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">文字详情</div> <div style="margin-bottom: 10px;">定位：XXX</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">           图片：支持多张 像微信一样排版 单击可查看原图或大图         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">主责部门分类时的留言</div>

### 3.5 回答审核（校团委）

校团委对相关部门的回答有审核权，即如果觉得问题回答不够完整，可以建议相关部门修改回答或追加回答。

校团委通过查看已分类问题的问题详情，可看到问题进度及回复，选择建议修改或审核通过：

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

提问时间

截止日期

受理部门

当前状态

文字详情

定位：xxx

图片：支持多张  
像微信一样排版  
单击可查看原图或大图

牵头部门的回复

建议修改

审核通过

修改意见

提交

### 3.6 管理 Q&A（校团委）

校团委可以管理设置常见问题。  
具体设计为第一页先显示所有问题，校团委自己可增添新的 Q&A 问题。

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

关键词

搜索

提问时间

截止时间

状态：未处理

文字内容

+ 纳入常见Q&A

提问时间

截止时间

状态：已处理

文字内容

+ 纳入常见Q&A

提问时间

截止时间

状态

文字内容

另一页管理已存在的 Q&A 问题。

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

关键词搜索

提问时间	截止时间	状态：未处理	置顶
文字内容			移除

提问时间	截止时间	状态：已处理	置顶
文字内容			移除

提问时间	截止时间	状态	置顶
文字内容			移除

3.7 数据统计（校办）

校办可以查看网站整体运营情况。

banner

使用指南与介绍

问题管理

通讯录

运营情况统计

关键词搜索

部门	收到问题总数	按时完成	超时完成	拒绝问题	直接回复	查看详情
						点击进入
						点击进入

\*单击“部门”有下拉菜单进行筛选

查看某部门具体情况：

banner

使用指南与介绍

问题管理

通讯录

运营情况统计

关键词搜索

部门	收到问题总数	按时完成	超时完成	拒绝问题	直接回复

\*单击对应标题可自动筛选出对应问答

提问时间	处理时间	处理操作	问题状态
问题文字内容			
回复内容			

提问时间	处理时间	处理操作	问题状态
问题文字内容			
回复内容			

\*处理操作：直接回复，分类给 XXX，拒绝

\*问题状态：即问题的标签，已分类，已答复，……